

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna Děčín

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: ukončení pojistné smlouvy, životní pojištění

Výchozí situace: Klientky nevidomý bratr uzavřel před několika lety životní pojištění. Bratr platí každý měsíc pojistné ve výši 700,- Kč. Nyní mu přišel informační dopis, kterému nerozumí. Klientka si dopis přečetla a domnívá se, že se jedná o nějaký podvod. Klientka by ráda za nevidomého bratra pojistnou smlouvu ukončila a požaduje vyplacení peněz. Klientka již do pojišťovny volala a tam jí sdělili, že je potřeba podat písemnou výpověď, ale že žádné peníze bratrovi vyplatit nemohou.

Popis problému: Klientka se obrátila na poradnu s žádostí o pomoc se sepsáním ukončení pojistné smlouvy a vysvětlením dokumentu. Dále s dotazem, zda má společnost právo bratrovi nevyplatit žádné peníze, které jim bratr zasílal několik let.

Zakázka: Klientka požaduje sepsání ukončení pojistné smlouvy, dále informace, zda společnost opravdu existuje a nejedná se o nějaký podvod.

Intervence a možnosti řešení: Poradkyně nahlédla do pojistné smlouvy a do informačního dopisu. Poradkyně s klientkou zkonzultovala obsah informačního dopisu. Poradkyně klientce sdělila, že společnost bratra pouze informuje o změně názvu společnosti a že se pro bratra tímto nic nemění.

Dále bylo klientce vysvětleno, že jelikož se jedná o životní pojištění, bez spořicí složky, bratr při ukončení pojistné smlouvy nedostane žádné peníze. Klientce bylo vysvětleno, jakou funkci plní životní pojištění.

Poradkyně nahlédla do obchodních podmínek dané společnosti a zjistila podmínky pro ukončení životního pojištění. Klientce bylo nabídnuto sepsání ukončení pojistné smlouvy. Klientka souhlasila. Klientka poradci sdělila všechny potřebné informace k sepsání dokumentu. S klientkou bylo domluveno, že si dokument přijde vyzvednout během následujícího týdne. Klientka byla upozorněna, že je potřeba, aby ukončení životního pojištění podepsal její bratr.

Prognóza: Klientčin bratr nemá nárok na vyplacení žádných peněz. Lze pouze vypovědět smlouvu o životním pojištění.

Zpětná vazba: Klientka na konzultaci sděluje, že poskytnutým informacím a radám rozumí. Je spokojena s poskytnutou službou. Není spokojena s informací, že bratr platil celé roky pojistné a při ukončení smlouvy nic nedostane. Dále již neposkytla zpětnou vazbu.

Zdroje: Obchodní podmínky společnosti, Zákon č. 89/2012 Sb. - občanský zákoník, dokumenty předložené klientkou.

Kazuistika č.2

Klíčová slova: aukce energií, dlužná částka, pokuta, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace: Klient podepsal přihlášku do aukce energií začátkem února 2017. Po podpisu se klient rozhodl, že si přečte, co přesně podepsal. Po zjištění, že se jedná o aukce energií se rozhodl odstoupit od přihlášky. Klient tedy sepsal odstoupení od přihlášky do aukcí energií a zaslal ho společnosti v zákonné lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Od společnosti asi měsíc poté, co klient odeslal odstoupení od přihlášky, zaslala dopis, ve kterém odstoupení akceptují a ukončují tedy platnost podepsané přihlášky. Klient byl rád, že vše dokázal vyřešit. Po dvou a půl roce klient obdržel výzvu k úhradě dlužné částky od advokátní kanceláře, která zastupovala společnost, která aukci vyhrála.

Popis problému: Klient nesouhlasí s tím, že by měl zaplatit nějakou pokutu, jelikož se domnívá, že odstoupil od přihlášky včas, což bylo prokázáno i tím, že klient obdržel ukončení platnosti přihlášky. Klient neví, jak má na dopis od advokátní kanceláře reagovat a bojí se, že by napsal něco špatně.

Zakázka: Klienta zajímá, zda je výzva k zaplacení dlužné částky (pokuty) oprávněná a zda by měl na dopis od advokátní kanceláře reagovat. Klient nás požádal, zda bychom mu případně se sepsáním reakce byli ochotni pomoci.

Intervence a možnosti řešení: Poradkyně s klientem zkonzultovala, jak došlo k odstoupení od přihlášky do aukce energií. Vzhledem k tomu, že si klient donesl dokumentaci, přečetla poradkyně, jak přihlášku do aukcí energií, tak i odstoupení od přihlášky a dopis, kterým společnost odstoupení od přihlášky uznává a ukončuje tím její platnost. Poradkyně sdělila klientovi, že postupoval správně, což i vedlo k tomu, že bylo odstoupení od přihlášky uznáno. Poradkyně vysvětlila klientovi, že smlouva vznikla (podle dopisu advokátní kanceláře) až v červnu roku 2019, tedy po více než dvou letech od odstoupení od přihlášky a její uznání společností, se kterou klient přihlášku podepsal. Jelikož klient postupoval správně, neměla by po něm být vymáhána žádná pokuta, jelikož nedošlo k žádnému porušení a uzavřená smlouva nikdy vzniknout ani neměla. Poradkyně vysvětlila klientovi, co by bylo vhodné advokátní kanceláři napsat, klient si však sepsáním není jistý.

Klient je důchodcem a měl obavy z toho, že napíše něco špatně, proto jsme mu nabídli aktivní pomoc se sepsáním reakce na výzvu advokátní kanceláře. Klientovi jsme sdělili, že advokátní kancelář to nejspíš jen zkusí a počítá s tím, že se na výzvu nebude reagovat. Poradkyně ujistila klienta, že má dostatek důkazů, který prokazují, že postupoval správně, a že žádné podmínky neporušil a ani porušit nemohl, když smlouva vznikla poté, co již byla přihláška déle než dva roky neplatná. Poradkyně tedy pomohla klientovi se sepsáním reakce a sdělila mu, aby reakci odeslal doporučeně na adresu advokátní kanceláře, a zároveň také společnosti, která vyhotovila smlouvu. Klientovi poradkyně nabídla také to, aby se na nás opět obrátil, kdyby se mu advokátní kancelář ozvala zpět a nevěděl by, jak reagovat.

Prognóza: Společnost nemá nárok na vymáhání žádné pokuty, neboť k žádnému porušení nedošlo. Klient nebude muset platit žádnou dlužnou částku ani pokutu.

Zpětná vazba: Klient nám sdělil, že poskytnutým radám a informacím rozumí. Klient se také domnívá, že by nic platit neměl. Klient je také rád, že jsme mu sdělili, že postupoval při odstoupení od přihlášky správně. Klient nám poděkoval za pomoc, a kdyby se mu advokátní kancelář opět ozvala, opět se na nás obrátí.

Klient se u nás již neobjevil, nevíme tedy, jak celá situace dopadla.

Zdroje: dokumentace předložená klientem, obchodní podmínky společností, Zákon č. 458/200 Sb. – Energetický zákon, Zákon č. 89/2012 Sb. – Občanský zákoník

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, vrácení peněz, nájemní smlouva, vymáhání peněz

Výchozí situace: V Ústí nad Labem zrušili ubytovnu, proto byl klient donucen si hledat nové levné nájemní bydlení. Klient je dlouhodobě osobou v hmotné nouzi, protože mu nepříznali invalidní důchod a stará se o svou nemocnou tetu. Klient oslovil společnost v Ústí nad Labem, která nabízela ve svých inzerátech zprostředkování levného nájemního bydlení. Klient společnosti uhradil částku 6.000,-Kč za zprostředkování levného nájmu, kdy ve smlouvě byl uveden konkrétně vyčíslený nájem se službami a datum podpisu nové nájemní smlouvy. Společnost však nájem za nabízených podmínek nezprostředkovala a podpis nájemní smlouvy si klient musel zajistit samostatně, aby i nadále mohl pobírat příspěvek na bydlení.

Popis problému: Klient se obrátil na poradnu s žádostí o radu, jak by mohl získat své peníze zpět a zda je potřeba řešit odstoupení od zprostředkovatelské smlouvy písemnou formou. Klient je velmi rozčilený, protože s ním společnost odmítá komunikovat.

Zakázka: Klient se dotazuje, zda stačilo, když telefonicky oznámil zprostředkovateli, že chce své peníze zpět, když mu nájem za slibovaných podmínek nesehnali. Klienta zajímá, zda má nárok na vrácení peněz.

Intervence a možnosti řešení: Poradkyně s klientem zkonultovala obsah předložené zprostředkovatelské smlouvy k zajištění nájemního bydlení. Poradkyně klientovi sdělila, že odstoupení od smlouvy by mělo být písemnou formou, doporučeným dopisem. Poradkyně klientovi vysvětlila, že v případě, že nedošlo k dodržení obsahu zprostředkovatelské smlouvy, má právo od ní odstoupit a požadovat zaplacenou částku zpět.

Klientovi jsme navrhli pomoc se sepsáním odstoupení od zprostředkovatelské smlouvy spolu s výzvou k vrácení zaplacených 6.000,-Kč.

Klientovi jsme poskytli aktivní pomoc při písemné komunikaci se zprostředkovatelskou společností.

Klientovi jsme nabídli případnou další podporu.

Prognóza: Klient bude zprostředkovatele upomínat o vrácení peněz nejprve upomínkou, předžalobní výzvou a poté se případně obrátí na okresní soud dle sídla společnosti.

Zpětná vazba: Klient na konzultaci sděluje, že poskytnutým informacím a radám rozumí a je spokojený s poskytnutou službou. Klient je rozladěný z vyhlídky, že bude na případné vrácení peněz muset čekat delší dobu.

Klient má dle poslední zpětné vazby v současnosti podaný platební rozkaz k Okresnímu soudu v Ústí nad Labem.

Zdroje: Občanský zákoník 89/2012 Sb., smlouva předložená klientem, doklad o zaplacení rezervační zálohy