



Finanční arbitř

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

| |
|---|
| Evidenční číslo: FA/14742/2017 |
| Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/ZP/382/2014 |

N á l e z

Finanční arbitř příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 13. 8. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti Fincentrum a.s., IČO 24260444, se sídlem Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8 - Karlín, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 18458, zastoupené Mgr. Michalem Hanšpachem, advokátem, č. registrace ČAK 15625, se sídlem ■ (dále jen „Instituce“), jako instituci ve smyslu § 3 zákona o finančním arbitrovi vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o zaplacení částky ve výši 38.522 Kč jako náhrady škody, 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, aby mu Instituce nahradila škodu ve výši rozdílu mezi celkovým zaplaceným pojistným a vyplaceným odkupným, kterou mu způsobila tím, že její podřízený pojišťovací zprostředkovatel mu při uzavírání životního pojištění tvrdil, že se jedná o spoření.

Finanční arbitř zjistil, že na základě návrhu na uzavření pojistné smlouvy FLEXI životní pojištění č. ■ ze dne 22. 5. 2012 (dále jen „Návrh pojistné smlouvy Flexi II“) uzavřel Navrhovatel se společností Pojišťovna České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group, IČO: 47452820, se sídlem nám. Republiky 115, 530 02 Pardubice (dále jen „Dožádaná instituce“) Pojistnou smlouvu FLEXI životní pojištění č. ■ s počátkem pojištění od 1. 7. 2012 (dále jen „Pojistná smlouva FLEXI II“).

Z Návrhu pojistné smlouvy Flexi II a z Formuláře k uzavíraným smlouvám ze dne 22. 5. 2012 (dále jen „Záznam požadavků a potřeb“) finanční arbitř zjistil, že Pojistnou smlouvu Flexi II zprostředkovala Instituce jako pojišťovací zprostředkovatel, resp. že za Instituci jako podřízený pojišťovací zprostředkovatel jednal ■ (dále jen „Podřízený pojišťovací zprostředkovatel“).

Předmětem Pojistné smlouvy Flexi II je pojištění Navrhovatele pro případ smrti nebo dožití, jedná se tedy o životní pojištění ve smyslu ustanovení § 54 a násl. zákona č. 37/2004 Sb.,

o pojistné smlouvě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojistné smlouvě“), resp. ve znění účinném ke dni jejího uzavření.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele ve smyslu § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, protože nezjistil, že by Navrhovatel v právním vztahu s Institucí založeném Smlouvou o úvěru nevystupoval jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, jak definují spotřebitele hmotněprávní předpisy.

Finanční arbitr z veřejného seznamu obchodního rejstříku zjistil, že Instituce je zapsaná v obchodním rejstříku s tím, že ke dni uzavření Pojistné smlouvy Flexi II a ke dni zahájení řízení měla zapsán předmět podnikání mimo jiné pojišťovací agent a pojišťovací makléř. Instituce je současně vedena v registru České národní banky jako pojišťovací agent s datem zápisu do registru dne 29. 6. 2005. Instituce je tedy pojišťovacím zprostředkovatelem ve smyslu § 4 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samotných likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích“).

Finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení pojišťovacího zprostředkovatele při zprostředkování životního pojištění, a proto považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr konstatuje, že je příslušný k rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí, neboť se jedná o spor mezi zprostředkovatelem a spotřebitelem při zprostředkování životního pojištění podle ustanovení § 1 odst. 1) písm. e) zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle ustanovení § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

3. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že v roce 2012 Pojistnou smlouvu Flexi II uzavřel v domnění, že jde o spoření, kde si bude moci část prostředků např. po 2 či 3 letech vybrat a kde si vytvoří rezervu na své budoucí plány.

Navrhovatel argumentuje, že v době uzavření Pojistné smlouvy Flexi II mu bylo 29 let, neměl ani rezervu, ani vlastní bydlení. Chtěl si šetřit, aby mohl peníze v budoucnu použít na něco z toho, na důchod si spořit nechtěl.

Navrhovatel dokládá, že již od roku 2007 měl prostřednictvím Podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele uzavřené dvě smlouvy investičního životního pojištění, které byly ukončeny až v průběhu roku 2014.

Navrhovatel tvrdí, že se s Podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem sešel z důvodu optimalizace svého dosavadního pojištění, aby odpovídalo jeho aktuálním požadavkům a potřebám. Navrhovatel schůzku popisuje tak, že mu Podřízený pojišťovací zprostředkovatel předložil tzv. lepší nabídku a začal mluvit o spoření.

Navrhovatel tvrdí, že nabídku odmítl s tím, že penzijní spoření má a nepotřebuje další spoření na důchod, když nemá žádnou rezervu ani nic našetřeno na budoucí plány. V průběhu rozhovoru začal Navrhovatel o určité formě spoření uvažovat a souhlasil, že začne spořit na běžné potřeby do budoucna, např. na zajištění dětí nebo bydlení. Navrhovatel tvrdí, že Podřízený pojišťovací zprostředkovatel s ním neřešil zajištění, a proto se domníval, že se smlouva týká čistě spoření. Podřízený pojišťovací zprostředkovatel poradil Navrhovateli část finančních prostředků placených do Pojistné smlouvy Flexi II získat snížením částky placeného pojistného do Pojistné smlouvy Generali Clever, kterou zprostředkoval Podřízený pojišťovací zprostředkovatel

Navrhovatel v roce 2007. K Pojistné smlouvě Generali Clever Navrhovatel tvrdí, že tam nebylo žádné zajištění, pouze smrt, takže to zřejmě také bylo spoření do pojištění.

