



WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 stycznia 2012 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SA	– Teresa Mróz (spr.)
Sędzia SA	– Aldona Wapińska
Sędzia SA	– Ewa Zalewska
Protokolant	– sekr. sąd. Agnieszka Janik

po rozpoznaniu w dniu 20 stycznia 2012 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

przeciwko AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą
w Warszawie

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

na skutek apelacji pozwanego

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

z dnia 2 lutego 2011 r.

sygn. akt XVII AmC 2061/09

I oddala apelację;

II zasądza od AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą
w Warszawie na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów kwotę 270 zł (dwieście siedemdziesiąt złotych) tytułem
zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.



Na oryginał własność podaję.
Za zgodność z oryginałem stwierdzam
Sekretarz Sądowy

Uzasadnienie

Pozwem z dnia 17 grudnia 2009 roku powód - Stowarzyszenie Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania przez pozwaną — „AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń” S.A. z siedzibą w Warszawie w obrocie z konsumentami postanowienia o następującej treści: „Axa zastrzega sobie w każdym czasie prawo do zmiany zakresu usług określonych w Regulaminie oraz możliwość zaprzestania ich świadczenia”.

Powód wniósł ponadto o zasądzenie od pozwanej na rzecz powoda kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych, wydanie wyroku zaocznego w przypadku zaistnienia przesłanek ustawowych oraz przeprowadzenie rozprawy również pod nieobecność powoda.

W ocenie powoda, przedmiotowe postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę w rozumieniu art 385¹ § 1 k.c. oraz art. 385³ pkt 19 k.c. Zdaniem powoda, stosowane przez pozwaną postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interesy. Narusza przede wszystkim zasadę zaufania i uczciwości we wzajemnych relacjach ubezpieczyciela z konsumentami.

Uprawnienie pozwanej do zmiany w każdym czasie bez ważnej przyczyny zakresu usług, a nawet do zaprzestania ich wykonywania rażąco narusza interes konsumenta, bowiem w istocie, zawierając umowę konsument nie posiada pewności co do możliwości skorzystania z usług pozwanej. Jego zdaniem, pomimo związania pozwanej umową, konsument nie ma również możliwości wyegzekwowania od niej świadczenia wzajemnego.

Zdaniem powoda tak sformułowane postanowienie pozwala pozwanej na dokonywanie jednostronnej i dowolnej modyfikacji umowy w zakresie istotnych cech swojego świadczenia i stanowi tym samym niedozwolone postanowienie

umowne, o którym mowa w art. 385¹ pkt 19 k.c.

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości.

Wyrokiem z dnia 2 lutego 2011 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone i zakazał pozwanej stosowania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: „Axa zastrzega sobie w każdym czasie prawo do zmiany zakresu usług określonych w Regulaminie oraz możliwość zaprzestania ich świadczenia”.

Orzeczenie powyższe zapadło na podstawie następujących ustaleń faktycznych i rozważań prawnych Sądu Okręgowego:

Pozwany - „AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń” S.A. z siedzibą w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług ubezpieczenia na życie na rzecz konsumentów.

Sąd ustalił, że pozwany posługuje się w obrocie z konsumentami następującymi wzorcami umownymi: Regulamin doraźnej informacji medycznej - indeks RDIM/08/09/01 (zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA nr 1/22/07/2008 z dnia 22 lipca 2008r.), Regulamin doraźnej opieki medycznej - indeks RDOM/08/09/01 (zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA nr 1/22/07/2008 z dnia 22 lipca 2008r.), Regulamin doraźnej informacji medycznej (zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA nr 1/22/01/2009 z dnia 22 stycznia 2009r.), Regulamin doraźnej informacji medycznej (zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA nr 1/22/01/2009 z dnia 22 stycznia 2009r.), Regulamin doraźnej opieki medycznej (zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA nr 1/17/11/2008 z dnia 17 listopada 2008r.) oraz Regulamin doraźnej informacji medycznej (zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA nr 1/17/11/2008 z dnia 17 listopada 2008r.).

