

Dr hab. Bartosz Kucharski, prof. UŁ

Uniwersytet Łódzki

ORCID: 0000-0002-3413-6817

e-mail: bartosz.kucharski@adwokatura.pl

Zawarcie umowy ubezpieczenia na odległość

Conclusion of the insurance contract on distance

Streszczenie

Zawieranie ubezpieczeń za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość wywołuje przede wszystkim problemy dotyczące doręczenia polisy ubezpieczeniowej i ogólnych warunków ubezpieczenia, jak również dostosowania produktu ubezpieczeniowego do potrzeb klienta. Celem artykułu jest odpowiedź na pytanie, jaką postać mają przybrać dokumenty towarzyszące zawarciu ubezpieczenia na odległość, w jaki sposób powinny być spełnione obowiązki przedkontraktowe stron oraz kiedy dochodzi do zawarcia umowy. Większość problemów dotyczących dokumentów została usunięta przez art. 43 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, który pozwala na sporządzenie dokumentów związanych z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia w postaci elektronicznej oraz mechaniczne odbicie podpisu ubezpieczyciela. Niedostosowaniu produktu ubezpieczeniowego do potrzeb klienta przeciwdziałają zaś przepisy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. Wiążą się z tym obowiązki informacyjne ubezpieczyciela wobec klienta zawierającego umowę ubezpieczenia na odległość. Co do zasady informacje mogą być udostępnione klientowi na trwałym nośniku. Według autora pojęcie to powinno mieć również zastosowanie do doręczenia polisy oraz ogólnych warunków ubezpieczenia.

Słowa kluczowe: umowa ubezpieczenia, zawarcie umowy, umowy na odległość, dystrybucja ubezpieczeń, polisa ubezpieczeniowa

JEL: K34, K14

Wprowadzenie

Współcześnie duża liczba ubezpieczeń jest zawierana przy użyciu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, w szczególności z wykorzystaniem telefonu lub Internetu. Ubezpieczenia tak zawierane zwane są w żargonie ubezpieczeniowym ubezpieczeniami *direct*. Termin ten może być mylący, ponieważ zawarcie ubezpieczenia na odległość często nie wyklucza udziału pośrednika¹. Z ułatwień, jakie stwarzają środki bezpośredniego porozumiewania się na odległość, korzystają zakłady ubezpieczeń, agenci i brokerzy². Szczególne znaczenie w tym zakresie

Abstract

Conclusion of insurance contract with the use of direct long distance means of communication creates problems referring the delivery of insurance policy and general terms of insurance as well as consistency of the contract with the insurance customer's demands and needs. The article aims to answer the question regarding the form of the documents accompanying conclusion of the insurance contract on distance, how the precontractual obligations of the parties should be fulfilled and when the contract is actually concluded. Most of the problems referring the insurance documents were solved by the sec. 43 of the Act of 2015 on Insurance and Reinsurance Activity which enables to create documents connected with the conclusion and performance of the insurance contract in electronic form and mechanical printing of the insurers' signature. Non consistency of the insurance contract with the consumers' demands and needs is countervailed by the Act of 2017 on Insurance Distribution. With this are connected information duties towards the customer concluding the insurance contract on distance. As a general rule information shall be provided to the customer on durable medium. According the author the above notion should also refer to the delivery of the insurance policy and general terms of insurance.

Keywords: insurance contract, contract conclusion, distance contracts, insurance distribution, insurance policy

mają tzw. porównywarki internetowe funkcjonujące co do zasady jako multiagenci (Pokrzywniak, 2019b, s. 23; Kukuryk, 2017, s. 291, 295).

Najczęściej w systemie *direct* zawierane są ubezpieczenia komunikacyjne, w szczególności ubezpieczenie OC i AC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz towarzyszące im zwykle w pakiecie ubezpieczenie NNW oraz *assistance*. W Polsce udział ubezpieczeń zawieranych w systemie *direct* w puli zawieranych ubezpieczeń rósł do 2012 r., potem zaś odnotowywał niewielkie spadki; w 2019 r. wynosił jedynie 7–10%³. Należy spodziewać się, że pandemia COVID-19 spowoduje zwiększenie udziału ubezpieczeń zawieranych

w systemie *direct*⁴. Wzrost ten może mieć stałą tendencję. Ustąpienie pandemii nie musi wiązać się z powrotem do osobistej styczności dystrybutora z klientem. Klienci zmuszeni do zawarcia ubezpieczenia bez osobistego kontaktu z dystrybutorem mogą się do tego przyzwyczaić oraz zdać sobie sprawę z korzyści, jakie daje system *direct*. Korzyści te obejmują przede wszystkim oszczędność czasu i kosztów. Zmniejszenie kosztów dystrybucji sprawia, że składka ubezpieczeniowa w ubezpieczeniach *direct* jest niższa (Rokas, 2018, s. 35).

Zawarcie ubezpieczenia na odległość wiąże się dla dystrybutora oraz klienta z korzyściami, ale wywołuje problemy teoretyczne oraz praktyczne. Problemy te można podzielić na trzy grupy. W pierwszej mieszczą się kwestie związane z doręczeniem polisy ubezpieczeniowej oraz ogólnych warunków ubezpieczenia. Od doręczenia polisy może zależeć zawarcie umowy, od doręczenia OWU zaś wiązanie ubezpieczającego ich treścią. Rodzą się pytania, czy polisa oraz OWU muszą mieć postać papierową, czy też mogą mieć postać elektroniczną, a jeżeli mogą, na czym miałyby polegać ich doręczenie w postaci elektronicznej.

Druga grupa problemów łączy się z pierwszą i wynika stąd, że przepisy kodeksu cywilnego o umowie ubezpieczenia wiążą konsekwencje z zatajeniem informacji, o które ubezpieczyciel zapytywał w formularzu oferty lub innych pismach (art. 815 § 1) oraz z niepouczeniem ubezpieczającego na piśmie, że doręczona polisa zawiera postanowienia odbiegające na jego niekorzyść od treści złożonej oferty (art. 811 § 1). Powyższe uregulowania wywołują wątpliwości co do tego, czy konsekwencje, o których tu mowa, wystąpią, gdy formularze oraz pouczenia nie przybiorą zwykłej formy pisemnej.

