

MACIEJ SAMSON

Ochrona konsumenta w obowiązkowym ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

Niniejszy artykuł poświęcony jest instrumentom prawnej ochrony konsumenta obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Głównym jego celem jest ukazanie wszelkich rozwiązań prawnych charakterystycznych dla ww. ubezpieczenia, obowiązujących od momentu zawarcia umowy ubezpieczenia, przez kompensację szkody, aż po ustanie ochrony ubezpieczeniowej. Ponadto artykuł przedstawia podstawy prawne i ogólną ewolucję rozwoju ochrony konsumenta w Unii Europejskiej i w Polsce. Ochrona konsumenta jest jednym z głównych aspektów kolejnych nowelizacji prawa ubezpieczeniowego i stanowi wyznacznik polityki Unii Europejskiej. Znajomość praw przysługujących konsumentom obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych podnosi świadomość ubezpieczeniową i standardy funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego

Wprowadzenie

Przedmiotem niniejszego artykułu jest przedstawienie prawnych instrumentów ochrony konsumentów w obowiązkowym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. W literaturze spotykamy ogólne opracowania dotyczące ochrony konsumenta usług finansowych i ubezpieczeniowych, jak również publikacje dotyczące ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Nie sposób jednak znaleźć szczegółowego opracowania instrumentów prawnych ochrony konsumenta charakterystycznych tylko dla tego specyficznego i powszechnego ubezpieczenia. Celem niniejszego artykułu jest wyliczenie i przedstawienie kolejnych rozwiązań prawnych, przyjętych przez ustawodawcę w celu ochrony konsumenta obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. W pierwszej części przybliżone zostały kolejne etapy rozwoju ochrony konsumenta w prawie polskim i wspólnotowym, dalej przedstawiono odzwierciedlenie tej ochrony w normach prawnych dotyczących stosunku i umowy ubezpieczenia, kończąc na aspektach dochodzenia roszczeń

przez poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych. Wiele z opisanych w niniejszym artykule instrumentów prawnych zasługuje na uwagę i odrębne szczegółowe opracowanie. Mając jednak na uwadze ograniczone ramy niniejszego opracowania, zawarłem w nim wyłącznie wyliczenie szczególnych rozwiązań prawnych przyjętych dla ogółu ubezpieczeń, ale odnoszących się do ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, jak również charakterystycznych dla tego ubezpieczenia z najistotniejszymi, moim zdaniem, informacjami na temat każdego z tych rozwiązań.

1. Przedmiotowy i podmiotowy aspekt ochrony konsumenta usług ubezpieczeniowych w Unii Europejskiej i w Polsce

Ochrona konsumenta jest jednym z podstawowych celów strategii gospodarczej Unii Europejskiej zapisanym wprost w Traktacie o Unii Europejskiej. Rozumiana jest jako wzmocnienie pozycji konsumenta na rynku dóbr i usług poprzez tzw. prokonsumenckie ingerencje w „naturalne” stosunki rynkowe między producentami a konsumentami, czyli w szczególności poprzez przyznawanie konsumentom w tych stosunkach nadzwyczajnych uprawnień lub tworzenie wyjątkowego nadzoru nad tymi stosunkami, co jest wyrażone w formie prawnej.¹ Rezolucją Rady z 14.04.1975 r. przyjęto „Pierwszy program wspólnej polityki i edukacji konsumenta”, który zapoczątkował inicjatywy europejskie zmierzające, jak się okazało w późniejszym okresie, do stworzenia rzeczywistego, wewnętrznego rynku konsumenta, opartego na właściwym zrównoważeniu wysokiego poziomu ochrony praw konsumenta z konkurencyjnością przedsiębiorstw, przy jednoczesnym ścisłym poszanowaniu zasady pomocniczości.² Program ten określił podstawowe prawa konsumenta, które zachowały do dziś swą aktualność, tj. prawo do: ochrony interesów ekonomicznych, dostępu do wymiaru sprawiedliwości, informacji i edukacji oraz bycia reprezentowanym i wysłuchanym.³ Obecnie ochrona konsumenta stanowi autonomiczny element polityki europejskiej, wymieniony w strategicznych celach Unii określonych w art. 3, pkt (t) Traktatu z Maastricht.

Już na wstępie rozważań zauważyć należy, iż przyznanie i określenie statusu konsumenta napotyka wiele problemów. W ustawodawstwie europejskim brak jest jednolitej definicji konsumenta.⁴ W wielu dyrektywach definicja ta różni się od siebie w sposób znaczny. Brak jednolitej definicji powodującej trudności interpretacyjne wzmacnia rolę orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. Analiza dyrektyw oraz orzecznictwa pozwala nam jednak na określenie w sposób generalny strony podmiotowej ochrony konsumenckiej, za którą uważać będziemy osobę fizyczną, niezawierającą umowy w ramach prowadzonej działalności ubezpieczeniowej. Ustawodawca europejski pozostawił jednak państwom członkowskim możliwość szerszego, niż przyjętego

-
1. T. Szumlicz, *Problemy ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeń*, Warszawa 2006, s. 5.
 2. *Zielona księga w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta*, KOM(2006) 744, Bruksela 2007, s. 3-4.
 3. *Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy*, OJ C092, 25.04.1975.
 4. Dyrektywy zawierające definicję konsumenta: 85/577, Art. 2; 90/314, Art. 2(4); 93/13, Art. 2(b); 94/47, Art. 2; 97/7, Art. 2(2); 98/6, Art. 2(e); 99/44, Art. 1(2)(a); 87/102, Art. 1(2)(a); 2000/31, Art. 2(e); 2002/65, Art. 2(d); 2005/29, Art. 2(a).

