

Sygn. akt XIV C 581/21

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 czerwca 2022 r.

Sąd Okręgowy w Poznaniu XIV Zamiejscowy Wydział Cywilny z siedzibą w Pile

w składzie następującym:

Przewodniczący: sędzia Przemysław Okowicki

Protokolant: st. sekr. sąd. Joanna Perlicjan

po rozpoznaniu w dniu 18 maja 2022 r. w Pile

sprawy z powództwa M. U. (1)

przeciwko (...) SA w W.

o zapłatę

1. powództwo oddała;
2. kosztami postępowania obciąża powódkę w całość i z tego tytułu zasądza od powódki na rzecz pozwanego kwotę 5.417 ( pięć tysięcy czterysta siedemnaście) zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego, w tym kwotę 17 ( siedemnaście ) zł tytułem zwrotu opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

Przemysław Okowicki

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 2 lipca 2021 r. (data wpływu) powódka M. U. (1) wniosła o zasądzenie od pozwanego (...) S.A. z siedzibą w W. kwoty 129.369,28 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie w zapłacie liczonymi od kwoty 129.150,34 zł od dnia 19 grudnia 2019 r. do dnia zapłaty oraz od kwoty 218,94 zł od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu powódka wskazała, iż w związku z wyjazdem turystycznym do Turcji wykupiła u pozwanego polisę ubezpieczeniową, która obejmowała wcześniejszy powrót do domu, jeżeli ubezpieczony zmuszony jest do nagłego, wcześniejszego powrotu do domu, a pierwotnie przewidziany środek transportu nie może zostać wykorzystany. W takiej sytuacji ubezpieczyciel organizuje i pokrywa koszty transportu ubezpieczonego. W trakcie pobytu w Turcji, powódka otrzymała wiadomość o śmierci męża, który zmarł nagle i w związku z tym zaistniała konieczność przerwania wyjazdu i powrotu do Polski. Wyjaśniła, że dochodzone pozwem roszczenie stanowi koszt czarteru samolotu, którym wróciła z Turcji do Polski wobec niemożliwości uzyskania podczas pobytu w Turcji dokumentów potwierdzających śmierć męża oraz braku lotów rejsowych z Turcji do Polski. Powódka zarzuca pozwanemu niewywiązanie się przez niego ze zobowiązań umownych wynikających z umowy ubezpieczenia. Pozwany nie zrealizował wynikającego z umowy obowiązku zorganizowania transportu do Polski w nagłej sytuacji życiowej w związku ze śmiercią męża. Po powrocie do kraju powódka zgłosiła roszczenie ubezpieczycielowi, który wypłacił jej odszkodowanie w wysokości 2.213,60 zł. Powódka złożyła reklamację wzywając jednocześnie pozwanego do wypłaty odszkodowania w pełnej wysokości. Pomimo reklamacji pozwany podtrzymał swoje stanowisko.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie od powódki kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Pozwany stoi na stanowisku, że w sposób zgodny z treścią łączącej strony umowy ubezpieczenia wywiązał się z ciążącego na nim zobowiązania, wypłacając na rzecz powódki kwotę 2.000 zł tytułem refundacji kosztu biletu lotniczego na trasie A.-P., kwota ta odpowiada średnim stawkom cen biletów lotniczych w klasie ekonomicznej.

W uzasadnieniu wskazał, że przyznaje, że konsultantka ubezpieczyciela poinformowała powódkę, iż zwrot kosztów transportu przysługuje na podstawie rachunków i dokumentacji medycznej, co nie zmienia faktu, iż zwrot kosztów następuje w wysokości wskazanej w OWU. Zgodnie z OWU zwrot kosztów przysługuje, w przypadku podróży samolotem, za bilet lotniczy w klasie ekonomicznej. Akceptując ubezpieczenie powódka potwierdziła znajomość OWU, w związku z czym nie ma podstaw ani możliwości wypłaty odszkodowania w żądanej przez powódkę wysokości. Pozwany nie podzielił zarzutu braku reakcji po stronie ubezpieczyciela i braku pomocy w zorganizowaniu powrotu do kraju. Okoliczność dotycząca nieprzedłożenia przez powódkę aktu agonu męża w dniu 3 października 2019 r. nie miała żadnego wpływu na przebieg postępowania likwidacyjnego, w tym szczególności, na wybór przez powódkę lotu specjalnie dla niej wycarterowanego, a którego koszt przekracza w sposób oczywisty koszt przelotu samolotem rejsowym.