W trzeciej grupie znajdują się kwestie zagrożenia interesów klienta. Strony internetowe dystrybutorów ubezpieczeń, w szczególności strony porównywarek, pozwalają na wyszukiwanie ubezpieczeń przede wszystkim przy uwzględnieniu kryterium wysokości składki. Najogólniej mówiąc, system *direct* rodzi zatem niebezpieczeństwo niedostosowania produktu ubezpieczeniowego do wymagań i potrzeb klienta, co dotyczy przede wszystkim ubezpieczeń zawieranych bez rozmowy telefonicznej z dystrybutorem (Marano, 2018, s. 66–67; Daszewski, Więcko, 2009, s. 48 i n.; Więcko-Tułowicka, 2009). Aby temu zapobiec, ustawa o dystrybucji ubezpieczeń (dalej u.d.u.)⁵ nakłada na wszystkie kategorie dystrybutorów ubezpieczeń obowiązek przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb klienta oraz dostosowania produktu ubezpieczeniowego do tych wymagań i potrzeb. Odnośnie do ubezpieczeń na życie specjalną regulację w tym zakresie zawiera ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej⁶. Ustawa wymaga również od dystrybutorów przekazania klientowi szeregu informacji, w tym informacji o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym w formie ustandaryzowanego dokumentu.

Obowiązki informacyjne z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń nakładają się na obowiązki informacyjne przedsiębiorcy oferującego usługi finansowe na odległość wynikające z przepisów z ustawy o prawach konsumenta⁷. Do tych obowiązków dochodzą obowiązki informacyjne wynikające

z ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁸ oraz z przepisów kodeksu cywilnego o ofercie elektronicznej. Polskie unormowania stanowią wynik implementacji kolejnych dyrektyw europejskich mających na celu przede wszystkim ochronę konsumentów określonego rodzaju usług⁹. Regulacje wymienionych ustaw dotyczące sposobu udzielenia informacji są rozbieżne. Wypada zatem sposób ten określić.

Posługiwanie się dokumentami w formie papierowej przy zawarciu ubezpieczenia na odległość jest utrudnione i ograniczałoby korzystanie z tego sposobu zawarcia umowy. Wobec powyższego celem artykułu jest rozwiązanie problemów ujętych w trzech powyższych grupach, w szczególności odpowiedź na pytania: jaką postać mają przybrać dokumenty towarzyszące zawarciu ubezpieczenia na odległość, w jaki sposób powinny być spełnione obowiązki przedkontraktowe stron oraz kiedy dochodzi do zawarcia umowy.

Doręczenie polisy oraz ogólnych warunków ubezpieczenia

Zgodnie z art. 809 k.c. ubezpieczyciel zobowiązany jest potwierdzić zawarcie umowy dokumentem ubezpieczenia. Podstawowym dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia jest polisa ubezpieczeniowa, która co do zasady powinna być podpisana przez ubezpieczyciela (zob. np. Krajewski, 2016, s. 170–171, Kucharski, 2010, s. 133 i n.). W razie wątpliwości, z zastrzeżeniem doręczenia dokumentu odbiegającego na niekorzyść ubezpieczającego od treści złożonej oferty, umowę uważa się za zawartą z chwilą doręczenia dokumentu ubezpieczenia. Rodzi się więc pytanie, czy dokument ubezpieczenia może nie mieć formy papierowej.

Wprowadzenie do kodeksu cywilnego przepisów o formie dokumentowej nie wyjaśnia wątpliwości. Zamieszczona art. 77³ k.c. niezwykle szeroka definicja dokumentu, budzi istotne kontrowersje (por. Kocot, 2016, s. 10; Grykiel, 2016, s. 236 i n.). Zgodnie z art. 77³ k.c. dokumentem jest nośnik informacji pozwalający zapoznać się z jej treścią, nie ma zatem znaczenia sposób przekazania informacji ani jej utrwalenie (w tym rozumieniu dokumentami mogą być znaki dymne, znaki na wodzie itp.), podczas gdy przepisy kodeksu cywilnego o wzorcach umownych (art. 384 k.c.) oraz o umowie ubezpieczenia (art. 809, 811, 815) wydają się odnosić jedynie do dokumentów i pism utrwalających tekst. Ponadto, jak wskazano, przyjmuje się, że polisa powinna być podpisana przez ubezpieczyciela.

Większość problemów zdaje się natomiast wyjaśniać art. 43 ustawy z 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (dalej u.d.u.r.)¹⁰. Przepis ten pozwala sporządzać dokumenty związane z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia w postaci elektronicznej, jeżeli będą w sposób należyty utworzone, utrwalone, przechowywane i zabezpieczone. Dodatkowo podpis osoby reprezentującej zakład ubezpieczeń na dokumencie potwierdzającym za-

warcie umowy ubezpieczenia może być odtworzony mechanicznie¹¹.

Na gruncie art. 43 u.d.u.r. nie powinno budzić wątpliwości, że doręczenie polisy w postaci elektronicznej spełnia wymagania art. 809 k.c. Powstaje jednak pytanie, w jaki sposób dokument w postaci elektronicznej powinien zostać doręczony. Słuszny wydaje się pogląd, że doręczenie należy rozumieć nie tylko jako fizyczne wręczenie, ale również jako dostarczenie na nośniku, który umożliwi zachowanie dokumentu i jego swobodne odtworzenie¹². Skoro doręczenie polisy może decydować o chwili zawarcia umowy, sposób doręczenia polisy powinien również pozwalać precyzyjnie określić chwilę doręczenia. W tym kontekście wydaje się, że wystarczające jest przesłanie polisy w formie powszechnie stosowanym lub linku do niej pocztą elektroniczną lub sms-em. Niewystarczające wydaje się natomiast umieszczenie polisy lub linku na koncie ubezpieczającego na stronie ubezpieczyciela, chyba że strony umówiły się, że dokumenty będą doręczane właśnie w ten sposób¹³.

Wnioski odnośnie do rozumienia terminu „doręczenie dokumentu ubezpieczenia” determinują moment zawarcia ubezpieczenia jedynie w tych sytuacjach, gdy budzi on wątpliwości. Jeżeli więc strony kontaktują się przez telefon, chwilą zawarcia umowy może być wymiana zgodnych oświadczeń woli przez telefon, natomiast jeżeli oświadczenia woli przesyłane są drogą elektroniczną, należy odwołać się do art. 61 § 2 k.c., zgodnie z którym oświadczenie woli wyrażone w postaci elektronicznej jest złożone innej osobie z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że osoba ta mogła zapoznać się z jego treścią. W doktrynie przyjmuje się, że decyduje chwila, w której oświadczenie wpłynie do systemu informatycznego prowadzonego i kontrolowanego przez odbiorcę, a konkretnie z chwilą przyjęcia tego oświadczenia przez serwer odbiorcy i zarejestrowania na nim odpowiednich danych (zob. np. Węgiński, 2020, s. 70).

