

Eugeniusz Kowalewski, Michał P. Ziemiak

# W sprawie legalności ubezpieczeniowych kancelarii odszkodowawczych

## 1. Uwagi wstępne

Problematyka kancelarii odszkodowawczych jest obecnie jednym z najczęściej poruszanych tematów z zakresu szeroko pojętego obrotu prawnego, koncentrującego się na obsłudze roszczeń odszkodowawczych osób poszkodowanych, w szczególności tych, które roszczenia kierują do zakładów ubezpieczeń<sup>1</sup>. Z dostępnych danych statystycznych wynika, że ta forma prowadzenia działalności gospodarczej przeżywa obecnie – mówiąc obrazowo – swoisty rozkwit, co samo w sobie nie jest niczym negatywnym, skoro społeczne zapotrzebowanie na tego typu usługi stale rośnie. O ile w 2004 r. na polskim rynku działało ok. 30 takich kancelarii, obecnie liczbę tę szacuje się nawet na ok. 600<sup>2</sup>. Pomimo tak dynamicznego rozwoju tej branży, polskie ustawodawstwo nie zawiera *de lege lata* uregulowań, bezpośrednio określających status tych podmiotów oraz warunki podejmowania przez nie działalności.

Niniejszy artykuł ma na celu zasygnalizowanie podstawowych problemów i wątpliwości wiążących się z działalnością przedmiotowych kancelarii, w szczególności tych o „profilu” ubezpieczeniowym. Bez wątpienia przedstawione uwagi krytyczne nie dotyczą wszystkich obecnych na rynku kancelarii, z których pewna część działa profesjonalnie. Cechuje to, w szczególności działalność tych kancelarii, które są organizacyjnie (strukturalnie) powiązane z kancelariami radców prawnych czy adwokatów, co bezpośrednio przekłada się na poziom oferowanej „obsługi roszczeń odszkodowawczych”. Jednakże *gros* tych podmiotów funkcjonuje poza strukturalną formułą przypisaną dla korporacyjnych zawodów w prawniczych (a także poza formułą pośrednictwa ubezpieczeniowego), co rodzi realne niebezpieczeństwo niższego poziomu świadczonych usług, nie mówiąc o braku zabezpieczenia finansowego odpowiedzialności tych podmiotów wobec zleceniodawców (np. co do obowiązkowego ubezpieczenia OC).

<sup>1</sup> Zob. m.in. raport opracowany pod kierunkiem J. Monkiewicza, *Działalność kancelarii odszkodowawczych na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych. Diagnoza i propozycje działań*, Rozprawy Ubezpieczeniowe nr 6 (1/2009), s. 135 i n. czy materiały z konferencji Rzecznika Ubezpieczonych „Kancelarie i doradcy odszkodowawczy”, Warszawa, 16 listopada 2010 r., dostępne na: [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)

<sup>2</sup> Liczby takie podawano m.in. na konferencji, o której mowa w przypisie nr 1.

Znakomita część (jeśli nie większość) działających na naszym rynku kancelarii odszkodowawczych reprezentuje, a potwierdzają to dostępne dane statystyczne<sup>3</sup>, profil ubezpieczeniowy, bądź przeważająco ubezpieczeniowy; można je określić mianem „ubezpieczeniowych kancelarii odszkodowawczych” (zwanym dalej UKO). Wynika to między innymi z faktu, że jednym z dominujących obszarów zainteresowania kancelarii są roszczenia osób poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych. Roszczenia te – niezależnie od tego, kto ponosi cywilną odpowiedzialność za szkody wyrządzone ruchem pojazdów – są w większości przypadków kierowane do zakładów ubezpieczeń, które udzielają sprawcom ochrony, w ramach powszechnego i obowiązkowego ubezpieczenia OC. Dlatego też szersza analiza problematyki UKO wydaje się być uzasadniona, choć wiele refleksji oraz wniosków *de lege ferenda* zawartych w niniejszym artykule odnosi się do ogółu podmiotów (kancelarii, doradców itp.), zajmujących się świadczeniem usług w zakresie całościowej obsługi roszczeń odszkodowawczych, bez ich przedmiotowej czy podmiotowej kwantyfikacji.

## 2. Specyfika usług kancelarii odszkodowawczych

UKO świadczą usługi w zakresie realizacji roszczeń osób ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia (działając na zlecenie tych osób realizują ich roszczenia odszkodowawcze w stosunku do zakładów ubezpieczeń). Dostępne dane statystyczne świadczą o tym, że większość tych zleceń dotyczy dziedziny wypadków komunikacyjnych (bądź innych wypadków, w których sprawca objęty jest ubezpieczeniem OC), a ofiary tych wypadków stanowią lwią część klienteli UKO. Określenie „obsługa roszczeń” (bądź realizacja czy dochodzenie) nie jest dostatecznie precyzyjne, albowiem nie wyjaśnia ani istoty, ani rodzajów konkretnych usług wykonywanych przez przedmiotowe kancelarie. Usługi te można podzielić na dwa zasadnicze rodzaje: **usługi typu *advising* oraz usługi typu *settling***.

W pierwszym przypadku chodzi o doradztwo prawno-ubezpieczeniowe udzielane ubezpieczającym, ubezpieczonym bądź innym podmiotom uprawnionym z umów ubezpieczenia. Często usługa ta polega na wydawaniu opinii czy udzielaniu porad prawnych, podobnie jak czynią klasyczne kancelarie adwokackie czy radców prawnych. Tego rodzaju usługi kancelarie świadczą w imieniu własnym oraz na własny rachunek (nie działają w charakterze pełnomocnika zlecającego opinii)<sup>4</sup>. Podmioty zajmujące się wyłącznie lub głównie usługami typu *insurance advising* bywają określane jako „doradcy ubezpieczeniowi”. Doradcy tacy – ze względu na wskazaną specyfikę świadczonych usług

---

<sup>3</sup> Zob. J. Monkiewicz, *Działalność kancelarii odszkodowawczych...*, s. 142–143.

<sup>4</sup> Co samo w sobie jest wątpliwe, bowiem czy sporządzanie opinii prawnych (w tym pisemnych) oraz udzielanie porad prawnych mieści się w ramach „kompetencji” UKO, skoro co do zasady działalność taka jest zastrzeżona dla korporacyjnych zawodów prawniczych (adwokatów czy radców prawnych; przykładowo, przyjmuje się, że broker ubezpieczeniowy – jeżeli nie korzysta z usług adwokata czy radcy prawnego – nie może sporządzać opinii i udzielać porad prawnych); tym niemniej w praktyce niektóre kancelarie takich porad udzielają.

– nie muszą być jednocześnie pośrednikami ubezpieczeniowymi (agentami czy brokerami).

W drugim przypadku rola kancelarii jest podobna do pośrednika ubezpieczeniowego (w szczególności brokera), albowiem kancelaria działa na zlecenie osób uprawnionych z umów ubezpieczenia, z reguły jako pełnomocnik. Celem tej usługi jest dochodzenie roszczeń od zobowiązanego ubezpieczyciela, a w konsekwencji wyegzekwowanie należnego zleceniodawcy świadczenia. Na ogół usługa ta ogranicza się do stadium prejurysdykcyjnego postępowania ubezpieczeniowego, tj. postępowania likwidacyjnego<sup>5</sup>.