Strony w toku procesu podtrzymały swoje stanowiska w sprawie.

### **Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

W związku z wyjazdem turystycznym do Turcji zorganizowanym przez biuro (...) Sp. z o.o. powódka w dniu 27 września 2017 r. zawarła z pozwanym (...) S.A z siedzibą w W. umowę dobrowolnego ubezpieczenia (...), która została potwierdzona polisą nr (...). Okres odpowiedzialności pozwanego rozpoczynał się w dniu 2 października 2019 r., a kończył 9 października 2019 r. Składka za ubezpieczenie wynosiła 176,40 zł. Do niniejszej umowy ubezpieczenia zastosowanie miały ogólne warunki ubezpieczenia (...) ustalone uchwałą Zarządu (...) S.A. nr (...) z dnia 19 września 2017 r. ze zmianami ustalonymi uchwałą nr (...) z dnia 6 lipca 2018 r. Powódka podpisując polisę złożyła oświadczenie iż przed zawarciem umowy otrzymała Ogólne Warunki Ubezpieczenia (...) oraz Dokument zawierający informacje o produkcie.

Dowód: polisa ubezpieczeniowa nr (...) – k.17-19,

Zgodnie z postanowieniami OWU ubezpieczyciel organizuje powrót i pokrywa koszty wcześniejszego transportu ubezpieczonego do kraju - § 3 ust. 1 pkt 3 pkt a klauzuli 1 OWU. Przez pojęcie „koszty transportu” rozumie się koszty biletu kolejowego, autobusowego albo jeżeli podróż koleją lub autobusem trwa dłużej niż 12 godzin – biletu lotniczego klasy ekonomicznej.

Dowód: Ogólne warunki ubezpieczenia (...) – k. 63-84

W dniu 2 października 2019 r. podczas pobytu w Turcji powódka otrzymała późnym wieczorem informację o śmierci męża T. U., który zmarł nagle o godz.20:35 (bezsporne).Powódka 3 października 2019 r. o godz.1:30 w nocy skontaktowała się z Centrum Pomocy dla klientów pozwanego ubezpieczyciela w celu zorganizowania natychmiastowego transportu do P.. Konsultantka wyjaśniła, że do realizacji świadczenia niezbędne będzie przesłanie aktu zgonu lub innego dokumentu potwierdzającego śmierć członka rodziny. Ponadto pracownik oznajmił, że organizacja usługi rozpocznie się w godzinach porannych (z uwagi na późną porę, w której nie było możliwości zarezerwowania przelotu) ok.godz.8.

W odpowiedzi poszkodowana oznajmiła, że nie może czekać do rana i spróbuje zorganizować przelot samodzielnie. Konsultantka poinformowała, że istnieje możliwość refundacji kosztów podróży po przedstawieniu faktury i dokumentacji dot. zgonu. Z powódką przebywała w Turcji jej koleżanka z pracy K. B., która ze względu na stan w jakim znajdowała się powódka, chciała jej towarzyszyć w podróży do kraju, jednak pracownik ubezpieczyciela poinformował,

że zwrot kosztów podróży przysługuje tylko powódce. Po zakończonej rozmowie ubezpieczyciel wysłał do pozwanej wiadomość sms z listą wymaganych do przedstawienia dokumentów.

Dowód: akt zgonu – k.20, treść sms z dnia 3 października 2019 r. - 24

Powódka wobec uzyskanych informacji od ubezpieczyciela zaczęła wraz z obsługą hotelu, rezydentem oraz znajomymi poszukiwania samolotów do Polski bądź Berlina, który znajdował się w odległości 300 km od miejsca zamieszkania powódki. Niestety mimo istniejących lotów, nie było już dostępnych miejsc, dlatego powódka zdecydowała się na wycarterowanie prywatnego samolotu.

Tego samego dnia w godzinach porannych ok. godz. 9 pracownicy ubezpieczyciela kontaktowali się z powódką, ale była już ona w drodze na lotnisko na lot zorganizowany we własnym zakresie. W tej sytuacji pracownik centrum pomocy ponownie poprosił o przesłanie rachunków i dokumentację niezbędną do refundacji kosztów. O godz.13 powódka wyleciała wraz z K. B. do Polski, za który zapłaciła kwotę 131.364 zł, a także kwotę 50 euro za przejazd taksówką na lotnisko.

Dowód: bezsporne, nadto twierdzenia

Po powrocie do kraju powódka zgłosiła pozwanemu roszczenie o zapłatę kwoty 131.364 zł oraz kwotę 50 euro. Pismem z dnia 29 paź 2019 r (...) działając w imieniu i na rzecz (...) S.A. rozpatrzyli wniosek powódki przyznając jej odszkodowanie w wysokości 2.213,66 zł ( 2.000 zł w walucie polskiej oraz 50 euro wg kursu średniego NBP z 29 października 2019 r.) nie znajdując podstaw do wypłaty odszkodowania w pełnej wysokości roszczenia. Pozwany uznał zwrot kosztów transportu taksówką na lotnisko oraz równowartość ceny biletu lotniczego klasy ekonomicznej. Uzasadniając to tym, że ubezpieczenie obejmuje organizację oraz pokrycie kosztów transportu, w związku z koniecznością wcześniejszego powrotu do kraju (OWU klauzula nr 1 par.3 ust.3 lit. a). Koszty transportu rozumiane są jako: koszty biletu kolejowego, autobusowego, biletu lotniczego klasy ekonomicznej (OWU klauzula nr 1 par.2).

Dowód: pismo z dnia 29 października 2019 r. –k.30-32

Dnia 12 grudnia 2019 r. powódka złożyła reklamację do ubezpieczyciela wskazując na nieprawidłowość jego stanowiska i jednocześnie wzywając Ubezpieczyciela do wypłaty odszkodowania w pełnej wysokości.

Dowód: reklamacja z dnia 12.12.2019 r. – k.33-35

W odpowiedzi na powyższą reklamację pozwany podtrzymał swoje stanowisko w sprawie.

Dowód: pismo z dnia 8 stycznia 2020 r. – k.36

Wobec nieuwzględnienia roszczeń w trybie reklamacyjnym, powódka złożyła wniosek do Rzecznika Finansowego o podjęcie interwencji w sprawie. Pomimo tej interwencji stanowisko pozwanego pozostało niezmiennie.

Dowód: wniosek do Rzecznika Finansowego z dnia 20 lutego 2020 r. – k.37, pismo rzecznika finansowego z dnia 24 kwietnia 2020 r. – k.40, pismo pozwanego z dnia 25 maja 2020 r. – k. 41, pismo rzecznika finansowego z dnia 2 lipca 2020 r. – k.44,

Szybki powrót do kraju powódka uzasadniała fakt lutego em, że wraz z mężem prowadzili spółkę (...) Stację Dealerską (...) spółka jawna. Spółka ta przed śmiercią T. U. miała ustanowioną jednoosobową reprezentację M. U. (1) lub T. U.. Prawo do reprezentowania spółki w zakresie wszystkich spraw oraz wszelkich czynności sądowych i pozasądowych wspólnicy przyznają wyłącznie T. U. i M. U. (1). Uprawnieni wspólnicy mogli reprezentować spółkę jednoosobowo. Wspólnicy M. U. (2), A. G. i P. u. byli pozbawieni prawa reprezentowania spółki. W momencie śmierci T. U. decyzyjność spoczęła wyłącznie na M. U. (1).

Dowód: odpis z KRS spółki - k.46-48

Podstawą dla powyższych ustaleń była poniższa ocena zgromadzonego w sprawie materiału.

W myśl art. 229 k.p.c., nie wymagają dowodu fakty przyznane w toku postępowania przez stronę przeciwną, jeżeli przyznanie nie budzi wątpliwości. Na tej podstawie Sąd przyjął bez dowodów fakty podnoszone przez strony, które zostały potwierdzone przez przeciwnika procesowego, gdyż ich przyznanie nie wywoływało żadnych wątpliwości.

