

Stanisław Wieteska
Uniwersytet Łódzki
e-mail: sekubez@uni.lodz.pl

Nieuczciwe praktyki na rynku ubezpieczeniowym – klauzule abuzywne

1. Postawienie problemu

W warunkach, gospodarki rynkowej ochrona praw konsumenta jest niezwykle istotnym zagadnieniem. Dotyczy to także rynku ubezpieczeń rozumianego jako ogół zagadnień związanych z zawieraniem i wykonaniem umów ubezpieczenia.

W naszym pojęciu konsumentem jest każdy ubezpieczony. Ubezpieczony narażony jest na wiele niebezpieczeństw. Jest stroną słabszą na rynku ubezpieczeń, gdyż zakłady ubezpieczeń jako profesjonaliści łatwo mogą narzucić wygodne dla siebie warunki transakcji. Stąd ubezpieczony wymaga odpowiedniej ochrony prawnej i edukacji.

Celem tego artykułu jest wskazanie na nieuczciwe praktyki rynkowe za pomocą tzw. klauzul abuzywnych, stosowane przez zakłady ubezpieczeń. W artykule podamy przykłady stosowania klauzul abuzywnych, wskażemy także konsekwencje ich stosowania. Artykuł napisany został w oparciu o załączoną literaturę przedmiotu.

2. Pojęcie klauzul abuzywnych – Dyrektywa unijna 93/13/EWG

Klauzule abuzywne są znane od niedawna jedynie ekspertom prawnym. Termin ujmowany jest w języku francuskim (*clauses abusives*) i angielskim (*abusive clauses*). Pojęcie to utożsamiane jest z określeniem niedozwolonych klauzul umownych. W kodeksie cywilnym mówi się o niedozwolonych postanowieniach (tzw. klauzulach szarych).

Na rynku ubezpieczeń dochodzi do zawierania wielu kontraktów tak w ubezpieczeniach życiowych jak i majątkowo-ubezpieczeniowych. W wielu przypadkach zakłady ubezpieczeń posiadają gotowe wzorce umów ubezpieczeniowych. Rzadko są one przedmiotem wnikliwego analizowania czy też negocjowania. Wykorzystują ten fakt profesjonalne zakłady ubezpieczeń, wprowadzając do wzorców tzw. umów standardowych zapisy wygodne z punktu widzenia własnego interesu, a nie korzystne dla ubezpieczonego. Zapisy te nazywać będziemy klauzulami abuzywnymi.

Obszerną analizę pojęcia *niedozwolone postanowienia umowne* dostarcza nam literatura przedmiotu¹.

¹ M. Skory, *Klauzule abuzywne w polskim prawie ochrony konsumenta*, Zakamycze 2005.

Zapisy stosowane w ogólnych warunkach ubezpieczeń na życie zostały ostatnio poddane analizie². W dyskusji nad wynikami tej analizy wskazuje się niejasności sformułowań, wieloznaczność czy wręcz wprowadzanie w błąd konsumenta (ubezpieczonego).

Praktyka stosowania klauzul abuzywnych jest dość długa, o czym świadczy Rezolucja Komitetu Ministrów Rady Europy z 1976 r., w której zapoczątkowano prace nad dyrektywą zabraniającą stosowania takich zapisów. W rezolucji tej wskazano na konieczność ochrony konsumenta (ubezpieczonego) przed nieuczciwymi postanowieniami.

Warto także wspomnieć o Dyrektywie 93/13 uchwalonej przez Radę Unii Europejskiej z dnia 5.4.1993, a dotyczącej nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich w tej dyrektywie.

Pojęcie abuzywności oparto na przesłankach formalno-materialnych, do których można zaliczyć:

- brak uzgodnień indywidualnych do obu stron kontraktów,
- naruszenie zasady wzajemnego zaufania między oboma stronami kontraktów,
- utworzenie rażącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta³.

Dyrektywa ta zobowiązuje państwa członkowskie do zbudowania systemu kontroli wzorców umów w tym klauzul abuzywnych.

W myśl Dyrektywy 93/13/EWG art. 3.1 klauzulę umowną, która nie została uzgodniona indywidualnie, należy uznać za niedozwoloną, jeśli naruszając zasadę wzajemnego zaufania powoduje istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcję umownych praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. W punkcie 2 art. 3 mówi się, że klauzula umowna nie może być uznana za indywidualnie uzgodnioną, jeśli została sformułowana przed zawarciem umowy i kiedy konsument w szczególności w ramach umowy standardowej nie ma w praktyce żadnego wpływu na jej treść.

