

Pierwsze 24 godziny po szkodzie: najważniejsze działania w sporze z ubezpieczycielem

W praktyce postępowań odszkodowawczych bardzo często powtarza się jedno stwierdzenie: o wyniku sprawy decydują pierwsze godziny po zdarzeniu. Dotyczy to zarówno szkód osobowych, jak i szkód majątkowych czy transportowych. To właśnie w tym krótkim czasie powstaje większość materiału dowodowego, który później stanowi podstawę oceny przez ubezpieczyciela, rzeczoznawcę lub sąd.

Wielu poszkodowanych koncentruje się wyłącznie na samym zdarzeniu, zapominając, że z punktu widzenia ubezpieczyciela najważniejsze jest udowodnienie jego przebiegu oraz rozmiaru szkody. Brak odpowiedniej dokumentacji już na początku sprawy często prowadzi do sytuacji, w której roszczenie zostaje zakwestionowane nie dlatego, że szkoda nie powstała, lecz dlatego, że nie została prawidłowo udokumentowana.

Dlatego pierwsze 24 godziny po zdarzeniu należy traktować jako kluczowy etap budowania materiału dowodowego. Działania podjęte w tym czasie mogą w przyszłości przesądzić o możliwości uzyskania odszkodowania albo znacząco utrudnić jego dochodzenie.

Pierwszym krokiem powinno być zawsze zabezpieczenie miejsca zdarzenia oraz udokumentowanie jego przebiegu. W praktyce oznacza to przede wszystkim wykonanie możliwie szerokiej dokumentacji fotograficznej. Zdjęcia powinny obejmować nie tylko samą szkodę, lecz również jej otoczenie, układ pojazdów, uszkodzenia infrastruktury, oznakowanie drogi czy warunki pogodowe. Im więcej szczegółów zostanie utrwalonych na fotografii, tym trudniej będzie w przyszłości podważyć przedstawioną wersję wydarzeń.

Bardzo częstym błędem jest wykonywanie kilku ogólnych zdjęć przedstawiających jedynie fragment uszkodzenia. Tymczasem z punktu widzenia dowodowego ogromne znaczenie mają fotografie wykonane z różnych perspektyw, pokazujące zarówno szczegóły uszkodzeń, jak i ogólny kontekst zdarzenia. W praktyce rzeczoznawcy często na podstawie takich zdjęć rekonstruują mechanizm powstania szkody.

Równie istotne jest zebranie danych wszystkich uczestników zdarzenia. W przypadku wypadków drogowych należy uzyskać nie tylko dane osobowe kierowców, lecz także informacje dotyczące pojazdów, numerów polis ubezpieczeniowych oraz nazw zakładów ubezpieczeń. Jeżeli na miejscu zdarzenia znajdują się świadkowie, warto również zapisać ich dane kontaktowe. W wielu sprawach to właśnie zeznania świadków stają się kluczowym elementem potwierdzającym przebieg zdarzenia.

Kolejną bardzo ważną czynnością jest sporządzenie oświadczenia dotyczącego przebiegu zdarzenia. Dokument taki powinien możliwie precyzyjnie opisywać okoliczności powstania szkody. W praktyce najlepiej sporządzić go jeszcze na miejscu zdarzenia, kiedy pamięć uczestników jest świeża, a szczegóły sytuacji nie uległy zatarciu.

Należy jednak zachować dużą ostrożność przy podpisywaniu dokumentów przygotowanych przez drugą stronę zdarzenia. Często zdarza się, że oświadczenia sporządzane są w sposób jednostronny i mogą zawierać sformułowania sugerujące przyjęcie odpowiedzialności. W takich sytuacjach warto dokładnie przeczytać treść dokumentu przed jego podpisaniem lub sporządzić własną wersję opisu zdarzenia.

W pierwszych godzinach po zdarzeniu niezwykle ważne jest także zgłoszenie szkody ubezpieczycielowi. Wiele osób odkłada tę czynność na później, zakładając, że można zrobić to w dowolnym momencie. Tymczasem szybkie zgłoszenie szkody ma ogromne znaczenie praktyczne. Ubezpieczyciel może bowiem skierować rzeczoznawcę w celu dokonania oględzin oraz zabezpieczenia dowodów.

Opóźnienie zgłoszenia szkody często powoduje, że niektóre okoliczności zdarzenia stają się niemożliwe do ustalenia. Z punktu widzenia ubezpieczyciela brak szybkiej reakcji bywa traktowany jako okoliczność utrudniająca proces likwidacji szkody.

W przypadku szkód majątkowych lub transportowych bardzo ważne jest również zabezpieczenie uszkodzonego mienia. Nie powinno się dokonywać napraw ani zmian w stanie rzeczy przed przeprowadzeniem oględzin przez ubezpieczyciela lub rzeczoznawcę. W przeciwnym razie może pojawić się zarzut, że rzeczywisty zakres szkody nie został prawidłowo udokumentowany.

Równie istotne jest zachowanie wszelkiej dokumentacji związanej ze szkodą. Dotyczy to między innymi rachunków, faktur, dokumentów transportowych czy dokumentacji medycznej w przypadku szkód osobowych. Każdy z tych dokumentów może w przyszłości stanowić dowód potwierdzający wysokość poniesionej szkody.

W pierwszych godzinach po zdarzeniu warto również sporządzić własne notatki dotyczące przebiegu sytuacji. Z czasem szczegóły zdarzenia ulegają zatarciu, a drobne elementy mogą zostać zapomniane. Własny opis sytuacji sporządzony bezpośrednio po zdarzeniu często okazuje się bardzo pomocny w późniejszym etapie postępowania.

Należy także pamiętać, że pierwsze kontakty z ubezpieczycielem mogą mieć istotne znaczenie dla dalszego przebiegu sprawy. W trakcie rozmów telefonicznych czy korespondencji elektronicznej nie należy formułować pochopnych oświadczeń dotyczących odpowiedzialności lub przyczyn szkody. W praktyce każde takie stwierdzenie może zostać wykorzystane w toku postępowania likwidacyjnego.

W wielu przypadkach już na tym wczesnym etapie warto również skonsultować się z profesjonalnym pełnomocnikiem lub doradcą zajmującym się sprawami odszkodowawczymi. Specjalista może pomóc w prawidłowym zabezpieczeniu materiału dowodowego oraz wskazać działania, które należy podjąć, aby nie osłabić swojej pozycji wobec ubezpieczyciela.

Jak pokazuje praktyka, największe trudności w dochodzeniu odszkodowania wynikają nie z samego zdarzenia, lecz z błędów popełnionych bezpośrednio po jego wystąpieniu. Brak dokumentacji, nieprecyzyjne oświadczenia czy przedwczesne naprawy uszkodzonego mienia mogą znacząco utrudnić wykazanie rozmiaru szkody.

Dlatego pierwsze 24 godziny po zdarzeniu należy traktować jako moment kluczowy dla przyszłego postępowania odszkodowawczego. Właściwe działania podjęte w tym czasie pozwalają zabezpieczyć dowody, ograniczyć pole do interpretacji przez ubezpieczyciela oraz znacząco zwiększyć szanse na uzyskanie pełnego odszkodowania.

Autor: Michał Krawczyk

Aplikant radcowski w Trans Lawyers Kancelaria Prawna