W wyżej wymienionych wzorcach umownych zawarte jest postanowienie o następującej treści: „Axa zastrzega sobie w każdym czasie prawo do zmiany zakresu usług określonych w Regulaminie oraz możliwość zaprzestania ich świadczenia.”.

Pozwana przyznała w odpowiedzi na pozew, że w wyżej wymienionych Regulaminach znajdował się zapis o treści zakwestionowanej przez powoda, nie poddała w wątpliwość wiarygodności dołączonych do pozwu wzorców umownych, ani też nie zarzuciła niezgodność kwestionowanego postanowienia z ich treścią.

W ocenie Sądu Okręgowego nie może budzić wątpliwości, że stosowane przez pozwaną Regulamin doraźnej pomocy medycznej i Regulamin doraźnej informacji medycznej, stanowią wzorce umowne, co wynika z treści art. 384 k.c., zatem podmioty, do których mają one zastosowanie są konsumentami.

Analizując zakwestionowane przez powoda postanowienie w oparciu o kryteria określone w art. 385 ind. 1 § k.c., Sąd uznał, że konsumenci nie mieli wpływu na jego treść, a zatem należało uznać, że nie było ono z nimi uzgadniane indywidualnie.

Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy także, zdaniem Sądu I instancji, głównych świadczeń stron umowy, którymi są: ze strony pozwanej — świadczenie ochrony ubezpieczeniowej, ze strony konsumenta - zapłata ceny za usługę ubezpieczeniową. Sąd Okręgowy podzielił stanowisko powoda, który twierdzi, że doraźna informacja medyczna i doraźna pomoc medyczna stanowią jedynie dodatkową usługę w ramach umowy ubezpieczenia na życie i nie są świadczeniem głównym tej umowy.

Do rozstrzygnięcia pozostała zatem jedynie kwestia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Sąd uznał, że kwestionowana przez powoda klauzula o treści „Axa zastrzega sobie w każdym czasie prawo do zmiany zakresu usług określonych w Regulaminie oraz możliwość zaprzestania ich świadczenia” stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. bowiem kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Postanowienie to, zdaniem Sądu Okręgowego spełnia

również przesłanki klauzuli abuzywnej określonej w art 395³ pkt 19 k.c.

Sąd wskazał, że stosownie do treści art. 385³ pkt 19 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia.

Sąd stanął na stanowisku, że przedmiotowe postanowienie umowne stosowane przez Pozwanego zawiera uregulowanie, które bezsprzecznie przewiduje uprawnienie dla pozwanego dokonywania jednostronnych zmian zakresu usług określonych w Regulaminie a także możliwość zaprzestania świadczenia tych usług.

Sąd podkreślił, że zawierając umowę z pozwaną, konsument ma prawo oczekiwać, że zakres świadczeń określony w umowie ma charakter wiążący i nie będzie podlegał jednostronnym modyfikacjom przez cały okres obowiązywania umowy. Dobre obyczaje nakazują, aby istotne cechy świadczenia nie ulegały zmianie w każdym czasie, na podstawie arbitralnych decyzji pozwanej. O atrakcyjności ofert pozwanej decydować mogą nie tylko świadczenia przewidziane w umowach podstawowych, ale także wynikające z umów dodatkowych, tak jak ma to miejsce w niniejszej sprawie. Konsument powinien mieć więc pewność, że istotne cechy świadczenia jego kontrahenta nie będą w każdym czasie zmieniane. Tymczasem zakwestionowane postanowienie daje niewątpliwie pozwanemu prawo do jednostronnej zmiany istotnych cech świadczenia w trakcie trwania umowy, bądź też do zaprzestania świadczenia usług w przyszłości. Przedmiotowa klauzula nie wskazuje przy tym żadnych przyczyn, których wystąpienie umożliwiłoby pozwanemu prawo do zmiany oferowanych usług lub zaprzestania ich świadczenia w ogóle.