Navrhovatel tvrdí, že v době uzavření Pojistné smlouvy Flexi II nevěděl, jak investiční nebo kapitálové životní pojištění funguje a na jakém principu.

Navrhovatel doplňuje, že celý obsah Pojistné smlouvy Flexi II nečetl, protože věřil Podřízenému pojišťovacímu zprostředkovateli, že uzavírá spoření.

Navrhovatel namítá, že je evidentní, že Podřízenému pojišťovacímu zprostředkovateli šlo o to, založit novou smlouvu z důvodu získání provize.

Navrhovatel tvrdí, že modelaci vývoje Pojistné smlouvy Flexi II neobdržel. Navrhovatel tvrdí, že věřil Podřízenému pojišťovacímu zprostředkovateli, že pokud na Pojistnou smlouvu Flexi II bude platit 1.700 Kč, bude si moci v případě potřeby něco vybrat. Navrhovatel tvrdí, že sjednané době Pojistné smlouvy Flexi II tenkrát nepřikládal důležitost.

Navrhovatel dále argumentuje, že nechápe, proč měl Pojistnou smlouvu Flexi I, Pojistnou smlouvu Flexi II a ještě Pojistnou smlouvu Generali.

Navrhovatel argumentuje, že jej Podřízený pojišťovací zprostředkovatel uvedl v omyl ohledně vlastností sjednaného produktu, čímž mu způsobil škodu, a žádá navrácení všech do Pojistné smlouvy Flexi II vložených finančních prostředků po odečtení vyplaceného odkupného.

5. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že Navrhovatele informovala o povaze produktu a odkazuje na Záznam požadavků a potřeb, v jehož rámci jsou sepsány požadavky klienta a který obsahuje informace k zprostředkování pojištění, jednotlivá prohlášení Navrhovatele a zprostředkovatele a který obsahuje kompletní informace o pojištění.

Instituce namítá, že Navrhovatel podpisem Záznamu požadavků a potřeb stvrdil svůj zájem k zprostředkování pojištění a potvrdil tak, že byl seznámen se všemi podmínkami požadovaného pojištění, s jejich výlukami a omezeními.

Instituce odkazuje na Navrhovatelem podepsaný Návrh pojistné smlouvy Flexi II, kde klient stvrdil převzetí veškerých souvisejících a požadovaných dokumentů, a také kompletní sadu informací ve smyslu ustanovení § 66 zákona o pojistné smlouvě.

Instituce považuje Navrhovatelova tvrzení, že požadoval spoření na kratší dobu a pro jiný účel za účelová a v rozporu s jeho zaznamenanými požadavky, kdy v Záznamu požadavků a potřeb uvedl svůj požadavek „*spoření do důchodu s garantovaným zhodnocením 2,4 % ročně s možn. daňové úlevy*“.

Instituce tvrdí, že důvodem zrušení Pojistné smlouvy Flexi II je patrně jednání konkurenční společnosti, která Navrhovatelí dostatečně neobjasnila, jaké dopady pro něj může mít zrušení smlouvy v prvních letech trvání pojištění.

Instituce tvrdí, že Navrhovatelí nenabízela jiný než pojistný produkt, a to z důvodu jeho v Záznamu požadavků a potřeb zaznamenanému požadavku na produkt pojištění, garantované zhodnocení a požadavek na daňové zvýhodnění. Z uvedených důvodů zprostředkovatel nenavrhl Navrhovatelí investiční produkt, Instituce nadto podotýká, že nevystupuje v roli subjektu poskytujícího investiční poradenství.

K Navrhovatelem dříve uzavřeným smlouvám Instituce tvrdí, že Pojistná smlouva Clever Invest byla uzavřena za účelem spoření, avšak neposkytovala možnost garantovaného zhodnocení a

tedy nevyhovovala v plné míře požadavkům Navrhovatele. Ke dni uzavření Pojistné smlouvy Flexi II byla u Pojistné smlouvy Clever Invest ponížena částka měsíčního pojistného z 1.500 Kč na 500 Kč. K Pojistné smlouvě Flexi I uzavřené v roce 2007 Instituce uvádí, že tato byla nastavena ke krytí pojistných rizik Navrhovatele. Instituce tvrdí, že uzavřením Pojistné smlouvy Flexi II alokovala volné prostředky Navrhovatele do Pojistné smlouvy Flexi II s garantovaným zhodnocením, která nebyla zatížena nejistotou.

Instituce argumentuje, že klíčovými požadavky Navrhovatele na zprostředkovaný produkt totiž byly (i) dlouhodobost, (ii) garantované zhodnocení ve výši minimálně 2,4 % p.a. a (iii) daňová uznatelnost vložených prostředků.

Instituce argumentuje, že případné navýšení pojištění (či změna jeho rozložení do fondů) na Pojistné smlouvě Clever Invest nebylo způsobitelné naplnit preferované požadavky Navrhovatele a to ani v případě přechodu z Progresivní globální strategie na Dluhopisový fond Generali.

