

Problemy konsumentów usług ubezpieczeniowych z kluczami do pojazdów w umowach ubezpieczenia autocasco

Pomimo obserwowanych w ostatnich latach pozytywnych działań ze strony organów ścigania oraz coraz liczniejszych i sprawniejszych rozwiązań technicznych z zakresu zabezpieczeń antykradzieżowych pojazdów mechanicznych, negatywne zjawisko ich kradzieży nadal dotyka szeregu osób stanowiąc dla nich wyjątkowo dotkliwą stratę. Znaczna część osób, chcąc uniknąć uszczerbków w swoim majątku stara się eliminować lub ograniczać ryzyko straty pojazdu na skutek kradzieży poprzez korzystanie z oferty ubezpieczeń pojazdów autocasco, obejmujących standardowo swoim zakresem m.in. ryzyka kradzieżowe. Konsumentów usług ubezpieczeniowych w w/w zakresie oczekują, że w przypadku wystąpienia kradzieży należącego do nich pojazdu ubezpieczyciel wypłaci określone w umowie świadczenie, które pozwoli na wyrównanie powstałej w ich majątku szkody. Niestety, co pokazuje doświadczenie obserwowane w postępowaniach skargowych prowadzonych przez Biuro Rzecznika Ubezpieczonych zdarzają się sytuacje, że ubezpieczyciele stosunkowo często odmawiają wypłaty odszkodowania z ubezpieczenia pojazdów od kradzieży i innych zdarzeń losowych - autocasco. Przykładowo w 2008 r. do Rzecznika Ubezpieczonych wpłynęło 7631 skarg z czego 706, a więc 9,2 % ogółu skarg dotyczyły ubezpieczenia autocasco, w tym 139 szkód będących skutkiem przestępstwa zaboru mienia.

W znacznej części skarg które trafiają do Rzecznika Ubezpieczonych w sprawie odmowy odszkodowania za szkodę kradzieżową, podstawą do odmowy wypłaty było wskazanie przez ubezpieczyciela na niezgodność pomiędzy podanymi informacjami (okolicznościami, o które zapytywał ubezpieczyciel) we wniosku ubezpieczeniowym dotyczącym liczby oryginalności bądź pochodzenia kluczyków, a stanem faktycznym stwierdzonym po ich złożeniu u ubezpieczyciela. Zasadniczo problem dotyczy wadliwości w deklaracji ryzyka, skutkującej odmową realizacji świadczeń z umowy ubezpieczenia autocasco.

Z obserwacji Biura Rzecznika wynika, iż budzi to znaczne rozgoryczenie i poczucie krzywdy u konsumentów, którzy zdecydowali się ubezpieczyć należący do nich pojazd w ramach ubezpieczenia autocasco, zdaniem których jest to jeden z wybiegów ubezpieczyciela, zmierzający wyłącznie do odmowy wypłaty odszkodowania. Na marginesie warto też

zaznaczyć, że obecnie większość przestępstw zaboru pojazdów mechanicznych dokonywana jest za sprawą kradzieży z włamaniem (poprzez uprzednie wybitcie szyby i fizyczne pokonanie zabezpieczeń) lub kradzieży z użyciem lawety lub innego pojazdu służącego do odholowania kradzionego pojazdu w miejsce gdzie jest pozbawiany zabezpieczeń przeciw kradzieżowych a następnie kierowany do sprzedaży paserskiej lub rozbierany na części. Faktycznie w większości przypadków nie mają jakiegokolwiek znaczenia ułatwiającego dokonanie przestępstwa kluczyki czy sterowniki do skradzionego w ten sposób pojazdu.

Praktyka obrotu ukazuje, iż wszyscy ubezpieczyciele we wnioskach o ubezpieczenie autocasco, które wypełniają przed zawarciem umowy ubezpieczające się osoby (często przy aktywnym współudziale agenta ubezpieczeniowego) oczekują zaznaczenia właściwej odpowiedzi na pytania dotyczące liczby posiadanych kluczyków oraz ich oryginalności i fabrycznego pochodzenia (oryginalne lub nieoryginalne). Ponadto ogólne warunki ubezpieczenia autocasco niemal wszystkich ubezpieczycieli na rodzimym rynku zawierają bezwzględny obowiązek przekazania ubezpieczycielowi wszystkich posiadanych kluczyków w sytuacji gdy dojdzie do szkody w postaci kradzieży samochodu. Zakłady ubezpieczeń działając w oparciu o wskazywane postanowienia, odmawiają wypłaty odszkodowania stwierdzając, iż:

- kluczyki lub jeden z kluczyków pomimo deklaracji ubezpieczonego we wniosku o ubezpieczenie nie jest oryginalny, mimo że o jego oryginalności przekonany był ubezpieczający, co zazwyczaj w opinii ubezpieczyciela świadczy bądź o zagubieniu oryginalnego kluczyka i nie powiadomieniu o tym ubezpieczyciela przy jednoczesnym przyjęciu domniemania, że ubezpieczający zaopatrzył się w „podrobiony” kluczyk;
- kluczyki nie noszą śladów używania, zatem ubezpieczyciel przyjmuje, że ubezpieczający prawdopodobnie posiadał jeszcze dodatkowe kluczyki, którymi się posługiwał i których nie zadeklarował zawierając umowę lub nie przekazał ich ubezpieczycielowi po szkodzie;
- ubezpieczający przekazał po szkodzie ubezpieczycielowi mniejszą liczbę kluczyków niż deklarował to we wniosku, zatem w okresie ubezpieczenia dopuścił do utraty kluczyka, o czym nie powiadomił ubezpieczyciela.

Ponadto w części postępowań likwidacyjnych, które stały się podstawą do formułowania skarg przez konsumentów, podstawę odmowy wypłaty odszkodowania stanowią specjalistyczne badania mechanoskopijne i powstałe na ich podstawie opinie wykonane na zlecenie ubezpieczyciela, które prowadziły go do wniosku, że jeden z kluczyków nosił ślady

wskazujące na jego kopiowanie, a zatem ubezpieczony nie przekazał po zgłoszeniu szkody wszystkich kluczyków, ponieważ oddał ubezpieczycielowi tylko taką liczbę kluczyków którą wymienił we wniosku¹. W takich przypadkach ubezpieczyciele wyprowadzają domniemanie, że dodatkowo istnieją inne kluczyki poza wskazanymi we wniosku. Konsumenci w tego typu sporach dodatkowo mają ograniczone możliwości kwestionowania ustaleń dokonanych przez zakłady ubezpieczeń głównie z tej przyczyny, iż nie dysponują analogicznymi badaniami z okresu, w którym zawierano umowę. W takich sytuacjach konsumenci stają się *de facto* bezbronni, bowiem próbując zweryfikować stanowisko ubezpieczyciela zlecając kolejną opinię innemu rzeczoznawcy i tak muszą wkraczać na drogę postępowania sądowego, co po ich stronie wiąże się ze zwiększonymi kosztami oraz znacznym wydłużeniem okresu, w którym dochodzi do ostatecznego rozstrzygnięcia zaistniałego sporu. Dodatkowo, co również pozostaje kontrowersyjne, w niektórych opiniach biegłych fakt kopiowania nie jest wykazany w bezsporny sposób a opiera się jedynie na przypuszczeniach biegłego, który we wnioskach do opinii stwierdza, iż: „mogły być kopiowane”, „istnieje możliwość skopiowania kluczyków” czy też „prawdopodobnie zostały skopiowane”. Warto też mieć na uwadze fakt, iż przy obecnej zaawansowanej technologii „dorabiania kluczyków” istnieje możliwość ich wykonania w taki sposób, iż na kluczyku wzorcowym, z którego wykonuje się kopię nie zostają jakiegokolwiek ślady świadczące o dokonanym kopiowaniu, co przy takim podejściu ubezpieczycieli do tych kwestii również może rodzić nadinterpretację skutkującą domniemaniem, że kluczyki potencjalnie „mogłyby być” kopiowane.

