



RZECZPOSPOLITA POLSKA  
Rzecznik Praw Obywatelskich

*Irena LIPOWICZ*

**RPO-666510-V/11/GM/KŁ**

00-090 Warszawa      Tel. centr. 22 551 77 00  
Al. Solidarności 77      Fax 22 827 64 53

Warszawa, dnia

*14. 11. 2011*

**Pani  
Małgorzata Krasnodębska-Tomkiel  
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i  
Konsumentów**

**Plac Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa**

*Szanowna Pani Prezes,*

Z wielką uwagą obserwuję sytuację na rynku usług turystycznych w związku z aktualną sytuacją polityczną w Egipcie. Wybuch zamieszek w kraju znanym z wielu atrakcji i popularnych kurortów turystycznych wpłynął bowiem na realizację zawartych umów turystycznych i ochronę praw konsumentów.

Moje zastrzeżenia wzbudziła informacja zamieszczona na stronie internetowej Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., które reklamuje się jako „wiodący ubezpieczyciel na rynku ubezpieczeń turystycznych”. Klienci ubezpieczeni przez to towarzystwo zostali poinformowani, iż „w związku z zaistniałą sytuacją w Egipcie oraz po wydaniu oficjalnego komunikatu polskiego Ministerstwa Spraw Zagranicznych zawierającego stanowczą rekomendację o wstrzymaniu się z podróżami w rejon konfliktu, Zarząd Signal Iduna Polska TU S.A. podjął decyzję o zawieszeniu ochrony ubezpieczeniowej dla osób i grup zorganizowanych, które wyjadą do tego kraju po 30 stycznia 2011 r.”. W konsekwencji, jak dalej informuje Ubezpieczyciel, ubezpieczenie Signal Iduna w stosunku do tych klientów nie działa i oznacza całkowity brak ochrony ubezpieczeniowej, natomiast zapłacona składka nie podlega zwrotowi.

Ubezpieczyciel poinformował także, iż dla tych klientów, którzy wyjechali do Egiptu przed 31 stycznia 2011 r., ubezpieczenie Signal Iduna pozostaje w mocy i zapewnia ochronę ubezpieczeniową zgodnie z wykupionym zakresem ubezpieczenia (jednakże ochroną ubezpieczeniową nie są objęte koszty leczenia oraz koszty powstałe w związku z koniecznością powrotu Ubezpieczonego do Rzeczypospolitej Polskiej, koszty transportu zwłok Ubezpieczonego, jak również pozostałe koszty będące przedmiotem ubezpieczenia, jeżeli powstały w przypadku udziału Ubezpieczonego w zamieszkach, rozruchach, strajkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg i bójkach).

Odnośnie klientów, którzy wykupili indywidualne ubezpieczenie Signal Iduna, a nie wyjechali do Egiptu, została podjęta decyzja o możliwości uzyskania 100% zwrotu wpłaconej składki ubezpieczeniowej, w terminie 30 dni kalendarzowych od daty przekazania danych potrzebnych do przesłania rozliczenia (numer polisy, adres korespondencyjny, numer konta bankowego).

Mając na uwadze powyżej opisane działania Ubezpieczyciela i rozwój wypadków w Egipcie, pragnę na wstępie podnieść krytyczną uwagę, iż forma podania tej decyzji do wiadomości klientów tuż przed zaplanowaną podróżą - tylko za pośrednictwem oświadczenia umieszczonego na stronie internetowej - musi rodzić wątpliwości, czy prawo konsumenta do informacji zostało należycie zabezpieczone. Jednocześnie komunikat o podjęciu przez Zarząd Signal Iduna Polska TU S.A. decyzji o zawieszeniu ochrony ubezpieczeniowej nie odsyła do żadnej podstawy prawnej, postanowień ogólnych warunków ubezpieczenia, czy zawartych umów, uzasadniających przedmiotowe decyzje Ubezpieczyciela.