### 3. Obsługa roszczeń osób trzecich (*actio directa*)

O ile można się zgodzić, że UKO zajmować się mogą obsługą roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia, o tyle nie jest już takie oczywiste, czy może tu chodzić również o cywilnoprawne roszczenia osób poszkodowanych do osób odpowiedzialnych za wyrządzenie szkody oraz ich ubezpieczycieli. Najczęściej, jak już wspomniano, chodzi o zajmowanie się roszczeniami osób poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych, choć nie tylko. W typowym układzie, gdy ofiara wypadku komunikacyjnego nie ma zawartego „własnego” ubezpieczenia, może ona dochodzić roszczeń odszkodowawczych od odpowiedzialnego cywilnie sprawcy oraz – ponieważ jest on objęty obowiązkowym ubezpieczeniem OC – od jego ubezpieczyciela na zasadzie *actio directa*. Instytucja *actio directa* oznacza prawno-procesową możliwość dochodzenia przez poszkodowanego roszczeń cywilnoprawnych, które mu przysługują wobec sprawcy szkody (z reguły roszczenia deliktowe), bezpośrednio od ubezpieczyciela, z którym sprawca taki zawarł umowę ubezpieczenia OC. Instytucja ta, czy raczej ustawowy „mechanizm”, nie oznacza jednak zmiany natury i charakteru prawnego dochodzonych roszczeń odszkodowawczych. Są to nadal roszczenia cywilnoprawne, wynikające z kodeksowych przepisów dotyczących odpowiedzialności cywilnej za wyrządzoną szkodę; nie mają one swego źródła w umowie ubezpieczenia, a zatem nie są roszczeniami typu ubezpieczeniowego<sup>6</sup>. Osoba uprawniona (poszkodowana) jest – z punktu widzenia stosunku ubezpieczenia łączącego sprawcę oraz jego ubezpieczyciela OC – osobą trzecią. Nie jest zatem ani ubezpieczającym, ani ubezpieczonym; nie jest też osobą, na rzecz której sprawca zawarł umowę ubezpieczenia OC.

W tym stanie rzeczy, przyznanie nieograniczonych „kompetencji” UKO w przedmiocie „obsługi” takich roszczeń byłoby równoznaczne z uznaniem, że mogą one reprezentować swoich mocodawców w zakresie dochodzenia wszelkich roszczeń odszkodowawczych szerokiego kręgu poszkodowanych i to nawet jeżeli ich roszczenia nie mają związku z umowami ubezpieczenia ani z nich nie wynikają. Powstaje zatem fundamentalne pytanie, **czym UKO różnią się od**

<sup>5</sup> Zob. E. Kowalewski (red.), D. Fuchs, M. Serwach, W.W. Mogilski, *Prawo Ubezpieczeń Gospodarczych* (wyd. 3), Bydgoszcz–Toruń 2006, s. 292–324.

<sup>6</sup> Zob. E. Kowalewski, *Prawo ubezpieczeń gospodarczych – ewolucja i kierunki przemian*, Bydgoszcz 1992, s. 113–118.

**kancelarii adwokackich (radcowskich), skoro mogą zajmować się takimi samymi sprawami (roszczeniami) i reprezentować takich samych klientów?**

#### **4. Kwestia pełnomocnictwa procesowego oraz zwrotu kosztów procesowych**

Dopóki status prawny UKO nie zostanie określony prawnie (ustawowo), nie ma podstaw do przyznania takim kancelariom możliwości procesowej reprezentacji swoich mocodawców w zakresie powództw wytaczanych na ich zlecenie (w ich imieniu). Podmiotowy zakres pełnomocnika procesowego został uregulowany w art. 86–97 k.p.c. Co do zasady pełnomocnikiem procesowym może być adwokat, radca prawny, współuczestnik sporu lub niektóre osoby bliskie (art. 87 § 1 k.p.c.).

Pomijając niektóre inne jeszcze dopuszczalne osoby mogące być pełnomocnikami procesowymi w pewnych szczególnych rodzajach spraw (art. 87 § 2–5 k.p.c.), przyznanie statusu pełnomocnika procesowego kancelariom odszkodowawczym nie jest *de lege lata* możliwe. Wymagałoby to zmiany istniejących regulacji w k.p.c. Nawet jeśli uprawniony pośrednik ubezpieczeniowy (broker) dochodzi roszczeń ubezpieczeniowych swego zleceniodawcy, nie może on – w fazie sporu sądowego – być jego pełnomocnikiem w procesie. Tym bardziej kancelaria odszkodowawcza (która działać może – i z reguły działa – poza formułą prawną pośrednika ubezpieczeniowego) nie ma legitymacji do występowania w charakterze pełnomocnika procesowego, choćby nawet powództwo dotyczyło roszczeń z umowy ubezpieczenia, a kancelaria miała stosowne pełnomocnictwo, udzielane zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego (art. 95–109 k.c.). Nie stanowi też podstawy do udzielenia pełnomocnictwa procesowego art. 87 § 1 k.p.c. mówiący o możliwości występowania w charakterze pełnomocnika osoby pozostającej z mocodawcą w stałym stosunku zlecenia. Powołany przepis *expressis verbis* stanowi, że zlecenie musi mieć charakter stały, a więc nie może ograniczać się do czynności incydentalnych lub podejmowanych sporadycznie, tymczasem zlecenie UKO windykacji roszczeń jest czynnością jednorazową, niewykazującą cechy stałości. Skoro więc UKO nie może być pełnomocnikiem ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, to tym bardziej nie należy jej się zwrot kosztów procesu.

#### **5. Profesjonalizm świadczonych usług – brak standardów**

Kancelarie odszkodowawcze zajmują się w przeważającej mierze – jak to już wskazano – obsługą roszczeń cywilnoprawnych i ubezpieczeniowych, włącznie z ich dochodzeniem od podmiotów odpowiedzialnych. Jest więc oczywiste, że potrzebna jest tu znajomość – choćby na poziomie podstawowym – prawa, w szczególności prawa cywilnego. Nie chodzi przy tym o ogólne rozeznanie w przedstawionych kwestiach prawnych (np. w zakresie zobowiązań, pojęcia i zakresu odszkodowania, zasad odpowiedzialności deliktowej i kontraktowej itd.), ale o znajomość na poziomie profesjonalnym, porównywalnym do czynnych zawodowo adwokatów czy radców prawnych. Taką wiedzę może posiadać

ktoś, kto ma wykształcenie prawnicze, przynajmniej w jego podstawowej formie, czyli ktoś, kto co najmniej ukończył uniwersyteckie studia prawnicze, choćby na ocenę dostateczną. Specyfika usług świadczonych przez UKO wymusza po prostu podejmowanie czynności cywilnoprawnych o doniosłym znaczeniu nie tylko dla klienta, ale i samej UKO. Trudno wyobrazić sobie prowadzenie przez UKO negocjacji z ubezpieczycielem, mających na celu zawarcie np. ugody, bez podstawowej wiedzy co do choćby zrzeczenia się roszczeń, ich wymagalności, terminów przedawnienia, potrącenia itp. **Podobnie jak w przypadku brokerów ubezpieczeniowych, o radcach prawnych i adwokatach nie wspominając, osoby prowadzące UKO winny spełniać ustawowo określone kryteria zawodowe.**

Powierzenie obsługi roszczeń odszkodowawczych osobom (podmiotom) nie posiadającym takich elementarnych kwalifikacji (wykształcenia) jest nie do pomyslenia. To tak jakby pozwolić na wykonywanie usług medycznych osobom, które nabyły umiejętności „sztuki leczenia” w oparciu o samokształcenie, z pominięciem uczelni medycznych. Można oczywiście twierdzić, że do efektywnego zajmowania się dochodzeniem roszczeń z umów ubezpieczenia nie jest potrzebne wykształcenie prawnicze, wystarczy, że dana osoba posiada znajomość istoty ubezpieczenia albo wręcz, że ma w tym zakresie potrzebne doświadczenie praktyczne. Gdyby tak było, miliony ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia nie potrzebowałyby fachowej pomocy ze strony zawodowych prawników czy pośredników ubezpieczeniowych. Po prostu radziliby sobie sami, co byłoby dla nich tańsze, szybsze i ze wszech miar komfortowe. Działające na naszym rynku UKO, wobec braku regulacji prawnej, nie muszą „wykazywać się” żadnymi kwalifikacjami czy znajomością prawa, a osoby je prowadzące mogą uprawiać przysłowiową „wolną amerykankę”, i to poza wszelką kontrolą ze strony organów, instytucji lub choćby gremiów korporacyjnych, jak to ma miejsce w przypadku zawodów korporacyjnych. Wreszcie w parze z brakiem jakichkolwiek wymogów zawodowych dotyczących osób prowadzących UKO idzie **brak precyzyjnie określonych zasad deontologii zawodowej dotyczących UKO**, w postaci kodeksów etyki zawodowej lub kodeksów dobrych praktyk.

### 6. Obsługa roszczeń *cross-border* (transgranicznych)

Nie trzeba nikogo przekonywać, że współczesne stosunki cywilnoprawne ulegają postępującemu procesowi internacjonalizacji. Dotyczy to także (a może przede wszystkim) stosunków ubezpieczeniowych, które coraz częściej wykraczają (*ratione materiae* lub *ratione personae*)<sup>7</sup> poza obszar prawny jednego państwa. Dziedzina komunikacyjnych ubezpieczeń OC jest tu dobrym przykła-

<sup>7</sup> Chodzi o ubezpieczenia z elementami międzynarodowymi, tzn. takimi, które wywołują wątpliwość, jakiemu podlegają prawu z uwagi na ich realne związki z dwoma lub więcej obszarami prawnymi (np. ubezpieczenie zawarte w kraju A dotyczące ryzyka zlokalizowanego w kraju B); zob. szeroko pojęcie ubezpieczeń *cross-border* w: E. Kowalewski, *Problematyka kolizyjnego prawa ubezpieczenia*, Państwo i Prawo 2005, z. 2, s. 21–33.

dem z uwagi na to, że międzynarodowy ruch drogowy staje się codziennością każdego Europejczyka, w tym oczywiście również mieszkańców naszego kraju.

Rozumienie „technologii prawnej” w odniesieniu do realizacji roszczeń transgranicznych nie jest oczywiście możliwe bez rudymen tarnej choćby znajomości reguł rządzących kolizją krajowych systemów prawnych, a więc podstaw prawa kolizyjnego, zwanego też międzynarodowym prawem prywatnym. Uczą się tej dyscypliny studenci uniwersyteckich studiów prawniczych na wyższych latach studiów. Przedmiot ten uchodził niezmiennie za jeden z najtrudniejszych w całej sekwencji studiów prawnych. Oczywiście, znajomość polskiego prawa tu nie wystarcza; trzeba – po wskazaniu przez normę kolizyjną na właściwe *legis causae* dla danego roszczenia – mieć minimalną orientację w rozwiązaniach przyjętych w danej dziedzinie stosunków w obcych systemach prawnych, i to bynajmniej nie tylko europejskich. Czy poradzi sobie z tym tzw. kancelista ubezpieczeniowy niebędący – jak bywa najczęściej – absolwentem studiów prawniczych. Jakiej porady prawnej może on udzielić np. obywatelowi polskiemu, który uległ wypadkowi komunikacyjnemu poza granicami naszego kraju (był tam sprawcą szkody lub sam doznał szkody)?

Zasygnalizowane zaledwie trudności związane z oceną roszczeń odszkodowawczych typu *cross-border*, które – z uwagi na nasilający się międzynarodowy ruch komunikacyjny, i to nie tylko w zakresie komunikacji drogowej – nie podlegają dyskusji – są oczywiste dla każdego, kto choćby „liznął” problematyki odszkodowawczej. Czy więc powierzenie UKO – w ich obecnym stanie i kondycji merytorycznej – tego rodzaju problemów prawnych nie jest zbyt niebezpieczne; zadań takich *grosso modo* nie są w stanie podejmować ani tym bardziej udzielić efektywnie pomocy w ich rozwiązaniu.

### 7. Problematyka biernych roszczeń odszkodowawczych

Z dotychczas przedstawionych rozważań wynika, że UKO zajmują się obsługą roszczeń odszkodowawczych swoich zleceniodawców głównie wobec zakładów ubezpieczeń. Należy też pamiętać, że w większości chodzi o dziedzinę wypadków komunikacyjnych. Wydawać by się mogło, że są to wyłącznie roszczenia odszkodowawcze typu „czynnego”, a więc roszczenia osób poszkodowanych, którym należy się odszkodowanie, lub które takiego odszkodowania zamierzają dochodzić.

Mało kto zwraca uwagę na fakt, iż obsługa takich roszczeń – a dziedzina wypadków samochodowych jest tu dobrym przykładem – często wiąże się z obroną zleceniodawcy (np. sprawcy wypadku będącego jednocześnie poszkodowanym) przed roszczeniami wzajemnymi. Łatwo sobie bowiem wyobrazić sytuację, w której kilka osób (np. współuczestników wypadku drogowego) kierować może względem siebie (a na zasadzie *actio directa* także wobec zakładów ubezpieczeń) roszczenia odszkodowawcze. Jeżeli obsługi takich wzajemnych roszczeń podejmuje się UKO, to musi ona zająć się także obroną prawną swego klienta. W takim wypadku rola kancelarii jest podobna do obrony w postępowaniu cywilnym. Niekiedy rozdzielenie czynnych roszczeń odszkodowawczych od roszczeń o charakterze biernym jest niemożliwe, gdyż niejako wzajemnie się prze-

platają i warunkują, np. w przypadku zderzenia pojazdów lub w przypadku przyczynienia się posiadacza pojazdu uszkodzonego do powstania albo zwiększenia rozmiarów doznanej szkody (art. 362 k.c.).

Drugą grupą biernych roszczeń odszkodowawczych, którymi potencjalnie zajmować się mogą UKO, są roszczenia regresowe kierowane do osób odpowiedzialnych cywilnie przez zakłady ubezpieczeń oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (w sytuacji np. braku obowiązkowego ubezpieczenia OC po stronie sprawcy szkody)<sup>8</sup>.

Należy wyrazić wątpliwość, czy UKO są należycie przygotowane do zajmowania się obroną zleceńodawców przed roszczeniami odszkodowawczymi. Oznaczałoby to bowiem, że mogą zajmować się obroną (ochroną) prawną swoich klientów w zakresie ich odpowiedzialności cywilnej. To zaś byłoby równoznaczne z przyznaniem im kompetencji typowo prawniczych, zastrzeżonych *de lege lata* dla wysoko wykwalifikowanych zawodów prawniczych (adwokatów, radców prawnych).

### 8. Brak gwarancji w zakresie cywilnej odpowiedzialności UKO

**Przedstawione powyżej uwagi nieuchronnie sprowadzają nas na grunt kontraktowej odpowiedzialności UKO.** Kancelarie czy doradcy niefunkcjonujący jednocześnie jako brokerzy czy w ramach tradycyjnych zawodów prawniczych nie są objęci jakimkolwiek obowiązkowym ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej. Naszym zdaniem, jest to jeden z najbardziej newralgicznych problemów związanych z funkcjonowaniem UKO. Oczywiście można podnieść, że np. jedna z izb zrzeszająca UKO (tj. Polska Izba Doradców i Pośredników Odszkodowawczych – PIDiPO) zawarła umowę generalną, na mocy której UKO mogą zawierać umowy zawodowego ubezpieczenia OC<sup>9</sup>, jednak rozwiązanie takie jest prowizoryczne. **Po pierwsze**, jest to oczywiście umowa ubezpieczenia dobrowolnego. Tylko od decyzji konkretnej UKO zależy czy, używając języka potocznego, wykupi polisę OC. Trzeba pamiętać, że w stosunku do umów ubezpieczenia dobrowolnego – w tym ubezpieczenia OC – znajduje zastosowanie art. 827 § 1 k.c., zgodnie z którym ubezpieczyciel nie odpowiada za szkodę wyrządzoną umyślnie, a w przypadku rażącego niedbalstwa – tylko gdy przewiduje to umowa albo przemawiają za tym względy słuszności. Tymczasem, zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, obowiązkowe „zawodowe” ubezpieczenie OC obejmuje także szkody wyrządzone w wyniku rażącego niedbalstwa ubezpieczonego lub osób, za które ponosi odpowiedzialność. Co więcej, wszelkie wyłączenia odpowiedzialności w obowiązkowych ubezpieczeniach OC regulowane są rozporządze-

<sup>8</sup> Zob. m.in. art. 11 ust. 3, art. 43, art. 58 czy art. 110 ustawy z 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 z późn. zm.).

