

Mateusz Kościelniak

starszy specjalista w Biurze Rzecznika Finansowego, radca prawny

Gdzie szukać pomocy w sporach z zagranicznym zakładem ubezpieczeń

Swobodny przepływ towarów, usług i osób w ramach struktur Unii Europejskiej stwarza konsumentom wiele możliwości, ale jednocześnie może rodzić pewne problemy w sytuacji sporu z podmiotem mającym siedzibę za granicą. Często bariery językowa i prawna są przyczyną dodatkowych przeszkód przy dochodzeniu roszczeń i działaniach podejmowanych w celu rozstrzygnięcia sporu jeszcze na etapie przedsądowym.

Unia Europejska i jej struktury, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom konsumentów oraz osób poszkodowanych, powołały grupę roboczą działającą pod nazwą FIN-NET, która zajmuje się pomocą dla osób prowadzących spory o charakterze transgranicznym z ubezpieczycielami, bankami czy innymi podmiotami świadczącymi usługi finansowe.

Grupa FIN-NET jest siecią podmiotów z obszaru Unii Europejskiej (a ściślej z Europejskiego Obszaru Gospodarczego), które zajmują się rozpatrywaniem sporów konsumentów z podmiotami rynku finansowego na etapie przedsądowym. Sieć ta została powołana przez Komisję Europejską w 2001 r. i obecnie skupia 58 członków z 25 krajów Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Kraje należące do sieci to m.in. Wielka Brytania, Francja i Finlandia, ale również Norwegia, Liechtenstein oraz Islandia. Każdy z podmiotów zrzeszonych posiada inną specyfikę działania, odmienne kompetencje, a także właściwość. W sieci znajdują się więc podmioty zajmujące się sporami konsumentów zarówno z bankami, jak i z podmiotami oferującymi fundusze inwestycyjne, ubezpieczenia emerytalne, papiery wartościowe i inne instrumenty finansowe.

Polska również należy do tej sieci, a podmioty w niej zrzeszone to: Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz Bankowy Arbitraż Konsumentki działający przy Związku Banków Polskich. Rzecznik Ubezpieczonych przystąpił do sieci FIN-NET w 2009 r., a obecnie działalność kontynuuje Rzecznik Finansowy ukonstytuowany pod koniec 2015 r.

Ramy prawne funkcjonowania sieci FIN-NET to zalecenie Komisji Europejskiej z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich, a także [dyrektywa Parlamentu](#)

[Europejskiego i Rady nr 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich](#) (dalej: dyrektywa ADR, tj. *Alternative Dispute Resolution*, z ang. 'pozasądowe metody rozstrzygnięcia sporów'). Aktem wewnętrznym, który reguluje działalność podmiotów zrzeszonych w FIN-NET, jest [Memorandum of Understanding](#) (dalej: porozumienie FIN-NET). Podmioty zrzeszone w sieci działają na zasadach: niezależności, przejrzystości, kontrykcyjności, skuteczności, legalności, wolności i należytej reprezentacji.

Rzecznik Finansowy aktywnie uczestniczy w pracach FIN-NET poprzez udział w spotkaniach roboczych, a także obserwację procesów legislacyjnych odbywających się na poziomie Komisji Europejskiej. Celem kooperacji członków FIN-NET zgodnie z porozumieniem FIN-NET jest doprowadzenie do sytuacji, w której skargi konsumentów w sprawach transgranicznych będą rozpatrywane maksymalnie efektywnie oraz zgodnie z interesem konsumenta, tak aby doprowadzić do najkorzystniejszej ugody pozasądowej. Wartością dodaną uczestnictwa Rzecznika Finansowego w FIN-NET jest możliwość dzielenia się wiedzą i doświadczeniami przedstawicieli organizacji zrzeszonych w tej sieci. Odbywać się to może poprzez szkolenia, wymianę pracowników bądź wzajemne wizyty. Każdy członek sieci FIN-NET zobowiązany jest stosować swoje wewnętrzne prawo, jak również postępować zgodnie z postanowieniami dyrektywy ADR i przepisami prawa unijnego (dyrektywami, rekomendacjami).