Biorąc pod uwagę, że ofertą jest zwykle wniosek ubezpieczeniowy składany przez ubezpieczającego, do zawarcia umowy może dochodzić jeszcze przed doręceniem polisy, jeżeli tylko oświadczenie o zaakceptowaniu przez ubezpieczyciela wniosku wpłynęło w wyżej określonej chwili. Analogicznie należy rozpatrywać sytuację, gdy oferentem jest ubezpieczyciel, który dopiero w odpowiedzi na wniosek ubezpieczeniowy wylicza składkę i zaprasza ubezpieczającego do jej akceptacji¹⁴. W obu sytuacjach przyjęcie oferty dokonywać się będzie przez kliknięcie i dotarcie tego kliknięcia do wiedzy drugiej strony. W praktyce jednak przypadek ten będzie miał ograniczone znaczenie, bowiem oświadczenie woli ubezpieczyciela o przyjęciu oferty niemal zawsze przybiera formę doręczenia polisy w formie elektronicznej.

Jeszcze inną kwestią jest rozpoczęcie tzw. materialnego okresu ubezpieczenia, czyli czasu, w którym rozpoczyna się odpowiedzialność ubezpieczyciela. W tej mierze art. 814 § 1 k.c. wprowadza domniemanie, że odpowiedzialność ubezpieczyciela rozpoczyna się dnia następnego po zawarciu umowy, nie wcześniej jednak niż dnia następnego po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej. Polisy zawierane na odległość,

w szczególności stanowiące większość z nich polisy ubezpieczeń komunikacyjnych, zawierają zwykle odrębne uzgodnienia, precyzujące moment rozpoczęcia odpowiedzialności ubezpieczyciela, który determinowany jest koniecznością zachowania ciągłości w utrzymaniu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Pewne wątpliwości mogą dotyczyć wyjątkowej sytuacji, gdy polisa nie wskazuje wyraźnie okresu odpowiedzialności ubezpieczyciela. Składka uiszczana jest w drodze przelewu i co do zasady zostaje utrzymana zasada długu oddawczego, tzn. decydować powinien nie sam moment zlecenia przelewu, ale moment uznania rachunku ubezpieczyciela sumą dłużną. W tych razach, gdy umowa zawierana jest przez pośrednika i składka ma być zapłacona na jego konto, należy mieć również na względzie art. 14 ust. 1 u.d.u., zgodnie z którym sumy pieniężne przekazane z tytułu umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego pośrednikowi ubezpieczeniowemu uznaje się za wpłacone zakładowi ubezpieczeń.

Jak wskazywano, wątpliwości można zgłosić również odnośnie do związania ubezpieczającego treścią ogólnych warunków ubezpieczenia nieucieleśnionych na papierze. W sytuacji, gdy ubezpieczający jest konsumentem, doręczenie OWU przed zawarciem umowy jest warunkiem takiego związania. Z kolei dla związania treścią OWU ubezpieczającego niebędącego konsumentem wystarczające jest, by przed zawarciem umowy mógł on z łatwością zapoznać się z ich treścią. Obowiązek publikowania przez ubezpieczyciela treści OWU na stronie internetowej w praktyce wyłącza zarzuty dotyczące braku związania treścią OWU w odniesieniu do przedsiębiorców¹⁵.

Zgodnie z art. 384 § 4 k.c., jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorcowo przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności. W literaturze przyjmuje się, że przepis kreuje odrębny sposób związania wzorcem, a nie tylko dookreśla sposób jego udostępnienia w sytuacji, gdy zostały spełnione określone wcześniej przesłanki związania wzorcem (tak przykł. Trzaskowski, 2018, komentarz do art. 384, teza 32). Stanowisko to nie wyjaśnia jednak samo przez się warunków związania wzorcem.

Nie powinno budzić wątpliwości, że OWU mogą być uznane za doręczone, jeżeli zostały klientowi przesłane pocztą elektroniczną, co jest standardem przy zawarciu umowy ubezpieczenia na odległość lub wiadomością sms. Warunki doręczenia będzie również spełniać stosowane niekiedy udostępnienie dokumentów na stronie internetowej ubezpieczyciela po zalogowaniu się przez ubezpieczającego na swoje konto na tej stronie. W doktrynie przyjmuje się, że warunki związania wzorcem w postaci elektronicznej spełnia również udostępnienie ich przez ubezpieczyciela na stronie bez zalogowania się w sposób niewymagający od ubezpieczającego nadmiernej aktywności przy ich wyszukaniu, przechowywaniu i odtwarzaniu (Trzaskowski, 2018 i wskazana tam literatura; zob. również Byrski, 2015, s. 95–96). Problem polega jednak na tym, że taki sposób udostępnie-

nia może okazać się niewystarczający dla wykonania przedumownych obowiązków informacyjnych wymaganych od przedsiębiorcy zawierającego na odległość umowę o usługi finansowe na gruncie ustawy o prawach konsumenta. Kwestia ta zostanie omówiona w dalszej części opracowania¹⁶. To samo dotyczy ustandaryzowanego dokumentu o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym wymaganego na gruncie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

Forma pytań dotyczących deklaracji ryzyka i pouczenia o doręczeniu polisy odbiegającej na niekorzyść ubezpieczającego od złożonej oferty

Źródło problemów dotyczących dokumentów, które towarzyszą zawarciu umowy ubezpieczenia, stanowią również sformułowania „w pismach” oraz „na piśmie” używane przez ustawodawcę w odniesieniu do deklaracji ubezpieczeniowej oraz pouczenia ubezpieczającego o doręczeniu polisy zawierającej postanowienia odbiegające na jego niekorzyść od treści złożonej oferty. Zgodnie z art. 815 k.c. przed zawarciem ubezpieczenia ubezpieczający obowiązany jest podać do wiadomości ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które ubezpieczyciel zapytywał w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy w innych pismach. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które nie zostały podane do jego wiadomości. Z kolei art. 811 k.c. nakazuje, by ubezpieczyciel zwrócił ubezpieczającemu uwagę na piśmie na postanowienia doręczonej ubezpieczającemu polisy odbiegające na niekorzyść od treści złożonego wniosku. Niewykonanie tego obowiązku skutkuje nieskutecznością wskazanych postanowień i zawarciem umowy zgodnie z treścią wniosku.

Językowa wykładnia cytowanych przepisów zdaje się wskazywać, że opisane w nich skutki odnoszą się jedynie do pytań i pouczeń zawartych w dokumentach papierowych. Taka interpretacja przekreślałaby skuteczność deklaracji i pouczeń w postaci dokumentów elektronicznych, tym bardziej zaś deklaracji telefonicznej. Poglądy odnoszące konsekwencje wynikające z powołanych przepisów jedynie do pism na papierze prezentowane są w orzecznictwie. W doktrynie ich zwolennikiem jest przede wszystkim M. Krajewski¹⁷.