sensu stricte, ujęcia kręgu podmiotów o statusie konsumenta. Polski ustawodawca początkowo z tych uprawnień skorzystał i ustawą o działalności ubezpieczeniowej z 2003 roku w art. 384 § 5 objął ochroną konsumencką w umowie ubezpieczenia wszystkich ubezpieczonych, bez względu na formę prawną i cel zawarcia umowy – bez rozróżnienia, czy jest to umowa w ramach, czy poza prowadzoną działalnością gospodarczą. Tak szeroko ujęta ochrona podmiotowa spotkała się z liczną krytyką⁵. Jak zauważył M. Orlicki tak znaczne rozszerzenie kręgu podmiotów objętych ochroną konsumencką prowadzi *de facto* do obniżenia standardu tej ochrony dla najniższych jej podmiotów⁶. Większość regulacji i orzecznictwa europejskiego była sprzeczna z przyjętym wówczas w polskim kodeksie cywilnym rozwiązaniem. ETS nie tylko przeciwstawił się rozszerzaniu pojęcia konsumenta poza krąg osób fizycznych w samych dyrektywach, ale ze szczególnym naciskiem odmawiał objęcia reżimem ochronnym prawa konsumenckiego profesjonalistów będących osobami fizycznymi, nawet, jeśli dokonywana czynność pozostaje poza ramami ich działalności gospodarczej⁷. W aktualnie obowiązującym stanie prawnym, na podstawie art. 22¹ Kodeksu cywilnego, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a więc w „wąskim ujęciu” konsumenta na wzór niemieckiego prawa cywilnego. Pomimo zniesienia niefortunnego zapisu art. 384 § 5 M.P. Ziemiak oraz M. Orlicki nadal wykazują, że umowa ubezpieczenia jest kontraktem o szczególnym statusie i wybiórczo modyfikuje status konsumenta, rozszerzając niekiedy krąg podmiotów objętych ochroną konsumencką również do profesjonalistów.

W ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych ochrona konsumencka wykracza poza krąg podmiotów stanowiących strony umowy ubezpieczenia. Głównymi beneficjentami, a więc i konsumentami ubezpieczenia OC komunikacyjnego, są poszkodowani w wypadkach drogowych. To głównie z uwagi na zabezpieczenie poszkodowanych osób trzecich przed niewypłacalnością i trudnościami w dochodzeniu roszczeń od sprawców wypadków wprowadzono obowiązkowe ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Zabezpieczenie majątku ubezpieczonego sprawcy wypadku przed możliwością jego uszczuplenia w wyniku odpowiedzialności za szkodę jest tylko uzupełnieniem ochrony poszkodowanego. Sektor ubezpieczeń, szczególnie komunikacyjnych, był w kręgu zainteresowania ustawodawcy europejskiego już od początku lat 70. Dynamiczny rozwój komunikacji i wzmożone, masowe ryzyko związane z użytkowaniem pojazdów mechanicznych, zaowocowało uchwaleniem pierwszej dyrektywy komunikacyjnej, nakazującej państwom członkowskim wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Równoległe z rozwojem kolejnych regulacji dotyczących ubezpieczeń komunikacyjnych mających na celu ochronę osób poszkodowanych, jak również z wprowadzeniem w życie swobody przepływu

5. Tak m.in.: K. Malinowska, *Umowa ubezpieczenia w Europie bez granic*, Bydgoszcz 2008, str.132 oraz M. P. Ziemiak, *Konsumentka umowa ubezpieczenia i jej miejsce w kodeksie ubezpieczeń*, w: E. Kowalewski, *O potrzebie polskiego kodeksu ubezpieczeń*, Toruń 2009, s. 212.

6. K. Przewalska, M. Orlicki, *Nowe prawo ubezpieczeń gospodarczych*, Bydgoszcz 2004, s. 210.

7. E. Łętowska, *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004, s. 57.

osób i towarów, rozwijało się wspólnotowe prawo konsumenckie. Ważny dla rozwoju obu gałęzi okres przypada na lata 1987-1993, w których w dyrektywach dotyczących ubezpieczeń pojawia się wiele ważnych zapisów prokonsumenckich. Po tym okresie, aż do momentu wejścia w życie Traktatu z Maastricht, pojawiały się kolejne podstawy prawne dla wydawania dalszych aktów dotyczących ochrony konsumenta⁸. Do dziś na ich podstawie uchwalono szereg dyrektyw dotyczących bezpośrednio lub pośrednio usług ubezpieczeniowych. Ochrona konsumencka w ubezpieczeniach, przeszła swoistą ewolucję i stanowi, obok zasady europeizacji prawa ubezpieczeniowego, kierunek dalszego rozwoju ubezpieczeń. W ubezpieczeniach, szczególnie komunikacyjnych, dotyczących ogółu społeczeństwa, które w kontakcie z profesjonalistą, jakim jest zakład ubezpieczeń, przyjmuje pozycję strony słabszej ekonomicznie, istotne jest zniesienie dysproporcji i zapewnienie realności ochrony ubezpieczeniowej. Konieczność ochrony konsumenta w ubezpieczeniach komunikacyjnych znajduje swoje uzasadnienie głównie w niskiej świadomości ubezpieczeniowej Polaków, przeważającym w dalszym ciągu udziale w przypisie składki ubezpieczeń komunikacyjnych, a także ustawowym obowiązku zawarcia ubezpieczenia OC przez posiadaczy pojazdów mechanicznych. Masowy charakter tego ubezpieczenia oraz niski poziom wiedzy ubezpieczeniowej w połączeniu z licznymi wypadkami na polskich drogach, nakazuje przywiązywanie szczególnej uwagi do rozwiązań konsumenckich w ubezpieczeniach komunikacyjnych.

