

MARCIN PABIŚ

Ubezpieczenie ochrony prawnej – konstrukcja produktu i likwidacja szkód w praktyce ubezpieczeniowej

Przedmiotem artykułu są rozważania na temat ubezpieczeń ochrony prawnej, w szczególności dotyczące konstrukcji produktu oraz procesu likwidacji szkód. Autor opisuje kluczowe cechy ubezpieczenia, a także wskazuje na wybrane problemy, związane z rozpatrywaniem roszczeń kierowanych przez ubezpieczonych wobec ubezpieczycieli.

Słowa kluczowe: ubezpieczenie ochrony prawnej, ogólne warunki ubezpieczenia, likwidacja szkód, dochodzenie roszczeń, pomoc prawna.

Wprowadzenie

Ubezpieczenia ochrony prawnej zostały wydzielone jako grupa 17 załącznika nr II do ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej¹. Są one obecne na polskim rynku od nieco ponad dekady, co jest relatywnie krótkim okresem. Z tego względu nadal niska jest świadomość klientów dotycząca, po pierwsze – samego istnienia tego typu produktów, a po drugie – zasad ich funkcjonowania oraz korzyści, które oferują.

W niniejszym artykule autor skupia się na zdefiniowaniu kluczowych cech ubezpieczenia ochrony prawnej oraz przedstawia przebieg procesu likwidacji szkód z praktycznego punktu widzenia. Z uwagi na ograniczone ramy publikacji, niektóre zagadnienia zostaną jedynie zasygnalizowane. Opracowania – zarówno doktrynalne, jak i praktyczne – są bowiem ciągle nieliczne, a wiele kwestii wymaga bardziej pogłębionej analizy.

Pojawiające się w artykule pojęcie *problemu prawnego* należy rozumieć nie w jego ściśle prawnym znaczeniu, ale jako termin obejmujący wszelkie rodzaje spraw, które mogą zostać ubezpieczycielowi zgłoszone przez ubezpieczonego jako roszczenie o spełnienie świadczenia z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia.

1. Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Dz. U. 2015, poz. 1844.

1. Cechy ubezpieczenia ochrony prawnej

1.1. Przedmiot ubezpieczenia

Ubezpieczenie ochrony prawnej zostało zdefiniowane w dyrektywie Rady Wspólnot Europejskich 87/344/EWG z dnia 22 czerwca 1987 roku w sprawie koordynacji przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych odnoszących się do ubezpieczenia ochrony prawnej. Zgodnie z art. 2 dyrektywy, na podstawie umowy ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązuje się, w zamian za zapłatę składki, do poniesienia kosztów postępowania sądowego, w szczególności w celu:

- zapewnienia odszkodowania z tytułu poniesionej przez ubezpieczonego straty, szkody lub uszkodzenia ciała poprzez ugodę pozasądową lub w drodze postępowania cywilnego lub karnego;
- obrony lub reprezentowania ubezpieczonego w postępowaniu cywilnym, karnym, administracyjnym lub innym postępowaniu, lub też w związku z roszczeniem zgłoszonym wobec niego.

W krajowym prawodawstwie, wskazane wyżej postanowienia dyrektywy znalazły swoje odzwierciedlenie w art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.² Kolejne ustępy wymienionego przepisu, także będące *de facto* inkorporacją postanowień dyrektywy, przewidują dodatkowo:

- ust. 2 stanowi, iż umowa ubezpieczenia ochrony prawnej nie może obejmować dodatkowo innych grup ubezpieczeń, chyba że ubezpieczenia te uwzględnione zostały w odrębnej części umowy ubezpieczenia oraz została dla nich ustalona odrębna składka ubezpieczeniowa;
- ust. 3 statuuje kluczową z punktu widzenia klienta zasadę swobodnego wyboru przez ubezpieczonego adwokata lub radcy prawnego w zakresie obrony, reprezentowania lub wspierania interesów ubezpieczonego w postępowaniu sądowym lub administracyjnym;
- zgodnie z ust. 4, ubezpieczyciel powinien zapewnić, aby pracownik zakładu ubezpieczeń zajmujący się obsługą roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia ochrony prawnej nie wykonywał podobnej działalności w zakresie innej grupy ubezpieczeń prowadzonej przez ten zakład ubezpieczeń lub w innym zakładzie ubezpieczeń, który jest jednostką dominującą lub jednostką zależną tego zakładu ubezpieczeń wykonującą działalność ubezpieczeniową, o której mowa w dziale II załącznika do ustawy;
- ust. 5 i 6 ustanawiają dodatkowe obowiązki informacyjne ubezpieczyciela, obejmujące poinformowanie klienta o wymagającej umowy stron możliwości poddania sporu między zakładem ubezpieczeń udzielającym ochrony w zakresie ochrony prawnej a ubezpieczonym pod rozstrzygnięcie sądu polubownego lub o możliwości rozstrzygnięcia takiego sporu w inny, zapewniający porównywalną gwarancję obiektywności sposób; a także o prawie o prawie swobodnego wyboru adwokata lub radcy prawnego w sytuacji wystąpienia sprzeczności interesów lub różnicy zdań w sprawie rozstrzygnięcia sporu.³

2. Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Dz. U. 2015, poz. 1844.

3. Omówienie i interpretacja przywołanych norm prawnych z całą pewnością przekraczają ramy niniejszego artykułu i zdają się wymagać odrębnej publikacji; w odniesieniu do dotychczas obowiązującej ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej, zob. np. B. Janyga, *Komentarz do wybranych przepisów ogólnych warunków ubezpieczenia ochrony prawnej*, [w:] Z. Brodecki, M. Serwach, M. Glicz [red.], *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Komentarz. Tom I*, Wolters Kluwer, Warszawa 2010, s. 724 i nast.; Sz. Szmak, *Ubezpieczenia ochrony prawnej w systemie niemieckim – wybrane problemy*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2014, nr 1, s. 94.