W odpowiedziach na formułowane w opiniach wnioski stanowiące podstawę do odmowy wypłaty odszkodowania, właściciele skradzionych pojazdów uzasadniają powstanie rozbieżności w ustaleniach stwierdzanych przez ubezpieczycieli w odniesieniu do przedkładanych kluczyków. Analiza materiału zebranego w poszczególnych postępowaniach skargowych pozwala na przyjęcie następujących okoliczności faktycznych, w których formułowane są odmowne stanowiska ze strony ubezpieczycieli:

- osoby ubezpieczające samochód na ogół nie miały należytej i pełnej wiedzy o pochodzeniu (historii) znajdujących się w ich posiadaniu kluczyków, a w świetle treści wniosku i warunków ubezpieczenia są zobowiązani do składania oświadczeń co do ich fabrycznej liczby i oryginalności; ponadto nie są informowani o możliwości wykonania badań odnośnie pochodzenia kluczyków, ich oryginalności, uprzedniego

¹ Szerzej: K. Krawczyk, *Kluczyki do samochodu a ubezpieczenie autocasco*, Monitor Ubezpieczeniowy nr 36, Warszawa grudzień 2008, s. 22 – 24.

kopiowania przed zawarciem umowy celem prawidłowej i rzetelnej odpowiedzi na pytania zawarte we wniosku;

- w wypełnianiu wniosków o ubezpieczenie ubezpieczających konsumentów wyręczają (pomagając im w dobrej wierze) agenci ubezpieczeniowi, a stan ich wiedzy na temat pochodzenia kluczyków również nie zawsze odpowiada rzeczywistości stanowi faktycznemu;
- przy zawieraniu umowy ubezpieczenia i wypełnianiu wniosku ubezpieczeniowego nie informuje się ubezpieczających o tym, że w przypadku zaistnienia szkody kradzieżowej, prawdopodobnie ubezpieczyciel będzie poddawał kluczyki specjalistycznym badaniom mechanoskopijnym i efektem poczynionych ustaleń może być odmowa wypłaty odszkodowania, dodatkowo procedura ta nie jest również jednoznacznie sprecyzowana w warunkach umowy;
- ubezpieczający nie jest pierwszym właścicielem samochodu i jego wiedza na temat liczby i pochodzenia przekazywanych mu wraz z samochodem kompletów kluczyków – bez uprzednio wykonanych badań mechanoskopijnych - może się zdecydowanie różnić od informacji, które uzyska od sprzedającego pojazd; wypełniając wniosek ubezpieczony działa w dobrej wierze i wyłącznie bazuje na posiadanych informacjach;
- doświadczenie wskazuje, że istnieje w praktyce szereg możliwości, by bez wiedzy ubezpieczających doszło do kopiowania kluczyków do ich samochodu. Okazją do tego są przeglądy serwisowe, naprawy i badania okresowe pojazdu, a także rzadziej przypadki gdy przy okazji uczestnictwa w różnych imprezach i wyjazdach korzystają z parkingów obsługiwanych przez pracowników tych obiektów (np. celem odprowadzenia samochodu na miejsce parkingowe przekazuje się pracownikowi kluczyki do samochodu); w praktyce znane są także przypadki, o których informowano w mediach, gdy u dealera w salonie samochodowym sprzedającym nowe auta lub autoryzowanym serwisie dokonującym przeglądów gwarancyjnych nieuczciwy pracownik kopiował kluczyki do sprzedawanych samochodów, które następnie ulegały kradzieży.

Praktyka, w części ramowo zaprezentowanych przykładów pokazuje, że wskazane przez ubezpieczycieli ustalenia faktyczne, odmienne od oświadczeń składanych we wniosku ubezpieczeniowym lub niedopełnienia obowiązku przedłożenia wszystkich kluczyków, są przez nich uznawane jako wystarczające do odmowy wypłaty odszkodowania. W szeregu przypadków, zdaniem ubezpieczycieli, samo stwierdzenie przedmiotowych rozbieżności lub

niedopełnienia obowiązków, pozwala uznać zachowanie ubezpieczonego za działanie (zaniechanie), które w rezultacie doprowadziło czy też ułatwiło dokonanie kradzieży pojazdu.

Opisane wyżej praktyki w prowadzonych postępowaniach likwidacyjnych wymagają szerszej oceny prawnej. Rozważania te należy poprzedzić generalnym twierdzeniem, iż zamieszczane we wniosku ubezpieczeniowym pytania oraz zapisy w treści umowy dotyczące obowiązku przekazania kluczyków ubezpieczycielowi są ze względów prewencyjnych uzasadnione. Należy tu wskazać na zasadę swobody kształtowania umów, szczególnie iż mamy tu do czynienia z ubezpieczeniem dobrowolnym. Ponadto ubezpieczyciele dążąc do minimalizowania ryzyka objętego ochroną, mogą wprowadzać zarówno wyłączenia ochrony ubezpieczeniowej jak i nakładać szereg obowiązków na osobę ubezpieczoną. Tym samym nie budzi wątpliwości, że co do zasady nie jest sprzeczne z przepisami kodeksu cywilnego regulującymi umowę ubezpieczenia, postanowienie wzorca umownego nakładające na ubezpieczającego określone obowiązki w trakcie, jak i po zaistnieniu zdarzenia². Strony umowy ubezpieczenia autocasco mogą zatem wprowadzić do treści stosunku umownego środki prawne służące ochronie uprawnionego interesu ubezpieczyciela. Korzystając z tej możliwości zakłady ubezpieczeń operujące na polskim rynku kształtują zapisy ogólnych wzorców umownych wprowadzając do nich postanowienia skutkujące możliwością odmowy wypłaty odszkodowania w opisywanych powyżej stanach faktycznych. Dokonując kwerendy będących obecnie w obrocie wzorców największych graczy na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych są to następujące postanowienia umów ubezpieczenia autocasco (o.w.u. AC) :

- § 27.1 o.w.u. autocasco dla klienta indywidualnego oraz małego lub średniego przedsiębiorcy PZU S.A. (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu PZU S.A. nr UZ/83/2008 z dnia 12.02.2008 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 01.06.2008 r.) w brzmieniu: „(...) W razie kradzieży pojazdu: ubezpieczony, ubezpieczający lub osoba uprawniona do korzystania z pojazdu zobowiązana jest do: przekazania PZU S.A. dowodu rejestracyjnego i karty pojazdu (o ile była ona wydana na ten pojazd) oraz wszystkich kluczyków i sterowników służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu oraz od urządzeń zabezpieczających

² Analogiczny pogląd wyraził Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 8 kwietnia 2003 r. (IV CKN 53/01) wskazując, że „o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy nie regulują określonych praw i obowiązków, strony mają, w granicach wynikających z art. 353¹ k.c., swobodę ułożenia stosunku prawnego”.

przed kradzieżą, określonych we wniosku, w celu ustalenia odpowiedzialności PZU S.A.”;

- § 8 o.w.u. pojazdów lądowych od uszkodzeń Autocasco (AC) wraz z warunkami rozszerzenia o ryzyko kradzieży (KR) i opcje dodatkowe TUiR WARTA S.A. (data wejścia w życie o.w.u. 10.08.2007 r., mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty) w brzmieniu: Ubezpieczony zgłaszający roszczenie w związku z kradzieżą pojazdu, zobowiązany jest: (...) złożyć niezwłocznie do TUiR WARTA S.A., nie później niż 2 dni po zgłoszeniu szkody: (...) wszystkie posiadane kluczyki do pojazdu oraz urządzenia służących do uruchomienia zamontowanych w pojeździe zabezpieczeń przeciw kradzieżowym zadeklarowane przy zawieraniu umowy ubezpieczenia”;
- § 43 o.w.u. pojazdów mechanicznych od utarty, zniszczenia lub uszkodzenia (Autocasco) należących do klientów indywidualnych oraz do małych i średnich przedsiębiorstw STU Ergo Hestia S.A. (data wejścia w życie o.w.u.: 10.08.2007 r., mają zastosowanie do umów zawieranych od tej daty) w brzmieniu: W przypadku kradzieży pojazdu – przedłożenie Ergo Hestii oryginalnych dokumentów, potwierdzających pochodzenie pojazdu (...) oraz wszystkie komplety kluczy (fabrycznych urządzeń służących do otwarcia pojazdu w liczbie nie mniejszej niż podana we wniosku ubezpieczeniowym wraz z kompletem sprawnych urządzeń uruchamiających urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, chyba że pojazd został utracony na skutek rozboju”;
- § 19 o.w.u. autocasco TU Allianz Polska S.A. (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu TU Allianz Polska nr 68/2007 z dnia 04.07.2007 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 10.08.2007 r.) w brzmieniu: „W przypadku kradzieży pojazdu wypłata odszkodowania następuje po wyrejestrowania pojazdu i po przeniesieniu na Allianz prawa własności pojazdu oraz przekazania Allianz: (...) wszystkich kluczyków lub sterowników służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu oraz wszystkich urządzeń służących do uruchomienia zamontowanych w pojeździe zabezpieczeń przeciw kradzieżowym”;