W jaki sposób uzyskać pomoc poprzez Rzecznika Finansowego w sporze z zagranicznym podmiotem/ubezpięczycielem

W ramach sieci FIN-NET rozpatrywane są spory transgraniczne powstałe na linii konsument–przedsiębiorca. Zgodnie z definicją znajdującą się w porozumieniu FIN-NET oraz art. 4 ust. 1 lit. f dyrektywy ADR spór transgraniczny oznacza spór powstały w związku z umową sprzedaży towarów lub umową o świadczenie usług w sytuacji, w której w momencie zamawiania towarów lub usług konsument ma miejsce zamieszkania w państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym przedsiębiorca ma siedzibę.

Z punktu widzenia przedmiotowej dyrektywy ADR istotne było zapewnienie konsumentowi dostępu do prostych, skutecznych, a zarazem szybkich i tanich sposobów rozstrzygnięcia sporów krajowych i transgranicznych. Ma to szczególne znaczenie w sytuacji, gdy konsumenci dokonują transgranicznych zakupów towarów lub usług. Wytyczne

dyrektywy ADR mówią również o tym, aby alternatywne metody rozstrzygania sporów były dostępne w przypadku wszystkich rodzajów krajowych i transgranicznych sporów objętych zakresem zastosowania dyrektywy. Podkreślono także, że niezwykle istotne jest, aby podmioty ADR skutecznie rozpatrywały spory transgraniczne.

Wychodząc naprzeciw tym oczekiwaniom, Rzecznik Finansowy w ramach swojej kompetencji przyjmuje skargi konsumentów na zagraniczne zakłady ubezpieczeń. Jednakże należy pamiętać o tym, że Rzecznik Finansowy ani pracownicy Biura Rzecznika Finansowego nie posiadają odpowiedniej, specjalistycznej wiedzy i kompetencji w zakresie oceny prawa obcego. Jeżeli jest możliwe uzyskanie kontaktu z podmiotem, który jest zrzeszony w sieci FIN-NET, Rzecznik Finansowy przekazuje skargę konsumenta do zagranicznego rzecznika bądź innego podmiotu ADR (np. Rzecznika Ubezpieczonych z siedzibą w Niemczech) z prośbą o zbadanie sprawy i udzielenie informacji. W tym zakresie Rzecznik Finansowy może stanowić pomoc dla konsumentów bądź poszkodowanych w sporach transgranicznych.

Zgodnie z wytycznymi porozumienia FIN-NET członek tej sieci powinien dokonać wstępnej analizy sprawy oraz przedstawić konsumentowi podstawowe informacje na temat właściwej instytucji, która może podjąć się rozpatrzenia sprawy, oraz platformy internetowej, za pośrednictwem której konsument może złożyć skargę na przedsiębiorcę. Platformy te służą rozpatrywaniu sporów z wykorzystaniem internetu. Przekazywane informacje powinny zawierać co najmniej: dane teleadresowe instytucji, dane o opłatach oraz zakres kompetencji.

W sytuacji gdy przepisy prawa wymagają wniesienia uprzednio reklamacji do przedsiębiorcy, podmiot zrzeszony w FIN-NET powinien poinformować o konieczności złożenia takiej reklamacji. W polskim porządku prawnym, w świetle [ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przed podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym](#), warunkiem rozpatrzenia skargi przez Rzecznika Finansowego jest uprzednie złożenie przez klienta podmiotu rynku finansowego reklamacji. Za reklamację w świetle art. 2 pkt 2 ustawy uważa się wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego. Natomiast zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy podjęcie czynności przez Rzecznika następuje z urzędu lub na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji.

Wytyczne o współpracy w ramach sieci FIN-NET wskazują dalej, że podmiot, który otrzymał skargę w przedmiocie sporu transgranicznego, powinien przekazać tę skargę do organu właściwego do rozpatrzenia sporu lub poinstruować konsumenta, aby skontaktował się bezpośrednio z organem właściwym do rozpatrzenia sporu. Jeśli natomiast przedsiębiorca akceptuje jurysdykcję organu, do którego skarga została wniesiona, lub przepisy prawne ustanawiają jurysdykcję tego organu, to zobowiązany jest on rozpatrzyć skargę w ramach swojej właściwości zgodnie z obowiązującymi procedurami wewnętrznymi.

Powyższy model jest tylko i wyłącznie bazą. Podmioty związane rekomendacją mogą wypracować alternatywną metodę kooperacji w celu rozpatrzenia sporu w sposób bardziej skuteczny.

