

## Kazuistiky spotřebitelé OP Brno, Anenská 10

### Kazuistika č.1

Uživatelka služby (US) chtěla uzavřít životní pojištění, vybrala si Flexi životní pojištění od Pojišťovny české spořitelny. US s pracovnící na pobočce pojišťovny podala návrh na uzavření pojistné smlouvy a vyplnila dotazník o svém zdravotním stavu. US sděluje, že jejímu návrhu nebylo vyhověno, resp. pojišťovna nesouhlasila s výší placeného měsíčního pojistného. US chtěla platit měsíční pojistné ve výši 800 Kč, pojišťovna navrhovala měsíční příspěvek ve výši 300 Kč. US tedy s pracovnící vypracovala nový návrh, na některé podmínky pojišťovny přistoupila, jiné chtěla změnit. US po 1 měsíci od podání návrhu od pojišťovny přišla tzv. pojistka, resp. potvrzení o uzavření pojistné smlouvy. Dle rady pracovnice na tento dopis US nereagovala a opět podala změnu návrhu určitých podmínek, ovšem dokument, který byl na pojišťovnu pracovníkem vyplněn, nese název žádost o změnu pojistné smlouvy. K těmto změnám se prozatím pojišťovna nevyjádřila. Pojišťovna zaslala US dopis, ve kterém žádá o uhrazení dlužného pojistného ve výši 2500 Kč za předchozí 3 měsíce. Podle vyjádření pracovnice pobočky pojišťovny byla uzavřena pojistná smlouva, jelikož US zaškrtnula v dotazníku o svém zdravotním stavu kolonky, ve kterých bylo uvedeno, že souhlasí s tím, aby byly podmínky pojištění ze strany pojišťovny jednostranně změněny. US sděluje, že tyto informace při sjednávání návrhu na uzavření pojištění od pracovnice nedostala, smlouvu by neuzavřela, pokud by tyto informace měla.

US se ptá, zda je nárok pojišťovny oprávněný a zda je ona povinna hradit uhradit dlužné pojistné. US argumentuje, že prozatím žádnou smlouvu neuzavřela, jednalo se pouze o návrh a na konečných podmínkách se s pojišťovnou nedohodla.

US má s sebou návrh na uzavření pojistky, dotazník o zdravotním stavu, potvrzení o uzavření pojistné smlouvy a žádost o změnu pojistné smlouvy. Všeobecné obchodní pojistné podmínky US neobdržela, ovšem pojistka se na tyto podmínky odkazuje.

#### Navrhované možnosti řešení

Poradce si přečetl dokumenty, které US přinesla. Poradce z internetových stránek pojišťovny vytiskl všeobecné obchodní podmínky pojišťovny a sdělil informace dle §6 zákona o pojistné smlouvě 37/2004 Sb. Všeobecné obchodní podmínky považují návrh na pojistnou smlouvu již za uzavřenou pojistnou smlouvu. Vzhledem k tomu, že US zaškrtnula uvedené kolonky v dotazníku, vyplnila i žádost o změnu pojistné smlouvy a s ohledem na VOP, se poradce domnívá, že US přistoupila na uzavření pojistné smlouvy a podmínky pojištění a tedy uzavřela pojistnou smlouvu a nárok pojišťovny je oprávněný. US předán kontakt na Sdružení obrany spotřebitele, kde také může nárok pojišťovny konzultovat. Sděleny možnosti ukončení pojistné smlouvy, navrženo pokusit se o ukončení dohodou, v případě výpovědi by vznikla povinnost platit pojistné i v průběhu výpovědní doby. V případě oprávněného nároku pojišťovny a neuhrazení pojistného, může pojišťovna přistoupit k soudnímu vymáhání. Také US se může obrátit na soud s žádostí o posouzení uzavření pojistné smlouvy.

Uvedená kazuistika upozorňuje, že ačkoliv zájemce o sjednání pojištění podává návrh a dojednává podmínky pojištění, už je uzavřena pojistná smlouva, tedy zájemce se stává pojištěným ještě před finálním sjednáním všech podmínek pojištění a vzniká mu povinnost hradit pojistné od data přijetí návrhu pojišťovnou.

Všeobecné obchodní podmínky pojištění nejsou pro spotřebitele dostatečně srozumitelné a není v nich jednoznačně stanoveno, co lze ještě považovat za návrh a odkdy dochází k uzavření pojistné smlouvy a za jakých podmínek. Samotné obchodní podmínky uvádějí návrh jako synonymum pro pojistnou smlouvu. Více světla do podmínek uzavření pojistné smlouvy nevnáší ani zákon o pojistné smlouvě č. 37/2004 Sb. Spotřebitelé se tak musí obracet na právní služby nebo specializované poradny, jelikož nejsou o svých právech zástupci pojišťovny informováni (jejich informace jsou nedostatečné a zavádějící).

.....

## **Kazuistika č.2**

Uživatelka uzavřela asi před 3 dny kupní smlouvu na předváděcí akci. Hned na místě si to rozmyslela a prodejce údajně něco na smlouvě přeškrtl, jako že je zrušená, ale U ji nedal. Přesto hned druhý den přijel ještě s kolegou se zbožím. Někdo je pustil do domu, vyskládali krabice před bytem a když jim U otevřela a řekla, že smlouvu zrušila a zboží nechce, začali jí vyhrožovat, že mají podle smlouvy právo jí zabavit věci v bytě jako protihodnotu zboží, násilím ji zatlačili do bytu, vnesli zboží a tak dlouho jí vyhrožovali, že U měla strach, aby jí nevzali zlaté šperky po rodičích, které jsou pro ni emočně důležité, že zaplatila veškeré doma uspořené peníze - tj. 6000,-Kč. Řekli jí, že druhý den přivezou zbytek zboží ačkoliv jim opakovala, že je nechce.

Potom se svěřila sousedovi, který byl pohoršen a řekl jí, že by měla podat trestní oznámení. Šla na policii, tam jí potvrdili, že se jedná o trestný čin porušování domovní svobody § 238 TZ a slíbili, že s ní druhý den počkají doma, aby se nebála návštěvy prodejce.

Skutečně v bytě setrvali 2 hodiny, ale prodejce počkal až odejdou a potom opět asi půl hodiny tloukli a zvonili na dveře. U na radu policii neotevřela, ale byl to pro ni velmi stresující zážitek. Přes dveře jí vyhrožovali, že bude muset zaplatit 8.500,-Kč za dopravu, když si zboží nevezme. U nepřinesla smlouvu.

Jak dále postupovat když zboží nechce a potřebuje vrátit 6.000,-Kč, které ze strachu zaplatila.

Poradce sdělil uživatele služby informace o odstoupení od smlouvy a vrácení zboží a peněz. Domluvena následná konzultace se smlouvou, do které potřebuje poradce nahlédnout. U chce řešit problém co nejdříve, ale už se nestihne se smlouvou vrátit.

Poradce telefonicky domluvil konzultaci ve Sdružení obrany spotřebitele. Uživatelce předán kontakt a připomenuto, aby vzala všechny smlouvy a faktury, které má k dispozici.

Někteří prodejci postupují velice agresivně vědomi si velice dobře slabšího postavení kupujících, zejména starších osob. Neštítí se téměř ničeho a osamělí starší lidé se jich bojí.

## Kazuistika č.3

### Charakteristika situace

Uživatelka služby (US) ve věku 70 let si chtěla vzít půjčku. Přes inzerát v novinách se dozvěděla o společnosti Nexus Financial servis, kterou následně kontaktovala. Nexus Financial servis s ní sepsala zprostředkovatelskou smlouvu, na základě které jí půjčku zprostředkují. Smlouva je sepsána na dobu dvou let. US sděluje, že přitom ještě musela uzavřít spoření, jak jí ústně sdělil zprostředkovatel. US tedy smlouvy podepsala. Až doma zjistila, že se uzavřela smlouvu o životním pojištění se spol. Axa na dobu 20 let, přičemž pojistné činí 300 Kč. US odmítá životní pojištění, jelikož jej nechce a ze svých příjmů, který činí starobní důchod, navíc platit ještě životní pojištění. US následující den po uzavření smluv kontaktovala zprostředkovatele, který odmítl smlouvy zrušit a řekl jí, že pokud zprostředkovatelskou smlouvu zruší, tak bude muset zaplatit pokutu 15 000 Kč. US neví, jak může postupovat dál, nechce platit pokutu a ani nechce platit životní pojištění, zároveň již nechce jednat s uvedenou společností, už nechce, aby jí poskytli jakoukoliv půjčku, jelikož ji oklamali. US by chtěla, aby smlouvy byly zrušeny bez jakýchkoliv sankcí. US s sebou přinesla zprostředkovatelskou smlouvu a smlouvu o životním pojištění.

### Možnosti řešení

Poradce si přečetl obě smlouvy a podmínky. Zprostředkovatelskou smlouvu nelze jednostranně zrušit ani vypovědět ani od ní odstoupit, pouze po dohodě obou stran. Vzhledem k tomu, že US již mluvila se zprostředkovatelem, pak zřejmě nebude dohoda o ukončení možná. Poradce US sdělil, za jakých podmínek je povinna hradit uvedenou pokutu 15 000 Kč, přičemž tato povinnost jí vznikne v případě, že ukončí životní pojištění nebo jej nezaplatí nebo jinak smlouvu o pojištění poruší. Tzn. tato sankce není vázána na to, že US odmítne půjčku zprostředkovanou spol.Nexus. US tedy může půjčku odmítnout a nedojde k porušení smlouvy. V případě, že US půjčku vezme, pak je povinna hradit provizi společnosti ve výši 5 procent z poskytnuté půjčky. Pojistnou smlouvu o životním pojištění upravuje zákon č. 37/2004. S US probrány podmínky zrušení pojistné smlouvy dle obchodních podmínek spol.Axa v souvislosti se zákonem o pojistné smlouvě. US probráno, zda si bude platit pojištění nebo smlouvu zruší, ale pak je riziko, že společnost bude chtít zaplatit smluvní pokutu. US upozorněna na rozhodčí doložku ve smlouvě a na práva a povinnosti, které jí z toho vyplývají. US navrženo ověřit si názor u Sdružení na obranu spotřebitele, které by jí mohlo pomoci vyjednávat se spol.Nexus, případně se spol. Axa.

Uvedený případ upozorňuje na klamavé jednání společností zprostředkovávajících různé druhy služeb, využívají důvěřivosti a neinformovanosti klientů a vůbec nezjišťují jejich majetkové a příjmové možnosti.