- § 4 o.w.u. pojazdów lądowych Auto-Casco (AC) HDI Asekuracja TU S.A. (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu HDI Asekuracja TU S.A. nr 128/2007 z dnia 16.10.2007 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 10.12.2007 r.) w brzmieniu: „HDI nie odpowiada za szkody: (...) polegające na kradzieży pojazdu w przypadku, gdy poszkodowany nie przedłoży HDI – nie później niż do następnego dnia roboczego po zgłoszeniu szkody – łącznie: (...) kluczyków służących do otwarcia pojazdu lub jego uruchomienia w liczbie i rodzaju podanym we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia; kluczyków / sterowników do urządzeń przeciw kradzieżowym w liczbie i rodzaju podanym we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia”.

Analogiczne postanowienia wzorców są obecne niemal we wszystkich innych oferowanych na polskim rynku warunkach ubezpieczenia autocasco³.

³ § 13 o.w.u. pojazdów – Compensa Komunikacja Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group nr 33/2007 z dnia 27 czerwca 2007 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 10 sierpnia 2007 r.) w brzmieniu: Jeżeli na podstawie badań zleconych przez Compensę okaże się, że w okresie ubezpieczenia kluczyki lub inne urządzenie przewidziane przez producenta pojazdu do uruchomienia silnika lub odblokowania zabezpieczeń przeciw kradzieżowym zostały skopiowane, a Ubezpieczający i/lub osoba uprawniona do korzystania z pojazdu nie powiadomiła o tym fakcie Compensy, Compensa może odmówić wypłaty odszkodowania za szkodę powstałą wskutek kradzieży pojazdu, jego części lub wyposażenia dodatkowego”.

pkt 15 o.w.u. Pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych Commercial Union Direct (data wejścia w życie o.w.u. 22 października 2007 r., mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty) w brzmieniu: „(...) Wypłatę odszkodowania za utratę pojazdu uzależniamy od: przekazania nam wszystkich posiadanych przez Ciebie kompletów kluczy (sterowników) do zamków pojazdu (...)”;

§ 23 o.w.u. komunikacyjnych Liberty Direct (data wejścia w życie o.w.u. 1 maja 2008 r., mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty) w brzmieniu: „(...) W przypadku kradzieży pojazdu, wypłata odszkodowania następuje po wyrejestrowaniu pojazdu i po przeniesieniu na Ubezpieczyciela prawa własności pojazdu oraz po przekazaniu Ubezpieczycielowi dokumentów potrzebnych do wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, a w szczególności: (...) wszystkich kluczyków lub sterowników służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu oraz wszystkich urządzeń służących do uruchomienia zamontowanych w pojeździe zabezpieczeń przeciw kradzieżowych”;

§ 21 o.w.u. komunikacyjnych Avanssur S.A. Oddział w Polsce (AXA Ubezpieczenia) (data wejścia w życie o.w.u. 1 sierpnia 2008 r., mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty) w brzmieniu: „(...) W przypadku kradzieży pojazdu wypłata odszkodowania następuje po wyrejestrowaniu pojazdu, przeniesieniu na AXA Ubezpieczenia prawa własności pojazdu i po przekazaniu AXA Ubezpieczenia dokumentów pojazdu oraz dokumentów potrzebnych do wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności AXA Ubezpieczenia, a w szczególności:(...) wszystkich kluczyków posiadanych przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, sterowników służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu oraz wszystkich urządzeń służących do uruchomienia zamontowanych w pojeździe urządzeń zabezpieczających przed kradzieżą, chyba, że utracono je na skutek rozboju”;

§ 21 o.w.u. pojazdów lądowych od uszkodzeń i kradzieży (Autocasco) Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu TUW „TUW” nr 8/08 z dnia 14 stycznia 2008 r. i mają zastosowanie do umów zawieranych od dnia 1 lutego 2008 r.) w brzmieniu: „W razie zajścia wypadku, Ubezpieczający lub kierujący pojazdem jest obowiązany: (...) Złożyć w Towarzystwie oryginał dokumentu

ubezpieczenia, a przypadku kradzieży pojazdu ubezpieczonego od dodatkowego ryzyka kradzieży – dowód rejestracyjny pojazdu, kartę pojazdu (o ile została wydana) oraz wszystkie kluczyki i sterowniki służące do jego otwarcia i uruchomienia oraz uruchomienia zabezpieczeń przed kradzieżą (...) Ubezpieczający obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Towarzystwa o zagubieniu, zniszczeniu lub kradzieży kluczyków do pojazdu lub innych urządzeń służących do jego uruchamiania oraz o każdym wykonaniu ich kopii”;

§ 27 i § 38 o.w.u. pojazdów „Autocasco” Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych TUV „Pocztowe” (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Rady Nadzorczej TUV „Pocztowe” nr 04 z dnia 3 sierpnia 2007 r. i mają zastosowanie do umów zawieranych od dnia 10.08.2007 r.) w brzmieniu: „TUV Pocztowe uzależnia wypłatę odszkodowania za skradziony pojazd od: (...) przekazania wszystkich kluczyków i sterowników służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu oraz od urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą według stanu na dzień przyjęcia pojazdu do ubezpieczenia”; „Ponadto w przypadku kradzieży pojazdu Ubezpieczony lub osoba uprawniona do korzystania z pojazdu zobowiązana jest do złożenia w ciągu 2 dni od daty zgłoszenia szkody w TUV Pocztowe: (...) wszystkich kluczyków i sterowników służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu oraz od urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą według stanu na dzień przyjęcia pojazdu do ubezpieczenia”;

Art. 7 o.w.u. Auto Casco (Auto & Przestrzeń) UNIQA TU S.A. (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu UNIQA TU S.A. nr 138/2007 z dnia 6 lipca 2007 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 10 sierpnia 2007 r.) w brzmieniu: „W przypadku wystąpienia szkody na terytorium RP, Ubezpieczony, Ubezpieczający lub osoba upoważniona do kierowania pojazdem obowiązana jest: (...) niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od daty powzięcia wiadomości o kradzieży pojazdu, złożyć w UNIQA TU S.A. dowód rejestracyjny, kartę pojazdu (o ile była wydana na ten pojazd), wszystkie komplety kluczyków i sterowników służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu oraz od urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą, w ilości wskazanej we wniosku o ubezpieczenie (...) ubezpieczający / ubezpieczony lub osoba działająca w jego imieniu zgłaszając roszczenie o odszkodowanie jest obowiązana : (...) w przypadku kradzieży pojazdu dodatkowo złożyć w terminie wskazanym przez UNIQA TU S.A.: wszystkie komplety kluczyków i sterowników służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu oraz od urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą”;