Podstawowe zagadnienia związane z prawem właściwym

Niewątpliwie problematyczne może okazać się określenie prawa właściwego dla oceny zawartej umowy ubezpieczenia bądź roszczeń przysługujących w wyniku wypadku spowodowanego przez sprawcę (deliktu) lub zdarzenia ubezpieczeniowego. W obszarze Unii Europejskiej warto zwrócić uwagę na następujące regulacje prawne: [rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(WE\) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych \(Rzym I\)](#) oraz [rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(WE\) nr 864/2007 z dnia 11 lipca 2007 r. dotyczące prawa właściwego dla zobowiązań pozaumownych \(Rzym II\)](#).

W przypadku rozporządzenia Rzym I przepisy dotyczące umowy ubezpieczenia uregulowane są w art. 7 rozporządzenia. Zasadą jest, że w przypadku umów ubezpieczenia obejmujących tzw. duże ryzyko, strony mogą dokonać wyboru prawa. Pojęcie „duże ryzyko” zostało w sposób kazuistyczny ujęte w drugiej dyrektywie Rady z dnia 22 czerwca 1988 r. w sprawie koordynacji przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych odnoszących się do ubezpieczeń bezpośrednich innych niż ubezpieczenia na życie i ustanowienia przepisów ułatwiających skuteczne korzystanie ze swobody świadczenia usług oraz zmieniającej dyrektywę 73/239/EWG. Jeżeli wybór taki nie zostanie dokonany, umowa ubezpieczenia podlega prawu państwa, w którym ubezpieczyciel ma miejsce zwykłego pobytu. Jeśli natomiast z okoliczności sprawy wynika, że umowa pozostaje w znacznie ściślejszym związku z innym państwem, stosuje się prawo tego innego państwa. W przypadku innych umów ubezpieczenia strony mogą wybrać prawo właściwe zgodnie z

zasadami określonymi w art. 7 ust. 3 lit. a–e rozporządzenia Rzym I. Jeżeli wybór taki nie zostanie dokonany, umowa taka podlega prawu państwa członkowskiego, w którym umiejscowione jest ryzyko ubezpieczeniowe w chwili zawarcia umowy.

Natomiast kwestie związane z prawem właściwym przy czynie niedozwolonym uregulowane są w rozporządzeniu Rzym II, zgodnie z zasadą ogólną wyrażoną w art. 4 prawem właściwym dla zobowiązania pozaumownego wynikającego z czynu niedozwolonego jest prawo państwa, w którym powstaje szkoda, niezależnie od tego, w jakim państwie miało miejsce zdarzenie powodujące szkodę, oraz niezależnie od tego, w jakim państwie lub państwach występują skutki pośrednie tego zdarzenia. Jednakże w przypadku gdy osoba, której przypisuje się odpowiedzialność, i poszkodowany mają, w chwili powstania szkody, miejsce zwykłego pobytu w tym samym państwie, stosuje się prawo tego państwa. Jeżeli ze wszystkich okoliczności sprawy wyraźnie wynika, że czyn niedozwolony pozostaje w znacznie ściślejszym związku z innym państwem, stosuje się prawo tego innego państwa. Znacznie ściślejszy związek z innym państwem może polegać, w szczególności, na istnieniu wcześniejszego stosunku pomiędzy stronami, takiego jak umowa, ściśle związanego z danym czynem niedozwolonym.

Jak wynika z powyższego, przepisy unijne dają pewne wskazówki w zakresie wyboru prawa właściwego oraz ułatwiają poruszanie się po tej skomplikowanej prawniczej materii, wprowadzając klarowne zasady, które oczywiście mogą być modyfikowane w dopuszczalnym zakresie przez strony stosunku zobowiązaniowego.

Rzecznik Finansowy stara się pomóc jak największej liczbie konsumentów oraz poszkodowanych, w tym również osobom, które prowadzą spór z podmiotem zagranicznym. W tym celu Rzecznik wstąpił do organizacji FIN-NET i uczestniczy w jej pracach. Rozwój pozasądowych metod rozstrzygania sporów oraz wdrożenie platformy ODR (ang. *Online Dispute Resolution* – jest to platforma internetowa, za pośrednictwem której można rozpatrzyć w drodze pozasądowej spór z podmiotem rynku finansowego) niewątpliwie przyczynią się do zwiększenia ochrony konsumenta na etapie przedsądowym. Współpraca międzynarodowa Rzecznika Finansowego przynosi wiele korzyści zarówno dla rozwoju systemu pozasądowego rozpatrywania sporów, jak i samych konsumentów mieszkających w Polsce, którzy mogą skorzystać z pomocy macierzystego organu bez barier językowych czy prawnych.