Praktyczne ujęcie przedmiotu ubezpieczenia ochrony prawnej najłatwiej ustalić, odwołując się do funkcjonujących na rynku ogólnych warunków ubezpieczenia. Przykładowo, zgodnie z § 9 OWU Concordia Polska TUW⁴, przedmiotem ubezpieczenia jest umożliwienie obrony interesów prawnych ubezpieczonego oraz poniesienie przez ubezpieczyciela związanych z tym kosztów. Z kolei w OWU D.A.S TU Ochrony Prawnej S.A.⁵ nie ma wprost odwołania do pojęcia „przedmiotu ubezpieczenia”; w § 2 wskazane jest w sposób opisowy, iż ubezpieczenie ma na celu zapewnienie ochrony prawnej i reprezentacji interesów prawnych osoby ubezpieczonej oraz pokrycie kosztów, opłat i wydatków prawnych w przypadku wystąpienia wypadku ubezpieczeniowego w okresie odpowiedzialności ubezpieczyciela. Podobnie przedmiot ubezpieczenia jest określony w OWU ochrony prawnej posiadaczy pojazdów mechanicznych⁶ TUIr Allianz S.A., gdzie – zgodnie z § 2 – przedmiotem ubezpieczenia jest umożliwienie obrony prawnej ubezpieczonego w niezbędnym zakresie poprzez refundację przez Allianz poniesionych kosztów z nią związanych, a wyraźnie wskazanych w niniejszych OWU, jeżeli zdarzenie powodujące konieczność obrony prawnej nastąpiło w okresie ubezpieczenia.

Na podstawie przywołanych definicji można określić przedmiot ubezpieczenia ochrony prawnej w ogólności – jako szeroko rozumiany interes prawny ubezpieczonego. Takie rozumienie przedmiotu ubezpieczenia ochrony prawnej jest zgodne z art. 821 Kodeksu cywilnego: przedmiotem ubezpieczenia majątkowego może być każdy interes majątkowy, który nie jest sprzeczny z prawem i daje się ocenić w pieniądzu.

Należy nadmienić, że w odróżnieniu od ubezpieczeń mienia, w ubezpieczeniu ochrony prawnej interes majątkowy nie znajduje swojego materialnego substratu (jak np. samochód w ubezpieczeniu *autocasco*), co czyni ubezpieczenie ochrony prawnej nieco podobnym do ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej⁷. Niemniej, w ujęciu potocznym mówi się często o powiązaniu funkcjonalnym z przedmiotem materialnym – np. „ochrona prawna kierowcy i pojazdu” – pojazd nie stanowi jednak wówczas przedmiotu ubezpieczenia w sensie prawnym, a jedynie „punkt odniesienia” dla zakresu ubezpieczenia.

1.2. Zakres ubezpieczenia

Zakres ubezpieczenia ochrony prawnej jest najczęściej ograniczony z jednej strony poprzez określenie dziedzin prawa objętych ochroną ubezpieczeniową, a z drugiej poprzez zdefiniowanie obszarów aktywności życiowej ubezpieczonego, do których mogą odnosić się sprawy zgłaszane przez klientów.

Do najczęściej ubezpieczanych należą sprawy z zakresu:

- dochodzenia roszczeń odszkodowawczych ubezpieczonego z tytułu czynów niedozwolonych;
- prawa karnego i wykroczeń;

4. *Ogólne Warunki Ubezpieczenia Ochrony Prawnej*, zatwierdzone uchwałą Zarządu CONCORDIA POLSKA TUW, mające zastosowanie do umów zawieranych począwszy od dnia 15 września 2011 r.

5. *Ogólne warunki ubezpieczenia Ochrona prawna w życiu prywatnym*, przyjęte uchwałą Zarządu D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. nr 03/12/2012 z dnia 20 grudnia 2012 r.

6. *Ogólne warunki ubezpieczenia* przyjęte uchwałą Zarządu TUIr Allianz Polska S.A. nr 89/2013 z dnia 19 września 2013 r.

7. W zasadzie wszystkie dostępne na rynku polskim ubezpieczenia ochrony prawnej obejmują *de facto* swoim zakresem elementy ubezpieczenia ochrony prawnej – ubezpieczyciel bowiem zobowiązuje się z reguły nie tylko do zapłaty odszkodowania na rzecz osoby trzeciej, wobec której ubezpieczony jest zobowiązany do naprawienia szkody, ale także do obrony ubezpieczonego przed nieuzasadnionym roszczeniem.

- prawa pracy i ubezpieczeń społecznych;
- umów i praw rzeczowych związanych z życiem prywatnym ubezpieczonego lub z prowadzoną przez niego z działalnością gospodarczą lub zawodową.

W ramach niektórych ofert, zwłaszcza kierowanych do określonych grup zawodowych, ochroną mogą być obejmowane także inne sprawy, np. sądowe spory podatkowe czy postępowania dyscyplinarne.

Natomiast obszary ubezpieczanej aktywności życiowej mogą obejmować wszelkie sprawy związane z: posiadaniem przez ubezpieczonego pojazdu, a także uczestnictwem ubezpieczonego w ruchu drogowym;⁸ szeroko rozumianym życiem prywatnym ubezpieczonego oraz jego osób bliskich;⁹ wykonywaniem przez ubezpieczonego określonej działalności lub zawodu (np. ochrona prawna dla lekarzy); działalnością gospodarczą wykonywaną przez ubezpieczonego.

Wskazanie ubezpieczonych dziedzin prawa precyzuje jednoznacznie, w jakiego rodzaju sprawach klient może spodziewać się pomocy ubezpieczyciela. Wbrew zgłaszanym niekiedy postulatom, nie jest niestety możliwe z ubezpieczeniowego punktu widzenia objęcie ochroną ubezpieczeniową wszelkich problemów prawnych, z tej prostej przyczyny, że niemożliwa byłaby wycena ryzyka takiego produktu ubezpieczeniowego i uzyskanie jakiegokolwiek rentowności.

Z kolei podział ze względu na rodzaje aktywności życiowej jest istotny bardziej z punktu widzenia konstrukcji produktu ubezpieczeniowego oraz marketingu – umożliwia „modułową” budowę warunków ubezpieczenia, a także pozwala skierować przekaz marketingowy ubezpieczyciela do określonej grupy klientów.

