

Paweł SIKORA

## Mediacja, jako forma rozstrzygania sporów konsumentów usług ubezpieczeniowych

### Wprowadzenie

Stosunki powstające na gruncie umowy ubezpieczenia gospodarczego należą do kategorii usług finansowych, obok usług bankowych czy inwestycyjnych. Usługi, jako przedmiot stosunków obligacyjnych (cywilno-prawnych) zawsze stwarzały najwięcej problemów interpretacyjnych z racji swojego niematerialnego i osobistego charakteru, dynamiki oraz zmienności<sup>1</sup>. Cechy te dotyczą również ubezpieczeń gospodarczych, które wykazują wyjątkowo silną tendencję dostosowawczą, tj. potrafią dynamicznie ewoluować w kierunku potrzeb i oczekiwań usługobiorców (klientów), często posługując się przy tym własnymi rozwiązaniami nieregulowanymi prawem<sup>2</sup>.

Rozliczne definicje pojęcia „ubezpieczenie” generalnie koncentrują się albo na ich stronie prawnej<sup>3</sup> albo na stronie ekonomiczno-finansowej (zarządczej)<sup>4</sup>. Tymczasem rozdzielanie ekonomii i prawa w przypadku niektórych mechanizmów gospodarczych funkcjonujących w realnym świecie nie jest najlepszym

<sup>1</sup> L. Ogiegło, Usługi jako przedmiot stosunków obligacyjnych, Uniwersytet Śląski, Katowice 1989, s. 35.

<sup>2</sup> C.A. Williams Jr., L.M. Smith, P.C. Young, Zarządzanie ryzykiem a ubezpieczenia, PWN, Warszawa 2002, s. 510.

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, wszedł w życie 1 stycznia 1965 r. ) Art. 805. § 1. 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

<sup>4</sup> P. Liebwein, Klassische und moderne Formen der Rückversicherung, Wyd. Verlag Versicherungswirtschaft, s. 11. Wg niego ubezpieczenia są: „formą kolektywnego gromadzenia rezerw na wypadek zaistnienia przyszłych, w momencie kalkulacji jeszcze nieznanych co do liczby i rozmiaru, zdarzeń wymagających pokrycia finansowego”

rozwiązaniem. Analiza z perspektywy jednej tylko grupy zasad (choćby nie wiem jak ważnej) siłą rzeczy musiałaby być sztuczna i jednostronna, tym bardziej, że wiele kategorii, pojęć i mechanizmów jest wspólnych dla obu tych dziedzin nauki, tj. funkcjonuje zarówno w teorii prawa jak i ekonomii.

Jedną z takich wspólnych kategorii jest pojęcie **interesu**. Jest ono centralnym pojęciem zarówno dla norm prawa ubezpieczeń, (o czym wprost art. 821 k.c.), jak i dla ekonomii i finansów i to nie tylko ubezpieczeniowych. Interes w sensie prawnoubezpieczeniowym, jako przedmiot umowy ubezpieczenia majątkowego, oznacza zainteresowanie w utrzymaniu stanu mienia, również przez zapobieganie powstawaniu odpowiedzialności cywilnej. Interes w znaczeniu ekonomicznym odwołuje się do zbioru dóbr zdolnych do zaspokajania potrzeb ich dysponenta<sup>5</sup>. Pochodną tak rozumianego interesu jest pojęcie motywacji stron kontraktu (np. ubezpieczeniowego), czy nawet oportunistu stron - rozumianego, jako dążenie do zaspokojenia własnego interesu kosztem innych uczestników gry rynkowej. Idąc dalej możemy powiedzieć również, że przeciwstawność interesów stron relacji różnego rodzaju (rodzinnych, biznesowych, osobistych) może być źródłem konfliktów. Te zaś ujawnione wobec drugiej strony prowadzą w końcu do sporów. Ich rozwiązywanie nie jest możliwe bez poznania rzeczywistych (często ukrytych) motywacji stron konfliktu, zwykle opartych na dążeniu do realizacji własnego interesu<sup>6</sup>.

## Rozwiązywanie, a rozstrzyganie sporów

Rozstrzyganie sporów już od tysiącleci było i ciągle jest domeną sądów powszechnych. Choć należy zaznaczyć, że praktycznie od zawsze obok sądownictwa powszechnego istniały systemy polubownego łagodzenia zaistniałych konfliktów, w tym zwłaszcza gospodarczych<sup>7</sup>. Różnią się one tym, że prowadzą nie tyle do rozstrzygnięcia, lecz do rzeczywistego rozwiązania sporu.

Sądy polubowne spotkać możemy zarówno w starożytnym Rzymie (dotyczyły głównie osób wysoko urodzonych), w czasach średniowiecza (cechy rzemieślnicze, zrzeszenia, gildie kupieckie) jak i później. Jednak rozkwit sądownictwa polubownego przypada na wiek XIX, co związane było z rozwojem nowoczesnej nauki zarządzania opartej o dorobek psychologii, socjologii, technik nego-

<sup>5</sup> D. Begg, S. Fischer, R. Dornbusch, *Ekonomia*, t. I, PWE, Warszawa 1996, s. 79.

<sup>6</sup> Ch.W. Moore, *Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów*, Warszawa 2009 (12 etapów mediacji: nawiązanie kontaktu ze stronami, wybór strategii mediacji, zbieranie i analiza informacji, sporządzenie szczegółowego planu mediacji, budowanie zaufania i współpracy, rozpoczęcie sesji mediacyjnej, zdefiniowanie spraw i ustalenie planu, odkrywanie ukrytych interesów, generowanie opcji rozwiązań, ocena możliwości rozwiązań, przetarg końcowy, osiągnięcie formalnego porozumienia

<sup>7</sup> J. Olszewski (red.), *Sądy polubowne i mediacja*, C.H. Beck, Warszawa 2008.

cyjnych, prakseologii oraz nowoczesnych trendów w rozwoju wszystkich gałęzi prawa (prawo rodzinne, karne, cywilne czy pracy).