J. Pokrzywniak wskazuje, że powyższe stanowisko odnośnie do wykładni art. 815 k.c. jest trudne do pogodzenia z założeniem spójności aksjologicznej systemu prawa oraz premuje działania nieuczciwe. Ponadto, skoro w art. 815 § 1 k.c. ustawodawca nie wprowadził wyraźnie formy pisemnej pod rygorem nieważności, to jej niezachowanie może mieć co najwyżej znaczenie w zakresie utrudnień dowodowych i to z wyłączeniem stosunków między przedsiębiorcami (Pokrzywniak, 2019b, s. 147). Na gruncie art. 811 k.c. podobnego argumentu używa J. Byrski, wskazując, że jedyną konsekwencją niezachowania pisemnej formy pouczenia o doręczeniu polisy zawierającej postanowienia odbiegającego na niekorzyść ubezpieczającego od treści złożonej przezeń oferty mogą być ograniczenia dowodowe (Byrski, 2015, s. 99).

W moim przekonaniu problem w obu przypadkach należy rozwiązać bez odwoływania się do przepisów o formie czynności prawnej, przyjmując, że w art. 815 i 811 k.c. ustawodawca, używając sformułowań „pisma” oraz na „piśmie”, ma na myśli dokument pokryty pismem i nie odnosi się przy tym do formy pisemnej zwykłej. W literaturze jeszcze przed wejściem w życie przepisów o formie dokumentowej zwracano zresztą uwagę na odrębności w sformułowaniach, jakim posługują się przepisy k.c. Pogląd, że sformułowanie na piśmie nie jest równoznaczne z formą pisemną zwykłą, ale jedynie z koniecznością złożenia oświadczenia w formie tekstu, formułował przykładowo M. Giaro (2009, s. 40). Odnośnie do informacji dotyczącej dostosowania ubezpieczenia na życie do potrzeb klienta w tym samym kierunku bardzo stanowczo wypowiedzieli się ostatnio M. Romanowski i K. Zarzycka (2021, s. 8). Należy dodać, że stosowanie przepisów o formie czynności prawnych do deklaracji ryzyka oraz pouczenia z art. 811 k.c. jest wątpliwe, również dlatego, że nie należą one do kategorii czynności prawnych¹⁸.

Ponadto wydaje się, że art. 43 u.d.u.r. mający względem art. 815 § 1 i 811 § k.c. charakter *lex posterior* wyraźnie przewiduje sporządzanie wszystkich dokumentów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia w postaci elektronicznej, co pozwala odnieść konsekwencje przewidziane w tych przepisach do pytań i pouczeń niemających formy pisemnej zwykłej¹⁹. Trudno zrozumieć, dlaczego w dobie społeczeństwa informacyjnego i komunikacji elektronicznej wyraźna informacja dostarczona ubezpieczającemu pocztą e-mail nie miałyby czynić zadość wymaganej przez art. 811 k.c. pisemności w sytuacji, gdy ubezpieczający może ją zapisać i przechowywać na swoim nośniku, natomiast ubezpieczyciel jest w stanie wykazać, że taką informację przekazał.

Argument dotyczący ochrony ubezpieczających nie wydaje się wystarczający, w sytuacji gdy ustawodawca w art. 43 u.d.u.r. w sposób wyraźny pozwolił na sporządzenie dokumentów związanych z zawarciem ubezpieczenia w formie elektronicznej. Można zresztą zgłosić wątpliwość, czy wymaganie dokumentów papierowych lepiej chroni ubezpieczających. Dokument papierowy łatwiej zgubić niż wiadomość e-mail lub sms, które, jeżeli nie zostaną skasowane, będą przechowywane w pamięci urządzenia elektronicznego. W odniesieniu do pytań ubezpieczyciela dotyczących deklaracji ryzyka należy jednak przyznać, że istniejąca regulacja zdaje się wykluczać uchylene się przez ubezpieczyciela od skutków okoliczności, o które zapytał ustnie, i to choćby rozmowa została nagrana, jeżeli deklaracji ryzyka nie nadano postaci tekstu utrwalonego na trwałym nośniku.

Obowiązki przedkontraktowe ubezpieczyciela wobec ubezpieczającego

Ustawodawca podkreśla, że obowiązek dostosowania produktu ubezpieczeniowego do wymagań i potrzeb klienta odnosi się do wszystkich kategorii dystrybutorów,

w szczególności do porównywarek internetowych, mając przy tym świadomość, że działalność porównywarek polega na wybieraniu ubezpieczeń na podstawie kryteriów ściśle sprecyzowanych przez klienta²⁰. W doktrynie polskiej powszechnie zwraca się przy tym uwagę, że analiza wymagań i potrzeb zakłada aktywną rolę dystrybutora (tak m.in.: Tarasiuk, Wojno, 2018, s. 6; Orlicki, 2019, s. 25). W niniejszym opracowaniu nie ma miejsca na omawianie zakresu obowiązku przeprowadzenia analizy potrzeb klienta w ubezpieczeniach zawieranych na odległość oraz odpowiedzialności dystrybutora za niedostosowanie produktu ubezpieczeniowego do wymagań i potrzeb klienta²¹. Wziąwszy pod uwagę przedmiot rozważań, istotny jest sposób przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb oraz przekazania związanych z tym informacji.

Dostosowanie produktu ubezpieczeniowego do wymagań i potrzeb klienta jest łatwiejsze, gdy zawarciu umowy towarzyszy rozmowa telefoniczna pozwalająca dystrybutorowi na interakcję z klientem. W innych sytuacjach określenie wymagań i potrzeb odbywa z wykorzystaniem ankiety. Nie można jej utożsamiać z wnioskiem ubezpieczeniowym, który jest formularzem przygotowanym przez ubezpieczyciela. W przypadku porównywarek ubezpieczeniowych często najpierw wypełniana jest ankieta, a następnie, po przekierowaniu na stronę ubezpieczyciela, wniosek. W sytuacji, gdy dystrybutorem jest ubezpieczyciel, wniosek może pełnić rolę ankiety.

Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń nakazuje dystrybutorom informować klientów o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym, a poza tym odrębnie odnosi się do agentów i brokerów, nakładając na nich obowiązki związane z przedstawieniem się klientowi oraz charakterem uzyskiwanego wynagrodzenia. Podstawowym sposobem jest udzielanie tych informacji na papierze. Pod pewnymi warunkami informacje mogą być również udzielane za pomocą innego trwałego nośnika lub przez stronę internetową. W przypadku dystrybucji ubezpieczeń za pomocą środków porozumiewania się na odległość do przekazywania tych informacji ustawa każe stosować przepisy ustawy o prawach konsumenta odnoszące się do umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość. Ustawa nie zawęża przy tym tego odesłania do konsumentów, rozciągając przepisy ustawy dotyczącej konsumentów na wszystkie kategorie klientów (Maśniak, 2020, s. 152)²².

