

# DECYZJA REFERATU DEONTOLOGII DO OPINII NR 3/6/2024

Sygn. akt: RD-0003-05/2024

|                                  |                       |                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data wpłynięcia zgłoszenia:      | 11.04.2024 r.         | <b>Orzeczenie dotyczy:</b><br><br>- przyjęcie zlecenia przez brokera - mimo niemożliwości wykonania prawidłowej porady<br><br>- nieuzasadnione warunkami zlecenia roszczenie |
| Data rozpoczęcia obrad Referatu: | 22.04.2024 r.         |                                                                                                                                                                              |
| Uchwała z dnia:                  | 14.06.2024 r.         |                                                                                                                                                                              |
| Strony postępowania              |                       |                                                                                                                                                                              |
| Klient & Broker                  |                       |                                                                                                                                                                              |
| Naruszający: Broker              |                       |                                                                                                                                                                              |
| Ocena:                           | Ocena:                |                                                                                                                                                                              |
| Kategoria naruszenia:            | Kategoria naruszenia: |                                                                                                                                                                              |

Decyzja została przyjęta przez Referat Deontologii

Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych w Polsce potwierdza przyjęcie decyzji wydanej przez Referat Deontologii

Joanna Rogóż  
Sekretarz  
SBUwP

Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych w Polsce

ul. Twarda 18  
00-105 Warszawa  
NIP: 525-260-19-60  
REGON: 147490088



Referat Deontologii orzeka o istotnym naruszenia prawa i obowiązujących zwyczajów rynkowych przez brokera ubezpieczeniowego.

#### **Przedstawienie stanu faktycznego.**

W dniu 11 kwietnia 2024 r. uczestnik rynku ubezpieczeniowego korzystający z uprawnień mu nadanych statutem Stowarzyszenia i regulaminem pracy Referatu Deontologii Rynku Ubezpieczeniowego SBU z dnia 7 czerwca 2018 r. złożył zawiadomienie o zaistniałych zdarzeniach rynkowych w związku z wykonywaniem przez brokera czynności brokerskich na rzecz klienta. W ramach przekazanych prawidłowo zanonimizowanych dokumentów, Referat w dniu 22.04.2024 r. zarejestrował zgłoszenie i dokonał jego rozpatrzenia.

Mocodawca (Klient) podpisał umowę serwisu brokerskiego w ramach której Broker zobowiązany był do wykonywania czynności brokerskich. W trakcie trwania relacji biznesowych między Klientem a Mocodawcą, Broker wykonywał czynności w zakresie powierzenia umocowania do wykonywania czynności brokerskich wyłącznie w zakresie jednego zakładu ubezpieczeń co wynikało z dokonanych ustaleń między stronami (Jedynego Towarzystwo), w późniejszym okresie współpracy strony zawarły zlecenie obejmujące uprawnienie do negocjacji warunków względem całego rynku ubezpieczeniowego. Pierwsze udzielone pełnomocnictwo miało charakter wyłączny dla jednego zakładu ubezpieczeń, kolejne pełnomocnictwo miało charakter wyłączny bez ograniczenia podmiotowego (wszystkie zakłady ubezpieczeń w charakterze wyłącznym).

W początkowym okresie współpracy Broker zgodnie z zakresem umocowania i zlecenia przedłożył ofertę Jedynego Towarzystwa (zakładu ubezpieczeń) wraz z poradą wskazującą na Jedynego Towarzystwo.

Współpraca z Mocodawcy z Brokerem trwała od 16 marca 2017 roku do 25 kwietnia 2022 roku, przy czym dzieliła się na okresy:

1. 16.03.2017 – udzielono pełnomocnictwa wyłącznego do wykonywania czynności brokerskich wobec Jedynego Towarzystwa, przy czym strony rozumiały to jako upoważnienie ograniczone wyłącznie do Jedynego Towarzystwa,
2. 24.04.2017 – udzielono pełnomocnictwa wyłącznego do wykonywania czynności brokerskich bez ograniczenia podmiotowego,
3. 20.04.2018 - zawarto Umowę regulującą warunki współpracy między stronami, w dniu 20 kwietnia 2018 r. podpisała umowę serwisu brokerskiego, w ramach której Broker zobowiązany był do obsługi ubezpieczeniowej zleceniodawcy. Do obowiązków Brokera należało:

- 1) Negocjowanie warunków ubezpieczenia i wysokości składek

- 2) Zgodnego ze sztuką brokerską pośredniczenia w zawieraniu oraz zawierania umów ubezpieczeniowych ze wskazanym przez Zleceniodawcę zakładem ubezpieczeń,
- 3) Informowanie Zleceniodawcy o expiracji polis zawartych przez Brokera w imieniu i na rzecz Zleceniodawcy
- 4) Monitorowanie i weryfikowanie przebiegu ubezpieczeń
- 5) Pomocy w likwidacji szkód spornych na warunkach określonych w umowie
- 6) Zachowanie tajemnicy ubezpieczeniowej dotyczącej majątku i finansów Zleceniodawcy, w tym również po wypowiedzeniu umowy
- 7) Przestrzeganie zasad wpisanych w Kodeksie Etyki Zawodowej Brokera uchwalonym w dniu 23 maja 2013 r. przez Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych

4. 25.01.2022 – wypowiedziano List Brokerski oraz wystąpiono o niewykonywanie czynności brokerskich, ograniczając warunki wykonywania umowy do obsługi już zawartych umów ubezpieczenia oraz do innych czynności wynikających z umowy a które nie miały zmierzać do zawarcia nowych umów flotowych (umów generalnych na flotę pojazdów).

W okresie obsługi Mocodawca otrzymywał od Brokera oferty trzech zakładów ubezpieczeń. Broker argumentował, że rynek ubezpieczeń działa jako oligopol i stanowi to powód dla którego dostęp do innych oferentów jest ograniczony.

W zawartej umowie między stronami znalazły się niniejsze postanowienia, istotne do oceny stanu faktycznego:

- „wypowiedzenie pełnomocnictwa rozumiane jest jako wypowiedzenie umowy”,
- „możliwość wypowiedzenia umowy/pełnomocnictwa w dowolnym czasie z terminem 90 dni”,
- zobowiązanie umowne brokera do przestrzegania Kodeksu Etyki Zawodowej Brokera Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych,
- brak zastrzeżenia dotyczącego możliwości rezygnacji z odwołania pełnomocnictwa (101 § 1 Kodeksu cywilnego) w okresie związania umową.

W dniu 25 stycznia 2022 roku Mocodawca cofnął Brokerowi pełnomocnictwo, co zgodnie z warunkami umowy, stanowiło wypowiedzenie umowy. W treści wypowiedzenia wskazano również żądanie do niewykonywania czynności brokerskich w okresie wypowiedzenia umowy. Umowa zawarta między stronami wygasła z dniem 25 kwietnia 2022 roku, natomiast ważność pełnomocnictwa

wygasta z dniem złożenia do Brokera wypowiedzenia. W odpowiedzi ze strony Brokera z dnia 09.02.2022 r. odmawia on uznania cofnięcia udzielonego pełnomocnictwa, zastrzegając, że zobowiązany jest wykonywać umowę mimo braku pełnomocnictwa, a wykonując tą umowę będzie posługiwać się wypowiedzianym – a więc cofniętym już pełnomocnictwem.

Dodatkowo w zgłoszeniu do Referatu, Zawiadamiający zgłosił, że podobne stanowisko Brokera wyrażone zostało pismem z dnia 15.02.2023 r. – jednak nie załączono dokumentacji w tym zakresie. Na podstawie wystąpienia Brokera z dnia 9 lutego 2022 roku Referat nie miał wątpliwości, że Broker odmawiał Klientowi prawa do skutecznego odwołania pełnomocnictwa z dniem złożenia oświadczenia o jego cofnięciu, mimo, że prawo takie sam zastrzegł w treści pełnomocnictwa.

