……, dnia …… r.

Poszkodowany:

……

(imię i nazwisko)

……

(adres do korespondencji)

……

(telefon, adres e-mail)

Ubezpieczyciel:

……

(nazwa zakładu ubezpieczeń)

……

(adres jednostki likwidującej szkodę)

Dotyczy szkody nr: ……

Data zdarzenia: ……

Pojazd: ……

(marka, model, numer rejestracyjny)

Odwołanie od decyzji ubezpieczyciela

(reklamacja w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej)

Niniejszym składam reklamację na decyzję z dnia …… o przyznaniu odszkodowania w kwocie …… zł i wnoszę o ponowne rozliczenie szkody oraz o dopłatę kwoty …… zł.

Uzasadnienie

Kwestionuję następujące pozycje kosztorysu sporządzonego przez ubezpieczyciela. Proszę wypełnić te punkty, które dotyczą Państwa sprawy, a pozostałe skreślić.

1. Kategoria przyjętych części. W kosztorysie przyjęto części …….. (np. alternatywne, używane), podczas gdy do przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody niezbędne są części …….. Uzasadniam to następującymi okolicznościami: …….. (np. pojazd jest objęty gwarancją producenta, był serwisowany w autoryzowanej stacji obsługi, uszkodzone elementy były częściami oryginalnymi, wiek i stan pojazdu). Odszkodowanie powinno obejmować celowe i ekonomicznie uzasadnione koszty nowych części i materiałów niezbędnych do naprawy.

2. Potrącenie amortyzacyjne. W pozycjach …….. zastosowano obniżenie wartości części z uwagi na wiek pojazdu. Pomniejszenie odszkodowania z tego tytułu jest dopuszczalne jedynie wówczas, gdy ubezpieczyciel wykaże, że naprawa prowadzi do wzrostu wartości pojazdu w stosunku do stanu sprzed szkody. Takiego wykazania w decyzji nie ma. Wnoszę o usunięcie tego potrącenia.

3. Stawka za roboczogodzinę. Przyjęto stawkę …….. zł, która nie odpowiada stawkom stosowanym przez warsztaty w mojej okolicy. W załączeniu przedstawiam kalkulację warsztatu …….. ze stawką …….. zł.

4. Rabaty na części i materiały lakiernicze. W kosztorysie uwzględniono rabaty u podmiotów współpracujących z ubezpieczycielem. Wskazuję, że (zaznaczyć właściwe):

a) naprawa pojazdu została już wykonana albo zobowiązałem(-am) się do poniesienia jej kosztów, co wykazuję załączonym dokumentem ……..; w takiej sytuacji wysokość odszkodowania odpowiada tym kosztom, a rabaty dostępne u podmiotów współpracujących z ubezpieczycielem nie obniżają należnego świadczenia;

b) naprawa nie została wykonana, a ja nie mam realnej możliwości skorzystania ze wskazanych rabatów, ponieważ: …….. (np. wskazany podmiot nie prowadzi działalności w pobliżu mojego miejsca zamieszkania, nie obsługuje pojazdów tej marki, nie dysponuje wskazanymi częściami albo naprawa wymaga autoryzowanej stacji obsługi). Wnoszę o wykazanie przez ubezpieczyciela, że ze wskazanych rabatów mogłem(-am) realnie skorzystać.

5. Pozycje pominięte w kosztorysie: …….. (na przykład holowanie, parking, pojazd zastępczy, badanie techniczne po naprawie, utrata wartości handlowej).

6. Przy szkodzie całkowitej. Kwestionuję odrębnie: (a) ustaloną przez ubezpieczyciela wartość pojazdu sprzed szkody w kwocie …….. zł oraz (b) ustaloną wartość pozostałości w kwocie …….. zł. W załączeniu przedstawiam wycenę ……

Jednocześnie wnoszę o zapłatę odsetek ustawowych za opóźnienie od kwoty dopłaty, liczonych od dnia, w którym roszczenie stało się wymagalne, to jest od …….. r.

Dopłatę proszę przekazać na rachunek bankowy nr:

……

Załączniki:

1. ……

2. ……

3. ……

……

(czytelny podpis poszkodowanego)

Jak korzystać z tego wzoru

1. Wypełnij numer szkody, datę zdarzenia i dane pojazdu. Bez numeru szkody pismo trafi do niewłaściwej teczki i stracisz czas.

2. Zostaw tylko te punkty uzasadnienia, które dotyczą Twojej sprawy. Pozostałe skreśl. Pismo z sześcioma zarzutami, z których cztery nie pasują do sprawy, osłabia te dwa, które pasują.

3. Zanim napiszesz pismo, zażądaj od ubezpieczyciela pełnych akt szkody wraz z kosztorysem rozbitym na pozycje. Bez kosztorysu nie wiesz, co kwestionujesz.

4. Dołącz własną kalkulację z warsztatu albo opinię rzeczoznawcy. Odwołanie z drugą wyceną w załączniku jest argumentem; odwołanie bez niej jest wyrażeniem niezadowolenia.

5. Wyślij list poleconym za potwierdzeniem odbioru albo złóż osobiście za pokwitowaniem. Zachowaj dowód nadania i doręczenia: termin na odpowiedź biegnie od dnia otrzymania reklamacji przez ubezpieczyciela, więc to potwierdzenie odbioru, a nie samo nadanie, przesądza o jego początku.

6. Ubezpieczyciel ma 30 dni na odpowiedź, a w sprawach szczególnie skomplikowanych do 60 dni, o czym musi Cię uprzedzić. Jeżeli nie odpowie w terminie, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą. Nie jest to jednak automatyczna wypłata: ubezpieczyciel nadal może kwestionować roszczenie w sądzie, ale to on musi wtedy udowodnić, że świadczenie Ci nie przysługuje albo przysługuje w niższej wysokości.

7. Przyjęcie już wypłaconej kwoty nie zamyka drogi do dopłaty. Zamyka ją natomiast ugoda, co do zasady w zakresie roszczeń objętych jej treścią. Przeczytaj taką propozycję uważnie, zwłaszcza gdy w zdarzeniu ucierpiały osoby.

8. Jeżeli odwołanie nie pomoże, pozostają: wniosek o interwencję Rzecznika Finansowego, postępowanie polubowne przy Rzeczniku oraz droga sądowa.

Wzór ma charakter informacyjny i nie stanowi porady prawnej. Przed użyciem w konkretnej sprawie skonsultuj treść z prawnikiem. wezprawnika.pl