

Ochrana spotřebitele v pojištění

Obsah

1. Ochrana spotřebitele v pojistné smlouvě
2. Veřejnoprávní regulace ochrany spotřebitele v pojištění
3. Řešení sporů
4. Ochrana údajů
5. Případy

1. Ochrana spotřebitele v pojistné smlouvě

Občanský zákoník – obecná ustanovení

- Pojistná smlouva je smlouvou o **finanční službě** – nepoužijí se některá ustanovení OZ o ochraně spotřebitele
 - 1811/2 – předsmluvní informace x ZDPZ
 - 1820 – 1839 – smlouvy uzavírané se spotřebitelem, služby uzavírané distanční způsobem a mimo obchodní prostory
- Finanční služby 1841-1851
 - Smlouvy na dálku
 - Odstoupení – lhůta 14 dní – nelze u cestovního pojištění s pojistnou dobou kratší 1 měsíce
 - Odstoupení od smlouvy o životním pojištění – lhůta 30 dní

Občanský zákoník – pojistná smlouva

- 2758 – 2872 – pojistná smlouva
- K ujednání o zkrácení nebo prodloužení promlčecí lhůty se nepřihlíží
- Musí-li si pojistitel být při uzavírání smlouvy vědom nesrovnalostí mezi nabízeným pojištěním a zájemcovými požadavky, upozorní ho na ně – právo pojistníka odstoupit od smlouvy – záznam z jednání

2. Veřejnoprávní regulace ochrany spotřebitele v pojištění

Zákon o pojišťovnictví – 277/2009 Sb.

- Pojišťovna nebo zajišťovna je oprávněna provozovat pouze pojišťovací nebo zajišťovací činnost v rozsahu povolení uděleném jí orgánem dohledu, je povinna jednat s **odbornou péčí** a postupovat obezřetně, zejména neprovádět tyto činnosti způsobem, který **poškozuje majetek jí svěřený třetími osobami nebo ohrožuje její bezpečnost a stabilitu** nebo bezpečnost a stabilitu osob s ní propojených. Za tímto účelem je tuzemská pojišťovna, pojišťovna z třetího státu, tuzemská zajišťovna a zajišťovna z třetího státu povinna vytvořit a po celou dobu své činnosti udržovat funkční a efektivní řídicí a kontrolní systém, pravidelně z něj vyhodnocovat informace a včas přijímat odpovídající opatření.

Zákon o distribuci pojištění a zajištění - 170/2018 Sb.

Pravidla kontroly a řízení

- **Produktové řízení**
- Systém vyřizování stížností
- Systém hlášení porušení zákona
- Pravidla pro rozložení odměny v životním pojištění
- Zákaz pro zaměstnavatele ovlivňovat zaměstnance při výběru pojištění životního pojištění
- Zákaz vázaných produktů a služeb s pojištěním
- Oprávnění přijímat pojistné
- Střet zájmů

Pravidla jednání

- **Záznam z jednání**
- Pravidla jednání se zákazníkem - kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka
- Povinné předsmuvní informace
- Povinné Informace v průběhu pojištění
- Forma informací a doba poskytnutí informací

Produktové řízení - POG

Nařízení (EU) 2017/2358

- Tvůrci by měli uvádět na trh **vhodné produkty**
- Postup pro schvalování produktů před uvedením na trh a změně produktů
- Pravidelný přezkum a nápravná opatření
- Informace pro distributory
- Cílový trh – pozitivní, negativní
- Distribuční strategie

Informační povinnosti

ZÁZNAMY

- Záznam z jednání
- Záznam o radě (je-li poskytována)

PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

- o pojistiteli
- o zprostředkovateli
- o pojištění
- o vázaném prodeji
- další informace o ŽP
- další informace o IŽP

PRŮBĚŽNÉ INFORMACE

- Stav bonusů
- Výše odkupného
- Rozdíl mezi modelací a skutečností

Záznam z
jednání

Záznam o radě

Informace o
pojistiteli

Informace o
zprostředkovateli

Informace o
pojištění
(PRIIPs, IPID)

Další informace
o ŽP a o IŽP

Informace o
vázaném
prodeji

Průběžné
informace

Záznam z jednání

Povinnost vyhotovit a předat zákazníkovi před uzavřením pojištění nebo podstatnou změnou

- Informace od zákazníka – požadavky, cíle a potřeby
- Doporučení
- Odůvodnění
- Vysvětlení dopadů na zákazníka
- Analýza (pokud byla provedena)

- Upozornění na nesrovnalosti mezi požadavky zákazníka a nabízeným pojištěním

Povinná informace o způsobu řešení sporů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

- Prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o **subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**. Informace musí zahrnovat též **internetovou adresu tohoto subjektu**. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede informace podle věty první a druhé rovněž v těchto obchodních podmínkách.
- V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

3. Řešení sporů

Způsoby řešení sporů

Mimosoudní

- Smluvní doložka řešení sporů – experti
- Stížnost
- Podnět ČNB
- www.adr.coi.cz
- www.ec.europa.eu/consumers/odr
- Ombudsman ČAP
- Finanční arbit

Soudní

- Individuální žaloba
- Hromadné žaloby

- aktivní legitimace
 - oprávněná osoba
 - přímý nárok poškozeného z povinného ručení

Ombudsman ČAP – neživotní pojištění

- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. je jedním ze subjektů pověřených Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů. Je pověřena k řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění, u nichž není dána působnost finančního arbitra (tj. s výjimkou životního pojištění)
- návrh může podat spotřebitel – pojistník, pojištěný
- neřeší spory poškozených z pojištění odpovědnosti a zákonného pojištění za pracovní úrazy
- řízení se nezpłatňuje
- Ombudsman ČAP nemá kompetenci spor rozhodnout
- <https://www.ombudsmancap.cz>

Finanční arbitr – životní pojištění

Zákon č. 292/2002 Sb., o finančním arbitrovi

- K rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů je příslušný též finanční arbitr, jedná-li se o rozhodování sporu mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, např.
 - spor s pojišťovacím zprostředkovatelem nebo pojišťovnou o náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy,
 - spor o platnost pojistné smlouvy nebo jejího ujednání,
 - spor o výši odkupného
- návrh může podat spotřebitel – pojistník, oprávněná osoba - formulář
- řízení dle správního řádu, řízení se nezpłatňuje
- www.finarbitr.cz

4. Ochrana údajů

Ochrana údajů

Povinnost mlčenlivosti

- Povinnost mlčenlivosti o skutečnostech týkajících se pojištění
- Povinnost mlčenlivosti o skutečnostech v souvislosti s distribucí pojištění
- Výjimky stanoví zákon – soud, ČNB, Policie

Osobní údaje

- **Zákon o pojištnictví** - Pojišťovna a zajišťovna při provozování pojišťovací nebo zajišťovací činnosti zpracovává osobní údaje včetně rodných čísel;
- **Obecné nařízení o ochraně osobních údajů** (Nařízení EU 2016/679 GRPR)
- Pojišťovny zpracovávají osobní údaje z důvodu plnění smlouvy, splnění právních povinností či ochrany svých oprávněných zájmů



5. Případy



Případy z praxe

Zadání

1. Posudte případ
2. Existuje právo na náhradu škody/právo na pojistné plnění?
3. Vůči komu se uplatní?
4. Jak lze uplatnit?
5. Uvažujte efektivně (čas a náklady)
6. Doporučte postup

Pojištění osob

Panu Adamovi zemřela před 3 měsíci dlouholetá přítelkyně, se kterou žil ve společné domácnosti. V průběhu těhotenství zkolabovala, dítě zemřelo, byla léčena 6 měsíců na JIP v bezvědomí a následně zemřela. Měla uzavřeno životní pojištění pro případ smrti a pojištění dávek po dobu hospitalizace ve výši 300 Kč/den. Pan Adam byl v pojistné smlouvě určen jako obmyšlená osoba pro případ smrti. Pojišťovna panu Adamovi vyplatila pojistné plnění pro případ smrti ve výši 300.000 Kč.

Pojistné plnění pro případ hospitalizace ve výši 54.000 Kč pojišťovna nevyplatila s odůvodněním, že žádost měla podat zemřelá přítelkyně jako pojištěná a oprávněná osoba. Přítelkyně byla po dobu hospitalizace v bezvědomí a požádat o pojistné plnění objektivně nemohla.

Má pan Adam právo na pojistné plnění za dobu 6 měsíců hospitalizace přítelkyně?

Pojištění majetku

Paní Beatě zemřel před 2 lety manžel, který vlastnil nemovitost, jež byla nepřetržitě pojištěna proti vodovodní škodě. Paní Beata nemovitost zdělila. Nemovitost byla pronajímána a nájemce si dlouhodobě stěžoval na vlhkost a plíseň. Po úmrtí manžela se nájemce vystěhoval a paní Beata nechala odborně prověřit příčinu vlhkosti, kterou byla zjištěna závada v podlahovém topení – únik vody pod podlahou, který působil vlhkost v domě. Paní Beata uplatnila u pojišťovny nárok z vodovodní škody. Pojistné bylo placeno po celou dobu až do oznámení pojistné události.

Pojišťovna nárok zamítla s odůvodněním, že pojištění zaniklo smrtí pojištěného a škoda vznikla až po zániku pojištění.

Má paní Beata právo na pojistné plnění z vodovodní škody?

Pojištění odpovědnosti za škodu

Paní Eva utrpěla před 6 měsíci závažná zranění při dopravní nehodě, kterou nezavinila. Na řidiče vozidla, které se střetlo s vozidlem paní Evy, byla podána obžaloba za přečin těžkého ublížení na zdraví z nedbalosti.

Řidič (škůdce) má sjednáno pojištění odpovědnosti za újmu v běžném občanském životě a pojištění právní ochrany.

Řidič řídil služební vozidlo. Provozovatel vozidla má sjednáno pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla (povinné ručení).

Vůči komu může paní Eva nárokovat náhradu újmy na zdraví?

Jaká pojištění mohou krýt nároky paní Evy?

Nápověda

§ 2766

Osoba, na jejíž život, zdraví, majetek nebo odpovědnost nebo jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje, je pojištěným.

§ 2770

Oprávněnou osobou je ta osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění.

§ 2810

Pojištění zaniká zánikem pojistného zájmu, zánikem pojistného nebezpečí, dnem smrti pojištěné osoby, dnem zániku pojištěné právnické osoby bez právního nástupce nebo dnem odmítnutí pojistného plnění.

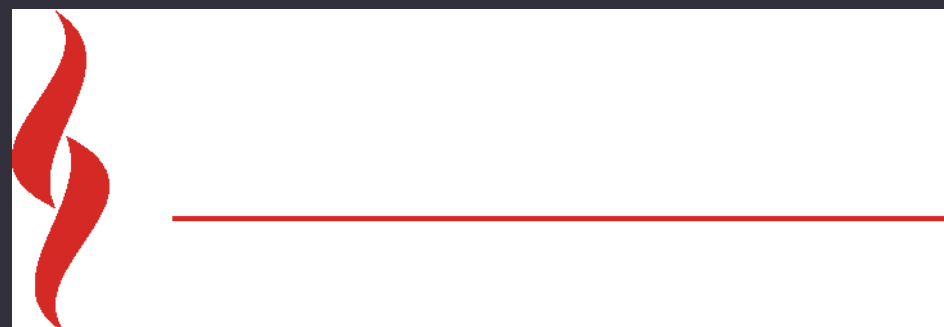
§ 2812

Nebylo-li výslovně ujednáno, že pojištění změnou vlastnictví nebo spoluvlastnictví pojištěného majetku nezaniká, zanikne pojištění dnem oznámení této změny pojistiteli.

§ 2861

Z pojištění odpovědnosti má pojištěný právo, aby za něho pojistitel v případě pojistné události nahradil poškozenému škodu, popřípadě i jinou újmu, v rozsahu a ve výši určené zákonem nebo smlouvou, vznikla-li povinnost k náhradě pojištěnému. Poškozenému vzniká právo na plnění proti pojistiteli, jen bylo-li to ujednáno, anebo stanoví-li tak jiný zákon.

monika@heresova.cz



Děkuji za Vaši pozornost