



## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 4 maja 2009r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
w składzie:

Przewodniczący: SSO Bogdan Gierzyński

Protokolant: asystent sędziego Adam Zaborski

po rozpoznaniu w dniu 4 maja 2009r. w Warszawie na rozprawie  
sprawy z powództwa

przeciwko Towarzystwu Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w W.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

- I. **Uznaje za niedozwolone i zakazuje stosowania przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w W. w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o następującej treści:**  
„[koszt części zamiennych:] z uwzględnieniem procentowo ustalonego rynkowego ubytku wartości części – nie przekraczającego procentowo ustalonego poziomu ubytku wartości rynkowej pojazdu ustalonego przez TUiR S.A. – określonego w kalkulacji naprawy ...”.
- II. **Zasądza od Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w W. na rzecz kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego.**
- III. **Poleca pobranie kasie Sądu Okręgowego w Warszawie od Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w W. kwotę 600 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty stałej od pozwu, od której uiszczenia powód był zwolniony z mocy prawa.**
- IV. **Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w W.**

SSO Bogdan Gierzyński

## UZASADNIENIE

W dniu 2 czerwca 2008 roku powód –           wniósł pozew, w którym domagał się uznania za niedozwolone postanowienia Części I § 18.4.1.2 wzorca umowy stosowanego przez pozwanego – Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w W. o następującej treści: „[koszt części zamiennych:] z uwzględnieniem procentowo ustalonego rynkowego ubytku wartości części – nie przekraczającego procentowo ustalonego poziomu ubytku wartości rynkowej pojazdu ustalonego przez TUiR S.A. – określonego w kalkulacji naprawy ...”.

Powód wniósł ponadto o zasądzenie od pozwanej spółki na rzecz powoda kosztów procesu według norm przepisanych w tym kosztów zastępstwa procesowego w co najmniej podwójnej wysokości stawki minimalnej, ewentualnie według spisu kosztów jeżeli taki zostanie złożony oraz o rozpoznanie sprawy także pod nieobecność powoda.

W ocenie powoda, zakwestionowane postanowienie nie podaje żadnych reguł, na podstawie których można by w sposób obiektywny ustalić jakiej wysokości przyjętej amortyzacji osoba ubezpieczona może się spodziewać.

Zdaniem powoda, jedynym kryterium jest tylko i wyłącznie arbitralna decyzja pozwanego, który może dowolnie ustalać ten ubytek.

W opinii powoda, na tle przedmiotowego wzorca umownego mamy do czynienia z istnieniem klauzuli abuzywnej, o której mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 4 i 9 k.c.

Powód podniósł, iż przyjmowany umownie procent amortyzacji nie jest pojęciem obiektywnym. Nie można więc, jego zdaniem, ustalić w jakim zakresie części w danym samochodzie uległy amortyzacji. W ocenie powoda, na okoliczność tę wpływa wiele czynników, jak wiek pojazdu, jego zużycie, stan zadbania czy też sytuacja rynkowa na rynku części zamiennych.

Powód podkreślił, że co do zasady przyjmowanie amortyzacji części w polisach AC nie jest samo przez się postanowieniem niedozwolonym, jednakże autor ogólnych warunków umów powinien już wprost w OWU określić w jakim procencie amortyzacja ta będzie przyjmowana. Jego zdaniem, całkowicie niedopuszczalnym jest taka konstrukcja jak w zaskarżonym przepisie, gdzie jedynym podmiotem który może stwierdzić o ile

będzie mniejsze odszkodowanie należne poszkodowanemu jest pozwany zakład ubezpieczeń.

Powód podniósł, że z całą pewnością taka konstrukcja przepisu OWU pozostaje w jaskrawej sprzeczności z przepisami prawa, chociażby z art. 805 k.c. skoro bowiem z jednej strony konsument, ubezpieczony opłaca składkę w określonej wysokości, to powinien móc na podstawie zawartej umowy przewidzieć jakie w przypadku szkody odszkodowanie będzie w stanie uzyskać. Można założyć, iż konsument gdyby wiedział, iż za określoną składkę otrzyma odszkodowanie mniejsze o 38,5 % od kosztów naprawy, to mógłby skorzystać z oferty konkurencji, gdzie za podobną składkę, czy nawet mniejszą amortyzacja określona zostałaby na poziomie 20% (jak chociażby w przypadku OWU HDI Samopomoc).