Instituce argumentuje, že produkt Clever Invest neposkytuje jistotu jakéhokoliv zhodnocení finančních prostředků, a to zejména v tom smyslu, že by garantoval jejich zhodnocení do výše 2,4 % p.a. V rámci produktu Clever Invest tak nelze vyloučit, že dojde ke znehodnocení vložených finančních prostředků, toto platí i v případě využití Dluhopisového fondu Generali, který je v rámci produktu Clever Invest veden jako potenciálně nejméně rizikový. Dluhopisový fond Generali za období od června 2012 do současnosti dosáhl průměrného zhodnocení investic 2,1 % ročně. Aktuální výnosnost produktu Clever Invest při využití Dluhopisového fondu Generali navíc negarantuje obdobné zhodnocení v budoucnosti, toto platí tím spíše v současné době, kdy se úroky plynoucí ze státních dluhopisů, které jsou hlavním podkladovým aktivem Dluhopisového fondu Generali, pohybují na historicky nejnižších úrovních a často dokonce dosahují záporných hodnot.

Instituce argumentuje, že Podřízený pojišťovací zprostředkovatel Navrhovateli doporučil produkt, který splňoval vedle dlouhodobosti, daňové uznatelnosti i požadované výnosové kritérium - tento produkt garantuje Navrhovateli po celou dobu trvání pojištění minimální výnos ve výši 2,4% a kryje tak Navrhovatele před rizikem jakéhokoli potenciálního znehodnocení jeho investice.

Instituce předkládá i modelový výpočet, kdy za dobu trvání produktu Clever Invest (při zhodnocení 2,1 %) by výnos činil 1.277.015 Kč, přičemž v případě využití produktu Flexi s garantovaným fondem by výnos činil 1.272.994 Kč. I v případě započtení vstupních poplatků by se tak teoretický výnos v případě smluv Clever Invest a Flexi lišil pouze o částku 4.111 Kč v neprospěch produktu Flexi s garantovaným fondem.

Instituce k tomu argumentuje, že mírně nižší teoretický výsledek je ovšem v tomto případě kompenzován naprostou jistotou Navrhovatele, že po celou dobu trvání Pojistné smlouvy Flexi II nemůže dojít k jakémukoliv znehodnocení jeho investice. Oproti tomu v případě produktu Clever Invest při využití Dluhopisového fondu Generali by v případě poklesu Dluhopisového fondu Generali (či snížení jeho výnosnosti před koncem doby spoření) mohl finanční výsledek investice Navrhovatele skončit výrazně pod úrovní investice do produktu Flexi s garantovaným fondem.

Instituce argumentuje, že produkt Flexi nad rámec garance minimálních výnosů ve výši 2,4 % p.a. oproti produktu Clever Invest při využití Dluhopisového fondu dosáhl od roku 2013 cca 2x vyšších dlouhodobých výnosů. Nad rámec výše uvedených výpočtů, v jejichž rámci byly porovnávány dlouhodobé výnosy ve výši 2,1 % a 2,4 % ročně, je tedy zřejmé, že při zachování stávajících trendů by pravděpodobné zhodnocení investice Navrhovatele při dodržení stanovené investiční strategie dosáhlo s využitím produktu Flexi výrazně vyššího zhodnocení. Toto zhodnocení by bezpečně pokrylo za získání produktu Flexi vynaložené vstupní poplatky.

Instituce argumentuje, že pokud tedy na straně Navrhovatele vznikla škoda, tak tato škoda vznikla výlučně v důsledku nedodržení stanovené investiční strategie, protože oba produkty (Flexi i Clever Invest) jsou produkty investičního životního pojištění s investiční složkou, jejich charakteristickým prvkem je dlouhodobost. Pokud Navrhovatel přistoupil v horizontu několika let od uzavření k předčasné výpovědi Pojistné smlouvy Flexi II, nedosáhl pochopitelně v dlouhodobém horizontu očekávané výnosnosti a v počátečním období hrazené pojistné bylo Dožádanou institucí primárně využito na úhradu vstupních a měsíčních poplatků.

Instituce v této souvislosti zdůrazňuje, že Navrhovatel Podřízenému pojišťovacímu zprostředkovateli sdělil, že má zájem o produkt dlouhodobý. Pokud by Navrhovatel Podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele informoval, že nehodlá finanční prostředky investovat v rámci dlouhodobého horizontu, byl by mu doporučen samozřejmě zcela odlišný finanční produkt, protože investiční životní pojištění je produktem pro krátkodobé či střednědobé investice zcela nevhodným.

6. Tvrzení Dožádané instituce

Dožádaná instituce potvrzuje, že k datu uzavření Pojistné smlouvy Flexi II bylo garantované zhodnocení v garantovaném fondu pro běžné pojistné 2,4 % ročně.

Dožádaná instituce argumentuje, že v Návrhu na uzavření pojistné smlouvy Flexi II Navrhovatel souhlasil s tím, že výše garantovaného minimálního zhodnocení jednotky je uvedena v pojistce a na internetových stránkách pojistitele. Dožádaná instituce odkazuje, že v Pojistce potvrdila, že za předpokladu řádně placeného běžného pojistného ve smluvně dohodnutých obdobích garantuje zhodnocení finančních prostředků ve fondu GA22 ve výši minimálně 2,40 % p.a.

Dožádaná instituce argumentuje, že garantované zhodnocení garantovaného fondu pro běžné pojistné je neměnné/garantované po celou dobu trvání Pojistné smlouvy Flexi II.

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 důkazy. 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, Ústavního soudu nebo Soudního dvora Evropské unie. 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, a aby rozhodnutí finančního arbitra soud jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

Předmětem řízení před finančním arbitrem je náhrada škody ve výši 38.522 Kč jako rozdílu mezi zaplaceným pojistným a vyplaceným odkupným z Pojistné smlouvy Flexi II, kterou Instituce Navrhovateli způsobila porušením právních povinností při zprostředkování jejího uzavření.