Kolejnym istotnym elementem zakresu ubezpieczenia, specyficznym dla ochrony prawnej, jest katalog kosztów pokrywanych przez ubezpieczyciela w ramach świadczeń wynikających z umowy. Dostępne na rynku OWU zawierają z reguły zamknięty katalog kosztów¹⁰, niemniej aktualnie jest on bardzo szeroki i można powiedzieć, że zawiera w zasadzie wszelkie koszty, które ubezpieczony będzie zmuszony ponieść w związku z toczącym się sporem prawnym. Z tego względu, wystarczające wydaje się ograniczenie się w tym miejscu do wymienienia tylko najistotniejszych z nich:

- wynagrodzenie profesjonalnego pełnomocnika (adwokata lub radcy prawnego);
- koszty sądowe, w tym koszty wpisu sądowego i zaliczek, np. na należności biegłych;
- zwrot kosztów procesu poniesionych przez stronę przeciwną¹¹.

Specyficznym typem kosztu, który może zostać pokryty w ramach ochrony prawnej, jest zapłata przez ubezpieczyciela kwoty poręczenia majątkowego w postępowaniu karnym, które ubezpieczony winien uiścić w toku postępowania karnego w celu uniknięcia tymczasowego aresztowania. Koszt ten jest pokrywany przez ubezpieczyciela najczęściej na zasadzie pożyczki – kwota jest zwracana przez organ procesowy po wygaśnięciu poręczenia lub też bezpośrednio przez ubezpieczonego, w przypadku przepadku przedmiotu poręczenia¹².

8. Historycznie rzecz biorąc, ubezpieczenie ochrony prawnej obejmujące zdarzenia w ruchu drogowym wprowadzone przez D.A.S. – Deutscher Automobilschutz AG, spółka ta była prekursorem nowoczesnych ubezpieczeń ochrony prawnej; szerzej na ten temat: Sz. Szmak, *op. cit.*, s. 89.

9. Z reguły ochroną ubezpieczeniową objęty jest małżonek lub partner życiowy oraz dzieci.

10. Por. § 11 OWU Concordia Polska TUW, § 4 OWU D.A.S. TU OP S.A., § 2 OWU TUiR Allianz Polska S.A.

11. Zakresem ubezpieczenia mogą być objęte na przykład koszty: postępowania egzekucyjnego, postępowania przed sądem polubownym, postępowania administracyjnego, koszty notarialne, koszty podróży ubezpieczonego do sądu zagranicznego.

12. Szerzej nt. poręczenia majątkowego: D. Tarnowska, *Poręczenie majątkowe jako środek zapobiegawczy w polskim procesie karnym*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa, Toruń 2002.

Pokrywanie wskazanych wyżej kosztów jest głównym świadczeniem ubezpieczyciela w klasycznym modelu ubezpieczenia ochrony prawnej. Faktem jest jednak, że w praktyce rynkowej, tak na rynku polskim, jak i na pozostałych rynkach europejskich, ubezpieczyciele z reguły oferują określone świadczenia dodatkowe, takie jak *assistance* prawny, sporządzenie opinii prawnej, usługa wskazania klientowi prawnika, który będzie reprezentował jego interesy. Kwestie z tym związane zostaną jeszcze poruszone w dalszej części artykułu.

Jak w każdym innym ubezpieczeniu majątkowym, koszty mogą zostać pokryte do wysokości sumy ubezpieczenia, która zgodnie z art. 824 k.c., stanowi górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela. Oferowane obecnie sumy ubezpieczenia są na tyle wysokie, że problem możliwego wyczerpania się sumy ubezpieczenia jest marginalny.

Ostatnią, bardzo istotną kwestią specyficzną dla ubezpieczeń ochrony prawnej jest czasowy zakres ochrony ubezpieczeniowej, wyznaczany poprzez zdefiniowanie wypadku (lub zdarzenia) ubezpieczeniowego, którego wystąpienie w okresie ubezpieczenia jest warunkiem przyjęcia odpowiedzialności przez ubezpieczyciela. Wypadek ubezpieczeniowy powinien być zdarzeniem przyszłym, niepewnym, wywołanym wbrew lub niezależnie od woli ubezpieczonego. W ubezpieczeniu ochrony prawnej może być, najogólniej rzecz ujmując, definiowany jako:

- zdarzenie, które powoduje lub może powodować zmianę sytuacji prawnej ubezpieczonego;
- moment rzeczywistego lub domniemanego naruszenia przepisów, obowiązków, zobowiązań, przez ubezpieczonego lub osobę trzecią¹³.

Innymi słowy, ubezpieczenie obejmuje problemy prawne, których szeroko rozumiana przyczyna (a niekoniecznie sam problem prawny) wystąpi w okresie ubezpieczenia.

Prawidłowe zdefiniowanie wypadku ubezpieczeniowego w ogólnych warunkach ubezpieczenia pozwala na zachowanie losowości zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową. Łatwo bowiem wyobrazić sobie sytuację, w której klient narusza określone przepisy prawa, a następnie, spodziewając się możliwych konsekwencji swojego czynu, kupuje ubezpieczenie ochrony prawnej, licząc na pokrycie kosztów postępowania urzędowego, którego wszczęcia się spodziewa.¹⁴ W praktyce jest to element ubezpieczenia ochrony prawnej budzący największe kontrowersje, tak w procesie sprzedaży, jak też podczas likwidacji szkód.

W odniesieniu do niektórych rodzajów problemów prawnych objętych ubezpieczeniem przyjętą praktyką jest także stosowanie karencji, która powoduje powstanie odpowiedzialności ubezpieczyciela w danym ryzyku dopiero po upływie określonego czasu (np. 90 dni) od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Karencja nie ma oczywiście zastosowania przy zawieraniu kolejnych umów ubezpieczenia z zachowaniem ciągłości ochrony ubezpieczeniowej.

13. W odniesieniu do poszczególnych dziedzin prawa wypadek ubezpieczeniowy może zostać także doprecyzowany, np. w sprawach z zakresu prawa karnego momentem decydującym o udzieleniu ochrony ubezpieczeniowej jest moment popełnienia przestępstwa lub wykroczenia, w sprawach odszkodowawczych – moment powstania szkody.

