



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město, Tel. +420 257 042 094,
ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, https://www.finarbitr.cz

Navrhovatel



Zástupce

Mgr. Miroslav Krutina
advokát
IČO 630 60 990
Vyšehradská 423/27
128 00 Praha 2

Instituce

Česká pojišťovna a.s.
IČO 452 72 956
Spálená 75/16
110 00 Praha 1

Č. j. FA/SR/ZP/1792/2016 - 9

Praha 10. 12. 2018

Nález

Finanční arbitr 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 26. 10. 2016 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh Navrhovatele proti Instituci, vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, o vydání kopie návrhu pojistné smlouvy č. ■ a pojistných podmínek, vydání druhopisu pojistky včetně jejích změn, vydání vyúčtování zaplaceného pojistného, vyplacených výběrů a zaúčtovaných nákladů a poplatků, sdělení výše pojistné částky, sdělení výše rizikového pojistného, sdělení výše odkupného včetně jeho výpočtu a data vyplacení, sdělení zásad pro stanovení výše pojistného a sdělení data a důvodu ukončení pojištění, takto:

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

Odůvodnění:

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel z důvodu ztráty pojistné smlouvy po Instituci požaduje vydání veškeré smluvní dokumentace k pojistné smlouvě, kterou uzavřel s Institucí, a dále informace a doklady o veškerých plněních, které si Navrhovatel a Instituce v souvislosti s touto pojistnou smlouvou vzájemně poskytli.

Finanční arbitr z předložené pojistky zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 26. 12. 2011 pojistnou smlouvu č. ■ s pojištěním pro případ smrti nebo dožití s pojistnou částkou pro případ smrti ve výši 10.000 Kč a s měsíčním běžným pojistným ve výši 1.000 Kč (dále jen „Pojistná smlouva“). Z výpovědi pojištění ze dne 9. 9. 2014 (dále jen „Výpověď“) a z oznámení Instituce o zániku pojištění a výši odkupného ze dne 8. 10. 2014 (dále jen „Oznámení o zániku“) finanční arbitr zjistil, že právní vztah z Pojistné smlouvy skončil vyplacením odkupného.

Pojistná smlouva je smlouvou, ve které se sjednává pojištění pro případ smrti nebo dožití, tedy smlouvou o životním pojištění ve smyslu § 54 odst. 1 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojistné smlouvě“), resp. ve znění účinném ke dni uzavření Pojistné smlouvy. Finanční



arbitr tedy posoudí nárok Navrhovatele z hlediska právní úpravy pojištění obsažené v zákoně o pojistné smlouvě a nestanoví-li zákon o pojistné smlouvě jinak, podle zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve zněních pozdějších předpisů (dále jen „starý občanský zákoník“), jako obecného soukromoprávního předpisu.

Ze shromážděných podkladů finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel Pojistnou smlouvu neuzavřel jako spotřebitel, tedy fyzická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, jak ho definují hmotněprávní předpisy. Finanční arbitr tedy pro účely tohoto řízení považuje Navrhovatele za spotřebitele, který může být účastníkem řízení před finančním arbitrem, neboť jsou splněny podmínky stanovené v § 1 odst. 1 písm. e) ve spojení s § 3 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr z obchodního rejstříku zjistil, že Instituce je pojišťovnou, podle Pojistné smlouvy je i pojistitelem, může tedy 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 o vydání smluvní dokumentace a informací a dokladů o vzájemně poskytnutých plněních je finanční arbitr příslušný, protože se jedná o spor mezi spotřebitelem a pojistitelem ve smyslu § 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 (dále jen „občanský soudní řád“), dána pravomoc českých soudů.

Jelikož spor mezi Navrhovatelem a Institucí spočívá v povinnosti Instituce vydat smluvní dokumentaci k Pojistné smlouvě a sdělení o vzájemných plněních, finanční arbitr nemůže považovat nepředložení této dokumentace za vady návrhu, pro které by měl řízení zastavit, ve smyslu § 14 odst. 1 písm. b) zákona o finančním arbitrovi.

3. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že *„samotný kontraktační proces provázely flagrantní nedostatky, kdy Navrhovateli nebyly ze strany zprostředkovatel před uzavřením smlouvy poskytnuty elementární informace, které by mu umožnily pochopit základní vlastnosti nabízeného produktu“*, jak stanovuje čl. 36 ve spojení s přílohou II (Navrhovatel měl zřejmě na mysli přílohu III – pozn. finančního arbitra) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/83/ES a § 65 a násl. zákona o pojistné smlouvě, přičemž *„ani v průběhu trvání pojistného vztahu nedošlo ke zhojení těchto závažných nedostatků“*.

Navrhovatel dále tvrdí, že *„nedisponoval po dobu trvání pojistného vztahu informacemi o stavu jeho pojistky a nikdy mu nebylo předloženo ani řádné vyúčtování, ze kterého by byl schopen shora uvedené nedostatky zhojit, a proto nabyl důvodného podezření, že Instituce řádně neplnila své smluvní povinnosti z uzavřené smlouvy.“*

Navrhovatel tvrdí, že Instituci dne 7. 7. 2016 žádal o poskytnutí informací, ze kterých *„by mohl své případné pochybnosti rozptýlit“*, a dále o vydání druhopisu pojistky podle § 9 odst. 3 zákona o pojistné smlouvě a sdělení zásad pro stanovení výše pojistného podle § 12 odst. 3 zákona o pojistné smlouvě. Navrhovatel tvrdí, že Instituce jeho žádosti bez bližšího odůvodnění nevyhověla *„v rozporu s principy ochrany spotřebitele“*. Navrhovatel namítá, že tento postoj Instituce ho *„utvrzuje v tom, že pojistný vztah mezi Navrhovatelem a Institucí neměl zcela standardní průběh a není vyloučeno, že na straně Navrhovatele mohla jedním Instituce vzniknout škoda.“*



Navrhovatel tvrdí, že „nabyl důvodné pochybnosti o správnosti kontrakční fáze z veřejných zdrojů a v souvislosti s četnými rozhodnutími zejména ČNB, z nedávné doby, kdy z informací veřejně dostupných shledal v postupu pojišťovny, resp. pojišťovacího zprostředkovatele určitou podobnost, kdy např. Navrhovatel nebyl v průběhu trvání pojistného vztahu nijak informován o stavu pojistky a nebylo mu ani předloženo řádné vyúčtování při jejím skončení, a ze kterého by bylo zřejmé, jak konkrétně Instituce s jeho vloženými finančními prostředky nakládala, resp. jak tyto alokovala.“

Navrhovatel současně tvrdí, že „není schopen jakkoli blíže identifikovat osobu pojišťovacího zprostředkovatele, se kterým předmětnou smlouvu uzavřel.“ Navrhovatel přesto tvrdí, že Pojistnou smlouvu „uzavřel výlučně na doporučení zprostředkovatele“.

Navrhovatel tvrdí, že mu byl pojistný produkt „představen jako na trhu ojedinělá a výhodná forma spoření“ a že „na základě prezentace zprostředkovatele měl za to, že se jedná o spoření s možností sjednat si pojistnou ochranu. To, že se nejedná o spořicí produkt, nebylo Navrhovateli žádným způsobem, byť i nepřímo, ze strany zprostředkovatele, potažmo Instituce sděleno.“ Navrhovatel dále namítá, že „nebyly ze strany zprostředkovatele žádným způsobem zjišťovány jeho potřeby, na základě čehož mohlo dojít k analýze a výběru nejvhodnějšího produktu, který by odpovídal potřebám a požadavkům Navrhovatele.“