V řízení vzal finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatel uzavřel s Dožádanou institucí prostřednictvím Instituce, resp. jejího Podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, Pojistnou smlouvu Flexi II s počátkem pojištění dne 1. 7. 2012, koncem pojištění dne 30. 6. 2051 (39 let), s pojistnou částkou 10.000 Kč a s měsíčním pojistným 1.700 Kč (20.400 Kč ročně); Pojistná

smlouva Flexi II byla ukončena dohodou Navrhovatele a Dožádané instituce ke dni 30. 6. 2014, tedy po dvou letech trvání, a to na základě požadavku Navrhovatele.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel Dožádané instituci zaplatil na pojistném celkem 40.800 Kč; Dožádaná Instituce Navrhovateli vyčíslila a vyplatila odkupné ve výši 2.278 Kč.

7.1 Rozhodná právní úprava

Pojistnou smlouvu uzavřely strany sporu za účinnosti zákona o pojistné smlouvě a občanského zákoníku. Podle § 1 odst. 2 zákona o pojistné smlouvě přitom platí, že „[n]ejsou-li některá práva a povinnosti účastníků soukromého pojištění upravena tímto zákonem nebo zvláštním právním předpisem, řídí se občanským zákoníkem“.

Podle § 3028 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „nový občanský zákoník“), který nahradil s účinností od 1. 1. 2014 občanský zákoník a v oblasti soukromého pojištění rovněž zákon o pojistné smlouvě, se tímto zákonem (myšleno novým občanským zákoníkem) „řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jeho účinnosti“ a podle odstavce 3 platí, že se právní poměry, na které se nevztahuje odstavec druhý (práva osobní, rodinná a věcná), a „vzniklé přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, jakož i práva a povinnosti z nich vzniklé, včetně práv a povinností z porušení smluv uzavřených přede dnem nabytí činnosti tohoto zákona“ řídí dosavadními právními předpisy. Nový občanský zákoník účinný v době rozhodování finančního arbitra tak potvrzuje, že se pro případ Pojistné smlouvy uzavřené za účinnosti zákona o pojistné smlouvě použije právě zákon o pojistné smlouvě, ve znění účinném v době uzavření Pojistné smlouvy, a subsidiárně občanský zákoník.

Při posuzování sporu musí finanční arbitr na Navrhovatele pohlížet minimálně jako na tzv. průměrného spotřebitele, definice průměrného spotřebitele je obsažena například v bodu 18 preambule směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (dále jen „směrnice o nekalých obchodních praktikách“). Průměrným spotřebitelem se rozumí spotřebitel, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory. Institut průměrného spotřebitele neslouží bezmezně ochraně spotřebitele, ale naopak chrání jen spotřebitele uvědomělého a dostatečně pečlivého ke správě svých vlastních věcí. Shodné pojetí převzal i Nejvyšší soud České republiky v rozsudku ze dne 30. 5. 2007, sp. zn. 32 Odo 229/2006, nebo v rozsudku ze dne 30. 10. 2009, sp. zn. 23 Cdo 1057/2009.

7.2 Rozhodná smluvní úprava

Podpisem Návrhu na uzavření pojistné smlouvy Flexi II Navrhovatel prohlásil, „že s uvedeným návrhem, Všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění spojená s Investičním fondy OSOINV6 (verze 01/2012), Speciálními pojistnými podmínkami pro Flexi životní pojištění (verze 01/2012), smluvními ujednáními pro sjednaná pojištění a se zásadami Pojišťovny České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group pro nakládání a ochranu osobních údajů souhlasí a potvrzuje jejich převzetí...“.

Pojistnou smlouvu Flexi II tedy tvoří Návrh pojistné smlouvy Flexi II a dále v souladu s § 4 odst. 4 zákona o pojistné smlouvě pojistné podmínky vydané pojistitelem, konkrétně Všeobecné pojistné podmínky a Speciální pojistné podmínky.

Podle čl. 3 odst. 3 Všeobecných pojistných podmínek se za datum uzavření Pojistné smlouvy Flexi II považuje 21. den po vystavení pojistky. Dožádaná instituce Návrh pojistné smlouvy

Flexi II předložený Navrhovatelem akceptovala a dne 29. 5. 2012 vystavila Pojistku k pojistné smlouvě č. ■ – FLEXI životní pojištění (dále jen „Pojistka“). Pojistná smlouva Flexi II s rozsahem pojištění pro případ smrti nebo dožití tedy byla uzavřena 19. 6. 2012.

Podle Návrhu pojistné smlouvy Flexi II je pojistné ze 100 % alokováno do Garantovaného fondu, výše garantovaného minimálního zhodnocení je podle poznámky uvedené v Návrhu pojistné smlouvy Flexi II uvedena v Pojistce a na internetových stránkách Pojišťovny. Podle Pojistky garantuje Dožádaná instituce zhodnocení ve výši minimálně 2,40 % ročně. Dožádaná instituce ve svém vyjádření potvrdila, že zhodnocení ve výši minimálně 2,40 % ročně je garantováno po celou dobu trvání pojištění.

Navrhovatel s Dožádanou institucí sjednal pojištění pro případ smrti nebo dožití. V případě smrti pojištěného vyplátí pojistitel oprávněné osobě pojistnou částku platnou ke dni úmrtí (10.000 Kč) nebo kapitálovou hodnotu Pojistné smlouvy Flexi II platnou ke dni nahlášení pojistné události, je-li vyšší. Pro případ dožití se sjednaného konce pojištění je pojištěnému vyplacena kapitálová hodnota pojistné smlouvy.