Odrębną regulację odnośnie do poinformowania ubezpieczającego o dostosowaniu proponowanego ubezpieczenia na życie do potrzeb ubezpieczającego oraz uzasadnienia rekomendacji konkretnego ubezpieczenia zawiera art. 21 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Ustawa nakazuje również, by w sytuacji, gdy potrzeby sprecyzowane przez ubezpieczającego są nieadekwatne do jego doświadczenia, wiedzy, sytuacji finansowej albo brak ubezpieczenia odpowiadającego potrzebom ubezpieczającego, poinformować o tym ubezpieczającego oraz ostrzec go. Informacje te mają być podane ubezpieczającemu na piśmie lub za jego zgodą na innym trwałym nośniku. Na piśmie ma być również odebrane oświadczenie ubezpieczającego o przyjęciu ostrzeżenia (Romanowski, Zarzycka, 2021, s. 3 i n.).

Istotnym obowiązkiem wprowadzonym ustawą o dystrybucji ubezpieczeń i zasygnalizowanym we wstępie jest obowiązek przekazania informacji o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym w formie ustandaryzowanego dokumentu. Dokument z założenia ma stanowić podstawowe źródło informacji dla klienta o treści zawartej umowy ubezpieczenia. Nie musi zawierać podpisu ubezpieczyciela (szerzej zob. Orlicki, 2017, s. 13 i n.). Ustawa precyzuje warunki formalne dokumentu oraz jego dokładną treść (art. 8 ust. 5 i 6 u.d.u.). Odesłanie do ustawy o prawach konsumenta w zakresie sposobu przekazania informacji oznacza, że dokument, o którym mowa, nie musi mieć postaci papierowej, może być przekazany za pomocą innego trwałego nośnika.

Obowiązki informacyjne przedsiębiorcy składającego ofertę w postaci elektronicznej uregulowane są w art. 66¹ § 2 k.c. Przepisów nie stosuje się jednak do umów zawieranych za pośrednictwem poczty elektronicznej lub podobnych środków indywidualnego porozumiewania się na odległość, a także między przedsiębiorcami, jeżeli strony tak postanowiły. Ogólnie można wskazać, że obowiązki, o których mowa w tym przepisie, mają charakter przede wszystkim techniczny i łączą się z procedurą zawarcia umowy. Informacje mają być udzielone w sposób jasny i zrozumiały. Ustawodawca nie precyzuje, w jakiej formie obowiązki mają być spełnione, wobec czego przedsiębiorca ma w tym zakresie swobodę (Węgiński, 2020, s. 198).

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej u.s.u.d.e.) odnosi obowiązek informacyjny do danych kontaktowych (art. 5), dotyczących bezpieczeństwa świadczenia usług drogą elektroniczną (art. 6) oraz regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną (art. 8). Pierwsza grupa informacji ma być podana w sposób wyraźny, jednoznaczny i bezpośrednio dostępny przez system teleinformatyczny. Dyskusyjne są warunki związania regulaminem oraz relacja między art. 8 u.s.u.d.e. oraz art. 384 § 4 k.c. Wydaje się, że w odniesieniu do wszystkich kategorii należy przyjąć stanowisko o dopuszczalności ich udostępnienia nawet za pomocą linku na stronie przy uwzględnieniu tzw. reguły maksymalnie dwóch kliknięć, w ramach której pierwszy link ma odnosić się do strony usługodawcy, a drugi do relewantnej informacji (Węgiński, 2020, s. 192 i 210).

Katalog obowiązków informacyjnych wymienionych w art. 39 ustawy o prawach konsumenta jest stosunkowo najszerszy²³. Poza danymi kontaktowymi obejmują one kwestie dotyczące samej umowy oraz rozwiązywania sporów mogących powstać na jej tle. Informacje mają być przekazane w sposób jasny i zrozumiały, odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, na piśmie lub na innym trwałym nośniku. W orzecznictwie TSUE wyrażono pogląd, że udostępnienie informacji za pomocą hiperlinków na stronie nie spełnia definicji trwałego nośnika²⁴. Trybunał zaaprobował natomiast dostarczanie informacji na skrzynkę poczty elektronicznej klienta na stronie przedsiębiorcy²⁵. W doktrynie prezentowane są jednak również poglądy bardziej liberalne, aprobujące także pierwszą formę udostępnienia informacji (por. Lubasz, 2015, komentarz do art. 2, teza 42; Czech, 2020, komentarz do art. 2, tezy 162–167).

Konkluzje

Zastój na polskim rynku ubezpieczeń *direct* może zostać przełamany przez pandemię COVID-19. Większość problemów dotyczących formy dokumentów ubezpieczenia może być usunięta dzięki art. 43 u.d.u.r., który pozwala na wystawianie dokumentów związanych z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia w formie elektronicznej z odtworzonym mechanicznie podpisem osoby reprezentującej ubezpieczyciela. Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń dostarcza narzędzi przeciwdziałania niedostosowaniu produktu ubezpieczeniowego do potrzeb klienta w ubezpieczeniach zawieranych na odległość.

Kontrowersje wynikające z posłużenia się przez ustawodawcę w art. 815 § 1 k.c. sformułowaniem „w pismach” oraz w art. 811 § 1 k.c. sformułowaniem „na piśmie” można rozwiązać, rozumiejąc pisemność, o której mowa w tych przepisach, jedynie jako nadanie deklaracji ubezpieczeniowej oraz informacji o doręczeniu polisy zawierającej postanowienia odbiegające na niekorzyść ubezpieczającego od treści złożonego przezeń wniosku ubezpieczeniowego postaci tekstu bez konieczności zapisania tego tekstu na papierze i opatrzenia go własnoręcznym podpisem. Takie ujęcie koreluje z treścią powołanego wyżej art. 43 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, który odnosi się do wszystkich dokumentów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia. To samo dotyczy sformułowań z art. 21 u.d.u.r., który dotyczy informacji o proponowanym ubezpieczeniu na życie (tak również Romanowski, Zarzyńska, 2021, s. 12–13).

