

Sygn. akt **XX GC 8/17**

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 21 lutego 2019 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie XX Wydział Gospodarczy w składzie:

Przewodniczący:	SSR Monika Mysiakowska-Choina
Protokolant:	stażysta Michał Hornung

po rozpoznaniu w dniu 21 lutego 2019 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) S.A. w W.

przeciwko **I. D. prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą:** (...)

o zapłatę:

I. zasądza od I. D. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą: (...) na rzecz (...) S.A. w W. kwotę 805.884,48 zł (osiemset pięć tysięcy osiemset osiemdziesiąt cztery złote i czterdzieści osiem groszy) wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 11 czerwca 2016 roku do dnia zapłaty oraz kwotę 1.709,87 zł (tysiąc siedemset dziewięć złotych i osiemdziesiąt siedem groszy) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 31 sierpnia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 51.197,00 zł (pięćdziesiąt jeden tysięcy sto dziewięćdziesiąt siedem złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 10.800,00 zł (dziesięć tysięcy osiemset złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

SSR Monika Mysiakowska-Choina

Sygn. akt XX GC 8/17

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 31 sierpnia 2016 r. powód (...) S.A. w W. wniósł o zasądzenie od I. D. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą: (...) kwoty 805.884,48 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 11 czerwca 2016 r. do dnia zapłaty oraz kwoty 1.709,87 zł z odsetkami ustawowymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty a także o zasądzenie kosztów procesu wg. norm przepisanych. Jako podstawę roszczenia powód podał Umowę Francyzową z dnia 10 grudnia 2008 r. wraz ze wskazanymi Załącznikami do tej Umowy, w tym Podręcznik Operacyjny dla Francyzobiorcy (...). Żądanie powoda dotyczy zwrotu zaliczkowo wypłaconej części prowizji początkowej z tytułu umów ubezpieczenia rozwiązanych w okresie pierwszych 24 miesięcy ich obowiązywania (lista umów wg. Specyfikacji zobowiązania stanowiącej załącznik nr 15 do pozwu).

(pozew - k. 2 i nast.)

Dnia 20 września 2016 r. Sąd Okręgowy w Warszawie XX Wydział Gospodarczy wydał nakaz zapłaty, którym uwzględnił powództwo w całości oraz zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 20.895,00 zł tytułem kosztów procesu.

(nakaz - k. 557)

Pozwany wniósł sprzeciw od powyższego nakazu zapłaty zaskarżając go w całości. W sprzeciwie pozwany zarzucił, że winę za rozwiązanie łączącej Strony umowy ponosi powód ponieważ klienci rezygnowali z niesatysfakcjonującej usługi, za której wykonanie odpowiadał już nie pozwany jako były współpracownik powoda ale sam powód. Podane przez powoda okoliczności rozwiązania umowy były jedynie pretekstem do rozwiązania umowy franczyzowej, wynikało to z nowej polityki rynkowej powoda i spowodowało dla firmy pozwanego niewymierne straty oraz utratę dobrego wizerunku. Zarzucił, że wbrew temu co teraz powód podnosi polityka firmy dopuszczała sprzedaż klientom dwóch lub kilka umów tego samego rodzaju jako bardziej bezpiecznych, ze względu na dywersyfikację ryzyka finansowego klienta. Rzeczywistym powodem rozwiązania umów, za które powód domaga się teraz zwrotu prowizji były nieprofesjonalnie działania pracowników powoda, którzy dzwoniąc nie tylko przypominali o płatnościach składek ale także podważali dobre imię pozwanego, co skutkowało utratą zaufania części klientów do firmy powoda. To powód odpowiada za brak dbałości o klienta po tym jak pozwany rozwiązał z dniem 24 czerwca 2015 r. umowę i zaprzestał wykonywania czynności. Klienci pozostali bez opieki gdyż powód nie przypisał ich do obsługi przez innych przedstawicieli, co skutkowało nieopłaceniem składek, a finalnie rozwiązaniem umów. Klienci dzwoniли do niego i informowali, że nadal na infolinii uzyskują nazwisko pozwanego jako przedstawiciela powoda. Na zakończenie pozwany podniósł, że powód nie miał podstaw do wstrzymania wypłaty wynagrodzenia ponieważ postępowanie wyjaśniające zakończyło się w lutym 2015 r. i nie potwierdziło nieprawidłowości w procesie sprzedaży.

Na powyższe okoliczności pozwany wniósł o zobowiązanie powoda do dostarczenia akt dokumentujących terminy, w których powód przepisał obsługę klientów pozwanego celem wykazania rażącej niedbałości powoda o klienta, będącej przyczyną rozwiązania przez klientów umów.

