

Občanská poradna Děčín

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: pojistná smlouva, pojištění domácnosti, zamítnutí plnění pojistné události

Výchozí situace: Klient si v polovině prosince zabouchl klíče v bytě a musel zavolat zámečnicka. Klient zámečnickovi za tuto službu uhradil 800,- Kč. Jelikož byl klient pojištěný, rozhodl se tuto částku uplatnit na pojišťovně. Čekal, dokud mu zámečnick nedodá poklady pro pojišťovnu. Klient tuto událost nahlásil na pojišťovně až začátkem ledna. Nyní mu pojišťovna odepsala, že mu peníze nevyplatí, jelikož nedošlo k včasnému nahlášení pojistné události. Klient poradci předložil dokument z pojišťovny + uzavřenou pojistnou smlouvu spolu s obchodními podmínkami.

Popis problému: Klient se obrátil na poradnu s dotazem, jak je možné, že mu pojišťovna odmítá proplatit danou částku. Klient uvádí, že nemohl doložit pojišťovně dokumenty dříve, jelikož čekal, dokud mu podklady pro pojišťovnu nedoloží zámečnick. Klient uvádí, že pojistné řádně platil. Klient by se rád bránil a požaduje sepsání odvolání proti rozhodnutí o zamítnutí plnění pojistné události.

Zakázka: Klient požaduje poskytnutí informací, zda má pojišťovna na zamítnutí pojistné události právo. Dále žádá o pomoc se sepsáním odvolání proti rozhodnutí o zamítnutí plnění pojistné události.

Intervence a možnosti řešení: Poradkyně nahlédla do rozhodnutí o zamítnutí plnění pojistné události, dále nahlédla do pojistné smlouvy a obchodních podmínek. Poradkyně klienta upozornila na skutečnost, že při podpisu pojistné smlouvy souhlasil také s obchodními podmínkami společnosti.

Poradkyně klientovi sdělila, že v obchodních podmínkách je uvedeno, že pojistník je povinen pojistnou událost pojišťovně nahlásit bezodkladně. Pro klienta to tedy znamená, že tím, že danou pojistnou událost nenahlásil pojišťovně v okamžiku, kdy se stala (tedy v polovině prosince), nemá nyní nárok na proplacení částky, kterou uhradil zámečnickovi.

Klient poradkyni přiznal, že si obchodní podmínky nečetl a že o této skutečnosti nevěděl. Klient pochopil, že mu pojišťovna zamítla plnění pojistné události oprávněně. Klient poradkyni sdělil, že si příště dá pozor, aby pojistnou událost nahlásil včas.

Poradkyně klientovi doporučila, aby si přečetl celé obchodní podmínky.

Prognóza: Klient nemá nárok na proplacení částky, kterou zaplatil zámečnickovi. Pojišťovna zamítla plnění pojistné události oprávněně.

Zpětná vazba: Klient nám sdělil, že poskytnutým radám a informacím rozumí a je spokojený s poskytnutou službou. Není spokojen s informací, že nemá nárok na proplacení peněz od pojišťovny. Klient si uvědomuje, že nemá nárok na proplacení peněz z pojistné události z důvodu, že nedodržel podmínky pojistné smlouvy, tedy obchodní podmínky společnosti.

Zdroje: obchodní podmínky společnosti, dokumenty předložené klientem, zákon č. 89/2012 Sb. – občanský zákoník

Kazuistika č.2

Klíčová slova: SIM karta, telefonní operátor, Bleskmobil, smluvní podmínky

Výchozí situace: Klientky matka zajistila před nějakou dobou klientce SIM kartu od telefonního operátora BleskMobil, klientka by chtěla tuto kartu zrušit, ale není si jistá, jak by měla postupovat. Klientce operátor vždy strhne i nějaká data, která má však klientka na telefonu zakázaná a nechápe, jak tedy ke stržení může dojít. Volala již operátorovi, ale komunikoval jí pouze automat. Klientka se bojí sankcí, proto by chtěla dodržet správný postup.

Popis problému: Klientka potřebuje zrušit kartu u telefonního operátora BleskMobil, ale chce udělat vše správně, aby nebyla nějak pokutována. Klientce rozhovor s automatem telefonního operátora nijak nepomohl a neví, kde by měla najít ty správné informace, aby mohla kartu zrušit.

Zakázka: Klientku zajímá, jaký postup by měla dodržet, aby při zrušení karty u telefonního operátora nebyla sankciována.

Intervence a možnosti řešení: Poradkyně s klientkou zkonzultovala její problém a zmapovala, že zásadní je zrušení SIM karty u telefonního operátora. Poradkyně klientce vysvětlila, že se zrušení bude řídit smluvními podmínkami společnosti – jelikož jí SIM kartu zajišťovala matka, nemá klientka informace o tom, zda nějaké smluvní podmínky matka dostala či byla jinak informována o možném zrušení SIM karty. Smluvní podmínky by však měl mít telefonní operátor na webových stránkách, kde své produkty nabízejí. Poradkyně si na webových stránkách telefonního operátora tedy našla smluvní podmínky, přečetla je a klientce vytiskla. Po předložení smluvních podmínek klientce, označila poradkyně důležité body, které se týkají zrušení SIM karty. Klientce jsme oznámili, že podle smluvních podmínek, je potřeba poslat žádost o zrušení SIM karty společně se SIM kartou, a to na adresu pro reklamace, která je na webových stránkách uvedena. Adresu jsme klientce poskytli a probrali jsme společně, co je potřeba do žádosti o zrušení uvést. Klientce jsme také sdělili, že některé telefony v sobě kvůli aktualizacím zapínají data automaticky, což může být důvod, proč k přihlášení na data došlo. Na základě podmínek společnosti jsme zjistili, že sankce hrozí v případě, že není včas dobytý kredit na SIM kartě, proto je potřeba si jen ohlídat, aby karta byla dobytá, než bude navrácena. S klientkou jsme také probrali, jaké jsou možnosti u jiných telefonních operátorů a na co by si v případě uzavření smlouvy u nového operátora měla dát pozor.

Prognóza: Při dodržení postupu, který byl klientce sdělen a který vycházel ze smluvních podmínek telefonního operátora by mělo ke zrušení SIM karty dojít po zaslání žádosti ukončení společně se SIM kartou s tím, že s tímto způsobem ukončení nejsou dle smluvních podmínek spojeny žádné poplatky či sankce – klientka by neměla nic platit a mělo by dojít k ukončení služby.

Zpětná vazba: Klientce jsme dali vytištěné smluvní podmínky a klientka ví, jak má službu ukončit. Klientka také obdržela adresu, kam má žádost o ukončení i SIM kartu zaslat a udělá to, co nejdříve. Klientka je ráda, že po ní nemohou chtít žádnou pokutu, když dodrží postup podle smluvních podmínek. Klientka si při výběru nového operátora dá pozor, a především si

nového operátora již chce vyřizovat sama. Klientka nám za pomoc moc poděkovala, nicméně znovu se u nás neobjevila, lze tedy předpokládat, že celou situaci vyřešila bez problémů.

Zdroje: smluvní podmínky společnosti BleskMobil: <https://bleskmobil.cz/podpora/smluvni-podminky-platne-od-1-4/>

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: dluh, upomínka, kreditní karta, smlouva, smluvní podmínky, splátkový kalendář, vymáhání

Výchozí situace: Klient obdržel písemnou výzvu (upomínku) k úhradě nedoplatku cca 12.000,-Kč za používání kreditní karty od Hello Bank. Klient si však není vědom, že by si takovou kartu kdy pořizoval, natož ji používal. Klient pouze dané společnosti splácí nákup herní konzole, kterou si koupil v elektronu Datart. Zde jsou splátky řádně hrazeny a k dluhu zde nedochází.

Popis problému: Klient potřebuje zjistit, kde se vzala kreditní karta na jeho jméno. Klient se obává, že došlo k podvodu. Klient nechce platit dluh za něco, co nevlastní a nevyužívá.

Zakázka: Klienta zajímá, jak je možné, že na něho je vedena vyčerpaná kreditní karta. Klient chce jistě, že za vymáhaný dluh není zodpovědný.

Intervence a možnosti řešení: Poradkyně s klientem zkonultovala jeho situaci a zmapovala, že bude potřeba důkladně pročíst smlouvu o splátkách na herní konzoli, která je se stejnou společností, jako nyní požaduje po klientovi vrácení dlužné částky z kreditní karty. Poradkyně s klientem pročetla předloženou smlouvu o splátkovém kalendáři, kterou klient podepsal, ale podrobně ji nečetl. Poradkyně klientovi vysvětlila a ve smlouvě i přímo ukázala, že svým podpisem splátkového kalendáře zároveň souhlasil se zřízením kreditní karty s limitem 10.000,- a s měsíčním poplatkem za její fungování v částce 89,-Kč. Poradkyně klienta upozornila, že svým podpisem nejen souhlasil se zřízením kreditní karty na své jméno, ale zároveň i se smluvními podmínkami dané společnosti. Klientovi jsme oznámili, že vzhledem ke zjištěným informacím mu výzva k úhradě dlužné částky přišla oprávněně, protože díky měsíčním poplatkům a úrokům došlo postupně k vyčerpání celého limitu kreditní karty. Klientovi jsme vysvětlili, že je za dluh opravdu zodpovědný a nejedná se o žádný omyl. Klienta jsme upozornili, že v tomto případě není možné se odvolávat na neznalost obchodních podmínek, když celou smlouvu včetně jich stvrdil svým podpisem. Klientovi jsme doporučili bezodkladně uhradit dlužnou částku a v souladu s obchodními podmínkami doporučeným dopisem požádat o deaktivaci kreditní karty.

Prognóza: Při dodržení postupu, který byl klientovi sdělen, nedojde k jeho dalšímu zadlužování. V případě otálení s platbou se bude dluh neustále navyšovat o úroky a penále, zároveň by mohlo dojít až k exekučnímu vymáhání. Nedoplatek na kreditní kartě musí být uhrazen, aby se mohlo doporučeným dopisem požádat o její deaktivaci.

Zpětná vazba: Klient se rozčiluje že ho společnost podvedla, že se jedná o zlodějnu. Klient dluh hradit nechce a odmítá pochopit, že tyto peníze od něho společnost může opravdu požadovat a vymáhat. Klient se znovu v poradně neukázal, tak nevíme, jaký byl jeho další postup.

Zdroje: Smlouva o splátkovém kalendáři a obchodní podmínky společnosti