Navrhovatel se v řízení od Instituce domáhá vydání smluvní dokumentace k Pojistné smlouvě sdělení informací o právním vztahu z Pojistné smlouvy „za účelem ověření, jakým způsobem byla tvořena kapitálová hodnota pojištění, resp. jak probíhalo rozúčtování rizikového pojistného a administrativních nákladů do kapitálové hodnoty s garantovanou technickou úrokovou mírou a kapitálové hodnoty negarantované, a to právě proto, že je tato informace zcela zásadní jednak pro stanovení výše plnění z pojistné smlouvy (nikoliv pouze odkupného) a jednak pro ověření správnosti finálního stanovení kapitálové hodnoty pojištění prováděné ze strany Instituce zpravidla při ukončení pojištění“, a aby byl „s to zjistit, zda se nestal „terčem“ nekalých obchodních praktik a zda nebyl na svých právech zkrácen“.

Navrhovatel současně argumentuje, že „není objektivně schopen, z informací jemu dostupných, zejména z pouhého sdělení zásad výpočtu pojistného, určit výše uvedené skutečnosti“.

5. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že Pojistná smlouva byla uzavřena dne 26. 12. 2011 a její nedílnou součástí se staly Všeobecné pojistné podmínky pro životní pojištění ŽP-VPP-DIM-0001 (dále jen „Všeobecné pojistné podmínky“) a Doplnkové pojistné podmínky pro životní pojištění ŽP-DPP-DIM-0003 (dále jen „Doplnkové pojistné podmínky“).

Instituce namítá, že právní vztah z Pojistné smlouvy již zanikl, a to Výpovědí ze strany Navrhovatele a vyplacením odkupného ve výši 542 Kč dne 10. 10. 2014.

Instituce k okolnostem uzavření smlouvy namítá, že „před uzavřením Pojistné smlouvy Navrhovatel převzal ručně vyplněný tiskopis Životní pojištění Profi Invest, všeobecné podmínky pro životní pojištění a doplnkové pojistné podmínky, byl seznámen s modelací průběhu pojištění. Navrhovatel seznámení s pojistnými podmínkami stvrdil svým podpisem na samotném návrhu na uzavření Pojistné smlouvy.“

Instituce dále namítá, že „předala Navrhovateli veškeré informace o sjednávaném pojištění, u nichž tak měla v souladu s § 65 a § 66 z.č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě, platného v podobě ke dni uzavření pojistné smlouvy a § 21 z.č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích, platného v podobě ke dni uzavření Pojistné smlouvy, učinit.“



Pro případ, že by byl nárok Navrhovatele posouzen jako nárok na náhradu škody, InSTITUTE vznáší námitku promlčení, resp. i pro jiné dovozené nároky Navrhovatele, když Navrhovatel musel být s případnou škodou seznámen ke dni výplaty odkupného dne 10. 10. 2014. InSTITUTE namítá, že promlčecí lhůta uplynula marně vinou nečinnosti Navrhovatele.

6. Jednání o smíru

Finanční arbitr v souladu s § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel ani InSTITUTE se k možnosti smírného řešení nevyjádřili. Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

7. Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 a 3 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr 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, a aby rozhodnutí finančního arbitra jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

Předmětem sporu mezi Navrhovatelem a InSTITUTE je posouzení nároku Navrhovatele na vydání kopie návrhu Pojistné smlouvy a pojistných podmínek, vydání druhopisu pojistky včetně jejich změn, vydání vyúčtování zaplaceného pojistného, vyplacených výběrů a zaúčtovaných nákladů a poplatků, sdělení výše pojistné částky, sdělení výše rizikového pojistného, sdělení výše zaplaceného odkupného včetně jeho výpočtu a data vyplacení, sdělení zásad pro stanovení výše pojistného a sdělení data a důvodu ukončení pojištění, protože Navrhovatel ztratil Pojistnou smlouvu.

Z podkladů předložených InSTITUTE vyplývá, že sám Navrhovatel výpovědí ze dne 9. 9. 2014 Pojistnou smlouvu vypověděl s nárokem na vyplacení odkupného, a právní vztah z Pojistné smlouvy zanikl dne 10. 10. 2014 vyplacením odkupného.

Obecně platí, že na základě výpovědi právní vztah ze smlouvy nezaniká od počátku, jako by nikdy nebyl, ale do budoucna. To znamená, že mezi stranami mohou podle jejich povahy přetrvávat některá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy i po zániku právního vztahu z ní. Například povinnost stran uhradit si to, co si podle smlouvy ještě vzájemně dluží. Tím není dotčeno právo na náhradu škody nebo na vydání bezdůvodného obohacení.

V řízení před finančním arbitrem se lze domáhat splnění povinnosti, která vyplývá ze zákona, ze smlouvy nebo z porušení zákonné nebo smluvně převzaté povinnosti.

Navrhovatel ani InSTITUTE nepředložili Pojistnou smlouvu. Finanční arbitr proto nemůže za rozhodnou smluvní úpravu považovat Všeobecné pojistné podmínky a Doplňkové pojistné podmínky, o nichž InSTITUTE pouze tvrdí, že jsou nedílnou součástí Pojistné smlouvy.



Navrhovatel nedokládá, že by si s Institucí v Pojistné smlouvě sjednal, že povinnost Instituce na vydání požadovaných dokumentů a sdělení informací přetrvává i poté, co právní vztah z Pojistné smlouvy zanikl. Finanční arbitr tedy posuzoval, zda Navrhovateli vyplývá právo na vydání výše vyjmenované smluvní dokumentace a informací i po zániku právního vztahu z Pojistné smlouvy přímo ze zákona.

7.1. Nárok na vydání kopie návrhu Pojistné smlouvy a pojistných podmínek, vydání vyúčtování

Navrhovatel se v návrhu domáhá vydání „kopie návrhu pojistné smlouvy a pojistných podmínek“ a „vyúčtování obsahující detailní přehled pojistného, které Navrhovatel zaplatil včetně přehledu provedených výběrů a uvedení veškerých účtovaných nákladů a poplatků (včetně jejich výše a termínů úhrady).“

Finanční arbitr z povahy požadovaných dokumentů vyloučil, že by se jednalo o věci, ke kterým by Navrhovateli svédčilo vlastnické právo. Finanční arbitr by tedy nemohl vyhovět Navrhovateli na vydání této dokumentace s odkazem na § 126 odst. 1 starého občanského zákoníku.

Finanční arbitr nezjistil, že by ze zákona o pojistné smlouvě, starého občanského zákoníku, anebo jiného právního předpisu vyplýval po zániku právního vztahu z Pojistné smlouvy nárok Navrhovatele na vydání kopie návrhu pojistné smlouvy a pojistných podmínek a na vydání přehledu zaplaceného pojistného, výběrů a zaúčtovaných nákladů a poplatků, a proto nemohl těmto nárokům Navrhovatele vyhovět.

7.2. Informační povinnost Instituce

Z § 65 odst. 1 zákona o pojistné smlouvě vyplývá, že „[z]ájemci musí být před uzavřením pojistné smlouvy oznámeny informace uvedené v § 66 a pojistníkovi musí být během trvání této smlouvy oznamovány informace uvedené v § 67.“

Podle § 67 zákona o pojistné smlouvě „[p]ojistníkovi musí být během trvání pojistné smlouvy oznámeny informace a) o jakékoliv změně obchodní firmy pojistitele, změně jeho právní formy nebo adresy jeho sídla a tam, kde to přichází v úvahu, i o změně adresy agentury nebo pobočky, která uzavřela pojistnou smlouvu, b) uvedené v § 66 odst. 2 písm. a) až i) při jakékoliv změně pojistných podmínek nebo při změně právního předpisu, kterým se řídí vztahy vzniklé z pojistné smlouvy, a c) o každoročním stavu bonusů.“

Při jakékoliv změně pojistných podmínek nebo při změně právního předpisu musí být pojistníkovi za trvání pojištění oznámeny podle § 66 odst. 2 zákona o pojistné smlouvě „a) definice všech pojištění a všech opcí, b) doba platnosti pojistné smlouvy, c) způsoby zániku pojistné smlouvy, d) způsoby a doba placení pojistného, e) způsoby výpočtu a rozdělení bonusů, pokud jsou obsahem pojistné smlouvy, f) způsob určení výše odkupného, g) informace o výši pojistného za každé sjednané soukromé pojištění včetně doplňkového soukromého pojištění, pokud bylo požadováno, h) v případě soukromého pojištění vázaného na investiční podíly definice podílů, na které je vázáno pojistné plnění, i) uvedení povahy podkladových aktiv pro pojistné smlouvy vázané na investiční podíly“.

