

## Dohledový benchmark č. 4/2018

### K určitosti stanovení rozsahu pojištění včetně výluk z pojištění

V rámci dohledu České národní banky se považuje za jednání v souladu s odbornou péčí ve smyslu ustanovení § 6 odst. 1 zákona č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů, § 71 a § 84 písm. b) zákona č. 170/2018 Sb. o distribuci pojištění a zajištění<sup>1</sup> (dále jen „zákon o distribuci pojištění“) a § 5 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), pokud je zájemce o pojištění předem řádně, jednoznačně a srozumitelně informován mj. o rozsahu pojištění včetně výluk z tohoto pojištění<sup>2</sup>. Pojišťovna a zájemce o pojištění by se měli dohodnout na obsahu pojistné smlouvy a všeobecných pojistných podmínek tak, aby bylo pro obě smluvní strany zřejmé, která nahodilá událost je kryta pojištěním a co je pojistným nebezpečím.

Pojišťovna by se měla při formulaci textace smluvních ujednání, potažmo v propagačních materiálech k danému pojištění **vyvarovat** používání neurčitých pojmů bez jejich další specifikace. Použití neurčitých pojmů bez dalších doplňujících informací může vést k nepochopení rozsahu pojištění, který pak není, ve spojení s výlukami, pro zájemce o pojištění, pojistníka a pojištěného dostatečně předvídatelný. Při formulaci textace smluvních ujednání nebo jejich podstatných změn by pojišťovna měla zvážit schopnosti cílového trhu zákazníků těmto pojmům porozumět a předcházet tak rizikům spojeným s aplikací zejména ustanovení § 557 Občanského zákoníku, podle kterého se výraz připouštějící různý výklad v pochybnostech vyloží k tíži toho, kdo výrazu použil jako první<sup>3</sup>. Dále by pojišťovna měla zvážit dopady ustanovení § 1753 Občanského zákoníku<sup>4</sup> týkajícího se případné neúčinnosti dotčených ustanovení pojistných podmínek a ustanovení § 1811 odst. 1 a 1812 odst. 1 Občanského zákoníku, týkajících se sdělení vůči spotřebiteli a výkladu smlouvy uzavřené se spotřebitelem. Pojišťovna by měla vyhodnotit právní rizika spojená s možným rozdílným výkladem smluvních ujednání ještě před tím, než příslušný produkt uvede na trh. V souvislosti s implementací evropské legislativy o distribuci pojištění je nezbytné vzít v úvahu, že pojišťovna je v postavení tvůrce produktu povinna před uvedením produktu na trh pojistný produkt náležitě otestovat, distributorům musí poskytnout jasné, úplné a aktuální informace o pojistném produktu tak, aby předcházela případnému nesprávnému pochopení

<sup>1</sup> účinný od 1. prosince 2018

<sup>2</sup> Podle § 2758 Občanského zákoníku se pojistitel pojistnou smlouvu zavazuje vůči pojistníkovi poskytnout jemu nebo třetí osobě pojistné plnění, nastane-li nahodilá událost krytá pojištěním (pojistná událost), a pojistník se zavazuje zaplatit pojistiteli pojistné. Podle § 2774 Občanského zákoníku vymezí pojistné podmínky zpravidla podrobnosti o vzniku, trvání a zániku pojištění, pojistnou událost, výluky z pojištění a způsob určení rozsahu pojistného plnění a jeho splatnost.

<sup>3</sup> Nález Ústavního soudu ze dne 14. 4. 2005, sp. zn. I. ÚS 625/03 výslovně uvádí, cit: „*Je-li nejednoznačný pojem obsažen v pojistných podmínkách žalované, není pochyb o tom, že je to ona, kdo jej v jednání o uzavření smlouvy použila jako první; pojem „požár“ měl být proto v případě pochybností vyložen v její neprospěch.*“

<sup>4</sup> Ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží. Zda se jedná o takové ustanovení, se posoudí nejen vzhledem k jeho obsahu, ale i ke způsobu jeho vyjádření.

produktu ze strany zákazníka a pojistný produkt, který distribuuje, průběžně přezkoumává a pravidelně hodnotí.<sup>5</sup>

Pokud pojišťovna zaznamená např. z výsledků testování produktů, z obdržených stížností zákazníků, z komunikace se zákazníky v průběhu likvidace pojistných událostí apod., že některé použité pojmy nejsou jejich adresáty vnímány ve správném významu, měla by tyto pojmy dále specifikovat, např. pomocí dostatečně názorných demonstrativních příkladů tak, aby bylo zajištěno jejich správné pochopení zákazníky. Pojmy používané pojišťovnou především, nikoli však výlučně, při **vymezení rozsahu pojištění** a/nebo při **vymezení výluk z pojištění**, by měly být srozumitelné a dostatečně konkrétní z pohledu průměrného zástupce cílové skupiny, pro kterou je daný pojistný produkt určen (například pojištění občanů vs. profesní pojištění odpovědnosti advokátů).

Byť jsou některé neurčité pojmy používané v pojistných podmínkách obsaženy již dlouhodobě, může zákazníkům jejich aplikace na konkrétní situace nadále činit obtíže. Jako příklad takového neurčitého pojmu ve výlukách z pojištění lze uvést pojem **nedbalost**, případně **hrubá** a/nebo **vědomá nedbalost** použitý v **souvislosti s poškozením** pojištěných osobních nebo pracovních věcí, např. elektronických zařízení, který může mít pro pojišťovnu ve srovnání s průměrným člověkem jako uživatelem takových věcí jiný subjektivní obsah.<sup>6</sup> **Využívání neurčitých pojmů ve smluvních ujednáních, zejména při vymezení rozsahu pojištění, včetně výluk z pojištění, kdy práva a povinnosti jednotlivých smluvních stran nebudou dostatečně jasné a srozumitelné z pohledu průměrného zástupce cílové skupiny, pro kterou je daný pojistný produkt určen, bude považováno za jednání v rozporu s odbornou péčí.**

Upozornění:

Informace obsažené v tomto materiálu vyjadřují názor pracovníků ČNB aplikovaný v dohledové a kontrolní praxi u pojišťovacích institucí. Soud a případně i bankovní rada mohou zaujmout odlišný postoj. Postup v souladu s informacemi v tomto materiálu však bude ČNB při výkonu dohledu považovat, v mezích okolností konkrétního posuzovaného případu, za postup v souladu s relevantními právními předpisy vztahujícími se k dané oblasti.

Datum: 13. prosince 2018

<sup>5</sup> § 53 zákona č. 170/2018 Sb. o distribuci pojištění a zajištění

<sup>6</sup> Aktivní používání mobilního telefonu při chůzi většina uživatelů pravděpodobně neposoudí jako nedbalostní jednání ve vztahu ke snaze o zabránění škody či omezení pravděpodobnosti vzniku škody na mobilním telefonu. Obdobně, pokud má uživatel mobilní telefon umístěný v náprsní či jiné nezabezpečené kapse a z té mu tento telefon vypadne a poškodí se, je sporné, zda lze takovéto jednání považovat za nedbalostní.