2. Instrumenty ochrony konsumenta w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

Dynamiczny rozwój komunikacji samochodowej oraz wzrastające natężenie ruchu drogowego idą w parze ze wzrostem ryzyka i liczby wypadków komunikacyjnych. Masowość i rozmiar szkód spowodowany w tych wypadkach był podstawą do wprowadzenia obowiązkowego charakteru ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, pomimo że ranga tego ubezpieczenia została dostrzeżona i wprowadzona do kodeksu cywilnego dopiero w 1964 roku. Poszkodowany to konsument o szczególnym statusie jak pisał M. Orlicki, gdyż nie jest stroną ubezpieczenia, a jednak jako beneficjent stanowi ostatnie ogniwo w łańcuchu wymiany dóbr „konsumując przysługujące mu odszkodowanie”⁹. W obowiązkowym ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, jedynym takim ubezpieczeniu, realizuje się zasada pełnego odszkodowania. Obejmuje ona rzeczywiście poniesioną stratę (*damnum emergens*) oraz utraczone korzyści (*lucrum cessans*), najczęściej poprzez utratę zysku, pozostającego w adekwatnym związku przyczynowo-skutkowym. Wyjątkowość ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych wynika już z samego uregulowania kwestii zawarcia umowy ubezpieczenia. Ustawodawca za wszelką cenę stara się wykluczyć możliwość pozostawiania pojazdu w ruchu bez ochrony ubezpieczeniowej dążąc tym samym do zapewnienia pełnej ochrony osób poszkodowanych. Pierwszym z wprowadzonych

8. Zob. J. Kryk, *Ochrona konsumenta usług ubezpieczeniowych w prawie wspólnotowym – kierunki i instrumenty ochrony*, w: *Problemy ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeń*, red. T. Szumlicz, Warszawa 2006, s. 13.

9. J. Kryk, *op. cit.*, s. 31.

założeń jest zapis, iż zakłady ubezpieczeń prowadzące działalność w grupie 10. Działu II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej nie mają prawa odrzucić oferty ubezpieczenia złożonej przez ubezpieczającego. W praktyce ubezpieczyciel może regulować jakość portfela wyłącznie poprzez system składek ubezpieczeniowych. W aktualnym stanie prawnym każdy stosunek ubezpieczenia powstaje w ramach dobrowolnej umowy, a charakter obowiązkowości wynika wyłącznie z przymusu zawarcia takiego ubezpieczenia – umowa nie powstaje *ex lege*. Dla umów ubezpieczenia obowiązkowego odrębnie uregulowano również kwestię pełnomocnictwa do zawierania umów. Działanie agenta w sposób sprzeczny z interesem ubezpieczyciela nie powoduje nieważności czynności prawnych, podobnie jak jego działanie już po wygaśnięciu pełnomocnictwa w sytuacji, gdy druga strona nie wiedziała o braku umocowania. Powyższe rozwiązanie niewątpliwie stanowi wyraz troski o ubezpieczającego¹⁰.

Aktualną podstawą prawną obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych jest ustawa z 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych¹¹. Biorąc pod uwagę warunki ubezpieczenia zawarte w ustawie, pominię kwestie związane z ochroną konsumentów rynku ubezpieczeń poprzez zakaz zawierania klauzul abuzywnych oraz jasnych sformułowań wzorców umownych, dotyczących umów z ubezpieczeń dobrowolnych. Wskazana ustawa zawiera szereg postanowień specyficznych i odrębnych w stosunku do zapisów o umowie ubezpieczenia znanych z Kodeksu cywilnego, zmierzających do zagwarantowania pełnej ochrony osób poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych. Brak zawarcia umowy ubezpieczenia przez właściciela pojazdu obłożone jest karą pieniężną nałożoną w drodze postępowania administracyjnego, której wysokość uzależniona jest od liczby dni, przez które pojazd pozostawał bez ochrony ubezpieczeniowej, rodzaju pojazdu oraz średniego kursu euro ogłaszanego przez NBP. Krąg podmiotów zobowiązanych i uprawnionych do kontroli spełnienia obowiązku zawarcia ubezpieczenia OC jest bardzo szeroki i obejmuje praktycznie wszystkie organy uprawnione do kontroli ruchu drogowego. Egzekucja wspomnianych wyżej opłat stanowi jedno z chronologicznie pierwszych i podstawowych zadań Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Kolejnym istotnym dla naszych rozważań zadaniem jest rola Funduszu Gwarancyjnego, jako organu zapewniającego rekompensatę szkód powstałych w wyniku wypadków komunikacyjnych, gdy nie ustalono tożsamości posiadacza lub kierującego pojazdu mechanicznego, a okoliczności sprawy wskazują na ich odpowiedzialność, jak również w sytuacjach, gdy posiadacz zidentyfikowanego pojazdu mechanicznego nie spełnił obowiązku ubezpieczenia i nie posiadał ochrony ubezpieczeniowej. UFG zaspokaja ponadto roszczenia z umowy ubezpieczenia OC w przypadku ogłoszenia upadłości zakładu ubezpieczeń, oddalenia albo umorzenia wniosku o ogłoszenie upadłości zakładu ubezpieczeń¹². Powyższe zadania UFG wprowadzono ustawą o działalności ubezpieczeniowej z roku 1990, pomimo że tzw. Druga Dyrektywa komunikacyjna obowiązek taki ustaliła wyłącznie dla

