

30. prosinca 2019.

### Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga

#### Društva za osiguranje dužna su

- Pravovremeno pružati potpune, jasne i nedvosmislene informacije o pravima i obvezama ugovornih strana
- Uspostaviti postupak izvansudskog rješavanja sporova

#### Ugovaratelj osiguranja dužan je

- Pravovremeno se informirati
- Obratiti pažnju i uzeti u obzir predugovorne informacije, odredbe Zakona o obveznim odnosima
- Proučiti ostalu relevantnu dokumentaciju, a posebno uvjete osiguranja

Analizom obraćanja potrošača Hanfi utvrđeno je kako ugovaratelji osiguranja uglavnom nisu detaljno upoznati s mogućnostima, uvjetima i posljedicama prijevremenog raskida ugovora o osiguranju. U takvim slučajevima obično dolazi do nezadovoljstva ugovaratelja osiguranja i prijepora ugovaratelja s osigurateljem.

S namjerom educiranja i zaštite korisnika usluga društava za osiguranje te izbjegavanja i minimiziranja prijepora između osiguratelja i ugovaratelja osiguranja, ovim putem pozivamo društva za osiguranje da radi transparentnog informiranja te poštenog postupanja prema svojim klijentima obrate dodatnu pozornost na pravovremeno pružanje potpune, jasne i nedvosmislene informacije o pravima i obvezama ugovornih strana, a posebno o mogućnostima raskida ugovora o osiguranju.

Korektan odnos prema klijentima neposredno pozitivno utječe i na reputaciju samih društava za osiguranje i cijele industrije osiguranja.

U vezi s navedenim, pozivamo i same korisnike usluga društava za osiguranje da se pravovremeno informiraju, obrate pažnju i uzmu u obzir predugo-

orne informacije koje im je osiguratelj dužan predati, navedene odredbe Zakona o obveznim odnosima, kad su primjenjive te prouče ostalu relevantnu dokumentaciju, a posebno uvjete osiguranja kojima se uređuju prava i obveze ugovornih strana, u vezi sa stupanjem u poslovni odnos s osigurateljem. Ugovaratelju osiguranja može se činiti kako je riječ o opsežnoj dokumentaciji, no razumijevanje obilježja usluge osiguranja i informacija iz tih dokumenata osigurat će da ugovaratelj osiguranja u potpunosti razumije prava i obveze svake ugovorne strane što može spriječiti moguće nezadovoljstvo ugovaratelja osiguranja nakon potpisivanja ugovora.

Korisno je znati i da su društva za osiguranje dužna uspostaviti postupak izvansudskog rješavanja sporova između osiguranika, odnosno ugovaratelja osiguranja i društva za osiguranje o čemu možete više saznati u predugovornim informacijama i uvjetima osiguranja koje vam je osiguratelj dužan uručiti prije sklapanja ugovora o osiguranju.

## Obavijest korisnicima financijskih usluga

### Raskid ugovora o osiguranju

#### Jednostrani prijevremeni raskid ugovora o osiguranju

Potrošač, odnosno ugovaratelj osiguranja može jednostrano raskinuti sklopljeni ugovor o osiguranju, no uvjeti i posljedice raskida ugovora pri tome se razlikuju ovisno o:

- *načinu na koji je ugovor sklopljen*
- *vrsti osiguranja te*
- *roku na koji se sklapa polica osiguranja, odnosno vremenu trajanja osiguranja.*

Ugovaratelj osiguranja bi se stoga trebao i prije sklapanja ugovora o osiguranju dobro upoznati s mogućnostima i posljedicama prijevremenog raskida ugovora o osiguranju, o čemu su mu pružene informacije kroz postupak predugovornog informiranja i u Uvjetima osiguranja koji su sastavni dio svakog ugovora o osiguranju.



Uvjeti raskida ugovora o osiguranju ovise o:

1. Načinu na koji je ugovor sklopljen
2. Vrsti osiguranja
3. Roku na koji se sklapa ugovor

1. **Direktno ugovaranje** — Uvjeti osiguranja definiraju uvjete i mogućnosti raskida
2. **Indirektno ugovaranje** — u roku od 14 dana moguće je raskinuti ugovor bez navođenja razloga

#### Način sklapanja ugovora o osiguranju

Osnovna podjela načina sklapanja ugovora jest:

- **direktno** ugovaranje osiguranja s društvom za osiguranje, odnosno zastupnikom u osiguranju koje podrazumijeva istodobnu fizičku prisutnost obiju ugovornih strana te
- **indirektno** sklapanje ugovora na daljinu.

Ako je riječ o ugovoru o osiguranju sklopljenom uz istodobnu fizičku prisutnost obiju ugovornih strana, dakle direktno s društvom za osiguranje, odnosno ovlaštenim zastupnikom i posrednikom u osiguranju tada se uvjeti za prestanak i raskid ugovora o osiguranju definiraju *Uvjetima osiguranja* koji su sastavni dio svakog ugovora o osiguranju. Uvjeti osiguranja osiguratelj, odnosno distributer osiguranja dužan je uručiti ugovaratelju prije sklapanja ugovora. Njima se detaljno uređuju odnosi između osiguravatelja i ugovaratelja iz ugovora o osiguranju zbog čega je iznimno bitno da ih ugovaratelj osiguranja

detaljno i s razumijevanjem pročita. Dakle, informacija o mogućnosti raskida ugovora ugovaratelju osiguranja mora biti dostupna u dokumentaciji koju ugovaratelj prima prije sklapanja ugovora.

S druge strane, ako se radi o ugovoru o osiguranju sklopljenom na daljinu (preko internetske stranice ili na neki drugi način), potrošač može u roku od 14 dana od sklapanja ugovora bez navođenja razloga jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju sukladno čl. 72. Zakona o zaštiti potrošača. Uvjeti svih kasnijih raskida ugovora definiraju se uvjetima osiguranja ili odredbama Zakona o obveznim odnosima. Iznimno, kod ugovaranja životnih osiguranja, neovisno o načinu sklapanja ugovora o osiguranju, u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora, odnosno od kada ugovaratelj primi obavijest da je ugovor sklopljen, moguće je odustati od njegova sklapanja. Namjeru odustanka od sklapanja ugovora, odnosno opoziv potrebno je iskazati pisanim putem osiguratelju prije isteka navedenog roka od 30 dana.

## Obavijest korisnicima financijskih usluga

### Raskid ugovora o osiguranju

#### Vrsta osiguranja, odnosno rok na koji se sklapa ugovor

Uvjeti raskida ugovora o osiguranju također se razlikuju ovisno o tome osigurava li se osoba (životna osiguranja i osiguranja od nesretnog slučaja) ili je riječ o neživotnim osiguranjima.

#### Neživotna osiguranja

Raskid ugovora o neživotnom osiguranju koja najčešće koriste građani (osiguranja raznih oblika imovine te zdravstveno osiguranje) reguliran je odredbama članka 946. Zakona o obveznim odnosima (NN, br. 35/05, 41/08, 125/11,78/15 i 29/18) i Uvje-

tima osiguranja svakog konkretnog ugovora o osiguranju. Pri tome je bitno razlikovati je li osiguranje ugovoreno s određenim rokom trajanja ili neodređenim rokom kod kojeg osiguranje traje do otkaza.

Raskid ugovora o neživotnom osiguranju reguliran je čl. 946. Zakona o obveznim odnosima.

#### Člankom 946. Zakona o obveznim odnosima propisano je sljedeće:

- (1) Ako drukčije nije ugovoreno, ugovor o osiguranju proizvodi svoje učinke istekom dana koji je njime označen kao dan početka trajanja osiguranja, pa sve do svršetka posljednjeg dana roka za koji je osiguranje ugovoreno.
- (2) Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, obavješćujući pisanim putem drugu stranu najkasnije tri mjeseca prije dospelosti premije.
- (3) Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od pet godina, svaka strana može nakon proteka toga roka, uz otkazni rok od šest mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani da otkazuje ugovor.
- (4) Ugovorom se ne može isključiti pravo svake strane da raskine, odnosno otkaže ugovor kako je u stavku 2. i 3. ovoga članka predviđeno.
- (5) Odredbe ovoga članka ne vrijede za osiguranje života i za osiguranje od nesretnog slučaja.

*Pojednostavljeno i predstavljeno kroz primjer: ako u 2020. godini želite raskinuti ugovor o osiguranju imovine ili dopunskog zdravstvenog osiguranja i rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, a dospijeće premije je 1. srpnja, o svojoj namjeri raskida ugovora morate pisanim putem obavijestiti društvo za osiguranje s kojim ste sklopili ugovor i to najkasnije do 1. travnja 2020. Ako ste podnijeli pisani zahtjev do 1. travnja 2020., ugovor o osiguranju se raskida 1. srpnja 2020. godine. Ako ste podnijeli pisani zahtjev 2. travnja 2020., ugovor o osiguranju se raskida 1. srpnja 2021. godine.*

## Obavijest korisnicima financijskih usluga

### Raskid ugovora o osiguranju

#### Rok trajanja osiguranja nije definiran

Ako rok trajanja nije definiran, ugovor je moguće raskinuti pisanim putem tri mjeseca prije dospelosti premije.

Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije tj. danom kada se premija mora platiti. Neovisno o ugovorenom modalitetu plaćanja premije (jednokratno, polugodišnje ili mjesečno, kao što je često slučaj kod dopunskog zdravstvenog osiguranja), premija najčešće dopijeva jednom godišnje i to obično svake godine na godišnjicu sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno na datum koji je naveden na polici kao dan početka osiguranja. O namjeri raskida ugo-

vora o osiguranju drugu ugovornu stranu (društvo za osiguranje) potrebno je obavijestiti pisanim putem najkasnije tri mjeseca prije dospelosti premije, tj. najkasnije tri mjeseca prije datuma isteka osigurateljne godine. Ista odredba vrijedi i za društvo za osiguranje ako želi raskinuti ugovor s vama, a rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom.

#### Rok trajanja osiguranja je definiran

Ako je rok trajanja kraći od 5 godina, ugovor se NE MOŽE jednostrano raskinuti.

Ako je ugovor o osiguranju sklopljen na rok do pet godina trajanja, on se ne može jednostrano raskinuti osim sporazumno s drugom ugovornom stranom.

Ako je rok trajanja dulji od 5 godina, istekom tog roka ugovor se može raskinuti pisanim putem uz otkazni rok od 6 mjeseci.

Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od pet godina, istekom tog roka svaka strana može u bilo kojem trenutku raskinuti ugovor o osiguranju uz otkazni rok od šest mjeseci. Namjeru o raskidu ugovora potrebno je iskazati pisanim putem drugoj strani.

Bitno je za istaknuti kako se konkretnim ugovorom o osiguranju ne može isključiti pravo svake strane da raskine, odnosno otkáže ugovor na opisani način nakon isteka roka od pet godina. Međutim, društvo za osiguranje može uvjetima osiguranja propisati manje stroge uvjete raskida u odnosu na zakonske odredbe, o čemu ugovaratelj osiguranja treba biti obaviješten kroz pružene predugovorne informacije.

## Obavijest korisnicima financijskih usluga

### Raskid ugovora o osiguranju

#### Životna osiguranja

Važno je napomenuti kako se spomenuta odredba članka 946. Zakona o obveznim odnosima ne odnosi na osiguranje života i na osiguranje od nesretnog slučaja. Riječ je o drugačijim vrstama osiguranja s posebnim obilježjima kod kojih vrijede i drugačiji uvjeti raskida.

Ugovor o životnom osiguranju može se raskinuti u bilo kojem trenutku kada to ugovaratelj poželi uz zadovoljenje određenih uvjeta. Međutim, prijevremeni raskid ugovorenog životnog osiguranja za slučaj doživljenja u pravilu je nepovoljan za ugovaratelja/korisnika u pogledu iznosa naknade koja mu pritom pripada.

Prema članku 978. Zakona o obveznim odnosima, na zahtjev ugovaratelja osiguranja života sklopljenog za cijeli život osiguranika, osiguratelj je dužan isplatiti mu otkupnu vrijednost police ako su do tada plaćene barem tri godišnje premije. U slučaju ranijeg zahtjeva za raskid ugovora od strane ugovaratelja osiguranja, osiguratelj nije u obvezi isplate otkupne vrijednosti ugovaratelju osiguranja, osim ako nije drugačije određeno uvjetima osiguranja. Prije sklapanja ugovora o životnom osiguranju društvo za osiguranje dužno je, sukladno čl. 380. Zakona o osiguranju, ugovaratelju dostaviti i informaciju o visini otkupne vrijednosti police za svaku godinu osiguranja, a koja se ugovara sklapanjem ugovora o osiguranju. S protekom vremena osiguranja otkupna vrijednost

police životnog osiguranja se povećava, no ona u pravilu nikada ne odgovara u potpunosti uplaćenju premiji, posebice u slučaju kratkog proteklog trajanja osiguranja u trenutku zahtjeva za raskid ugovora o osiguranju (odnosno zahtjeva za otkup).

S obzirom na navedeno, prije donošenja odluke o raskidu police životnog osiguranja uputno je provjeriti uvjete osiguranja i kontaktirati društvo za osiguranje te utvrditi postoje li neke povoljnije mogućnosti za osiguranika. Takve mogućnosti obično obuhvaćaju:

1. kapitalizaciju police osiguranja – trajni prestanak obveze plaćanja premije osiguranja, no polica nastavlja vrijediti do isteka ugovorenog roka osiguranja pri čemu se inicijalno ugovorena osigurana svota umanjuje sukladno iznosu uplaćene premije
2. mirovanje police osiguranja – privremeni prestanak obveze plaćanja premije na kraći rok (obično do godinu dana), pri čemu se osigurana svota određuje u skladu s dotad izvršenim uplatama premije
3. smanjenje iznosa premije – trajno smanjenje iznosa premije u skladu s kojim se korigira (smanjuje) i iznos osigurane svote.

Ugovor o životnom osiguranju može se raskinuti u bilo kojem trenutku kada to ugovaratelj poželi uz zadovoljenje određenih uvjeta.

Prijevremeni raskid ugovorenog životnog osiguranja za slučaj doživljenja u pravilu je nepovoljan za ugovaratelja/korisnika u pogledu iznosa naknade koja mu pritom pripada.

Prije donošenja odluke o raskidu police životnog osiguranja uputno je provjeriti uvjete osiguranja i kontaktirati društvo za osiguranje te utvrditi postoje li neke povoljnije mogućnosti za osiguranika (kapitalizacija, mirovanje police, smanjenje iznosa premije).



## Obavijest korisnicima financijskih usluga

### Raskid ugovora o osiguranju

U slučaju neplaćanja premije ugovor se raskida zakonskim putem.

#### Neživotno osiguranje

Ugovor o osiguranju prestaje po zakonu nakon isteka 30 dana otkada je ugovaratelju uručena preporučena pisana obavijest o dospelosti.

#### Životno osiguranje

Ako je uplaćeno manje od tri godišnje premije, istekom roka u kojem je društvo za osiguranje preporučeno pismom pozvalo ugovaratelja na plaćanje dospjele premije raskida se ugovor o osiguranju pri čemu društvo zadržava svu dotad uplaćenu premiju.

Ako je uplaćeno tri ili više godišnjih premija, s neplaćanjem daljnje premije društvo može smanjiti osigurani iznos na otkupnu vrijednost police ili vas pozvati na njezinu kapitalizaciju.

### Raskid ugovora zakonskim putem u slučaju neplaćanja premije osiguranja

Konačno, valjda napomenuti kako u slučaju da ugovaratelj osiguranja iz bilo kojeg razloga nije u mogućnosti platiti premiju osiguranja s njezinim dospeljećem, ugovor o osiguranju može se prekinuti zakonskim putem. Međutim, i u ovom slučaju potrebno je diferencirati ugovore životnog osiguranja i ugovor o osiguranju od nesretnog slučaja od ugovora neživotnog osiguranja (uz napomenu kako su neki ugovori isključeni iz primjene odredaba Zakona o obveznim odnosima).

U slučaju neplaćanja premije neživotnog osiguranja, ugovor o osiguranju prestaje po zakonu nakon isteka 30 dana otkada je ugovaratelju uručena preporučena pisana obavijest osiguratelja o dospelosti s time da taj rok ne može isteći prije nego što protekne 30 dana od dospelosti premije. U svakom slučaju, ugovor o osiguranju prestaje silom zakona ako premija nije plaćena u roku od godine dana od njezine dospelosti, neovisno o tome je li društvo obavijestilo ugovaratelja osiguranja o njezinu dospeljeću.

Ako je riječ o životnom osiguranju pri čemu je ugovaratelj osiguranja uplatio manje od tri godišnje premije, tada se istekom roka u kojem je društvo za osiguranje preporučeno pismom pozvalo ugovaratelja na plaćanje dospjele premije raskida ugovor o osiguranju pri čemu društvo zadržava svu dotad uplaćenu premiju. Međutim, ako je ugovaratelj osiguranja uplatio najmanje tri

godišnje premije s neplaćanjem daljnje premije društvo može smanjiti osigurani iznos na otkupnu vrijednost police ili vas pozvati na njezinu kapitalizaciju.

Kod ugovora o osiguranju od nesretnog slučaja bitno je napomenuti da se na raskid ugovora zbog neplaćanja dospjele premije ne primjenjuju odredbe članka 937. i članka 969. Zakona o obveznim odnosima, osim u dijelu da ako ugovaratelj osiguranja ne plati neku premiju o dospelosti, osiguratelj nema pravo njezinu naplatu zahtijevati sudskim putem. Stoga je raskid ugovora o osiguranju od nesretnog slučaja zbog neplaćanja premije reguliran odredbama Općeg dijela Zakona o obveznim odnosima o raskidu ugovora zbog neispunjenja (članci 360. do 368. Zakona o obveznim odnosima).

Osim spomenutog raskida jednostranim putem ili po zakonu zbog neplaćanja dospjele premije, moguće su i druge okolnosti raskida ugovora o osiguranju koje su također regulirane Zakonom o obveznim odnosima, a u okviru kojih izdajamo kako Zakon predviđa mogućnost da društvo za osiguranje zahtijeva poništenje ugovora i to u slučaju da je ugovaratelj osiguranja namjerno učinio netočnu prijavu ili namjerno prešutio neku okolnost takve naravi da društvo ne bi sklopilo ugovor da je znalo za pravo stanje stvari (više o tome u članku 932. Zakona o obveznim odnosima).