W przypadku, gdy osoba prowadząca działalność gospodarczą twierdzi, że klauzula umowna była indywidualnie uzgodniona, spoczywa na niej w całości ciężar udowodnienia tego faktu.

Przeprowadzone badania nad stosowaniem klauzul abuzywnych w wybranych państwach doprowadziły do następujących wniosków⁴:

- wypracowanie specyficznych konstrukcji prawnych respektujących Dyrektywę 93/13 w Niemczech i Francji,
- dość bezpośrednie tłumaczenia Dyrektywy 93/13 na Węgrzech i Czechach, przy czym na Węgrzech treści tej dyrektywy zostały zmodyfikowane i dostosowane do prawodawstwa w tym państwie.

Praktycznie konsument wobec różnorodności interpretacyjnej przepisów o ochronie konsumentów ma ograniczone możliwości dochodzenia roszczeń na terenie innego państwa.

Warto w tym miejscu wskazać na instytucje rządowe zajmujące się ochroną konsumentów:

² *Raport z kontroli wzorców umownych w ubezpieczeniach na życie*, UOKiK z dnia 9 i 16 lutego 2010 r.

³ K. Rokita, *Niebezpieczne klauzule abuzywne*. „Prawo Europejskie w praktyce” nr 5 (2007), s. 35 (www.fundacja-pe.org.pl); E. Kowalewski, *Prawo ubezpieczeń gospodarczych*, Wyd. III, Branta 2006, s. 110–116; P. Czublun, P. Stykowski, *Zakazane zapisy*, „Miesięcznik Ubezpieczeniowy”, listopad 2007, s. 36–37.

⁴ M. Skory, *Klauzule abuzywne – zastosowanie Dyrektywy 93/13 w Polsce i wybranych krajach Unii Europejskiej (Niemcy, Anglia, Francja, Czechy, Słowacja, Węgry)*, Warszawa 2007.

- Consumer Direkt (W. Brytania),
- Komisja d/s klauzul abuzywnych (Francja),
- Europejskie Centrum Konsumentów (Niemcy, Czechy, Słowacja),
- European Consumer Centre of Hungary (Węgry).

3. Polskie regulacje prawne

Pierwsze regulacje w Polsce dotyczą ustawy z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Ustawa ta zastąpiła niezbyt jasne przepisy w zakresie zwalczania niedozwolonych postanowień w umowach w latach poprzednich.

Dopiero kolejna nowelizacja Kodeksu Cywilnego z 14 lutego 2003 r. wprowadza definicję konsumenta, a także przepis o niedozwolonych postanowieniach. Zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego *za niedozwolone może zostać uznane postanowienie umowy zawartej z konsumentem (umowy konsumenckiej). Podmiotem regulacji jest znana osoba fizyczna, która zawiera daną umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z własną działalnością gospodarczą czy zawodową*⁵.

Zgodnie z art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z 2.4.1997 r. *władze publiczne obronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.* Powyższy zapis ustawy zasadniczej stanowi bezpośrednią podstawę do ochrony konsumentów.

W 2000 r. wprowadzono ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 00.22.271).

W 2007 r. ukazuje się ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym⁶. Przez praktyki rynkowe rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. W ustawie mówi się (Art. 4.1), że praktyka stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W art. 4.2. za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Wprowadzenie w błąd może dotyczyć: zatajenia informacji, pomijania informacji istotnych, nieujawnienia handlowego charakteru. Polskie ustawodawstwo prezentuje się dość dobrze a to za sprawą UOKiK, a także działalności Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Warto także zwrócić uwagę, że klauzule abuzywne dotyczą bardziej ubezpieczeń dobrowolnych, niż obowiązkowych.

⁵ K. Rokita, *Niebezpieczne klauzule...., op.cit., s. 37.*

⁶ Ustawa z 23 sierpnia 2007 r., Dz. U. poz. 1206 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Konstrukcja ubezpieczeń obowiązkowych (np. ubezpieczenia OC komunikacyjnego, OC rolników, OC różnych grup zawodowych) jest tworem ustawodawcy, w którym trudno jest dopatrzeć się klauzul abuzywnych.

Zupełnie inaczej jest w przypadku ubezpieczeń dobrowolnych. Każdy zakład ubezpieczeń tworzy własne ogólne warunki ubezpieczeń. Do konstrukcyjnych warunków ubezpieczeń włączone są różne działy zakładów ubezpieczeń m.in. działy prawne. I tutaj widzimy, że działy te z racji posiadanej wiedzy profesjonalnej nie powinny dopuszczać do budowy ogólnych warunków ubezpieczeń z klauzulami abuzywnymi. Tymczasem spotykamy się z sytuacją zupełnie odwrotną. Dzięki klauzulom abuzywnym usiłuje się rozmywać odpowiedzialność odszkodowawczą zakładów ubezpieczeń.