7.3 Náhrada škody

Instituce ve vztahu k Navrhovateli při uzavření Pojistné smlouvy Flexi II vystupovala v postavení pojišťovacího agenta ve smyslu § 4 odst. 1 písm. c) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. Podle § 7 odst. 1 tohoto zákona pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě písemné smlouvy, jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven. Zprostředkovatelskou činností v pojišťovnictví je podle § 3 písm. a) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích mimo jiné odborná činnost spočívající v předkládání návrhů na uzavření pojistných smluv, provádění přípravných prací směřujících k uzavření pojistných smluv, uzavírání pojistných smluv jménem a na účet pojišťovny, pro kterou je tato činnost vykonávána.

V tomto případě zprostředkoval uzavření Pojistné smlouvy Flexi II Podřízený pojišťovací zprostředkovatel.

Podle § 6 odst. 3 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích odpovídá za škodu způsobenou Podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem při výkonu zprostředkovatelské činnosti pojišťovací zprostředkovatel, jehož jménem a na jehož účet Podřízený pojišťovací zprostředkovatel jedná. Instituce tedy odpovídá za škodu způsobenou Podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem.

Povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů upravuje § 21 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, jehož odst. 1 stanoví, že: „osoba provozující zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví nebo činnost samostatného likvidátora pojistných událostí je povinna tuto svoji činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, anebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Na požádání je povinna předložit klientovi, pojišťovně nebo zajišťovně osvědčení o svém zápisu do registru podle tohoto zákona. Na žádost klienta je povinna mu sdělit způsoby svého odměňování. V souvislosti se svojí činností pojišťovacího zprostředkovatele nebo samostatného likvidátora pojistných událostí nesmí klientovi poskytovat neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy“.

Ve vztahu k předpokladům odpovědnosti za škodu při zprostředkování pojistných smluv se aplikuje zvláštní úprava zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích (jak plyne např. z rozsudku Nejvyššího soudu ze dne 26. 10. 2011, sp. zn. 23 Cdo 4647/2009, který konstatuje, že: „zákon č. 38/2004 Sb. obsahuje v § 21 odst. 3 speciální úpravu odpovědnosti za škodu způsobenou pojišťovacím zprostředkovatelem při provozování své činnosti. Z toho důvodu nelze při

posuzování předpokladů odpovědnosti vycházet z obecného ustanovení § 373 obch. zák. Porušení povinností upravených především v ustanovení § 21 odst. 1 věty první tohoto zákona je jedním z předpokladů odpovědnosti za škodu podle ustanovení § 21 odst. 3 zák. č. 38/2004 Sb.“).

Předpokladem této speciální odpovědnosti za škodu je porušení právní povinnosti stanovené zejména § 21 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, škoda, příčinná souvislost mezi tímto porušením povinnosti a vznikem škody a nepřítomnost liberační složky odpovědnosti za škodu podle § 21 odst. 3 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, který stanoví, že pojišťovací zprostředkovatel se odpovědnosti za škodu zproští, jestliže prokáže, že vzniku škody nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které na něm lze požadovat. Splnění uvedených předpokladů musí být v řízení jednoznačně zjištěno. Odpovědnost pojišťovacího zprostředkovatele vychází z odpovědnosti bez zřetele na zavinění, jedná se tedy o tzv. objektivní odpovědnost. Pojišťovací zprostředkovatel tedy odpovídá za samotný výsledek (škodu), aniž je uvažováno jeho zavinění.

Prvotním předpokladem odpovědnosti za škodu je přítomnost porušení právní povinnosti, které zapříčinilo vznik škody.

Finanční arbitř tedy musel posoudit, zda Instituce, resp. Podřízený pojišťovací zprostředkovatel porušili některou z povinností podle ustanovení § 21 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, když Navrhovatel zprostředkoval sjednání Pojistné smlouvy Flexi II.

Dokladem o průběhu předmluvní fáze je v tomto případě Záznam požadavků a potřeb, který obsahuje identifikaci Navrhovatele (označeného jako „Zákazník“) a Podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. Jako druh zprostředkované služby je zvolena varianta: „*Jedná se o zprostředkování životního pojištění*“. U ostatních variant (stavební spoření, leasing, peněžní půjčky a úvěry) je zaškrtnuta varianta „*Ne*“. Dále je vyloučena varianta zprostředkování či převod penzijního připojištění a zprostředkování investic. V části VI. „*Zprostředkování pojištění*“ je opětovně zaškrtnuta varianta zprostředkování pojištění. Jako požadavky navrhovatele jsou označeny předtištěné varianty: „*smrt z jakékoliv příčiny*“, „*spoření s garantovaným výnosem/k důchodu, pro děti a pod – např. kapitálové živ. poj., důchodové živ. poj. apod. (očekávaný výnos může být nižší)*“ a varianta „*ANO*“ je zaškrtnuta u požadavku daňového zvýhodnění. V podrobnějším vyjádření Zákazníka k výše uvedeným požadavkům je uvedeno: „*1) spoření do důchodu garant. zhodnocením 2,4 % ročně a možn. daňové úlevy*“. Podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem, resp. Institucí navrhované řešení je vyjádřeno následovně: Typ produktu: „*KŽP*“; Dožádaná instituce: „*PČS*“; Označení produktu: „*Flexi*“; Poznámky (odůvodnění, specifika, upozornění na výluky, omezení apod.): „*klient seznámen s VPP*“. Tato část dále obsahuje odstavec „*Společná prohlášení*“, který obsahuje prohlášení Spolupracovníka (Podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele): „*na základě interních předpisů FINCENTRA jsem předal Zákazníkovi/Partnerovi informace ke sjednávanému(ým) rezervotvornému(ným) živ. pojištění(m) uvedeném(ých) v bodě B) výše na řádku (cích) č. 1, jejichž obsahem jsou údaje o celkově zaplaceném pojistném, o kapitálové hodnotě a odkupném, a to v tištěné podobě.*“ Následuje prohlášení zákazníka/partnera (Navrhovatele): „*převzal(a) jsem od Spolupracovníka informace uvedené v bodě 1. výše.*“