Sąd uznał za wiarygodne dokumenty prywatne i urzędowe, które zostały wyżej wskazane jako podstawa ustaleń. Nie budziły one wątpliwości co do autentyczności i zgodności treści z prawdą. Jednocześnie ich wiarygodność nie była przez żadną ze stron podważana, więc także z tego punktu widzenia nie było podstaw do odmówienia im wiary.

Sąd uznał za w pełni wiarygodne zeznania świadków K. B. i G. K.. Ich zeznania były wyważone, nie zawierały stwierdzeń nielogicznych lub sprzecznych z zasadami doświadczenia. Znajdowały wsparcie w rzeczowym materiale dowodowym. Żadna ze stron nie kwestionowała ich wiarygodności a i Sąd nie znalazł podstaw aby czynić to z urzędu.

Przechodząc do oceny zeznań stron, wskazać trzeba, że odmienności w oświadczeniach stron dotyczyły oceny słów konsultanta w trakcie przyjmowania zgłoszenia powódki o potrzebie powrotu do kraju w związku ze śmiercią jej męża. Powódka była przekonana, że otrzyma pełny zwrot kosztów podróży powrotnej do Polski po przedstawieniu wymaganych dokumentów.

### ***Sąd zważył, co następuje:***

W oparciu o powyższe ustalenia Sąd uznał, iż powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie. Zważył, iż w niniejszej sprawie bezsporne jest, że pozwany udzielił powódce ochrony ubezpieczeniowej na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia podczas Podróży w związku z wyjazdem powódki do Turcji. Kwestią sporną między stronami pozostawała kwestia wartości zwrotu kosztów wynajęcia samolotu prywatnego na powrót do Polski.

Istota sporu sprowadza się do tego czy w świetle umowy ubezpieczenia, jaką zawarła powódka z pozwanym ubezpieczycielem zachodzi odpowiedzialność pozwanego ubezpieczyciela na podstawie art. 805 § 1 k.c. W myśl tego przepisu konieczną przesłanką powstania odpowiedzialności z umowy ubezpieczenia jest zajście przewidzianego w umowie wypadku ubezpieczeniowego.

Materiał dowodowy sprawy nie pozwala na przyjęcie, iż przedstawiciel pozwanego telefonicznie wyraził zgodę na powrót do Polski wynajętym przez powódkę samolotem, gdyż osoba z którą była przeprowadzona na ten temat rozmowa nie została w ogóle poinformowana, że takim środkiem transportu powódka zamierza wrócić do kraju.

Zgodnie z art. 805 § 1 k.c. 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.

W świetle zaś obowiązującego strony postanowienia § 3 ust.1 pkt 3 klauzuli nr 1 do OWU (...) „W przypadku podróży ubezpieczonego po terytorium RP lub poza granicami RP, (...) S.A. na podstawie niniejszej klauzuli organizuje i pokrywa koszty następujących usług assistance: Wcześniejszy powrót ubezpieczonego do domu jeżeli ubezpieczony zmuszony do nagłego, wcześniejszego powrotu do domu, a pierwotnie przewidziany środek transportu nie może być wykorzystany, (...) S.A. organizuje i pokrywa koszty transportu ubezpieczonego. Usługa ta jest świadczona tylko w przypadku a) nieszczęśliwego wypadku, ciężkiej choroby lub śmierci osoby bliskiej ubezpieczonego w kraju stałego zamieszkania. Konieczność wcześniejszego powrotu ubezpieczonego do domu powinna być potwierdzona, w zależności od przyczyny powrotu, dokumentacją medyczną, zaświadczeniem administratora lub zaświadczeniem z Policji. W § 2 przedmiotowej klauzuli zawarto następujące postanowienie: „przez użyte w niniejszej klauzuli pojęcie „koszty transportu” rozumie się koszty biletu kolejowego, autobusowego albo jeżeli podróż kolejną lub autobusem trwa dłużej niż 12 godzin – biletu lotniczego klasy ekonomicznej”. Wskazał, iż jednocześnie w § 31 ust. 3 pkt 2 OWU zastrzeżono, że w przypadku, w których zgodnie z OWU, (...) S.A. zobowiązany jest do zwrotu poniesionych

kosztów leczenia lub usług assistance, (...) S.A. zwraca ww. koszty w ubezpieczeniu assistance do wysokości faktycznie poniesionych kosztów udokumentowanych stosownym rachunkiem, nie więcej niż do wysokości limitu kwotowego odpowiedzialności ustalonego dla danej usługi assistance, a w przypadku braku jego ustalenia maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tego typu usługi”.