(sprzeciw z załącznikami - k. 501-575)

W odpowiedzi na sprzeciw powód podtrzymał dotychczasowe stanowisko w sprawie. Wobec podniesionych w sprzeciwie przez pozwanego twierdzeń powód wniósł o dopuszczenie dowodów z zeznań: świadków P. M. (1), K. R. (1), A. R., E. R. generalnie na okoliczność przyczyn rozwiązania Umowy Franczyzowej, okoliczności przekazania obsługi Klientów innym przedstawicielom powoda, akcji informacyjnej powoda przeprowadzonej po rozwiązaniu umowy z pozwanym kierowanej do klientów obsługiwanych przez pozwanego, ponadprzeciętnej rezygnacji z zawartych umów ubezpieczenia na życie Klientów w grupie Klientów wcześniej obsługiwanej przez pozwanego. Nadto powód wniósł o zwrócenie się do (...) Towarzystwo (...) S.A. o udzielenie informacji, czy osoby z przedstawionej przez powoda listy Klientów zawarły umowy ubezpieczenia na życie z (...) lub zostały ubezpieczone przez (...) w okresie od kwietnia 2015 r. oraz czy I. D. był zaangażowany w proces zawierania lub obsługi umów ubezpieczenia, na podstawie których zostali ubezpieczeni przez (...) Klienci wykazani na liście Klientów.

{odpowiedź na sprzeciw - k. 592 i nasi.}

W piśmie procesowym z dnia 17 maja 2017 r. pozwany podtrzymał swoje stanowisko w sprawie. Podniósł, że niezgodne z prawem i krzywdzące byłoby dla niego nakazanie zwrotu prowizji, w sytuacji gdy Klient rezygnuje z niesatysfakcjonującej go usługi, za której wykonanie odpowiada już nie pozwany jako były współpracownik powoda ale sam powód. Pozwany podtrzymał także stanowisko co do odpowiedzialności powoda za rozwiązanie umów, za które powód domaga się zwrotu prowizji.

(pismo - k. 645)

W piśmie z dnia 9 sierpnia 2018 r. powód podniósł, że nie dochodzi w pozwie zwrotu prowizji za klientów wskazanych przez pozwanego jako klienci rzekomo niezadowoleni z obsługi powoda, co oznacza, że powoływanie się przez pozwanego na te okoliczności nie ma znaczenia w niniejszej sprawie.

(pismo nr 2 - k. 685)

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

(...) S.A. w W. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego i finansowego na podstawie przepisów ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym z dnia 22 maja 2003 r. (Dz. U. z 2014, poz. 1450 ze zm.).

Pozwany I. D. pośredniczył przy zawieraniu umów ubezpieczenia na rzecz (...) Towarzystwo (...) S.A. (poprzednio pod firmą; (...) Towarzystwo (...) S.A.) od 1998 r., w pierwszym okresie jako agent

ubezpieczeniowy Towarzystwa, następnie po przejęciu sieci sprzedaży Towarzystwa przez powoda - jako przedstawiciel powoda (na podstawie umowy o współpracę uprawniającej pozwanego do pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia w imieniu powoda na rzecz Towarzystwa), a w ostatnim okresie pozwany był franczyzobiorcą na podstawie Umowy Franczyzowej z dnia 10 grudnia 2008 r.

W całym okresie wykonywania czynności agencyjnych na rzecz Towarzystwa, do pozwanego miały zastosowanie zasady tzw. zaliczkowych wypłat prowizji początkowych i pierwszorocznych. System wynagradzania tzw. (...) uwzględnia długoterminowy charakter umów ubezpieczenia zawieranych z Towarzystwem. System (...) odwołuje się do tzw. A. (A. E.), który oznacza, że podstawą kalkulacji prowizji dla osoby pośredniczącej przy zawarciu umowy ubezpieczenia jest tzw. składka uroczniona (czyli składka należna z tytułu danej umowy ubezpieczenia za okres 12 miesięcy). W ramach systemu (...) za samo doprowadzenie do zawarcia umowy ubezpieczenia i po wpłacie przez Klienta pierwszej składki wypłacane były pozwanemu wysokie prowizje, które w ostatnich latach współpracy mogły wynosić 130 % składki urocznionej.

W ramach Umowy Franczyzowej z dnia 10 grudnia 2008 r. pozwany zobowiązany był nie tylko do pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia na rzecz Towarzystwa oraz obsługi tych umów, ale również do organizowania i nadzorowania wykonywania czynności agencyjnych innych przedstawicieli w ramach Filii, którą administrował pozwany.