<sup>9</sup> Sumy gwarancyjne: 40 000 zł – pośrednik odszkodowawczy oraz 1 000 000 zł – doradca odszkodowawczy, przy czym *prima facie* trudno stwierdzić, czym różni się pośrednik od doradcy (tekst umowy nie jest dostępny – jak np. w przypadku umowy ubezpieczenia OC radców prawnych czy doradców podatkowych – na stronie internetowej PIDiPO).

niami Ministra Finansów. Pozwala to na limitowanie tychże wyłączeń do ograniczonej liczby przypadków, np. szkód powstałych wskutek działań wojennych, stanu wojennego, rozruchów i zamieszek, a także aktów terroru. W umowie ubezpieczenia dobrowolnego zakres wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela może być natomiast dowolnie określany przez jej strony. **Po drugie**, sumy gwarancyjne w przypadku ubezpieczenia OC proponowanego przez PIDiPO są zdecydowanie niższe od sum gwarancyjnych w obowiązkowym ubezpieczeniu np. multiagentów czy brokerów ubezpieczeniowych<sup>10</sup>. Podobnie jest w przypadku ubezpieczenia OC radców prawnych<sup>11</sup>. Znacząca zbieżność usług świadczonych przez UKO, radców prawnych i brokerów ubezpieczeniowych pozwala postawić pytanie, **czy ukształtowanie sum gwarancyjnych na tak niskim poziomie, i to przy ubezpieczeniu dobrowolnym, daje jakąkolwiek gwarancję zabezpieczenia interesów klientów UKO w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań? Po trzecie**, według danych PIDiPO z opcji dobrowolnego ubezpieczenia OC skorzystało do listopada 2010 r. 108 UKO<sup>12</sup>, co na szacowaną liczbę działających na polskim rynku ok. 600 podobnych podmiotów oznacza, że mniej niż 20% UKO posiada ubezpieczenie OC.

**Sytuację dodatkowo komplikuje fakt, iż UKO mogą działać w dowolnej formie prawnej** – od „przedsiębiorcy jednoosobowego” rejestrującego działalność gospodarczą w urzędzie gminy, po spółkę akcyjną oferującą swoje akcje na rynku regulowanym<sup>13</sup>. Tym samym, w zależności od konkretnej formy prawno-organizacyjnej, zakres odpowiedzialności UKO z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań będzie zróżnicowany. Przykładowo UKO działające w formie spółki jawnej odpowiadać będzie całym swoim majątkiem oraz subsydiarnie majątkiem wspólników. Z kolei UKO w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością odpowiada wyłącznie majątkiem spółki oraz posiłkowo majątkiem członków jej zarządu (art. 299 k.s.h.). Stąd brak obowiązkowego ubezpieczenia OC powoduje, że sytuacja prawna klientów poszkodowanych przez UKO jest z bliżej nieuzasadnionych (i zgoła przypadkowych)

---

<sup>10</sup> Zob. § 4 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 23 czerwca 2005 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych (Dz.U. Nr 122, poz. 1027) oraz § 4 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 czerwca 2005 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności brokerskiej (Dz.U. Nr 122, poz. 1028); minimalna suma gwarancyjna ubezpieczenia OC multiagentów oraz brokerów wynosi równowartość w złotych **1 000 000 euro** w odniesieniu do jednego zdarzenia, którego skutki są objęte umową ubezpieczenia OC, oraz **1 500 000 euro** w odniesieniu do wszystkich takich zdarzeń.

<sup>11</sup> Zob. § 4 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 11 grudnia 2003 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej radców prawnych (Dz.U. Nr 217, poz. 2135); minimalna suma gwarancyjna ubezpieczenia OC radcy prawnego, w odniesieniu do jednego zdarzenia, którego skutki są objęte umową ubezpieczenia, wynosi równowartość w złotych **50 000 euro**.

<sup>12</sup> Liczby te podawano na konferencji, o której mowa w przypisie nr 1.

<sup>13</sup> Na marginesie zaznaczyć należy, że dwie z największych UKO działających na polskim rynku, tj. Europejskie Centrum Odszkodowań SA oraz Votum SA debiutowały w 2010 r. na Giełdzie Papierów Wartościowych.



powodów zróżnicowana. Zróżnicowanie takie nie występuje w przypadku multiagentów, brokerów ubezpieczeniowych i radców prawnych.

Poziom skomplikowania oraz potencjalna wartość usług świadczonych przez UKO powinny w naturalny sposób wymusić na ustawodawcy wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia OC. W przeciwnym razie klienci UKO narażeni są na „podwójną szkodę” – z jednej strony brak lub niepełne wyegzekwowanie roszczeń (od ubezpieczyciela lub cywilnie odpowiedzialnego sprawcy), z drugiej – skuteczność dochodzenia roszczeń od UKO (na podstawie art. 471 i n. k.c.), z uwagi na możliwy brak „potencjału odszkodowawczego” tych podmiotów może okazać się iluzoryczna.

### 9. Nieprawidłowości w funkcjonowaniu UKO – zagadnienia wybrane

Przedstawione powyżej wątpliwości miały charakter uwag ogólnych. W tej części niniejszego opracowania przedstawione zostaną wybrane szczegółowe przykłady nieprawidłowości w funkcjonowaniu UKO. Nieprawidłowości te – w opinii zarówno instytucji rynku ubezpieczeń (m.in. Rzecznika Ubezpieczonych czy Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego), jak i przedstawicieli nauki – dotyczą niemal wszystkich aspektów działania UKO.

**Na początku poruszyć należy problem reklamy oraz pozyskiwania klientów przez UKO.** Pomimo świadczenia usług w znacznej mierze zbliżonych do usług kancelarii adwokackich czy radcowskich, w stosunku do UKO nie istnieją żadne ograniczenia w zakresie reklamy. Na przykład, kodeks etyki radcy prawnego<sup>14</sup> (dalej: k.e.r.p.), który *notabene* w ogóle nie posługuje się pojęciem reklamy, a wyłącznie wyrażeniami „informowanie o wykonywaniu zawodu” czy „pozyskiwanie klientów”, zawiera szereg ograniczeń bezwzględnie wiążących radców prawnych. Informować można tylko o podstawowych danych kancelarii (np. życiorys zawodowy, posiadane tytuły i stopnie zawodowe, kwalifikacje, doświadczenie i umiejętności zawodowe, znajomość języków obcych czy preferowane zakresy praktyki zawodowej). Z kolei zgodnie z art. 25 k.e.r.p. zakazane jest m.in. informowanie:

- sprzeczne z prawem lub z dobrymi obyczajami;
- niezgodne z rzeczywistością lub wprowadzające w błąd;
- sprzeczne z godnością zawodu między innymi poprzez wykorzystywanie łatwowierności lub przymusowego położenia klientów, nadużycie zaufania, wywieranie presji, narzucanie się, naruszanie miru domowego klienta;
- istotnie ograniczające klientowi swobodę wyboru poprzez udzielenie nierzetelnych obietnic lub gwarancji;
- dotyczące uczestniczenia w rankingach prawniczych i informowanie o zajętych w nich miejscach, jeżeli nie są one prowadzone zgodnie z zasadami ustalonymi uchwałą właściwego organu samorządu radców prawnych.

Poza powyższym, radca prawny nie może pozyskiwać klientów korzystając z odpłatnego pośrednictwa (art. 26 ust. 2 k.e.r.p.). Naruszenie postanowień

<sup>14</sup> Zob. załącznik do uchwały nr 5 VIII Krajowego Zjazdu Radców Prawnych z dnia 10 listopada 2007 r.