W dniu 15 marca 2024 r. Broker wystąpił do sądu powszechnego z pozwem o zapłatę utraconych korzyści za umowy ubezpieczenia zawarte bez jego pośrednictwa od 21 kwietnia 2022 roku, wyceniając je w oparciu o kurtaż jaki Broker uzyskał z obsługi umów ubezpieczenia za okres od 20 kwietnia 2021 do 19 kwietnia 2022 r., przy czym wg wiedzy Mocodawcy, Broker nie wykonywał czynności brokerskich w okresie po wypowiedzeniu pełnomocnictwa, tj po 25 stycznia 2022 roku.

Mocodawca w okresie od 21 kwietnia do 25 kwietnia 2022 roku zawarł 7 polis ze składką 34.891 zł, wnioskując o ich zawarcie do innego – nowego pośrednika ubezpieczeniowego. W tym miejscu podkreślić należy, że Broker w pozwie domaga się odszkodowania za utracone korzyści również za umowy ubezpieczenia zawarte w okresie po 25 kwietnia 2022 roku (do 19 kwietnia 2023 roku). Mocodawca zawiera średniomiesięcznie około 41 polis.

### **Ocena Referatu Deontologii.**

W ocenie Referatu, działania polegające na:

1. Świadomym kreowaniu zawyżonego i nieuprawdopodobnionego roszczenia za polisy zawarte przez Mocodawcę po okresie zakończenia trwania umowy jest niezgodne z zasadą wyrażoną w art. 7.1 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń do działania w sposób uczciwy, rzetelny i profesjonalny, zgodnie z najlepiej pojętym interesem,
2. Przyjęciu zlecenia na wykonywanie czynności brokerskich w ramach których Broker nie może wykonać w sposób prawidłowy zasady wyrażonej w art. 32. 1 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, która zobowiązuje brokera do udzielania porady, w oparciu o rzetelną analizę dostępnych na rynku produktów ubezpieczeniowych w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy, oraz wyjaśnienia podstawy, na których opiera się rekomendacja, uwzględniając złożoność umowy ubezpieczenia lub umowy



gwarancji ubezpieczeniowej oraz rodzaj klienta, chyba że klient złoży oświadczenie o rezygnacji z udzielenia porady w formie dokumentowej; - wcześniej wyrażona w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym w art. 26. 2. Broker ubezpieczeniowy jest obowiązany przed zawarciem umowy ubezpieczenia udzielić na piśmie porady, w oparciu o rzetelną analizę ofert w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy ubezpieczenia oraz pisemnie wyjaśnić podstawy, na których opiera się rekomendacja;

**stanowią istotne naruszenie obowiązującego prawa, standardów i zwyczajów rynkowych rynku ubezpieczeniowego i nie zasługują na ochronę.**

Każda z powyższych okoliczności stanowi istotne naruszenie prawa, standardów i zwyczajów rynkowych rynku ubezpieczeniowego.

Referat Deontologii dokonał oceny zdarzeń analizując je w zestawieniu z następującymi aktami:

1. Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
2. Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 r. (dalej UoDU)
3. Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (zastąpiona przez UoDU)
4. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń
5. Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”)
6. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23 sierpnia 2007 r.
7. Uchwała nr 152/07 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 czerwca 2007 r. w sprawie wsparcia inicjatywy przyjęcia Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego
8. Uchwała nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego
9. Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego
10. Rekomendacja U wg Komisji Nadzoru Finansowego dotycząca dobrych praktyk rynku bancassurance
11. Wytyczne dla zakładów ubezpieczeń dotyczące dystrybucji ubezpieczeń wg Komisji Nadzoru Finansowego

12. Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych wg Komisji Nadzoru Finansowego
13. Kodeks Etyki Brokera wydany przez Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych w Polsce
14. Ryzyko i bezpieczeństwo, rola brokerów ubezpieczeniowych w uzyskaniu optymalnej ochrony – Gazeta bankowa 2011, Jacek Kliszcz (prezes Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych)
15. Działalność zakładów ubezpieczeń a społeczna odpowiedzialność biznesu (dr Jadwiga Wawer-Bernat, Uniwersytet Szczeciński, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania, Instytut Rachunkowości) Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia nr 2/2016

Uczciwość jest normą ogólną, społeczną. Sama w sobie nie wymaga uzasadnienia dla swojego istnienia, definiuje prawo i ogół norm społecznych, włączając kulturę rozumianą jako katalog zachowań, zwyczajów i wszelkich norm. Stanowi podwalinę wszelkich aktów prawnych o charakterze stanowionym jak i zwyczajowym.

Od wszystkich osób wymaga się uczciwości i działania w dobrej wierze. W przypadku profesjonalistów, uczciwość ta wzmocniona będzie dodatkowo miernikiem staranności jaką ów powinien się wykazywać podczas pełnienia swoich funkcji.

Dokonując oceny zdarzeń Referat ocenił, czy Broker o wieloletnim doświadczeniu, może nie posiadać rozeznania w zakresie:

1. Zobowiązania do działania w sposób rzetelny i uczciwy ze świadomością wykonywania czynności brokerskich zachowując obowiązek wyrażony art. 26. 2. ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym w połączeniu z zasadą ukształtowaną Kodeksem Etyki, który Broker przywołuje jako załącznik do umowy a który określa w I.3 zobowiązanie niezależności w wykonywaniu zawodu w sposób wolny od wpływów i nacisków zewnętrznych, uprzedzeń i konfliktów interesów, mając za podstawowy cel słuszny i zgodny z prawem interes Klienta.
2. Zasady ukonstytuowania wynagrodzenia brokera – znanego jako kurtaż – od doprowadzenia do zawarcia umowy ubezpieczenia, co znalazło również odzwierciedlenie w art. 31. ust. 1. pkt 6 gdzie mowa o informuje klienta o charakterze wynagrodzenia otrzymywanego w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia.
3. Zasady ukształtowanej Kodeksem Etyki, który Broker przywołuje jako załącznik do umowy a który określa w I.2.d zobowiązanie do przestrzegania podstawowych wartości zawodu Brokera w ramach której Broker zobowiązany jest nie oferować udziału w wynagrodzeniu w celu nawiązania bądź podtrzymania relacji z Klientem, co w świetle stosowanej przez Brokera



praktyki 50% udziału w prowizji stoi w kolizji z zasadą Uczciwości i rzetelności określonej Kodeksem Etyki.

4. Zobowiązanie ukształtowane Kodeksem Etyki, który Broker przywołuje jako załącznik do umowy a który określa w II.1 zobowiązanie do zachowania staranności wymaganej od profesjonalisty oraz podejmowania działań w dobrej wierze, dążąc do umacniania świadomości ubezpieczeniowej Klienta.
5. Zobowiązanie ukształtowane Kodeksem Etyki, który Broker przywołuje jako załącznik do umowy a który określa w II.9 zobowiązanie Brokera do uszanowania decyzji Klienta o rezygnacji z jego usług, co jest istotne z perspektywy wyrażenia przez Brokera stanowiska stwierdzającego, że będzie się posługiwał wypowiedzianym pełnomocnictwem, mimo, że Broker nie zastrzegł rezygnacji z możliwości jego odwołania.
6. Zobowiązanie ukształtowane Kodeksem Etyki, który Broker przywołuje jako załącznik do umowy a który określa w IV.3 Broker nie powinien podejmować działań zmierzających do nieuczciwego wzbogacenia się kosztem innego Brokera, co jest istotne z punktu widzenia formułowania roszczenia o utracone wynagrodzenie z polis jakie zawierane były przez innego pośrednika ubezpieczeniowego już po wygaśnięciu umowy między Brokerem a Klientem.
7. Zobowiązanie ukształtowane Kodeksem Etyki, który Broker przywołuje jako załącznik do umowy a który określa w IV.5 Broker przed uzyskaniem umocowania od Klienta, który współpracuje z innym Brokerem, Broker winien poinformować Klienta o celowości uregulowania stanu prawnego poprzez wskazanie jednego pośrednika w odniesieniu do określonego ryzyka, co ma szczególne znaczenie przy ocenie działania Brokera, który zgodził się reprezentować Klienta wyłącznie wobec Towarzystwa Jedyne, z pominięciem celowości uregulowania stanu prawnego poprzez wskazanie jednego pośrednika w odniesieniu do określonego ryzyka – co umożliwiłoby Brokerowi prawidłowe wykonanie zobowiązania określonego w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym w art. 26. 2.
8. Zobowiązanie ukształtowane Kodeksem Etyki, który Broker przywołuje jako załącznik do umowy a który określa w IV.7 zobowiązanie Brokera wstępującego w stosunek zlecenia brokerskiego w trakcie okresu ubezpieczenia bezpośrednio po uprzednio działającym Brokerze do podejmowania działań zmierzających do uregulowania wszelkich kwestii związanych z dalszą obsługą umów ubezpieczenia, co w jest istotne z perspektywy faktu, że Klient ma pełne prawo powierzyć obsługę umów ubezpieczenia przypadających po okresie trwania umowy brokerskiej między Klientem a Brokerem, gdyż wyłącznie umowy ubezpieczenia (polisy), których okres trwania przypadał na okres trwania umowy brokerskiej wymagały uregulowania między stronami, zaś umowy ubezpieczenia przypadające po okresie trwania umowy nie wymagały kwestii uregulowania ich obsługi.

W ocenie Referatu dokonując oceny stanu prawnego należy uwzględnić fakt, że relacja prawna pomiędzy brokerem a klientem jest oparta na obustronnym zaufaniu. Umowa o świadczenie usług brokerskich zawarta pomiędzy stronami jest umową nienazwaną, do której stosuje się przepisy o umowie zlecenia.

W analizowanym przypadku pomiędzy stronami zawarta była umowa, w ramach której Broker był zobowiązany do obsługi ubezpieczeniowej Zleceniodawcy. Na okres obowiązywania umowy Zleceniodawca powierzył Brokerowi pełnomocnictwo.

Umowa została zawarta na czas nieoznaczony, a jej wypowiedzenie mogło nastąpić wyłącznie w formie pisemnej, przy czym okres wypowiedzenia strony ustaliły na 90 dni. W treści obu udzielonych pełnomocnictw zawarto postanowienie „Pełnomocnictwo udzielone jest na czas nieokreślony z mocą od dnia podpisania, może być odwołane w każdym czasie (...)”.

Z uwagi na charakter umowy obsługi brokerskiej i jej ścisłe powiązanie z pełnomocnictwem, które jest niezbędne do wykonywania wszystkich obowiązków określonych umową, rozważenia wymaga, czy w opisanym stanie faktycznym, tj. wypowiedzenia umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia oraz jednoczesnego odwołania pełnomocnictwa, broker ma roszczenia wobec klienta za okres wypowiedzenia, w którym obowiązywała umowa, oraz roszczenia za polisy expirujące za okres przypadający po okresie wypowiedzenia.

Jak wskazuje doktryna: W nauce prawa cywilnego powstało pytanie, jak należy oceniać sytuację, gdy umocowanie wynika z określonego stosunku prawnego łączącego mocodawcę oraz pełnomocnika. W interesującym nas zakresie chodzi oczywiście o umowę brokerską. W takim przypadku odwołanie pełnomocnictwa nie oznacza jednoczesnego ustania stosunku umownego, który musi zastać w określony sposób zakończony (wypowiedzenie, rozwiązanie, upływ terminu). Dlatego, gdy ubezpieczający pozbawi brokera możliwości działania, odwołując udzielone mu pełnomocnictwo, zachowa on prawo do wynagrodzenia za okres, w którym pozostawał w gotowości do wykonania umowy. (red. Katner, w Prawo zobowiązań – umowy nienazwane. Tom 9, System Prawa Prywatnego).

Stosując odpowiednio do umowy serwisu brokerskiego przepisy o umowie zleceniu oprócz analizę należy na przepisie art. 746 § 1 KC, zgodnie z którym dający zlecenie może je wypowiedzieć w każdym czasie. Powinien jednak zwrócić przyjmującemu zlecenie wydatki, które ten poczynił w celu należytego wykonania zlecenia; w razie odpłatnego zlecenia obowiązany jest uiścić przyjmującemu zlecenie część wynagrodzenia odpowiadającą jego dotychczasowym czynnościom, a jeżeli wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, powinien także naprawić szkodę.

Z przywołanego przepisu wynika, iż jeśli wypowiedzenie umowy nie następuje z ważnego powodu, to zleceniobiorca (tu: Broker) ma roszczenie o naprawienie szkody. W analizowanym przypadku Mocodawca nie uzasadnił w żaden sposób ani wypowiedzenia umowy (zachowując 90 dni wypowiedzenia), ani odwołania



pełnomocnictwa, wskazując jedynie, iż odwołanie pełnomocnictwa jest natychmiastowe.

Jak wskazano na wstępie rozważań prawnych stosunek prawny pomiędzy brokerem a jego klientem jest oparty na zaufaniu. Podstawą działania brokera jest pełnomocnictwo, będące naturalia negotii umowy o usługi brokerskie.

Mając na uwadze istotę pełnomocnictwa, jako czynności jednostronnej oraz stosunku opartym na zaufaniu, jak również z uwagi na treść przepisów kodeksu cywilnego o pełnomocnictwie, za zasadne należy również uznać, że odwołanie pełnomocnictwa w trybie natychmiastowym oznaczało brak woli mocodawcy, by pełnomocnik działał w jego imieniu. Zgodnie z art. 101 § 1 k.c. Pełnomocnictwo może być w każdym czasie odwołane, chyba że mocodawca zrzekł się odwołania pełnomocnictwa z przyczyn uzasadnionych treścią stosunku prawnego będącego podstawą pełnomocnictwa.

W doktrynie wskazuje się, iż w kontekście art. 101 § 1 kodeksu cywilnego konieczne jest odróżnienie zrzeczenia się prawa do odwołania pełnomocnictwa ze skutkiem w postaci bezskuteczności ewentualnego oświadczenia woli o odwołaniu pełnomocnictwa od zobowiązania mocodawcy, że nie odwoła on pełnomocnictwa. Umowa taka, dopuszczalna w świetle art. 353(1) KC, może pociągać za sobą odpowiedzialność odszkodowawczą w sytuacji, w której mocodawca, wbrew swemu zobowiązaniu, odwołałby udzielone pełnomocnictwo; nie wpływa ona jednak na skuteczność oświadczenia woli o odwołaniu, a co za tym idzie na ustanie upoważnienia wynikającego z pełnomocnictwa (tak wyr. SN z 23.6.2020 r., V CSK 522/18, Legalis). (K. Osajda (red. serii), W. Borysiak (red. tomu), Kodeks cywilny. Komentarz. Wyd. 32, Warszawa 2024).

W świetle powyższego oraz w obliczu postanowień umownych, a także rozwiązania umowy przez Mocodawcę z Brokerem w trybie zwykłym, tj. bez wskazania ważnych powodów, zasadny wydaje się wniosek, iż niezależnie od treści umowy dający zlecenie był uprawniony do odwołania pełnomocnictwa w trybie natychmiastowym. Jest to zgodne z przepisami, a także uzasadnione szczególnym charakterem stosunku pełnomocnictwa opartego na zaufaniu mocodawcy do reprezentującego go pełnomocnika. Brak możliwości działania Brokera w imieniu klienta w sytuacji odwołania pełnomocnictwa jest również zgodne z normami etycznymi działalności brokerskiej, która jako priorytet powinna stawiać dobro i interes klienta. Jeśli zatem klient nie wyraża woli dalszego działania brokera w jego imieniu, to wolę tę należy uszanować. Z załączonej korespondencji wynika, że Broker działał z zamiarem posługiwania się wypowiedzianym pełnomocnictwem, tym samym działanie takie byłoby niezgodne z przepisami prawa i zasadami etycznymi zawodu brokera.

