

# iDNES.cz

## Advokát: Zprostředkovatelé pojistek si už tak snadno nenamastí kapsu

2. prosince 2016

Od 1. prosince začala v Česku platit novela zákona chránící občany před neférovými praktikami, které se až dosud děly v pojišťovnictví. Nová pravidla usměřňují neseřízní zprostředkovatele, kteří přiměli klienty ukončit starou smlouvu a uzavřít novou, aby shrábli desetitisícové provize. Novinky v pojišťovnictví přibližuje Adam Vrbecký, advokát a partner advokátní kanceláře M.B.A. Legal.



advokát Adam Vrbecký | foto: zdroj: M.B.A. Legal

### Jakou zásadní zprávu novela zákona o pojišťovnictví přináší?

Předně je to větší ochrana před „přepojišťováním“, kdy zprostředkovatel přesvědčil zákazníka o tom, že pro něho má výhodnější produkt. Stávající smlouvu mu zrušil a uzavřel novou smlouvu

životního pojištění, za kterou dostal provizi až 200 procent ročního pojistného. Dělo se to zpravidla po dvou letech pojištění, kdy už zprostředkovatel nemusel vrátet provizi pojišťovně.

Zákazníci většinou vůbec netušili, že [peníze](#), které první roky platili, šly na náklady spojené s uzavřením pojistky. Přesněji skončily v kapse zprostředkovatele a zčásti v pojišťovně. Naopak zákazníci žili v domněnii, že si peníze ukládají u pojišťovny ke zhodnocení. K tomu máme celou řadu případů, které jsme řešili u soudů, kdy si lidé mysleli, že mají jakousi formu vkladní knížky s připojištěním apod. Je však nutné si uvědomit, že novela se netýká pouze životního pojištění, avšak i neživotního. U těchto stoprocentně rizikových pojištění je samozřejmě přepojišťování nutné s ohledem na měnící se potřeby (například pojištění majetku). Zde se tedy bavíme především o životních pojištěních.

### **Jak moc si dokázali neféroví zprostředkovatelé namastit kapsu, když důvěřivý klient ukončil neuváženě smlouvu?**

Dosud to bylo tak, že ztráta klienta při ukončení pojistky se rovnala částce, kterou zaplatil za první dva roky na pojistném. Například když klient uzavřel životní pojištění s pojistným 1 000 [korun](#) měsíčně a po dvou letech došlo k ukončení smlouvy, nedostal nic, jelikož odměna za sjednání byla 24 000 korun.

### **Adam Vrbecký**

Vystudoval Právnickou fakultu v Brně.

Po absolvování advokátních zkoušek založil advokátní kancelář M.B.A. Legal.

Zaměřuje se na problematiku pohledávek a zefektivnění procesu inkasa.

Přenáší praktické zkušenosti do legislativních změn a osvětou se snaží zlepšit vztahy mezi věřiteli a dlužníky.

### **Jaké další taktiky neféroví zprostředkovatelé používali, aby získali provizi?**

Řešili jsme případ, kdy zprostředkovatel uzavřel se spotřebitelem smlouvu životního pojištění s měsíčním pojistným 2 500 korun. Přitom dotyčný člověk měl čistý příjem 12 500 korun a nemohl si tak vysokou částku dovolit. Již po dvou měsících přestal pojistné platit. Bohužel nevypověděl smlouvu a celý případ skončil u soudu, protože pojišťovna požadovala doplatit dlužné pojistné za další čtyři měsíčně. Soud pohledávku uznal, takže i s náklady na [řízení](#) musel spotřebitel zaplatit téměř 20 000 korun. To celé díky neseříznému zprostředkovateli, nezodpovědnému spotřebiteli a nedostatečné ochraně v zákoně.

### **K jaké změně dochází, aby zprostředkovatelé netlačili klienty k nevýhodnému ukončení pojistné smlouvy?**

Dosud bylo obvykle v prvních dvou letech tzv. nulové odkupné. Vložené peníze šly na provizi a náklady, které si účtovala pojišťovna. Nově zprostředkovatelé ručí za sjednanou pojistku pět let. V případě jejího ukončení budou zprostředkovatelé vrátet poměrnou část provize pojišťovně. Jednu šedesátinu za každý měsíc chybějící do konce pěti let. Takže ve vlastním zájmu nebudou po tuto dobu tlačit zákazníky k „přepojišťování“.

## Jakou částku může klient nyní dostat, když se rozhodne ukončit životní pojištění po dvou letech?

To záleží na poměru rezervotvorné a rizikové složky pojistného. Vezměme si příklad pojistné 1 500 korun měsíčně, které v sobě zahrnuje rezervotvornou a rizikovou složku a také náklady na [správu](#) pojištění. Podle [starého](#) zákona by první dva roky spotřebitel nedostal nic. Podle nového bude tzv. odkupné, tedy část tvořená z rezervotvorné složky, činit v prvním roce přibližně 11 500 a ve druhém 23 600 korun.

### Fakta:

Od 1. prosince 2016 dochází k významným změnám v pojišťovnictví.

Novela zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví se týká hlavně pojišťoven, které musí mimo jiné navýšit kapitálové rezervy a peníze mohou vkládat jen do bezpečných investic. Musí přísněji řídit rizika, včetně hodnocení bonity klientů. A mají celou řadu nových informačních povinností vůči správním orgánům.

Novela zákona č. 38/2004 Sb., o pojistných zprostředkovatelích se více týká běžného občana, resp. spotřebitele.

## Myslíte, že se tím pročistí síto neférových zprostředkovatelů? Co se dá očekávat v praxi?

Očekáváme nárůst sporů pojišťoven či makléřských [společností](#) se zprostředkovateli o nevrácené provize. Dnes je storno lhůta až dva roky a průměrná doba životního pojištění čtyři roky. To znamená, že si zprostředkovatelé, respektive makléřské společnosti budou muset vytvářet výrazně větší storno fondy než doposud. A to bude pro mnohé velký problém.

Počet zprostředkovatelů pravděpodobně dramaticky neklesne. Pouze si budou si muset výraznou část provizí ukládat stranou, aby je mohli vracet pojišťovnám v případě storna smluv. Bude také záležet na pojišťovnách, jaké podmínky zprostředkovatelům nabídnou. Očekáváme také, že zprostředkovatelé nebudou prodávat produkty, které se jim nevyplatí. Tedy zejména životní pojistky, kde bude vysoké riziko vracení provizí.

Také by mohly přijít spory, kdy zákazník zažaluje zprostředkovatele pro poškození jeho zájmů, případně podvod. Ale zprostředkovatelé jsou většinou „o krok napřed“ a znají právní prostředí. Mají připravené důkazy, zpochybňují tvrzení protistrany a různě procesně kličkují. Například mají od zákazníků podepsané zápisy z jednání, ve kterých stvrzují, že všemu rozumí a souhlasí s tím. Takže prokázat u soudu úmyslné poškození zákazníka je velice těžké.

## Jak se tedy bránit, aby mohl klient dokázat, že ho chce zprostředkovatel poškodit?

Hlavní je, nechat si vysvětlit důležité body smlouvy. Kolik budu platit, na co jsou platby určeny a co za ně případně dostanu. A když nerozumím, ptát se. Pozorně si přečíst smlouvu a zápis z jednání. Vztít si čas na rozmyšlenou, případně požádat o radu někoho důvěryhodného. Z praxe víme, že lidé smlouvu často ani [nečtou](#).

Pro případný spor jsou ideální svědci. A pokud navrhnete pořízení zvukového záznamu například na telefon, mohlo by to být preventivní pojistkou proti [manipulaci](#) ze strany zprostředkovatele.

## Pokud si budou zprostředkovatelé a makléřské společnosti vyvářet větší storno fondy než dosud, nepovede to k tlaku na vyšší provize a ke zdražení pojistného?

Nová pravidla mohou přinést i opačný efekt, než byla původně zamýšlená ochrana spotřebitelů. Může to zdražit pojistky, protože zprostředkovatelé mohou chtít vyšší odměny. Pětiletá doba ručení za pojistky je totiž připraví o část příjmů z provizí, které budou muset vracet za předčasně vypovězené pojistné smlouvy.

Pojišťovny budou muset při ukončení smlouvy vrátet zákazníkům část vložených peněz. Očekává se tedy, že budou hledat nějakou formu kompenzace příjmů. Například navýší pokutu za předčasné ukončení smlouvy, kterou už mají téměř všechny pojišťovny v sazebníku. Zatím v řádu stokorun, ale může se to rychle změnit.

### **Je tedy podle vás prodloužení lhůty storno lhůty ze dvou na pět let dobrým [řešením](#)?**

Pětileté prodloužení lhůty, po kterou zprostředkovatelé musí vrátet provizi, není ideálním řešením. Pouze to posouvá v čase hranici, kdy se budou zprostředkovatelé snažit zákazníka opět přepojistit. Dalším argumentem, který hovoří o sporném přínosu prodloužení storno lhůty, je fakt, že velkou část přepojištění mají na svědomí konkurenční zprostředkovatelé. Ti zákazníka přepojistí a je jim jedno, zda zprostředkovatel, který uzavřel původní smlouvu, bude vracet provizi.

Do novely se naopak nedostalo několik bodů, které by podle našeho názoru skutečně situaci zlepšily. Například registr smluv, kde by bylo vidět, kdo a jak se zákazníkem manipuluje a případná pochybení tak bylo možné snadněji postihovat.

### **Proč to neprošlo?**

Změnu zákona o pojistných zprostředkovatelích řešili poslanci neúspěšně několik let. Za tu dobu se 150 stran pozměňovacích návrhů ztenčilo na dvě stránky a výsledkem je novela, která je provizorním řešením. Novela například nezavádí povinnost naprosto jasně a srozumitelně informovat o skutečných nákladech pojištění. Nezavádí povinnost zveřejnit inkasovanou provizi, ani jmenovitě neuvádí [informační](#) povinnosti zprostředkovatele vůči zákazníkovi. Klient sice v protokolu podpisem potvrdí, že všemu rozumí, ale co je to nulové odkupné a další uváděné pojmy mu nemusí zprostředkovatel ve skutečnosti vůbec vysvětlit.

**Autor:** [Eva Sovová](#)

Zdroj: [http://finance.idnes.cz/advokat-vrbecky-novela-zakona-pojisteni-pojistovna-pojistovak-pwu-/poj.aspx?c=A161130\\_141009\\_poj\\_sov](http://finance.idnes.cz/advokat-vrbecky-novela-zakona-pojisteni-pojistovna-pojistovak-pwu-/poj.aspx?c=A161130_141009_poj_sov)