14. Szerzej na ten temat B. Janyga, *op. cit.*, s. 720 i nast.

1.3. Wyłączenia odpowiedzialności

Definiując przedmiot i zakres ubezpieczenia ochrony prawnej, należy oczywiście zwrócić uwagę na wyłączenia odpowiedzialności. Oprócz wyłączeń ogólnych, spotykanych we wszystkich rodzajach ubezpieczeń, a dotyczących przede wszystkim zdarzeń związanych z działaniami wojennymi, strajkami, katastrofami naturalnymi itp., wyróżnić można przede wszystkim wyłączenia odpowiedzialności dotyczące określonych dziedzin prawa. I tak, wyłączone z zakresu ubezpieczenia są z reguły zdarzenia pozostające w związku z:

- umyślnym działaniem ubezpieczonego (co ma szczególne znaczenie w odniesieniu do spraw pozostających w zakresie prawa karnego);
- transakcjami terminowymi i spekulacyjnymi, a także grą lub zakładem;
- przejęciem długów lub poręczeniem;
- prawem rodzinnym, opiekuńczym i spadkowym;
- prawem podatkowym i celnym;
- ochroną danych osobowych;
- prawem patentowym, autorskim, prawem własności przemysłowej;
- szeroko rozumianym prawem handlowym, w tym prawem spółek, prawem ochrony konkurencji, prawem upadłościowym i naprawczym.¹⁵

Powody wyłączenia takich, a nie innych dziedzin prawa z zakresu ubezpieczenia są dość proste i wynikają z ubezpieczeniowych czynników oceny ryzyka. Niektóre rodzaje sporów prawnych są niejako z założenia skomplikowane i generują w większości przypadków wysokie koszty (np. prawo autorskie) – oznacza to wysoką wartość pojedynczej szkody. W innych z kolei przypadkach, wystąpienie problemu prawnego jest bardzo prawdopodobne (np. prawo rodzinne i spadkowe) i mogłoby powodować dużą częstotliwość zdarzeń; wówczas nawet przy niewielkiej wartości pojedynczej szkody, szkodowość tego typu kontraktu staje się bardzo trudna do kontrolowania. Dodatkowe ryzyko jest związane z nie do końca losowym charakterem niektórych problemów prawnych – ubezpieczony może przewidywać, że spór z dużym prawdopodobieństwem wystąpi w przyszłości, i mając to na uwadze, zawrzeć umowę ubezpieczenia.

Istotnym wyłączeniem jest także wyłączenie problemów prawnych związanych z wszelkiego rodzaju umowami zawieranymi przez ubezpieczonego w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej lub zawodowej. Wyłączenie to bywa powodem, dla którego ubezpieczenie ochrony prawnej jest oceniane jako nieprzydatne dla przedsiębiorców. Niemniej z punktu widzenia oceny ryzyka, objęcie ochroną problemów prawnych związanych z szeroko rozumianymi umowami handlowymi, z uwagi na ich liczbę i skomplikowanie, powodowałoby konieczność wyceny produktu ubezpieczeniowego na poziomie nieakceptowalnym dla potencjalnego klienta.

Ubezpieczyciele na ogół zastrzegają także w ogólnych warunkach ubezpieczenia, iż nie są objęte ochroną zdarzenia, co do których obrona interesów prawnych ubezpieczonego jest niecelowa, to jest: nie istnieje szansa pozytywnego załatwienia sprawy (np. dochodzenie przedawnionego roszczenia), obrona interesów prawnych jest sprzeczna z dobrymi obyczajami (wszelkiego rodzaju nadużycia własnych praw podmiotowych) lub też obrona interesów prawnych generuje

15. Pełen katalog wyłączeń funkcjonujących na rynku, por. np. § 15 OWU Concordia Polska TUW, § 10 OWU D.A.S. TU OP S.A., § 4 OWU TuR Allianz Polska S.A.

nieproporcjonalnie wysokie koszty (np. sądowe dochodzenie roszczeń z tytułu uszkodzenia rzeczy o wartości symbolicznych 10 zł). Cel wprowadzenia takiego wyłączenia jest oczywisty – zabezpieczenie interesów ubezpieczyciela przed eskalacją zgłoszeń wątpliwych lub błahych szkód.

1.4. Miejsce ubezpieczeń ochrony prawnej w systemie pomocy prawnej

Zgodnie z dość jednolitymi poglądami socjologów, występowanie problemów prawnych w społeczeństwie jest zjawiskiem masowym.¹⁶ Badania zagraniczne wskazują ponadto, że istotną barierą dostępu do pomocy prawnej, poza wspomnianymi już kwestiami finansowymi, są problemy takie jak konieczność osobistego korzystania z poradnictwa, trudność w uzyskaniu zdalnego kontaktu, czas trwania procedur, jak również zjawisko zniechęcenia wynikające z odsyłania osób poszukujących pomocy z instytucji do instytucji.¹⁷

Ubezpieczenia ochrony prawnej powinny być postrzegane jako jeden z wielu środków dostępu do pomocy prawnej, której koszty są ponoszone przez podmiot inny niż ten, który z pomocy korzysta. Inne tego typu mechanizmy to przede wszystkim wszelkiego rodzaju pomoc prawna finansowana ze środków publicznych.¹⁸

Oczywiście, pomoc taka oferowana jest przede wszystkim osobom, które nie są w stanie samodzielnie ponieść tego typu kosztów lub znajdują się w trudnej sytuacji życiowej¹⁹. Ubezpieczenie ochrony prawnej jest zaś skierowane przede wszystkim do podmiotów, które nie kwalifikują się do otrzymania pomocy ze środków publicznych, mają środki finansowe na zapłatę składki ubezpieczeniowej, natomiast nie są w stanie pokryć rynkowych kosztów pomocy prawnej.²⁰

Wydaje się, że najistotniejszą funkcją spełnianą przez ubezpieczenia ochrony prawnej jest obniżenie lub usunięcie bariery dostępu do wymiaru sprawiedliwości. Jest rzeczą oczywistą, że jednoznaczne ustalenie szans powodzenia przed wdaniem się w jakikolwiek spór prawny jest praktycznie niemożliwe. Jakiegokolwiek zatem dochodzenie swoich praw przed sądem wiąże się, po pierwsze – z koniecznością poniesienia kosztów jeszcze przed rozpoczęciem sporu, po drugie zaś – z ryzykiem choćby częściowego przegrania sprawy i, w związku z tym, zwrotu kosztów poniesionych przez przeciwnika procesowego.