Kwestią natomiast niezależną od braku możliwości działania w imieniu mocodawcy z uwagi na odwołanie pełnomocnictwa jest możliwość dochodzenia odszkodowania przez brokera od dającego zlecenie za pobawienie go tej możliwości w okresie wypowiedzenia umowy. W prawomocnym wyroku Sądu Okręgowego w Bydgoszcy

z dnia 19 listopada 2014 r. (VIII Ga 163/14) wskazano: Zdaniem Sądu Okręgowego, nie jest zasadny również zarzut pozwanego dotyczący oceny Sądu Rejonowego skutków cofnięcia pełnomocnictwa przez pozwanego. Sąd Rejonowy zasadnie przyjął bowiem, iż cofnięcie pełnomocnictwa nie miało znaczenia dla obowiązywania umowy i Sąd Okręgowy ocenę tę podziela. W szczególności, cofnięcie pełnomocnictwa nie mogło wywołać skutku w postaci uchylenia obowiązujących postanowień umowy. Wobec tego zasadne wydaje się stanowisko, iż pomimo odwołania pełnomocnictwa umowa serwisu brokerskiego trwała jeszcze przez 90 dni okresu wypowiedzenia. Z tego zaś tytułu może przysługiwać zleceniobiorcy roszczenie o naprawienie szkody (art. 746 § 1 KC).

Szkoda przyjmującego zlecenie może polegać przede wszystkim na utraconym przez niego wynagrodzeniu za niewykonaną część zlecenia. Zakres obowiązku odszkodowawczego podlega jednak, co do zasady, pomniejszeniu o korzyści, które przyjmujący zlecenie uzyskał, wykonując inne czynności w czasie, w którym wykonywałby wypowiedziane zlecenie. Zgodnie z wyr. SN z 9.6.1972 r. (I PR 8/72, OSNCP 1973, Nr 1, poz. 16) wypowiedzenie umowy zlecenia bez ważnej przyczyny uzasadnia – w świetle art. 746 § 1 KC – obowiązek zleceniodawcy naprawienia szkody, którą są utracone zarobki. Por. również wyr. SN z 14.5.2002 r., V CKN 1030/00, Legalis oraz wyr. SN z 19.9.2002 r., V CKN 1217/00, Legalis. (K. Osajda (red. serii), W. Borysiak (red. tomu), Kodeks cywilny. Komentarz. Wyd. 32, Warszawa 2024).

W ocenie Referatu, roszczenie brokera za polisy zawierane po okresie wygaśnięcia umowy – a więc po 25 kwietnia 2022 roku jest w świetle przepisów i obowiązujących zwyczajów rynkowych całkowicie nieuzasadnione. Do oceny sądu pozostaje uprawnienie Brokera do żądania odszkodowania z polis jakie zostałyby zawarte w okresie trwania umowy między stronami, a to z uwagi na okoliczność wypowiedzenia umowy bez ważnych powodów i pozostawanie brokera w gotowości do świadczenia usług przy faktycznej niemożności ich wykonywania z uwagi na odwołanie pełnomocnictwa. Referat nie zajmuje się oceną zasadności podstaw prawnych dochodzonego roszczenia w części która dotyczy wspomnianych 7 polis które zawarte zostały w okresie trwania umowy brokerskiej przez innego pośrednika ubezpieczeniowego, pozostawiając tą kwestię ewentualnej ocenie sądu rozpoznającego sprawę i badającego stan faktyczny.

W analizowanej sytuacji powstała swoista kolizja pomiędzy istniejącą umową serwisu brokerskiego w okresie wypowiedzenia a nowym stosunkiem zlecenia usług brokerskich zawartym przez Mocodawcę z nowym brokerem. Jednakże nie można wymagać od podmiotu potrzebującego ciągłości ochrony ubezpieczeniowej, aby wstrzymywał się z nawiązywaniem współpracy z kolejnym brokerem, nawet jeśli wiąże go umowa „na wyłączność”. Niezależnie od roszczeń podnoszonych przez dotychczasowego Brokera i oceny ich zasadności, nie może być zasadne żądanie

dalszego korzystania z jego usług po odwołaniu pełnomocnictwa, choćby z uwagi na ustanie zaufania.

Inną natomiast kwestią jest relacja pomiędzy brokerami – nowym i dotychczasowym, którzy zgodnie z obowiązującymi ich zasadami etyki zawodowej powinni w szczególności zachować wzajemny szacunek i żaden z nich nie powinien podejmować działań zmierzających do nieuczciwego wzbogacenia się kosztem innego brokera.

Dochodzenie swoich uprawnień przez Brokera nie może być oceniane jako nieuczciwie, nierzetelnie i nieprofesjonalnie, a przy tym niezgodne z najlepiej pojętym interesem klientów, gdyż znajduje ono podstawę w przepisach prawa i nie ma co do zasady nic wspólnego z zasadami świadczenia usług dystrybutora. Co do zasady dochodzenie naprawienia faktycznie poniesionej szkody w zaistniałym stanie faktycznym należy uznać za prawnie dopuszczalne i nienaruszające zasad postępowania dystrybutora ubezpieczeń określonych w art. 7 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

Dokonując oceny faktycznej szkody, Referat wskazuje, że Broker jako profesjonalista rozlicza się z zakładami ubezpieczeń z tytułu doprowadzenia do zawarcia umowy ubezpieczenia po jej zawarciu przez Klienta. Zgodnie z art. 805. § 1. *Kodeksu cywilnego przez umowę ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązuje się, w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, spełnić określone świadczenie w razie zajścia przewidzianego w umowie wypadku, a ubezpieczający zobowiązuje się zapłacić składkę*, przy czym bezspornym jest, że Mocodawca zawierał w trakcie obsługi prowadzonej przez Brokera wiele umów ubezpieczenia, w każdym miesiącu zawierając średnio rocznie ponad 40 umów ubezpieczenia. Dochodzenie przez Brokera roszczenia z polis zawartych przez innego pośrednika, mimo, że w tym okresie Brokera nie łączyła z Klientem żadna umowa jest działaniem niezgodnym z zasadami wykonywania zawodu. Jak wynika z treści dokumentacji, Broker co roku zawierał na rzecz Mocodawcy umowę generalną (inaczej polisę generalną), która regulowała tryb zawierania polis. Umowa generalna (polisa generalna) nie jest polisą i zakłady ubezpieczeń nie wypłacają Brokerowi prowizji za zawarcie umów generalnych (flotowych polis generalnych), lecz za zawarcie polis po ich opłaceniu przez Klienta. Referat może wyłącznie podejrzewać, że Broker przyjął założenie, że gdyby aktywnie wykonywał on czynności brokerskie w okresie trwania umowy, to Broker zawarłby umowę generalną (polisę generalną) regulującą tryb zawierania polis na kolejny rok. Nawet gdyby tak było – to wymagałoby zgody Klienta na zawarcie takiej umowy generalnej – której Klient mógł nie wyrazić, co również Klient wyraźnie sygnalizował, że nie działa z zamiarem zawierania umowy generalnej (polisy generalnej) przy udziale Brokera. Ponadto, jak stanowi kodeks etyki, który przywołuje Broker w treści umowy, broker wstępujący w stosunek zlecenia brokerskiego w trakcie okresu ubezpieczenia bezpośrednio po uprzednio



działającym brokerze powinien dążyć do uregulowania wszelkich kwestii związanych z dalszą obsługą umów ubezpieczenia. Ponieważ umowa generalna nie jest polisą rozumianą jako umowa ubezpieczenia pojazdu w świetle przepisów ustawy o dystrybucji ubezpieczeń i ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, kwestie dotyczące dalszej obsługi nie wymagałyby regulowania – w takim przypadku przyjmuje się jednak, że nowy broker wchodzący w stosunek zlecenia brokerskiego wykonując umowę generalną (polisę generalną) zawartą na rzecz Klienta przez innego brokera zachowuje prawo do wynagrodzenia (prowizji). Tym samym to nowy broker uprawniony byłby do prowizji z nowo zawieranych polis. W tym miejscu Referat pragnie zauważyć, że zakłady ubezpieczeń w tym zakresie stosują najróżniejsze w pełni niejednolite podejścia (przy czym nierzadkie są różne podejścia stosowane u tego samego Ubezpieczyciela):

- a) Podziału prowizji pomiędzy obu brokerów z polis zawartych przez nowego brokera (lub pośrednika ubezpieczeniowego) na bazie umowy generalnej zawartej przez innego brokera, regulującej tryb zawierania umowy, w takim przypadku najczęściej dochodzi do podziału po 50%, przy czym zakład ubezpieczeń przyjmuje to arbitralnie, nie będąc uprawnionym do takiej oceny,
- b) Przyporządkowania 100% prawa do prowizji dla nowego pośrednika ubezpieczeniowego, który reprezentuje Klienta, pomijając całkowicie kwestie tego, jaki pośrednik (broker) doprowadził do zawarcia umowy generalnej,
- c) Przyporządkowania 100% prawa do prowizji z nowo zawieranych polis dla poprzedniego pośrednika ubezpieczeniowego, który nie reprezentuje Klienta, ale który doprowadził do zawarcia umowy generalnej, pomijając kwestię uprawnień nowego brokera do prowizji z tytułu doprowadzenia do zawarcia umowy ubezpieczenia. Stanowisko to jest niezwykle rzadkie i rodzi pytania o charakter relacji między promowanym przez zakład ubezpieczeń brokerem a zakładem ubezpieczeń.

W ocenie Referatu zakład ubezpieczeń nie jest uprawniony do określania innych reguł kształtowania prawa do prowizji aniżeli określone przepisami, dlatego działania określone w pkt a i c należy uznać za bezprawne i naruszające aktualnie obowiązujące zasady i przepisy. Prowizja należna jest za doprowadzenie do zawarcia umowy ubezpieczenia. Z tych względów, w przypadku zachowywania się zakładów ubezpieczeń w trybie określonym literą a lub c, nierzadko dochodzi do wypowiedzenia umowy generalnej regulującej tryb zawierania umów ubezpieczenia i zawarcia nowej umowy generalnej, nierzadko w innym towarzystwie ubezpieczeniowym. Bywa, że zawierana jest nowa identyczna umowa generalna – co rodzi pytania o pozorność takiej czynności prawnej i pogłębia wątpliwości co do sposobu prawidłowego działania zakładów ubezpieczeń. Nowy pośrednik nie

mogący uzyskać pełnego uprawnienia do prowizji z tytułu zawierania umów ubezpieczenia w trybie przewidzianym umową generalną byłby również uprawniony do skierowania roszczenia wobec zakładu ubezpieczeń o utrudnianie dostępu do rynku.

Na okoliczność określenia definicji umowy ubezpieczenia Referat przytacza treść Art. 215. 1. Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej: dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia (...), zawiera informacje dotyczące:

- 1) adresu siedziby zagranicznego zakładu ubezpieczeń, który udziela ochrony ubezpieczeniowej, a w przypadku zagranicznego zakładu ubezpieczeń wykonującego działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez oddział – adresu oddziału oraz adresu do doręczeń, jeżeli jest inny niż adres oddziału;
- 2) miejsca zawarcia umowy ubezpieczenia;
- 3) właściwości sądu, w przypadku sporu między stronami umowy ubezpieczenia;
- 4) daty zawarcia umowy ubezpieczenia i terminu jej obowiązywania;
- 5) przedmiotu umowy ubezpieczenia i warunków jej wykonania;
- 6) oznaczenia stron umowy ubezpieczenia;
- 7) wysokości składki ubezpieczeniowej;
- 8) wskazania ogólnych warunków ubezpieczenia, w oparciu o które została zawarta umowa ubezpieczenia, oraz ich dostarczenia ubezpieczającemu;

Broker formułując żądanie o zapłatę utraconego wynagrodzenia z tytułu niezawarcia umów ubezpieczenia w okresie przypadającym po okresie związania Klienta umową brokerską pomija następujące powszechnie znane i uznawane okoliczności:

- prowizja należna jest za doprowadzenie do zawarcia umowy ubezpieczenia, nie jest należna za doprowadzenie do zawarcia umowy generalnej,
- umowa generalna regulująca zasady zawierania polis flotowych nie jest umową ubezpieczenia,
- gdyby nawet Broker wykonywał czynności brokerskie i doprowadził do przedłożenia porady brokerskiej, to klient nie musiałby zawierać umowy generalnej, żadne przepisy prawa nie zobowiązują klientów do zawierania umów generalnych, Broker zaś nie uzależnił nigdzie w umowie prawa do wynagrodzenia do przedłożenia Porady brokerskiej. W świetle zawartej między stronami umowy, samo wykonanie czynności brokerskich nie upoważnia Brokera do wynagrodzenia, Broker zgodnie z art. Art. 32. 1.6 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń miał prawo uregulować kwestię

wynagrodzenia między Mocodawcą a Brokerem w inny sposób, lecz tego nie uczynił, zastrzegł jednak w umowie w § 3, że koszty czynności:

- 1) Negocjowania warunków ubezpieczenia i wysokości składek
- 2) Zgodnego ze sztuką brokerską pośredniczenia w zawieraniu oraz zawierania umów ubezpieczeniowych ze wskazanym przez Zleceniodawcę zakładem ubezpieczeń,
- 3) Informowania Zleceniodawcy o expiracji polis zawartych przez Brokera w imieniu i na rzecz Zleceniodawcy
- 4) Monitorowania i weryfikowanie przebiegu ubezpieczeń

pokrywa wyłącznie Broker.

- gdyby nawet Klient zawarł umowę generalną za pośrednictwem Brokera, byłby uprawniony do jej wypowiedzenia, a więc nie musiałby zawierać umów ubezpieczenia na warunkach w niej określonych,
- gdyby nawet Klient zawarł umowę generalną za pośrednictwem Brokera, byłby uprawniony do zawarcia innej umowy generalnej na korzystniejszych dla siebie warunkach, nierzadko Klienci zawierają wiele umów generalnych, zaprzestając w ten sposób korzystania z warunków tych zawartych wcześniej,
- prawo do prowizji brokerskiej ze strony zakładu ubezpieczeń rozumianej jako prowizja dowolnego rodzaju uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej konstituuje się po doprowadzeniu do zawarcia umowy ubezpieczenia (złożenie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia) i opłaceniu składki przez Klienta (Art. 809. § 1 kodeksu cywilnego „Ubezpieczyciel zobowiązany jest potwierdzić zawarcie umowy dokumentem ubezpieczenia, w związku z Art. 70. § 1. W razie wątpliwości umowę poczytuje się za zawartą w chwili otrzymania przez składającego ofertę oświadczenia o jej przyjęciu, a jeżeli dojdzie do składającego ofertę oświadczenia o jej przyjęciu nie jest wymagane – w chwili przystąpienia przez drugą stronę do wykonania umowy.”)

Nie sposób przyjąć, że profesjonalista, którym jest Broker ubezpieczeniowy wykonujący działalność od wielu lat (data wpisu do KRS to rok 2015) nie jest świadom uwarunkowań zwyczajowych związanych z funkcjonowaniem rynku ubezpieczeniowego oraz norm prawnych.