Ze Záznamu požadavků a potřeb vyplývá, že Navrhovatel chtěl uzavřít smlouvu o životním pojištění, aby mohl spořit do důchodu s garantovaným výnosem 2,4 % částku ve výši 1.700 Kč a s možností daňové úlevy.

Pojistnou smlouvu Flexi II uzavřel Navrhovatel do 68 let věku, tudíž požadavek „do důchodu“ splňuje.

Pojem spoření je všeobecně rezervován pro určitý typ bankovního produktu odlišného od pojištění. Klient pravidelně ukládá určitou částku, kterou banka zhodnocuje o předem sjednaný úrok a naopak snižuje o sjednané poplatky. Aktuální hodnota účtu je tedy rovna do té

doby zaplaceným platbám navýšeným o čistý připsaný úrok a poníženým o stržené poplatky. Spořicí účet může být sjednán na dobu určitou i neurčitou, vklad je pojištěn a likvidita je závislá na sjednané výpovědní lhůtě. S předčasným ukončením výběrem peněžních prostředků ze spořicího účtu na dobu určitou mohou být spojeny sankční poplatky. Spořicí produkt neumožňuje daňové odpočty.

Pojem spoření je dále spojen i s termínem „stavební spoření“, „penzijní spoření“ (resp. doplňkové penzijní spoření) – což jsou produkty, kde likvidita je omezenější, jsou závažnější sankce pro předčasný výběr peněžních prostředků. U těchto produktů je též poskytnuta státní podpora. U penzijního spoření nejsou vklady ze zákona pojištěny a je možné využít daňové zvýhodnění. U doplňkového penzijního spoření je dále garantována návratnost investice pouze účastníkům, kteří v roce 2012 měli uzavřeno penzijní připojištění a kterým penzijní připojištění v penzijních fondech transformovalo na transformované fondy doplňkového penzijního spoření, v ostatních případech záleží pouze na tom, jakou investiční strategii, u jaké společnosti si klient zvolí, ale některé investiční strategie některých společností garanci návratnosti vložených prostředků nemají.

Z výše uvedeného lze vyčíst, že pojem „spoření“ se používá pro širokou škálu produktů, které vykazují velmi odlišné vlastnosti.

Obecně lze dále říci, že investiční životní pojištění je zatíženo vyššími poplatky, nežli ostatní produkty, které se též označují za „spoření“, i když toto obecně není pravidlem.

Dohledový benchmark České národní banky č. 5/2013 k propagaci pojistných produktů stanoví mj. *„Investiční životní pojištění není primárně produktem spořicího. Používání pojmu spoření v souvislosti s placením pojistného může v zájemci o pojištění vyvolat klamnou představu, že zaplacením pojistného podstupuje rizika běžně spojovaná s depozitními produkty namísto rizik spojených s investováním do podkladových aktiv, u něhož pojistník podstupuje riziko ztráty investice, resp. její návratnost může být i nulová.“*

Finanční arbitr se shoduje s Českou národní bankou, že u používání pojmu spoření u investičního životního pojištění je nejproblematictější skutečností, že obecně není u investičního životního pojištění garantována návratnost finančních prostředků a zúročení. Nicméně u Pojistné smlouvy Flexi II je garantován výnos min. 2,4% ročně a návratnost peněžních prostředků spolu s úrokem. Navrhovatel se za celou pojistnou dobu zavázal zaplatit pojistné celkem ve výši 795.600 Kč a Instituce se mu při dožití zavázala vyplatit podle výpočtu finančního arbitra minimálně 1.043.857,4 Kč (v této částce nejsou započítány případné bonusy a dále je třeba zohlednit, že Pojistná smlouva Flexi II umožňovala každoroční daňový odpočet až 1.800 Kč).

Od spoření se Pojistná smlouva Flexi II liší pouze tím, že

- a) v prvních dvou letech si Dožádaná Instituce strhává *alokační poplatek* ve výši 90 % zaplaceného pojistného (čl. 4 písm. b) Speciálních pojistných podmínek a přehled poplatků);
- b) mimo poplatků se z kapitálové hodnoty pojistné smlouvy strhává i tzv. rizikové pojistné (čl. 4 bod a) Speciálních pojistných podmínek), v tomto případě si Navrhovatel sjednal pojištění pro případ smrti ve výši 10.000 Kč;
- c) v případě pojistné události smrti obdrží obmyšlený Navrhovatele kapitálovou hodnotu a 10.000 Kč.