4. Rejestr klauzul

W Polsce dostępny jest Rejestr Klauzul Niedozwolonych⁷. Wykaz klauzul niedozwolonych nie jest zbiorem zamkniętym. Systematycznie pojawiają się nowe pozycje. Rejestr Klauzul Niedozwolonych, dotyczy różnych branż. Spośród 1760 (stan na 20.12.2009) zakazanych klauzul 54 dotyczyły ubezpieczycieli⁸.

W wykazie towarzystw ubezpieczeniowych, których regulacje zostały zakwestionowane najczęściej, pojawiają się Ergo Hestia i Warta (po 14 klauzul niedozwolonych). Większość wpisów pochodzi z lat 2007 – 2008.

W kodeksie cywilnym Art. 385^{3 157} sformułowana jest lista 23 niedozwolonych postanowień umownych (tzw. klauzul szarych)⁹. Artykuł ten mówi, że *w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności* itd. W konsekwencji można przyjmować, że niedozwolonymi postanowieniami mogą być uznane także inne sformułowania niż wyszczególnione w kodeksie, jeżeli tylko będą one naruszać dobre obyczaje lub interes słabszej strony, jaką jest konsument.

Warto zwrócić uwagę na to, że niedozwolone postanowienia w kodeksie cywilnym mają charakter bardzo ogólnych wieloznacznych sformułowań.

5. Przykłady klauzuli abuzywnych stosowanych w ubezpieczeniach majątkowo-osobowych

Nawiązując do niedozwolonych klauzul wymienionych w kodeksie cywilnym zwrócimy uwagę na przykład na sformułowanie p. 18 *że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu o ile konsument, dla którego zastrzono krótki termin nie złoży przeciwnego oświadczenia*. Klauzula ta może dotyczyć umów ubezpieczenia, gdzie ze wzglę-

7

http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/niedozwolone_klauzule/rejestr_klauzul_niedozwolonych/

⁸ P. Cerera, *Raz zabroniona klauzula nie może być stosowana przez nikogo*, „Rzeczpospolita” 17.09.2009.

⁹ Kodeks Cywilny Stan prawny na 1 stycznia 2007, Oficyna Wolters Kluwer Business.

du na procesy inflacyjne zachodzi konieczność indeksacji sumy ubezpieczenia¹⁰. Nakładanie przymusu indeksacji jest niedozwoloną praktyką zakładów ubezpieczeń na życie.

Podobnie sformułowano p. 21, w którym uzależnia się wykonanie zobowiązań lub uzależnia swoją odpowiedzialność od spełnienia przez ubezpieczeniowego nadmiernie uciążliwych formalności. Problem ten dotyczy rozpatrywania roszczeń w poszczególnych stadiach likwidacji szkód, zwłaszcza majątkowo-osobowych¹¹.

Niektórzy autorzy zauważyli, że całość klauzul abuzywnych można podzielić na trzy grupy¹².

Pierwsza grupa dotyczy problematyki zwrotu składki. Przykładowo można wskazać klauzulę: *W razie wypowiedzenia umowy składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia podlega zwrotowi tylko wtedy, gdy w okresie ubezpieczenia nie wystąpiła szkoda, za którą Ubezpieczyciel wypłacił lub zobowiązany jest do wypłacenia odszkodowania* (wyrok SOKiK z dnia 25 czerwca 2007 r. w sprawie XVII AmC 74/07).

Drugą grupę stanowią zapisy w ogólnych warunkach ubezpieczeń. Dla przykładu: *Umowa ubezpieczenia może być rozwiązana przez każdą ze stron w drodze pisemnego miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku wypłaty odszkodowania lub odmowy wypłaty odszkodowania* (wyrok SOKiK z 11 października 2007 r. w sprawie XVII AmC 68/06). Warto zauważyć, że klauzule te są często sprzężone z innymi klauzulami o.w.u. zastrzegającymi na korzyść ubezpieczyciela możliwość dokonywania różnego rodzaju potrąceń z kwoty zwracanej składki lub też całkowicie wyłączającymi jej zwrot.