W ocenie Sądu z materiału dowodowego sprawy, a w szczególności z zeznań powódki oraz z rozmowy między nią a konsultantką z dnia 3 października 2019 r. wynika, że decyzję o powrocie do Polski powódka podjęła samodzielnie, nie chcąc czekać do rana na działania ze strony pozwanego. Powódka chciała wracać do kraju ze swoją koleżanką, która towarzyszyła na wycieczce ale konsultantka powiedziała, że transport organizowany jest tylko dla osób bliskich zmarłego, więc dla K. B. jako pracownika by nie przysługiwał. Ponadto Zdaniem Sądu nie ulegało wątpliwości, iż pozwany nie wymagał od powódki aktu zgonu jej męża aby przystąpić do organizacji lotu do kraju jak twierdzi powódka. Konsultantka wyraźnie powiedziała: „żeby móc cokolwiek zorganizować konieczne jest żebyśmy otrzymali dokumentację potwierdzającą śmierć męża poszkodowanej, więc tutaj jakiś akt zgonu czy też po prostu inny dokument, który potwierdza, że do tego doszło”. Co jest zrozumiałym wymogiem ubezpieczyciela.

Ubezpieczyciel nie oczekiwał od powódki oryginału dokumentu, ani samego aktu zgonu, wystarczające byłoby np. zdjęcie zaświadczenia lekarskiego potwierdzającego zgon wystawione przez lekarza, który potwierdził ten fakt.

To powódka zrezygnowała z usług zorganizowania przez ubezpieczyciela przelotu do Polski, informując pracownika, że nie ma może czekać do rana i samodzielnie spróbuje zorganizować lot. Powódka nie czekając na kontakt w godzinach porannych ze strony Centrum Pomocy samodzielnie zorganizowała przelot czarterem. Powódka swoim zachowaniem zablokowała czynności mające na celu organizację przez pozwanego lotu powrotnego, a jak ustalono loty powrotne do Polski odbywały się 3,4 i 5 października 2019 r.

Ubezpieczyciel przyznał, że konsultantka poinformowała powódkę, iż zwrot kosztów transportu przysługuje na podstawie rachunków i dokumentacji medycznej, co nie zmienia faktu, iż zwrot kosztów następuje w wysokości wskazanej w OWU. Zgodnie z OWU zwrot kosztów przysługuje, w przypadku podróży samolotem, za bilet lotniczy w klasie ekonomicznej. Akceptując ubezpieczenie powódka potwierdziła znajomość OWU, w związku z czym nie ma podstaw ani możliwości wypłaty odszkodowania w żądanej przez powódkę wysokości.

Postępowanie dowodowe wykazało natomiast, że pozwany chciał udzielić zajęć się organizacją lotu powrotnego do kraju, jednak powódka nie chciała czekać do rana i oczekiwała, że w środku nocy ubezpieczyciel zorganizuje jej lot powrotny w związku z czym, Sąd nie może zgodzić się z powódką na temat braku wymaganej reakcji ubezpieczyciela i nie wywiązania się z ciążącego na nim zobowiązania.

Sąd zauważył następnie, iż przed wylotem do Polski powodowie byli informowani przez konsultantkę Centrum Pomocy pozwanego, iż koszty podróży powódki będą jej zwrócone przez ubezpieczyciela, gdy przedstawi wymagane dokumenty i rachunki. Podkreślenia wymaga fakt, iż powódka informując ubezpieczyciela o powrocie do Polski podała, że już są w drodze na lotnisko, nie wyjaśniając, że powódka w celu powrotu do Polski wyczarterowała prywatny samolot.

Zapisy umowy wyraźnie wskazywały że zwrot kosztów następuje do wysokości wskazanej w OWU, na tej podstawie żądanie ponad kwotę bilety lotniczego w klasie ekonomicznej podlega oddaleniu.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 98 k.p.c. stosownie do wyniku procesu.

**Przemysław Okowicki**