Sąd zważył, że katalog usług oferowanych konsumentom przez pozwanego w ramach ubezpieczenia ma istotny wpływ na decyzję konsumenta w przedmiocie zawarcia umowy, a zatem zmiana zakresu tych usług bądź

zaprzestanie ich świadczenia ma istotne znaczenie. Normą dobrego obyczaju jest, aby katalog usług, jako istotny element stosunku prawnego określającego świadczenie pozwanego na rzecz ubezpieczonych był wiążący i trwały. Na mocy przedmiotowego zapisu pozwana może natomiast określić rozmiar poszczególnych świadczeń, które zostaną zmienione, jak również zadecydować, czy te świadczenia będą przez nią wykonywane w przyszłości. Na podstawie przedmiotowej klauzuli konsument nie posiada pewności co do możliwości skorzystania z usług pozwanej. Dochodzi więc do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego, który narusza zasadę równorzędności stron. Tym samym stanowi naruszenie klauzuli dobrych obyczajów.

Sąd stanął na stanowisku, że prawo do jednostronnego określanie przedmiotu świadczenia narusza rażąco interesy konsumentów, którzy pozostają w stanie niepewności co do możliwości uzyskania świadczenia. Przypomnieć w tym miejscu należy, że zgodnie z utrwaloną wykładnią do naruszenia interesu konsumenta dochodzi między innymi poprzez spowodowanie doznania przez konsumenta zawodu, wprowadzenie go w błąd i nierzetelne traktowanie. Zdaniem Sądu, naruszenie interesu konsumenta osiąga w tym przypadku stopień intensywności, który należy uznać za rażący. Zastrzeżenie przez pozwanego "prawa" do zmiany istotnych cech świadczenia, poprzez zmianę jego zakresu bądź dopuszczenie zaprzestania wykonywania, są przejawem naruszenia zasady rzetelnego traktowania konsumenta i wykorzystania uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty.

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono stosowanie do wyniku sporu na podstawie art. 98 i 99 k.p.c.

Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanego zarządził na podstawie art. 479 ind. 44 k.p.c.

k.p.c.

Apelację od powyższego orzeczenia wywiodła pozwana. Zaskarżając wyrok w całości zarzuciła Sądowi Okręgowemu naruszenie:

- prawa materialnego przez błędną wykładnię art. 384 § 1 k.p.c. w zw. z art. 805 § 1 i 2 k.c. poprzez przyjęcie, że uznane za niedozwolone postanowienie jest postanowieniem zawartym we wzorcu oraz, że nie dotyczy głównego świadczenia pozwanej,
- prawa materialnego przez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie, w szczególności art. 385 ind. 1 § 1 k.c. oraz art. 385 ind. 3 pkt 19 k.c. wskutek przyjęcia, że uznane za niedozwolone postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interesy,
- sprzeczność istotnych ustaleń sądu z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego przez przyjęcie, że uznane za niedozwolone postanowienie jest postanowieniem zawartym we wzorcu umownym oraz, że nie dotyczy głównego świadczenia pozwanej, jak też, że kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interesy.

W konkluzji apelacji pozwana wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku w całości i oddalenie powództwa wraz z zasądzeniem kosztów postępowania za obie instancje, ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy Sądowi Okręgowemu do ponownego rozpoznania.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja pozwanej pozbawiona jest uzasadnionych podstaw prawnych i jako taka podlega oddaleniu.