W mojej ocenie, działania Signal Iduna Polska TU S.A. w opisanej sprawie budzą poważne zastrzeżenia z punktu widzenia należytej ochrony praw konsumenta. Ryzyko działalności ubezpieczeniowej nie może być arbitralnie i w dowolnym czasie przerzucane z podmiotu profesjonalnego - Ubezpieczyciela - na konsumenta. Pragnę zauważyć, iż komunikat Zarządu Signal Iduna Polska TU S.A. nie zawiera daty rekomendacji Ministerstwa Spraw Zagranicznych (MSZ), która ma uzasadniać zawieszenie ochrony ubezpieczeniowej. Na stronie internetowej Ministerstwa oświadczenie „Egipt - ostrzeżenie dla obywateli polskich”, w którym odradza się podróżowanie do tego kraju do czasu normalizacji sytuacji, pochodzi z dnia 30 stycznia 2011 r. Zestawienie z datą wskazaną w oświadczeniu Signal Iduna wskazuje, iż podróżni wyjeżdżający przykładowo w dniu 31 stycznia 2011 r., mogli nawet nie mieć możliwości uzyskania informacji, iż nie są już objęci ochroną ubezpieczeniową a podróżni wyjeżdżający w terminie późniejszym - realnej możliwości

zawarcia umowy z innym Ubezpieczycielem. Mam więc wątpliwości, czy działanie Ubezpieczyciela nie stanowi naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W moim przekonaniu, przyjęta przez Signal Iduna praktyka odstąpienia od umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym nie znajduje oparcia w przepisach prawa, narusza zasady współżycia społecznego oraz podważa jedną z najbardziej charakterystycznych cech umowy ubezpieczenia, tj. zasadę najwyższego zaufania, nakładającą na strony umowy obowiązek szczególnej lojalności i zaufania w wykonaniu zawartej umowy ubezpieczenia.

Zgodnie z art. 812 § 5 Kodeksu cywilnego, jeżeli umowa zawarta jest na czas określony, ubezpieczyciel może ją wypowiedzieć jedynie w przypadkach wskazanych w ustawie, a także z ważnych powodów określonych w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia. Należy wyrazić ocenę, iż ustawowo określone przypadki dopuszczające możliwość wypowiedzenia umowy przez Ubezpieczyciela (art. 814 § 2 k.c., art. 816 k.c., art. 830 § 1 i 3 k.c.) nie znajdują zastosowania w sygnalizowanej sprawie, a tym samym nie uzasadniają stanowiska Signal Iduna.

Analizując ogólne warunki ubezpieczeń, udostępnione na stronie internetowej Signal Iduna, można przykładowo zwrócić uwagę na zapisy Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże (dalej OWU). Paragraf 5 OWU dotyczący kwestii odstąpienia i rozwiązania umowy nie przewiduje możliwości natychmiastowego rozwiązania umowy przez Ubezpieczyciela. Co prawda przepisy OWU przewidują sytuację ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, ale nie zawieszenia i związanego z tym całkowitego braku ochrony ubezpieczeniowej. Odnośnie ubezpieczenia kosztów leczenia ograniczenie odpowiedzialności dotyczy między innymi kosztów leczenia oraz kosztów powstałych w związku z koniecznością powrotu Ubezpieczonego do kraju stałego miejsca zamieszkania, kosztów transportu zwłok Ubezpieczonego, jak również pozostałe koszty będące przedmiotem ubezpieczenia, jeżeli powstały w przypadku działań wojennych, aktów terroru, stanu wojennego, stanu wyjątkowego lub udziału Ubezpieczonego w zamieszkach, rozruchach, strajkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg i bójkach (§ 10 ust. 2 pkt d *in principio*). Przytoczone zapisy chronią więc Ubezpieczyciela i ograniczają jego odpowiedzialność, zwalniając z obowiązku ponoszenia kosztów w określonych sytuacjach, które hipotetycznie mogą zaistnieć w Egipcie, zarówno przed, jak i po 30 stycznia 2011 r. Całkowite wycofanie się z ochrony ubezpieczeniowej wobec podróżnych wyjeżdżających po 30 stycznia 2011 r., może więc stanowić nadużycie prawa - chroniony bowiem już odpowiednimi zapisami OWU, Ubezpieczyciel poszerza zakres ochrony swoich interesów kosztem praw konsumenta.

Konsument wylatujący do Egiptu po 30 stycznia 2011 r., który wskutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku (niezwiązanego w żaden sposób z trwającymi tam obecnie zamieszkami i sytuacją w kraju) musi bezzwłocznie poddać się leczeniu (§ 9 ust. 1 OWU) lub też ponieść szkodę wskutek zniszczenia lub ubytku wartości bagażu spowodowanej, np. niespodziewanymi zjawiskami atmosferycznymi (§ 14 ust. 3 lit b OWU), powinien nadal korzystać z ochrony ubezpieczeniowej, zgodnie z opłaconą polisą.

W kontekście ewentualnego nadużycia prawa należy także przytoczyć zapis zawarty w § 10 ust 2 pkt d *in fine* OWU, zgodnie z którym „*odpowiedzialności Ubezpieczyciela nie ma w przypadku, gdy podróż zagraniczna odbywa się do kraju, na którego terytorium wojna lub wojna domowa już trwa, a także gdy Ubezpieczony bierze aktywny/czynny udział w wojnie, aktach terroru lub wojnie domowej*”. Przytoczony zapis nie wymienia „zamieszek” jako przyczyny wyłączającej odpowiedzialność Ubezpieczyciela (a pojęcie to jest wymieniane w innych miejscach OWU - przykładowo § 4 ust 6, czy § 10 ust 2 pkt d *in principio*). Obecna sytuacja polityczna w Egipcie nie powinna być natomiast arbitralnie interpretowana, jako wojna domowa, na potrzeby Ubezpieczyciela.

W świetle powyższych zapisów poważne wątpliwości budzi całkowite wycofanie się przez Ubezpieczyciela z ochrony ubezpieczeniowej, czy nawet sama możliwość wyłączenia odpowiedzialności ponad zdarzenia przewidziane w § 10 OWU (i podobnych regulacji zawartych w § 12 ust. 1 pkt f odnośnie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, w § 15 ust. 3 pkt f odnośnie ubezpieczenia bagażu podróznego, czy w § 25 ust. 1 pkt f odnośnie ubezpieczenia rezygnacji z imprezy turystycznej, przerwania imprezy turystycznej, anulacji biletu).

Kolejną kwestią budzącą moje zastrzeżenia z punktu widzenia prawa i ochrony konsumenta jest odmowa zwrotu wpłaconych składek podróżnym, którzy wyjechali do Egiptu po 30 stycznia 2011 r., nieobjętym, zgodnie ze stanowiskiem Ubezpieczyciela, ochroną ubezpieczeniową. Należy w tym miejscu wskazać, iż przepis art. 385 k.c, za niedozwolone postanowienia umowne uznaje te, które w szczególności przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiedają, rozwiązują lub odstępują od umowy (pkt 13).

W mojej ocenie działania Signal Iduna w stosunku do klientów, którzy zakupili oferowane ubezpieczenia turystyczne budzą wątpliwości co do ich zgodności z obowiązującym prawem. Konieczne jest więc zbadanie, czy przyjęta praktyka Ubezpieczyciela nie narusza zbiorowych interesów konsumentów. W świetle stanowiska judykatury, *dla oceny, czy w danym*

*przypadku występuje praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest ustalenie, iż działanie przedsiębiorcy jest działaniem bezprawnym oraz narusza zbiorowy interes konsumenta (...). Bezprawnymi działaniami są nie tylko te działania, które są sprzeczne z prawem, ale również z dobrymi obyczajami oraz zasadami współżycia społecznego, które jako normy postępowania obowiązujące w obrocie gospodarczym winny być przestrzegane tak jak przepisy prawa. Bezprawne praktyki przedsiębiorców muszą być ponadto wymierzone w interesy zbiorowe konsumentów, czyli odnosić się do obecnych, przyszłych i potencjalnych konsumentów, gdy będą naruszać prawa nieograniczonej i bliżej nieokreślonej liczby konsumentów." (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 lipca 2009 r., sygn. akt XVII Arna 26/09).*

Mając na uwadze powyższe, działając na podstawie art. 12 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2001 r., Nr 14, poz. 147, z późn. zm.) zwracam się do Pani Prezes o zbadanie przedmiotowej sprawy, a także o udzielenie informacji o poczynionych w sprawie ustaleniach.

*Leszek Wysocki*

*Leszek Wysocki*