W opinii powoda, obecna konstrukcja OWU wprowadza klientów pozwanego w błąd, co do rzeczywistych intencji wypływających z tak określonego przepisu a praktyki działania pozwanego zakładu ubezpieczeń. Co więcej posługiwanie się dla wprowadzania w błąd zmodyfikowanym programem Infoexpert, bez informowania o tej okoliczności jest już działaniem na tyle zaawansowanym, iż nawet podmioty zajmujące się na co dzień ubezpieczeniami dały się zwieść co do zgodności ustalanego uszczerbku z kryteriami obiektywnymi.

Wobec powyższego strona powodowa stoi na stanowisku, iż taka konstrukcja OWU celowo wprowadza konsumentów w błąd, naruszając dobre obyczaje i rażąco uprzywilejowując pozwany zakład ubezpieczeń.

Pozwany w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa, dopuszczenie dowodów z dokumentów wskazanych w treści odpowiedzi na pozew oraz o zasądzenie na rzecz pozwanego kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew pozwany podniósł, że nie podziela stanowiska powoda, iż zaskarżona klauzula rażąco narusza interesy konsumentów oraz kształtuje ich prawa w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

Pozwany wyjaśnił, iż ustalenie ubytku wartości części nie jest dokonywane przez pozwanego w sposób dowolny. Wskazał, że na jego zlecenie został opracowany program jako narzędzie w zakresie wyceny ubytku wartości części jako pochodna ubytku wartości

rynkowej pojazdu zgodnie z brzmieniem klauzuli. W przeciwieństwie do stosowanych obecnie zasad, iż do każdego typu pojazdu przyjmuje się jedną wartość zużycia, która co stwierdza powód nie jest pojęciem obiektywnym, gdyż nie uwzględnia wielu czynników związanych z eksploatacją pojazdu, opracowany na zlecenie pozwanego program do wyceny ubytku wartości rynkowej części jest na pewno bardziej obiektywny gdyż wprowadza zróżnicowanie elementów do wyceny oraz ustala ubytek wartości na wskazany dzień.

Pozwany nie mógł podawać konsumentom, w chwili zawierania umowy, w jakiej wysokości przyjmuje tzw. wskaźnik amortyzacji, gdyż nie był on wartością stałą lecz wyliczaną na dzień ustalenia wysokości szkody indywidualnie dla danego pojazdu zgodnie z ogólnymi warunkami ubezpieczenia. Jeżeli szkoda wystąpiła w pierwszym miesiącu użytkowania pojazdu to wskaźnik ten był mniejszy, niż jeżeli szkoda wystąpiła w 9 miesiącu użytkowania pojazdu. Wyliczanie ubytku wartości w oparciu o specjalnie stworzone do tego narzędzie jakim jest program komputerowy przeczy zarzutom o dowolności i braku reguł przy ustalaniu ubytku wartości części. Wartości ubytku przenoszona była do formularza kalkulacji naprawy pojazdu w systemie Audatex i przedstawiana klientowi jako jeden z elementów kalkulacji naprawy zgodnie z § 18. ust.4 pkt.1.2 lit.b ogólnych warunków ubezpieczenia AC/KR. Wszystkie elementy kalkulacji naprawy, a za taki jest traktowany zgodnie z ogólnymi warunkami ubezpieczeń ubytek wartości części, wyliczone są dzień ustalania wysokości szkody, przy użyciu arkuszy kalkulacyjnych programów komputerowych (Audatex) a ich wysokość nigdy nie jest znana w momencie zawierania umowy.

Pozwany podniósł, iż ustalanie wysokości szkody i odszkodowania jest ustawowym obowiązkiem pozwanego. Na podstawie ustawy z dnia 22 maja 2003r o działalności ubezpieczeniowej do czynności ubezpieczeniowych wykonywanych przez zakład ubezpieczeń należy ustalanie wysokości szkód oraz rozmiaru odszkodowań oraz innych świadczeń należnych uprawnionym z umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych (art.3 ust.5 pkt.2 ustawy). Ponadto, jak wskazał pozwany, zgodnie z art.16 ust.1 ustawy zakład ubezpieczeń podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także informuje osobę występującą z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności zakładu

ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania. Ponadto, pozwany =stwierdził, że w/w ustawa nakłada na zakład ubezpieczeń terminy do przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego, w których zakład ubezpieczeń zobowiązany jest ustalić swoją odpowiedzialność oraz wysokość należnego poszkodowanemu odszkodowania (art. 817 k.c.). Stąd też zarzut, iż pozwany uprawniony jest do dokonywania wiążącej interpretacji umowy nie znajduje, w opinii pozwanego, uzasadnienia. Pozwany wskazał, że obowiązek ustalania wysokości szkody i odszkodowania jest obowiązkiem nałożonym na pozwanego przez ustawodawcę, a klient ma możliwość odwołania się od ustaleń w trybie skargowym wskazanym w ogólnych warunkach ubezpieczenia.