§ 27 o.w.u. pojazdów – Autocasco Generali TU S.A. (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu Generali TU S.A. nr GNL/1/2/3/2008 z dnia 26 marca 2008 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 maja 2008 r., następnie zmienione Aneksami nr 1 mającymi zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 listopada 2008 r.) w brzmieniu: „W przypadku szkody polegającej na utracie pojazdu i/lub jego części lub wyposażenia, Generali uzależnia wypłatę odszkodowania od przekazania bezpośrednio do Generali (uprawnionemu pracownikowi), najpóźniej w następnym dniu po zgłoszeniu szkody:(...) kluczy do pojazdu, kart kodowych, pilotów, których posiadanie zostało odnotowane przy zawieraniu Umowy (...) Generali nie odpowiada za szkody polegające na utracie pojazdu i/lub jego części wyposażenia, jeżeli Ubezpieczający nie przekaze Generali wszystkich dokumentów oraz posiadanych kluczy do pojazdu, kart kodowych, pilotów, o których mowa w ust. 1, a których posiadanie zostało zaznaczone we wniosku - polisie przy zawieraniu Umowy”;

§ 18 o.w.u. pojazdów lądowych (Auto Casco) z klauzulą ochrony prawnej PZM TU S.A. Vienna Insurance Group (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu PZM TU S.A. Vienna Insurance Group nr 23/2007 z dnia 11 lipca 2007 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 12 lipca 2007 r.) w brzmieniu: „W przypadku powstania szkody należy: zawiadomić najbliższą jednostkę organizacyjną PZM, nie później niż w ciągu 24 godzin od podjęcia wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, a w przypadku szkody powstałej za granicą w ciągu 24 godzin od powrotu do kraju (w przypadku dni świątecznych termin ten ulega stosownemu przedłużeniu), w następujących przypadkach: (...) utraty kluczyków do otwierania drzwi pojazdu i uruchamiania silnika (lub kart kodowych) oraz kluczyków i/lub sterowników do obsługi urządzeń zabezpieczających (...) W przypadku kradzieży pojazdu dostarczyć w ciągu 2 dni od zgłoszenia szkody PZM: komplet kluczyków do otwierania drzwi pojazdu i uruchamiania silnika (lub karty kodowe) oraz urządzeń zabezpieczających przed kradzieżą (wg stanu na dzień przyjęcia pojazdu do ubezpieczenia, czyli zgodnie z informacją ujętą we wniosku ubezpieczeniowym)”;

§ 17 o.w.u. Auto-Casco SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu Signal Iduna Polska TU S.A. nr 44/2/2007 z dnia 8 sierpnia 2007 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 10 sierpnia 2007 r.) w brzmieniu: „W razie kradzieży pojazdu SIGNAL IDUNA Polska uzależnia wypłatę odszkodowania od: przekazania SIGNAL IDUNA Polska dowodu rejestracyjnego i karty pojazdu (o ile była ona wydana na ten pojazd) oraz wszystkich kluczyków i sterowników służących do otwarcia

Wśród napływających do Biura Rzecznika Ubezpieczonych skarg istnieje znaczna liczba spraw kontrowersyjnych na gruncie tak sformułowanych postanowień wzorców umownych. Szczególny niepokój Rzecznika, a także spory konsumentów z ubezpieczycielami budzi stosowanie wskazanych wyżej zapisów o.w.u. w przypadkach gdy ubezpieczający nie miał wiedzy o fakcie uprzedniego wykonania kopii kluczyków, był przekonany co do oryginalności i liczby posiadanych kluczyków i wszystkich innych sytuacjach gdzie nie można po stronie ubezpieczającego stwierdzić jakiegokolwiek zaniedbania podczas wypełniania wniosku o ubezpieczenie (ubezpieczający lub obsługujący go agent działając w dobrej wierze i zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą przekazał informacje ubezpieczycielowi)

lub uruchomienia pojazdu oraz uruchomienia urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą – określonych we wniosku”;

§ 18 i § 26 o.w.u. Autocasco PTU S.A. (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu PTU S.A. nr 69/08 z dnia 27 czerwca 2008 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 sierpnia 2008 r.) w brzmieniu: „W razie kradzieży pojazdu lub jego części, bądź zaboru pojazdu w celu jego krótkotrwałego użycia lub utraty dokumentów pojazdu ubezpieczający zobowiązany jest: (...) dostarczyć PTU S.A. w ciągu 2 dni od zgłoszenia kradzieży pojazdu: wszystkie posiadane kluczyki do otwierania drzwi pojazdu i/lub uruchamiania silnika (lub karty kodowe) oraz sterowniki do obsługi urządzeń zabezpieczających przed kradzieżą”; „(...) Warunkiem wypłaty odszkodowania za skradziony pojazd jest przeniesienie prawa własności tego pojazdu na PTU S.A. oraz przekazanie PTU S.A.: (...) kluczyków do otwierania pojazdu i/lub uruchamiania silnika (lub kart kodowych), sterowników do obsługi urządzeń zabezpieczających przed kradzieżą – wg stanu na dzień przyjęcie pojazdu do ubezpieczenia”;

§ 49 i § 60 o.w.u. „Mój samochód” MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. nr 02/01/2008 z dnia 8 stycznia 2008 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 14 kwietnia 2008 r.) w brzmieniu: „Wniosek powinien zawierać co najmniej następujące dane: (...) Informacje o liczbie kluczy do pojazdu (fabrycznych urządzeń służących do otwarcia pojazdu)”; „Ponadto do obowiązków Ubezpieczonego należy: (...) przedłożenie oryginalnych dokumentów (w przypadku kradzieży) potwierdzających pochodzenie pojazdu i umożliwiające jego identyfikację (...) oraz wszystkie komplety kluczy (fabrycznych urządzeń służących do otwarcia pojazdu w liczbie nie mniejszej niż podana we wniosku ubezpieczeniowym wraz z kompletem sprawnych urządzeń uruchamiających urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, chyba że pojazd został utracony na skutek rozboju”;

§ 21.1 o.w.u. Auto Casco i Kradzieży AC/Kr 24 Link4 TU S.A. (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu Link4 TU S.A. z dnia 16 lipca 2007 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 10 sierpnia 2007 r.) w brzmieniu: „Ustalenie zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie: Przedłożonych przez ubezpieczonego dokumentów, w tym m.in.: dowodu rejestracyjnego, dokumentów potwierdzających pochodzenie samochodu i umożliwiających jego identyfikację (...), a w przypadku szkód kradzieżowych dodatkowo: wszystkich kompletów kluczyków (sterowników służących do otwarcia samochodu) w liczbie wskazanej przez producenta wraz z informacją o ewentualnych duplikatach będących w posiadaniu właściciela lub użytkownika oraz kompletu urządzeń uruchamiających systemy alarmowe”;

§ 26 o.w.u. Autocasco InterRisk TU S.A. Vienna Insurance Group (o.w.u. zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu InterRisk TU S.A. Vienna Insurance Group nr 43/2008 z dnia 14 października 2008 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 grudnia 2008 r.) w brzmieniu: „Wypłatę odszkodowania za kradzież pojazdu Ubezpieczyciel uzależnia od: załączenia do zawiadomienia o szkodzie: (...) wszystkich kluczy, kart kodowych, sterowników przeznaczonych do zamykania i uruchamiania pojazdu (...) Powyższych wymagań mnie stosuje się w przypadkach kradzieży z użyciem przemocy lub groźby natychmiastowego użycia przemocy (rozboju)”.

czy też winy w wykonaniu swoich obowiązków umownych tzn. działając w dobrej wierze przekazał wszystkie posiadane przez siebie komplety kluczyków, z wyłączeniem sytuacji, w których w ich posiadanie uprzednio wszedł sprawca kradzieży „kieszonkowej” lub zuchwałej.

Z oczywistych i obiektywnych przyczyn nie jest wówczas możliwe przedłożenie kompletu oryginalnych kluczy, co stanowi podstawę odmowy udzielenia ochrony ubezpieczeniowej. W opinii części ubezpieczycieli dokonujących wykładni warunków umowy obowiązek przedłożenia kompletu oryginalnych kluczyków ma charakter obiektywny, co oznacza, że ma zastosowanie w oderwaniu od jakichkolwiek przyczyn w szczególności zawinionego działania bądź zaniechania ubezpieczającego. Ubezpieczyciele traktują ten obowiązek jako wyłączenie przedmiotowe, co pozwala im twierdzić, że bez względu na przyczynę błędnego wypełnienia wniosku czy też niewykonania umownego obowiązku przekazania kluczyków, istnieje wystarczająca podstawa do ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń.