Podsumowując powyższe rozważania stwierdzić trzeba, iż w świetle otrzymanych dokumentów Referat stwierdza naruszenie przez Brokera zasady postępowania uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta, gdyż formułowanie żądania o utracone wynagrodzenie z polis przypadających po



okresie związania stron umową brokerską nie pozostaje w związku przyczynowo skutkowym konstytuowanym umową lub działaniami stron. Jednocześnie jak wspomniano wcześniej, każdy broker ubezpieczeniowy uprawniony jest do dochodzenia swoich praw wynikających z umowy a strony umowy brokerskiej zobowiązane są do wzajemności zaufania względem siebie nawzajem, a dochodzenie praw wynikających z umowy nie może być uznane za działanie nieprawidłowe.

W tym miejscu Referat wskazuje, że od ponad dekady negatywnym i nagminnym zjawiskiem rynku ubezpieczeniowego jest występowanie zjawiska kolizji pełnomocników. Środowisko ubezpieczeniowe ugruntowało zasady postępowania w takim przypadku polegające na uzyskaniu od Klienta oświadczenia wskazującego jaki pełnomocnik jest właściwy do wykonywania umowy z Klientem. Podczas XVIII Kongresu Brokerów w Rawie Mazowieckiej środowisko reprezentujące ubezpieczycieli jak i brokerów było zgodne co do faktu – że występowanie więcej niż jednego pełnomocnika wymaga złożenia oświadczenia przez Klienta wskazującego, który z nich ma wykonywać umowę, a sami pośrednicy dążyć powinni do uregulowania tej kwestii z klientami przed podjęciem się czynności brokerskich. Złożenie takiego oświadczenia nie znosi uprawnień między brokerami do wynagrodzenia – kwestię tą regulować powinny strony w odrębnym postępowaniu.

W tym znaczeniu, na dodatkową uwagę zasługuje działanie Brokera, który mimo świadomości tego jak działa rynek ubezpieczeniowy uzgodnił z Klientem, że będzie go reprezentował wyłącznie wobec Towarzystwa Jedyne. Broker wystąpił z zapytaniem ofertowym wyłącznie do Towarzystwa Jedyne i przedstawił Klientowi rekomendację zawierającą informacje o warunkach ubezpieczenia, które proponowane są przez Towarzystwo Jedyne. Działanie to połączone było z pełną świadomością Brokera – że pełnomocnictwa wobec innych zakładów ubezpieczeń wydane zostały przez Klienta dla innych pośredników ubezpieczeniowych. W ocenie Referatu, Broker w takim przypadku nie jest w stanie prawidłowo zachować swojej niezależności od zakładu ubezpieczeń – tymczasem Broker zobowiązał się do zachowania takiej niezależności kodeksem etyki załączonym do umowy brokerskiej.

Niezależność w wykonywaniu zawodu brokera ubezpieczeniowego jest jednym z kluczowych elementów etyki zawodowej. Zgodnie z kodeksem etyki, broker powinien dążyć do tego, aby jego działania były wolne od zewnętrznych wpływów, uprzedzeń oraz konfliktów interesów, co ma na celu zapewnienie maksymalnej korzyści i ochrony interesów klienta.

Broker, który reprezentuje Klienta tylko wobec jednego towarzystwa ubezpieczeniowego, jest narażony z natury takiego zlecenia na wpływy zewnętrzne wynikające z relacji z tym towarzystwem. Jego działanie może stać się mniej obiektywne, gdyż jego działalność i ewentualne korzyści (takie jak prowizje) mogą być bezpośrednio związane z wynikami sprzedaży produktów tego jednego ubezpieczyciela. Działając w ten sposób, broker może nie być w stanie

zapropionować klientowi najlepszego na rynku rozwiązania, które idealnie odpowiada jego potrzebom. W przypadku gdyby Broker ukształtował relacje biznesową z Klientem w sposób oparty na wynagrodzeniu otrzymywanym od Klienta bez względu na rezultat takiego działania – to wykonywanie czynności ograniczone do jednego zakładu ubezpieczeń nabrałoby cech niezależności – gdyż dla Brokera nie miałoby znaczenia, czy dojdzie, czy też nie do zawarcia umowy ubezpieczenia z zakładem ubezpieczeń wobec którego otrzymał pełnomocnictwo. Tymczasem działanie Brokera w analizowanym przypadku polegało na ukształtowaniu prawa do wynagrodzenia z Klientem jako prowizji należnej od zawartych w tym zakładzie ubezpieczeń prowizji. W takiej sytuacji Broker będzie narażony na wpływy wynikające z relacji z tym towarzystwem, co świadomie wykorzystywać może zakład ubezpieczeń, a na co zgadza się Broker przyjmując takie zlecenie.

Pracując wyłącznie z jednym towarzystwem ubezpieczeniowym, Broker może nieświadomie lub świadomie faworyzować oferty tego ubezpieczyciela, co może prowadzić do uprzedzeń. Te uprzedzenia mogą wpływać na ocenę innych dostępnych opcji na rynku, co z kolei może skutkować oferowaniem klientowi mniej korzystnych warunków ubezpieczenia w porównaniu do tych, które mógłby uzyskać w innych towarzystwach. Trudno zresztą wyobrazić sobie sytuację, że Broker nie faworyzuje oferty jedyne go towarzystwa ubezpieczeń – gdyż brak takiej faworyzacji pozbawiałby go prawa do wynagrodzenia, a więc Broker działałby z zamiarem prowadzenia działalności o charakterze pro-bono. W takiej sytuacji pojawiają się również pytania o inne zobowiązania Brokera do działania w sposób rzetelny i profesjonalny – czy możliwe jest to w sytuacji gdy Broker prowadzi działalność bez prawa do wynagrodzenia?

Zgadzając się na reprezentację Klienta tylko wobec jednego towarzystwa ubezpieczeniowego Broker nie tylko ograniczył możliwości dokonania oceny ofert dla klienta, ale również postawił się w potencjalnym konflikcie interesów. Jego osobiste korzyści finansowe są związane bezpośrednio z polisami sprzedawanymi przez to jedno towarzystwo, co mogłoby skłaniać go do nieprawidłowego doradztwa, mającego na celu maksymalizację własnych korzyści zamiast ochrony interesów Klienta. Zważywszy na obowiązek prawny wyrażony art. 32. 1 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń – Broker udziela porady, w oparciu o rzetelną analizę dostępnych na rynku produktów ubezpieczeniowych w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy, oraz wyjaśnia podstawy, na których opiera się rekomendacja, uwzględniając złożoność umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej oraz rodzaj klienta, chyba, że klient złoży oświadczenie o rezygnacji z udzielenia porady w formie dokumentowej. Na dzień wykonywania tych czynności przez Brokera obowiązywała ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, gdzie w art. 26 pkt 2 znajdujemy tożsame zobowiązanie: Broker ubezpieczeniowy jest obowiązany przed zawarciem umowy ubezpieczenia udzielić na piśmie porady, w oparciu o rzetelną analizę ofert w liczbie wystarczającej do opracowania rekomendacji najwłaściwszej umowy

ubezpieczenia oraz pisemnie wyjaśnić podstawy, na których opiera się rekomendacja.

Nie sposób zgodzić się, że Broker działający w interesie Klienta, będąc świadomym tego, że inni brokerzy posiadają pełnomocnictwa wobec innych zakładów ubezpieczeń jest w stanie prawidłowo wykonać zobowiązania ustawowe do prawidłowego wydania porady i rekomendacji w sposób niezależny i zapewniający rzetelną analizę ofert.

Dla zachowania pełnej niezależności i uniknięcia konfliktów interesów, Broker powinien mieć możliwość swobodnego wyboru spośród różnych ofert dostępnych na rynku, co umożliwi mu zapewnienie najbardziej korzystnych i odpowiednich rozwiązań dla klienta, zgodnie z jego rzeczywistymi potrzebami. Broker zgadzając się na reprezentację tylko wobec jednego ubezpieczyciela, jeżeli nie ukształtuje swojego wynagrodzenia w sposób odpowiadający charakterowi takiego zlecenia (inny niż prowizja dowolnego rodzaju stanowiąca element składki ubezpieczeniowej) mimo, że może być specjalistą w ofercie tego towarzystwa, nie jest w stanie pełnić swojej roli w sposób w pełni niezależny i wolny od konfliktów interesów, co jest niezgodne z zasadami etyki zawodowej i uniemożliwia wykonywanie czynności brokerskich zgodnie z przepisami.

W tej sytuacji Referat skłania się również do oceny sytuacji postępowania Klienta w późniejszym etapie – dokonując wykładni działania Klienta jako możliwy skutek i pośrednie następstwo nieprawidłowego działania Brokera w trakcie współpracy z Klientem. Broker kształtował swoje relacje biznesowe z Klientem w sposób, który mógł ugruntowywać przekonanie Klienta co do możliwości powoływania wielu pośredników, braku konsekwencji finansowych dla takiego działania (wiele upoważnień dla brokerów działających w trybie upoważnienia do reprezentacji wobec jednego zakładu ubezpieczeń). Broker taki charakter zlecenia przyjął rozpoczynając współpracę z Klientem. Nie dziwi więc fakt, że w późniejszym okresie Klient – co przyznaje w korespondencji sam Broker – również udzielał zlecenia do wybranych zakładów ubezpieczeń wobec różnych brokerów, czemu nie sprzeciwiał się Broker. Zważywszy na fakt, że sam w taki sposób nawiązał relację biznesową z Klientem, taki sprzeciw mógłby być również niezrozumiały dla Klienta. Następnie – gdy okoliczności się zmieniły i Broker stracił zaufanie i zlecenie od Klienta, wysunął on wobec Klienta żądanie za utracone korzyści w związku z niewykonywaniem umowy. Skoro wcześniejsze wadliwe działanie Brokera edukowało Klienta – co do tego, że takie nieprawidłowe działanie – w którym Broker wykonuje czynności brokerskie bez wynagrodzenia - stanowi pewnego rodzaju zwyczaj, który promowany był przez zachowanie samego Brokera – to czy w zgodzie z etyką Brokera i zobowiązaniem wynikającym z Kodeksu Etyki (*w relacjach z Klientem Broker zobowiązany jest do zachowania staranności wymaganej od profesjonalisty oraz podejmowania działań w dobrej wierze, dążąc do umacniania świadomości ubezpieczeniowej Klienta*) jest kierowanie wobec tak wydedukowanego Klienta



roszczeń, które stoją w sprzeczności z promowaną przez Brokera zasadą wykonywania umowy brokerskiej bez szansy do wynagrodzenia? Zdaniem Referatu nieprawidłowe działania Brokera stanowiły istotny element edukacji Klienta, w następstwie którego Klient mógł działać w przekonaniu, że czynności brokerskie wykonywane są bez wynagrodzenia. Kierowanie w późniejszym okresie roszczeń wobec Klienta uwzględniając wcześniejsze działania Brokera należy klasyfikować jako budzące istotne wątpliwości i wymagające dodatkowej oceny przez bardziej szczegółową analizę zachowania stron, co może prowadzić do wniosku, że działania Brokera w okresie współpracy z Klientem miały charakter wprowadzający Klienta w błąd co do charakteru warunków współpracy między stronami umowy brokerskiej.

Referat Deontologii analizując powyższy przebieg zdarzeń, stwierdza naruszenie następujących norm:

- Art. 7 ust. 1 UoDU „Dystrybutor ubezpieczeń, wykonując dystrybucję ubezpieczeń, postępuje uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta”.
- Art. 7 ust. 3. UoDU „Wszystkie informacje, (...), kierowane przez dystrybutora ubezpieczeń do klienta są: 1) jasne, rzetelne i niewprowadzające w błąd;”
- w ocenie referatu stanowisko wyrażone pismem Brokera z dnia 9 lutego 2022 roku w którym Broker wskazuje, że będzie nadal wykonywał czynności brokerskie posługując się wypowiedzianym pełnomocnictwem może również spełniać przesłanki naruszenia przepisów określone art. 3. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji „Czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta” w związku z Art. 3. 2 tejże 2. Czynami nieuczciwej konkurencji są w szczególności: (...), nakłanianie do rozwiązania lub niewykonania umowy, (...), pomawianie lub nieuczciwe zachwalanie, utrudnianie dostępu do rynku, (...).
- art. 17 ust. 1. Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń: „Państwa członkowskie zapewniają, aby dystrybutorzy ubezpieczeń, świadcząc dystrybucję ubezpieczeń, zawsze postępowali uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem swoich klientów.”

W zakresie deontologii w zestawieniu z art. 56 kodeksu cywilnego (*Czynność prawna wywołuje nie tylko skutki w niej wyrażone, lecz również te, które wynikają z ustawy, z zasad współżycia społecznego i z ustalonych zwyczajów*) oraz Art. 65. § 1. (*Oświadczenie woli należy tak tłumaczyć, jak tego wymagają ze względu na okoliczności, w których złożone zostało, zasady współżycia społecznego oraz*

*ustalone zwyczaje*) Referat Deontologii stwierdza naruszenie szeregu przytoczonych w opinii obowiązujących norm przyjętych przez środowiska ubezpieczeniowe.

Podkreślenia wymaga, że zarówno w ocenie Komisji Nadzoru Finansowego wyrażonej uchwałą nr 152/07, jak i samego ustawodawcy, podmioty, które zobowiązały się przestrzegać dobrych obyczajów – związane są ich przestrzeganiem, a ich naruszenie stanowi naruszenie rodzące odpowiedzialność z tytułu szkody jaką wywołują. Powiązanie przyczynowo skutkowe między obyczajem rynkowym, zasadami współżycia społecznego a związaniem normatywnym stron znajdujemy m.in. w kodeksie cywilnym, część z nich Referat przytacza w dalszej części opinii. Na szczególną uwagę zasługuje przytoczenie Art. 5. ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym: 2. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności: (...) 4)nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli przedsiębiorca ten informuje w ramach praktyki rynkowej, że jest związany kodeksem dobrych praktyk.

Normy obyczajów rynkowych oraz zasad współżycia społecznego znajdują swój kanon m.in. w poniższych źródłach:

**Kodeksie cywilny, w przykładowych postanowieniach:**

Art. 5. Nie można czynić ze swego prawa użytku, który by był sprzeczny ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem tego prawa lub z zasadami współżycia społecznego. Takie działanie lub zaniechanie uprawnionego nie jest uważane za wykonywanie prawa i nie korzysta z ochrony.

Art. 58. § 1. Czynność prawna sprzeczna z ustawą albo mająca na celu obejście ustawy jest nieważna, chyba że właściwy przepis przewiduje inny skutek, w szczególności ten, iż na miejsce nieważnych postanowień czynności prawnej wchodzi odpowiednie przepisy ustawy. § 2. Nieważna jest czynność prawna sprzeczna z zasadami współżycia społecznego.

Art. 86. § 1. Jeżeli błąd wywołała druga strona podstępnie, uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu może nastąpić także wtedy, gdy błąd nie był istotny, jak również wtedy, gdy nie dotyczył treści czynności prawnej. § 2. Podstęp osoby trzeciej jest jednoznaczny z podstępem strony, jeżeli ta o podstępie wiedziała i nie zawiadomiła o nim drugiej strony albo jeżeli czynność prawna była nieodpłatna.

Art. 353<sup>1</sup>. Strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego.

Art. 354. § 1. Dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom

współzycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. § 2. W taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel.

**Ustawie o dystrybucji ubezpieczeń, w przykładowych postanowieniach:**

Art. 15. 1. Agent ubezpieczeniowy, broker ubezpieczeniowy i zakład ubezpieczeń wykonujący dystrybucję ubezpieczeń, o których mowa w grupie 3 działu I załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, stosują rozwiązania organizacyjne służące zapobieganiu konfliktom interesów, tak aby nie miały one negatywnego wpływu na interesy klientów.

**Ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, w przykładowych postanowieniach:**

- Art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym „Zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych” w związku z art. 5.1 i 5.2 Art. 5. 1. tejże „Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. 2. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności: 1) rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji; 2) rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd”

**Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, w przykładowych postanowieniach:**

(28) Należy zagwarantować wysoki poziom profesjonalizmu i kompetencji pośredników ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych, pośredników oferujących ubezpieczenia uzupełniające oraz pracowników zakładów ubezpieczeń i reasekuracji, którzy są zaangażowani w czynności przygotowawcze do sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych oraz czynności wykonywane w trakcie oraz po sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych. Fachowa wiedza pośredników i pośredników oferujących ubezpieczenia uzupełniające oraz pracowników zakładów ubezpieczeń i reasekuracji powinna zatem odpowiadać stopniowi złożoności tej działalności. Od pośredników oferujących ubezpieczenia uzupełniające powinno się wymagać znajomości warunków umów, które dystrybuują, a w stosownych przypadkach – zasad obsługi roszczeń i skarg.

(30) Wymogi dotyczące uczciwości przyczyniają się do istnienia solidnego i wiarygodnego sektora ubezpieczeń i służą odpowiedniej ochronie ubezpieczających. Wymogi te obejmują brak wpisu w rejestrze karnym lub jakimkolwiek innym krajowym odpowiedniku w związku z niektórymi przestępstwami lub wykroczeniami, takimi jak określone w przepisach dotyczących



usług finansowych, związanymi z nieuczciwością, nadużyciami finansowymi lub przestępstwa finansowe oraz inne przestępstwa lub wykroczenia określone w prawie spółek, prawie upadłościowym lub przepisach o niewypłacalności.

(31) Odpowiednie osoby w strukturze zarządzania pośredników ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych oraz pośredników oferujących ubezpieczenia uzupełniające, uczestniczące w dystrybucji produktów ubezpieczeniowych lub reasekuracyjnych, a także odpowiedni pracownicy dystrybutora ubezpieczeń lub reasekuracji bezpośrednio zaangażowani w dystrybucję ubezpieczeń lub reasekuracji, powinni również posiadać odpowiedni poziom wiedzy i kompetencji w dziedzinie działalności dystrybucyjnej. Stosowność poziomu wiedzy i kompetencji powinno zapewniać stosowanie do tych osób szczególnych wymogów dotyczących wiedzy i umiejętności zawodowych.

- **Zasady dobrej praktyki oraz współpracy brokerów ubezpieczeniowych i zakładów ubezpieczeń z roku 2000**, przyjęte przez Stowarzyszenie 'Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych w Polsce oraz przedstawicieli towarzystw ubezpieczeń reprezentowanych przez Komisję Ubezpieczeń Majątkowych Polskiej Izby Ubezpieczeń na III Kongresie Brokerów w Mikołajkach, które na wstępie zobowiązują towarzystwa ubezpieczeń i brokerów do: „pełnej i profesjonalnej obsługi”, oraz przykładowo w pkt 8:

8. Zakład Ubezpieczeń nie będzie udzielał imiennej rekomendacji Brokerowi.

- **Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego**, przyjęty ogółem przez podmioty rynku finansowego i wspierany przez Komisję Nadzoru Finansowego uchwałą nr 152/07 oraz 99/08, który m.in. stwierdza:

Podstawa zrównoważonego rozwoju i bezpieczeństwa rynku jest etyczny wymiar działań podmiotów finansowych.

#### 1. Uczciwość

Podmiot finansowy działa uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywa swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu.

#### 2. Staranność i kompetencje

Podmiot finansowy prowadzi działalność rzetelnie i z należytą starannością, dbając o to, by osoby działające w jego imieniu miały odpowiednie kompetencje zawodowe i przyjmowały postawę etyczną.

#### 3. Godność i zaufanie

Podmiot finansowy postępuje w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów i kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań.

#### 6. Zapobieganie konfliktom interesów

Podmiot finansowy dąży do unikania konfliktów interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu klientów, a jeżeli pomimo zachowania należytej staranności konflikt taki zaistniał – dąży do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie klientów.

#### 13. Stosunki wzajemne i uczciwa konkurencja

Podmioty finansowe we wzajemnych stosunkach kierują się dobrymi obyczajami kupieckimi, z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.

- **Uchwała Komisji Nadzoru Finansowego nr 152/07**, która m.in. stwierdza:

Komisja rekomenduje objęcie Kanonem zasady, że podmioty finansowe powinny działać w dobrej wierze, z poszanowaniem prawa i dobrych praktyk oraz słusznego interesu klienta.

- **Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych** przyjęte uchwałą z dnia 22 lipca 2014 r. przez Komisję Nadzoru Finansowego, które m.in. stwierdzają:

Dobre relacje instytucji nadzorowanej z klientami budują zaufanie nie tylko do samej instytucji, ale do całego rynku finansowego, stąd dbałość o klienta powinna być jednym z nadrzędnych celów instytucji nadzorowanych. Rzetelne informowanie klientów o oferowanej usłudze czy produkcie w sposób zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy z uwzględnieniem ryzyka związanego z nimi jest podstawowym obowiązkiem instytucji, który powinien być realizowany na etapie komunikacji marketingowej i doboru odpowiedniej dla klienta usługi czy produktu finansowego oraz nawiązywania stosunku prawnego.

- **artykuł prasowy Ryzyko i bezpieczeństwo, rola brokerów ubezpieczeniowych w uzyskaniu optymalnej ochrony – Gazeta bankowa 2011**, Jacek Kliszcz (prezes Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych), w którym m.in. stwierdzono:

„Ten skomplikowany charakter usługi brokerskiej nie jest powszechnie rozumiany, co powoduje zaburzenia wzajemnych relacji broker – klient poprzez udzielanie wielości pełnomocnictw przez niektórych klientów. Wbrew pozorom praktyka ta osłabia pozycję klienta w stosunku do zakładów ubezpieczeń.

Brokerzy mając świadomość złożoności procesów związanych z wykonywaniem zawodu, jak i konieczności regulacji wewnętrznego środowiska, powołali prawie

dwadzieścia lat temu Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, którego niekwestionowanym dorobkiem jest powstanie kodeksu etyki, który pod nazwą Karty Sobieszewskiej od 15 lat reguluje wzajemne relacje zarówno wewnątrz środowiskowe, jak i relacje z klientem oraz zakładem ubezpieczeń. Z inicjatywy środowiska podpisano również zasady dobrych praktyk rynkowych między Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych a Polską Izbą Ubezpieczeń.”

**- artykuł - działalność zakładów ubezpieczeń a społeczna odpowiedzialność biznesu** (dr Jadwiga Wawer-Bernat, Uniwersytet Szczeciński, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania, Instytut Rachunkowości) Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia nr 2/2016, w którym m.in. stwierdzono:

„Sektor ubezpieczeń pełni istotną rolę w systemie finansowym. Zakłady ubezpieczeń, jako instytucje zaufania publicznego, są zobowiązane do prowadzenia swojej działalności w sposób uczciwy, odpowiedzialny, etyczny zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami”.

#### ZAKOŃCZENIE

Iuris praecepta sunt haec: honeste vivere, alterum non ledere, suum cuique tribuere - Oto są nakazy (zasady) prawa: żyć uczciwie, drugiego nie krzywdzić, każdemu oddać to, co mu się należy.