Nie jest zasadny zarzut apelacji naruszenia przez Sąd Okręgowy przepisu art. 384 § 1 k.c. w zw. z art. 805 § 1 i 2 k.c. W orzecnictwie Sądu Najwyższego za ugruntowany uznać należy pogląd, że z mocy art. 384 § 1 k.c. regulamin jest jedną spośród wymienionych tym przepisem szczególnych postaci wzorca umowy, zatem podlega kontroli sądu w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Nie ma racji skarżąca podnosząc, że choć postanowienia Regulaminów ustalone były jednostronnie przez pozwaną, to jednak na ich podstawie nie zawierane były z konsumentami żadne umowy. Argumentacja ta ma o tyle małe znaczenie w sprawie, że kontrola abstrakcyjna, jakiej dokonuje Sąd nie jest uzależniona od uprzedniego zawarcia jakiejkolwiek umowy na podstawie

postanowień wzorca umownego. Innymi słowy, postanowienia regulaminu, jako ustalonej przez jedną ze stron szczególnej postaci wzorca umowy (art. 384 § 1 k.c.), podlegają między innymi tzw. kontroli abstrakcyjnej w postępowaniu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, wszczętym także przez podmiot nie związany umową z twórcą tego wzorca (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 20 stycznia 2011 r. w sprawie I CSK 218/10).

Przypomnieć należy, że klauzulą niedozwoloną jest postanowienie umowy zawartej z konsumentem (lub wzorca umownego), która spełnia łącznie wszystkie przesłanki określone w przepisie art. 385 ind. 1 k.c.: 1) nie jest postanowieniem uzgodnionym indywidualnie, 2) nie jest postanowieniem w sposób jednoznaczny określającym główne świadczenia stron, 3) kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Zatem pozwana zupełnie niezasadnie przywiązuje wagę do tego, że Regulaminy doraźnej pomocy medycznej i doraźnej informacji medycznej nie były klientom doręczane jak również klienci nie byli z nimi zaznajamiani. Doręczenie regulaminu nie stanowi bowiem przesłanki warunkującej ocenę postanowienia z punktu widzenia jego abuzywności, nie stanowi bowiem przesłanki uznania klauzuli za niedozwoloną. Zwrócić również należy uwagę, że usługi, świadczenie których pozwana przewiduje w przedmiotowych Regulaminach nie mają samodzielnego bytu tj. nie funkcjonują samodzielnie bez uprzedniego zawarcia umowy ubezpieczenia. Słusznie Sąd Okręgowy stwierdził, że świadczeniem głównym wynikającym z takiej umowy jest ze strony ubezpieczyciela świadczenie ochrony ubezpieczeniowej, a ze strony konsumenta zapłata ceny za tę ochronę. Zatem w ramach umowy ubezpieczeniowej, usługi świadczone na podstawie Regulaminów doraźnej pomocy medycznej i doraźnej informacji medycznej nie stanowią głównych świadczeń stron. Powyższe znajduje potwierdzenie w treści paragrafu pierwszego Regulaminów określających, dla kogo usługi wskazane w tych Regulaminach są dostępne. Wynika z nich, że adresatem jest klient, którym jest ubezpieczony w rozumieniu umowy ubezpieczeniowej. Wobec powyższego nie budzi wątpliwości Sądu Apelacyjnego, że

świadczenia pozwanej wobec konsumenta doraźnej pomocy medycznej i doraźnej informacji medycznej są świadczeniami dodatkowymi w ramach umowy ubezpieczeniowej. O tym, że świadczenia mają charakter dodatkowy świadczą dalsze zapisy regulaminów, z których wynika, że by ubezpieczony mógł z nich skorzystać musi wykonać czynności „uruchamiające” te usługi (podanie imienia i nazwiska numeru PESEL i innych danych niezbędnych do realizacji świadczenia – paragraf 3). Ponadto ścisły związek proponowanych w Regulaminach świadczeń z umową o ochronę ubezpieczeniową wynika z paragrafu 4 Regulaminu doraźnej informacji medycznej oraz paragrafu 7 Regulaminu doraźnej opieki medycznej stanowiących że klient traci prawo dostępu do usługi z chwilą wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej. Zatem zarzut pozwanej sprzeczności istotnych ustaleń Sądu Okręgowego z treścią zebranego materiału dowodowego w zakresie przyjęcia, że zaskarżona klauzula nie dotyczy głównego świadczenia, nie jest trafny.

Odnosnie do zarzutu naruszenia przez Sąd Okręgowy art. 385 ind. 1 § 1 k.c. oraz art. 385 ind. 3 pkt 19 k.c. również należy stwierdzić, że nie są one trafne

Klauzula dobrych obyczajów, podobnie jak klauzula zasad współżycia społecznego, nakazuje dokonać oceny w świetle norm pozaprawnych, przy czym chodzi o normy moralne i obyczajowe, powszechnie akceptowane albo znajdujące szczególne uznanie w określonej sferze działań, na przykład w obrocie profesjonalnym, w określonej branży, w stosunkach z konsumentem itp. W stosunkach z konsumentami szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Im powinny odpowiadać zachowania stron stosunku, także w fazie przedumownej. Postanowienia umów, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta, nie pozwalając na realizację tych wartości, będą uznawane za sprzeczne z dobrymi obyczajami. Tak w szczególności kwalifikowane są wszelkie postanowienia, które zmierzają do naruszenia równorzędności stron stosunku, nierównomiernie rozkładając uprawnienia i obowiązki między partnerami umowy. Właśnie brak równowagi kontraktowej jest najczęściej wskazywanym

przejawem naruszenia dobrych obyczajów drogą zastosowania określonych klauzul umownych. W sprawie niniejszej zakwestionowana klauzula wprowadza możliwość jednostronnego (przez pozwaną) dokonania zmian w zakresie świadczonych w ramach doraźnej pomocy medycznej i doraźnej informacji medycznej usług, a nawet możliwość zaprzestania ich świadczenia. Słusznie Sąd Okręgowy uznał, że klient (ubezpieczony), który spełnił warunki realizacji na jego rzecz usług określonych w Regulaminach ma prawo oczekiwać, że zakres świadczeń w trakcie obowiązywania ochrony ubezpieczeniowej będzie miał charakter wiążący i nie będzie podlegał jednostronnym modyfikacjom. Właśnie dobry obyczaj w stosunkach z konsumentami nakazuje nie podejmowanie przez przedsiębiorcę arbitralnie zmian co do zakresu usług świadczonych konsumentowi. Bez znaczenia pozostaje fakt, że pozwana realizując usługi na rzecz konsumenta, sama korzysta z usług operatora przekazującego jej informacje składające się na treść poszczególnych świadczeń. Nadto podkreślić należy, że pozwana nie dokonała w Regulaminach zastrzeżenia co do powodów decydujących o zmianie zakresu usług, bądź przyczynach zaprzestania ich świadczenia.

Wypada w tym miejscu przywołać zaprezentowane w wyroku z dnia 23 sierpnia 2011 r. w sprawie VI A Ca 262/11 stanowisko Sądu Apelacyjnego w Warszawie, z którego wynika, że istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien wyrażać się on informowaniem o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnym traktowaniu konsumenta jako równorzędnego partnera umowy. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można więc uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. Działania te potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być zarazem rażące a więc szczególnie doniosłe.

W realiach niniejszej sprawy przyjąć należy, że Sąd Okręgowy, że zakwestionowane postanowienie rażąco narusza interes konsumenta. Nie można bowiem uznać, że postępowanie pozwanej w tym wypadku nie jest pozbawione rzetelności traktowania konsumenta, pozwana zastrzegając dla siebie uprawnienie określone w zaskarżonej klauzuli wykorzystała swoją uprzywilejowaną pozycję profesjonalisty.

Mając powyższe na uwadze, Sąd Apelacyjny na podstawie art. 385 k.p.c. orzekł jak w sentencji wyroku. O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono na podstawie art. 108 § 1 k.p.c. w zw. z art. 98 § 1 i 3 k.p.c. mając na uwadze wynik tego postępowania.



Na oryginale właściwe podpisy.
Za zgodność z oryginałem stwierdzam
Sekretarz Sądowy

