

Ubezpieczenia: czy na pewno „klient zawsze bezpieczny”?



Ten znany slogan nijak się ma do rzeczywistości. Agent ubezpieczeniowy powinien nam przekazywać wszystkie istotne informacje potrzebne do podjęcia decyzji, w tym dane zakładu ubezpieczeń, na którego rzecz działa. Zwłaszcza wtedy, gdy ma on siedzibę za granicą i nie podlega nadzorowi KNF. Ubezpieczyciel nie może też uchylać się od refundacji kosztów wynajęcia samochodów zastępczych poszkodowanym klientom.

Pośrednik ubezpieczeniowy 4Life Direct w 2012 roku emitował w prasie, radiu, telewizji i w internecie reklamy ubezpieczenia na życie „Moi Bliscy”. Dwie kobiety w starszym wieku wspominają zmarłego męża jednej z nich oraz to, że zabezpieczył ją finansowo na wypadek śmierci, ponieważ wykupił ubezpieczenie na życie. Następnie kobieta wylicza zalety ubezpieczenia, a lektor zachęca do skontaktowania się z agentem. Jednak żadna z zakwestionowanych reklam nie zawierała danych zakładu ubezpieczeń oferującego ten produkt ani informacji o tym, że ma on siedzibę za granicą.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) zarzucił firmie 4Life Direct wprowadzanie klientów w błąd poprzez pomijanie w reklamach istotnych dla nich informacji, w tym danych zakładu ubezpieczeń, z którym miała być zawierana umowa. Było to tym bardziej szkodliwe, że ubezpieczyciel jako przedsiębiorca z Gibraltaru nie podlegał nadzorowi KNF m.in. w zakresie gwarancji ubezpieczeniowych. Reklama mogła więc wprowadzać w błąd, wywołując u klientów wrażenie, że zawierają umowę z polskim ubezpieczycielem, którego dodatkowo mogli utożsamiać z 4Life Direct, widząc w przekazach reklamowych jego nazwę i logo. Co prawda w niektórych materiałach pojawiał się komunikat: „Ochrony ubezpieczeniowej udziela Grupa Red Sands”, jednak nawet i wówczas nie informowano, że to zagraniczny ubezpieczyciel. UOKiK nałożył więc karę ponad 51 tysięcy złotych, żądając zaniechania bezprawnej praktyki.

Z kolei w styczniu i lutym br. zapadły dwa wyroki Sądu Apelacyjnego (SA) w sprawie decyzji dotyczących umów ubezpieczenia OC wydanych w listopadzie 2011 roku. UOKiK stwierdził wówczas, że firmy PZU i Uniqua ograniczały swoją odpowiedzialność z tytułu zawartej z kierowcą umowy ubezpieczenia OC. Nie zwracały bowiem lub istotnie utrudniały poszkodowanym w kolizji zwrot pieniędzy za wynajęcie auta zastępczego. Refundacja poniesionych kosztów następowała jedynie wtedy, gdy kierowcy wykazali, że samochód był im niezbędny do codziennego życia – na przykład dojazdów do pracy czy do szkoły i nie mieli możliwości skorzystania z innych środków komunikacji. UOKiK nałożył wówczas kary w wysokości ponad 11,2 mln złotych na PZU oraz ponad 1 mln złotych na Unię. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) podtrzymał tę decyzję, ale w przypadku Unii uchylił nałożoną karę. Jednak w styczniu i lutym br. Sąd Apelacyjny uchylił w całości decyzję UOKiK: powołał się na uchwałę Sądu Najwyższego z września 2015 roku, który stwierdził, że poszkodowany w wypadku komunikacyjnym nie jest konsumentem.

Natomiast w grudniu 2012 roku zapadła decyzja UOKiK w sprawie Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska, które również wyłączało lub ograniczało prawa konsumentów do refundacji kosztu najmu samochodu zastępczego. SA w grudniu 2015 roku stwierdził, że jeżeli towarzystwo ubezpieczeniowe odmawia wypłaty odszkodowania i zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, to poszkodowany może domagać się zwrotu kosztów bezpośrednio od sprawcy wypadku.

UOKiK zakwestionował jeszcze jedno postanowienie w umowach TUiR Allianz: dotyczyło ono pomniejszania odszkodowania należnego konsumentowi z tytułu umowy autocasco o stawkę podatku VAT. W opinii SA nie było ono jednak tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru klauzul niedozwolonych. Dlatego sąd uchylił karę pieniężną w wysokości ponad 1 miliona złotych nałożoną na TUiR Allianz za tę praktykę.

Kolejny wyrok dotyczący ubezpieczyciela to rozstrzygnięcie w sprawie Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie

polis na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (ufk). Zdaniem UOKiK, przedsiębiorca wprowadzał w błąd, informując swoich klientów o zmianie sposobu naliczania opłaty likwidacyjnej. Pierwotne postanowienie dotyczące tej opłaty zostało uznane przez SOKiK za niedozwolone i zamieszczone w Rejestrze klauzul niedozwolonych. Tymczasem Aegon jednostronnie i bez uprzedzenia narzucił klientom zmianę umowy na podstawie wewnętrznej uchwały zarządu. Jednak zgodnie z prawem taka zmiana jest możliwa jedynie za zgodą obu stron. UOKiK nakazał więc spółce zaniechanie nieuczciwej praktyki i nałożył na nią karę w wysokości blisko 23,5 miliona złotych. W grudniu 2015 r. SOKiK oddalił odwołanie spółki i podtrzymał decyzję, wskazując, że przepisy prawa, które Aegon naruszył, są jednoznaczne, a chęć przerzucenia części strat na konsumentów, jak również obawy, że na podstawie zaproponowanego aneksu konsumenci wypowiedaliby bezkosztowo umowy, nie uzasadnia stosowania praktyk sprzecznych z prawem.

Anna Nowak

fot. pixabay.com/CC0