10. A. Wąsiewicz, *Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej*, Bydgoszcz 1997 s. 153, 161.

11. Dz. U. nr 124, poz. 1152 ze zm.

12. M. Orlicki, J. Pokrzywniak, A. Raczyński, *Obowiązkowe ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych*, Bydgoszcz 2007, s. 142.

państw członkowskich Unii Europejskiej. Analizując powyższe uregulowania, należy stwierdzić, iż korzystnym rozwiązaniem, jakiego brakuje w obecnie obowiązującym prawie polskim, są rozwiązania aktualnie stosowane w Belgii, Hiszpanii i Francji, a mianowicie funkcjonowania Biura ds. ustalania Składek OC. Biuro to Fundusz Gwarancyjny pomagający nieubezpieczonym kierowcom, którzy mają problem z zawarciem umowy z uwagi na wysoki koszt ubezpieczenia (wynikający z opóźnień w opłacie składek, szkodości itp.) poprzez zawarcie ubezpieczenia, jako ubezpieczyciel bezpośredni (staje się stroną umowy ubezpieczenia), bądź przyjmujący rolę niejako mediatora, świadcząc pomoc w zawarciu umowy z którymś z ubezpieczycieli działających na rynku¹³.

Poza obowiązkiem zawarcia ubezpieczenia OC przez posiadacza pojazdu mechanicznego przed wprowadzeniem go do ruchu na drogach publicznych, ustawodawca wprowadza zapisy zapewniające kontynuację tej ochrony ubezpieczeniowej w momencie zakończenia okresu ochrony ubezpieczeniowej oraz zbycia pojazdu mechanicznego – wprowadza tzw. klauzulę prolongacyjną. Raz zawarta umowa na okres 12 miesięcy, w sytuacji regularnego opłacenia składek, zostaje zawarta ponownie po ustaniu jej ochrony ubezpieczeniowej. Ponadto umowa ubezpieczenia w sytuacji, gdy nabywca pojazdu mechanicznego w terminie 30 dni nie wypowiedzie umowy ubezpieczenia zawartej przez zbywcę, trwa do końca okresu na jaki została zawarta. Jako minus przyjętego rozwiązania wskazuje się na możliwość wystąpienia podwójnego ubezpieczenia oraz brak wystarczającej ochrony nabywcy pojazdu w sytuacji, gdy posiada on większe niżki w składce ubezpieczeniowej w ramach systemu bonusmalus niż zbywca. Rekalkulacja składki odbywa się bowiem tylko na wniosek nabywcy pojazdu. Pierwotnie przyjęte rozwiązanie, jak wskazuje się w literaturze, w której rekalkulacja składki była obowiązkiem zakładu ubezpieczeń, bardziej odpowiadało zasadzie wzajemnego zaufania stron stosunku ubezpieczenia oraz powodowało adekwatność składki i ryzyka¹⁴.

Z uwagi na wzmożone niebezpieczeństwo związane z ruchem pojazdu, na które wcześniej już wskazywałem, reżim odpowiedzialności odszkodowawczej ubezpieczonego w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych jest szerszy i znacznie bardziej surowy, niż ma to miejsce w pozostałych ubezpieczeniach, w tym dobrowolnego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Odpowiedzialność posiadacza pojazdu oraz jego kierowcy oparta jest na zasadzie ryzyka. Tak szerokie zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej posiadaczowi pojazdu mechanicznego lub kierującemu uzasadnione jest funkcją gwarancyjno-repatriacyjną¹⁵, która niejako pokrywa się w swoim celu z zadaniem ochrony konsumenta OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Funkcja wychowawcza odpowiedzialności cywilnej budzi wiele kontrowersji i wątpliwości, funkcja prewencyjna OC nie ma z kolei znaczenia realnego, gdy odpowiedzialność cywilna wzmocniona jest do zasady ryzyka¹⁶. Konsekwencją tak przyjętego rozwiązania jest odpowiedzialność za wyrządzony skutek, nie uwarunkowany bezpośrednią winą posiadacza lub kierowcy pojazdu pozostającego w ruchu. Istotą zasady ryzyka jest ograniczony zakres wyłączenia odpowiedzialności odszko-