Zdaniem autora dostarczenie elektronicznego dokumentu polisy na nośniku, który umożliwia zachowanie tego dokumentu i jego swobodne odtworzenie, spełnia warunki doręczenia na gruncie art. 809 k.c., co może mieć znaczenie przede wszystkim odnośnie do chwili zawarcia umowy ubezpieczenia. Jeszcze bardziej liberalnie można by interpretować wymaganie udostępnienia elektronicznego umowy na gruncie art. 384 § 4 k.c. Jak wskazuje doktryna, udostępnienie OWU przez ubezpieczyciela na stronie internetowej w sposób niewymagający od ubezpieczającego nadmiernej aktywności przy ich poszukiwaniu, przechowywaniu i odtwarzaniu powinno czynić zadość dyspozycji powołanego przepisu. Przy takim ujęciu wystarczające byłoby umieszczenie na stronie ubezpieczyciela linku do treści OWU w formacie PDF bądź tym bardziej wysłanie linku w wiadomości e-mail.

Należy jednak mieć na uwadze, że analizowane przepisy dotyczące umowy ubezpieczenia posługują się wyraźnie sformułowaniem „doręczenie”, przy czym moment doręczenia może decydować o chwili zawarcia umowy, oraz że art. 384 k.c. odróżnia sytuację konsumenta, któremu wzorzec dla swego obowiązywania ma być doręczony, od sytuacji innego uczestnika obrotu, którego wzorzec stosowany powszechnie w stosunkach danego rodzaju wiąże, jeżeli tylko taki uczestnik mógł z łatwością dowiedzieć się o jego treści. Ponadto

odnośnie do informacji wymaganych od przedsiębiorcy zawierającego na odległość umowy o usługi finansowe na gruncie ustawy o prawach konsumenta aktualne jest restrykcyjne orzecznictwo TSUE, dotyczące pojęcia trwałego nośnika wykluczające z zakresu tego pojęcia link umieszczony na stronie lub wysłany w wiadomości e-mail.

W sposób oczywisty problemy związane ubezpieczeniami *direct* wynikają stąd, że do zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość odnoszą się przepisy kodeksu cywilnego oraz szeregu ustaw w sposób mało przemyślany implementujące kolejne dyrektywy OWU, których zakres często krzyżuje się. Stanowisko większości doktryny odnośnie do pojęcia udostępnienia treści wzorca elektronicznego na gruncie art. 384 § 4 k.c. wydaje się bardziej liberalne niż orzecznictwo TSUE dotyczące trwałego nośnika mogącego stanowić zamiennik papieru. Dodatkowo dochodzą niejasności co do relacji pojęć „udostępnienie” oraz „doręczenie” na gruncie przepisów ogólnych kodeksu cywilnego oraz przepisów o umowie ubezpieczenia. W tych okolicznościach należy starać się znaleźć wspólny reżim, któremu byłyby poddane wszystkie dokumenty mające znaczenie w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia. Punktem odniesienia wydaje się być pojęcie trwałego nośnika i z tym związane orzecznictwo TSUE.

Podsumowując te kwestie, uważam, że umieszczenie polisy lub OWU konkretnego ubezpieczyciela, ewentualnie linków do nich w skrzynce adresowej konsumenta będzie spełniało wymagania doręczenia. To samo dotyczy wygenerowania polisy i udostępnienia OWU indywidualnie po wypełnieniu wniosku ubezpieczeniowego i zalogowaniu się na swoim koncie na stronie ubezpieczyciela. Dla odmiany umieszczenie linku na dostępnej dla wszystkich stronie ubezpieczyciela, które zdaje się być wystarczające na gruncie art. 384 § 4 k.c. oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, nie może być uznane za doręczenie OWU ani za udzielenie informacji wymaganych przez ustawy o prawach konsumenta oraz o dystrybucji ubezpieczeń. Doręczenia polisy w ten ostatni sposób trudno sobie w ogóle wyobrazić.

Dla uniknięcia wątpliwości należy zatem postulować, by ubezpieczyciele wszystkie dokumenty związane z zawarciem danej umowy ubezpieczenia przesyłali ubezpieczającym na podane przez nich adresy poczty elektronicznej w formie załączników do wiadomości e-mail i tak zwykle dzieje się w praktyce. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przez telefon doręczenie lub udostępnienie dokumentów i informacji może nastąpić w szczególności przez dołączenie załączników do informacji sms. Mając na uwadze orzecznictwo TSUE dotyczące pojęcia trwałego nośnika, należy jednak przyjąć, że niewystarczające będzie przesłanie w wiadomości linków umożliwiających wyświetlenie treści dokumentów na ekranie komputera lub smartfona. Orzecznictwo TSUE w tym zakresie wydaje się zbyt restrykcyjne.

Przypisy/Notes

¹ Szeroko rozumiany e-commerce stanowi bardzo użyteczne narzędzie w działalności pośredników ubezpieczeniowych i nie ma na celu ich zastąpienia — zob. Rokas, 2018, s. 17.

² Powiedzieć można, że duża część ubezpieczeń jest zawierana na odległość we wszystkich kanałach dystrybucji, przy czym często ubezpieczenia *direct* traktuje się jako odrębny kanał. Kanał dystrybucji oznacza sposób zawierania umowy. Jest to pojęcie powszechnie używane w literaturze ekonomicznej, które niestety zdomowało się również w literaturze prawniczej. Posługuje się nim Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97, choć polski ustawodawca szczęśliwie jeszcze go sobie nie przyswoił. Zob. przykł. Maśniak, 2020, s. 20. W ujęciu ekonomicznym kanały dystrybucji ubezpieczeń to zbiór organizacji — współuczestników dostarczania oraz sprzedaży produktów i usług na rynku. Zawieranie ubezpieczeń przez telefon lub przez Internet uważane jest często za samodzielny kanał dystrybucji poza zawieraniem ubezpieczeń przez pracowników zakładów ubezpieczeń, agentów i brokerów. Zob. np. Pinczar, Liszewska, 2013, s. 222. Autorki wyróżniają kanały bezpośrednie i pośrednie, wskazując, że te pierwsze są obsługiwane przez etatowych pracowników zakładów ubezpieczeń oraz przez Internet i przez telefon. Równoległe posługują się sformulowaniem „sprzedaż bezpośrednia” na określenie umów zawieranych przez pracowników zakładów ubezpieczeń.

³ Ubezpieczyciele inwestują w sprzedaż *direct*. Zyski jednak idą od agentów. *Rzeczpospolita*, 07.05.2019, <https://www.rp.pl/ubezpieczenia/art1347101-ubezpieczyciele-inwestuja-w-sprzedaz-direct-zyski-jednak-ida-od-agentow> (30.10.2021). Dla porównania w Stanach Zjednoczonych system *direct* wygenerował w 2014 r. 51% składki, przy czym wśród ubezpieczeń samochodowych udział ten wynosił nawet 70% — zob. Abramowski, Kochenburger, 2018, s. 122.

⁴ <https://alebank.pl/na-rynku-ubezpieczen-direct-koronawirus-zadzalal-jak-katalizator>. Zob. również np. Łańcucki, 2020, s. 3.

⁵ Ustawa z 15.12.2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz.U. z 2019, poz. 1881). Ustawa implementuje tzw. dyrektywę IDD — dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z 20.01.2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (wersja przekształcona), tekst mający znaczenie dla EOG (Dz. Urz. UE OJ L 26 z 2.02.2016 r.).

⁶ Art. 24 ust. 4 ustawy z 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz.U. z 2021, poz. 1130).

⁷ Ustawa z 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 287.). Przy zawieranych na odległość umowach dotyczących usług finansowych przyczyny ochrony konsumenta są nieco inne niż w przypadku innych umów zawieranych poza siedzibą przedsiębiorstwa lub na odległość. Konsument często nie jest nagabywany, ale sam poszukuje określonego rodzaju usługi finansowej. Usługa ta ze swej istoty jest mniej uchwytna niż rzecz będąca przedmiotem sprzedaży i niemożliwa do zobaczenia. Skomplikowanie usługi jest przy tym na tyle duże, a dysproporcja wiedzy między stronami zawieranej umowy na tyle istotna, że konsument nie ogarnia jej treści. Zob. np. Kukuryk, 2015, s. 272.

⁸ Ustawa z 18.07.2020 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020, poz. 344).

⁹ Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 23.09.2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz. Urz. UE OJ L 271 z 9.10.2002 r.); dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z 25.10.2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE IJ L 304 z 22.11.2011 r.); dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 8.06.2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (Dz. Urz. UE OJ L 178 z 17.07.2000 r.).

¹⁰ T.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 1130.

¹¹ W świetle tej ostatniej regulacji trudno zrozumieć, dlaczego wydane z delegacji art. 43 u.d.u.r. rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z 5.10.2016 r. w sprawie dokumentów związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia w postaci elektronicznej (Dz.U. z 2016 r., poz. 1693) odwołuje się do podpisu elektronicznego, zdając się w pewnym zakresie wprowadzać surowsze wymagania. Odniesienie się w rozporządzeniu do podpisu elektronicznego krytykuje również J. Pokrzywniak (2019a, s. 142). Jak się zdaje, wymaganie to należy odnosić jedynie do utworzenia polisy w postaci elektronicznej przez ubezpieczyciela, nie zaś do podpisu na polisie doręczanej ubezpieczającemu.

¹² W odniesieniu do wzorców umownych tak przykładowo Pecyna, 2003, s. 95. W odniesieniu do umowy ubezpieczenia wniosek powyższy potwierdza art. 39 ust. 3 ustawy z 30.05.2014 r. o prawach konsumenta pozwalający przedsiębiorcy na wypełnienie wszystkich obowiązków informacyjnych poprzez przekazanie wymaganych informacji na innym niż papier trwałym nośniku oraz art. 9 ust. 3 ustawy z 15.12.2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

¹³ W innych okolicznościach trudno bowiem wymagać od ubezpieczającego, by sprawdzał swoje konto na stronie ubezpieczyciela. Co do tradycyjnej poczty e-mail — zob. np. Wojewoda, 2014, komentarz do art. 61 k.c., teza 37.

¹⁴ W przypadku zawarcia ubezpieczenia online bardzo często właśnie tak będzie. Tak co do tej kwestii na gruncie prawa angielskiego — Birds, 2016, s. 91.

¹⁵ Art. 15 ust. 4 ustawy z 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 825).

¹⁶ Co do warunków związania wzorcem w postaci elektronicznej zob. przykł. Szczurowski, 2005, s. 39; Kubiak-Cyruł, 2017, s. 8–18.

¹⁷ Odnosnie do art. 815 § 1 zob. wyrok Sądu Apelacyjnego w Białymstoku z 30.06.2017 r., I ACA 1044/16, LEX nr 2343401 oraz Krajewski, 2016, s. 288–289. Odnosnie do art. 811 § 1 k.c. zob. Krajewski, 2016, s. 192–193.

¹⁸ W odniesieniu do art. 811 k.c. tak Krajewski, 2016, s. 193; w odniesieniu do art. 815 podobną wątpliwość zgłasza M. Pokrzywniak (2019a, s. 145).

¹⁹ Do dokumentów związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia w rozumieniu art. 43 u.d.u.r. należą wszystkie dokumenty łączące się z zawarciem konkretnego stosunku prawnego ubezpieczenia. W szczególności do zbioru desygatów tego pojęcia będą zaliczane wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, deklaracja przystąpienia do umowy ubezpieczenia grupowego, polisa, oświadczenia woli i wiedzy ubezpieczającego i zakładu ubezpieczeń, jak również dokumenty związane z ochroną ubezpieczeniową — tak Wajda, 2017, komentarz do art. 43, teza 2.

²⁰ Por. motyw 12 oraz art. 4 ust. 2 dyrektywy IDD. Zob. również art. 4 ust. 2 u.d.u., który za dyrektywą przesądza, że działalność porównywarek jest dystrybucją ubezpieczeń. Co do tych kwestii zob. przykł. Marano, 2018, s. 75 i n.

²¹ Co do zakresu analizy wymagań i potrzeb klienta zob. przykł. Tarasiuk, Wojno, 2018, s. 6; Orlicki, 2019, s. 25. Co do odpowiedzialności za jego niewykonanie zob. Kucharski, 2019, s. 18 i n.

²² Co ciekawe, warunek ten wydaje się mniej surowy niż warunki ogólne dotyczące sposobu przekazywania informacji na gruncie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

²³ Co do konsekwencji nienależytego wykonania tych obowiązków — zob. Kukuryk, 2015, s. 274 i n.

²⁴ W wyroku z 5.07.2012 r., C-49/11, Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer, ECLI:EU:C:2012:419.

²⁵ Wyrok z 25.01.2017 r., C-375/15, BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG v. Verein für Konsumenteninformation, ECLI:EU:C:2017:38.

Bibliografia/References

- Abramowski, A., Kochenburger, P. (2018). W: P. Marano, J. Rokas, P. Kochenburger (red.). *The „Dematerialised” Insurance*. Springer.
- Birds, J. (2016). *Birds' Modern Insurance Law*. London: Sweet & Maxwell.
- Byrski, J. (2015). Przekazywanie informacji w postaci elektronicznej w działalności zakładów ubezpieczeń. W: B. Gnela, M. Szaraniec (red.), *Informacja w prawie ubezpieczeń gospodarczych*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Czech, T. (2020). *Prawa konsumenta. Komentarz*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Daszewski, A., Więcko, M. (2009). Problemy ochrony konsumentów usług ubezpieczeniowych w systemie direct z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych. *Prawo Asekuracyjne*, (3), 48–61.
- Giara, M. (2009). Cywilnoprawne pojęcie pisemności w społeczeństwie informacyjnym. *Państwo i Prawo*, (10), 34–47.
- Grykiel, J. (2016). Kilka uwag o nowej definicji dokumentu i formie dokumentowej. *Monitor Prawniczy*, (5).
- Kocot, W. J. (2016). Dalsza modernizacja kodeksowej regulacji formy pisemnej czynności prawnych. *Przegląd Prawa Handlowego*, (10).
- Krajewski, M. (2016). *Umowa ubezpieczenia. Art. 805–834 kc. Komentarz*. Warszawa: C.H.Beck.
- Kubiak-Cyruł, A. (2017). Udostępnienie wzorca w elektronicznym obrocie konsumenckim z perspektywy prawa unijnego i orzecznictwa ETS. *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*, 6(3).
- Kucharski, B. (2010). *Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Kucharski, B. (2019). Cywilnoprawne konsekwencje niedostosowania produktu ubezpieczeniowego do potrzeb klienta. *Prawo Asekuracyjne*, (3). <https://doi.org/10.5604/01.3001.0013.5730>
- Kukuryk, P. (2015). Cywilnoprawne konsekwencje naruszenia obowiązków informacyjnych przez ubezpieczyciela w umowie ubezpieczenia zawieranej na odległość. W: B. Gnela, M. Szaraniec (red.), *Informacja w prawie ubezpieczeń gospodarczych*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Kukuryk, P. (2017). Uwagi o statusie prawnym internetowych porównywarek ubezpieczeń. W: B. Gnela, M. Szaraniec (red.), *Dystrybucja usług ubezpieczeniowych. Wybrane zagadnienia prawne*. Warszawa: Difin.
- Lubasz, D. (2015). W: M. Namysłowska, D. Lubasz (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz*. Warszawa: Wolter Kluwer.
- Łańcucki, J. (2020). Konsument wobec wyzwań sztucznej inteligencji na rynku ubezpieczeniowym. *Prawo Asekuracyjne*, (2). <https://doi.org/10.5604/01.3001.0014.1681>
- Marano, P. (2018). EU Regulation on Comparison Websites of Insurance Products. W: P. Marano, J. Rokas, P. Kochenburger (red.). *The „Dematerialised” Insurance*. Springer.
- Maśniak, D. (2020). W: M. Fras, B. Kucharski, K. Malinowska, D. Maśniak, M. Szaraniec, *Dystrybucja ubezpieczeń. Komentarz*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Nawracała, J. (2020). Ubezpieczenie autocasco. W: D. Fuchs, K. Malinowska, D. Maśniak (red.), *Kontrakty na rynku ubezpieczeń. Komentarz do przepisów i warunków ubezpieczenia*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Orlicki, M. (2017). Ustandaryzowany dokument według ustawy o dystrybucji ubezpieczeń — zasady tworzenia i znaczenie prawne. *Prawo Asekuracyjne*, (4).
- Orlicki, M. (2019). Analiza potrzeb klienta — rzeczywista czy pozorną. *Prawo Asekuracyjne*, (2). <https://doi.org/10.5604/01.3001.0013.5661>
- Orlicki, M., Pokrzywniak, J. (2008). *Umowa ubezpieczenia. Komentarz do nowelizacji kodeksu cywilnego*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Pecyna, M. (2003). *Kontrola wzorców umownych poza obrotem konsumenckim*. Kraków: Zakamycze.
- Pinczar, M., Liszewska, M. (2013). Rozwój kanałów dystrybucji usług ubezpieczeniowych w Polsce na tle trendów europejskich. *Zarządzanie i Finanse*, 2(2).
- Pokrzywniak, J. (2019a). Forma przedkontraktowych obowiązków stron umowy ubezpieczenia. *Prawo Asekuracyjne*, (2).
- Pokrzywniak, J. (2019b). W: J. Pokrzywniak (red.), *Nowe zasady dystrybucji ubezpieczeń*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Rokas, J. (2018). W: P. Marano, J. Rokas, P. Kochenburger (red.). *The „Dematerialised” Insurance*. Springer.
- Romanowski, M., Zarzycka, K. (2021). Pisemność oświadczenia a forma pisemna w rozumieniu art. 78 § 1 k.c. na przykładzie art. 21 ust 3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. *Wiadomości Ubezpieczeniowe*, (1), <https://doi.org/10.33995/wu2021.1.1>
- Szczurowski, T. (2005). Udostępnienie wzorca umowy w postaci elektronicznej. *Przegląd Prawa Handlowego*, (7).
- Tarasiuk, A., Wojno, B. (2018). Analiza wymagań i potrzeb klienta w procesie dystrybucji ubezpieczeń. *Prawo Asekuracyjne*, (3).
- Trzaskowski, R. (2018). W: Gudowski, J. (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania. Część ogólna*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Wajda, P. (2017). W: Szczepańska, M., Wajda, P. (red.), *Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Komentarz*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Węgiński, M. (2020). *Charakterystyka prawna umów zawieranych drogą elektroniczną*. Warszawa: C.H.Beck.
- Więcko-Tułowicka, M. (2009). Kanał direct w obserwacjach Rzecznika Ubezpieczonych. *Gazeta Ubezpieczeniowa*, 46(553), 27.11.2009.
- Wojewoda, M. (2014). W: P. Książak, M. Pyziak-Szafnicka (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Część ogólna*. Warszawa: Wolters Kluwer.

Dr hab. Bartosz Kucharski, prof. UŁ

Profesor w Katedrze Prawa Gospodarczego i Handlowego Uniwersytetu Łódzkiego. Adwokat specjalizujący się w prawie cywilnym i handlowym, w szczególności w prawie ubezpieczeń gospodarczych. Zwycięzca konkursu „Temida” na najlepsze prace doktorskie z dziedziny prawa organizowanego przez Wolters Kluwer Polska. Wykładowca na szkoleniach dla aplikantów adwokackich, adwokatów, sędziów, pracowników zakładów ubezpieczeń i pośredników ubezpieczeniowych. Autor wielu publikacji i ekspertyz z dziedziny prawa ubezpieczeń gospodarczych i pośrednictwa ubezpieczeniowego.

Dr hab. Bartosz Kucharski, prof. UŁ

Professor at the Chair of Business and Commercial Law of the University of Łódź. Advocate specialising in civil and commercial law in particular in insurance law. The winner of the contest "Temida" for best doctor thesis in law organised by Wolters Kluwer Polska. Lecturer on training sessions for advocate trainees, advocate, judges, insurance companies employees, insurance intermediaries. Author of numerous publications and expertises in the field of insurance law and insurance intermediation.