Również obecnie sądownictwo polubowne odgrywa niezwykle istotną rolę, jako forma rozwiązywania sporów zbiorowych i indywidualnych. Nie do przecenienia jest jego rola w dyplomacji i w prawie międzynarodowym publicznym. Wydaje się, że w przyszłości może ono jeszcze szerzej zastępować tradycyjny system sądownictwa. Przesłanką ku temu są zalety sądownictwa polubownego. I tak coraz większe znaczenie zyskuje niski koszt, jaki ponoszą strony sporu, za który uzyskują rozstrzygnięcie (praktycznie jest nim jedynie honorarium mediatora, bądź arbitra). Koszt jest pochodną nakładu czasu, który alternatywne sposoby rozstrzygnięcia sporów bez wątpienia potrafią zaoszczędzić. Wielką zaletą sądownictwa polubownego jest jego poufność, co z punktu widzenia psychologii i socjologii niewątpliwie sprzyja kompromisowemu nastawieniu stron, tak jak i poczuciu kontroli. Następną zaletą sądownictwa polubownego jest udział mediatora czy arbitra posiadającego wiedzę fachową w danej dziedzinie. W tym zakresie sądy powszechne nigdy nie będą w stanie dorównać alternatywnym systemom rozwiązywania sporów, gdyż tendencja do posiłkowania się biegłymi, powoduje odejście od zasady bezpośredniości procesu, a ponadto często doznaje ograniczeń budżetowych. Sądownictwu polubownemu służy również generalny brak sformalizowanych procedur. Na koniec warto wspomnieć o jeszcze jednej przewadze drogi polubownej, w tym zwłaszcza mediacji nad systemem sądowym. W wyniku mediacji otrzymujemy nie werdykt w postaci wyroku, lecz ugodę stron. Jak wielkie znaczenie ma to choćby z punktu widzenia wykonania orzeczenia, czy jego wzruszalności w toku dalszych instancji, rozumieją chyba nie tylko praktycy wymiaru sprawiedliwości, ale i każdy przeciętny konsument.

## **Mediacja i inne formy polubownego rozstrzygnięcia sporów w Unii Europejskiej**

Najsilniejsze podstawy doktrynalne tzw. *alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów* (zwanych też sądownictwem polubownym) zawdzięczamy ekonomicznej analizie prawa<sup>8</sup> oraz wywodzącej się z niej koncepcji kosztów transakcyjnych<sup>9</sup>. Ekonomiczna analiza prawa zarówno w wersji proponowanej przez badaczy amerykańskich, jak i austriackich<sup>10</sup> oparta została o założenie racjonal-

<sup>8</sup> R. Cooter, T. Ulen, *Ekonomiczna analiza prawa*, Wyd. 1, Wydawnictwa C.H. Beck, Warszawa 2009. Literatura w języku niemieckim: Schäfer Hans-Bernd, Ott Claus, *Lehrbuch der ökonomischen Analyse des Zivilrechts*, Springer, 2005. Literatura w języku angielskim: Posner Richard A. *Economic Analysis of Law*, Aspen Publishers, 2003.

<sup>9</sup> O.E. Williamson, *Ekonomiczne Instytucje kapitalizmu. Firmy, rynki, relacje kontraktowe*, PWN, Warszawa 1998.

<sup>10</sup> Sz. Chrupczalski, *Ekonomiczna analiza prawa własności w ujęciu szkoły austriackiej*, Kraków 2008.

ności decyzji uczestników relacji prawnych, np.: właścicieli nieruchomości, zobowiązanych z deliktu czy stron umowy ubezpieczenia<sup>11</sup>. Racjonalność decyzji nakazuje poszukiwać rozwiązania sporów poprzez kompromis. Teoria kosztów transakcyjnych zaś zakłada dodatkowo świadomość kosztową uczestników wszelkich relacji kontraktowych. Ci zaś kierując się choćby tylko kosztem prowadzenia sporu sądowego winni podejmować decyzje o ich ograniczaniu, tj. szukać rozwiązań tańszych i bardziej efektywnych.

Do takich należą takie formy jak: koncyliacja, mediacja czy arbitraż. Zdaniem wielu naukowych autorytetów pojęcia mediacja i koncyliacja nie różnią się od siebie, albo też różnią nieznacznie. Obie są formą dobrowolnego rozstrzygnięcia sporów przez Sąd Polubowny (ADR – *Alternative Dispute Resolution*)<sup>12</sup>. Koncyliacją nazywamy jakąkolwiek próbę pogodzenia stron, gdy tymczasem mediacją jest nieco bardziej sformalizowana. Podkreśla się jednak, iż w postępowaniu mediacyjnym nie obowiązują zasady prawa w sensie ścisłym (materialne, procesowe). Obowiązują uniwersalne zasady uczciwości, rzetelności, słuszności, lojalności lub dobrych obyczajów. Na tej podstawie strony dochodzą same do satysfakcjonującego je rozwiązania. Mediator jedynie pomaga w poszukiwaniu rozwiązania albo też pośredniczy między stronami.

Nieco inaczej ukształtowano arbitraż, którego sposób funkcjonowania bardziej jest zbliżony do zwykłego postępowania sądowego. W arbitrażu osoby powołane do rozstrzygnięcia sprawy (arbitrzy i superarbitr) same ustalają prawnie wiążący werdykt. Arbitraż ma wspaniałą tradycje oraz imponującą doktrynę<sup>13</sup>.

Stosowanie alternatywnych metod rozwiązywania sporów jest cechą społeczeństwa obywatelskiego i dojrzałej demokracji (poszanowanie praw, tolerancja). Ponadto stanowi skuteczny, tani i szybki instrument ochrony konsumentów. Z tego też względu ADR-y od dłuższego czasu znajdują się centrum zainteresowania Unii Europejskiej, co ma swój wyraz z następujących aktach prawnych<sup>14</sup>.

<sup>11</sup> G. Eckert, A. Stremitzer, K. Grechening, *Ökonomische Analyse der Organhaftung*. In Kalss, S. (Eds.), *Vorstandshaftung in 15 europäischen Ländern*, Linde Verlag, Wien 2005, s. 95–164.

<sup>12</sup> M. Pazdan, *Umowa o mediację*, [w:] *Prace Instytutu Prawa Własności Intelektualnej UJ*, z. 88, 2005 – Księga pamiątkowa ku czci Profesora J. Szwai, s. 258–259; tenże, *O mediacji i projekcie jej unormowania w Polsce*, „Rejent” 2004, nr 2, s. 13–14.

<sup>13</sup> S. Włodyka (red.), *Arbitraż handlowy, System Prawa Handlowego*, C.H. Beck, Warszawa 2010.

<sup>14</sup> „Należy pamiętać, że uregulowania unijne są wtórne wobec ładu prawnego dotyczącego ADR, który ukształtował się w Polsce wcześniej i jest w dużym stopniu kontynuowany do dzisiaj. Podstawą regulacji były od wielu lat przepisy Kodeksu postępowania cywilnego (obecnie część V Sąd Polubowny (arbitrażowy)). W nawiązaniu do tych przepisów m.in. powstały w 1991 roku, inspirowane doświadczeniami holenderskimi stałe polubowne sądy konsumenckie przy Inspekcji Handlowej, utworzone na mocy umowy pomiędzy IH a organizacjami przedsiębiorców i konsumentów”. (za Piotr Stańczak – *Alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów w unii europejskiej i ich zastosowanie w Polsce; stan obecny i perspektywy*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2007, nr 3.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych.

