

OSKAR ZGONINA

<https://doi.org/10.33995/wu2024.2.4>

date of receipt: 16.06.2024

date of acceptance: 25.07.2024

Standardy analizy wymagań i potrzeb klienta w procesie dystrybucji ubezpieczeń w Niemczech

Analiza wymagań i potrzeb klienta w Niemczech stanowi część obowiązku doradczego dystrybutorów ubezpieczeń. Celem niniejszego artykułu jest zbadanie zakresu przedmiotowego i podmiotowego wskazanego obowiązku oraz wyodrębnienie standardów jego wykonywania. W sposób szczególny analizie poddane zostaną przepisy § 6 VVG i § 61 VVG, które regulują obowiązek doradczy. W artykule zweryfikowana zostanie teza, że przyjęty w Niemczech model przeprowadzania analizy wymagań i potrzeb jest efektywny z punktu widzenia założeń i celów dyrektywy IDD.

Słowa kluczowe: dystrybucja ubezpieczeń, analiza wymagań i potrzeb, obowiązki doradcze, IDD, pośrednictwo ubezpieczeniowe.

Wprowadzenie

Prawodawca unijny w art. 20 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 roku w sprawie dystrybucji ubezpieczeń¹ [dalej: dyrektywa IDD; IDD] nakłada na dystrybutorów ubezpieczeń obowiązek określenia wymagań i potrzeb klienta, który następować ma w oparciu o uzyskane od niego informacje². W samej dyrektywie brak informacji o tym, jak

1. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (wersja przekształcona), [Dz. U. UE. L. z 2016 r., nr 26, s. 19 z późn. zm.]
2. Zgodnie z motywem [44] IDD: „Aby uniknąć przypadków niewłaściwej sprzedaży, sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powinien zawsze towarzyszyć test wymagań i potrzeb klienta w oparciu o uzyskane od niego informacje. Każdy produkt ubezpieczeniowy oferowany klientowi powinien zawsze odpowiadać wymaganiom i potrzebom klienta i być zaprezentowany w zrozumiałej formie umożliwiającej klientowi podjęcie świadomej decyzji”.

powinien przebiegać proces analizy wymagań i potrzeb klienta, nie określono formy, mechanizmów ani zakresu informacji, które dystrybutor ubezpieczeń powinien uzyskać od klienta³. Winien on zatem zastosować wszystkie możliwe środki, które pozwolą na realizację celu dyrektywy i dopasowanie proponowanej umowy ubezpieczenia do potrzeb i wymagań klienta⁴.

Dyrektywę IDD implementowano do niemieckiego systemu prawnego ustawą z 20 lipca 2017 roku⁵, zmieniając Ustawę o umowie ubezpieczenia (*Versicherungsvertragsgesetz*, dalej: *VVG*)⁶ jedynie w niewielkim stopniu. W niemieckim piśmiennictwie podkreśla się, że wprowadzone zmiany miały charakter punktowy⁷. Przyjęty przez ustawodawcę model implementacji opierał się na założeniu, że dotychczas obowiązujący w Niemczech stan prawny spełniał już w dużej mierze wymogi dyrektywy IDD. Jak wynika z rządowego projektu ustawy implementującej, zamierzeniem ustawodawcy była zasadniczo transpozycja dosłowna (*1:1-Umsetzung*)⁸. Wbrew temu założeniu, możliwe jest jednak wskazanie na obecność w niemieckim porządku prawnym zarówno przepisów dalej idących (m.in. § 6, § 61 *VVG*), jak i takich, które mogą utrudniać pełną realizację założeń dyrektywy IDD⁹.

Analiza wymagań i potrzeb klienta (*Wunsch – und Bedürfnis-Test*) stanowi część obowiązku doradczego dystrybutorów ubezpieczeń, który składa się z kilku etapów. Celem niniejszego artykułu jest zbadanie zakresu przedmiotowego i podmiotowego wskazanego obowiązku oraz wyodrębnienie standardów jego wykonywania. W sposób szczególny analizie poddane zostaną przepisy § 6 *VVG* i § 61 *VVG*, które regulują wymagania dotyczące tego obowiązku w niemieckim prawie ubezpieczeniowym, przy uwzględnieniu celów i treści dyrektywy IDD oraz zasady efektywności prawa unijnego.

W artykule zweryfikowana zostanie teza, że przyjęty w Niemczech model przeprowadzania analizy wymagań i potrzeb jest efektywny z punktu widzenia założeń i celów dyrektywy IDD. Na tym tle zarysowują się następujące pytania badawcze. Po pierwsze, jakie standardy obowiązują przy przeprowadzeniu analizy wymagań i potrzeb w Niemczech? Po drugie, w jaki sposób poszczególne obowiązki doradcze prowadzą do realizacji celów dyrektywy? Po trzecie, jakie skutki naruszenia obowiązków doradczych przez dystrybutorów ubezpieczeń zostały przewidziane w prawie

3. A. Tarasiuk, B. Wojno, *Analiza wymagań i potrzeb klienta w procesie dystrybucji ubezpieczeń*, „Prawo Asekuracyjne” 2018, nr 3(96), s. 5.
4. A. Czajkowska, *Analiza wymagań i potrzeb klienta w świetle ustawy o dystrybucji ubezpieczeń – zarys procesu*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2018, nr 4, s. 20–22.
5. Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie [EU] 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb und zur Änderung weiterer Gesetze z 20 lipca 2017 r., BGBl. I 2017, 2789.
6. Gesetz über den Versicherungsvertrag z dnia 23 listopada 2007 r. [Bundesgesetzblatt [dalej: BGBl.]. I S. 2631].
7. C. Armbrüster, *Vorbemerkungen zu §§ 6–7: Informations – und Beratungspflichten des Versicherers*, [w:] *Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz*, [red.] T. Langheid, M. Wandt, CH Beck, München 2022, nb. 39.
8. Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie [EU] 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb und zur Änderung des Außenwirtschaftsgesetzes, Drucksache 18/11627, s. 59, <https://dserver.bundestag.de/btd/18/116/1811627.pdf> [dostęp: 11.06.2024].
9. M. Beenken, M. Teichler, *Mängel in der Umsetzung der IDD und praktische Folgen*, „Unabhängige Zeitschrift für Versicherungsrecht und Schadenersatz” 2019, nr 5, s. 241–242. O implementacji dyrektywy IDD w Niemczech również: O. Zgonina, *Disclosure obligations as instrument of protecting customers of insurance services in German law*, *PRÁVO – OBCHOD – EKONOMIKA XI*, [red.] J. Suchoža, J. Husár, R. Hučkova, URJS, Košice 2022, s. 292 i nast., <https://zenodo.org/records/7389048> [dostęp: 16.06.2024].

niemieckim? Nie mniej istotne pozostają takie zagadnienia, jak rezygnacja z przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb czy jej wykonanie w ramach umowy ubezpieczenia grupowego.

Tak określone rozważania przeprowadzone zostaną w oparciu o system prawa niemieckiego oraz unijnego. W pierwszej kolejności analizie poddane zostaną instrumenty prawne, o których mowa w VVG oraz dyrektywie IDD. Istotne narzędzie badawcze stanowić będzie analiza aktualnego orzecznictwa w sprawach ubezpieczeniowych, wydanego przez sądy krajowe i Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE) po wejściu w życie dyrektywy IDD. Rozwiązania ustawodawcze prawa niemieckiego zostaną następnie zestawione z wymaganiami stawianymi przez prawodawcę unijnego. Metoda dogmatyczno-prawna oraz komparatystyczna pozwolą na ocenę efektywności oraz skuteczności modelu przyjętego w Niemczech. W ramach podsumowania przedstawione zostaną wnioski z przeprowadzonych rozważań.