13. M. Monkiewicz, *Ubezpieczenia komunikacyjne OC w Europie i Polsce*, Warszawa 2009, s. 144.

14. M. Orlicki, J. Pokrzywniak, A. Raczyński, *op. cit.*, s. 123.

15. G. Bieniek, *Odpowiedzialność cywilna za wypadki drogowe*, Warszawa 2007, s. 32.

16. A. Szpunar, *Odpowiedzialność za szkodę majątkową. Szkoda na osobie i mieniu*, Bydgoszcz 1998, s. 133.

dowawczej sprawcy wypadku, która ma miejsce w sytuacji zdarzeń wyrządzonych siłą wyższą, wyłączną winą poszkodowanego lub wyłączną winą osoby trzeciej, za którą posiadacz lub kierowca nie ponosi odpowiedzialności¹⁷. Odpowiedzialność na zasadzie winy dotyczy wyłącznie zderzenia się dwóch pojazdów oraz przewozu z grzeczności. Zasada ryzyka dotyczy wszelkich pozostałych sytuacji, w których zachodzi odpowiedzialność gwarancyjna ubezpieczyciela za szkody wyrządzone w związku z ruchem pojazdu. Na uwagę zasługuje rozumienie ruchu pojazdu oraz rozszerzająca interpretacja terminów nieostrych¹⁸. Ruch pojazdu nie jest rozumiany wyłącznie jako ruch pojazdu poruszającego się za pomocą motoru/silnika¹⁹. Jest on ujmowany w szerokim znaczeniu, ograniczony w zasadzie tylko do trwałego postoju pojazdu. To kolejne rozwiązanie wskazujące zamierzenie ustawodawcy do zapewnienia pewnej i realnej ochrony ubezpieczeniowej, jak również do pełnej ochrony roszczeń osób poszkodowanych w wypadkach.

Pierwsze lata funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego wykazały wiele nieprawidłowości i nadużyć ze strony zakładów ubezpieczeń. Chęć stworzenia lepszych, niż dotychczas obowiązujące, instrumentów nadzoru i ochrony ubezpieczonych skutkowało powołaniem urzędu Rzecznika Ubezpieczonych, zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej z 8 czerwca 1995 r.²⁰. Rzecznik reprezentuje interesy ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia. Do jego zadań należy również ochrona konsumenckich interesów ubezpieczonych i uprawnionych. Rzecznik Ubezpieczonych rozpatruje skargi w indywidualnych sprawach, a najliczniejszą grupą skarg są właśnie skargi z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych, stanowiące około 60 proc. ogółu skarg²¹. Po otrzymaniu skargi od poszkodowanego Rzecznik może wskazać wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania. Podejmując działania bada, czy skutek działania lub zaniechania zakładu ubezpieczeń nie nastąpiło naruszenie prawa lub interesów osób, które chroni. W przypadku stwierdzenia naruszenia interesów lub prawa ubezpieczonych lub poszkodowanych może zwrócić się do podmiotu naruszającego o ponowne rozpatrzenie sprawy. Rozpatrywanie spraw i pomoc Rzecznika w sprawach indywidualnych nie jest jedynym udogodnieniem dla poszkodowanych, w tym osób dochodzących roszczeń po wypadkach komunikacyjnych. Rzecznik Ubezpieczonych w ramach narzuconych przez ustawodawcę zadań stworzył w 2004 roku możliwość rozstrzygnięcia sporów przed sądem polubownym. Najistotniejszą jego rolą jest pomoc w sporze z ubezpieczycielem, polegająca na postępowaniu mediacyjnym lub polubownym zmierzającym do zakończenia sporu bez konieczności występowania na drogę kosztownego postępowania sądowego. Z uwagi na prokonsumencki charakter sądu uproszczone i odformalizowane zostały procedury tych postępowań²².

17. S. Rogowski, *Ubezpieczenia komunikacyjne*, Warszawa 2008, s. 38.

18. M. Orlicki, J. Pokrzywniak, A. Raczyński, *op. cit.*, s. 58.

19. Orzeczenie Sądu Najwyższego z 24 lutego 2006 r. III CZP 91/5.

20. S. Rogowski, *Ochrona konsumenta usługi ubezpieczeniowej w prawie polskim*, w: *Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej*, red. T. Sangowski, Bydgoszcz 2002, s. 106.

21. M. Kudlak, J. Owczarek, *Problemy rynku ubezpieczeniowego w świetle skarg konsumentów skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 1995-2005*, w: *Forum dyskusyjne ubezpieczeń i funduszy emerytalnych. Problemy ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeń*. Zeszyt 6, red. T. Szumlicz, Warszawa 2006, s. 65.

22. E. Kiziewicz, T. Szumlicz, *O polubownym rozstrzygnięciu sporów na rynku ubezpieczeń*, w: *ibidem*, s. 78.

Złagodzenie wymogów formalnych i kosztów ograniczających się do opłaty rejestracyjnej i arbitrażowej stanowi niewątpliwie korzystną dla poszkodowanych i ubezpieczonych alternatywę dochodzenia swoich praw. Korzystanie jednak z tego rozwiązania zobligowane jest wolą stron do jego zastosowania. Zakłady ubezpieczeń niechętnie jednak godzą się na sąd polubowny tłumacząc się brakiem obiektywizmu arbitrów i instytucji powstałej przy instytucji mającej na celu ochronę jednej ze stron sporu, tj. ubezpieczonego lub uprawnionego.