Dokonując oceny prawnej praktyki odmowy wypłaty odszkodowania w takich przypadkach rozważania należy rozpocząć od problematyki deklaracji ryzyka tzn. informacji przekazywanych ubezpieczycielowi na etapie zawarcia umowy ubezpieczenia. Problematykę deklaracji i notyfikacji ryzyka w brzmieniu po nowelizacji przepisów o umowie ubezpieczenia w kodeksie cywilnym reguluje art. 815 k.c. zgodnie, z którym na ubezpieczającym ciąży obowiązek rzetelnego podania do wiadomości ubezpieczyciela wszystkich znanych sobie okoliczności, o które ubezpieczyciel zapytywał w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy w innych pismach. Ten sam obowiązek ciąży również na jego przedstawicielu dodatkowo obejmując swym zakresem okoliczności, które są jemu znane. Ponadto w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki w zakresie rzetelnego zadeklarowania ryzyka spoczywają zarówno na ubezpieczającym jak i ubezpieczonym chyba, że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek. Zgodnie z obecnym brzmieniem § 3 przepisu, sankcjonującym niewykonanie obowiązków, ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem powyżej wskazywanych przepisów nie zostały podane do jego wiadomości przy czym jeżeli do ich naruszenia doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, które nie zostały podane do wiadomości ubezpieczyciela.

Przed nowelizacją przepisu art. 815 § 3 sankcjonowano deklarację ryzyka dokonywaną „niezgodnie z prawdą”, co w praktyce obrotu interpretowano w ten sposób, że dla uwolnienia ubezpieczyciela z odpowiedzialności wystarczające było wykazanie

obiektywnej niezgodności z rzeczywistością informacji podanych przez ubezpieczającego. Obecnie tzn. po wejściu w życie nowelizacji przepis uwalnia ubezpieczyciela od odpowiedzialności za skutki okoliczności, które nie zostały podane do jego wiadomości z naruszeniem paragrafów poprzedzających, tym samym skoro § 1 przepisu nakazuje ubezpieczającemu podanie do wiadomości ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, a w § 2 odwołuje się do treści § 1, konsekwencją zmiany § 3 jest konieczność wykazania przez ubezpieczyciela, iż deklaracja ryzyka została dokonana niezgodnie z subiektywnym przeświadczeniem ubezpieczającego, natomiast niezgodność z obiektywnym stanem rzeczy przestała być decydująca⁴. Z tych względów ubezpieczyciel zobowiązany jest do bezspornego wykazania, że deklarując ryzyko ubezpieczający dokonał tego niezgodnie ze swoim subiektywnym przeświadczeniem – w naszych rozważaniach swoją najlepszą i rzetelną wiedzą na temat liczby, pochodzenia, oryginalności kluczyków.

Jak trafnie podkreślają komentatorzy⁵ po nowelizacji aktualność straciła teza wyrażona w orzeczeniu Sądu Apelacyjnego w Białymstoku z dnia 18 sierpnia 2005r. (sygn. akt I ACa 384/05), w którym sąd ten stwierdził, że art. 815 § 3 k.c. nakłada na zakład ubezpieczeń jedynie obowiązek wykazania, że kontrahent podał niezgodnie z prawdą okoliczności, o które zapytywał we wniosku. Wskazał, że przeprowadzenie tego dowodu prowadzi do uwolnienia go od odpowiedzialności, chyba że ubezpieczający wykaże, że okoliczności te nie mają wpływu na zwiększenie prawdopodobieństwa wypadku objętego umową. W uzasadnieniu do tego orzeczenia sąd przypomniał, że umowa ubezpieczenia opiera się na zaufaniu a wręcz jest określana mianem "kontraktu najwyższego zaufania" dlatego regulujące ten stosunek prawny przepisy, mające w znacznej części charakter norm imperatywnych, nakładają na ubezpieczającego, poza typowymi obowiązkami wynikającymi z jego istoty (art. 805 § 1 k.c.), szereg innych obowiązków i powinności, w tym podania zgodnie z prawdą żądanych przez ubezpieczyciela w formularzu wniosku informacji. Zakład ubezpieczeń nie ma obowiązku ich weryfikowania, jednakże, gdy kontrahent wypełnił swoje powinności w sposób wadliwy, może to skutkować uwolnieniem go od odpowiedzialności. Podobnie należy zakwestionować tezę z wyroku Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 13 lipca 2005 r. (sygn. akt I ACa 20/05), który wskazał, iż udowodnienie, że doszło do wypadku ubezpieczonego obciąża poszkodowanego, a nie przedstawienie jednego z kluczyków rodzi automatycznie

⁴ M.Orlicki, J.Pokrzywniak, *Umowa ubezpieczenia Komentarz do nowelizacji kodeksu cywilnego*, praktyczne komentarze, Oficyna a Wolters Kluwer Business, Warszawa 2008, s. 78.

⁵ Tamże, s. 80.

domniemanie (art. 229 k.p.c.), że nie został on należycie zabezpieczony poza pojazdem, a zatem w świetle warunków ubezpieczenia nie doszło do wypadku ubezpieczeniowego.

W obecnym stanie prawnym ciężar udowodnienia związku przyczynowego pomiędzy daną okolicznością niepodaną ubezpieczycielowi a zajściem wypadku lub powstaniem szkody albo osiągnięciem przez nią określonych rozmiarów spoczywa zgodnie z art. 6 k.c. na ubezpieczycielu. Przyjęte przez ustawodawcę rozwiązanie ma na celu ochronę słuszych interesów ubezpieczającego i ubezpieczonego i należy je uznać za normę bezwzględnie wiążącą, jednocześnie znacznie ograniczającą uprawnienia ubezpieczycieli, którzy w poprzednim stanie prawnym nie musieli wykazywać jakiegokolwiek związku pomiędzy okolicznościami podanymi przez ubezpieczającego a zajściem wypadku⁶. Oczywiście w części przypadków udźwignięcie ciężaru dowodu na okoliczność niezgodności czy nierzetelności w deklaracji ryzyka przez ubezpieczającego będzie dla ubezpieczyciela wyjątkowo trudne, tym niemniej nie można w jakikolwiek sposób dokonywać prób jego przerzucenia na ubezpieczającego. Jedynym wyjątkiem w tym zakresie jest wina umyślna po stronie ubezpieczającego, która zgodnie z nowym brzmieniem art. 815 §3 k.c. zdanie drugie wprowadza domniemanie zajścia związku przyczynowego pomiędzy okolicznością niepodaną ubezpieczycielowi, a zajściem wypadku lub powstaniem szkody czy też przybraniem przez nią określonych rozmiarów. Trzeba jednakże pamiętać, że przyjęte przez ustawodawcę domniemanie ma charakter wrzuszalny co oznacza, że ubezpieczający będzie musiał wykazać że deklarując ryzyko nie działał umyślnie.

Kolejną kwestią do wyjaśnienia jest wykonanie przez ubezpieczającego obowiązków umownych i skutki ich niewykonania. Przepisy stanowią, iż w razie zajścia wypadku po stronie ubezpieczającego istnieje szereg generalnych obowiązków tzn. użycia dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, które mogą być w treści umowy doprecyzowane. Sankcją za niezastosowanie wymienionych obowiązków jeżeli ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ich nie zastosował jest zwolnienie ubezpieczyciela z odpowiedzialności za powstałe z tego powodu szkody (art. 826 k.c.). Natomiast przepisy kodeksu cywilnego nie przewidują norm sankcjonujących niewykonania obowiązków umownych przed zajściem wypadku pozostawiając tu znaczną swobodę po stronie ubezpieczycieli we wprowadzaniu szeregu trudnych do wykonania obowiązków prewencyjnych, co niestety w ocenie autora służy głównie osiągnięciu korzystnego wyniku finansowego na danym ubezpieczeniu.