W dniu 31 stycznia 2014 r. zawarte zostało Porozumienie, na podstawie którego Strony zgodnie postanowiły przedłużyć łączącą je Umowę Franczyzową o kolejne 5 lat do dnia 1 lutego 2019 r. Załącznikiem do Porozumienia był tekst jednolity Umowy Franczyzowej w nowym brzmieniu. Jak wynika z treści pkt 14.1.1 Umowy Franczyzowej w brzmieniu określonym w Porozumieniu z dnia 31 stycznia 2014 r., zasady wynagradzania pozwanego zostały określone w załącznikach do Umowy Franczyzowej stanowiącej jej integralną część, jak również w niektórych procedurach wymienionych w Załączniku (...) do Umowy.

Zgodnie z pkt 14.2.2. - pkt 14.2.5 Umowy Franczyzowej, zmiana wynagrodzenia następuje poprzez ogłoszenie Franczyzobiorcom tekstu jednolitego załącznika lub załączników, spośród wymienionych w pkt 14.1 uwzględniającego zmianę w wewnętrznej sieci komputerowej Franczyzodawcy pod adresem (...) 1 a.p 1 na miesiąc przed wejściem w życie takiej zmiany, a w przypadkach wyjątkowych na 7 dni przed wejściem w życie takiej zmiany. Zgodnie z pkt. 14.2.5 Umowy Franczyzowej pozwany zobowiązał się do zapoznawania się na bieżąco z wszelkimi dokumentami udostępnianymi przez powoda w wewnętrznej sieci komputerowej powoda.

Skutkiem zaakceptowania przez pozwanego pkt 14.2.2. - pkt. 14.2.5 Umowy Franczyzowej, było wprowadzenie wszelkich zmian w Załącznikach do Umowy Franczyzowej poprzez ogłaszanie treści zmienionego Załącznika z odpowiednim wyprzedzeniem przed wejściem w życie takiej zmiany w wewnętrznej sieci komputerowej powoda, do której miał dostęp pozwany.

Zasady zaliczkowego wynagradzania pozwanego w ramach tzw. systemu (...) były określone wyłącznie w załącznikach dotyczących pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia na rzecz Towarzystwa (Załącznik (...) i Załącznik (...)) oraz Załączników z nimi powiązanych (załącznik (...) i Załącznik (...)).

Jak wynika z art. 2 par. 1 pkt 1 i 2 Załącznika (...) do Umowy Franczyzowej, prowizja początkowa wypłacana pozwanemu w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia na rzecz Towarzystwa składa się z dwóch części:

Prowizji za pośredniczenie przy zawarciu umowy - 5 % prowizji początkowej - tytułem wynagrodzenia za pośredniczenie przy zawarciu umowy ubezpieczenia. Pozwany zobowiązany jest do zwrotu prowizji za pośredniczenie przy zawarciu umowy jedynie w przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.

Prowizji za utrzymanie umowy - 95 % prowizji początkowej - tytułem wynagrodzenia za osiągnięcie rezultatu w postaci utrzymania w mocy i opłacenia umowy ubezpieczenia za co najmniej pierwszy rok polisowy. Prowizja za utrzymanie umowy ma charakter zaliczkowy.

W art. 2 par. 2 ust. 2-3 Załącznika (...) opisany został mechanizm polegający na naliczaniu prowizji początkowych z tytułu zawarcia umowy ubezpieczenia od tzw. składki urocznionej (czyli składki należnej od Klienta za okres pierwszych 12 miesięcy obowiązywania umowy ubezpieczenia). Franczyzobiorca otrzymuje prowizję początkową „z góry” w związku z wystawieniem polisy albo dokumentu ubezpieczenia potwierdzającego zawarcie umowy dodatkowej, niezależnie od częstotliwości opłacania składek przez Ubezpieczającego. Prowizja ta jest naliczana zaliczkowo z wyjątkiem jej bezzwrotnej części, jaką jest prowizja za pośredniczenie przy zawarciu umowy. Prowizja początkowa będzie naliczana w miesiącu, w którym wystawiono polisę potwierdzającą zawarcie umowy głównej albo dokument ubezpieczenia potwierdzający zawarcie umowy dodatkowej.

Zasady wyliczenia prowizji początkowej określone zostały w Załączniku (...) do Umowy Franczyzowej, zasady dotyczące wyliczenia prowizji z tytułu nadzorowanych czynności innych przedstawicieli w Załączniku (...).

W art. 2 par. 2 ust. 9-13 Załącznika (...) opisane zostały przypadki, w których pozwany był zobowiązany do zwrotu całości lub odpowiedniej części prowizji początkowej.

Zgodnie z art. 2 par. 2 ust. 9 Załącznika (...), w przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego, umowę ubezpieczenia uważa się za niezawartą, a naliczona prowizja początkowa w całości podlega zwrotowi.

Zgodnie z art. 2 par. 2 ust. 10 Załącznika (...), jeżeli umowa ubezpieczenia zostanie rozwiązana przed zapłaceniem wszystkich składek należnych za pierwszy rok polisy ubezpieczeniowej, naliczona prowizja za utrzymanie umowy podlega w całości zwrotowi.

Zgodnie zaś z art. 2 par. 2 ust. 11 Załącznika (...), jeśli umowa ubezpieczenia zostanie rozwiązana po zapłaceniu wszystkich składek należnych za pierwszy rok polisy i przed zapłaceniem wszystkich składek należnych za drugi rok polisowy, naliczona prowizja za utrzymanie umowy podlega zwrotowi w wysokości 50 % całkowitej prowizji początkowej.

Zgodnie z art. 2 par. 2 ust. 12 Załącznika (...), Franczyzobiorca jest zobowiązany do zwrotu prowizji za okres, za który Towarzystwo zobowiązane było zwrócić składkę Ubezpieczającemu.

Załącznikiem do Umowy Franczyzowej był Podręcznik Operacyjny, który określał zasady wykonywania Umowy Franczyzowej przez pozwanego. W ostatnim rozdziale Podręcznika Operacyjnego zawarty jest Regulamin Sprzedaży (rozdział 6.1).

Z Regulaminu wynika, że w odniesieniu do pozwanego oraz w odniesieniu do nadzorowanych przez niego przedstawicieli obowiązywał zakaz przyjmowania składek (z wyjątkiem pierwszej składki w momencie podpisywania wniosku o ubezpieczenie) oraz bezwzględny zakaz regulowania płatności w imieniu Klienta i na jego rzecz. W

Regulaminie Sprzedaży w Podręczniku Operacyjnym wyraźnie zastrzeżono, że pozwany oraz nadzorowani przez niego przedstawiciele wykonujący zlecane przez powoda czynności z rażącym naruszeniem ustalonych standardów jakości muszą liczyć się z możliwością zakończenia z nimi współpracy ze skutkiem natychmiastowym.

W ostatnim roku obowiązywania Umowy Franczyzowej, pracownicy powoda dostrzegli szereg nieprawidłowości, które dotyczyły umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem pozwanego. Niektórzy klienci mieli zawartą więcej niż jedną umowę tego samego rodzaju (głównie umowę ubezpieczenia z funduszem kapitałowym - (...)). W przypadku 111 Klientów, którzy zawarli umowy ubezpieczenia za pośrednictwem pozwanego, składki były opłacane przez osoby powiązane z pozwanym, a nie przez Klientów. W przypadku 65 różnych umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem pozwanego, składki opłacała 331 razy J. O., która była przedstawicielem powoda nadzorowanym przez pozwanego. W przypadku 46 różnych umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem pozwanego, aż 113 składek opłacała A. O..

W wyniku wewnętrznej procedury sprawdzającej powód kontaktował się z Klientami, jednakże Ci nie chcieli udzielać informacji na temat polis i płatności dokonywanych przez inne osoby. Jedynie A. M. (1) powiedział, że wpłatami na jego zlecenie zajmuje się pozwany, a składki są faktycznie opłacane przez A. O., która jest najprawdopodobniej asystentką pozwanego. J. W. potwierdził, że zapłata składek mogła być dokonywana przez pozwanego.

Dnia 27 lutego 2015 r. pracownicy powoda odbyli z pozwanym spotkanie, podczas którego pozwany potwierdził, że składki za niektórych Klientów były opłacane przez współpracującą z nim w ramach Filii J. O.. Również A. O., która była narzeczoną jego syna, opłacała bezpośrednio składki za klientów, jednakże miało się to odbywać wg. pozwanego bez jego zgody. Pozwany tłumaczył, że obydwie panie należały do (...) i cieszyły się zaufaniem tej zamkniętej grupy Klientów.

W dniu 3 marca 2015 r. odbyło się spotkanie pracownika powoda K. R. (1) z J. O. w obecności pozwanego. Przebieg rozmowy został nagrany za zgodą uczestniczących w nim osób (podobnie jak pierwsze ze spotkań). J. O. stwierdziła, że nie miała świadomości jakie mogą być skutki opłacania składek za Klientów.

Po zaprzestaniu opłacania składek za Klientów przez J. O. i A. O., okazało się, że w przypadku wielu polis z wysokimi składkami, powstały duże zaległości w opłaceniu składek, co doprowadziło do rozwiązania wielu umów ubezpieczenia.

Dnia 10 czerwca 2015 r. powód podjął decyzję o wstrzymaniu wynagrodzenia pozwanego za miesiąc maj 2015 r. Podstawą tej decyzji był pkt 14.4.1 i pkt 14.4.2 Umowy Franczyzowej, z których wynika prawo powoda do czasowego wstrzymania wypłaty wynagrodzenia pozwanemu na okres 3 miesięcy, w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że pozwany narusza przepisy prawa, Umowy Franczyzowej lub zasady przewidziane w

Podręczniku Operacyjnym albo regulaminie Sprzedaży. Stwierdzone nieprawidłowości dotyczące opłacania składek za Klientów, a następnie dotyczące zaległości w opłaceniu składek tych Klientów uzasadniały zatrzymanie wynagrodzenia pozwanego przez powoda.

Dodatkowo, przepis pkt 14.4.2 Umowy Franczyzowej upoważniał powoda do wstrzymania wypłaty wynagrodzenia pozwanemu, na zabezpieczenie roszczeń dotyczących zwrotu zaliczkowo wypłaconych pozwanemu składników wynagrodzenia.

Pozwany nie zaakceptował decyzji powoda o wstrzymaniu mu wypłaty wynagrodzenia i żądał jego zapłaty, a następnie złożył powodowi w dniu 22 czerwca 2015 r. oświadczenie o rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym (bezskuteczne).

Dnia 31 lipca 2015 r. powód wysłał pozwanemu oświadczenie o rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym, które zostało doręczone w dniu 3 sierpnia 2015 r.

Wysokość zadłużenia pozwanego w zakresie dotyczącym zaliczkowo wpłaconych prowizji wg. stanu na dzień 30 kwietnia 2016 r. wynosiła 805.884,48 zł.

Dnia 18 maja 2016 r. pełnomocnik powoda wezwał pozwanego do spłaty zadłużenia w terminie do dnia 10 czerwca 2016 r. Wezwanie pozostało bez odpowiedzi.

Wg. stanu na dzień 31 lipca 2016 r. zadłużenie powoda względem pozwanego zwiększyło się o 1.709,87 zł i wynosi 807.594,35 zł.

Spśród Klientów, których umowy zostały zawarte przy pośrednictwie pozwanego znaczna ich część stała się następnie Klientami (...) Towarzystwo (...) S.A. Na 84 zawarte polisy (w tym w 13 przypadkach umowy były dublowane i dotyczyły tych samych osób) aż 30 osób zawarło nowe umowy z (...). Pozwany współpracowała ze spółkami z grupy (...) w okresie od 3 sierpnia 2015 r. do 26 lipca 2016 r.

(wydruk z Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych prowadzonego przez KNF - k. 603, umowa o współpracy z stycznia 2004 r. z załącznikiem nr 1 - k. 20, k. 23, umowa franczyzowa z 10 grudnia 2008 r. - k. 29, porozumienie z dnia 31 stycznia 2014 r. przedłużające umowę z 10 grudnia 2008 r. - k. 80, kolejne wersje załączników (...) wiążące strony w okresie od podpisania porozumienia z dnia 31 stycznia 2014 r. do dnia zakończenia współpracy Stron - k. 81-177, Podręcznik Operacyjny dla (...) k. 40, Płyta CD - k. 178, korespondencja Stron dotycząca zatrzymania wynagrodzenia - k. 181-183, oświadczenie powoda o rozwiązaniu Umowy Franczyzowej ze skutkiem natychmiastowym wraz z dowodem doręczenia w dniu 3 sierpnia 2015 r. - k. 185187, specyfikacja zobowiązania (zestawienie polis za jakie powód dochodzi zwrotu zaliczkowo wypłaconych wynagrodzeń) oraz rozliczenie prowizji i nadprowizji początkowej naliczonej w okresie czerwiec 2013 - lipiec 2016 r. - k. 188-556, wezwanie do zapłaty - k. 179, naliczona prowizja do zwrotu od kwietnia 2015 r. - k. 599-600, lista klientów - k. 601, przykładowa korespondencja mailowa - k. 605-641, pismo (...) Towarzystwo (...) S.A. - k. 670-672, zeznania świadka M. S. - k. 681, świadków P. M. - k. 680, K. R. (1) - k. 691, A. R. - k. 692, E. R. - k. 694, e-protokół z dnia 26 lipca 2018 r. - k. 683 i z dnia 13 września 2018 r. - k. 696)

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo jest zasadne i jako takie podlegało uwzględnieniu w całości. Dokumenty załączone do pozwu oraz odpowiedzi na sprzeciw, jak również zeznania przesłuchanych w niniejszej sprawie świadków, potwierdzają okoliczności faktyczne przedstawione przez powoda w pozwie. Okoliczności te w świetle powołanych przez pełnomocnika powoda przepisów Umowy Franczyzowej oraz Załączników do tej Umowy uzasadniają w całości zasądzenie zgłoszonego żądania zgodnie z pozwem.

Po pierwsze w ślad za pełnomocnikiem powoda wskazać należy, że powoływany przez pozwanego przepis art. 761 (4) k.c. jako wyłączający prawo powoda do ubiegania się o zwrot zaliczkowo wypłaconej prowizji jest nieuzasadnione z tego powodu, że umowa franczyzowa łącząca powoda z pozwanym nie była umową agencyjną. To powód a nie pozwany jest agentem ubezpieczeniowym w rozumieniu art. 7 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym z dnia 22 maja 2003 r. Pozwany w okresie obowiązywania umowy o współpracy był osobą wykonującą czynności agencyjne w imieniu powoda na rzecz (...) Towarzystwa (...) S.A. (obecnie działającego pod firmą: (...) Towarzystwo (...) S. A.). Pozwany nie był, a nawet nie mógł być agentem ubezpieczeniowym, gdyż jak wynika z art. 12 ust. 4 ww. ustawy, jeżeli agent ubezpieczeniowy zawarze z osobą fizyczną spełniającą wymogi określone w art. 9 ust. 1 umowę dotyczącą wykonywania czynności agencyjnych, umowa ta nie jest uważana za umowę agencyjną. Po drugie, nawet gdyby przyjąć teoretycznie, że pozwany był agentem powoda, to i tak art. 761 k.c. nie wyłącza możliwości żądania zwrotu zaliczkowo wypłaconych wynagrodzeń, w sytuacji w której wysokość prowizji była kilkakrotnie wyższa od miesięcznej składki płaconej przez Klienta z tytułu zawarcia danej umowy ubezpieczenia.

Zdaniem Sądu złożone przez pozwanego powodowi oświadczenie z dnia 22 czerwca 2015 r. o rozwiązaniu Umowy Franczyzowej z powodu wstrzymania wypłaty wynagrodzenia było nieskuteczne. Przede wszystkim należy podkreślić, że powód był uprawniony do podjęcia decyzji o wstrzymaniu wynagrodzenia pozwanego za miesiąc maj 2015 r. Podstawą tej decyzji był pkt 14.4.1 i pkt 14.4.2 Umowy Franczyzowej, z których wynika prawo powoda do czasowego wstrzymania wypłaty wynagrodzenia pozwanemu na okres 3 miesiące, w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że pozwany narusza przepisy prawa, Umowy Franczyzowej lub zasady przewidziane w Podręczniku Operacyjnym albo regulaminie Sprzedaży. Niewątpliwie stwierdzone nieprawidłowości dotyczące opłacania składek za Klientów, a następnie dotyczące zaległości w opłacaniu składek tych Klientów uzasadniały zatrzymanie wynagrodzenia pozwanego przez powoda. Oświadczenie woli pozwanego o rozwiązaniu umowy z powodu bezzasadnego wstrzymania wypłaty wynagrodzenia było zatem pozbawione podstaw prawnych. Za skuteczne natomiast należało uznać oświadczenie powoda o rozwiązaniu z pozwanym Umowy Franczyzowej z dnia 31 lipca 2015 r. Powody wskazane w tym oświadczeniu okazały się prawdziwe. Powody te jednocześnie uzasadniają zwrot powodowi prowizji zgodnie z żądaniem pozwu. Z zestawienia przygotowanego przez A. M. (2) i załączonego do pozwu a także z zestawienia sporządzonego następnie przez M. D. i załączonego do odpowiedzi na sprzeciw wynika, że większość umów ubezpieczenia, za które powód dochodzi zwrotu zaliczkowo wypłaconej prowizji zostało rozwiązanych w okresie obowiązywania umowy franczyzowej, w większości przypadków ostatnia składka została opłacona w kwietniu 2015 r. Zaległości w opłacaniu składek w

kilkudziesięciu umowach pojawiły się w maju 2015 r. , a więc po tym jak powód wstrzymał pozwanemu wypłatę wynagrodzenia za ten właśnie miesiąc.

Powyzsza decyzja o wstrzymaniu pozwanemu wypłaty wynagrodzenia została poprzedzona przeprowadzeniem postępowania wyjaśniającego. Zostało ono wszczęte pod koniec 2014 r. i nie zakończyło się w lutym 2015 r., tak jak twierdzi pozwany. Powód prowadził postępowanie przez taki okres jaki uznał za niezbędny do wyjaśnienia wszystkich okoliczności sprawy. W tym celu służby powoda dokonały weryfikacji umów zawieranych przy udziale powoda oraz wszystkich płatności składek i dopiero po ustaleniu, że składki wbrew zakazowi są opłacane przez współpracowników powoda lub osoby z nim powiązane (Pani O. i O.) a nie przez samych Klientów postanowiono powyższe okoliczności wyjaśnić także z samym pozwanym. W tym celu odbył dwa spotkania, tj. w dniu 27 lutego 2015 r. w W. w obecności pracowników powoda: K. R. (1), P. M. (2), K. R. (2) oraz Z. R. oraz w dniu 3 marca 2015 r. w G. z udziałem J. O. i K. R. (1). Okoliczności przebiegu powyższych spotkań a także rzeczywiste powody rozwiązania z pozwanym Umowy Franczyzowej w trybie natychmiastowym potwierdzili przesłuchani w niniejszej sprawie świadkowie, m. in. uczestnicy ww. spotkań. I tak P. M. (2), który pełnił obowiązki operacyjnego dyrektora sprzedaży potwierdził, że duża część polis zawartych przy udziale pozwanego upadła po krótkim czasie od ich zawiązania z powodu nieopłacenia składek. Polisy te były opłacane przez dwie osoby z okienka bankowego, przez panią O. i drugą związaną rodzinnie z pozwanym. W maju 2015 r. firma powoda wstrzymała pozwanemu wypłatę wynagrodzenia odcinając mu tym samym źródło płacenia polis. Wtedy polisy zaczęły upadać. Świadek potwierdził, że proces obserwacji pozwanego trwał do momentu zebrania wiarygodnych dowodów. Został zakończony kiedy firma utwierdziła się w przekonaniu, że pozwany napędzał to koło zamachowe. Z kolei świadek M. S. potwierdziła, że zestawienie prowizji i nadprowizji było sporządzone przez pracownika, pod jej osobistym nadzorem. Obszerne zeznania złożyła także świadek K. R. (1), która była wówczas dyrektorem jakości sprzedaży i do której obowiązków należało m. in. wykrywanie nieprawidłowości w sprzedaży lub w obsłudze klientów, w których motywem było wyłudzenie prowizji. Świadek potwierdziła, że u powoda obowiązywał zakaz wpłacania składek za Klientów, który to zakaz został złamany przez pozwanego. Świadek była uczestnikiem obydwu spotkań z pozwanym, opisała ich przebieg, w szczególności postawę pozwanego, który „siedział w zaparte”. Potwierdziła, że polisy które obsługiwał pozwany zaczęły być masowo rozwiązywane, co nie jest zjawiskiem normalnym w sytuacji gdy z firmy odchodzi dany agent. Podobnie świadek A. R. potwierdziła nieprawidłowości w zawieraniu i obsłudze polis zawieranych za pośrednictwem pozwanego. Do jej obowiązków jako pracownika departamentu zarządzania jakością i sprzedażą należało wykrywanie nieprawidłowości działań osób sprzedających ubezpieczenia. Na podstawie odpowiednich wskaźników i procedur dokonała ona analizy sprzedaży polis zawieranych z udziałem pozwanego. Wyniki tej analizy były dla pozwanego niekorzystne. Okazało się, że pozwany zawierał z klientami po kilka polis tego samego rodzaju, nadto składki są opłacane przez osoby trzecie, tj. Panie O. i O.. Skala zjawiska była duża. Sprawa pozwanego była postawiona dwukrotnie na Komitecie do spraw jakości sprzedaży. Podjęto

m. in. decyzję o potrzebie kontaktu z klientami, którzy mają co najmniej dwie takie same umowy, a także o konieczności spotkania z pozwanym. Świadek potwierdziła, że podczas pierwszego ze spotkań pozwany tłumaczył się, iż nigdy nie pyta Klientów kto za nich opłaca składki, mówił że o

niczym nie wiedział. Powody rozwiązania z pozwanym umowy w trybie dyscyplinarnym zostały również potwierdzone przez świadka E. R., która prowadziła Region P. i nadzorowała placówkę pozwanego. Świadek R. zeznała, że w latach 2014-2015 powód nie miał planów likwidacji placówki. Potwierdziła również, że po rozwiązaniu z pozwanym umowy wszystkie polisy (za wyjątkiem tych, które już upadły) zostały przekazane do obsługi innym agentom. Zostały też podjęte działania mające na celu poinformowanie Klientów o zmianie agenta, były wykonywane telefony oraz wysyłane listy.

W oparciu o powyższe zeznania Sąd w sposób nie budzący wątpliwości ustalił, że rzeczywistym powodem rozwiązywania polis było wszczęte wobec pozwanego postępowanie wyjaśniające skutkujące rozwiązaniem z pozwanym Umowy Franczyzowej w trybie natychmiastowym. Przedwczesne rozwiązanie umów ubezpieczenia (wykazanych w sporządzonym przez powoda zestawieniu) z przyczyn leżących po stronie pozwanego uzasadnia zwrot na rzecz powoda wypłaconych pozwanemu zaliczkowo prowizji. Powód nie kwestionował kwot przedstawionych przez powoda w zestawieniu. Stąd również Sąd uznał przedmiotowe wyliczenie za wiarygodne.

Na zakończenie należy wyraźnie podkreślić, że pozwany nie udowodnił swoich twierdzeń podnoszonych w pismach, nie zgłosił też żadnych dowodów z zeznań świadków, których zeznania mogłyby potwierdzić argumentację pozwanego. I tak pozwany nie wykazał aby powód miał jakikolwiek interes w tym aby rozwiązać z pozwanym Umowę Franczyzową. Twierdzenie to jest tym bardziej niewiarygodne, że strony w 2014 r. podpisały Aneks przedłużający jej okres obowiązywania na kolejne 5 lat. W sprawie brak jest dowodów na okoliczność, iż zmieniła się polityka firmy powoda (w domyśle rezygnacja z usług franczyzobiorców w procesie oferowania i obsługi ubezpieczeń na życie), co w ocenie pozwanego miało uzasadniać rozwiązanie z nim umowy. Pozwany nie wykazał również faktu, że powszechna była praktyka oferowania jednemu Klientowi dwóch lub więcej takich samych umów ubezpieczenia i że taka właśnie praktyka była rekomendowana przez powoda swoim przedstawicielom. Wreszcie pozwany nie udowodnił aby winę za rozwiązanie umów ubezpieczenia ponosił powód. Twierdzenia, iż pracownicy powoda nękali telefonicznie Klientów, którzy zawarli umowy przy udziale pozwanego są gołosłowne. Niewiarygodne są również twierdzenia pozwanego, że po jego odejściu z firmy Klienci nie zostali przydzieleni do innego przedstawiciela powoda. Pracownicy powoda dzwonili bowiem do wszystkich Klientów z przypomnieniem o obowiązku opłacenia składek. Załączona do odpowiedzi na sprzeciw korespondencja @ oraz zeznania świadków potwierdzają, że Klienci zostali przekazani innym przedstawicielom (za wyjątkiem przypadków gdy Klienci rezygnowali z umów lub nie byli zobowiązani do opłacania składek). Powód do wszystkich Klientów obsługiwanych wcześniej przez pozwanego rozesłał korespondencję seryjną z informacją, że pozwany nie jest już jego przedstawicielem a obsługą ich umów zajmą się inni przedstawiciele. Z powyższego wynika więc, że to powód obalił podnoszone przez pozwanego w ramach obrony argumenty. Co jednak najważniejsze powód wykazał zasadność powództwa co do podstawy faktycznej, w tym wysokości jak i podstawy prawnej żądania.

Zgodnie z art. 2 par. 2 ust. 10 i ust. 11 Załącznika (...), jeżeli umowa ubezpieczenia zostanie rozwiązana przed zapłaceniem wszystkich składek należnych za pierwszy rok polisy ubezpieczeniowej, naliczona prowizja za utrzymanie umowy podlega w całości zwrotowi, jeśli zaś umowa ubezpieczenia zostanie rozwiązana po zapłaceniu wszystkich składek należnych za pierwszy rok polisy i przed zapłaceniem wszystkich składek należnych za drugi rok polisy,

naliczona prowizja za utrzymanie umowy podlega zwrotowi w wysokości 50 % całkowitej prowizji początkowej.

Mając na uwadze wszystkie powyżej powołane okoliczności Sąd orzekł jak w punkcie 1 wyroku.

O kosztach orzeczono na podstawie art. 98 kpc zasądzając od pozwanego na rzecz powoda jako wygrywającego całą uiszczoną opłatę sądową od pozwu oraz koszty zastępstwa procesowego pełnomocnika zgodnie z aktualnie

obowiązującym rozporządzeniem w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu.

SSR Monika Mysiakowska-Choina

Z/ (...)

11.03.2019r.

SSR Monika Mysiakowska-Choina