3. Ochrona konsumenta w postępowaniu likwidacyjnym szkody z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

Odpowiedzialność gwarancyjna ubezpieczycieli zapewnia pokrycie szkód osobom poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych bez żmudnego i kosztownego dochodzenia swoich praw na drodze postępowania sądowego. Ochrona konsumenta uwidacznia się w wielu rozwiązaniach prawnych i obowiązkach nałożonych na ubezpieczycieli dotyczących procesu kompensacji szkód. Wspomniana została już wcześniej zasada pełnej kompensacji szkody w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Powyższą informację należy sprecyzować i uściślić o wskazanie, iż odpowiedzialność gwarancyjna ubezpieczyciela ograniczona jest faktycznie do sumy gwarancyjnej określonej przez ustawę o ubezpieczeniach obowiązkowych. Na chwilę obecną suma gwarancyjna, stanowiąca górny limit kompensacji szkody wynosi 2 500 000 euro za szkody na osobie w odniesieniu do jednego zdarzenia, bez względu na liczbę poszkodowanych oraz 500 000 euro w przypadku szkód na mieniu, podobnie jak to ma miejsce w przypadku szkód osobowych. Powyższe limity obowiązywać będą do 10 czerwca 2012 roku. Po tej dacie ulegną podwojeniu. Tak określone sumy ubezpieczenia są znacznie wyższe, niż w przypadku pierwotnego rozwiązania, gdzie ochrona limitowana była w przypadku szkody na osobie do kwoty 350 000 euro bez względu na liczbę poszkodowanych oraz 200 000 euro w przypadku szkód na mieniu. W ramach szkody na mieniu odszkodowanie obejmuje stratę rzeczową i utracone korzyści. W ramach szkody na osobie odszkodowanie dotyczy będzie straty o charakterze majątkowym, jak i niemajątkowym (w postaci zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, cierpienie i ból). Kompensacja dotyczy wyłącznie szkody obecnej (*prejudice actuel*) i przyszłej (*prejudice futur*), natomiast w obecnym stanie prawnym odszkodowanie nie przysługuje za szkodę ewentualną (*prejudice eventuel*), która posiada wyłącznie hipotetyczny charakter²³. Przez szkodę, zgodnie z teorią różnicy F. Mommsena, najczęściej przyjmuje się stan po porównaniu stanu majątkowego przed i po zdarzeniu skutkującym naruszeniem interesu poszkodowanego²⁴.

IV Dyrektywa Komunikacyjna (200/26/EC) nałożyła na państwa członkowskie konieczność wprowadzenia do prawa krajowego tzw. skargi bezpośredniej – tzw. *actio directa*. Osoba poszkodowana w wypadku, bądź kolizji komunikacyjnej, ma prawo sko-

23. A. Szpunar, *op. cit.*, s. 45.

24. *Ibidem*, s. 33.

rzystać z możliwości bezpośredniego zgłoszenia swojego roszczenia do ubezpieczyciela sprawcy i kompensacji szkody. Poszkodowany nie jest zobowiązany do uprzedniego dochodzenia odszkodowania od sprawcy zdarzenia, choć i taką możliwość posiada. Zasada akcesoryjności określa jednak, iż podmiot zobowiązany do świadczenia z umowy ubezpieczenia OC odpowiada tylko wtedy i tylko w takim zakresie, w jakim odpowiedzialność za zaistniałą szkodę ponosi ubezpieczony. Jak zauważył Jan Monkiewicz, „przyjęta zasada chroni nie tylko poszkodowanego przed żmudnym dochodzeniem roszczeń od sprawcy szkody, ale również osobę odpowiedzialną cywilnie za powstanie szkody, przed koniecznością angażowania się w proces likwidacji szkody i uzyskiwania zwrotu wydatków poniesionych na naprawienie tej szkody.”²⁵. Ochrona konsumenta powyższego rozwiązania została wyrażona również w tym, iż ubezpieczyciel jest ograniczony w możliwości powołania wobec poszkodowanego zarzutów naruszenia obowiązków przez ubezpieczonego lub ubezpieczającego, a więc jednej ze stron umowy ubezpieczenia²⁶.

Podstawowe etapy postępowania likwidacyjnego ubezpieczyciela, jak również termin wypłaty odszkodowania są ściśle określone zapisami ustawy o działalności ubezpieczeniowej, o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz Kodeksie cywilnym. Obowiązki ubezpieczycieli w sposób bezpośredni odzwierciedlają ochronę konsumenta i jego prawo do informacji, jak również uprawnienie do występowania o swoje prawa na drodze sądowej. Ponadto ustawa określa termin na wypłatę odszkodowania, tak istotnego dla poszkodowanych bezpośrednio po wypadku komunikacyjnym. Ustawy z tzw. pakietu ustaw ubezpieczeniowych pomimo różnic redakcyjnych w ujęciu poszczególnych norm prawnych, regulują obowiązki ubezpieczyciela już od chwili zgłoszenia szkody. Ubezpieczyciel w terminie 7 dni od chwili zawiadomienia podejmuje czynności zmierzające do ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także informuje osobę występującą z roszczeniem, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania. Tak zapisany obowiązek niewątpliwie służy właściwej organizacji postępowania likwidacyjnego, jak i właściwemu ukierunkowaniu poszkodowanego, co jest istotne w tej niekomfortowej dla niego sytuacji, jakim jest wypadek i późniejsze dochodzenie roszczeń. Wypłata odszkodowania powinna nastąpić w terminie 30 dni od chwili zawiadomienia o szkodzie. W sytuacji, gdy nie jest możliwe ustalenie okoliczności sprawy, niezbędne do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania, winno być ono wypłacone w terminie do 14 dni od chwili, gdy wyjaśnienie tych aspektów postępowania było możliwe, nie później jednak niż 90 dni od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie, chyba że ustalenie odpowiedzialności uwarunkowane jest toczącym się postępowaniem karnym lub cywilnym. Po zakończeniu prowadzonego postępowania zakład ubezpieczeń powinien przedstawić poszkodowanemu swoje stanowisko wraz ze szczegółowym uzasadnieniem, szczegól-