Zdaniem pozwanego, obowiązek nałożony przez ustawodawcę na pozwanego nie może być traktowany, jako klauzula abuzywna rozumiana, jako uprawnienie do wiążącej interpretacji umowy. Sama treść klauzuli dotycząca technicznych zasad ustalania wysokości szkody może być mało zrozumiała, lecz nie jest to tożsame z jej abuzywnością.

**Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:**

Pozwany – „Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. z siedzibą w W. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług ubezpieczeniowych.

Bezsporne jest, że pozwany posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym o nazwie „OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA POJAZDÓW LĄDOWYCH OD USZKODZEŃ AUTOCASCO (AC)”, który zawiera zakwestionowane przez powoda postanowienie o następującej treści: „[koszt części zamiennych:] z uwzględnieniem procentowo ustalonego rynkowego ubytku wartości części – nie przekraczającego procentowo ustalonego poziomu ubytku wartości rynkowej pojazdu ustalonego przez TUiR S.A. – określonego w kalkulacji naprawy ...”.

Pozwany nie zakwestionował wiarygodności dołączonego do pozwu wzorca umownego, ani też nie zarzucił niezgodności kwestionowanego postanowienia z jego treścią, dlatego okoliczności te należało uznać za udowodnione na podstawie art. 230 k.p.c.

**W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:**

W postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone Sąd dokonuje abstrakcyjnej oceny wzorca celem ustalenia, czy zawarte w nim klauzule mają charakter niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> k.c. Niedozwolone postanowienia umowne to konstrukcja przewidziana w art. 385<sup>1</sup> – 385<sup>3</sup> k.c., mająca na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą. Należy podkreślić, że ocena kwestionowanych klauzul prowadzona jest w oderwaniu od konkretnego stosunku umownego z określonym konsumentem, a jej przedmiotem jest badanie tylko tych klauzul wzorca, a nie praktyki i konsekwencji ich stosowania w umowach z konsumentami.

W myśl art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Z przytoczonego sformułowania wynika zatem, że możliwość uznania danego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki stosowania zależy od spełnienia następujących przesłanek:

- 1) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, a więc nie podlegało negocjacji;
- 2) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami;
- 3) ukształtowane we wskazany sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta;
- 4) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia.

Powyższe przesłanki muszą zostać spełnione łącznie, natomiast brak jednej z nich skutkuje, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Analizując zakwestionowane przez powoda postanowienie w oparciu o w/w kryteria, nie budzi wątpliwości Sądu, 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, głównych świadczeń stron umowy, którymi są: ze strony pozwanej – świadczenie ochrony ubezpieczeniowej, ze strony zaś konsumenta – zapłata ceny za usługę ubezpieczeniową.

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.

Należy w tym miejscu wskazać, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Pełnię treści pojęciu „dobrych obyczajów” (w szczególności w stosunkach umownych między profesjonalistą a konsumentem) nadaje judykatura - w orzeczeniu SN z 13 lipca 2005 r., I CK 832/04, IC Biul. SN 2006, nr 2, s. 86 wskazano, że za „sprzeczne z dobrymi obyczajami” należy uznać wprowadzenie klauzul godzących w równowagę kontraktową, „rażące naruszenie interesów konsumenta” zaś polega na nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta w określonym stosunku umownym.

Mają powyższe na względzie Sąd uznał, że kwestionowana przez powoda klauzula o treści „[koszt części zamiennych:] z uwzględnieniem procentowo ustalonego rynkowego ubytku wartości części – nie przekraczającego procentowo ustalonego poziomu ubytku wartości rynkowej pojazdu ustalonego przez TUiR S.A. – określonego w kalkulacji naprawy ...” stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., bowiem spełnia przesłanki określone w art. 385<sup>3</sup> pkt 4 i 9 k.c.

Stosownie do treści art. 385<sup>3</sup> pkt 4 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy.

Natomiast zgodnie z art. 385<sup>3</sup> pkt 9 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.