art. 25 czy art. 26 k.e.r.p. może skutkować wszczęciem przeciwko radcy prawnemu postępowania dyscyplinarnego<sup>15</sup>, co z kolei skutkować może nawet pozbawieniem prawa do wykonywania zawodu. **Próżno podobnych sankcji szukać względem UKO.** Brak jakichkolwiek ograniczeń może powodować (i w istocie powoduje) powstawanie sytuacji patologicznych. Przede wszystkim UKO mają do dyspozycji pełną gamę metod reklamy świadczonych usług. Stąd UKO „zwyczajowo”: podają informacje o każdym występie w mediach, posługują się hasłami sugerującymi niemalże 100-procentową skuteczność, opierają swe slogany reklamowe na sformułowaniach sugerujących, iż „odszkodowanie należy się zawsze i każdemu”, podają dane o: miejscu zdarzenia, wysokości uzyskanych świadczeń czy rodzaju wypadku i sposobu załatwienia sprawy, podają do publicznej wiadomości pozytywne komentarze i „gloryfikujące” wręcz opinie klientów (np. że odszkodowanie przeszło najśmielsze oczekiwania klienta), wraz z danymi tychże klientów. Informacje zawierane w takich reklamach są częstokroć nieweryfikowalne i mogą wprowadzać klienta w błąd. **Poza tym zadać należy pytanie, dlaczego w tak zbieżnych rodzajach usług, jak świadczenie obsługi prawnej przez np. radców prawnych i działalności UKO mają funkcjonować tak głębokie różnice dotyczące reklamowania usług?** UKO – w celach pozyskiwania klientów – bardzo często zawierają stowarzyszenia lub tworzą fundacje, których celami statutowymi jest oficjalnie np. pomoc ofiarom wypadków. Nieoficjalnie stanowią jednak skuteczny kanał dystrybucji usług UKO na szeroką skalę. Ponadto w praktyce zdarzają się przypadki „pozyskiwania” klientów przez UKO w szpitalach<sup>16</sup>, komisariatach Policji, na miejscu wypadku czy nawet w zakładach pogrzebowych. W działalności o tak szczególnym charakterze, jak reprezentowanie osób poszkodowanych w wypadkach, wskazane praktyki uznać należy za sprzeczne z dobrymi obyczajami – inaczej mówiąc za wysoce nieetyczne. Bez możliwości eliminacji z rynku UKO, które posługują się takimi „metodami” reklamy, w drodze postępowań dyscyplinarnych (tak jak w opisanym wcześniej przypadku radców prawnych), pozostaje odwołanie się do uregulowań ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji<sup>17</sup> (dalej: u.z.n.k.) oraz ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynko-

---

<sup>15</sup> Zgodnie z art. 64 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych (tekst jedn. Dz.U. z 2002 r. Nr 123, poz. 1059) radca prawny i aplikant radcowski podlegają odpowiedzialności dyscyplinarnej za czyny sprzeczne ze ślubowaniem radcowskim lub z zasadami etyki radcy prawnego.

<sup>16</sup> W codziennej prasie często spotyka się doniesienia o niedopuszczalnych praktykach UKO w omawianym zakresie; zob. m.in. M. Woźniak, *Skazani na łaskę kancelarii*, Gazeta Wyborcza z 23 lipca 2009 r. Autor powołanego reportażu opisuje przypadki pozyskiwania klientów na OIOM'ach oraz oddziałach intensywnej terapii szpitali, przy czym dostęp do danych osobowych np. poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych ułatwiany miał być przez personel medyczny czy służby ratunkowe; artykuł dostępny na: [http://wyborcza.pl/1,82949,6852910,Skazani\\_na\\_laske\\_kancelarii.html](http://wyborcza.pl/1,82949,6852910,Skazani_na_laske_kancelarii.html)

<sup>17</sup> Tekst jedn. Dz.U. z 2002 r. Nr 123, poz. 1059 z późn. zm.

wym<sup>18</sup> (dalej: u.p.n.p.r.). Ponieważ kompleksowe omówienie zasygnalizowanego problemu znacznie przekroczyłoby ramy tematyczne niniejszego opracowania, ograniczymy się do wybranych przykładów.

Zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 5 u.z.n.k., za czyn nieuczciwej konkurencji w reklamie uznaje się m.in. reklamę, która **stanowi istotną ingerencję w sferę prywatności, w szczególności przez uciążliwe dla klientów nagabywanie w miejscach publicznych**, przesyłanie na koszt klienta niezamówionych towarów lub nadużywanie technicznych środków przekazu informacji. Jak słusznie podkreśla się w piśmiennictwie, w świetle powołanego przepisu za niedopuszczalne uznać należy narzucanie usług przez przedsiębiorców bezpośrednio na miejscu zdarzenia, które wywołało potrzebę skorzystania z takich usług<sup>19</sup>. W orzecznictwie przyjmuje się, że nie każde pozyskiwanie klientów, chociażby w szpitalach, stanowi naruszenie dyspozycji art. 16 ust. 1 pkt 5 u.z.n.k. Na przykład, Sąd Apelacyjny w Poznaniu stwierdził, że „ocena, czy rozmowa z osobą, która straciła bliskiego – a takie osoby należą do potencjalnego kręgu klientów przedsiębiorstw pogrzebowych – o ofercie usług pogrzebowych jest uciążliwym nagabywaniem, zależy od indywidualnej wrażliwości potencjalnych klientów”<sup>20</sup>. Naszym zdaniem, skoro kancelarie odszkodowawcze (często współpracujące, a nawet organizacyjnie powiązane z kancelariami adwokackimi czy radcowskimi) świadczą usługi *de facto* z zakresu obsługi prawnej, to winien istnieć całkowity zakaz opisanego sposobu pozyskiwania klientów. Zakaz taki, podobnie jak w przypadku radców prawnych, mógłby stanowić jeden z podstawowych przepisów „kodeksu etyki UKO” (którego zapisy można by egzekwować na drodze wspomnianych postępowań dyscyplinarnych) bądź zapis ustawowy.

Przechodząc na grunt u.p.n.p.r. przywołać należy treść art. 8 tej ustawy. Za agresywną praktykę rynkową uznano niedopuszczalny nacisk, który w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie wobec produktu<sup>21</sup>, i tym samym powoduje, lub może powodować, podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której w innych okolicznościach by nie podjął. Jako kryterium oceny ustawodawca przyjął tu m.in. czas czy rodzaj praktyki rynkowej (art. 8 ust. 3 pkt 1) lub też **celowe wykorzystanie przez przedsiębiorcę przymusowego położenia konsumenta lub innych okoliczności na tyle poważnych, że ograniczają one zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy** (art. 8 ust. 3 pkt 2). Trudno nie oceniać pozyskiwania klientów na oddziałach intensywnej terapii czy na miejscu wypadku drogowego w inny sposób, niż wskazany w art. 8 u.p.n.p.r. Nawiązując do kodeksów etyki zawodowej, możliwe jest, aby UKO dobrowolnie przyjęły taki zbiór zasad. Jeżeli UKO zdecy-

<sup>18</sup> Dz.U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.

<sup>19</sup> Tak: A. Malarewicz, *Konsument a reklama. Studium cywilnoprawne*, LEX, Warszawa 2009.

<sup>20</sup> Zob. wyrok SA w Poznaniu z dnia 23 października 2007 r. (I ACa 794/07).

<sup>21</sup> Gwoli ścisłości wyjaśnić należy, że zgodnie z art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r. produktem jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

dują się na takie przedsięwzięcie, to należy mieć na uwadze treść art. 5 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. Zgodnie z powołanymi przepisami za działanie wprowadzające konsumenta w błąd przyjmuje się nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk<sup>22</sup>, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli przedsiębiorca ten informuje w ramach praktyki rynkowej, że jest związany takim kodeksem. Tylko przez odwołanie się do wskazanego przepisu klient może ewentualnie egzekwować przestrzeganie zasad etyki zawodowej ustalonych przez UKO. Wreszcie, w odniesieniu do pozyskiwania klientów w szpitalach i miejscach zdarzeń podnieść można znaczące wątpliwości co do sposobu posługiwania się oraz zabezpieczania danych osobowych tych osób przez UKO.

**Kolejny problem wiąże się z wzorcami umownymi, jakimi posługują się UKO.** Z obserwacji Biura Rzecznika Ubezpieczonych<sup>23</sup> oraz UFG<sup>24</sup> wynika, że w umowach z UKO występuje szereg postanowień niedozwolonych (klauzul abuzywnych). Jako najbardziej jaskrawe przykłady takich zapisów należy wskazać:

- nałożenie na klienta kary umownej z tytułu rozwiązania przez niego umowy (np. poprzez jej wypowiedzenie czy odstąpienie od umowy);
- uprawnienie UKO do pobierania wynagrodzenia (prowizji ze świadczeń uzyskanych np. od ubezpieczyciela) w określonym terminie (np. 2 lat od zawarcia umowy) bez względu na to, czy świadczenie uzyskane zostało dzięki działaniom UKO, czy też nie;
- drastyczne ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej UKO za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wobec klienta;
- wyłączenie możliwości samodzielnego działania klienta wobec odpowiedzialnego cywilnie sprawcy (np. zastrzeżenie, że klient sam nie może podpisać ugody ze sprawcą szkody czy ubezpieczycielem) z jednej strony, a zagwarantowanie UKO możliwości zawarcia ugody bez informowania (o zgodzie nie wspominając) klienta z drugiej strony;
- wprowadzenie do pełnomocnictw klauzul o ich nieodwoływalności oraz klauzul o zakazie ustanawiania innych czy dalszych pełnomocników;
- uprawnienie do dowolnego i arbitralnego przekazywania sprawy (lub jej dokumentacji) innym podmiotom bez zgody i wiedzy klienta;
- wyrażenie przez klienta zgody na przekazywanie świadczeń bezpośrednio do UKO z zastrzeżeniem możliwości uznaniowej wypłaty części świadczeń klientowi<sup>25</sup>.

**Z zasygnalizowanym problemem wiąże się zagadnienie wynagrodzenia UKO.** Na wstępie należy zaznaczyć, że *de lege lata* nie obowiązują żąd-

---

<sup>22</sup> Zgodnie z art. 2 pkt 5 u.p.n.p.r. kodeks dobrych praktyk to zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych.

<sup>23</sup> Zob. A. Daszewski, K. Krawczyk, *Kancelarie odszkodowawcze z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych*, Rozprawy Ubezpieczeniowe nr 6 (1/2009), s. 160 i n.

<sup>24</sup> Zob. A. Myśluborski, *Działalność kancelarii odszkodowawczych w świetle doświadczeń UFG*, Rozprawy Ubezpieczeniowe nr 6 (1/2009), s. 156 i n.

<sup>25</sup> Zob. A. Daszewski, K. Krawczyk, *Kancelarie...* s. 162; autorzy słusznie dopatrują się w takiej praktyce kancelarii odszkodowawczych znamion przestępstwa oszustwa bądź przywłaszczenia.

ne uregulowania prawne odnoszące się do zasad ustalania takiego wynagrodzenia. W praktyce UKO potrafią zażądać od klienta wynagrodzenia w postaci prowizji od uzyskanych na jego rzecz świadczeń, sięgającej niekiedy i 50% wartości tych świadczeń, przy czym kwota ta powiększona zostaje o 23% VAT (działalność kancelarii odszkodowawczych nie podlega bowiem – w przeciwieństwie do działalności ubezpieczeniowej czy usług pośrednictwa ubezpieczeniowego – zwolnieniu przedmiotowemu z podatku od towarów i usług). Co więcej, wynagrodzenie pobierane jest nie tylko od świadczeń jednorazowych (np. odszkodowań), ale także od świadczeń o charakterze powtarzającym się (np. rent). Często klienci obciążani są także dodatkowymi kosztami, związanymi z działalnością bieżącą UKO. Wreszcie, jako najbardziej rażący przykład nadużyć ze strony UKO należy wskazać pozostawianie we wzorcu umowy pustej rubryki, w którą UKO arbitralnie i bez uzgodnień z klientem może wpisać dowolną stawkę prowizji. Przedstawiona metoda (a właściwie jej brak) kalkulowania wynagrodzeń UKO jest wątpliwa nie tylko z powodów etycznych (pozbawienie poszkodowanego 50% należnych mu świadczeń), ale przede wszystkim z powodów prawnych. Należy przyjąć, że w przypadku rażąco wygórowanej prowizji UKO możemy mieć do czynienia z wyzyskiem w rozumieniu art. 388 k.c.<sup>26</sup>. Instytucja wyzysku stanowi zabezpieczenie przed przekroczeniem przez jedną ze stron stosunku obligacyjnego granic swobody umów. Dlatego więc, jeżeli UKO narzuca sobie rażąco nieekwiwalentną – w stosunku do świadczonych przez siebie usług – prowizję, a klient UKO znajduje się w przymusowym położeniu<sup>27</sup> (np. do zawarcia umowy dochodzi w miejscu wypadku), możliwe jest kwestionowanie wysokości prowizji na podstawie art. 388 k.c., w okresie 2 lat od zawarcia umowy. Stąd dość zadziwiająco są wypowiedzi przedstawicieli Polskiej Izby Odszkodowawczej, że znaczna redukcja stawek prowizji byłaby dla UKO „zabójcza, bo nikt nie chciałby zajmować się trudnymi sprawami”<sup>28</sup> (sic!).

**Kolejnym problemem (wynikającym zazwyczaj z opisanego wcześniej braku odpowiedniego przygotowania merytorycznego) jest brak profesjonalizmu UKO w kontaktach z ubezpieczycielami i sprawcami szkód.** Bardzo często nie potrafią one precyzyjnie sformułować żądania ani

<sup>26</sup> Art. 388 § 1 k.c. stanowi: „Jeżeli jedna ze stron, wyzyskując przymusowe położenie, niedośćstwo lub niedoświadczanie drugiej strony, w zamian za swoje świadczenie przyjmuje albo zastrzega dla siebie lub dla osoby trzeciej świadczenie, którego wartość w chwili zawarcia umowy przewyższa w rażącym stopniu wartość jej własnego świadczenia, druga strona może żądać zmniejszenia swego świadczenia lub zwiększenia należnego jej świadczenia, a w wypadku, gdy jedno i drugie byłoby nadmiernie utrudnione, może ona żądać unieważnienia umowy”.

<sup>27</sup> Tj. jeżeli określone okoliczności (nawet o charakterze przemijającym, np. pobyt w szpitalu) zmuszają klienta do podpisania umowy z UKO, mimo rażącej dysproporcji świadczeń, przy czym dla powstania stanu przymusowego położenia obojętna jest przyczyna, która go spowodowała (zob. wyrok SN z dnia 8 października 2009 r., II CSK 160/09). Zgodnie z wyrokiem SN z dnia 28 stycznia 1974 r. (I CR 819/73) pojęcie „przymusowe położenie” należy rozumieć szeroko – oznacza ono znajdowanie się strony w takich warunkach materialnych, osobistych lub rodzinnych, które zmuszają ją do zawarcia danej umowy za wszelką cenę lub nie pozwalają na swobodne uzgodnienie poszczególnych postanowień umownych.

<sup>28</sup> Zob. *Działalność odszkodowawcza tylko dla profesjonalnych firm?*, Gazeta Wyborcza z 7 grudnia 2010 r.

jego podstawy prawnej i faktycznej – w pismach kierowanych do ubezpieczycieli „lawnowo” powołuje się wrywkowo wybrane przepisy kodeksu cywilnego czy ustaw ubezpieczeniowych. UKO nadużywają procedury likwidacyjnej, przede wszystkim wszelkiego rodzaju „odwołań” wewnątrz struktury organizacyjnej ubezpieczycieli, co niepotrzebnie przedłuża procedurę windykacji roszczeń. W przedsądowych wezwaniach do zapłaty lub zawezwaniach do prób ugodowych żądają znacznie zawyżonych kwot (jest to szczególnie dobrze widoczne w przypadku roszczeń o zadośćuczynienia), co wywoływać może u poszkodowanych mylne przekonanie o wysokości należnych im z tego tytułu świadczeń pieniężnych<sup>29</sup>.

Zasygnalizowane problemy nie wyczerpują oczywiście wszystkich zarzutów, jakie można podnieść wobec UKO; poprawę sytuacji może przynieść tylko w miarę szybka interwencja ustawodawcza.

### 10. Uwagi *de lege ferenda*

Przedstawione powyżej wątpliwości dotyczące UKO pozwalają skonstatować, że konieczna jest ingerencja ustawodawcy w omawianym zakresie, inaczej mówiąc – w prawie polskim należy uregulować status prawny szeroko pojętych kancelarii odszkodowawczych, w tym także ubezpieczeniowych kancelarii odszkodowawczych. Niemniej, jak już podkreślaliśmy, nie jest zasadne twierdzenie, iż *de lege lata* UKO pozbawione są całkowicie ram prawnych.

**Po pierwsze**, UKO wykonywać mogą swoją działalność na podstawie przepisów ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Chodzi tu o przepis art. 4 pkt 2 ustawy, który za czynności brokerskie uznaje czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, polegające na uczestniczeniu w zarządzaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia, a także w sprawach o odszkodowanie. Naszym zdaniem, nie ma przeszkód, aby broker reprezentował ubezpieczającego (ubezpieczonego) w zakresie dochodzenia roszczeń od ubezpieczyciela<sup>30</sup>. Zakres działalności brokerskiej *expressis verbis* obejmuje windykację roszczeń, a sam broker jako tzw. *settling agent* (podmiot dochodzący roszczeń) wyróżniany jest w typologii funkcjonalnej wykonywania tego zawodu<sup>31</sup>. Trzeba jednak zaznaczyć, że w zaprezentowanej formule UKO mogą występować w imieniu wyłącznie ubezpieczającego (ubezpieczonego). Poszkodowany, mimo że jest podmiotem uprawnionym do świadczenia z umowy ubezpieczenia OC, nie jest bowiem podmiotem poszukującym ochrony ubezpieczeniowej, a umowa ubezpieczenia OC, o czym już była mowa, nie

---

<sup>29</sup> Zob. m.in. J. Jacewicz, M. Makarczyk, *Kancelarie odszkodowawcze: perspektywa zakładów ubezpieczeń*, Rozprawy Ubezpieczeniowe nr 6 (1/2009), s. 166 oraz J. Nawracała, *Kancelarie odszkodowawcze z perspektywy ubezpieczyciela*, materiały z konferencji, o której mowa w przypisie nr 1, dostępne na: [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)

<sup>30</sup> Przy czym, naszym zdaniem, nie jest istotne, czy broker uczestniczył w zawieraniu tej umowy w imieniu lub na rzecz ubezpieczającego (ubezpieczonego), dochodzącego świadczeń od ubezpieczyciela.

<sup>31</sup> Zob. E. Kowalewski (red.); D. Fuchs; M. Serwach; W.W. Mogilski, *Prawo Ubezpieczeń Gospodarczych* (wyd. 3), Bydgoszcz-Toruń 2006, s. 443–444, gdzie brokera określa się także jako „pomocnika ubezpieczającego”.

zostaje zawarta na jego rzecz. Stąd „załatwianie” świadczeń z umów ubezpieczenia na rzecz osób trzecich uznać należy za patologiczną formę brokerstwa<sup>32</sup>. Co więcej, wynagrodzenie za czynności likwidacyjne nie zawsze musi stanowić składnik kurtażu. Z tytułu dochodzenia roszczeń od ubezpieczyciela brokerowi może należeć się, naszym zdaniem, dodatkowe wynagrodzenie, płatne przez zleceniodawcę. Poza tym w praktyce broker otrzymywać może prowizję od kwoty windykowanych świadczeń (tzw. *collecting commission*)<sup>33</sup>.

**Po drugie**, UKO – już w całej rozpiętości świadczonych usług (w tym także uzyskiwania świadczeń z umów ubezpieczenia OC na rzecz poszkodowanych) – mogą funkcjonować w ramach form organizacyjno-prawnych zawodów prawniczych. Przykładowo, w ramach struktur organizacyjnych zawodu radcy prawnego<sup>34</sup>, komandytariuszami w „radcowskiej” spółce komandytowej nie muszą być osoby legitymujące się uprawnieniami do wykonywania tego zawodu. Mamy więc do czynienia z tzw. prawniczymi spółkami multidyscyplinarnymi<sup>35</sup>. Co więcej, wykonywanie zawodu w wyżej wskazanych formach polega na szeroko pojętym świadczeniu pomocy prawnej (obejmującej np. udzielanie porad czy sporządzanie opinii prawnych). Podstawowa działalność UKO, naszym zdaniem, wpisuje się w świadczenie pomocy prawnej. W przypadku nieuzyskania świadczeń od ubezpieczyciela na etapie przedsądowym, UKO występować może jako pełnomocnik procesowy. Niemniej trzeba mieć na uwadze, że w zaprezentowanej formule wszelkie inne dodatkowe usługi UKO, takie jak: obsługa finansowa, pomoc medyczna i doradztwo powypadkowe, pomoc w rekonwalescencji i rehabilitacji, pomoc techniczna itp. nie będą dopuszczalne. Wynika to z ustawowego nakazu świadczenia przez spółki „radcowskie” wyłącznie usług pomocy prawnej<sup>36</sup>. Jednakże należy pamiętać, że świadczenie przez radców prawnych i adwokatów usług innych niż pomoc prawna wciąż wywołuje kontrowersje wśród przedstawicieli praktyki i doktryny<sup>37</sup>.

W obu opisanych powyżej formułach organizacyjno-prawnych UKO ujęte są w konkretne ramy prawne, co w należyty sposób zabezpiecza interesy ich klientów. **Naturalne staje się więc pytanie, w jaki sposób ustawodawca polski powinien uregulować działalność kancelarii odszkodowawczych w ogólności (w tym UKO)?**

Ministerstwo Finansów wydaje się skłaniać ku koncepcji „wpisania” UKO do ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym jako *sui generis* „trzeciego rodzaju

<sup>32</sup> op. cit., s. 455.

<sup>33</sup> op. cit., s. 454.

<sup>34</sup> Zgodnie z art. 8 ustawy o radcach prawnych, radca prawny może wykonywać zawód w formie: kancelarii, spółki cywilnej, spółki partnerskiej, spółki komandytowej oraz komandytowo-akcyjnej, przy czym współnikami w spółce cywilnej i partnerskiej oraz komplementariuszami w spółce komandytowej i komandytowo-akcyjnej muszą być radcy prawni, adwokaci, rzecznicy patentowi, doradcy podatkowi lub prawnicy zagraniczni.

<sup>35</sup> Zob. A. Bereza (red.), *Zawód radcy prawnego. Historia zawodu i zasady jego wykonywania*, Warszawa 2010, s. 56.

<sup>36</sup> Taki sam nakaz wynika także z prawa o adwokaturze.

<sup>37</sup> Zob. m.in. A. Bereza (red.), op. cit., s. 56.

ju” pośrednictwa bądź „podtypu” brokerstwa<sup>38</sup>. Pomysł ten nie wydaje się być słuszny. Działalność UKO ma bowiem niewiele wspólnego z istotą pośrednictwa. Pośrednik co do zasady toruje drogę do zawarcia umowy, ewentualnie uczestniczy w różnych stadiach jej wykonania. Tym samym pośrednik działa w imieniu lub na rzecz strony umowy, przy której pośredniczy. W przypadku UKO ta podstawowa cecha pośrednictwa nie jest po prostu spełniona. Poza tym większość klientów UKO to poszkodowani, a więc osoby, które kierować mogą swoje roszczenia w stosunku do podmiotów nieobjętych jakimkolwiek ubezpieczeniem OC, a taka działalność w ogóle nie jest powiązana z pośrednictwem ubezpieczeniowym.

**Ciekawe rozwiązania, które mogą posłużyć jako kompleksowy wzór dla polskiego ustawodawcy, przyjęte zostały przez legislatora niemieckiego w ustawie z dnia 12 grudnia 2007 r. o świadczeniu pozasądowych usług prawnych**<sup>39</sup>. Ustawa ta reguluje zasady świadczenia pomocy prawnej przez podmioty, które – przykładowo ze względu na brak pełnych uprawnień – nie świadczą jej w ramach korporacyjnych zawodów prawnych (a więc nie mogą m.in. reprezentować klientów przed sądami jako pełnomocnicy procesowi). Zgodnie z RDG, świadczeniem „obsługi prawnej” jest każde działanie w cudzej sprawie, jeżeli tylko wymaga ona oceny (weryfikacji) prawnej. Podmiotami, które mogą świadczyć usługi na podstawie RDG są zarówno osoby fizyczne, prawne, jak i spółki nieposiadające osobowości prawnej. Podmioty te muszą jednak spełnić szereg wymogów stawianych im przez RDG. Po pierwsze, z wyjątkiem *expressis verbis* określonych przypadków (część II RDG), podmioty podlegają wpisowi do odpowiedniego rejestru<sup>40</sup>. Po drugie, podmioty te składając wniosek o rejestrację muszą wykazać m.in. że:

- posiadają odpowiednią wiedzę oraz umiejętności do świadczenia usług (np. ukończenie studiów prawnych);
- dają gwarancję rzetelnego świadczenia usług;
- nie były prawomocnie skazane za popełnienie przestępstwa w okresie 3 lat przed datą złożenia wniosku;
- mają stabilną i uporządkowaną sytuację finansową (np. nie jest prowadzone w stosunku do nich postępowanie upadłościowe);
- nie zostały pozbawione prawa do wykonywania zawodu np. adwokata<sup>41</sup>.

Po trzecie, w przypadku enumeratywnie wskazanych obszarów świadczenia usług (§ 10 RDG) takich, jak np. usługi w zakresie prawa zabezpieczenia społecznego lub prawnicze usługi wymagające znajomości prawa obcego, RDG wymaga wykazania i potwierdzenia dodatkowych kompetencji w postaci specja-

---

<sup>38</sup> Zob. T. Krawczyk, *Stanowisko regulatora dotyczące działalności podmiotów dochodzących roszczeń od zakładów ubezpieczeń*, Rozprawy Ubezpieczeniowe nr 6 (1/2009), s. 154–156.

<sup>39</sup> *Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen* (inaczej: *Rechtsdienstleistungsgesetz*, dalej jako „RDG”, opubl. BGBl. I S. 2840).

<sup>40</sup> Organ rejestrowy może cofnąć decyzję o rejestracji, a tym samym pozbawić dany podmiot prawa do świadczenia pozasądowych usług prawnych, w przypadku chociażby nieposiadania obowiązkowego ubezpieczenia OC.

<sup>41</sup> Co ma uniemożliwić „przechodzenie” nierzetelnych prawników korporacyjnych do tej grupy zawodowej.



listycznej wiedzy teoretycznej i praktycznej<sup>42</sup>. Po czwarte, w przypadku osób prawnych, jak i spółek nieposiadających osobowości prawnej, wskazane wyżej wymogi spełniać musi co najmniej jedna osoba na stałe zatrudniona przez taką osobę lub spółkę i uprawniona od jej reprezentowania na zewnątrz. Wreszcie po piąte, podmiot taki musi posiadać obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej, z sumą gwarancyjną minimum 250 000 euro na jedno zdarzenie.

Na podstawie RDG mogą więc funkcjonować podmioty, zajmujące się uzyskiwaniem świadczeń od ubezpieczycieli oraz od cywilnie odpowiedzialnych sprawców szkód. RDG wyznacza konkretne ramy prawne takiej działalności, co pozwala na zabezpieczenie interesów klientów „niemieckich UKO” (m.in. obowiązkowe ubezpieczenie OC). Wprowadzenie podobnych – tak kompleksowych, bo odnoszących się do całego rynku „usług prawnych” – rozwiązań legislacyjnych na grunt prawa polskiego pozwoliłoby nie tylko na uregulowanie statusu UKO, ale także na całościowe uporządkowanie świadczenia usług prawnych w Polsce (np. przez prawników, którzy nie odbyli aplikacji, a więc nie należą do korporacji zawodowych).

### **11. Podsumowanie**

Podmioty działające pod szyldem kancelarii odszkodowawczych zajmują się usługami w zakresie realizacji cywilnoprawnych roszczeń odszkodowawczych, a zatem *de facto* wykonują taką samą działalność jak korporacyjne zawody prawnicze (adwokaci, radcy prawni). W przeciwieństwie jednak do tych ostatnich, ich usytuowanie prawno-organizacyjne jest wysoce niejasne, co uzasadniać może pytanie o ich „legalność”. Ponieważ ramy prawne działalności tych podmiotów nie zostały *de lege lata* określone, powstaje niebezpieczeństwo, że standardy ich działalności kształtować się będą poza normami prawa, a także poza niezbędnym nadzorem (korporacyjnym lub państwowym). Szczególnie newralgicznym aspektem owych standardów jest potrzeba wprowadzenia odpowiednich gwarancji finansowych, zabezpieczających klientów przed niesolidną kancelarią, mogącą zleceńdowcy wyrządzić szkodę, zwłaszcza w przypadku nieprofesjonalnej czy wręcz „wadliwej” usługi. Optymalnym rozwiązaniem wydaje się być wprowadzenie ustawowego wymogu ubezpieczenia OC, tak jak ma to miejsce w przypadku korporacyjnych zawodów prawniczych. Osobną sprawą pozostaje określenie minimalnej sumy gwarancyjnej, wymogów kwalifikacyjnych, rejestracyjnych i ram oraz zakresu sprawowania nadzoru nad działalnością wszystkich podmiotów działających pod szyldem kancelarii odszkodowawczych, czy szerzej – doradców prawnych.

Uwagi zawarte w artykule – aczkolwiek dotyczą problematyki kancelarii odszkodowawczych w ogólności – koncentrują się na działalności ubezpieczenio-

<sup>42</sup> Wiedza teoretyczna może być wykazana dokumentami, jak i zeznaniami świadków; wspomniane umiejętności praktyczne to wg RDG m.in. co najmniej dwa lata pracy pod kierunkiem zawodowego prawnika zajmującego się konkretnym rodzajem usług bądź praktyczna nauka zawodu przez taki sam okres.

wych kancelarii odszkodowawczych, ponieważ właśnie one stanowią większość wśród działających na polskim rynku tego rodzaju podmiotów, które najczęściej i „najchętniej” zajmują się obsługą roszczeń odszkodowawczych osób poszkodowanych np. w wypadkach komunikacyjnych, z uwagi na powszechne ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów (na zasadzie *actio directa*); roszczenia te zawsze kierowane są do właściwego ubezpieczyciela lub do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.

W artykule wyeksponowano potrzebę prawnego uregulowania całokształtu problematyki wiążącej się z działalnością kancelarii odszkodowawczych, w tym także UKO. Regulacja ta powinna uzyskać rangę ustawową. Za wzór może posłużyć prawo niemieckie, gdzie obowiązuje wspomniana ustawa RDG. Pod przepisy tej ustawy podpadają także podmioty określane u nas jako UKO, nie wyłączając tzw. doradców ubezpieczeniowych. ■

### On Legality of Insurance Claims Offices

The purpose of the following paper is to introduce an issue of legality of insurance claims offices with reference to Polish law. The authors focus specifically on firms that deal with claims resulting from insurance contracts. The said offices create a core of so called „claims offices” which has been developing rapidly on Polish market over last several years.

At first two possible profiles of insurance claims offices activity are described – the advising and the settling profile. It is followed by a reasoning on services provided towards third party claims (*actio directa*) e.g. to injured in road accidents. The third issue concerns the insurance claims offices right of action as an attorney *ad litem* in courts (as a representative of its clients) and the reimbursement of court costs. In opinion of the authors insurance claims offices are neither entitled to act as an attorney *ad litem* nor to demand the reimbursement of the mentioned costs. Afterwards, lack of established-by-law standards of pursuing insurance claims offices activity as well as the problem of cross-border claims service are introduced. Next the authors focus on passive insurance claims (such as insurer’s right of recourse towards an injurer) and lack of compulsory civil liability insurance. Even though a voluntary civil liability insurance for insurance claims offices is available, it does not meet the standards of compulsory insurance dedicated to e.g. insurance brokers. The last descriptive part includes several serious flaws of insurance claims offices activity (abusive clauses in contracts with clients, overvalued remuneration, unfair advertising etc.).

The paper closes with remarks *de lege ferenda* on insurance claims offices in Poland. The authors express an opinion that insurance claims offices may pursue their activity in legal framework of insurance broker or as a part of professional law firms. Other forms and terms of insurance claims offices activity ought to be established by law (such as e.g. compulsory civil liability insurance). The idea of including insurance claims offices in 2003 Insurance Mediation Act is criticized by the authors. Finally some German solutions on providing extra judicial legal services (the 2007 *Rechtsdienstleistungsgesetz* – RDG) are introduced by the authors as a possible course of action for Polish legislator.