Trzecią grupę stanowią zapisy w OWU dotyczące różnego rodzaju potrąceń, opłat manipulacyjnych itp. Jako przykład wskazać można postanowienia: *Zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia nastąpi po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 20% zwracanej składki* (wyrok SOKiK z dnia 25 czerwca 2007 r. w sprawie XVII AmC74/07) czy *W przypadku odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia nastąpi zwrot części składki z potrąceniem kosztów manipulacyjnych wynoszących 10% wysokości zwracanej składki – nie więcej niż 200 złotych* (wyrok SOKiK z 11 października 2007 r. w sprawie XVII AmC 68/06).

W bieżącym roku (2010) Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów opublikował kilka przykładów kwestionowanych klauzul dotyczących zwrotu składek (tabela 1).

¹⁰ K. Malinowska, *Klauzule abuzywne w ogólnych warunkach ubezpieczenia*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” nr 39 – z dn. 24.09.2009

¹¹ Por. m.in. A. Jaraszek, *Niekorzystne obliczania odszkodowań*, „Gazeta Prawna” z dn. 3.09.2007 r.

¹² M.P. Ziemiak, *Klauzule abuzywne a wypowiedane umowy ubezpieczenia*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” 28.10.2008 r.

Tabela 1. Jakich zapisów nie powinny zawierać umowy ubezpieczeń

Kwestionowane przez UOKiK zapisy	Jakie rzeczywiście prawa ma klient
Składkę podlegającą zwrotowi ustala się proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ochrony oraz niewykorzystanej sumy ubezpieczenia	Składka powinna być rozliczana tylko z uwzględnieniem okresu ochrony (na wysokość zwrotu nie powinny wpływać ewentualne zgłoszone szkody)
Ubezpieczeniem nie są objęte szkody w pojeździe wprowadzonym nielegalnie na obszar celny UE, tj. wówczas gdy [...] w zgłoszeniu celnym lub innym dokumencie podano nieprawdziwe dane	Warunki ubezpieczenia powinny precyzować, o jakich dokumentach i jakich danych mowa (ale mogą sankcjonować np. zaniżenie wartości samochodu w zgłoszeniu celnym)
Jeżeli w umowie ubezpieczenia przyjęto wariant „wycena”, ustalenie odszkodowania następuje na podstawie wyceny [...] bez podatku VAT	Odszkodowanie powinno być szacowane z uwzględnieniem obowiązujących cen, więc z podatkiem VAT
W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia lub jej wypowiedzenia przez którąkolwiek ze stron, składka za niewykorzystany okres ubezpieczenia podlega zwrotowi tylko wtedy, gdy nie nastąpiła wypłata odszkodowania lub firma nie jest zobowiązana do jego wypłaty	Wypłata odszkodowania nie pozbawia klienta prawa do zwrotu składki za okres między odstąpieniem lub wypowiedzeniem umowy a datą, w której umowa wygasłaby w zwykłych warunkach
W przypadku braku zapisu na sąd polubowny spory wynikające z umowy ubezpieczenia rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla siedziby ubezpieczyciela	Klient ma prawo do rozpatrywania sprawy przez sąd właściwy dla jego miejsca zamieszkania
Składka ubezpieczeniowa jest płatna z góry za cały okres ubezpieczenia i nie podlega zwrotowi	Klient ma prawo do zwrotu składki za każdy dzień niewykorzystania ochrony

Źródło: Marcin Jaworski, *Firmy ubezpieczeniowe stosują w umowach zapisy wcześniej zakazane przez urząd antymonopolowy*, Dziennik Gazeta Prawna, 18 stycznia 2010, nr 11(2642), s. C11.

Z powyższego zestawienia wynika, że w dalszym ciągu zakłady ubezpieczeń stosują różnego rodzaju sformułowania mające na celu uniknięcie zwrotu składek.

Warto także zwrócić uwagę na zjawisko pojawienia się wielu klauzul niedozwolonych występujących we wszelkiego rodzaju promocjach sprzedaży¹³. Najwięcej przypadków dotyczy manipulowania cenami towarów w handlu detalicznym.

6. Konsekwencje występowania klauzul abuzywnych

Bezpośrednimi konsekwencjami występowania niedozwolonych, klauzul w ubezpieczeniach jest tworzenie się sytuacji konfliktowych na linii zakład ubezpieczeń – ubezpieczony.

Najostrzejsze formy sytuacji konfliktowych przekazywane są m.in. do Rzecznika Ubezpieczonych (RU). Przesłanką klauzul abuzywnych są skargi do RU w grupie „Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych”.

W roku 2008 stanowiły one ok. 2,8% ogółu skarg skierowanych do RU co w porównaniu z 2007 stanowi wzrost o 0,3%. Wynika to z trudności, na jakie natrafiają ubezpieczeni w zakresie zrozumienia problematyki ubezpieczeń majątkowo-osobowych i zapisów w ogólnych warunkach ubezpieczeń. W instytucji RU ubezpieczeni dostrzegają profesjo-

¹³ A. Bobowska, *Świąteczne promocje pełne zakazanych klauzul*, „Gazeta Prawna”, 22.12.2009 r.

nalny i obiektywny ośrodek informacji i edukacji ubezpieczeniowej, służący wyjaśnianiu zagadnień prawnych budzących wątpliwości konsumentów w związku z ich stosowaniem w praktyce¹⁴. Wiele skarg dotyczyło zwrotu składki za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej, np. w związku z wcześniejszym okresem spłaty kredytu.

W swoich wystąpieniach skarżący zwracali uwagę, iż nie otrzymywali OWU przed podpisaniem umowy a jedynie informację, że zawarcie ubezpieczenia jest warunkiem otrzymania kredytu.

Drugą konsekwencją występowania klauzul abuzywnych jest utrata wizerunku zakładu ubezpieczeń. Raz oszukany konsument powoduje utratę wielu innych klientów dla zakładu ubezpieczeń.

Ponadto dzięki klauzulom abuzywnym zakłady ubezpieczeń zmniejszają swoje zobowiązania, zmniejszają wartość wypłaconych odszkodowań, wygospodarowując dodatnie wyniki techniczne ubezpieczeń.

Literatura przedmiotu nie dostarcza danych dotyczących spadku wypłaconych odszkodowań w wyniku stosowania klauzul niedozwolonych. Problem ten wymaga odrębnych badań.

Stosowanie klauzul abuzywnych w ogólnych warunkach ubezpieczeń narusza interesy ubezpieczonych. Za praktyki takie Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów może nałożyć kary pieniężne do wysokości 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary lub do dwukrotności przeciętnego wynagrodzenia w razie nieosiągnięcia przychodów w tym roku¹⁵.

Na zakończenie warto odnieść się do uchwały Sądu Najwyższego z 13.7.2006 r. (III SZP 3/06), w której mówi się, że raz wpisane do rejestru klauzule niedozwolone wiążą się z zakazem stosowania w przyszłości¹⁶. Oznacza to, że odpowiednie komórki organizacyjne zakładów ubezpieczeń powinny na bieżąco śledzić treść niedozwolonych umownych zapisów.

7. Uwagi końcowe

Z przeprowadzonych rozważań widzimy, że na rynku ubezpieczeń stosowane są także klauzule niedozwolone umownie zwane abuzywnymi. Są to ogólne sformułowania za pomocą słów niedookreślonych pozwalające na dowolność interpretacyjną. Polska jak i inne państwa zobowiązana jest do stosowania Dyrektywy unijnej 93/13/EWG. Polskie ustawodawstwo w sferze ochrony konsumenta – ubezpieczonego dostosowuje swoje ustalenia do wymogów prawa unijnego.

Pomimo dość rygorystycznych przepisów prawa chroniących słabszą stronę jaką są ubezpieczeni, w dalszym ciągu w praktyce nie tylko ubezpieczeniowej stosuje się klauzule abuzywne. W artykule jedynie zasygnalizowaliśmy problem stosowania niedozwolo-

¹⁴ Sprawozdania Rzecznika Ubezpieczonych za 2008 r. w zakresie kontaktów z konsumentami. Wydanie specjalne „Monitora Ubezpieczeniowego” 2009 r., s. 5.

¹⁵ P. Czublun, P. Stykowski, *Zakazane zapisy...*, *op.cit.*, s. 37.

¹⁶ P. Cerera, *Raz zabroniona klauzula nie może być...*, *op.cit.*

nych klauzul w warunkach ubezpieczeń majątkowych i życiowych. Konieczne są dalsze badania w tym zakresie.

Unfair Practices in the Insurance Market – Describing Unfair Clauses

Summary

In market economy to protect consumers' rights in an extremely important insure.

This also applies to the insurance market generally understood as issues related to the conclusion and execution of insurance contracts.

Insured is exposed to many dangers, is weaker in the insurance market, because insurance as professionals may impose their conditions Convenient for the transaction.

This article aims to identify the market practices by means of the unfair terms used by insurance companies.

The article gives examples of unfair terms and points the consequences of their use.

Key words: *insurance market, unfair clauses*