25. J. Monkiewicz, *Ubezpieczenia w Unii Europejskiej*, Warszawa 2002, s. 232.

26. M. Serwach, *Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w świetle proponowanych zmian przepisów kodeksu cywilnego o umowie ubezpieczenia*, „Prawo Asekuracyjne” nr 2 (2006).

nie w przypadku, gdy roszczenie poszkodowanego zostało odrzucone lub przyjęte w innej wysokości, niż w zgłoszeniu szkody. Ubezpieczyciel ma obowiązek na prośbę poszkodowanego lub uprawnionego udostępnić wszelką dokumentację i informacje wpływające na jego stanowisko. W powyższych obowiązkach zauważyć można troskę o dobro poszkodowanego – beneficjenta odszkodowania z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz odzwierciedlenie europejskich regulacji ochrony konsumenta.

Zasada pełnej rekompensaty szkody, jak już zaznaczyłem, wyraża się w ograniczonym katalogu wyłączeń odpowiedzialności odszkodowawczej. Uznanie odpowiedzialności przez ubezpieczyciela po wypadku spowodowanym winą kwalifikowaną sprawcy łączy się z uprawnieniem zakładu ubezpieczeń do wystąpienia z roszczeniem regresowym o zwrot wypłaconego odszkodowania. W odróżnieniu od regresu typowego, w którym roszczenie ubezpieczającego przeciwko osobie trzeciej za szkodę przechodzi z mocy prawa na ubezpieczyciela do wysokości zapłaconego odszkodowania, regres nietypowy polega na tym, iż ubezpieczyciel zyskuje możliwość dochodzenia zwrotu odszkodowania zapłaconego osobie trzeciej od osoby, której odpowiedzialność jest objęta ubezpieczeniem²⁷. Możliwość taka przysługuje w momencie wyrządzenia przez kierującego szkody umyślnie lub w stanie po spożyciu alkoholu, środków odurzających itp., wyrządzonej w wyniku posiadania pojazdu wskutek popełnienia przestępstwa, bez wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem lub który zbiegł z miejsca zdarzenia. Rozwiązanie takie wzmacnia rolę poszkodowanego i nie naraża go na długotrwałe i kosztowne dochodzenie odszkodowania na drodze sądowej bezpośrednio od sprawcy wypadku. Jednocześnie z uwagi na funkcję represyjną i prewencyjną regresu jest to rozwiązanie słuszne i konieczne²⁸. Regres nietypowy sprawia, iż sprawca wypadku, na którym spoczywa niewątpliwie wina kwalifikowana, nie jest uprzywilejowany w stosunku do innych ubezpieczonych, a poszkodowany ma identyczną możliwość dochodzenia roszczeń, jak ma to miejsce w przypadku posiadacza, lub kierującego pojazdem mechanicznym, któremu tej winy przypisać nie można. Warto zaznaczyć, że uprawnienie regresowe przysługuje również UFG w zakresie wypłat odszkodowań od osób, które nie dopełniły obowiązku zawarcia obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Rozwiązaniem idącym krok dalej w likwidacji szkód z tytułu OC i ewentualnym prawie regresowym w przypadkach określonych powyżej, byłoby wprowadzenie bezpośredniej likwidacji szkody, polegającej na rozpatrywaniu roszczeń osób poszkodowanych bezpośrednio u własnego ubezpieczyciela. Wymusiłaby ona bardziej konsumenckie nastawienie ubezpieczycieli, których funkcjonowanie uzależnione jest od dobrej opinii klientów, wynikającej w znacznej mierze z przeprowadzonego postępowania likwidacyjnego oraz przyczyniłaby się do wzrostu zaufania do własnego ubezpieczyciela i rynku ubezpieczeń w ogóle²⁹. Bezpośrednia likwidacja szkód obowiązuje już w wielu krajach Europy Zachodniej, jak również w Rosji. Pierwszym krokiem, który daje szansę na skuteczne wprowadzenie tego roz-

27. M. Orlicki, J. Pokrzywniak, A. Raczyński, *op. cit.*, s. 227.

28. *Ibidem*, s. 228.

29. Zob. M. Monkiewicz, *Bezpośrednia likwidacja szkód z tytułu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Doświadczenia krajów europejskich*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” nr 2/2009.

wiązania w Polsce jest podpisanie przez ubezpieczycieli rekomendowanego przez PIU porozumienia regresowego o wzajemnym uznawaniu przez ubezpieczycieli roszczeń regresowych z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Podsumowanie