Oczywiście, sama instytucja kosztów postępowania²¹ pełni istotne funkcje i powinna być oceniana pozytywnie. Ma ona wpływ przede wszystkim na ograniczenie takich zjawisk, jak chęć

16. Szerzej na ten temat: J. Winczorek, *Przegląd literatury na temat dostępności i korzystania z pomocy prawnej*, INPRIS, Warszawa 2012, s. 9.

17. *Ibidem*, s. 23.

18. *Ibidem*, s. 42.

19. Zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej, [Dz. U. 2015, poz. 1255] do nieodpłatnej pomocy prawnej będą uprawnione m.in. osoby fizyczne, którym zostały przyznane świadczenia z pomocy społecznej w ciągu 12 miesięcy przed udzieleniem pomocy prawnej, osoby fizyczne, które posiadają Kartę Dużej Rodziny, i kombatanci.

20. Zob. J. Winczorek, *op. cit.*, s. 46.

21. W postępowaniu cywilnym można wyróżnić koszty procesowe, mające charakter prywatnoprawny i rozliczane między stronami procesu, oraz koszty sądowe, funkcjonujące w relacji między Skarbem Państwa i stronami postępowania; szerzej M.G. Plebanek, *Nadużycie praw procesowych w postępowaniu cywilnym*, Wolters Kluwer, Warszawa 2012, s. 214.

uzyskania ochrony dla fikcyjnych interesów, szykanowanie lub wykorzystanie przeciwnika procesowego, pieniactwo. Niemniej, negatywnym aspektem tej instytucji może być stworzenie sytuacji, w której faktyczna sytuacja stron postępowania nie jest równa, gdyż zależy od posiadanych zasobów pieniężnych.²² Powoduje to, że spora liczba osób rezygnuje z dochodzenia często słusznych i uzasadnionych roszczeń, zwłaszcza np. w relacjach konsumenckich, gdzie przeciwnikiem osoby fizycznej jest duża korporacja, która z założenia posiada środki finansowe niezbędne do opłacenia kosztów sporów prawnych, wynikłych w związku z prowadzoną działalnością.

Niezwykle istotnym aspektem, o którym należy także wspomnieć, jest niski poziom kultury prawnej polskiego społeczeństwa i ogólna niechęć do korzystania z usług prawnych. Można nawet spotkać się z opiniami, iż niezajomość prawa, która niewątpliwie – nie tylko zgodnie z prawniczą paremią²³ – szkodzi, stała się w Polsce problemem cywilizacyjnym²⁴. Osoby korzystające – lub te, które powinny skorzystać – z szeroko rozumianej pomocy prawnej, często dostrzegają jedynie problem życiowy i nie mają nawet świadomości, że jego rozwiązaniem może być skorzystanie z porady prawnej lub wdanie się w spór o charakterze prawnym.²⁵

2. Proces likwidacji szkody w ubezpieczeniu ochrony prawnej

2.1. Zgłoszenie szkody i oczekiwania klientów

Omawiając proces likwidacji szkody ubezpieczeniu ochrony prawnej, należy na wstępie zaznaczyć, że co do zasady ma on nieco inny przebieg od standardu wyznaczonego przepisami prawa i praktyką ubezpieczeniową dla innych ubezpieczeń majątkowych²⁶. Proces ten rozpoczyna się naturalnie od zgłoszenia roszczenia, co w znakomitej większości spraw odbywa się telefonicznie, w trakcie rozmowy z konsultantem infolinii, lub następuje za pośrednictwem poczty elektronicznej²⁷. Istotne jest przy tym, że samo zgłoszenie powinno nastąpić jeszcze przed podjęciem przez ubezpieczonego działań mających na celu obronę swoich interesów – sprawa musi zostać bowiem niejako skonfrontowana z zakresem ubezpieczenia, oferowanym w ramach danej umowy.

W tym celu likwidator szkody dokonuje wstępnej oceny sytuacji faktycznej i prawnej zgłoszonego przez klienta problemu prawnego, sprawdza, czy dana sprawa jest objęta zakresem ubezpieczenia, a także czy wypadek ubezpieczeniowy powstał w okresie ubezpieczenia. Jeśli pojawią się wątpliwości, zwraca się do ubezpieczonego o uzupełnienie dokumentów lub dodatkowe

22. *Ibidem*.

23. Łac. *Ignorantia iuris nocet*.

24. D. Sałajewski, *Progi i bariery*, <http://prawo.rp.pl/artukul/1097203.html?print=tak&p=0> [dostęp: 8.04.2016].

25. J. Winczorek, *Ubezpieczenia ochrony prawnej a rynek usług prawnych w Polsce w świetle danych empirycznych*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2013, nr 3, s. 19.

26. Mowa tu o klasycznym modelu, gdzie ubezpieczyciel przyjmuje zgłoszenie szkody, a następnie w wyznaczonych ustawowo terminach (np. art. 817 k.c., art. 16 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, art. 14 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK) przeprowadza postępowanie mające na celu ustalenie rozmiaru szkody oraz zakresu swojej odpowiedzialności, a następnie dokonuje wypłaty odszkodowania na rzecz uprawnionego, najczęściej w formie pieniężnej.

27. „Tradycyjne”, papierowe zgłoszenia szkód na formularzach stanowią obecnie rzadkość.

oświadczenia. W przypadku decyzji pozytywnej ubezpieczyciel wystawia na rzecz klienta tzw. promesę pokrycia kosztów postępowania²⁸.

W tym miejscu należy poczynić istotną uwagę, dotyczącą oczekiwań klientów co do działań, które zostaną podjęte przez ubezpieczyciela po zgłoszeniu szkody. Jak wspomniano, w klasycznym modelu ochrony prawnej świadczenie ubezpieczyciela ogranicza się do pokrycia kosztów sporów prawnych, które zostały poniesione przez ubezpieczonego. Z wielu jednak względów dość często zdarza się, że oczekiwania ubezpieczonych są znacznie większe niż wspomniane pokrycie kosztów, czasem dalece wykraczające poza realne możliwości ubezpieczyciela, wynikające z zakresu ubezpieczenia oraz samej specyfiki działalności ubezpieczeniowej.

Wspomniano o przysługującej klientowi, wynikającej wprost z przepisów prawa, swobodzie wyboru prawnika. Jej celem jest zapewnienie ubezpieczonemu gwarancji rzetelnego prowadzenia jego sprawy – ubezpieczyciel nie może bowiem wówczas bezpośrednio ingerować w tok postępowania lub w podejmowane przez pełnomocnika ubezpieczonego decyzje – o ile są one podejmowane zgodnie z interesem klienta²⁹.

Paradoksalnie jednak, w praktyce klienci w większości przypadków w momencie zgłoszenia roszczenia nie są jeszcze przygotowani do współpracy z adwokatem lub radcą prawnym i oczekują od ubezpieczyciela, że ten wskaże im prawnika, do którego powinni się udać w celu załatwienia swojej sprawy.

Ubezpieczyciele działający na polskim rynku odpowiadają na tę potrzebę przede wszystkim poprzez nawiązywanie z kancelariami prawnymi współpracy, która na ogół ma na celu ułatwienie dostępu klienta do usług danej kancelarii, np. poprzez umieszczenie danych kancelarii na liście rekomendowanych podmiotów współpracujących, ustalenie z góry stawek wynagrodzenia za poszczególne sprawy, obowiązujących w przypadku zgłoszenia się ubezpieczonego. Należy jednak podkreślić, że porozumienia takie nie mogą w żaden sposób naruszać prawa ubezpieczonego do swobodnego wyboru prawnika, ze swojej istoty zatem rekomendacja ubezpieczyciela dotycząca kancelarii, do której ma zwrócić się klient, musi mieć charakter niezobowiązujący.

2.2. Assistance prawne

W związku ze specyfiką polskiego rynku ubezpieczeń i wspomnianą już niską świadomością klientów, dostępne na rynku produkty ubezpieczeniowe, oprócz „klasycznej” ochrony prawnej, zawierają zwykle element „infolinii prawnej” będącej rodzajem telefonicznej usługi typu *assistance*. Infolinia taka najczęściej służy do rozwiązywania prostych, a nawet błahych z punktu widzenia prawnego, spraw, które jednak mogą przysparzać klientom ubezpieczyciela sporo trudności. Pomimo pewnych kontrowersji dotyczących tego rozwiązania, podnoszonych zwłaszcza przez prawników,³⁰ sprawdza się ono doskonale w praktyce i umożliwia zdefiniowanie kolejnej istotnej funkcji ubezpieczenia ochrony prawnej – udostępnienia prostej i szybkiej usługi prawnej dla

28. Nazwa i szczegółowa treść tego dokumentu różni się nieznacznie u różnych ubezpieczycieli.

29. Szerzej na ten temat: Sz. Szmak, *Wybór prawnika w ubezpieczeniu ochrony prawnej – regulacje wybranych państw europejskich oraz orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości UE*, „Prawo Asekuracyjne” 2012, nr 2.

30. W środowiskach prawniczych kwestionowane jest udzielanie porad prawnych bezpośrednio przez pracowników ubezpieczycieli, jako nieposiadających wiedzy i kwalifikacji do świadczenia takich usług; niemniej rozwiązaniem tej wątpliwości jest outsourcing tego typu usług i świadczenie ich na rzecz klientów ubezpieczyciela przez kancelarie adwokatów lub radców prawnych, co daje gwarancje należytego poziomu merytorycznego, jak też poszanowania zasad etyki i tajemnicy zawodowej.

problemów, które mogą zostać rozwiązane w drodze konsultacji na odległość, bez konieczności bezpośredniego kontaktu z prawnikiem.

Przed wszystkim bowiem, klient dzwoniący na tego typu infolinię oczekuje szybkiego lub wręcz natychmiastowego uzyskania porady. Jest to rozwiązanie pozwalające, z jednej strony, na ograniczenie kosztów ubezpieczyciela, a z drugiej – na zaoferowanie klientom wartości dodanej, istotnie zwiększającej atrakcyjność produktu ubezpieczeniowego.

Bardzo często także telefoniczna porada prawna jest rodzajem „wstępnego” zgłoszenia szkody, podczas którego ubezpieczony otrzymuje informację o swojej sytuacji prawnej, możliwych zagrożeniach i szansach na rozwiązanie problemu, a następnie – na bazie uzyskanych informacji – podejmuje dalsze działania już z udziałem profesjonalnego pełnomocnika, korzystając z ubezpieczenia ochrony prawnej w pełnym zakresie.

2.3. Promesa pokrycia kosztów postępowania; dalszy tok postępowania

Jak już wspomniano, wstępny etap likwidacji szkody kończy się wydaniem przez ubezpieczyciela tzw. promesy pokrycia kosztów postępowania. Jest to istotna różnica w przebiegu w stosunku do pozostałych ubezpieczeń majątkowych. Samo zgłoszenie szkody następuje jeszcze przed powzięciem przez klienta jakichkolwiek kroków prawnych, co powoduje, że rozmiar szkody (wysokość przewidywanych kosztów) może zostać jedynie oszacowany – dokładne określenie wysokości świadczeń jest trudne³¹. Teoretycznie zatem rzecz biorąc, na etapie zgłoszenia roszczeń wysokość każdej szkody jest w zasadzie ograniczona jedynie dostępną dla klienta sumą ubezpieczenia. Naturalnie, ubezpieczyciele stosują określone metody oceny rezerw na niewypłacone odszkodowania.

Po wystawieniu promesy, z punktu widzenia ubezpieczyciela, szkoda zostaje przekazana do rejestru spraw w toku, natomiast dla ubezpieczonego dopiero w tym momencie rozpoczyna się właściwy proces „likwidacji” jego problemu (sporu) prawnego, który, co istotne, realizowany jest już w zasadzie bez aktywnego udziału ubezpieczyciela. Klient kontaktuje się z wybranym przez siebie lub rekomendowanym przez ubezpieczyciela prawnikiem, ustala z nim sposób postępowania, udziela pełnomocnictwa, a następnie pełnomocnik powinien podjąć przewidziane prawem działania w interesie i na rzecz swojego klienta.

Dopiero w tym momencie mogą pojawić się pierwsze koszty, do których pokrycia będzie zobowiązany ubezpieczyciel – moment ten może być oddalony w czasie od dnia wydania promesy nawet o kilka miesięcy (z reguły jednak jest to kilka tygodni). Samo rozliczenie kosztów odbywa się według wyboru klienta – poprzez refundację kosztów poniesionych wcześniej przez klienta lub też, z punktu widzenia klienta, „bezgotówkowo” – ubezpieczyciel rozlicza się bezpośrednio z prawnikiem reprezentującym klienta. Ponieważ postępowanie sądowe może trwać nawet kilka lat³², siłą rzeczy także szkoda pozostaje technicznie rzecz biorąc „otwarta” przez długi okres, a płatność świadczenia może następować kilkakrotnie, w miarę postępu sprawy.

31. W przypadku spraw sądowych nie wiadomo nawet czasem, jaka będzie dokładna wartość przedmiotu sporu (od której zależy wysokość opłaty); niepewne jest, czy będą powoływani biegli, czy w sprawie będzie konieczność wniesienia apelacji itp.

32. Przewlekłość postępowania sądowego jest wskazywana jako jeden z głównych problemów polskiego wymiaru sprawiedliwości, zob. M. Kube, *Sądy na wokandzie 2013. Przejrzystość i wydajność pracy*, FOR, <http://www.for.org.pl/pl/a/2806,Analiza-17-Sady-na-wokandzie-2013> [dostęp: 08.04.2016].

Z punktu widzenia klienta likwidacja szkody z ubezpieczenia ochrony prawnej jest tylko częścią szerszych działań, zmierzających do rozwiązania jego problemu prawnego. Istotą roli ubezpieczyciela jest przede wszystkim pokrycie kosztów w toku postępowania lub po jego zakończeniu (nawet jeżeli było ono niepomyślne dla ubezpieczonego), a także ewentualnie wstępne doradztwo co do sposobu postępowania w danej sprawie, możliwości prawnych rozwiązania danej sytuacji życiowej, w jakiej znalazł się klient (w ramach usługi *assistance* prawnego).

Ostateczne zakończenie procesu likwidacji szkody następuje dopiero z chwilą „zakończenia” problemu prawnego, który był podstawą zgłoszenia (np. poprzez prawomocny wyrok sądu, zakończenie innego postępowania urzędowego, ugodę ze stroną przeciwną, czasem też rezygnację klienta z roszczeń). Dopiero wówczas ubezpieczyciel może dokonać końcowych płatności i rozwiązać założone rezerwy. Dodatkowo jednak, w przypadku wygranej sprawy sądowej, ubezpieczyciel zachowuje prawo do żądania od ubezpieczonego kwot, które zostały na jego rzecz zasądzone w ramach zwrotu kosztów postępowania. Przykładowo, zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego, co do zasady strona przegrywająca sprawę jest obowiązana zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu). Jeżeli ubezpieczony jest zatem stroną wygrywającą proces cywilny, nie powinien uzyskać zwrotu kosztów po raz drugi, gdyż stanowiłoby to z prawnego punktu widzenia jego wzbogacenie się, a wartość odszkodowania byłaby wyższa od wartości rzeczywiście poniesionej szkody, co jest sprzeczne z art. 824¹ k.c.³³

2.4. Najczęstsze powody odmów wypłaty odszkodowania

W procesie likwidacji szkód z dowolnego ubezpieczenia jedną z najtrudniejszych – i zwykle budzącą kontrowersje – decyzji jest odmowa wypłaty świadczenia. W ubezpieczeniu ochrony prawnej, co istotne, najczęściej odmowa nie dotyczy wypłaty samego świadczenia, ale z reguły – udzielenia promesy na pokrycie kosztów rozwiązania problemu prawnego, który klient zgłasza.

Zasadniczo, można wyróżnić dwie podstawowe przyczyny odmów:

- pozostawanie sprawy zgłoszonej przez klienta poza zakresem czasowym ubezpieczenia – innymi słowy, jest to sytuacja, gdy wypadek ubezpieczeniowy ma miejsce przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia;
- pozostawanie sprawy zgłoszonej przez klienta poza zakresem przedmiotowym ubezpieczenia.

Zwłaszcza pierwszy z powodów wart jest wzmianki – wspomniano już, że samo pojęcie wypadku ubezpieczeniowego jest bodaj najtrudniejszym elementem ubezpieczenia ochrony prawnej. Niestety klienci dość często zawierają umowę ubezpieczenia w bardziej lub mniej uzasadnionym przekonaniu, że pozwoli ona na pokrycie kosztów rozwiązywania sporów prawnych, które co prawda dopiero się wydarzą (lub co gorsza są w toku), ale z całą pewnością ich przyczyna już zaistniała. Niestety, najczęściej decyzja odmowna spotyka się z niezrozumieniem ubezpieczonego, który nie przyjmuje do wiadomości, iż umowa ubezpieczenia nie może pokrycia kosztów, które co prawda dopiero się pojawiają, ale sam fakt ich poniesienia jest pewny, a przyczyna ich powstania była klientowi znana (lub powinna być mu znana przy zachowaniu należytej staranności) w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia.

33. Co ciekawe, klienci w znakomitej większości przypadków nie kwestionują w żaden sposób uprawnienia ubezpieczyciela i dobrowolnie zwracają zasądzone na ich rzecz, a wcześniej wyłożone przez ubezpieczyciela kwoty.

Przypadki, w których odmowa przyjęcia odpowiedzialności (i wydania promesy) jest oparta na fakcie, że dana sprawa jest poza dziedzinami prawa, które są objęte ochroną ubezpieczeniową, są z reguły przez klientów akceptowane – pomaga w tym konstrukcja OWU, które z reguły wyraźnie zakres spraw określają. Kontrowersje zdarzają się jedynie w incydentalnych przypadkach, z reguły gdy stan faktyczny zgłoszonej przez ubezpieczonego sprawy jest bardzo skomplikowany, np. obejmuje wiele różnych zagadnień na styku prawa cywilnego i administracyjnego.

Pewne komplikacje w toku likwidacji szkód mogą nastąpić także w sytuacji, gdy klient zwraca się do ubezpieczyciela z roszczeniem o pokrycie poniesionych już wcześniej kosztów, czasem dotyczących zakończonej już sprawy. Niestety, czasem zdarza się, że klient, nie weryfikując swojej sprawy u ubezpieczyciela przed podjęciem kroków prawnych, otrzymuje odmowę przyjęcia odpowiedzialności ubezpieczyciela co do zasady (z uwagi na brak objęcia problemu prawnego zakresem ubezpieczenia) lub też odmowę pokrycia niektórych kosztów. Rodzi to naturalnie sytuacje konfliktowe, które mogą wpływać na błędne przekonania klientów co do rzeczywistej roli ubezpieczeń ochrony prawnej.

Podsumowanie

Przedmiot ubezpieczenia ochrony prawnej, chroniący niematerialny, szeroko rozumiany interes prawny ubezpieczonego, jest zasadniczo odmienny od pozostałych ubezpieczeń majątkowych, choć wykazuje pewne podobieństwa do ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.

Ubezpieczenie to jest na polskim rynku ciągle mało popularne, ma opinię trudnego do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta usługi ubezpieczeniowej. Ostatnie lata pokazują jednak, że może ono pełnić istotną funkcję zapewnienia finansowania szeroko rozumianej pomocy prawnej oraz wsparcia w często długotrwałym sporze prawnym.

Wydaje się, że rosnąca stopniowo świadomość prawna społeczeństwa znajduje także odzwierciedlenie w coraz większej liczbie dostępnych na rynku ofert ubezpieczenia ochrony prawnej. Ciągle jednak konieczna jest popularyzacja wiedzy o tym ubezpieczeniu, zarówno w środowiskach ubezpieczeniowych (w tym – wśród pośredników ubezpieczeniowych), jak i prawniczych.

Wykaz źródeł

Akty prawne

Dyrektywa Rady nr 87/344/EWG z dnia 22 czerwca 1987 r., w sprawie koordynacji przepisów ustawowych wykonawczych i administracyjnych odnoszących się do ubezpieczenia ochrony prawnej (Dz. Urz. WE L185 z 04.07.1987).

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku, Kodeks cywilny, (Dz. U. 1964 nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r., Kodeks postępowania cywilnego, (Dz. U. 1964 nr 43, poz. 2296 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. 2015, poz. 1844).

Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. 2005, nr 167 poz. 1398 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej (Dz. U. 2015, poz. 1255).

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz. U. 2015, poz. 1800).

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz. U. 2015, poz. 1804).

Ogólne warunki ubezpieczenia

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Ochrony Prawnej, zatwierdzone uchwałą Zarządu CONCORDIA POLSKA TUW, mające zastosowanie do umów zawieranych począwszy od dnia 15 września 2011 r.

Ogólne warunki ubezpieczenia *Ochrona prawna w życiu prywatnym*, przyjęte uchwałą Zarządu D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. nr 03/12/2012 z dnia 20 grudnia 2012 r.

Ogólne warunki ubezpieczenia przyjęte uchwałą Zarządu TUIr Allianz Polska S.A. nr 89/2013 z dnia 19 września 2013 r.

Literatura

Janyga B., *Komentarz do wybranych przepisów ogólnych warunków ubezpieczenia ochrony prawnej*, [w:] Brodecki Z., Serwach M., Glicz M. [red.], *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Komentarz. Tom I*, Wolters Kluwer, Warszawa 2010.

Kosicka E., *Ochrona mieczem*, „Miesięcznik Ubezpieczeniowy” 2012, nr 9.

Kube M., *Sądy na wokandzie 2013. Przejrzystość i wydajność pracy*, FOR, <http://www.for.org.pl/pl/a/2806,Analiza-17-Sady-na-wokandzie-2013> [dostęp: 8.04.2016].

Orlicki M., *Ubezpieczenia obowiązkowe*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.

Plebanek M.G., *Nadużycie praw procesowych w postępowaniu cywilnym*, Wolters Kluwer, Warszawa 2012.

Sałajewski D., *Progi i bariery*, <http://prawo.rp.pl/arttykul/1097203.html?print=tak&p=0> [dostęp: 8.04.2016].

Szmał Sz., *Ubezpieczenia ochrony prawnej w systemie niemieckim – wybrane problemy*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2014, nr 1.

Szmał Sz., *Wybór prawnika w ubezpieczeniu ochrony prawnej – regulacje wybranych państw europejskich oraz orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości UE*, „Prawo Asekuracyjne” 2012, nr 2.

Tarnowska D., *Poręczenie majątkowe jako środek zapobiegawczy w polskim procesie karnym*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa, Toruń 2002.

Winczorek J., *Ubezpieczenia ochrony prawnej a rynek usług prawniczych w Polsce w świetle danych empirycznych*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2013, nr 3.

Winczorek J., *Przegląd literatury na temat dostępności i korzystania z pomocy prawnej*, INPRIS, Warszawa 2012.

Legal protection insurance – product design and claims assessment in insurance practice

The article is a reflection on the legal protection insurance in particular with regard to product design and the process of claims assessment. Author describes the key features of the insurance, and points to some problems associated with the processing of claims directed by policyholders against insurers.

Key words: legal protection insurance, general terms and conditions of insurance, claims assessment, pursuing claims, legal assistance.

MARCIN PABIS – Zespół Ubezpieczeń Ochrony Prawnej w Polskiej Izbie Ubezpieczeń; Concordia Polska TUW