Pokud jde o výši odkupného, podle § 58 odst. 2 zákona o pojistné smlouvě „[p]ojistník má právo kdykoliv během trvání soukromého pojištění požadovat na pojistiteli sdělení o tom, kolik by činila výše odkupného. Pojistitel výši odkupného sdělí ve lhůtě 1 měsíce ode dne obdržení žádosti pojistníka.“



Instituce v řízení před finančním arbitrem předložila Výpověď a Oznámení o zániku pojištění, ze kterých vyplývá, že právní vztah z Pojistné smlouvy zanikl vyplacením odkupného ve výši 542 Kč, k jehož výplatě došlo podle tvrzení Instituce dne 10. 10. 2014. Navrhovatel se k výzvě finančního arbitra ze dne 10. 7. 2018, č. j. FA/SR/ZP/1792/2016 - 5, neseznámil s podklady pro vydání nálezu, a tedy ani s těmito dokumenty.

Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovateli ze zákona o pojistné smlouvě, starého občanského zákoníku nebo jiného právního předpisu po zániku právního vztahu z Pojistné smlouvy vyplýval nárok na „sdělení výše rizikového pojistného v jednotlivých měsících“, „sdělení parametrů sjednaných rizik – pojistné částky“, „sdělení výše odkupného v souvislosti s ukončením pojistné smlouvy a jeho (srozumitelný) matematický výpočet“ a „sdělení data ukončení, důvodu ukončení a sdělení výše a způsobu výplaty odkupného“, resp. sdělení „pojistného, které Navrhovatel zaplatil včetně přehledu provedených výběrů a uvedení veškerých účtovaných nákladů a poplatků (včetně jejich výše a termínů úhrady)“, a proto nemohl těmto nárokům Navrhovatele vyhovět.

7.3. Nárok na vydání druhopisu pojistky

Zákon o pojistné smlouvě v § 9 odst. 3 stanoví, že „[d]ojde-li ke ztrátě, poškození nebo zničení pojistky, vydá pojistitel na žádost a náklady pojistníka druhopis pojistky. Vzniká-li podle pojistné smlouvy povinnost předložit k uplatnění práva na pojistné plnění pojistku, může pojistitel požadovat, aby se původní pojistka před vydáním druhopisu umořila.“

Protože sám Navrhovatel v řízení před finančním arbitrem předložil pojistku k Pojistné smlouvě jako doklad o tom, že měl s Institucí uzavřenou Pojistnou smlouvu, a to v rámci přípisu ze dne 26. 5. 2017, finanční arbitr neshledal předpoklady k vydání druhopisu pojistky, tedy že by došlo „ke ztrátě, poškození nebo zničení pojistky“.

Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovateli svědčilo právo na vydání druhopisu pojistky ve smyslu § 9 odst. 3 zákona o pojistné smlouvě.

7.4. Nárok na sdělení zásad pro stanovení výše pojistného

Podle § 12 odst. 3 zákona o pojistné smlouvě platí, že: „[n]a žádost pojistníka je pojistitel povinen sdělit zásady pro stanovení výše pojistného.“

Pojistná smlouva je zpravidla smlouvou adhezní, tedy smlouvou, jejíž obsah je stanoven pojistitelem jako silnější smluvní stranou. Finanční arbitr dovozuje, že i výše pojistného je stanovená na základě návrhu pojistitele, a to zejména v souvislosti s veřejnoprávními povinnostmi pojistitele zakotvenými v § 56 až 58 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů, stanovit výši pojistného v souladu s pojistně matematickými metodami za účelem zabezpečení splnitelnosti závazků z provozovaného pojištění.

Smyslem výše citovaného ustanovení je potom vyvážit nemožnost pojistníka jako slabší strany vymínit si výši pojistného čistě na základě jeho vůle alespoň sdělením zásad pro stanovení výše pojistného. Pojistitel je povinen pojistníkovi sdělit pouze obecné zásady, kterými se při stanovení výše pojistného řídí, nikoli pojistně matematický vzorec výpočtu pojistného. I sám Navrhovatel připouští, že z pouhého sdělení zásad výpočtu pojistného není schopen určit, zda nebyl zkrácen na svých právech.

Současně podle § 4 odst. 1 písm. e) zákona o pojistné smlouvě platí, že „[p]ojistná smlouva obsahuje vždy výši pojistného, jeho splatnost a údaj o tom, zda se jedná o pojistné běžné nebo jednorázové.“



Je tedy vždy na pojistníkovi, jestli se rozhodne přijmout návrh na uzavření pojistné smlouvy za stanovených podmínek, anebo podat návrh na uzavření pojistné smlouvy se stanovenými parametry.

Na základě výše uvedeného finanční arbitr dovozuje, že právo žádat o sdělení zásad pro stanovení výše pojistného se svým smyslem a účelem vztahuje na dobu před uzavřením pojistné smlouvy a na dobu jejího trvání, a to zejména pro případnou žádost o změnu pojistného, nikoli zpětně k pojistnému, na kterém se pojistitel s pojistníkem výslovně dohodli v pojistné smlouvě nebo jejím dodatku po zániku právního vztahu z pojistné smlouvy.

Navrhovatel se domáhá „sdělení zásad pro stanovení výše pojistného podle § 12 odst. 3 zákona o pojistné smlouvě“, nijak ale nespécifikoval, zásady k jakému datu účinnosti žádá. Navrhovatel netvrdí ani nedokládá, že by měl před uzavřením Pojistné smlouvy nebo kdykoliv po dobu trvání právního vztahu z ní žádal Instituci o sdělení zásad pro stanovení výše pojistného, kterým Instituce nevyhověla. Nadto Navrhovatel v řízení před finančním arbitrem netvrdí ani nedokládá, že by Instituci za dobu trvání právního vztahu z Pojistné smlouvy platil pojistné a v jaké výši.

Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovateli svědčilo právo na sdělení zásad pro stanovení výše pojistného ve smyslu § 12 odst. 3 zákona o pojistné smlouvě.

7.5. Kontraktační proces, informační povinnosti a ochrana spotřebitele

Navrhovatel tvrdí, že Instituce porušila své informační povinnosti vůči Navrhovateli jak v kontraktačním procesu, tak i v průběhu trvání právního vztahu z Pojistné smlouvy. Navrhovatel podal návrh na vydání požadovaných dokladů, aby byl „s to zjistit, zda se nestal „terčem“ nekalých obchodních praktik a zda nebyl na svých právech zkrácen“, protože „není vyloučeno, že na straně Navrhovatele mohla jednáním Instituce vzniknout škoda“.

Navrhovatel současně argumentuje, že nevydání požadované dokumentace a informací by bylo „v rozporu s principy ochrany spotřebitele“.

Finanční arbitr při rozhodování sporu musí na Navrhovatele pohlížet minimálně jako na tzv. průměrného spotřebitele. Definice průměrného spotřebitele je explicitně zakotvena například v bodu 18 preambule směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. 5. 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. 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. Shodné pojetí převzal i Nejvyšší soud v rozhodnutí ze dne 30. 5. 2007, sp. zn. 32 Odo 229/2006, nebo v rozhodnutí ze dne 30. 10. 2009, sp. zn. 23 Cdo 1057/2009.

Navrhovatel tvrdí, že mu nebyly před uzavřením smlouvy poskytnuty základní informace, které by mu umožnily pochopit základní vlastnosti nabízeného produktu. To musel Navrhovatel jako průměrný spotřebitel vědět již před uzavřením Pojistné smlouvy a musel, resp. měl tedy nabyt pochybnosti o nabízeném produktu již tehdy. Chybějící počáteční informace, nemohly z povahy věci vyjít na světlo až v okamžiku, kdy Navrhovatel „z veřejných zdrojů a v souvislosti s četnými rozhodnutími zejména ČNB, z nedávné doby, kdy z informací veřejně dostupných shledal v postupu pojišťovny, resp. pojišťovacího zprostředkovatele určitou podobnost“.

Stejně tak je vyloučené, aby si Navrhovatel jako průměrný spotřebitel uvědomil, že neměl za dobu trvání právního vztahu z Pojistné smlouvy žádné informace o stavu pojištění až



v souvislosti s „četnými rozhodnutími zejména ČNB, z nedávné doby“. Navrhovatel netvrdí ani nedokládá, že by se informací o stavu pojištění domáhal v průběhu trvání právního vztahu z Pojistné smlouvy a Instituce mu je neposkytla. Navrhovatel rovněž musel vědět, zda a v jaké výši a s jakou četností platil pojistné, proč sám vypověděl Pojistnou smlouvu již dne 9. 9. 2014 a že na odkupném dostal 542 Kč.

Navrhovatel se na jednu stranu dovolává zásad ochrany spotřebitele, na druhou stranu ale v řízení před finančním arbitrem žádným způsobem nedoložil, že postupoval jako průměrný, tedy dostatečně obezřetný a pozorný spotřebitel, který se před uzavřením Pojistné smlouvy a v průběhu trvání právního vztahu z ní dovolával nedostatečných informací a svých práv.

Finanční arbitr zdůrazňuje, že úkolem ustanovení na ochranu spotřebitele, je, mimo jiné, sice vyrovnávat informační deficit spotřebitele jako slabší smluvní strany, ale zejména před uzavřením smlouvy a tak, aby byl spotřebitel schopen učinit kvalifikované rozhodnutí, zda smlouvu uzavřít, a poté v průběhu smluvního vztahu, aby se spotřebitel mohl rozhodnout, zda ve smluvním vztahu setrvá nebo aby věděl, jak efektivně uplatnit svá práva vůči druhé straně. Po skončení spotřebitelského smluvního vztahu se již doplnění těchto informací nejeví jako účelné.

V souvislosti s účelností poskytnutí informací finanční arbitr konstatuje, že přestože měl Navrhovatel k dispozici minimálně pojistku, kterou v řízení sám předložil, požaduje dokumentaci s cílem zjistit, zda se vůči němu Instituce nedopustila nekalých obchodních praktik, protože „není vyloučeno, že na straně Navrhovatele mohla jednáním Instituce vzniknout škoda“, aniž by však v řízení před finančním arbitrem uplatňoval svůj nárok na náhradu škody nebo jiné soukromoprávní nároky vyplývající z porušení informačních povinností Instituce.

8. K výroku nálezů

Finanční arbitr ze zákona o pojistné smlouvě, ze starého občanského zákoníku ani z jiného právního předpisu nezjistil, že by Navrhovateli svědčil nárok na vydání kopie návrhu Pojistné smlouvy a pojistných podmínek, vydání druhopisu pojistky včetně jejích změn, vydání vyúčtování zaplaceného pojistného, vyplacených výběrů a zaúčtovaných nákladů a poplatků, sdělení výše pojistné částky, sdělení výše rizikového pojistného, sdělení výše odkupného včetně jeho výpočtu a data vyplacení, sdělení zásad pro stanovení výše pojistného a sdělení data a důvodu ukončení pojištění k právnímu vztahu z Pojistné smlouvy, který skončil dne 10. 10. 2014.

Na základě této skutečnosti rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto nálezů.

Poučení:

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.



Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

Doručuje se
Navrhovatel – datová schránka zástupce fwuh5fp
Instituce – datová schránka v93dkf5