⁶ M. Orlicki, *Umowa ubezpieczenia – aktualne problemy prawne*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz – Poznań 2005, s. 31.

Wobec braku kodeksowych norm sankcjonujących niewykonanie w trakcie trwania umowy obowiązków prewencyjnych rozszerzając stanowisko wybitnego cywilisty zajmującego się prawem ubezpieczeniowym Profesora Andrzeja Wąsiewicza, w przedstawionych wyżej przykładach można wzorem Jego przemyśleń odnośnie art. 826 k.c., próbować formułować tezę, że zastosowanie sankcji w postaci odmowy wypłaty odszkodowania za niedopełnienie jakichkolwiek obowiązków czy powinności ubezpieczającego (zarówno przed zajściem wypadku jak i po jego zajściu) w rozpatrywanej sprawie przekazania wszystkich zadeklarowanych we wniosku kluczyków - wymaga istnienia oprócz związku przyczynowego, także przesłanki winy ubezpieczającego. Profesor twierdził bowiem przywołując orzeczenie Sądu Apelacyjnego w Gdańsku z 6 listopada 1992 r. (sygn. akt I A Cr 457/92 OSA 1993, nr 3 poz. 20) iż: „ogólne warunki ubezpieczenia autocasco nie mogą pogarszać sytuacji ubezpieczającego w sposób sprzeczny z normą art. 826 § 2 k.c. Postanowienia o.w.u. nie mogą stanowić wystarczającej podstawy do odmowy wypłaty odszkodowania ze strony ubezpieczyciela, jeżeli niewykonanie przez ubezpieczającego któregoś z obowiązków określonych w o.w.u. nie stanowi jednocześnie z jego strony rażącego niedbalstwa w wykonaniu tego obowiązku”⁷. To stanowisko doktryny wzmocnił w wyroku z dnia 5 września 2001 r. (sygn. akt I CKN 31/99) Sąd Najwyższy twierząc, iż „Postanowienia ogólnych warunków, przewidujące wyłączenie odpowiedzialności odszkodowawczej ubezpieczyciela w razie niedopełnienia przez ubezpieczającego obowiązków zmierzających do zmniejszenia szkody bez względu na to, czy niedopełnienie tych obowiązków było wynikiem rażącego niedbalstwa ubezpieczającego, są sprzeczne z art. 826 § 2 k.c., a tym samym nieważne”. Na poparcie sformułowanej wyżej tezy, przywołać można dodatkowo argumenty odwołujące się do celu (funkcji) umowy ubezpieczenia auto-casco oraz wnioskowań prawniczych. Skoro bowiem zwykle niedbalstwo lub lekkomyślność ubezpieczającego nie są zagrożone sankcją nieuznania roszczenia nawet za niedopełnianie tak ważnego obowiązku jak obowiązek ratowania mienia, zapobieżenia szkodzie czy ograniczenia jej rozmiarów, to tym bardziej nie ma podstaw do sankcjonowania w oderwaniu od winy naruszenia innych obowiązków ubezpieczającego nawet tych, które go obciążają przed zajściem wypadku (wnioskowanie *a maiori ad minus*).

Do przyjęcia takiej tezy skłania również bogata w tym zakresie i ugruntowana linia orzecznictwa, która wielokrotnie wypowiedała się w analogicznych kierunkach. Przykładowo,

⁷ A. Wąsiewicz, oprac. M. Orlicki i M. Wąsiewicz, *Ubezpieczenia komunikacyjne*, wyd. II, Bydgoszcz - Poznań 2001, s. 174.

Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 24 stycznia 2007r. (sygn. akt VI ACa 874/06) wskazał, iż pojęcie „przekazanie kompletu kluczyków” w rozumieniu o.w.u. auto casco oznacza wydanie wszystkich kluczyków do samochodu przy czym podkreślił, że nieoryginalność jednego z nich może stanowić podstawę odmowy wypłaty odszkodowania, ale tylko w sytuacji gdy wiąże się z zarzutem niedbalstwa po stronie właściciela pojazdu, nienależytej staranności zabezpieczenia kluczyków bądź wprost z zarzutem próby wyłudzenia odszkodowania”. Ponadto stwierdził, iż ubezpieczyciel jako profesjonalista w zakresie ubezpieczeń, nie ewidencjonuje kluczyków przyjmowanych od osób zgłaszających szkodę, a tym samym ubezpieczającego nie może obciążać brak możliwości wykazania, że przekazał ubezpieczycielowi klucze oryginalne.

Pewne wytyczne dla praktyki wskazał również Sąd Najwyższy w orzeczeniu z dnia 19 stycznia 2006 r. (sygn. akt IV CK 345/05) twierdząc, iż w zdecydowanej większości przypadków brak możliwości przedłożenia kluczyków i dokumentów samochodu będzie dowodem na to, że ubezpieczony nienależycie zabezpieczył samochód przed kradzieżą. W takich sytuacjach ubezpieczyciel - powołując się na postanowienia o.w.u. autocasco - będzie mógł skutecznie zwolnić się od odpowiedzialności. Jednocześnie jednak, o czym w praktyce obrotu zapominają ubezpieczyciele dobitnie stwierdził, że gdy ubezpieczony dołożył należytej staranności w zabezpieczeniu samochodu, a mimo to razem z samochodem pobawiono go władztwa nad dokumentami i kluczykami, warunki ubezpieczenia nie mogą zwalniać ubezpieczyciela od odpowiedzialności. Będzie tak m.in. wówczas, gdy samochód wraz z dokumentami i kluczykami został powierzony osobie godnej zaufania (np. komisantowi, przechowawcy) lub gdy zabrano go ubezpieczonemu razem z kluczami i dokumentami z dobrze zabezpieczonego garażu domowego. Sąd w uzasadnieniu podkreślił, iż szczegółowe ustalenia dotyczące okoliczności utraty samochodu osobowego przez ubezpieczającego, objętego umową ubezpieczenia AC, mają zasadnicze znaczenie dla oceny zasadności jej roszczenia wobec ubezpieczyciela, a więc istnienia ochrony ubezpieczeniowej. Decydującego znaczenia w tym zakresie nie może mieć sam fakt nieprzedłożenia przez ubezpieczającego ubezpieczycielowi kompletu kluczy służących do otwarcia pojazdu w liczbie podanej we wniosku ubezpieczeniowym i fakt braku stwierdzenia utraty pojazdu przez ubezpieczającego wskutek rozboju. Sąd podkreślił, iż oczywiście można, zrozumieć przewidziany w postanowieniach umowy wymóg przedkładania przez ubezpieczającego m.in. kompletu kluczy jako jednej z przesłanek zaktualizowania się odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela bowiem wykonanie tego, wynikającego z umowy ubezpieczenia, obowiązku, świadczy z reguły o prawidłowości pieczy sprawowanej przez

ubezpieczającego nad samochodem objętym ubezpieczeniem AC. Zdaniem sądu mogą jednak pojawić się sytuacje, w których przedłożenie kompletu kluczy mogłoby okazać się powinnością de facto niewykonalną przez poszkodowanego i z tych względów nie może mieć ona charakteru bezwzględnego. Sąd stwierdził również, że gdyby piecza nad kluczami okazała się prawidłowa, utrata ich w takiej sytuacji i następnie niemożność przedłożenia kompletu kluczy ubezpieczycielowi, nie prowadziłyby do wyłączenia odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela. Tym samym należy przyjąć, że powinność przedłożenia kompletu kluczy ubezpieczycielowi powinna być oceniana także przy uwzględnieniu tego, czy utrata tych kluczy nastąpiła w sytuacji należytego ich zabezpieczenia poza pojazdem w rozumieniu warunków umowy.