1. Zalecenie Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. dotyczące zasad stosowanych przez organy odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich – Dz.U. L 115 z 17.4.1998 r.
2. Zalecenie Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. dotyczące zasad stosowanych przez organy pozasądowe odpowiedzialne za polubowne rozstrzygnięcie sporów konsumenckich – Dz.U. L 109 z 19.4.2001 r.
3. Wytyczne zawarte w Dyrektywie 202/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość, oraz zmieniające dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE.

Wymienione akty prawne nakładają na państwa członkowskie Unii obowiązek stworzenia skutecznych instrumentów pozwalających na polubowne rozstrzygnięcie sporów konsumenckich, jak i innych usługobiorców. Następuje to poprzez tworzenie sądów polubownych i centrów mediacji. Niezwykle istotne jest również ustanowienie wysokich standardów ich funkcjonowania zapewniających autorytet wsparty profesjonalizmem mediatorów i sędziów arbitrów.

## **Prawna regulacja mediacji w ubezpieczeniach**

We wspomnianych już wytycznych do Dyrektywy 202/92/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego wskazano między innymi, iż konieczne jest stworzenie przez państwa członkowskie UE efektywnej możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów z dziedziny ubezpieczeń (art. 11). Związane jest to między innymi z ich dużą podatnością na konflikty wynikające ze specyficznych cech tej umowy zobowiązaniowej, jak również całego systemu umów tych zawierania i wykonywania. Podatność ubezpieczeń na spory wynika z następujących rozwiązań umownych i ustawowych:

1. Wysokość świadczenia ubezpieczeniowego wylicza ubezpieczyciel<sup>15</sup> na podstawie własnych cenników i metod,
2. Ubezpieczyciel przeprowadza całe postępowanie likwidacyjne mające ustalić najpierw podstawy odpowiedzialności, a następnie określić jej rozmiar,
3. Regulaminy (ogólne warunki umów), formularze wniosków i druki polis są tworzone przez ubezpieczycieli, co sprzyja ich ukształtowaniu z niekorzyścią dla ubezpieczającego,

---

<sup>15</sup> W niektórych aktach prawnych nazywany jest on jeszcze zakładem ubezpieczeń – jednak pojęcia te są tożsame (przyp. własny).

4. Umowy są zawierane głównie za pośrednictwem wyszkolonych w technikach sprzedaży agentów ubezpieczeniowych, będących umocowanymi przedstawicielami ubezpieczalni i przez nie wynagradzanych. Ci zaś kierują się interesem własnym (prowizja) bądź mocodawcy, a nie ubezpieczającego,
5. Oszustwa ubezpieczeniowe są traktowane w naszym społeczeństwie dość liberalnie. Ubezpieczyciele zaś dążą do ich wyeliminowania.

### **Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych**

Ubezpieczenia są jedną z niewielu dziedzin naszej gospodarki, której przedmiot poddano właściwości dwóch niezależnych jednostek organizacyjnych realizujących zdania w zakresie polubownego rozstrzygania sporów (ADR), w tym mediację (to ostatnie zadanie realizują istniejące przy nich centra mediacji). Pierwsza z nich, jako Sąd Polubowny – funkcjonuje przy Rzeczniku Ubezpieczonych. I tak zgodnie z art. 20 i 26 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. Nr 124, poz. 1153) do uprawnień tegoż sądu należy: stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygania sporów między:

- a) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a zakładami ubezpieczeń;
- b) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a agentami ubezpieczeniowymi;
- c) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a brokerami ubezpieczeniowymi;
- d) towarzystwami emerytalnymi a członkami funduszy emerytalnych oraz wynikłych z uczestnictwa w pracowniczych programach emerytalnych.

Zadanie to jest realizowane (jak precyzuje ustawa): „w szczególności poprzez organizowanie sądów polubownych do rozpatrywania tych sporów; jak również: występowanie do stron o poddanie spraw rozstrzygnięciu przez sąd polubowny”.

Sąd Polubowny funkcjonuje w oparciu o Regulamin Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych, który obowiązuje od dnia 5 kwietnia 2004 r. Regulamin ten (zgodnie z jego § 2) określa między innymi: właściwość rzeczową sądu, jego organizację i tryb postępowania. Podkreśla się również, iż w braku szczegółowej regulacji zawartej w przepisach regulaminu, stosuje się w sposób odpowiedni przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 96 z późn. zm.), w tym również w części dotyczącej mediacji wprowadzonej w roku 2005<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Art. 10 k.p.c., „w sprawach, w których dopuszczalne jest zawarcie ugody przed sądem, strony mogą zawrzeć ugody także przed mediatorem”. Zgodnie z art. 183<sup>1</sup> § 2 k.p.c. wszczęcie mediacji w toku procesu może nastąpić na podstawie umowy o mediację albo postanowienia sądu kierującego strony do mediacji, jednak w każdym przypadku jest ona dobrowolna (art. 183<sup>1</sup> § 1 k.p.c.). Postępowanie mediacyjne jest niejawne, zaś powoływanie się w toku postępowania



Sąd polubowny został utworzony powyższym zarządzeniem Rzecznika Ubezpieczonych (2004r.), jako stała i zupełnie samodzielna jednostka organizacyjna. Powstał z myślą o ułatwieniu stronom umowy ubezpieczenia, (przy czym chodzi to o ubezpieczenia w szerokim znaczeniu) oraz innym wskazanym wyżej podmiotom związanym z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia, rozstrzygnięcia powstałych między nimi sporów. W ten sposób nie tylko implementowano, ale również zrealizowano wyżej wskazane akty prawne Unii Europejskiej.

### **Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego**

Utworzenie dwóch sądów polubownych obejmujących swoim zakresem przedmiotowym sporu z tytułu umów ubezpieczenia wydaje się być zbyteczne i bezcelowe. Faktycznie raczej nie wynika to z jakiegokolwiek świadomego planu czy zamysłu ustawodawcy. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) został utworzony w 2008 r. a to ze względu na planowaną w tym czasie likwidację urzędu Rzecznika Ubezpieczonych, przy którym działał już wyżej zaprezentowany sąd polubowny. Sprzeciw środowiska ubezpieczeniowego spowodował rezygnację z planów likwidacji urzędu Rzecznika Ubezpieczonych już na etapie prac sejmowych. Ponadto w trakcie prac legislacyjnych przed sądem rzecznikowskim toczyły się już postępowania. Ostatecznie pozostawiono instytucje Rzecznika Ubezpieczonych w formie niezmienionej i w konsekwencji pozostał też działający przy nim także sąd polubowny. Jednocześnie jednak nie usunięto z projektu dotyczącego nadzoru (ustawa o nadzorze nad rynkiem finansowym) komentowanego przepisu (Art. 4 ust. 1. pkt 6)<sup>17</sup>, co więcej pozostawiono również KNF kompetencje w zakresie rozpatrywania skarg konsumentów usług ubezpieczeniowych<sup>18</sup>.