Zgodnie z art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. Nr 124, poz. 1151 ze zm.) źródłem ochrony ubezpieczeniowej jest umowa. Wymieniona ustawa nie definiuje jednak umowy ubezpieczenia. Zawiera ją art. 805 § 1 k.c. określający po stronie ubezpieczyciela obowiązek spełnienia określonego świadczenia w razie zajścia przewidzianego w umowie wypadku tj. zdarzenia losowego, zaś po stronie ubezpieczającego obowiązek zapłacenia składki. Wobec tego, że przepisy kodeksu cywilnego, ani ustawy ubezpieczeniowej nie regulują szczegółowo całokształtu kwestii związanych z ubezpieczeniem w każdym z jego rodzajów, dlatego też szczególne postanowienia dotyczące konkretnego ubezpieczenia ustalane są w ogólnych warunkach ubezpieczenia, zazwyczaj stanowiących integralną część umowy.

Ogólne warunki poszczególnych rodzajów ubezpieczeń określają zdarzenia uzasadniające spełnienie przez zakład ubezpieczeń głównego świadczenia, jakim jest wypłata odszkodowania. Wystąpienie określonego w umowie zdarzenia warunkuje spełnienie świadczenia ubezpieczyciela względem ubezpieczającego i jest bezsprzecznie z tym świadczeniem związana.

Zaskarżone przez powoda postanowienie zawarte jest w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia i dotyczy ustalania kosztu części zamiennych z uwzględnieniem amortyzacji. Jednakże należy zauważyć, że ani przedmiotowa klauzula, ani też wzorzec w którym jest ona zawarta nie wskazuje reguł, na podstawie których pozwany dokonuje takiego ustalenia. Przedmiotowy zapis nie podaje bowiem żadnych kryteriów, na podstawie których można by, w sposób obiektywny, ustalić jakiej wysokości amortyzacji konsument może się spodziewać od zakładu ubezpieczeniowego.

Należy wskazać, że uregulowany w przedmiotowym postanowieniu procent amortyzacji jest zależny wyłącznie do jednostronnej i arbitralnej decyzji pozwanego towarzystwa ubezpieczeniowego. Pozwany w sposób dowolny może zatem ustalić



procentową wartość ubytku pojazdu. Jedynym zatem podmiotem uprawnionym do interpretacji przedmiotowego zapisu jest pozwany a konsumenci nie mają żadnego wpływ na decyzję pozwanego w tym zakresie.

W ocenie Sądu postanowienie to jest zbyt ogólne a przy tym niejednoznaczne, przez co umożliwia zbyt dużą swobodę pozwanego do ustalenia wartości amortyzacji, której konsument nie będzie, ani w stanie przewidzieć, ani też obiektywnie zweryfikować jej zasadności.

Należy podkreślić, na co również wskazuje powód, że postanowienia zgodnie z którymi przyjmuje się amortyzację nie stanowi jeszcze niedozwolonego postanowienia umownego pod warunkiem, iż sposób jej ustalania jest jasno i czytelnie wskazany we wzorcu umownym.

Posługiwanie się przedmiotowym postanowieniem daje natomiast pozwanemu możliwość dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Do pozwanego będzie należała bowiem ocena tego jaki jest de facto ostateczny procent poziomu ubytku wartości rynkowej pojazdu. Wskazany powyżej skutkiem dokonywania interpretacji przez pozwaną jest, iż konsument o bardzo istotnej dla siebie okoliczności, jaką jest sposób ustalania odszkodowania, dowiadyuje się dopiero po zaistnieniu zdarzenia ubezpieczeniowego.

Powyższe postanowienie umowne, stosowane przez pozwanego w obrocie z konsumentami, w ocenie Sądu, powoduje nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. Zakwestionowane postanowienie stanowi nadużycie przewagi kontraktowej pozwanego, jako profesjonalisty względem konsumenta, przyznając pozwanemu przewagę w łączącym ich stosunku umownym.

Należy również podkreślić, że skoro pozwany, jako profesjonalista, prowadzi działalność gospodarczą nastawioną na zysk, to ponosi również ryzyko gospodarcze z tą działalnością związane. Trudno więc, w ocenie Sądu, zaakceptować przenoszenie tego ryzyka gospodarczego na konsumenta, gdyż jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Przedmiotowa klauzula godzi zatem w równowagę kontraktową i prowadzi do nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta.

W ocenie Sądu, takie ukształtowanie stosunku prawnego we wzorcu umownym nie znajduje żadnego uzasadnienia i w sposób rażący narusza interesy ekonomiczne

konsumentów, jak również kształtuje ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

Z tych względów Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i zakazał jego stosowania na podstawie art. 479<sup>42</sup> k.p.c.

O wysokości wpisu od pozwu i obciążeniu nim pozwanego na rzecz Skarbu Państwa orzeczono na podstawie art. 26 ust. 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398).

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<sup>44</sup> k.p.c.

SSO Bogdan Gierzyński