Ochrona konsumenta w obowiązkowym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych jest w ostatnich latach jednym z celów kolejnych nowel zarówno prawa polskiego, jak i europejskiego. Wysoki poziom ochrony konsumentkiej wyznacza nowy standard tego ubezpieczenia. Wprowadzone rozwiązania prawne pozwalają na poczucie bezpieczeństwa i realności ochrony ubezpieczeniowej dla osób najbardziej zainteresowanych tym ubezpieczeniem – poszkodowanego i ubezpieczonego. Należy zadać jednak pytanie, jak daleko wprowadzać przepisy ochronne dla wyrównania pozycji stron stosunku i umowy ubezpieczenia. W prasie branżowej pojawiają się coraz częściej opinie o dysharmonii na rynku ubezpieczeń, w tym ubezpieczeń komunikacyjnych, zarzucające m.in. przerost ochrony konsumentkiej, który prowadzi do zapaści na rynku ubezpieczeniowym i uwidacznia się w ujemnym wyniku finansowym ubezpieczeń majątkowych w ostatnich latach³⁰. Osobiście uważam, iż aktualny stan prawny i umiejętne jego wykorzystanie przez instytucje związane z sektorem ubezpieczeń oraz obiektywne i rozsądne orzecznictwo sądów powszechnych wzmocni zaufanie społeczeństwa do całego rynku ubezpieczeń, który ucierpiał znacznie po ostatnim kryzysie finansowym z 2007 roku. Orzeczenia przyznające poszkodowanym w wypadkach nieproporcjonalne odszkodowania, rażąca dyskryminacja okoliczności indywidualnych spraw oraz podkreślanie przez kancelarie odszkodowawcze i prasę obrazu firm ubezpieczeniowych, jako zaniżających odszkodowania i nierespektujących prawa, pogłębi kryzys występujący obecnie na rynku ubezpieczeniowym. Ochrona konsumenta jest istotnym i koniecznym elementem uregulowań prawa ubezpieczeń gospodarczych. Obecne rozwiązania prawne pozwalają na realizację celów obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Chronią poszkodowanego, zapewniając mu szereg praw i ułatwień w dochodzeniu swoich praw i odszkodowania, tak potrzebnego po wypadku komunikacyjnym, jak również zabezpieczają sprawcę wypadku przed uszczerpleniem majątku i kosztownym, stresującym postępowaniem sądowym. Istotne jest to, aby instrumenty prawne ochrony konsumenta, poprzez nieumiejętne ich wykorzystanie w praktyce, nie prowadziły do patologii i wypaczeń na rynku ubezpieczeń. Ochrona konsumentów służy jednak w znacznym stopniu ogółowi społeczeństwa, zapewniając wysoki standard tego szczególnego kontraktu, jakim jest umowa ubezpieczenia. Stosunek ubezpieczenia łączyć się musi z zaufaniem jego konsumentów i realnością ochrony ubezpieczeniowej, co instrumenty prawne ochrony konsumentkiej zapewniają.

30. Tak m.in. w artykule z dnia 27 sierpnia br. w „Dzienniku Ubezpieczeniowym” prezes Ergo Hestia wyraził swoje spostrzeżenia na temat sytuacji na rynku ubezpieczeniowym.

Wykaz źródeł:

- Szumlicz T., *Problemy ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeń*, Warszawa 2006.
- Zielona księga w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta, KOM(2006) 744, Bruksela 2007.
- Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy, OJ C092, 25.04.1975.
- Malinowska K., *Umowa ubezpieczenia w Europie bez granic*, Bydgoszcz 2008.
- Kowalewski E., *O potrzebie polskiego kodeksu ubezpieczeń*, Toruń 2009.
- Przewalska K., Orlicki M., *Nowe prawo ubezpieczeń gospodarczych*, Bydgoszcz 2004.
- Łętowska E., *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004.
- Wąsiewicz A., *Ubezpieczenia w gospodarce rynkowej*, Bydgoszcz 1997.
- Orlicki M., Pokrzywniak J., Raczyński A., *Obowiązkowe ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych*, Bydgoszcz 2007.
- Monkiewicz M., *Ubezpieczenia komunikacyjne OC w Europie i Polsce*, Warszawa 2009.
- Bieniek G., *Odpowiedzialność cywilna za wypadki drogowe*, Warszawa 2007.
- Szpunar A., *Odpowiedzialność za szkodę majątkową. Szkoda na osobie i mieniu*, Bydgoszcz 1998.
- Rogowski S., *Ubezpieczenia komunikacyjne*, Warszawa 2008.
- Monkiewicz J., *Ubezpieczenia w Unii Europejskiej*, Warszawa 2002.
- Serwach M., *Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w świetle proponowanych zmian przepisów kodeksu cywilnego o umowie ubezpieczenia*, „Prawo Asekuracyjne” nr 2 (2006).
- Monkiewicz M., *Bezpośrednia likwidacja szkód z tytułu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Doświadczenia krajów europejskich*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” nr 2/2009.

Consumer protection in compulsory motor third party liability insurance – Summary

This article is devoted to the legal consumer protection instruments in compulsory motor third party liability insurance. Its main objective is to present all legal solutions that are characteristic for this type of insurance cover and which become effective the moment the insurance contract is concluded, through compensation of the claim, until insurance cover is over. Moreover, the article presents the legal grounds and the general evolution of consumer protection in the European Union and in Poland. Consumer protection is one of the main aspects of subsequent amendments of the insurance law and constitutes a determinant of the European Union's policy. Knowledge of the rights to which consumers of the compulsory motor third party liability insurance are entitled increases the insurance awareness and the insurance market standards.

Mgr MACIEJ SAMSON jest studentem studiów doktoranckich w Katedrze Ubezpieczeń na Wydziale Ekonomii Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.

Recenzenci: prof. dr hab. Tadeusz Szumlicz, dr Stanisław Rogowski.