Mimo tej dość przypadkowej genezy komentowanego unormowania, Sąd Polubowny przy KNF ma przynajmniej potencjalnie dużo szersze możliwości rozpoznawania spraw, niż sąd rzecznikowski. Nie jest ograniczony do sporów pomiędzy klientami zakładów ubezpieczeń i otwartych funduszy emerytalnych, oraz sporów z pośrednikami ubezpieczeniowymi. Zakres kompetencji samego KNF dotyczy całego rynku usług finansowych, w tym usług bankowych i funduszy.

---

przed sądem na propozycje ugodowe, propozycje wzajemnych ustępstw lub inne oświadczenia składane w postępowaniu mediacyjnym jest bezskuteczne (art. 183<sup>4</sup> § 1 i 3 k.p.c.).

<sup>17</sup> Ustawa o nadzorze nad rynkiem finansowym z dnia 21 lipca 2006 r. (Dz.U. Nr 157, poz. 1119) tekst jednolity z dnia 30 sierpnia 2012 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1149). Art. 4. 1. Do zadań Komisji należy: [...] 6) stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty;

<sup>18</sup> J. Olszewski (red.), Sądy polubowne i mediacja... (system Legalis).

Podobnie jak i sąd rzecznikowski sąd KNF nie ogranicza się jedynie do spraw konsumenckich. Stronami sporu wniesionego przed sąd polubowny mogą być wszyscy uczestnicy rynku finansowego. Możliwe jest więc nie tylko rozstrzyganie spraw spornych pomiędzy podmiotami nadzorowanymi przez KNF a odbiorcami usług finansowych w postaci osób fizycznych (konsumentów). Stroną mogą być zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy (w tym inne nadzorowane i nienadzorowane instytucje finansowe). Sprawy konsumenckie dominują jednak zdecydowanie (zanotowano sprawy przeciwko bankom, zakładom ubezpieczeń i domom maklerskim).

Regulamin Sądu Polubownego przy KNF został przyjęty na podstawie uchwały KNF Nr 8/08 z 7.1.2008 r., w sprawie przyjęcia Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (niepubl.), zmienionej uchw. Nr 34/09 z 11.2.2009 r. i Nr 139/11 z 23.5.2011 r. (Dz.Urz. KNF Nr 7, poz. 21, ze zm.), sprostowanej uchw. Nr 187/11 z 21.6.2011 r. (Dz.Urz. KNF Nr 7, poz. 22). Załączniki do Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF zawierają również „Zasady etyki arbitrow i mediatorów Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego”, oraz „Taryfę opłat” pobieranych w sprawach dotyczących polubownego rozstrzygania sporów – oba pliki w formacie „pdf” dostępne na stronie internetowej [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)<sup>19</sup>.

### Ubezpieczeniowe sądy polubowne w europejskich strukturach FIN-NET

Ochrona konsumencka jest podstawowym zdaniem Unii Europejskiej. W tym zakresie od lat spoglądano na Stany Zjednoczone, których poziom ochrony konsumenta może być uważany za wzorcowy. Tam też narodziły się ADR-y, w który to sposób rozwiązuje się dziś 90% wszystkich sporów, jakie mają tam miejsce<sup>20</sup>. Ważnym zadaniem Unii Europejskiej stało się nadrobienie zaległości w wielu obszarach ochrony konsumenckiej. W całym systemie ochrony najważniejsze znaczenie ma dostęp do wymiaru sprawiedliwości (*Access to Justice*), w którym to zakresie różnica między Europą, a USA ciągle jest ogromna<sup>21</sup>. Od wielu lat dostrzegano konieczność stworzenia mechanizmów sporów zbiorowych (na wzór funkcjonujących od prawie 100 lat w USA *class action*)<sup>22</sup>, zwracano uwagę na problemy kosztowe (tu wzorem był system amerykański ze

<sup>19</sup> [http://www.knf.gov.pl/Images/Zasady\\_etyki\\_arbitrow\\_i\\_mediatorow\\_Sadu\\_Polubownego\\_przy%20KNF\\_tcm75-7304.pdf](http://www.knf.gov.pl/Images/Zasady_etyki_arbitrow_i_mediatorow_Sadu_Polubownego_przy%20KNF_tcm75-7304.pdf).

<sup>20</sup> D. Czakon, A. Margasiński (red.), *Konflikty i mediacje we współczesnej rzeczywistości społecznej*, AJD, Częstochowa 2007, tam: J. Jagła, *Mediacja w polskim systemie wymiaru sprawiedliwości*, s. 72.

<sup>21</sup> Koncepcja klucza do sądu ang. *key to the court-room*. Patrz na ten temat obszernie Eichholtz Stephanie, *Die US-amerikanische Class Action und ihre deutschen Funktionsäquivalente*, Tom 90 z *Studien zum ausländischen und internationalen Privatrecht*, Wydawca Mohr Siebeck, 2002, s. 3 i n.

<sup>22</sup> Patrz: 32 Federal Rule of Civil Procedure (FRCP).



swoim *contingency fee*)<sup>23</sup>, przede wszystkim jednak priorytetem stała się szybkość i prostota postępowania. Spostrzeżenia te zabrano w tzw. „zielonej księdze” z roku 1995<sup>24</sup>. Również w art. 47 karty Podstawowych Praw Unii Europejskiej<sup>25</sup> wprost określono prawo do efektywnego środka prawnego.

Realizując pod koniec lat 90. powyższe założenia postanowiono wdrożyć system ADR we wszystkich obszarach usług konsumenckich jak i udzielanych innym podmiotom, w tym również w usługach finansowych. W tym celu w roku 2001 Komisja Europejska uruchomiła sieć jednostek polubownego rozstrzygania sporów w obszarze usług finansowych FIN-NET [*Financial Dispute Resolution Network*]<sup>26</sup>.

Sieć łączy podmioty stosujące mediacje i inne ADR-y wyspecjalizowane w problemach różnorodnych usług finansowych (ubezpieczenia, bankowość, fundusze). Przedsiębiorcy i konsumenci mogą korzystać z FIN-NET w rozwiązywaniu sporów dotyczących usług finansowych na rynku Unii Europejskiej zwłaszcza w sytuacji, gdy usługodawca ma siedzibę w innym państwie członkowskim EU. Stworzenie tej możliwości ma ułatwić polubownie rozstrzygnięcie sporu konsumenckiego oraz doprowadzić do ujednoczenia zasad. Do tychże zasad należą przede wszystkim szybkość i sprawność procedur pozasądowych.

Do sieci FIN-NET oraz jej bazy ADR przy Komisji Europejskiej Polska w 2005 roku za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej UOKiK) zgłosiła działające u nas od lat systemy ADR ds. usług finansowych tj. Rzecznika Ubezpieczonych oraz Arbitra Bankowego. Na początku 2010 r. członkiem FIN-NET został również Sąd Polubowny przy KNF. Przynajmniej od tego czasu istnieje możliwość współpracy obu tych jednostek stosujących ADR i zajmujących się problematyką ubezpieczeniową w ramach sieci FIN-NET.

<sup>23</sup> Neufang Sebastian, *Kostenverteilung im US-amerikanischen Zivilprozess und Urteilsanerkennung in Deutschland*, Sammlung: Münsteraner Studien zur Rechtsvergleichung Bd. 83.

<sup>24</sup> Zielona Księga z 19.04.2002 r. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów w zakresie prawa cywilnego i handlowego, (COM(2002) 196 final).

<sup>25</sup> Karta Praw Podstawowych Unii Europejskiej została proklamowana najpierw w dniu 7.12.2000 r. w Nicei (Dz.Urz. UE C Nr 364, s. 1), a następnie w dniu 12.12.2007 r. w Strasburgu (Dz.Urz. C Nr 303, s. 1 oraz Dz.Urz. UE z 2010 r. C Nr 83, s. 389). Artykuł 47. Prawo do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu.

<sup>26</sup> „Sieć pozasądowego rozstrzygania sporów w dziedzinie usług finansowych FIN-NET łączy ponad trzydzieści ciał właściwych do pozasądowego rozstrzygania sporów w danym sektorze usług finansowych. Spełniają one wymogi zaleceń ustanowionych przez Komisję Europejską” (źródło EJN).

## Procedura mediacji w sprawach ubezpieczeniowych

### Podstawa zastosowania procedury mediacyjnej

Zgodnie z Regulaminem Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego podstawą do rozstrzygnięcia sporu według metody alternatywnej jest wcześniejszy dobrowolny zapis na sąd polubowny (przy czym generalnie obowiązuje w tym zakresie procedura cywilna z art. 1161 i 1162 k.p.c.)<sup>27</sup>. W przypadku gdy brak takiego postanowienia umownego konieczna jest następcza zgoda drugiej strony. Analogiczny przepis odnajdujemy w Regulaminie Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych w § 3.

Pewną dość istotną różnicą pomiędzy „sądem rzecznikowskim, a „sądem przy KNF” jest ograniczenie tego pierwszego jedynie do rozstrzygania spraw o prawa majątkowe (o wartości pow. 1000 zł, Sąd Polubowny KNF pow. 500 zł). Wprawdzie w zakresie nieobjętym właściwością Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych możliwe jest stosowanie mediacji (§ 3 ust. 3), jednak ograniczenie to może mieć znaczenie choćby w kontekście ciągle nierozstrzygniętego sporu między firmą Link4, a stowarzyszeniem Polska Izba Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych dotyczącego agresywnych reklam ubezpieczyciela<sup>28</sup>. Otwarte pozostaje również pytanie o możliwość rozstrzygania sporów dotyczących naruszenia dóbr osobistych takich jak życie czy zdrowie (np. w sprawach o zadośćuczynienie). Wprawdzie zadośćuczynieniu przyznaje się charakter prawa majątkowego jednak źródłem jego pozostają dobra osobiste tj. niemajątkowe.

Zapytanie strony dotyczące jej ewentualnego zainteresowania polubownym załatwieniem sporu (zwane zwykle pozwem) jest składane za pośrednictwem Sekretarza któregoś z sądów polubownego. Ten po sprawdzeniu wniosku pod względem formalnym przesyła je do pozwanego. Odrębnością obu postępowań jest przerzucenie na powoda obowiązku uzyskania zgody pozwanego jakie występuje w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF (§ 2 ust 3). W tym zakresie postępowanie to cechuje się większym poziomem dobrowolności. Sąd rzecznikowski stosuje w większym zakresie rozwiązania władcze, a to poprzez określenie sztywnego terminu na odpowiedź – do 30 dni, a to wzywając do ustosunkowania się na piśmie do zarzutów powoda, w razie podjęcia sporu (§ 18 Regulaminu).

Inaczej uregulowano również zastosowanie procedury mediacyjnej. W sądzie rzecznikowskim przeprowadzenie mediacji następuje na podstawie odrębnego wniosku stron złożonego w trybie § 49 Regulaminu, który w ust. 1 wskazuje: „Każdy z podmiotów określonych w § 3 regulaminu może zwrócić się do są-

<sup>27</sup> Kodeks postępowania cywilnego Dz.U. 1964 Nr 43, poz. 296 z późn. zm..

<sup>28</sup> Patrz Dziennik Ubezpieczeniowy Nr 1 (3151) 2013-01-02 „Link4 ostatecznie bez tarczy wobec pośredników” (tekst redakcyjny) wydanie internetowe.

du polubownego z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania zmierzającego do ugodowego zakończenia sporu przedstawionego we wniosku, w trybie postępowania mediacyjnego”.

Sąd Polubowny przy KNF uznaje mediację za postępowanie obligatoryjnie poprzedzające właściwe postępowanie polubowne (tak § 14 ust 2 i § 22). Zrezygnować z mediacji można jedynie o ile złożony zostanie odpowiedni wniosek którejkolwiek ze stron. Tym samym obligatoryjne postępowanie mediacyjne przy KNF ma dużo częstsze zastosowanie, ponadto bez wątpienia jego przeprowadzenie wpływa na lepsze rozpoznanie stanowiska stron, co do przedmiotu sporu i tym samym łatwiejsze i szybsze podjęcie decyzji przez arbitrow w fazie właściwego postępowania polubownego (arbitrażu).

### **Kwalifikacje mediatorów**

Wiedza merytoryczna mediatorów oraz ich doświadczenie zawodowe są podstawą sukcesu systemów ADR. Dostrzegają to również oba sądy polubowne, na te okoliczność ustanawiając szereg dość podobnych wymogów. Przy czym Regulamin Sądu Polubownego przy KNF ustanawia odrębne wymogi dla mediatorów (wyższe wykształcenie, kwalifikacje w zakresie ADR oraz wiedza o rynkach finansowych), w pozostałym zakresie stosując przepisy dotyczące arbitrow. Nie ma przeszkód, aby ta sama osoba była jednocześnie arbitrem i mediatorem. Lektura listy mediatorów i arbitrow wskazuje na to, że takie osoby nie są wyjątkiem<sup>29</sup>. Tymczasem regulamin sądu rzecznikowskiego przewiduje postępowanie mediacyjne z udziałem mediatora wyznaczonego wspólnie przez strony spośród arbitrow sądu. Oznacza to, że mediatorem „rzecznikowskim” staje się z urzędu każdy arbiter, bez stawiania w tym zakresie jakichkolwiek dodatkowych wymogów (np. wiedzy na temat ADR).

Listy mediatorów (i arbitrow) są jawne i dostępne na oficjalnych stronach internetowych KNF i Rz.U. ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl), [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)), tak aby strony mogły się z nimi wcześniej zapoznać. Arbitrzy KNF są wybierani na 3-letnią kadencję, przy czym ten sam arbiter może być wybierany wielokrotnie bez żadnych ograniczeń. Sąd rzecznikowski stosuje zasadę bezterminowego powoływania arbitrow, co upodabnia go w tym zakresie do systemu sądów powszechnych, co jednocześnie może działać demotywująco w kwestii doskonalenia warsztatu mediatora i arbitra. Innym swoistym atawizmem sądu rzecznikowskiego jest będący w opozycji do pryncypiów mediacji wymóg wykształcenia prawniczego dotyczący połowy składu arbitrow (§ 5 ust 2).

Mediatorów i arbitrow Sądu Polubownego przy KNF obowiązują standardy etyczne określone w Zasadach etyki arbitrow i mediatorów Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego stanowiące załącznik nr 1 do Regulaminu

<sup>29</sup> Patrz [http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/Lista\\_mediatorow.html](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/Lista_mediatorow.html) oraz [http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/Lista\\_arbitrow.html](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/Lista_arbitrow.html).

Sądu Polubownego przy KNF. Zasady te dotyczą również mediatorów i co do treści stanowią kwintesencję idei arbitrażu oraz mediacji tj. wymóg bezstronności, wysoki poziom etyczny i moralny, niezależność i bezinteresowność.

### Postępowanie mediacyjne

Co do naczelnej zasady postępowania mediacyjnego podkreśla się, że to strony same powinny dojść do porozumienia wspomagane jedynie osobą mediatora. W tym zakresie Regulamin Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych zasadę tę formułuje dość ogólnie: „Mediator wyznacza termin i przeprowadza spotkanie pojednawcze, podczas którego, po zapoznaniu się ze stanowiskiem stron, przedstawia im propozycję polubownego rozwiązania sporu” (§ 51. ust 1.). Z powyższego wynika, że w sądzie rzecznikowskim propozycja ugody idzie ze strony mediatora (mediacja ewaluatywna) – co w ocenie wielu naukowców zajmujących się problematyką mediacji jest zaprzeczeniem idei swobodnego dochodzenia przez strony do wspólnego rozwiązania<sup>30</sup>.

Nieco inaczej mediacje i czynności z nią związane postrzega regulamin sądu KNF: „w ramach postępowania mediacyjnego mediator [...] pomaga stronom uzgodnić warunki polubownego rozwiązania sporu” (§ 23 ust 1.). Tutaj widzimy już dużo większą autonomię stron konfliktu w ukształtowaniu kompromisowego rozwiązania. Rola mediatora sprowadza się do „pomocy”.

Zgodnie z § 51. Regulaminu Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych mediator przeprowadza spotkanie pojednawcze (w regulaminie sądu KNF zwane sesją pojednawczą), które co do zasady powinno być jedno (chyba, że strony i mediator postanowią inaczej). Mediator rzecznikowski ma regulaminową możliwość wcześniejszego kontaktowania się ze stronami, co ma pomóc w uzyskaniu niezbędnych informacji na temat ich stanowiska w sprawie. Wydaje się, że w tej sytuacji istnieje możliwość zakończenia mediacji ugodą nawet bez potrzeby osobistego konfrontowania stron, co nieraz może się okazać bardzo dobrym rozwiązaniem, jak i zaoszczędzić kosztów. Regulamin sądu KNF też raczej nie stoi na przeszkodzie podobnym działaniom mediatora, brak jednak o tym informacji.

Akceptacja przez strony warunków ugody zaproponowanej przez mediatora w sądzie rzecznikowskim (§ 52) kończy mediację. Treść ugody stron umieszcza się w protokole, który wcześniej sporządzony podpisują obie strony oraz mediator. Jednak ugoda nie kończy jeszcze całego postępowania, gdyż zgodnie z § 55 Regulaminu w razie jej zawarcia Prezes Sądu Polubownego z urzędu wskazuje arbitra właściwego do wydania wyroku zatwierdzającego ugodę. W tym zakresie postępowanie mediacyjne jest wzorowane na uregulowanym w procedurze cy-

<sup>30</sup> E. Gmurzyńska, Rodzaje mediacji, [w:] Mediacje. Teoria i praktyka, (red.) E Gmurzyńska, R. Morek, wyd. Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 112.

wilnej (art. 183<sup>12</sup> § 1, 2 i 2<sup>1</sup> k.p.c. „Przez podpisanie ugody strony wyrażają zgodę na wystąpienie do sądu z wnioskiem o jej zatwierdzenie”).

Regulamin Sądu Polubownego przy KNF dość podobnie reguluje kwestie formalne (protokół i jego podpisanie). Dopuszcza również możliwość „nadania ugodzie formy wyroku” (§ 22 ust 3) jednak następuje to nie z urzędu, a jedynie na wniosek stron. Widać przez to, że sąd KNF preferować ma przede wszystkim zasadę autonomii woli stron sporu, co chyba lepiej odpowiada duchowi concyliacji.

Brak zgody stron, co do zawarcia ugody powoduje: albo zakończenie całego postępowania przed sądem KNF, o ile tak przewidywała umowa stron (tj. jedynie w przypadku określonym w nowododanym § 23<sup>1</sup>), albo też automatyczne uruchomienie następnej fazy postępowania polubownego tj. właściwego postępowania przed Sądem Polubownym przy KNF (tj. arbitrażu).

Regulamin sądu rzecznikowskiego w § 53 przewiduje zakończenie mediacji poprzez skierowanie sprawy do Sądu Polubownego. Trzeba zaznaczyć, że mediacja przed sądem rzecznikowskim jest równoległą metodą rozstrzygnięcia sporów. Może mieć miejsce, ale nie musi i zwykle nie jest przeprowadzana. To również odróżnia mediację rzecznikowską od systemu stosowanego przez sąd przy KNF, w którym mediacja jest fazą wstępną każdego postępowania polubownego (§ 22 ust 1 „Właściwe postępowanie polubowne poprzedzone jest postępowaniem mediacyjnym...”).

### **Koszty postępowania**

Jedną z idei *Alternative Dispute Resolution* są niskie koszty postępowania. Co do generalnej zasady określonej w art. 183<sup>5</sup> k.p.c., „Mediator ma prawo do wynagrodzenia i zwrotu wydatków związanych z przeprowadzeniem mediacji, chyba że wyraził zgodę na prowadzenie mediacji bez wynagrodzenia. Wynagrodzenie i zwrot wydatków obciążają strony”. Z powyższej normy wynika jasno, że jedynym kosztem ponoszonym przez strony jest koszt mediatora. Zasada niskich kosztów dotyczy również obu analizowanych przez nas instytucji rozstrzygających spory ubezpieczeniowe.

Kwestie kosztów postępowania mediacyjnego prowadzonego przed Sądem Polubownym przy Rzeczniku Ubezpieczonych regulują normy zawarte w przepisach § 50 Regulaminu oraz obowiązująca „Taryfa opłat Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych”. Wynika z nich, iż w przypadku mediacji strony są obciążone drobną opłatą rejestracyjną oraz opłatą mediacyjną. Co do tej ostatniej zasadą jest, iż strony uiszczają tę opłatę po połowie, i tak § 50 ust. 1 zd. 2) dotyczy pozwanego: „W przypadku wyrażenia zgody druga strona uiszcza połowę opłaty mediacyjnej w terminie 30 dni od dnia doręczenia wniosku”. Zaś § 50 ust. 3, który dotyczy powoda stwierdza: „Zawiadamiając wnioskodawcę o wyrażeniu zgody przez drugą stronę, sąd wzywa go do uiszczenia połowy opłaty mediacyjnej oraz przekazania dowodu jej wniesienia w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia”.

W razie, gdyby druga strona nie wyraziła zgody na przeprowadzenie postępowania mediacyjnego potrąceniu na koszty podlega jedynie opłata rejestracyjna, która jest stała i wynosi 15 zł. Opłata mediacyjna wynosi 75% opłaty arbitrażowej, która jest zależna od wartości przedmiotu sporu (między 1000 zł a 5000 zł wynosi 5% nie mniej niż 100 zł; zaś 2, 5% dotyczy już kwot powyżej 100 tys. zł)<sup>31</sup>.

Regulamin sądu rzecznikowskiego nie określa jak wygląda kwestia rozliczenia kosztów postępowania w razie zawarcia ugody. W tym zakresie należy, więc stosować odpowiednio przepisy kodeksu postępowania cywilnego, a to na podstawie § 2 regulaminu. Pomocny może być przytoczony wyżej Art. 183<sup>5</sup> k.p.c., z którego wynika swoboda stron ugody w tym zakresie.

Zupełnie inny system opłat stosuje sąd polubowny przy KNF. Opłata wnoszona przez powoda będącego odbiorcą usług finansowych jest zryczałtowana i wynosi jedynie 250 zł niezależnie o wartości przedmiotu sporu. Ponadto zgodnie z § 22 ust 4 Regulaminu stwierdza się iż: „W przypadku zawarcia ugody, [...], stronom zwraca się, w częściach określonych warunkami ugody, kwotę określoną w Taryfie opłat”. Taryfa opłat zaś stwierdza, jeżeli dojdzie do porozumienia pomiędzy stronami zwracane jest 70% opłaty. W przypadku niezawarcia ugody w postępowaniu, opłata nie jest zwracana.

Nieco inny tryb wnoszenia opłaty arbitrażowej obowiązuje w przypadku określonym w nowododanym § 23<sup>1</sup> Regulaminu. Dotyczy on mediacji samoistnej niebędącej częścią postępowania polubownego. W takim przypadku kwota zryczałtowana (250 zł) jest wnoszona oddzielnie przez każdą ze stron. Zasady dotyczące zwrotu pozostają jednak takie same (tj. zwrot 70% w przypadku zawarcia ugody). Brak jest zwrotu opłaty arbitrażowej, gdy do ugody nie dojdzie.

## Ocena działania sądów polubownych w sprawach ubezpieczeniowych

Fakt istnienia dwóch oddzielnych sądów polubownych (przy Komisji Nadzoru Finansowego i przy Rzeczniku Ubezpieczonych) zajmujących się mediacją wcale nie powoduje większego zainteresowania tą alternatywną metodą (ADR) rozstrzygania sporów w sektorze ubezpieczeń. Mimo iż mediacja stanowi tak wielką nadzieję Unii Europejskiej to w naszym kraju jej znaczenie ciągle jest marginalne, a ilość wniosków śladowa. Jaka na razie nie przekonują licznych

<sup>31</sup> 1) od 1.000 zł do 5.000 zł – 5% ale nie mniej niż 100 zł;

2) od 5.001 zł do 10.000 zł – 4,5% ale nie mniej niż 350 zł;

3) od 10.001 zł do 20.000 zł – od pierwszych 10.000 zł – 450 zł, a od nadwyżki ponad 10.000 zł – 4 %;

4) od 20.001 do 50.000 zł – od pierwszych 20.000 zł – 800 zł, a od nadwyżki ponad 20.000 zł – 3,5 %;

5) od 50.001 do 100.000 zł – od pierwszych 50.000 zł – 1 750 zł, a od nadwyżki ponad 50.000 zł – 3 %;

6) powyżej 100.000 zł – od pierwszego 100.000 zł – 3 000 zł, a od nadwyżki ponad 100.000 zł – 2,5 %;

7) powyżej 300.000 zł ? ustalana indywidualnie. Źródło [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)



poszkodowanych działaniem instytucji finansowych ani argumenty kosztowe, czasowe, ani też fachowość arbitrów. O skali zjawiska sporów w samych tylko ubezpieczeniach świadczy choćby ilość skarg kierowanych do Biura Rzecznika Ubezpieczonych – za rok 2011 przekroczyła ona 14 tys. (14 356), zaś za cały okres działalności (1995–2011) wyniosła ponad 81 tys. Sprawozdanie za trzeci rok (2011) działalności Sądu Polubownego przy KNF wykazuje, iż za ten okres wpłynęło tam jedynie 109 wniosków o mediację i arbitraż. Co jednak najbardziej zatrważające to fakt, iż instytucje finansowe (pozwani) wyraziły zgodę na postępowanie polubowne jedynie w 6 przypadkach.

Według analogicznego sprawozdania Biura Rzecznika Ubezpieczonych za 2011 r. do Sądu Polubownego wpłynęły 34 wnioski stron o arbitraż. Zgodę wyrażono w jednym jedynym przypadku.

We wspomnianym Sprawozdaniu z działalności Rzecznika Ubezpieczonych rozważano przyczyny, dla których zakłady ubezpieczeń nie podejmują wezwania do postępowania polubownego. Sentencja tych rozważań szła w kierunku stwierdzenia, że strategia firm ubezpieczeniowych zakłada podejmowanie jedynie tych postępowań, które wynikają z obowiązku ustawowego, formy dobrowolne nie są akceptowane.

*De lege ferenda* należałoby się zastanowić czy w sprawach dotyczących usług finansowych ustawodawca nie powinien wprowadzić obowiązkowego postępowania mediacyjnego, przynajmniej w pewnych kategoriach spraw, lub w zakresie określonej wartości przedmiotu sporu. Innym rozwiązaniem jest wprowadzeniem domniemania złej wiary strony, która odmawia podjęcia i prowadzenia postępowania mediacyjnego. Zastanawiano się również nad rozpoznańczeniem zapisu na sąd polubowny w umowie ubezpieczenia.

W tym zakresie konieczne są zdecydowane działania, gdyż w przeciwnym wypadku realizacja dyrektyw unijnych stanie pod znakiem zapytania. Ponadto mediacja jest świetnym odciążeniem systemu sądownictwa powszechnego, o co postuluje się od dłuższego czasu. Służyłoby to wzmocnieniu autorytetu sądu powszechnego, który zajmowałby się tylko trudnymi problemami, zaś rzeczy prostsze wynikające głównie z niedostatków międzyludzkiej komunikacji pozostawiając sądownictwu polubownemu w tym zwłaszcza mediacji.

## Zakończenie

Usługi finansowe w postaci ubezpieczeń gospodarczych mają silną tendencję do ujawniania przeciwstawnych interesów stron. Decydują o tym bodźce ekonomiczne, tj. chęć pozyskania wyższej wypłaty i przeciwstawna jej tendencja ubezpieczycieli do miarkowania kwoty odszkodowania. Rozbieżność ta, jak jeszcze inne sprawiają, że ubezpieczenia musiały zostać włączone w ogólnoeuropejski system ochrony usługobiorców instytucji finansowych. System ten

oparty jest o sądownictwo powszechne oraz alternatywne metody rozstrzygania sporów (*Alternative Dispute Resolution* – ADR). Szczególnie metody alternatywne są silnie wspierane przez Unię Europejską. Należą do nich arbitraż oraz mediacja. Metody te są stosowane przez system sądownictwa polubownego. W naszym kraju ubezpieczenia znalazły się we właściwości rzeczowej dwóch sądów polubownych (przy Rzeczniku Ubezpieczonych i przy Komisji Nadzoru Finansowego). Obydwa stosują również metodykę rozwiązywania sporów przez mediację.

Najważniejsze różnice dotyczące ustrojów i procedur stosowanych przez oba sądy dotyczą między innymi:

1. właściwości rzeczowej obu sądów polubownych,
2. usytuowania procedury mediacyjnej w procesie orzekania sądu polubownego,
3. kwalifikacji i sposobu powoływania mediatorów,
4. sposobu działania mediatora i zakresu jego kompetencji,
5. formy ugody zawartej w postępowaniu mediacyjnym,
6. kosztów postępowania mediacyjnego.

Największym jednak problemem, jaki można dostrzec w stosowaniu alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów w usługach ubezpieczeniowych jest ich bardzo mała popularność. Ilość wniosków, jakie są kierowane do polubownego rozstrzygnięcia jest wręcz śladowa. Również usługodawcy niechętnie wyrażają zgodę na mediacje, czy arbitraż. W tym względzie konieczne są rozwiązania ustawowe, które powinny iść w kierunku rozładowania nadmiaru spraw wprost zasypujących sądy powszechne.

*De lege ferenda* należałoby się zastanowić nad popularyzacją zapisu na sąd polubowny w ogólnych warunkach umów ubezpieczenia, co mogłyby być premiowane dodatkową zniżką składki (uzasadnieniem byłyby niższe koszty prowadzenia sporu). Możliwe byłoby też wydzielenie wszystkich spraw konsumenckich do osobnego postępowania sądowego obowiązkowo poprzedzonego mediacją. W końcu można by się było zastanowić czy ustawowa interwencja Rzecznika Ubezpieczonych nie powinna być przeformułowana i związania z mediacją (bądź przynajmniej jej próbą). Stan aktualny jest bowiem nie do zaakceptowania i unijny ustawodawca zapewne zażąda efektów w tym zakresie.

## Streszczenie

Artykuł niniejszy dotyczy mediacji i innych metod alternatywnego rozwiązywania sporów (ADR) w dziedzinie ubezpieczeń. W tym zakresie powstaje wiele konfliktów, zwłaszcza na linii poszkodowany – ubezpieczyciel. Ogromną zaletą mediacji jest to, że prowadzi do rozwiązania, a nie tylko do rozstrzygnięcia sporów. Mediacja i inne formy polubownego rozstrzygania sporów wspiera Unia Europejska stymulując w tym zakresie ustawodawstwo krajowe. Prawna regulacja mediacji ubezpieczeniowej w naszym kraju przewiduje istnienie dwóch sądów polubownych: jednego przy Rzeczniku Ubezpieczonych i drugiego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Obydwa

sądy polubowne zostały włączone do europejskich struktur FIN-NET w celu ułatwienia dochodzenia roszczeń w całej Unii Europejskiej. Organizacja mediacji w sprawach ubezpieczeniowych jest zróżnicowana w obu sądach polubownych. Podstawowe różnice dotyczą procedury mediacyjnej, kwalifikacji mediatorów, przede wszystkim jednak kosztów postępowania. Ocena działania sądów polubownych w sprawach ubezpieczeniowych jest trudna z racji ich śladowej aktywności. W tym zakresie sformułowano wnioski *de lege ferenda*.

**Słowa kluczowe:** Mediacja, ubezpieczenia, poszkodowany, ubezpieczyciel, sąd polubowny, ekonomiczna analiza prawa, mediator, arbiter.

## Zusammenfassung

Der vorliegende Artikel beschäftigt sich mit der Mediation und anderen alternativen Methoden der Streitbeilegung (ADR) im Bereich des Versicherungswesens. Auf diesem Gebiet entstehen zahlreiche Konflikte, insbesondere zwischen Versicherern und Geschädigten. Der größte Vorteil der Mediation ist ihre Ausrichtung auf die Lösung des Konflikts und nicht nur auf Entscheidung von Streitigkeiten. Die Mediation und andere Formen der gütlichen Streitbeilegung werden durch die Europäische Union gefördert, welche die nationale Gesetzgebung stimuliert. Die rechtlichen Regelungen zur Mediation in Versicherungsangelegenheiten in Polen sehen zwei Schiedsgerichte vor: das eine bei dem Versicherungsombudsmann (Rzecznik Ubezpieczonych) und das andere bei der Finanzaufsichtskommission (Komisja Nadzoru Finansowego). Beide Schiedsgerichte wurden in die europäische Struktur der FIN-NET eingeschaltet, was die Anspruchsdurchsetzung in der gesamten Union erleichtert. Die Mediation wurde in beiden Schiedsgerichten unterschiedlich ausgestaltet. Die Grundunterschiede bestehen in Mediationsverfahren, in den fachlichen Anforderungen an Mediatoren und vor allem in den Verfahrenskosten. Die Bewertung der Tätigkeit beide Schiedsgerichte ist aber wegen einer sehr bescheidenen Tätigkeit schwierig. Diesbezüglich wurden im Artikel entsprechende Vorschläge *de lege ferenda* formuliert.