Ačkoliv by finanční arbitr považoval za porušení odborné péče pojišťovacího zprostředkovatele, pokud používal označení spoření u investičního životního pojištění, v tomto případě se s ohledem na výše uvedené skutečnosti zabýval tím, zda Podřízený pojišťovací zprostředkovatel Navrhovateli akcentoval i rozdíly mezi spořením a Pojistnou smlouvou Flexi II, tj. zda seznámil Navrhovatele s tím, čím se Pojistná smlouva Flexi II liší od spoření.

Předsmluvní fázi dokládá v tomto případě další dokument, a tím je Modelace. Modelaci v řízení před finančním arbitrem předložila Instituce. Navrhovatel skutečnost, že obdržel Modelaci, stvrdil svým podpisem na Záznamu požadavků a potřeb a současně v řízení nepředložil žádné podklady, které by svědčily o opaku.

Finanční arbitr zjistil, že Modelace je datována ze dne 21. 5. 2012, tj. 1 den před podpisem Návrhu na uzavření pojistné smlouvy Flexi II; je individualizována na osobu Navrhovatele a odpovídá sjednanému Návrhu na uzavření pojistné smlouvy Flexi II.

Na Modelaci na první straně je napsáno „*Základní pojištění pro případ smrti z jakýchkoliv příčin 10.000 Kč, konec pojištění 30. 6. 2051*“. Modelace dále obsahuje tabulku předpokládaného vývoje kapitálové hodnoty. Modelace modeluje se zhodnocením 2,4 % p.a. a 4 % p.a., Modelace nevyčísluje zvláště poplatky - nicméně skutečnost, že produkt je spojen s poplatky, je zřejmá ze skutečnosti, že ke dni 30. 6. 2013 je kapitálová hodnota při zhodnocení 2,4 % p.a. 1.526 Kč (poté, co Navrhovatel zaplatí běžné pojistné ve výši 1.700 x 12, tj. 20.400 Kč), ke dni 30. 6. 2014 je kapitálová hodnota při zhodnocení 2,4 % p.a. 3.081 Kč, ke dni 30. 6. 2015 je kapitálová hodnota při zhodnocení 2,4 % p.a. 22.339 Kč atd. Z Modelace je zřetelně patrné, že v prvních dvou letech se kapitálová hodnota tvoří jen nepatrně a zásadněji kapitálová hodnota narůstá až ve třetím roce. Modelace neobsahuje vývoj pojistného plnění při smrti Navrhovatele.

Instituce dále předložila kalkulaci 3. pilíře s vlastním příspěvkem 1.700 Kč na 39 let (tj. na stejnou dobu, na kterou byla uzavřena Pojistná smlouva Flexi II) a nekompletní část kalkulace, zřejmě na investování (část kalkulace hovoří o poplatku za obhospodařování majetku, zhodnocení majetku atd.) Je tedy pravděpodobné, že Podřízený pojišťovací zprostředkovatel nabídl Navrhovateli více různých produktů.

Na Modelaci chybí podrobný vývoj pojistného plnění v případě smrti a přesné vyčíslení poplatků a rizikového pojistného; z Modelace současně nepopíratelně vyplývá, že Navrhovatel je pojištěn na smrt na částku 10.000 Kč, a z vývoje kapitálové hodnoty zřetelně vyplývá zatížení poplatky.

Obsah Modelace je v rozporu s tvrzením Navrhovatele, že „*uzavřel jsem smlouvu v domnění, že jde o spoření, kde si budu moci část prostředků např. po 2 či 3 letech vybrat.*“, neboť z vývoje kapitálové hodnoty je zřejmé, že v prvních letech trvání Pojistné smlouvy Flexi II nebude vzhledem k nízké částce kapitálové hodnoty výraznější výběr možný.

Pomocí Modelace splnil Podřízený pojišťovací zprostředkovatel svoji odbornou péči spočívající v informování o charakteru produktu, kdy je z ní seznatelné, že Pojistná smlouva Flexi II je především v prvních dvou letech zatížena vysokými poplatky.

Finanční arbitr posuzoval, zda při zprostředkování nejednal Podřízený pojišťovací zprostředkovatel v rozporu s povinností „*chránit zájmy spotřebitele*“, a to především s ohledem na to, že Pojistná smlouva Flexi II byla již třetím životním pojištěním Navrhovatele, který obecně nevykazoval vysokou bonitu (dne 12. 5. 2011 (s účinností od 1. 7. 2011) si Navrhovatel snížil na Pojistné smlouvě Clever Invest měsíční pojistné na 500 Kč, dne 22. 5. 2012 (s účinností od 1. 7. 2012), tj. ve stejný den, který podepsal návrh na Pojistnou smlouvu Flexi II, si Navrhovatel na Pojistné smlouvě Clever Invest snížil pojistné na 300 Kč, aby měl z čeho platit pojistné na Pojistnou smlouvu Flexi II) a jehož životní situace si nežádala velmi intenzivní pojistnou ochranu (z předložených podkladů jakkoliv nevyplývá, že Navrhovatel měl nezletilé děti, vysoké majetkové závazky atd., tedy objektivní důvody, které vedou k tomu, že osoba se cítí zranitelná a má potřebu uzavírat pojistné produkty).

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel v době uzavření Pojistné smlouvy Flexi II již měl pojistné smlouvy sjednané Podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem, a to a) Pojistnou smlouvu Flexi I a b) Pojistnou smlouvu Clever Invest.

Finanční arbitr zjistil, že Pojistná smlouva Flexi I byla kapitálové životní pojištění. Vzhledem k tomu, že Pojistná smlouva Flexi II investovala zaplacené pojistné do Garantovaného fondu, byl způsob investování a dosahované výnosy podobný jako u Pojistné smlouvy Flexi I. Nicméně pojistné podmínky (Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění spojená s investičními fondy OSOINV 2, Speciální pojistné podmínky flexibilního životního pojištění FLEXI) umožňovaly navýšení běžného pojistného pouze v případě zaplacení alokačního poplatku.

Pojistná smlouva Clever Invest sjednávala pojištění pro případ smrti na částku 2.000 Kč, pojistné bylo sjednáno na částku 1.500 Kč. V Pojistné smlouvě Clever Invest byla sjednána Progresivní globální strategie. Pojistná smlouva Clever Invest byla sjednána na 51 let, tj. do 74 let Navrhovatele. Součástí Pojistné smlouvy Clever Invest jsou pojistné podmínky ZPP IŽP 2005/01, ve kterých je stanoven tento poplatkový systém: pojišťovna nakupuje za pojistné přijaté v prvních dvou letech počáteční podílové jednotky, ze kterých si každoročně strhává 7 % na počáteční náklady. Dne 12. 5. 2011 (s účinností od 1. 7. 2011) si Navrhovatel snížil měsíční pojistné na 500 Kč. Dne 22. 5. 2012 (s účinností od 1. 7. 2012), tj. ve stejný den, který podepsal návrh na Pojistnou smlouvu Flexi II, si Navrhovatel snížil pojistné na 300 Kč. Jelikož však počáteční podílové jednotky byly zaplacený na částku běžného měsíčního pojistného 1500 Kč, vedlo opakované snížení pojistného prakticky pouze tomu, že Navrhovatel plně nevyužil „investiční rozsah“ Pojistné smlouvy Clever Invest, který si zaplatil. Podle pojistných podmínek ZPP IŽP 2005/01 platných pro Pojistnou smlouvu Clever Invest si pojišťovna neúčtuje žádné poplatky za zvýšení pojistného. Pojistné podmínky Clever Invest umožňovaly bez poplatku i změnu fondu či přemístění podílových jednotek či případné zkrácení pojistné doby.

Finanční arbitr posuzoval jednání Podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, který na Pojistné smlouvě Clever Invest, na níž již měl Navrhovatel „zaplacený“ počáteční náklady, poradil Navrhovateli snížit pojistné, tj. nevyužít „investiční rámec“, který si fakticky Navrhovatel předplatil, a současně poradil Navrhovateli zřídit novou Pojistnou smlouvu Flexi II.

Finanční arbitr posuzoval, zda nejvhodnějším doporučením v dané situaci, by nebylo doporučení navýšit pojistné na Pojistné smlouvě Clever Invest, kde by Navrhovatel již neplatil žádné počáteční poplatky, a současně změnit na Pojistné smlouvě Clever Invest investiční strategie z Progresivní globální strategie, která je vysoce riziková, na méně rizikovou, např. Dluhopisový fond Generali.

Protože na Pojistné smlouvě Clever Invest nebylo možné si zvolit Garantovaný fond, pokud si tedy Navrhovatel přál „jistotu“ Garantovaného fondu, není nelogické, že uzavřel nový produkt, který tuto „jistotu“ nabízel.

Požadavek Navrhovatele na garanci zhodnocení odpovídá skutečnosti, že Progresivní globální strategie zvolená Pojistnou smlouvou Clever Invest byla ke květnu 2012 pro Navrhovatele nevýhodná, resp. prostředky Navrhovatele na Pojistné smlouvě Clever Invest k tomuto okamžiku vykazovaly záporné zhodnocení. Za této situace je logické, že nabídka Garantovaného fondu byla pro Navrhovatele žádoucí a že Pojišťovací zprostředkovatel tomuto požadavku vyhověl sjednáním garantovaného fondu.

Finanční arbitr tak neshledal, že by zprostředkování Pojistné smlouvy Flexi II bylo v rozporu se zájmy spotřebitele.

Ze shromážděných podkladů finanční arbitr tedy nezjistil, že by se Podřízený pojišťovací zprostředkovatel v souvislosti se zprostředkováním uzavření Pojistné smlouvy Flexi II dopustil porušení právních povinností, které by Navrhovateli způsobilo škodu.

Jelikož v řízení nebylo prokázáno porušení právní povinnosti na straně Podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, které by mělo za následek vznik škody, jejíž náhrady se Navrhovatel domáhá, a současně nebyl ani prokázán vznik škody, jak ji Navrhovatel vyčísľuje,

nemůže být dána ani příčinná souvislost mezi oběma předpoklady. Posouzení liberační složky je z uvedených důvodů bezpředmětné.

8. K výroku nálezů

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů a po jejich pečlivém posouzení dospěl k závěru, že Instituce ani Podřízený pojišťovací zprostředkovatel neporušili ve vztahu k Navrhovateli takové právní povinnosti, jejichž porušením vznikla Navrhovateli škoda.

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému řešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Proto musí finanční arbitr posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu.

Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně nebo pokud finanční arbitr nezjistí, že by nárok spotřebitele byl oprávněný, musí finanční arbitr návrh spotřebitele zamítnout; pravomocné rozhodnutí finančního arbitra může spotřebitel, pokud s ním nesouhlasí, napadnout u soudu.

Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil spotřebitele, by soud s největší pravděpodobností musel zrušit a velmi pravděpodobně by spotřebiteli jako neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

Na základě všech výše uvedených skutečností rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto nálezů.

P o u č e n í :

Proti tomuto nálezů 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 25. 9. 2017

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr