



Finanční arbitř

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město
tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

Evidenční číslo: FA/13218/2017
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/ZP/901/2015

Nález

Finanční arbitř příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 4. 12. 2015 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, se sídlem Masarykovo náměstí 1458, 532 18 Pardubice – Zelené předměstí, IČO 45534306, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, spisová značka B 567 (dále jen „Instituce“), jako instituci ve smyslu § 3 zákona o finančním arbitrovi, vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o platnosti odstoupení od pojistné smlouvy a vrácení zaplaceného pojistného ve výši 14.080 Kč, takto:

Návrh se podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.

O d ů v o d n ě n í :

1 Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se domáhá vrácení zaplaceného pojistného na základě jeho odstoupení od pojistné smlouvy, kterou uzavřel s Institucí.

Finanční arbitř zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 24. 10. 2014 pojistnou smlouvu č. ■ s počátkem pojištění od 1. 12. 2014, jejímž předmětem je investiční životní pojištění FORTE a úrazové připojištění pro případ smrti, trvalých následků úrazu, plného invalidního důchodu následkem nemoci nebo úrazu, léčení následkem úrazu, pracovní neschopnosti následkem úrazu, připojištění vážných chorob a připojištění zproštění od placení pojistného (dále jen „Pojistná smlouva“), na základě které Instituce dne 4. 1. 2015 vystavila pojistku (dále jen „Pojistka“) jako potvrzení o uzavření Pojistné smlouvy.

Finanční arbitř zjistil, že Pojistná smlouva obsahuje na poslední (čtvrté) straně „Prohlášení pojistníka“, podepsané Navrhovatelem, ve kterém prohlašuje, že „všechny údaje uvedené v pojistné smlouvě a týkající se pojištěného(ých) jsou uvedeny pravdivě a úplně. Prohlašuji, že jsem byl před uzavřením pojistné smlouvy seznámen s Infolistem produktu, s rozsahem pojištění

a pojistnými podmínkami, které jsou v pojistné smlouvě uvedeny a tvoří její přílohy. Prohlašuji, že jsem se před uzavřením pojistné smlouvy podrobně seznámil se všemi vybranými ustanoveními pojistných podmínek zvláště uvedenými v příloze pojistné smlouvy, která by mohla být považována za ustanovení neočekávaná ve smyslu § 1753 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a souhlasím s nimi.“

Podle příloh Pojistné smlouvy se jedná konkrétně o Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění osob VPP PO 01/2014 (dále jen „Všeobecné pojistné podmínky“), Zvláštní pojistné podmínky pro životní pojištění FORTE ZPP FORTE 01/2014 (dále jen „Zvláštní pojistné podmínky“), Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění pro případ vážné choroby ZPP VCH 01/2014, Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění pro případ plné invalidity ZPP I 01/2014, Zvláštní pojistné podmínky pro úrazová pojištění ZPP U 01/2014, Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění pro případ hospitalizace ZPP H 01/2014 a Zvláštní pojistné podmínky pro pojištění pro případ pracovní neschopnosti ZPP PNO 01/2014 (soubor Zvláštních pojistných podmínek dále jen „Zvláštní pojistné podmínky pojištění osob“).

Pojistná smlouva byla uzavřena za účinnosti zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), a je v části sjednaného pojištění pro případ smrti smlouvou o životním pojištění ve smyslu § 2833 tohoto zákona.

Navrhovatel je podle Pojistné smlouvy pojistníkem a současně hlavním pojištěným, tj. vystupuje jako osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu, resp., na jejíž pojistný zájem se pojištění vztahuje. Ze shromážděných podkladů finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel v předmětném smluvním vztahu s Institucí vystupoval jako fyzická osoba, která jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele ve smyslu ustanovení § 3 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr z veřejného seznamu obchodního rejstříku zjistil, že Instituce je akciovou společností, jejímž předmětem podnikání v okamžiku uzavření Pojistné smlouvy byla mimo jiné pojišťovací činnost podle § 7 odst. 3 zákona č. 363/1999 Sb., pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „předchozí zákon o pojišťovnictví“), ve znění pozdějších předpisů – v rozsahu pojistných odvětví 1, 2, 3, 4, a 6 životních pojištění uvedených v části A přílohy č. 1 předchozího zákona o pojišťovnictví - v rozsahu pojistných odvětví 14, 15, 16, 18 neživotních pojištění uvedených v části B přílohy č. 1 předchozího zákona o pojišťovnictví – v rozsahu skupin a), b), c), d), e) neživotních pojištění uvedených v části C přílohy č. 1 předchozího zákona o pojišťovnictví a tudíž je i pojistitelem podle § 3 písm. f) zákona o pojistné smlouvě. Finanční arbitr současně zjistil, že Instituce je vedena v registru České národní banky jako pojišťovna, ve smyslu § 3 odst. 1 zákona č. 277/2009 Sb., zákona o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojišťovnictví“), s oprávněním k činnosti od 17. 4. 1992. Instituce může být účastníkem řízení před finančním arbitrem, neboť jsou splněny podmínky stanovené v § 1 odst. 1 písm. e) ve spojení s § 3 odst. 1 písm. e) zákona o finančním arbitrovi.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi spotřebitelem a pojistitelem při poskytování životního pojištění ve smyslu ustanovení § 1 odst. 1 písm. e) zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českých soudů.

3 Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že kontaktoval pojišťovací zprostředkovatelku ■ (dále jen „Pojišťovací zprostředkovatel“), a to za účelem snížení ujednání jeho životní pojistky na nejnižší pojistné krytí v případě nemoci a úrazu.

Navrhovatel tvrdí, že na základě výmluv Pojišťovacího zprostředkovatele byl nucen řešit tento svůj požadavek na pobočce Instituce ve Vlašimi, kde byl odmítnut, o čemž bezprostředně informoval Instituci prostřednictvím její infolinky, Instituce však nesjedнала nápravu. Žádost o změnu Pojistné smlouvy sepsal s Navrhovatelem nadřízený Pojišťovacího zprostředkovatele. Navrhovatel tvrdí, že o skutečnosti, že Pojišťovací zprostředkovatel již s Institucí nespolupracuje, jej Instituce nikterak neinformovala. Instituce nebrala na žádost Navrhovatele zřetel a vyzvala jej písemně k sepsání nové žádosti.

Navrhovatel tvrdí, že na straně Instituce došlo k pochybení, neboť nevyhověla jeho požadavku na změnu Pojistné smlouvy. Navrhovatel požadoval odstranění všech připojištění z Pojistné smlouvy a ponechání investiční složky s měsíční platbou ve výši 500 Kč, Instituce však požadavek Navrhovatele odmítla. Dalším závažným pochybením Instituce je pak podle tvrzení Navrhovatele skutečnost, že jej Instituce neinformovala o změně Pojišťovacího zprostředkovatele, neboť v internetové aplikaci Instituce se jako pojišťovací zprostředkovatel zobrazovala osoba, která již s Institucí ukončila spolupráci.

Navrhovatel argumentuje, že tímto jednáním Instituce mu vzniklo právo na odstoupení od smlouvy, kterého využil, od Pojistné smlouvy odstoupil, a tato skutečnost zakládá jeho nárok na vrácení pojistného, které Instituci uhradil.

Navrhovatel tvrdí, že byl ochoten řešit věc smírně, pokud by pojišťovna uznala jeho původní žádost o změnu Pojistné smlouvy, a nevyvíjela nátlak na pokračování Pojistné smlouvy, a jejím hrazení v plném rozsahu. Navrhovatel argumentuje, že toto arogantní a nátlakové chování Instituce je v rozporu s etickým kodexem bankovních institucí.

5 Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že dne 3. 8. 2015 obdržela žádost Navrhovatele o změnu Pojistné smlouvy, jež spočívala ve zrušení všech rizikových pojištění a ponechání pouze investiční složky ve výši 500 Kč měsíčně.

Instituce namítá, že tento návrh nemohla přijmout, protože Navrhovatel uzavřel s Institucí smlouvu o investičním životním pojištění, když u tohoto produktu není principiálně možné odebrání veškerých pojištění a ponechání pouze investiční složky; z tohoto důvodu Instituce návrh na změnu Pojistné smlouvy neakceptovala, písemně dne 12. 8. 2015 na toto Navrhovatele upozornila, a informovala jej, že je možno zrušit pouze riziková připojištění za současného maximálního snížení pojistné částky na hlavní pojištění ve výši 10.000 Kč. S touto písemností zaslala Instituce Navrhovateli též formulář na změnu Pojistné smlouvy s informací, že pokud vyplněný a podepsaný formulář obdrží od Navrhovatele ve lhůtě jednoho měsíce zpět, provede na Pojistné smlouvě tuto změnu.

Instituce tvrdí, že Navrhovatele rovněž upozornila na možnost standardní výpovědi Pojistné smlouvy s šestitýdenní výpovědní lhůtou pro případ, že by chtěl Pojistnou smlouvu ukončit.

Instituce argumentuje, že na Navrhovatelem tvrzenou návštěvu pobočky Instituce ve Vlašimi dne 27. 7. 2015 si její zaměstnanci nevzpomínají, nicméně i v případě, že by k této tvrzené návštěvě došlo, nemohli by zaměstnanci Instituce Navrhovatelem požadovanou změnu Pojistné smlouvy z důvodů popsaných výše provést. Stran tvrzení Navrhovatele o sepsání návrhu na změnu Pojistné smlouvy s Pojišťovací zprostředkovatelem Instituce argumentuje, že toto tvrzení se nezakládá na pravdě, neboť Pojišťovací zprostředkovatel není na této písemnosti podepsán.

Instituce odmítá odpovědnost za jednání Pojišťovacího zprostředkovatele stran sepsání návrhu na změnu Pojistné smlouvy, na něž Instituce nepřistoupila, neboť ten již od 16. 3. 2015 s Institucí nespolečně pracoval a nemohl tedy za Instituci jednat. Nadto pak Pojišťovací zprostředkovatel, jak tvrdí Instituce, Navrhovatele několikrát na tento fakt upozornil.

Instituce potvrzuje, že odstoupení Navrhovatele od Pojistné smlouvy ze dne 14. 8. 2015 neakceptovala, neboť podle ní nebyly naplněny podmínky pro odstoupení od smlouvy podle § 2808 občanského zákoníku, a na tomto svém stanovisku trvá. Zároveň také informovala Navrhovatele o postupu při ukončení Pojistné smlouvy, na což Navrhovatel nereagoval.

6 Smír

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Smíru se finančnímu arbitrovi dosáhnout nepodařilo, protože Navrhovatel trvá na vyhovění návrhu na zahájení řízení a Instituce na jeho zamítnutí

7 Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi není finanční arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje podklady. Při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

Finanční arbitr při rozhodování aplikuje rozhodné psané právo, posuzuje všechny shromážděné podklady samostatně i ve vzájemné souvislosti s přihlédnutím k předmětu projednávaného sporu. Finanční arbitr se tam, kde je to možné, opírá a odvolává na relevantní ustálenou judikaturu obecných soudů nebo Ústavního soudu. Finanční arbitr tak činí proto, aby jeho rozhodnutí bylo věcně a právně správné a přesvědčivé pro obě strany sporu, a zároveň i pro soud, který bude případně na základě žaloby kterékoli strany sporu rozhodnutí finančního arbitra přezkoumávat, rozhodnutí finančního arbitra jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

Předmětem sporu je nárok na vydání zaplaceného pojistného na Pojistnou smlouvu od počátku pojištění do 1. 8. 2015, z důvodu odstoupení Navrhovatele od Pojistné smlouvy.

Finanční arbitr bere na základě shromážděných podkladů za prokázané, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 24. 10. 2014 Pojistnou smlouvu a že Instituce přijala dne 17. 8. 2015 Odstoupení Navrhovatele od Pojistné smlouvy.

Před posouzením sporného nároku Navrhovatele na vydání zaplaceného pojistného musí finanční arbitr posoudit platnost odstoupení Navrhovatele od Pojistné smlouvy. Pokud totiž Navrhovatel nesplnil podmínky pro platné odstoupení od Pojistné smlouvy, nevznikne mu nárok

na vrácení zaplaceného pojistného, resp. vrácení toho, čeho si navzájem s Institucí plnili. Finanční arbitr odkazuje na závěr Nejvyššího soudu Slovenské republiky vyjádřený v jeho rozhodnutí ze dne 21. 12. 1978, sp. zn. Cpj 37/78: „*Jestliže došlo jen k jednostrannému odstoupení od smlouvy, přičemž jeho důvodnost je mezi účastníky sporná, musí si soud vyřešit jeho důvodnost jako předběžnou otázku, zda došlo ke zrušení smlouvy a zda v důsledku toho původní důvod plnění skutečně odpadl, takže vznikl nárok na vydání neoprávněného majetkového prospěchu (pozn.: nyní bezdůvodného obohacení).*“

7.1 Rozhodná právní a smluvní úprava

Pojistnou smlouvu uzavřely strany sporu za účinnosti občanského zákoníku, který obsahuje jak obecnou právní úpravu závazkových vztahů, tak i úpravu pojistné smlouvy a životního pojištění.

Pokud jde o Pojistnou smlouvu, podle čl. 1 odst. 1 Všeobecných pojistných podmínek se pojištění osob, které sjednává Instituce, řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, ustanoveními souvisejících právních předpisů, pojistnou smlouvou, Všeobecnými pojistnými podmínkami a příslušnými zvláštními pojistnými podmínkami.

7.2 Odstoupení od pojistné smlouvy

Odstoupení od smlouvy je jedním ze způsobů zániku závazku. Občanský zákoník upravuje odstoupení od smlouvy v § 2001, podle kterého lze od smlouvy odstoupit, ujedná-li si to strany nebo tak stanoví zákon.

Občanský zákoník dále upravuje odstoupení od pojistné smlouvy v § 2808 odst. 1 a n.: „*Porušil-li pojistník nebo pojištěný úmyslně nebo z nedbalosti povinnost stanovenou v § 2788, má pojistitel právo od smlouvy odstoupit, prokáže-li, že by po pravdivém a úplném zodpovězení dotazů smlouvu neuzavřel. Pojistník má právo od smlouvy odstoupit, porušil-li pojistitel povinnost stanovenou v § 2789. Právo odstoupit od smlouvy zaniká, nevyužije-li je strana do dvou měsíců ode dne, kdy zjistila nebo musela zjistit porušení povinnosti stanovené v § 2788.*“

Podle § 2788 platí, že „*(1) Dotáže-li se pojistitel v písemné formě zájemce o pojištění při jednání o uzavření smlouvy nebo pojistníka při jednání o změně smlouvy na skutečnosti, které mají význam pro pojistitelovo rozhodnutí, jak ohodnotí pojistné riziko, zda je pojistí a za jakých podmínek, zodpoví zájemce nebo pojistník tyto dotazy pravdivě a úplně. Povinnost se považuje za řádně splněnou, nebylo-li v odpovědi zatajeno nic podstatného.*“

Samotný § 2789 odst. 1 pak stanoví: „*Musí-li si pojistitel být při uzavírání smlouvy vědom nesrovnalostí mezi nabízeným pojištěním a zájemcovými požadavky, upozorní ho na ně. Přitom se vezme v úvahu, za jakých okolností a jakým způsobem se smlouva uzavírá, jakož i to, je-li druhé straně při uzavírání smlouvy nápomocen zprostředkovatel nezávislý na pojistiteli.*“

Dále podle § 2808 odst. 3 věta druhá ve vztahu k právu odstoupit od pojistné smlouvy platí, že „*Jedná-li se o pojištění spadající do odvětví životních pojištění podle jiného zákona, je pojistník oprávněn odstoupit od smlouvy ve lhůtě třiceti dnů ode dne, kdy obdržel sdělení o uzavření obchodu na dálku, nebo ode dne, kdy mu byly sděleny pojistné podmínky, pokud k tomuto sdělení dojde na jeho žádost po uzavření smlouvy; to platí i v případech, kdy byla smlouva uzavřena jinak než formou obchodu na dálku.*“

7.3 Odstoupení od Pojistné smlouvy

Podle čl. 8 odst. 1 písm. g) Všeobecných pojistných podmínek zaniká pojištění písemným odstoupením pojistníka nebo pojistitele od Pojistné smlouvy. Zvláštní pojistné podmínky upravují proces odstoupení od pojistné smlouvy v čl. 15, konkrétně pak odstoupení ze strany pojistníka (tedy Navrhovatele – *pozn. finančního arbitra*) v odstavcích 4 a 5.

Podle odst. 4 má pojistník právo odstoupit od pojistné smlouvy, poruší-li pojistitel (tedy Instituce – *pozn. finančního arbitra*) povinnost podle § 2789 občanského zákoníku, tj. povinnost upozornit zájemce o pojištění (pojistníka) na nesrovnalosti mezi nabízeným pojištěním a jeho požadavky, musí-li si být pojistitel těchto nesrovnalostí vědom.

Podle odst. 5 má pojistník právo odstoupit od pojistné smlouvy v případě, že se dotázal při jednání o uzavření pojistné smlouvy nebo následně při jednání o změně pojistné smlouvy v písemné formě pojistitele na skutečnosti týkající se pojištění a pojistitel na tyto dotazy neodpověděl pravdivě a úplně.

Jak plyne z výše uvedeného, občanský zákoník i Zvláštní pojistné podmínky přiznávají Navrhovateli jako pojistníkovi právo odstoupit od Pojistné smlouvy toliko ve dvou případech.

V prvním případě, pokud by Instituce jako pojistitel nesprávně či neúplně zodpověděla písemné dotazy Navrhovatele jako pojistníka při sjednávání Pojistné smlouvy. Ve druhém případě by šlo o situaci, kdy by si Instituce jako pojistitel byla vědoma skutečnosti, že mezi požadavky zájemce o pojištění a nabízeným pojištěním panuje nesoulad, na tuto skutečnost však pojistníka, resp. zájemce o pojištění neupozornila.

V Odstoupení od Pojistné smlouvy Navrhovatel uvádí, že důvodem odstoupení je „*nespolupráce se zprostředkovatelem a odmítnutí přijetí návrhu na provedení změn také na pobočce ČSOB Pojišťovny, ■ Centrála pojišťovny o nečinnosti svých zprostředkovatelů informována telefonicky. Poskytnutí nepravdivých údajů na informační lince o probíhající změně, která však neprobíhala.*“

Finanční arbitr z předložených podkladů nezjistil, že by při sjednání Pojistné smlouvy položil Navrhovatel Instituci jakékoliv doplňující písemné dotazy ke sjednanému pojištění, nebo že by Navrhovatel zpochybnil svůj zájem na uzavření Pojistné smlouvy.

Navrhovatelem uvedené důvody nezakládají jeho právo na odstoupení od Pojistné smlouvy, protože občanský zákoník ani Všeobecné a Zvláštní pojistné podmínky je za důvody pro odstoupení od Pojistné smlouvy nepovažují. Účelem možnosti jednostranného odstoupení od smlouvy je náprava situace, kdy jeden z účastníků smluvního vztahu neznal při uzavírání smlouvy okolnosti, při jejichž znalosti by smlouvu neuzavřel, resp. uzavřel by ji za jiných podmínek. Jako takový neslouží tento institut k tomu, aby se jeho prostřednictvím řešily jiné spory vzniklé v rámci smluvního vztahu.

Instituce pochybila, když neinformovala Navrhovatele o změně v osobě Pojišťovacího zprostředkovatele. Uvedené pochybení však není natolik závažné, aby založilo Navrhovatelovo právo na odstoupení Navrhovatele od Pojistné smlouvy, resp. jde o jednání, které právo Navrhovatele na odstoupení od smlouvy nezakládá. Z předložených podkladů finanční arbitr zjistil, že Instituce se za toto pochybení Navrhovateli omluvila.

8 K výroku rozhodnutí

V právních vztazích dochází k situacím, které nejsou právem předvídané. Zákodárce nemůže postihnout veškeré rozpory, které vznikají mezi stranami smluvního vztahu, neboť v rámci každého takového vztahu může docházet k drobným sporům, které však nejsou způsobeny porušením právní povinnosti jedné ze stran. Nebyla-li porušena právní povinnost, nemůže existence takového rozporu, byť jedním účastníkem vnímána jako subjektivní újma, ovlivnit existenci či platnost takového vztahu. Nadto finanční arbitr vyhodnocuje, že Instituce se v posuzovaném případě pokusila vyjít Navrhovateli vstříc předkládáním možných variant řešení nastalé situace, na tyto její snahy však Navrhovatel reagoval negativně či nereagoval nijak.

Finanční arbitr po pečlivém právním posouzení všech shromážděných podkladů návrh Navrhovatele zamítá, protože nedovodil, že by Navrhovatel platně od Pojistné smlouvy odstoupil, tedy mu nemohl vzniknout nárok na vrácení zaplaceného pojistného.

Na základě všech výše uvedených skutečností rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výrokové části tohoto nálezu.

P o u č e n í :

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námitky se lze vzdát. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

V Praze dne 23. 8. 2017

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr