

DATUM: 27. 01. 2021

Dohledový benchmark č. 1/2021 k procesu likvidace pojistných událostí a výši pojistného plnění při pronájmu náhradního vozidla

Z ustanovení § 6 zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla) (dále jen „ZPOV“), vyplývá nárok poškozeného na náhradu újmy způsobené provozem vozidla, včetně nároku na úhradu účelně vynaložených nákladů na pronájem náhradního vozidla.

Při likvidaci pojistných událostí je pak za účelem plnění povinnosti jednat s odbornou péčí podle § 6 odst. 1 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPOJ“), nezbytné jednoznačně vymezit, jakým způsobem bude pojišťovna postupovat při posuzování a likvidaci těchto nároků¹.

1. Metodika šetření pojistné události a způsob výpočtu pojistného plnění za pronájem náhradního vozidla

Česká národní banka (dále jen „ČNB“) jako orgán dohledu nad pojišťovnami očekává, že pojišťovna vytvoří **interní metodiku** upravující šetření nároků a poskytování pojistného plnění pro případ pronájmu náhradního vozidla při poškození vozidla poškozeného². Tato metodika nastaví postupy pro individuální šetření a posouzení každé pojistné události, resp. nároku poškozeného na pronájem náhradního vozidla po dobu, kdy bez svého zavinění nemůže používat své poškozené vozidlo, a zakotví požadavek na řádné zdůvodnění jeho výsledku poškozenému³. Pojišťovna současně zajistí řádné dodržování této metodiky a za tímto účelem zavede náležité kontrolní mechanismy.

Z obsahového hlediska pak ČNB očekává, že pojišťovna vymezí jednak situace, při jejichž naplnění bude požadavek na úhradu nákladů za zapůjčení náhradního vozidla oprávněný a jednak

¹ V případě, že pronájem náhradního vozidla je pojištěn v rámci produktů havarijního pojištění, postupuje pojišťovna v souladu se smluvním ujednáním pojistné smlouvy, které by mělo být dostatečně určité.

² V případě likvidace nároku z produktů havarijního pojištění je nezbytné veškeré principy pojistného krytí a likvidace transparentně promítnout do smluvního vztahu mezi klientem a pojišťovnou.

³ K tomu blíže Dohledový benchmark ČNB č. 1/2012 K povinnosti pojistitelů poskytujících pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla vůči poškozeným.

kritéria pro stanovení **výše pojistného plnění tak, aby došlo k plnému odškodnění majetkové újmy (resp. do výše limitu pojistného plnění) v souladu s ekonomickou realitou**, zejména:

- a) posouzení účelnosti zapůjčení náhradního vozidla,
- b) posouzení sazby nájmu a další okolnosti výpočtu pojistného plnění (např. náklady odečitatelné v souvislosti s pronájmem vozidla⁴),
- c) stanovení pravidel pro určení přiměřené doby pronájmu v případě provádění opravy poškozeného vozidla, dále pro případ, kdy poškozené vozidlo je neopravitelné a dále pro případ, kdy pojišťovna stanoví, že náklady na opravu převyšují obvyklou cenu vozidla, poškozený však přesto opravu provede.⁵ V případě, že oprava vozidla prováděna nebude, je rovněž na místě zvážit přiměřenou dobu pro pořízení jiného odpovídajícího vozidla.⁶

ČNB očekává, že pokud budou jednotlivé parametry vstupující do výpočtu pojistného plnění za pronájem náhradního vozidla pevně určeny (např. tabulkou obvyklých sazeb nájmu, určením přiměřené doby pronájmu v návaznosti na typové situace atd.), bude zároveň popsán i mechanismus umožňující odchýlit se od takto daných parametrů tak, aby výsledná výše plnění zohlednila individuálnost, resp. odlišnosti každého případu.

ČNB mimoto očekává, že pojišťovna v metodice, potažmo při výpočtu pojistného plnění za pronájem náhradního vozidla, rovněž zohlední svou **aktivní roli v procesu likvidace a dále roli svých smluvních partnerů, včetně smluvních servisů, a to tak, aby nedocházelo k nedůvodnému krácení nároků poškozeného**⁷.

Jednoznačná, dostatečně podrobná a vnitřně konzistentní metodika poskytuje osobám pověřeným likvidací pojistné události možnost nejen posoudit právní základ nároku příjemce pojistného plnění, ale slouží i jako podklad pro splnění zákonné povinnosti pojišťovny sdělit oprávněné osobě způsob stanovení výše pojistného plnění, resp. důvod jeho zamítnutí v souladu s § 9 odst. 3 ZPOV. Pojišťovně pak umožňuje postupovat při likvidaci pojistných událostí v souvislosti s poskytováním pojistného plnění za pronájem náhradního vozidla s odbornou péčí podle § 6 odst. 1 ZPOJ.

ČNB očekává, že pojišťovna za účelem řízení svého reputačního a právního rizika bude monitorovat legislativní změny a změny judikatury soudů mající vliv na rozsah a výši povinnosti

⁴ Ve smyslu rozsudku Nejvyššího soudu ČR ze dne 16. 10. 2008 sp. zn. 25 Cdo 2703/2006 nelze zohledňovat jakékoli „paušalizované odpočty“, ale vždy se vychází z konkrétní, reálné výše skutečné škody, přičemž skutečnou škodou je rozdíl mezi náklady na vypůjčení náhradního vozidla a náklady, jež by poškozený, nebýt škodné události, vynaložil na provoz svého automobilu, avšak vždy je třeba vycházet z konkrétní situace.

⁵ V této souvislosti ČNB upozorňuje, že pravidlo ohledně postupu pojišťoven směřujících oprávněné osoby k automatickému ukončení pronájmu náhradního vozidla, pokud je zřejmé, že výše nákladů na opravu poškozeného vozidla převyšuje jeho obvyklou cenu, bylo judikaturou již překonáno, viz US 3831/17.

⁶ Ve smyslu rozhodnutí I.ÚS 3831/17 ze dne 24. 7. 2018 – „K nároku na náhradní vozidlo po rozhodnutí pojišťovny o totální škodě“.

⁷ Netýká se případných průtahů vyvolaných samotným poškozeným.

pojistitele uhradit poškozenému nároky podle ustanovení § 6 ZPOV a jejich dopad bude náležitě analyzovat s cílem vyhodnotit, zda a v jakém rozsahu je třeba změnit postup pojišťovny při likvidaci pojistné události, a případné změny promítne ve své metodice. Tato činnost by měla být, obdobně jako jiné procesy pojišťovny, zpětně auditovatelná.

2. Komunikace vůči poškozeným

ČNB očekává, že pojišťovna v souladu se svou povinností jednat s odbornou péčí a předcházet reputačnímu riziku, např. ve snaze nedopustit se vůči spotřebiteli nekalé obchodní praktiky, zejména ve formě klamavého opomenutí v souladu s § 5a odst. 1 a 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, zajistí řádné informování poškozených o podmínkách úhrady nákladů za pronájem náhradního vozidla, a to nejpozději bezprostředně poté, co poškozený projeví zájem o zapůjčení náhradního vozidla (popř. vznese obecný dotaz, zda je oprávněn k zapůjčení náhradního vozidla) nebo informuje pojišťovnu, že si hodlá půjčit nebo si již půjčil náhradní vozidlo. Zvláštní pozornost by měla být věnována případům, kdy je oprava vozidla prováděna smluvními servisy pojišťovny⁸ a jakékoliv průtahy při opravě vozidla a nekvalitní komunikace mohou být zdrojem vyššího reputačního rizika. ČNB očekává, že pojišťovna vyvine veškeré úsilí k tomu, aby byl poškozenému zřejmý alespoň přibližný rozsah a podmínky proplacených nákladů za pronájem náhradního vozidla.

Upozornění:

Informace obsažené v tomto materiálu vyjadřují názor ČNB aplikovaný v dohledové praxi u pojišťoven. Soud a případně i bankovní rada mohou zaujmout odlišný postoj. Postup v souladu s informacemi v tomto materiálu 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.

⁸ Jedná se o servisy se smluvním vztahem s pojišťovnou.