1. Przedkontraktowe obowiązki doradcze dystrybutorów ubezpieczeń

Dystrybutorzy ubezpieczeń w Niemczech zobowiązani są przed zawarciem umowy ubezpieczenia do spełnienia obowiązków o charakterze doradczym. Ich normatywna treść została uregulowana w § 6 ust. 1 VVG, znajdującym zastosowanie w tzw. dystrybucji bezpośredniej oraz w § 61 ust. 1 VVG, odnoszącym się do pośredników ubezpieczeniowych. Treść przywołanych przepisów jest tożsama.

Zgodnie z § 6 ust. 1 VVG: „Ubezpieczyciel, o ile trudności w ocenie oferowanego ubezpieczenia lub osoba ubezpieczającego i jej sytuacja za tym przemawiają, zobowiązany jest do zapytania ubezpieczającego o jego życzenia i potrzeby oraz mając na względzie odpowiedni stosunek pomiędzy kosztem doradztwa a uiszczaną składką ubezpieczeniową, udzielenia mu rady i wskazania względów przemawiających za każdą z udzielonych rad w odniesieniu do określonego ubezpieczenia. Uwzględniając złożoność oferowanej umowy ubezpieczenia, ubezpieczyciel obowiązany jest dokumentować te czynności”. Na tej podstawie w doktrynie wyodrębnia się triadę obowiązków doradczych¹⁰. Należą do nich, po pierwsze, obowiązek zadawania pytań (*Fragepflicht*), po drugie, obowiązek udzielenia rady (*Pflicht zur Erteilung eines Rates*), w tym obowiązek uzasadnienia udzielonej porady (*Begründungspflicht*), oraz wieńczący proces doradztwa – obowiązek dokumentowania (*Dokumentationspflicht*)¹¹.

W doktrynie przyjmuje się, że obowiązek doradczy, w tym analiza wymagań i potrzeb, ma charakter zobowiązania starannego działania¹². O jego naruszeniu można mówić zatem w sytuacji gdy wynik przeprowadzonej analizy nie odpowiada temu, który byłby rezultatem analizy wymagań i potrzeb przeprowadzonej z zachowaniem należytej staranności.

10. C. Armbrüster, [w:] *Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz*, [red.] T. Langheid, M. Wand, CH Beck, München 2022, § 6 nb. 22.

11. Zob. również: O. Zgonina, *Osobliwości w dochodzeniu roszczeń z tytułu naruszenia obowiązku informacyjnego przez ubezpieczyciela w prawie niemieckim – rozważania o efektywności modelu*, „Gdańskie Studia Prawnicze” 2023, nr 3 (60), s. 103–119.

12. M. Rudy, [w:] *Versicherungsvertragsgesetz: VVG mit Nebengesetzen, Vertriebsrecht und Allgemeinen Versicherungsbedingungen*, [red.] J. Prölss, A. Martin, CH Beck, München 2021, § 6 VVG, Mnb. 54–57.

Przepisy VVG, co do zasady, nie określają formy czy sposobu, w jaki powinno spełnić się obowiązki doradcze¹³. Dotyczy to również samej analizy wymagań i potrzeb w rozumieniu dyrektywy IDD. Należy jednak zwrócić uwagę, że tak w piśmiennictwie, jak i w judykaturze, w kontekście obowiązku doradczego przyjęło się posługiwanie pojęciem rozmowy doradczej, a w kontekście obowiązku dokumentacji – pojęciem protokołu z doradztwa¹⁴. Poszczególne etapy obowiązku doradczego zostały omówione poniżej.

1.1. Obowiązek zapytania

Proces doradztwa rozpoczyna obowiązek zapytania (*Fragepflicht*), nazywany w doktrynie także obowiązkiem ustalenia potrzeb (*Bedarfsermittlungspflicht*)¹⁵. Pierwsza faza doradztwa ma służyć pozyskaniu informacji od klienta. Stają się one następnie podstawą do ustalenia jego potrzeb. Omawiany obowiązek pokrywa się z wynikającą z dyrektywy IDD analizą wymagań i potrzeb¹⁶.

Na tym etapie w sposób szczególny powinna uwidaczniać się aktywna rola dystrybutora ubezpieczeń. Ma to znaczenie przede wszystkim wtedy, gdy klient sam nie udziela informacji wystarczających do prawidłowego przeprowadzenia procesu doradztwa¹⁷. Zadawanie pytań przez dystrybutora powinno prowadzić do stworzenia wystarczającej podstawy do stwierdzenia, czy zachodzi potrzeba doradztwa (*Anlass*), a następnie – udzielenia rady oraz przedstawienia dopasowanej do potrzeb klienta umowy ubezpieczenia¹⁸. Takie podejście zasługuje na aprobatę, gdyż przy oferowaniu złożonych produktów ubezpieczeniowych klienci mogą mieć trudności w samodzielnym sformułowaniu i zadaniu właściwych pytań dystrybutorowi ubezpieczeń. Stąd obowiązek zapytania przyczynia się już na wstępnym etapie doradztwa do wyeliminowania asymetrii informacyjnej.

Obowiązek zadawania pytań powinien odnosić się do życzeń i potrzeb ubezpieczającego¹⁹. Oznacza to, z jednej strony, ustalenie obiektywnej potrzeby ochrony ubezpieczeniowej. Z drugiej, dystrybutor ubezpieczeń musi zapytać także o subiektywne życzenia i oczekiwania klienta²⁰. Pierwsza faza doradztwa służy przygotowaniu kolejnego etapu²¹, który sprowadza się do obowiązku udzielenia rady.

13. Wyjątek stanowi § 6a VVG, w którym określono, że udzielona porada i jej uzasadnienie muszą zostać przekazane klientowi w formie dokumentowej, z zastrzeżeniem ust. 2.
14. Tytułem przykładu: wyrok OLG Karlsruhe z dnia 7 grudnia 2021 r., 9 U 97/19, BeckRS 2021, 42014; F. Baumann, [w:] K. Höra, A. Schubach, *Münchener Anwaltshandbuch Versicherungsrecht*, CH Beck, München 2022, § 4 *Versicherungsvermittler*, nb. 50.
15. *Ibidem*, nb. 19.
16. M. Teichler, *Die Versicherung-Vertriebsrichtlinie (IDD) erfolgreich umsetzen*, Haufe-Lexware, Freiburg 2018, s. 128.
17. R. Rixecker, [w:] *Versicherungsvertragsgesetz mit Einführungsgesetz und VVG-Informationspflichtenverordnung*, [red.] T. Langheid, R. Rixecker, CH Beck, München 2022, nb 4, 5.
18. C. Armbrüster, *Beratungspflichten des Versicherers nach § 6 VVG n. F.: Grundlagen, Reichweite, Rechtsfolgen*, „Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft“ 2008, nr 97, s. 428.
19. O. Brand, *Robo Advice – Die Erfüllung von Beratungspflichten des Versicherers mithilfe künstlicher Intelligenz*, [w:] *Düsseldorfer Vorträge zum Versicherungsrecht*, [red.] D. Looschelders, L. Michael, Karlsruhe 2020, s. 61.
20. C. Armbrüster, [w:] *Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz*, [red.] T. Langheid, M. Wand, CH Beck, München 2022, § 6 nb. 91.
21. P. Reiff, [w:] *Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz*, [red.] T. Langheid, M. Wand, CH Beck, München 2022, § 61 nb. 4.

1.2. Obowiązek udzielenia rady i jej uzasadnienia

Obowiązek udzielania rady (*Pflicht zur Erteilung eines Rates*) oznacza w praktyce zarekomendowanie klientowi takiej umowy ubezpieczenia, która najlepiej odpowiada jego ustalonym wcześniej potrzebom²².

Należy zauważyć, że w judykaturze szczególne wymagania stawiane są dystrybutorom ubezpieczeń w przypadku, gdy poszukujący ochrony ubezpieczeniowej zamierza zakończyć umowę z dotychczasowym ubezpieczycielem. W takiej sytuacji należy wziąć pod uwagę, że żaden ubezpieczający nie chce dobrowolnie zaakceptować braków w ochronie ubezpieczeniowej lub doznać jej pogorszenia na skutek zmiany ubezpieczyciela²³. Na uwagę w tym miejscu zasługuje wyrok OLG Hamm z dnia 27 września 2023 roku²⁴, uwzględniający powództwo ubezpieczającego, który za namową agenta ubezpieczeniowego zrezygnował z dotychczasowej ochrony i zawarł nową umowę ubezpieczenia na życie. W toku postępowania ustalono, że udzielona rada była wadliwa, co doprowadziło do powstania szkody. W przekonaniu sądu agent naruszył obowiązek doradztwa w ten sposób, że zalecając rozwiązanie dotychczasowej umowy i zawarcie nowej, oferowanej przez siebie, nie przedstawił korzyści i niebezpieczeństw, które wiążą się z taką decyzją. Brakowało także porady, która odnosiłaby się do potrzeb inwestycyjnych klienta. Można zatem stwierdzić, że w przypadku zawierania nowej umowy ubezpieczenia, w miejsce zawartej już wcześniej, obowiązek udzielenia rady jest wyjątkowo szeroki. Należy wówczas nie tylko uwzględnić oferowaną umowę ubezpieczenia, ale także poddać dodatkowej analizie warunki dotychczasowej ochrony ubezpieczeniowej i dokonać ich porównania.

Z powyższym orzeczeniem koresponduje także wyrok OLG Karlsruhe z dnia 7 marca 2023 roku²⁵, w którym sąd wyraził pogląd, że jeżeli broker ubezpieczeniowy zaleca zmianę umowy ubezpieczenia, zobowiązany jest do poinformowania klienta o wszystkich różnicach pomiędzy dotychczasową umową, a oferowanym produktem. Obowiązek ten wynika z § 61 ust. 1 VVG i dotyczy wszystkich pośredników ubezpieczeniowych. Zatem to broker ubezpieczeniowy będzie odpowiadać za szkodę, która powstała w związku z tym, że zawarta przez klienta nowa umowa ubezpieczenia nie obejmowała ryzyk uwzględnionych w poprzedniej umowie.

W innym wyroku OLG Karlsruhe uwzględnił powództwo i zobowiązał ubezpieczyciela do naprawienia szkody, którą powód poniósł w wyniku nieprawidłowego doradztwa w zakresie możliwości dodatkowego ubezpieczenia nieruchomości i – w konsekwencji – braku takiego ubezpieczenia²⁶. Jak wskazano w uzasadnieniu wyroku, szkoda spowodowana naruszeniem obowiązku doradczego może polegać również na tym, że ubezpieczający nie zawarł umowy (a zatem nie korzysta z ochrony ubezpieczeniowej), mimo że w ofercie ubezpieczyciela dostępny był produkt ubezpieczeniowy

22. M. Rudy, [w:] *Versicherungsvertragsgesetz: VVG mit Nebengesetzen, Vertriebsrecht und Allgemeinen Versicherungsbedingungen*, [red.] J. Prölss, A. Martin, CH Beck, München 2021, § 6 VVG 1 nb. 22.

23. Wyrok Oberlandesgericht Saarbrücken z dnia 26 kwietnia 2017 r., 5 U 36/16, „Neue Juristische Online Zeitschrift“ 2018, nr 3, s. 63 i nast.

24. Wyrok Oberlandesgericht Hamm z dnia 27 września 2023 r., 20 U 22/23, „Neue Juristische Wochenschrift Rechtsprechungs – Report Zivilrecht“ 2024, nr 6, s. 378.

25. Wyrok Oberlandesgericht Karlsruhe z dnia 7 marca 2023 r., 12 U 268/22, BeckRS 2023, 8281.

26. Wyrok Oberlandesgericht Karlsruhe z dnia 5 października 2023 r., 12 U 66/23, BeckRS 2023, 28859.

spełniający jego potrzeby. Oznacza to, że dystrybutor ubezpieczeń odpowiada także za udzielenie rady, w której odmawia bądź odradza zawarcia umowy ubezpieczenia.

Na podstawie przywołanych poglądów judykatury należy postawić tezę, że w kontekście oceny prawidłowości udzielonej rady szczególne znaczenie odgrywa obowiązek jej uzasadnienia (*Begründungspflicht*). W ten sposób zapobiega się ewentualnym nadużyciom ze strony dystrybutorów ubezpieczeń, które mogłyby polegać na wywieraniu wpływu na klienta za pomocą udzielanych rekomendacji²⁷. Obowiązek uzasadnienia daje zatem możliwość weryfikacji prawidłowości przeprowadzonego procesu doradczego. W toku ewentualnego procesu sądy dokonują analizy sporządzonej dokumentacji doradztwa i sięgają m.in. do uzasadnienia porady udzielonej przez dystrybutora ubezpieczeń.

1.3. Obowiązek dokumentowania

Dopełnienie procesu doradztwa dokonuje się poprzez realizację obowiązku dokumentacji wykonanych czynności (*Dokumentationspflicht*). Utrwalenie przebiegu doradztwa umożliwia klientowi ponowne zapoznanie się z uzyskanymi informacjami, a także dokonanie weryfikacji podjętych decyzji. Obowiązek dokumentacji ma dodatkowo funkcję dyscyplinującą, a to z tego względu, że jego naruszenie powoduje powstanie domniemania niewłaściwego doradztwa na korzyść ubezpieczającego²⁸. Rola tego obowiązku uwidacznia się w sposób szczególny w chwili dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przez klienta. W judykaturze przyjmuje się bowiem, że w przypadku braku należytego udokumentowania udzielonych informacji i porady, w razie wytoczenia powództwa o odszkodowanie przez ubezpieczającego agent ubezpieczeniowy musi wykazać treść porady, której rzekomo udzielił²⁹.

Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że w przypadku niewłaściwego udokumentowania udzielonej porady ciężar dowodu ulegać będzie takiemu złagodzeniu, że w praktyce prowadzi do jego odwrócenia. Będzie to miało miejsce nie tylko wtedy, gdy w ogóle nie spełniono obowiązku dokumentacji, ale także w przypadku, gdy dokumentacja doradztwa jest niekompletna lub brakuje w niej istotnych informacji na temat udzielonej porady³⁰. Co jednak istotne, w orzecznictwie wskazuje się, że nie wszystkie szczegóły rozmowy doradczej muszą być dokumentowane w formie pisemnej. Tytułem przykładu, w wyroku OLG München z dnia 22 czerwca 2012 roku³¹ stwierdzono, że obowiązek dokumentacji powinien przede wszystkim obejmować ustalenie życzeń i potrzeb klienta, a także udzielone przez ubezpieczyciela rekomendacje i ich uzasadnienie. Za wystarczające można w tym zakresie uznać już krótkie, hasłowe odnotowanie interesu ubezpieczeniowego, odnoszących się do niego okoliczności oraz propozycji ubezpieczyciela.

27. A.R. Stöbener, *Informations – und Beratungspflichten des Versicherers nach der VVG-Reform*, „Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft“ 2007, nr 96, s. 475.

28. A.R. Stöbener, *Beratungspflichten des Versicherers: Von der Anlassrechtsprechung zur IDD*, VVW GmbH, Karlsruhe 2018, s. 110; 285–286.

29. Wyrok Oberlandesgericht Karlsruhe z dnia 7 grudnia 2021 r., 9 U 97/19, NJW 14/2022, s. 1023 i nast.

30. Wyrok Landgericht Halle z dnia 31 marca 2023 r., 5 O 414/21, BeckRS 2023, 14147.

31. Wyrok Oberlandesgericht München z dnia 22 czerwca 2012 r., 25 U 3343/11, „Zeitschrift für Wirtschafts – und Verbraucherrecht“ 2013, nr 2, s. 76.

Wymogu prawidłowej dokumentacji nie będą spełniać jednak formularze, w których zaznaczono w sposób schematyczny ogólne obszary tematyczne przeprowadzonej rozmowy doradczej³². Z tego względu należy stwierdzić, że szablonowe listy pytań czy niepogłębione ankiety, które mogą służyć w każdym procesie doradztwa i nie pozwalają na wyciągnięcie jednoznacznych wniosków dotyczących sytuacji doradczej danego klienta, nie mogą być rozumiane jako dokumentacja w rozumieniu przepisów VVG³³. Celem dokumentacji jest wskazanie, jaka była główna treść doradztwa i udzielonej przez dystrybutora ubezpieczeń rady. Tak sporządzony protokół powinien zatem odzwierciedlać treść rozmowy, motywy udzielonej porady i jej przyczyny. Możliwie dokładny sposób dokumentowania – z uwagi na ułatwienia dowodowe po stronie klienta w razie nieprawidłowej lub niepełnej dokumentacji – leży w interesie dystrybutora ubezpieczeń. Z przytoczonych wyżej orzeczeń można wyciągnąć wniosek, że przy wykonywaniu obowiązku dokumentacji, a także wcześniejszych etapów doradztwa, nie jest wskazany automatyzm³⁴. Schematyczne podejście, uzasadnione nawet chęcią przyspieszenia procesu, może prowadzić do nienależytego wykonania omawianych obowiązków.

2. Rezygnacja z analizy wymagań i potrzeb

Zarówno w praktyce ubezpieczeniowej, jak i w doktrynie prawa ubezpieczeniowego w Niemczech pojawiają się wątpliwości co do możliwości rezygnacji klienta z analizy wymagań i potrzeb, a także szerzej – z całego procesu doradztwa³⁵. Istotnym zagadnieniem jest także odmowa udzielenia przez klienta odpowiedzi na pytania zadane przez dystrybutora.

Zgodnie z § 6 ust. 3 VVG ubezpieczający może zrezygnować z doradztwa i jego dokumentacji w drodze odrębnego, pisemnego oświadczenia, w którym ubezpieczający oświadczy, że został przez ubezpieczyciela w sposób wyraźny poinformowany, że rezygnacja ta może negatywnie wpłynąć na zdolność ubezpieczającego do dochodzenia roszczenia odszkodowawczego wobec ubezpieczyciela, zgodnie z § 6 ust. 5 VVG. Treść cytowanego przepisu przyznaje klientom wprost możliwość złożenia oświadczenia o rezygnacji z procesu doradztwa.

Odnosząc się natomiast do odmowy udzielenia przez klienta odpowiedzi na poszczególne pytania formułowane przez dystrybutora ubezpieczeń, należy przyjąć, że sama odmowa klienta udzielenia informacji dotyczących jego wymagań i potrzeb nie może zostać uznana za rezygnację z przeprowadzenia analizy³⁶. Jedynym skutkiem takiej odmowy jest to, że w tym zakresie nie istnieje dalsza potrzeba doradztwa, a wiążące będą życzenia klienta co do oczekiwanego przez niego produktu ubezpieczeniowego³⁷. Dystrybutor ubezpieczeń będzie zwolniony z odpowiedzialności

32. Wyrok Oberlandesgericht Frankfurt a.M. z 30.01.2014 r., 12 U 146/12, BeckRS 2014, 09479.

33. T. Münkler [w:] W. Rüffer, D. Halbach, P. Schimikowski, *Versicherungsvertragsgesetz. Handkommentar*, VVG § 6 nb. 26, beck-online

34. Podobnie w kontekście automatyzmu przy wykonywaniu analizy wymagań i potrzeb: M. Fras, *Analiza potrzeb klienta przy zawieraniu umowy na kolejny okres ubezpieczenia*, *Wiadomości Ubezpieczeniowe* 2/2020, s. 10 in.

35. C. Armbrüster [w:] red. T. Langheid, M. Wandt, *Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz*, München 2022, VVG § 6 nb. 165

36. M. Wandt, *Transparency in the Insurance Contract Law of Germany*, [w:] *Transparency in Insurance Contract Law*, [red.] P. Marano, K. Noussia, Springer, Cham 2019, s. 78.

37. M. Wandt, *Versicherungsrecht*, Vahlen, Köln 2019, s. 150.

za naruszenie obowiązków doradczych, a to ze względu na odmowę udzielenia odpowiedzi przez klienta. W tym kontekście ujawnia się ponownie istota sporządzania dokumentacji z przeprowadzonych czynności zmierzających do wykonania przedkontraktowych obowiązków informacyjnych.

Należy także zwrócić uwagę, że przepisy dyrektywy IDD nie przewidują możliwości rezygnacji z analizy wymagań i potrzeb. Obowiązek ten nakładany jest na wszystkich dystrybutorów ubezpieczeń, niezależnie od kanału dystrybucji. Zagadnienie zgodności rezygnacji z analizy wymagań i potrzeb z prawem unijnym zostanie omówione w dalszej części artykułu.

3. Obowiązki doradcze w świetle IDD – wykładnia pronijna

Odrębnych rozważań wymaga relacja pomiędzy wynikającą z dyrektywy IDD analizą wymagań i potrzeb oraz obowiązkiem doradczym z § 6 i § 61 VVG. Na podstawie samej treści przepisu § 6 VVG możliwe jest stwierdzenie, że doradztwo – w opisanym trzech etapach – następuje wyłącznie wtedy, gdy „trudności w ocenie oferowanego ubezpieczenia lub osoba ubezpieczającego i jej sytuacja za tym przemawiają”³⁸. Konstrukcja przepisu może prowadzić do wniosku, że dotyczy to całego procesu doradztwa, a więc także obowiązku zapytania, stanowiącego podstawowy element analizy wymagań i potrzeb³⁹. Ponadto, przepis ten nakazuje uwzględnić stosunek pomiędzy kosztem doradztwa a wysokością składki ubezpieczeniowej uiszczanej przez ubezpieczającego. Jak wskazano powyżej, wątpliwa pozostaje kwestia rezygnacji z doradztwa i jego dokumentacji, o czym mowa w § 6 ust. 3 VVG.

Prawodawca unijny wyraził w motywie 44 oraz art. 20 IDD zasadę, według której dystrybutor ubezpieczeń powinien w każdym przypadku przeprowadzić test wymagań i potrzeb, a następnie udzielić obiektywnych informacji o oferowanym produkcie⁴⁰. W sytuacjach, w których następuje dodatkowo doradztwo, dystrybutor ubezpieczeń zobowiązany jest z kolei do udzielenia spersonalizowanej rekomendacji i wyjaśnienia, dlaczego oferowany produkt najlepiej odpowiada wymaganiom i potrzebom klienta. Z tego względu należy przychylić się do wyrażanego w piśmiennictwie poglądu, że wykładnia pronijna § 6 ust. 1 VVG prowadzi do wniosku, że analiza wymagań i potrzeb przebiega niezależnie od „właściwego” doradztwa i obowiązku jego dokumentacji⁴¹. Literalna wykładnia tego przepisu, w oderwaniu od treści IDD, nie realizowałaby celu dyrektywy i byłaby sprzeczna z prawem unijnym⁴².

Tym samym, § 6 ust. 3 VVG dopuszcza rezygnację z doradztwa w wąskim znaczeniu, tj. z obowiązku udzielenia rady oraz obowiązku dokumentacji procesu doradztwa, ale nie daje możliwości

38. P. Tereszkievicz, *The Europeanisation of the insurance contract law: the insurer's duty to advise and its regulation in German and European law*, [w:] *The transformation of European Private Law: Harmonisation, Consolidation, Codification or Chaos?*, [red.] J. Devenney, M. Kenny, Cambridge University Press, Cambridge 2013, s. 243.

39. M. Beenken, H. Sandkühler, *Problematische Eile in der IDD-Umsetzung*, „*Zeitschrift für Versicherungswesen*” 2017, nr 5, s. 152.

40. M. Beenken, H. Sandkühler, *Das neue Versicherungsvertriebsrecht. Leitfaden für die Praxis*, CH Beck, München 2018, s. 103.

41. C. Rüsing, *Grenzüberschreitende Versicherungsvermittlung im Binnenmarkt. Internationales Aufsichts- und Privatrecht*, Mohr Siebeck, Tübingen 2020, s. 25–29.

42. M. Teichler, *Die Versicherung-Vertriebsrichtlinie ...*, s. 37.

rezygnacji z testu wymagań i potrzeb. Dystrybutorzy ubezpieczeń w Niemczech muszą zatem nie tylko uwzględniać treść prawa krajowego, ale przede wszystkim dokonywać jego wykładni w świetle treści dyrektywy IDD. Prowadzi to także do wniosku, że niezależnie od dalszych etapów doradztwa, dystrybutor ubezpieczeń powinien w każdym wypadku ustalić wymagania i potrzeby klienta. Podstawę do tego stanowi dyrektywa IDD, a wykładnia prounijna jest w tym przypadku możliwa do pogodzenia z treścią regulacji krajowych.

4. Obowiązki doradcze w umowie ubezpieczenia grupowego

W świetle wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 29 września 2022 roku (C-633/20) na szczególną uwagę zasługuje pozycja prawna ubezpieczającego w umowie ubezpieczenia grupowego, będącego tzw. organizatorem grupy⁴³. W przywołanym wyżej orzeczeniu TSUE zakwalifikował ubezpieczającego jako pośrednika ubezpieczeniowego. Stwierdził, że pojęcie dystrybutora ubezpieczeń „obejmuje osobę prawną, której działalność polega na oferowaniu swoim klientom dobrowolnego przystąpienia, za wynagrodzeniem, które od nich otrzymuje, do umowy ubezpieczenia grupowego, którą wcześniej zawarła z zakładem ubezpieczeniowym, przy czym przystąpienie to uprawnia tych klientów do korzystania ze świadczeń ubezpieczeniowych [...]”. W tym wyroku TSUE odwołuje się do wcześniejszego orzeczenia z 24 lutego 2022 roku⁴⁴, w którym przyjęto, że na ubezpieczającym przedsiębiorcy w ramach umowy ubezpieczenia grupowego ciąży obowiązek informacyjny względem ubezpieczonego. Jednocześnie wyjaśniono, że status dystrybutora ubezpieczeń nie jest przy tym niezgodny ze statusem ubezpieczającego. Pogląd ten jest konsekwentnie kontynuowany także w wyroku z dnia 2 lutego 2023 roku⁴⁵.

Dotychczas w niemieckim piśmiennictwie dominował pogląd, że ubezpieczający w umowie ubezpieczenia grupowego nie może być uznany za pośrednika ubezpieczeniowego, a to z tego względu, że jest jednocześnie stroną stosunku ubezpieczenia⁴⁶. Wychodzono zatem z założenia, że tzw. organizator grupy (*Gruppenspitze*), który prowadzi działalność polegającą na oferowaniu ochrony ubezpieczeniowej w ramach właściwej umowy ubezpieczenia grupowego (*echte Gruppenversicherung*)⁴⁷, nie jest zobowiązany do posiadania zezwolenia na prowadzenie działalności pośrednika ubezpieczeniowego odpowiedniej izby przemysłowo-handlowej, o którym

43. Szerzej na temat tego orzeczenia TSUE oraz jego skutków: M. Fras, O. Zgonina, *ECJ – Group organizer as a distributor by the terms of IDD Commentary Judgement of the Court (First Chamber) of 29 September 2022 in case C-633/20, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV v. TC Medical Air Ambulance Agency GmbH*, *ECLI:EU:C:2022:733*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2023, nr 1, s. 97–113.

44. Wyrok TS z dnia 24 lutego 2022 r., C-143/20, A PRZECIWKO O., LEX nr 3307852.

45. Wyrok TS z dnia 2 lutego 2023 r., C-208/21, K.D. przeciwko Towarzystwu Ubezpieczeń Ż S.A., *ECLI:EU:C:2023:64*.

46. M. Wandt, *Versicherungsnehmer einer Gruppenversicherung als Versicherungsvermittler. Grund und Grenzen der Entscheidung des EuGH v. 29.9.2022 – C-633/20*, „Versicherungsrecht (VersR) Zeitschrift für Versicherungsrecht, Haftungs- und Schadensrecht” 2022, nr 23, s. 1481 i nast.

47. Szerzej na temat podziału umów ubezpieczenia grupowego: M. Fras, *Umowa ubezpieczenia grupowego. Aspekty prawne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2015.

mowa w § 34d ust. 1 Gewerbeordnung⁴⁸. Doktrynie znany był także pogląd mniejszościowy, odnoszący się do umowy ubezpieczenia grupowego opartej na formule tzw. umowy ramowej (*Rahmenversicherung*), zgodnie z którym ubezpieczający może zostać zakwalifikowany jako pośrednik ubezpieczeniowy, gdy nie zawiera ubezpieczenia grupowego w interesie ubezpieczonych, lecz we własnym interesie ekonomicznym⁴⁹.

Kwestią odrębną pozostaje ustalenie, na kim w istocie spoczywa obowiązek należytego poinformowania członków grupy (poszukujących ochrony ubezpieczeniowej) o warunkach umowy ubezpieczenia oraz kogo w tym przypadku obciąża obowiązek przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb. W części ogólnej VVG ustawodawca niemiecki nie uregulował umowy ubezpieczenia grupowego. Wyjątkiem są przepisy odnoszące się do grupowej umowy ubezpieczenia spłaty długu (*Restschuldversicherung*). Zgodnie z § 7d VVG na ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia grupowego spłaty długu ciążyą takie same obowiązki informacyjne i doradcze względem ubezpieczonego jak na ubezpieczycielu. Analogiczne zastosowanie tego przepisu do pozostałych umów ubezpieczenia grupowego, których przedmiotem nie jest ubezpieczenie spłaty długu, nie jest możliwe⁵⁰.

W kontekście wyroku TSUE z dnia 29 września 2022 roku (C-633/20) należy zatem zauważyć, że w przypadkach, w których możliwe jest zakwalifikowanie tzw. organizatora grupy jako dystrybutora ubezpieczeń, to na ubezpieczającym ciąży obowiązek poinformowania członków grupy o swoim statusie, charakterze otrzymywanego wynagrodzenia, a także obowiązek informacyjny i doradczy, w tym przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb⁵¹.

5. Skutki naruszenia obowiązków doradczych

Poszczególne etapy wykonywania obowiązku doradczego, o którym mowa w § 6 ust. 1 VVG, realizowane są na etapie przedkontraktowym, a więc jeszcze przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Już w tym miejscu należy zatem wyjaśnić, że zgodnie z § 311 ust. 2 pkt 1 Bürgerliches Gesetzbuch (dalej: BGB)⁵² *ex lege* powstaje szczególny stosunek zobowiązaniowy, którego wykonanie oceniane jest w ramach reżimu odpowiedzialności *culpa in contrahendo*. Zgodnie z § 241 ust. 2 BGB na każdej ze stron stosunku zobowiązaniowego ciąży obowiązek uwzględnienia praw, dóbr prawnych i interesów kontrahenta.

W Niemczech dochodzenie roszczeń z tytułu naruszenia obowiązków przedkontraktowych zostało uregulowane w sposób kompleksowy w ramach reżimu odpowiedzialności z tytułu *culpa in contrahendo*. Ponadto, niemiecki ustawodawca przewidział przepis szczególny, umożliwiający dochodzenie roszczeń z tytułu naruszenia obowiązku doradczego w procesie dystrybucji

48. Gewerbeordnung z 22 lutego 1999 r. [BGBl. I S. 202]; C. Armbrüster, *EuGH, 29.09.2022 – C-633/20: Niederlassungsfreiheit: Erlaubnis zur Versicherungsvermittlung für Versicherungsnehmer einer Gruppenversicherung*, „Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht“ 2022, nr 20, s. 954.

49. H.-P. Schwintowski, [w:] „Verbraucher und Recht (VuR) – Zeitschrift für Wirtschafts – und Verbraucherrecht“ 2008, nr 8, s. 286.

50. M. Rudy, [w:] *Versicherungsvertragsgesetz: VVG mit Nebengesetzen, Vertriebsrecht und Allgemeinen Versicherungsbedingungen*, [red.] J. Prölss, A. Martin, CH Beck, München 2021, § 7d VVG, nb. 3.

51. M. Teichler, *Anmerkung zum Urteil des EuGH vom 29.9.2022 [C-633/20] zur Vermittlereigenschaft der Gruppenspitze*, „Unabhängige Zeitschrift für Versicherungsrecht, Haftung und Schadensersatz“ 2023, nr 12, s. 529 i nast.

52. Bürgerliches Gesetzbuch z 2 stycznia 2002 r., BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738.

ubezpieczeń. Zgodnie z treścią § 6 ust. 5 VVG: „Jeżeli ubezpieczyciel naruszy obowiązek wynikający z ust. 1, 2 lub 4, jest on zobowiązany do naprawienia ubezpieczającemu wynikłej stąd szkody. Nie dotyczy to sytuacji, gdy ubezpieczycielowi nie można przypisać odpowiedzialności za naruszenie obowiązków”. Przytoczona regulacja osadzona jest zatem w ogólnym reżimie odpowiedzialności *culpa in contrahendo*, a wśród jej przesłanek wymienić należy powstanie tzw. ustawowego (przedkontraktowego) stosunku zobowiązaniowego, naruszenie obowiązku doradczego, które można przypisać ubezpieczycielowi na zasadzie winy, oraz związek przyczynowy pomiędzy naruszeniem a powstałą szkodą.

W przypadku naruszenia obowiązku informacyjnego i doradczego przez agenta ubezpieczeniowego obrona poprzez wskazanie przyczynienia się klienta do powstania szkody jest możliwa tylko w szczególnych okolicznościach, ponieważ osoba, której udzielono porady, może polegać na prawidłowości i kompletności udzielonych jej informacji i porad⁵³.

W razie naruszenia obowiązku doradczego ubezpieczający na zasadach ogólnych musiałyby wykazać, że gdyby otrzymał właściwą poradę, postąpiłby zgodnie z nią i tym samym uniknąłby szkody. Regulacja z § 6 ust. 5 VVG prowadzi jednak do odwrócenia ciężaru dowodu poprzez domniemanie postępowania zgodnego z poradą (*Vermutung beratungsgerechten Verhaltens*)⁵⁴.

Z uwagi na powyższe, w prawie niemieckim w razie dochodzenia roszczeń z tytułu naruszenia obowiązku informacyjnego i doradczego, to na ubezpieczycielu będzie ciążył obowiązek wykazania, że szkoda wystąpiłaby nawet pomimo prawidłowego wykonania obowiązku, np. z uwagi na fakt, że poszkodowany i tak zlekceważyłby uzyskaną poradę lub informację. Odwrócenie ciężaru dowodu w zakresie związku przyczynowego zasługuje zatem na aprobatę i stanowi narzędzie procesowej ochrony strony słabszej umowy ubezpieczenia⁵⁵.

Podsumowanie

Dyrektywa IDD nałożyła na dystrybutorów ubezpieczeń obowiązek przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb klienta. Prawodawca unijny nie sprecyzował jednak formy ani zakresu tego obowiązku, pozostawiając tę kwestię ustawodawstwom krajowym (harmonizacja minimalna). Z uwagi na cel dyrektywy należy przyjąć, że dystrybutorzy ubezpieczeń powinni użyć wszelkich dostępnych środków, które pozwolą najlepiej dopasować oferowaną umowę ubezpieczenia do wymagań i potrzeb klienta.

Niemiecki proces transpozycji dyrektywy IDD do krajowego porządku prawnego przybrał formę transpozycji punktowej. Przyjęto założenie, że dotychczasowy stan prawny w dużej mierze spełniał wymogi stawiane przez dyrektywę IDD. Choć posłużono się metodą transpozycji dosłownej, nie udało się uniknąć wątpliwości co do zakresu obowiązku doradczego, w tym konieczności przeprowadzania analizy wymagań i potrzeb klienta.

53. Wyrok Oberlandesgericht Frankfurt a. M. z dnia 13 maja 2022 r., 7 U 168/16, r+s 3/2023, s. 142 i nast.

54. A.R. Stöbener, *Beratungspflichten*..., s. 370.

55. Szerzej o modelu dochodzenia roszczeń z tytułu naruszenia obowiązków informacyjno-doradczych w Niemczech zob. O. Zgonina, *Osobliwości w dochodzeniu roszczeń z tytułu naruszenia obowiązku informacyjnego przez ubezpieczyciela w prawie niemieckim – rozważania o efektywności modelu*, „Gdańskie Studia Prawnicze” 2023, nr 3(60), s. 103–119.

Na etapie przedkontraktowym dystrybutorzy ubezpieczeń w Niemczech zostali zobowiązani do spełnienia obowiązku doradczego (*Beratungspflicht*). Ma on charakter etapowy i składa się z obowiązku zadawania pytań (*Fragepflicht*), udzielania rady (*Pflicht zur Erteilung eines Rates*) i jej uzasadnienia oraz obowiązku dokumentowania (*Dokumentationspflicht*). Tak rozumiane doradztwo realizuje dyrektywalną analizę wymagań i potrzeb.

Tak w doktrynie, jak i praktyce ubezpieczeniowej wątpliwości może budzić zagadnienie rezygnacji przez klienta z doradztwa i jego dokumentacji (§ 6 ust. 3 VVG). W oparciu o treść i sposób redakcji przepisu stawia się także pytanie, czy złożone z kilku etapów doradztwo należy przeprowadzać w przypadku każdej umowy ubezpieczenia, czy jedynie wtedy, gdy „trudności w ocenie oferowanego ubezpieczenia lub osoba ubezpieczającego i jej sytuacja za tym przemawiają”. W świetle prawa unijnego i treści dyrektywy IDD stawiam jednak tezę, że klienci rynku ubezpieczeniowego w Niemczech mogą zrezygnować z doradztwa rozumianego jako udzielenie rady i z dokumentacji tego procesu, ale nie z samej analizy wymagań i potrzeb, która realizowana będzie przez obowiązek zadawania pytań. Ta powinna być przeprowadzona w każdym przypadku, niezależnie od tego, czy na dalszym etapie nastąpi potrzeba udzielenia rady (doradztwo w wąskim znaczeniu, rozumiane jako obowiązek udzielenia rady). Zatem obowiązek udzielenia rady przez dystrybutora ubezpieczeń będzie miał miejsce tylko w określonych przypadkach, uzasadnionych trudnościami w ocenie oferowanego ubezpieczenia, osobą ubezpieczającego, jak i jej sytuacją. Niemiecka regulacja idzie w tym zakresie dalej niż dyrektywa IDD, która dokonuje rozróżnienia na dystrybucję z doradztwem oraz bez doradztwa. Prawodawca unijny nie wskazuje przy tym, jakie okoliczności uzasadniają udzielenie klientowi zindywidualizowanej rekomendacji, a więc sytuacji, w których doradztwo powinno być świadczone. Tymczasem, § 6 i § 66 VVG przewidują, że obowiązek udzielenia rady aktualizuje się tylko w określonych przypadkach.

W orzecznictwie TSUE przyjmuje się, że ubezpieczający w umowie ubezpieczenia grupowego może w określonych przypadkach zostać uznany za pośrednika ubezpieczeniowego. Wówczas to na ubezpieczającym spoczywać będą obowiązki informacyjne i doradcze względem ubezpieczonego.

Naruszenie obowiązku doradczego przez dystrybutora ubezpieczeń może prowadzić do powstania odpowiedzialności odszkodowawczej. Na podstawie przepisu szczególnego § 6 ust. 5 VVG klienci mogą dochodzić swoich roszczeń w ramach reżimu odpowiedzialności z tytułu *culpa in contrahendo*. Brak należytej dokumentacji powoduje domniemanie niewłaściwego doradztwa na korzyść ubezpieczającego.

Niemiecki model przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb, realizowany w ramach obowiązku doradczego, jest efektywny z punktu widzenia celów i założeń dyrektywy IDD. Na uwagę zasługuje wprowadzenie sankcji z tytułu naruszenia powinności przedkontraktowych. W ten sposób zapewnia się skuteczność ochrony klienta. Poszczególne etapy procesu doradczego stanowią przy tym wytyczne dla dystrybutorów ubezpieczeń. Jednakże niemiecka regulacja wymaga usunięcia wątpliwości dotyczących możliwości zaniechania analizy wymagań i potrzeb bądź rezygnacji z niej.

Zaprezentowane w niniejszym artykule standardy analizy wymagań i potrzeb w procesie dystrybucji w Niemczech powinny skłonić także do dyskusji nad kształtem polskich regulacji omawianego zagadnienia. Konieczne jest zweryfikowanie hipotezy, że aktualny stan prawny może prowadzić do zróżnicowania sytuacji poszukujących ochrony ubezpieczeniowej (klientów) w Polsce i w Niemczech. Zjawisko to nie jest pożądane, przede wszystkim z punktu widzenia skuteczności prawa unijnego oraz zasad wspólnego rynku. Polski Rzecznik Finansowy, w wywiadzie udzielonym w ramach *2nd Report on the application of the Insurance Distribution Directive (IDD)*

Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA), stwierdził, że proces analizy wymagań i potrzeb przyjmuje często jedynie formalny charakter, odbywa się w różny sposób, w zależności od wykorzystywanego kanału dystrybucji i profesjonalizmu dystrybutora. Przy czym brak zindywidualizowanego podejścia do zbierania dokładnych i wyczerpujących informacji na temat wymagań i potrzeb klienta miałby być powszechny w praktyce⁵⁶.

W tym kontekście należy zwrócić uwagę, że poglądy niemieckiej doktryny i judykatury prowadzą do wniosku, że dystrybutor ubezpieczeń powinien wykazywać się aktywnością w ustaleniu wymagań i potrzeb klienta m.in. poprzez zadawanie pytań. Dlatego nie sposób zgodzić się z poglądem, zgodnie z którym analiza wymagań i potrzeb mogłaby przybierać postać *per facta concludentia*⁵⁷. Zgodnie z art. 18 IDD każdy dystrybutor ubezpieczeń powinien przed zawarciem umowy ujawnić klientowi „czy świadczy on doradztwo związane ze sprzedawanymi produktami ubezpieczeniowymi”. Tymczasem polski ustawodawca nie transponował tego obowiązku do Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń (dalej: u.d.u.)⁵⁸. Należy postawić także pytanie, w jakich przypadkach dystrybutorzy ubezpieczeń w Polsce mogą świadczyć doradztwo w rozumieniu IDD i czy może być ono utożsamiane z rekomendacją brokerską, która opiera się na rzetelnej analizie rynku. W przeciwieństwie do ustawodawcy niemieckiego, legislator polski nie nałożył na dystrybutorów obowiązku dokumentacji analizy wymagań i potrzeb. W praktyce ubezpieczeniowej zdarzają się także sytuacje, w których dystrybutorzy ubezpieczeń przyjmują od klientów oświadczenie o rezygnacji z przeprowadzania analizy, podsuwając odpowiednie wzory formularzy⁵⁹. Ponadto, przepis art. 8 u.d.u. nie określa sankcji za naruszenie przedkontraktowych powinności informacyjnych. W razie naruszenia tego obowiązku i wystąpienia szkody, klienci zmuszeni są do poszukiwania właściwego reżimu odpowiedzialności na zasadach ogólnych. Analiza orzecznictwa dostępne w ramach prawnych baz danych skłania jednak do wniosku, że sądy powszechne rzadko sięgają do regulacji u.d.u. jako podstawy odpowiedzialności dystrybutora ubezpieczeń. Ochrona sądowna nie pozostaje przy tym bez znaczenia dla oceny efektywności standardów analizy wymagań i potrzeb w Polsce.

Wykaz źródeł

Armbrüster C., [w:] *Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz*, Langheid T., Wand M. [red.], CH Beck, München 2022.

56. *2nd Report On The Application Of The Insurance Distribution Directive (IDD) z 15 stycznia 2024 r.*, EIOPA Regular Use, EIOPA-BoS-23-477, https://www.eiopa.europa.eu/publications/second-idd-application-report-20222023_en [dostęp: 25.07.2024], s. 11: „The verification of demands and needs is usually only formal and takes place in very different ways, depending on the distribution channel used and the professionalism of the seller. When concluding a contract online, it is often very general and consists of 3–4 questions. The absence of a customized approach to collect the exact and exhaustive demands and needs of the customer is unfortunately widespread in practice”.

57. M. Serwach, *Ustawowy obowiązek oceny potrzeb i wymagań klienta w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej*, „Prawo Asekuracyjne” 2019, nr 2(99), s. 39.

58. Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń [Dz.U. 2017, poz. 2486].

59. B. Kucharski, *O rezygnacji z analizy wymagań i potrzeb klienta w dystrybucji ubezpieczeń*, „Prawo Asekuracyjne” 2020, nr 2(103), s. 27–29.

- Armbrüster C., *Beratungspflichten des Versicherers nach § 6 VVG n. F.: Grundlagen, Reichweite, Rechtsfolgen*, „Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft“ 2008, nr 97.
- Armbrüster C., *EuGH, 29.09.2022 – C-633/20: Niederlassungsfreiheit: Erlaubnis zur Versicherungsvermittlung für Versicherungsnehmer einer Gruppenversicherung*, „Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht“ 2022, nr 20.
- Armbrüster C., *Vorbemerkungen zu §§ 6–7: Informations – und Beratungspflichten des Versicherers*, [w:] *Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz*, Langheid T., Wandt M. [red.], CH Beck, München 2022.
- Baumann F., [w:] K. Höra, A. Schubach, *Münchener Anwaltshandbuch Versicherungsrecht*, CH Beck, München 2022.
- Beenken M., Sandkühler H., *Das neue Versicherungsvertriebsrecht. Leitfaden für die Praxis*, CH Beck, München 2018.
- Beenken M., Sandkühler H., *Problematische Eile in der IDD-Umsetzung*, „Zeitschrift für Versicherungswesen“ 2017, nr 5.
- Beenken M., Teichler M., *Mängel in der Umsetzung der IDD und praktische Folgen*, „Unabhängige Zeitschrift für Versicherungsrecht und Schadenersatz“ 2019, nr 5.
- Brand O., *Robo Advice – Die Erfüllung von Beratungspflichten des Versicherers mithilfe künstlicher Intelligenz*, [w:] *Düsseldorfer Vorträge zum Versicherungsrecht*, Looschelders D., Michael L., VVW, Karlsruhe 2020.
- Czajkowska A., *Analiza wymagań i potrzeb klienta w świetle ustawy o dystrybucji ubezpieczeń – zarys procesu*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2018, nr 4.
- Fras M., *Analiza potrzeb klienta przy zawieraniu umowy na kolejny okres ubezpieczenia*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2020, nr 2.
- Fras M., *Umowa ubezpieczenia grupowego. Aspekty prawne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2015.
- Fras M., Zgonina O., *ECJ – Group organizer as a distributor by the terms of IDD Commentary Judgement of the Court (First Chamber) of 29 September 2022 in case C-633/20, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV v. TC Medical Air Ambulance Agency GmbH, ECLI:EU:C:2022:733*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2023, nr 1.
- Kucharski B., *O rezygnacji z analizy wymagań i potrzeb klienta w dystrybucji ubezpieczeń*, „Prawo Asekuracyjne” 2020, nr 2(103).
- Münkel T., [w:] W. Rüffer, D. Halbach, P. Schimikowski, *Versicherungsvertragsgesetz. Handkommentar*, Nomos, Baden-Baden 2019.
- Reiff P., [w:] *Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz*, Langheid T., Wand M., [red.], CH Beck, München 2022.
- Rixecker R., [w:] *Versicherungsvertragsgesetz mit Einführungsgesetz und VVG-Informationspflichtenverordnung*, Langheid T., Rixecker R. [red.], CH Beck, München 2022.
- Rudy M., [w:] *Versicherungsvertragsgesetz: VVG mit Nebengesetzen, Vertriebsrecht und Allgemeinen Versicherungsbedingungen*, Prölss J., Martin A. [red.], CH Beck, München 2021.
- Rüsing C., *Grenzüberschreitende Versicherungsvermittlung im Binnenmarkt. Internationales Aufsichts – und Privatrecht*, Mohr Siebeck, Tübingen 2020.
- Schwintowski H.-P., [w:] „Verbraucher und Recht (VuR) – Zeitschrift für Wirtschafts – und Verbraucherrecht“ 2008, nr 8.
- Serwach M., *Ustawowy obowiązek oceny potrzeb i wymagań klienta w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej*, „Prawo Asekuracyjne” 2019, nr 2(99).

- Stöbener A.R., *Beratungspflichten des Versicherers: Von der Anlassrechtsprechung zur IDD*, VVW, Karlsruhe 2018.
- Stöbener A.R., *Informations – und Beratungspflichten des Versicherers nach der VVG-Reform*, „Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft“ 2007, nr 96.
- Tarasiuk A., Wojno B., *Analiza wymagań i potrzeb klienta w procesie dystrybucji ubezpieczeń*, „Prawo Asekuracyjne” 2018, nr 3[96].
- Teichler M., *Anmerkung zum Urteil des EuGH vom 29.9.2022 [C-633/20] zur Vermittlereigenschaft der Gruppenspitze*, *Unabhängige Zeitschrift für Versicherungsrecht*, „Haftung und Schadensersatz“ 2023, nr 12.
- Teichler M., *Die Versicherung-Vertriebsrichtlinie (IDD) erfolgreich umsetzen*, Haufe Lexware, Freiburg 2018.
- Tereszkiewicz P., *The Europeanisation of the insurance contract law: the insurer's duty to advise and its regulation in German and European law*, [w:] *The Transformation of European Private Law: Harmonisation, Consolidation, Codification or Chaos?*, Cambridge University Press, Cambridge 2013.
- Wandt M., *Transparency in the Insurance Contract Law of Germany*, [w:] *Transparency in Insurance Contract Law*, Marano P., Nossia K. [red.], Springer, Cham 2019.
- Wandt M., *Versicherungsnehmer einer Gruppenversicherung als Versicherungsvermittler. Grund und Grenzen der Entscheidung des EuGH v. 29.9.2022 – C-633/20*, „Versicherungsrecht (VersR) Zeitschrift für Versicherungsrecht, Haftungs – und Schadensrecht“ 2022, nr 23.
- Wandt M., *Versicherungsrecht*, Vahlen, Köln 2019.
- Zgonina O., *Disclosure obligations as instrument of protecting customers of insurance services in German law*, *PRÁVO – OBCHOD – EKONOMIKA XI*, Suchoža J., Husár J., Hučkova R. [red.], UPJS, Košice 2022.
- Zgonina O., *Osobliwości w dochodzeniu roszczeń z tytułu naruszenia obowiązku informacyjnego przez ubezpieczyciela w prawie niemieckim – rozważania o efektywności modelu*, „Gdańskie Studia Prawnicze” 2023, nr 3[60].

Standards for customers' demands and needs test in Germany

The customer demands and needs test in Germany is part of the advisory duty of insurance distributors. The purpose of this article is to examine the scope of the indicated obligation and to identify the standards for its fulfilment. In particular, the provisions of § 6 VVG and 61 VVG, which regulate the advisory duty, will be analysed. The article will verify the thesis that the model adopted in Germany for conducting a demands and needs test is effective in view of the IDD's goals.

Keywords: insurance distribution, demands and needs test, advisory duties, IDD, insurance intermediation.

OSKAR ZGONINA – doktorant w Szkole Doktorskiej Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach; aplikant adwokacki przy Izbie Adwokackiej w Katowicach.

ORCID: 0000-0002-1268-8186

e-mail: oskar.zgonina@us.edu.pl