Podobnie w uzasadnieniu wyroku z dnia 28 listopada 2002 r. (sygn. akt II CKN 1046/00) Sąd Najwyższy stwierdził, że w zdecydowanej większości przypadków brak możliwości przedłożenia kluczyków i dokumentów samochodu będzie dowodem na to, że ubezpieczony nienależycie zabezpieczył samochód przed kradzieżą. W takich sytuacjach ubezpieczyciel powołując się na postanowienia o.w.u. będzie mógł skutecznie zwolnić się od odpowiedzialności, lecz gdy ubezpieczony dołożył należytej staranności w zabezpieczeniu samochodu, a mimo to razem z samochodem pozbawiono go władztwa nad dokumentami i kluczykami, warunki umowy nie mogą zwalniać ubezpieczyciela od odpowiedzialności.

Analogiczny kierunek orzecznictwa dostrzegamy w uzasadnieniu wyroku Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., w którym sąd stwierdził, że ochroną ubezpieczeniową objęte są z samego założenia (celu umowy) szkody wynikające z kradzieży pojazdu (zarówno zwykłej jak i z włamaniem). W takim przypadku zdarzeniem wywołującym odpowiedzialność według o.w.u. jest w istocie zdarzenie losowe, w tym przypadku kradzież, a niespełnienie obowiązków przez ubezpieczającego, wynikających z postanowień o.w.u. nie wywołuje bezpośredniego skutku w postaci utraty prawa do świadczenia przez ubezpieczonego bowiem możliwość wprowadzenia do umowy ubezpieczenia określonych obowiązków nie oznacza jednak, że można sankcjonować ich niewykonywanie w oderwaniu od winy. Podobnie w wyroku SN z 23 października 2002 r. (sygn. akt II CKN992/00) sąd m.in. podkreślił, że zastosowanie sankcji za niespełnienie poszczególnych obowiązków czy powinności wymaga istnienia oprócz związku przyczynowego winy ubezpieczającego, niekiedy winy kwalifikowanej (...). Konieczność istnienia związku przyczynowego pomiędzy możliwością odmowy realizacji świadczenia a wywiązaniem się przez ubezpieczającego z obowiązków umownych obrazuje wyrok SN z dnia 17 czerwca 1983r. (sygn. akt I CR 189/83, publ. OSNC 1984/4/54), w którym sąd stwierdził, iż nie jest sprzeczne z przepisami kodeksu cywilnego

(...) postanowienie o.w.u. od kradzieży z włamaniem i rabunku mienia (...) nakładające na ubezpieczającego obowiązek zachowania rozsądnych środków ostrożności przy zabezpieczeniu mienia, których niedopełnienie uprawnia ubezpieczyciela do odmowy wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego w całości lub części, jeśli niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie szkody albo jej rozmiar.

W wyroku Sądu Okręgowego w Olsztynie z dnia 19 kwietnia 2005r. (sygn. akt V GC 137/04) sąd nie podzielił stanowiska, jakoby ujawniony fakt kopiowania kluczyka samochodowego i nie zgłoszenie go ubezpieczycielowi świadczyły o naruszeniu przez powoda ogólnych warunków ubezpieczenia. Zdaniem sądu ubezpieczyciel nie udowodnił, stosownie do ciążącego na nim z mocy art. 6 k.c. obowiązku, że to powód skopiował kluczyk, ani tego, że doszło do kradzieży przy jego użyciu. Rozważając okoliczności związane z naprawą samochodu po wcześniejszej szkodzie sąd wskazał, że do kopiowania mogło dojść, zanim jeszcze powód otrzymał nowe kluczyki w autoryzowanej stacji obsługi, gdyż nie były one na jej terenie chronione w sposób uniemożliwiający dostanie się do nich osób nieuprawnionych. Sąd wyraził nadto pogląd, że samo skopiowanie kluczyka nie pozwala na uruchomienie samochodu, ponieważ był tam zamontowany jeszcze immobilizer i drugie zabezpieczenie elektroniczne, które znajdowało się tylko w oryginalnym kluczyku.

Ponadto, orzecznictwo wskazuje, że pominięcie przez ubezpieczającego okoliczności (m.in. zagadnienie oryginalności kluczyków), o które ubezpieczyciel zapytywał we wniosku o ubezpieczenie skutkuje uznaniem ich za nieistotne. Stanowisko takie zajął m. in. Sąd Apelacyjny w Poznaniu w wyroku z dnia 14 lipca 2006 r. (sygn. akt I ACa 128/06), gdzie stwierdził, iż: „stosownie do treści zdania drugiego art. 815 § 1 k.c. brak odpowiedzi na niektóre pytania we wniosku o ubezpieczenie, w tym np. o to czy kluczyk do samochodu jest oryginalny czy dorobiony, powoduje, że zakład ubezpieczeń okoliczność tę uważa za nieistotną”. W uzasadnieniu podkreślił, że zgodnie z warunkami ubezpieczenia ubezpieczający obowiązany jest podać do wiadomości pozwanego wszystkie sobie znane okoliczności zawarte we wniosku o ubezpieczenie, jak również zobowiązany jest zgłaszać zmiany tych okoliczności po otrzymaniu o nich wiadomości. Dodatkowo sąd wskazał, że aby można mówić o naruszeniu tego postanowienia o.w.u., pozwany winien był udowodnić nie tylko to, że kluczyk był dorabiany i kopiowany, lecz także, że ubezpieczający o tym wiedział. Ubezpieczyciel, aby jego odmowne stanowisko było uzasadnione, winien był wykazać, że ubezpieczający o fakcie dorobienia kluczyka po zawarciu umowy wiedział. To samo dotyczy braku informacji o skopiowaniu kluczyka podczas zawierania umowy. Byłoby bowiem

niedopuszczalnym uproszczeniem przyjmowanie, że skoro ktoś uprzednio skopiował kluczyk, to winę za to ponosi ubezpieczający.

Kwestią błędów agentów przy deklarowaniu ryzyka zajmował się Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 19 listopada 2004 r. (sygn. akt II CK 154/04) gdzie oceniając orzeczenie niższej instancji stwierdził, iż dokonana przez sąd drugiej instancji wykładnia postanowień umowy ubezpieczenia autocasco oraz stanowiących jej integralną część przytoczonych postanowień o.w.u., przyjmująca, że ubezpieczyciel nie uzależnił ochrony ubezpieczeniowej od wyposażenia pojazdu w immobiliser, jest prawidłowa i w warstwie argumentacyjnej przekonująca. Posługując się dyrektywą interpretacyjną z art. 385 § 2 k.c., według której niejednoznaczne postanowienia wzorca umowy tłumaczy się na korzyść konsumenta, sąd ten trafnie uznał, że do przyjęcia odpowiedzialności ubezpieczyciela za szkodę wystarcza zamontowanie jakiegokolwiek dodatkowego zabezpieczenia przed kradzieżą, co skarżący uczynili. Prawidłowo też zinterpretował postanowienie wzorca umownego, według którego podanie przez ubezpieczającego niepełnych lub nieprawdziwych danych, mających wpływ na ocenę ryzyka, nie wyłącza odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, lecz jedynie powoduje zmniejszenie odszkodowania odpowiednio do stopnia ryzyka, a taka sytuacja miała miejsce w rozpoznawanej sprawie. Wbrew stanowisku ubezpieczyciela, Sąd Okręgowy trafnie przyjął, że skutków zaniedbań agenta przy zawieraniu umowy, polegających w szczególności na niedokonaniu oględzin ubezpieczanego pojazdu i niesprawdzeniu, czy zamontowano w nim dodatkowe urządzenie zabezpieczające przed kradzieżą, odpowiedzialności nie można przerzucać na właścicieli pojazdu.

Prokonsumenckie kierunki w judykaturze odnośnie sporów powstałych w związku z dochowaniem należytej staranności w zabezpieczeniu kluczyków odnajdujemy także w szeregu innych orzeczeń. W wyroku z dnia 10 grudnia 1986 r. (sygn. akt II CR 400/86) SN stwierdził, iż szczególnie zuchwała kradzież pojazdu, strzeżonego osobiście przez znajdującego się przy nim posiadacza, objęta jest ubezpieczeniem auto-casco bez względu na to, czy pojazd był zabezpieczony przed kradzieżą również w sposób określony w warunkach ubezpieczenia. Podobne stanowisko zajął SN w wyroku z dnia 27 kwietnia 2001 r. (sygn. akt III CKN 300/00) wskazując, iż pozostawienie przez właściciela pojazdu kluczyków w aparacie zapłonowym w czasie zamiany miejsc za kierownicą z rzekomym nabywcą pojazdu, nie jest naruszeniem wymagania zabezpieczenia pojazdu przed kradzieżą w sposób przewidziany w konstrukcji pojazdu, wynikającego z o.w.u. autocasco, jeśli właściciel pojazdu wysiadając, pozostawał cały czas w bezpośredniej bliskości pojazdu, sprawując nad nim osobisty nadzór. Analogicznie, co do tej zasady wypowiedział się SN w orzeczeniu z

dnia 7 stycznia 1997 r. (sygn. akt I CKN 36/96) twierdząc, iż przewidziane w ogólnych warunkach ubezpieczenia auto-casco wymaganie, aby pojazd był zabezpieczony w sposób przewidziany w jego konstrukcji, należy odnieść tylko do sytuacji, gdy został on opuszczony przez kierowcę i pasażerów. Zbliżone wytyczne dla praktyki odnajdujemy również w wyroku SN z dnia 11 stycznia 2002 r., w którym sąd wskazał, że warunek zabezpieczenia pojazdu przed kradzieżą w sposób przewidziany w warunkach na podstawie których zawarta została umowa między stronami sporu, odnosi się do sytuacji opuszczenia pojazdu i pozostawienia go bez osobistej opieki przez kierowcę i ewentualnych pasażerów, logiczne jest bowiem, że wówczas powstaje potrzeba zabezpieczenia pojazdu. Odmienne natomiast, zdaniem sądu, z punktu widzenia wymogu należytej staranności działania kierującego pojazdem, warunkującego uzyskanie ochrony ubezpieczeniowej z tytułu ubezpieczenia od kradzieży autocasco, ocenić należy sytuację gdy kierujący pojazdem nie pozostawia pojazdu lecz z zamiarem kontynuowania jazdy opuszcza go jedynie w celu i na czas niezbędny do usunięcia uniemożliwiającej mu dalszą jazdę przeszkody w postaci bramy, drzwi garażu, jeśli przy tym pozostaje w bezpośredniej jego bliskości i ma nad nim pieczę.

Dokonując oceny prawnej całości materii wydaje się, że fakt umieszczenia obowiązku dostarczenia kompletu kluczyków ubezpieczającego w wyłączeniach przedmiotowych i sankcjonowanie jego niewykonania opisane w obowiązkach ubezpieczającego w oderwaniu od winy i związku przyczynowego sprawia, że można dokonać tu próby kwalifikacji jako niedozwolonych postanowień umownych – klauzul abuzywnych. Zgodnie bowiem z art. 385¹ § 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Przede wszystkim takie postanowienia wzorca umownego budzą poważne zastrzeżenia w świetle dobrych obyczajów bowiem w powszechnym odczuciu są odbierane jako sprzeczne z zasadami współżycia społecznego (dobrymi obyczajami), a także celem i istotą ubezpieczenia autocasco. Abuzywność takich postanowień umownych można dodatkowo uzasadnić w oparciu o katalog niedozwolonych postanowień zawarty w przepisach pkt. 2 i 9 art. 385³ k.c., w świetle których zabronione są postanowienia wzorców umownych, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność ubezpieczyciela względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania oraz przyznają kontrahentowi (ubezpieczycielowi) uprawnienia do wiążącej interpretacji umowy. Niewłaściwość stanowiska ubezpieczyciela przejawia się nie tylko tym, że ocenia się nieprzedłożenie kompletu kluczyków w oderwaniu od winy, ale również samym umieszczeniem w katalogu

obowiązków określonego zachowania po zaistnieniu wypadku ubezpieczeniowego, które *de facto* stanowi jakże istotne z punktu widzenia konsumenta wyłączenie ochrony ubezpieczeniowej. Wprowadzanie do wzorca postanowień skutkujących wyłączeniem ochrony, za sprawą niedopełnienia obowiązku, rodzić może także poważne zastrzeżenia z punktu widzenia przejrzystości i czytelności, a zatem możliwości jednoznacznego zrozumienia przez konsumenta wzorca umownego jakimi są ogólne warunki ubezpieczenia, do czego zobowiązuje przedsiębiorcę (ubezpieczyciela) norma wyrażona w art. 385 k.c.

Reasumując, opisywane powyżej praktyki ubezpieczycieli w szeregu przypadków powinny zostać kwalifikowane jako niezgodne z przepisem art. 815 k.c., który nakazuje ubezpieczycielowi odmawiającemu wypłaty odszkodowania bezsporne wykazanie (udowodnienie), że deklarując ryzyko ubezpieczający dokonał tego niezgodnie ze swoim subiektywnym przeświadczeniem – w analizowanym zakresie swoją rzetelną wiedzą na temat liczby, pochodzenia, oryginalności kluczyków. Praktyki te wydają się być również niezgodne z przeważającą linią orzecznictwa i zapatrywaniami doktryny gdzie wyraźnie podnosi się, iż niespełnienie obowiązków czy powinności wymaga ze strony ubezpieczającego istnienia oprócz związku przyczynowego, także istnienie jego winy. Dodatkowo można postawić tezę, że postanowienia, na podstawie których ubezpieczyciele odmawiają wypłaty odszkodowania wypełniają przesłanki umożliwiające próbę kwalifikowania ich jako klauzul abuzywnych.

Na koniec warto również dodać, iż powyżej stawiane tezy, z wyjątkiem rozważań dotyczących abuzywności postanowień umownych stanowiących podstawę dla odmowy wypłaty odszkodowania dotyczą nie tylko konsumentów, a wszystkich innych podmiotów korzystających z ochrony w ramach ubezpieczeń autocasco.

mgr **Aleksander Daszewski**, r.pr. koordynator w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych

Summary of the article

Problems which consumers of insurance services have with vehicle keys in the context of comprehensive coverage agreements

Every year the Insurance Ombudsman Office receives numerous complaints referring to a comprehensive coverage (AC), where the basis for the refusal to pay damages for larceny

is, *inter alia*, the indication, made by the insurer, concerning the discrepancy between the circumstances which the insurer asked about in the insurance application, namely those referring the number, originality or the origin of keys and the actual state ascertained after depositing the keys (defectiveness in the risk statement) and non-observance of the preventive obligation to deposit all the keys after a vehicle has been stolen. According to insurers, in such cases the ascertainment of objective discrepancies constitutes the non-fulfilment of duties by an insurant and enables to consider such behaviour (abandonment), which has led to or has facilitated the larceny of a vehicle and, as a consequence, allows the insurer to refuse to pay benefits. The fact about which the Insurance Ombudsman is particularly concerned and which constitutes the ground for disagreements between the consumers and the insurers, is that the above-mentioned practices are observed in the cases where the insurant is not the first owner of a vehicle and does not know about a prior act of making the copies of the keys, but instead, is convinced of the originality and the number of the keys that he or she owns, as well as all other situations where it is impossible to find any kind of abandonment on the part of the insurant as to filling in an insurance application or any fault made by an insurant when performing his contractual obligations, namely when the insurant has deposited, in good faith, all sets of keys that he or she owns. In the paper, the author questions insurers' practices in such cases, claiming that in many situations such practices should be classified as non-compliant with the provision of Article 815 of the Civil Code, which requires that the insurer refusing to pay the damages indicate (prove), in an uncontested way, that an insurant has made a risk statement in the way that was inconsistent with his or her subjective conviction concerning the number, the origin and the originality of the keys. In the author's opinion, such practices seem to be inconsistent with the predominant court jurisprudence and with the view of the doctrine, where it is clearly raised that the failure to perform one's duties or obligations requires, on the part of the insurant, not only a causal connection but also an insurant's fault. Additionally, the author advances a thesis that the provisions on the basis of which insurers refuse to pay damages meet the prerequisites allowing for the attempt to qualify these provisions as abusive clauses.