

UDK: 3.076:366.6:368:369.013.5:34(430.1)

Dr Nataša S. Petrović Tomić,¹

*docent na Pravnom fakultetu Univerziteta u Beogradu
na predmetu Pravo osiguranja*

INFORMISANJE KORISNIKA USLUGA OSIGURANJA U NEMAČKOM PRAVU

Autorka se u radu bavi analizom dužnosti informisanja u nemačkom pravu. Budući da nemački zakon o ugovoru o osiguranju usvaja tzv. informacionu paradigmu zaštite korisnika osiguravajućih usluga, jedno od ključnih pitanja jeste koje informacije treba pružiti korisniku pre i za vreme važenja ugovora o osiguranju. Osim odredbe Zakona o ugovoru o osiguranju, u radu se analizira i Uredba o dužnosti informisanja, kojom je precizirana sadržina pomenute dužnosti. Autorka se zalaže za usvajanje sličnog pristupa u srpskom pravu i usvajanje podzakonskog akta kojim bi bila uvedena tzv. lista s informacijama o usluzi osiguranja te preciziran krug i sadržina informacija koje treba pružiti korisniku.

Ključne reči: zaštita korisnika usluga osiguranja, dužnost informisanja, nemačko pravo.

1. Obaveza informisanja ugovarača osiguranja

Obaveza osiguravača da pre zaključenja ugovora informiše ugovarača osiguranja do donošenja novog zakona o ugovoru o osiguranju (dalje u tekstu: ZUO) bila je regulisana Zakonom o nadzoru u osiguranju.² U novom ZUO,

¹ i-mejl: nataly@ius.bg.ac.rs.

² Izmeštanjem dužnosti informisanja iz Zakona o nadzoru u Zakon o ugovoru o osiguranju nedvosmisleno se potvrđuje njen građanskopravni karakter.

predugovorno savetovanje i informisanje ugovarača osiguranja postavljeno je kao centralni segment njegove zaštite. Dužnost informisanja važi za sve ugovore o osiguranju, bez obzira na vrstu pokrića o kojem je reč. Ona obuhvata informacije koje svi osiguravači, bez obzira na vrstu osiguranja kojom se bave, treba da saopšte ugovaračima osiguranja pre zaključenja osiguravajućeg ugovora.³ Obaveza informisanja postoji prema svim ugovaračima osiguranja, smatrali se oni korisnicima usluga osiguranja ili ne. Za potrebe primene normi zaštitnog karaktera zakonodavac ne pravi razliku između fizičkih i pravnih lica. Ona je umanjena jedino kada se radi o osiguranju od velikih rizika. Prema ugovaračima koji pribavljaju osiguranje za velike rizike postoji obaveza informisanja samo ako su posredi fizička lica. Osiguravač je dužan da ih u pismenoj formi informiše samo o merodavnom pravu i nadležnim telima nadzora.⁴

Akcentat je na tome da informacije budu razumljive prosečnom korisniku usluga osiguranja (nem: *mündige Verbraucher*). On treba da bude u stanju da, na osnovu informacija koje su mu saopštene pre davanja ugovorne izjave, odluči hoće li zaključiti ugovor o osiguranju, odnosno da li želi da zadrži postojeću osiguravajuću zaštitu.⁵ Pritom se ne poriče to da mnogi korisnici iz različitih razloga ne uzimaju u obzir informacije koje su im na osnovu zakonske obaveze osiguravača saopštene.⁶ Ono što je bitno iz ugla zaštite korisnika usluga osiguranja jeste da njima budu saopštene sve informacije koje zakon smatra korisničkim (bez obzira na to da li će hteti i biti u stanju da ih upotrebe na zakonom željeni način), kao i da odluka o zaključenju ugovora bude njima prepuštena.⁷ Na taj način, s jedne strane, korisnici usluga osiguranja snabdevaju se informacijama neophodnim za prevazilaženje informacione asimetrije, dok se s druge strane oni čine jedino odgovornim za donošenje odluke na temelju proučavanja i uzimanja u obzir svih tih informacija.

Saopštenja koja osiguravač duguje ugovaraču osiguranja moraju biti jasna i iznesena na razumljiv način (nem: *klar und verständlich zu übermitteln*). U teoriji se ističe da ova odredba ima formalnu i jezičko-sadržajnu komponentu.⁸ Formalno, osiguravač mora obezbediti da ugovarač osiguranja određenim načinom saopštavanja podataka razume svoju ugovornu poziciju. Informacija

³ U članu 7 su, zapravo, objedinjene sve dužnosti informisanja, koje proizlaze iz direktiva EU za sve vrste osiguranja.

⁴ ZUO, čl. 7.

⁵ Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, *VersicherungsHandbuch*, Verlag C. H. Beck, München 2009, 915.

⁶ Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 915.

⁷ Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 915.

⁸ Ana Keglević, *Građanskopravni aspekti obveze obavještanja kod potrošačkog ugovora o osiguranju*, doktorski rad, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb 2012, 418.

mora biti tako formulirana da ne ostavlja dileme u pogledu značenja: osiguravač mora izbegavati neprecizne izjave, kompleksne formulacije, previše tehničkih termina itd.⁹ Ako saopštene informacije nisu u skladu sa zahtevom jasnoće i razumljivosti, krši se zahtev transparentnosti. Primenjen na pravo osiguranja, zahtev transparentnosti znači da pravna pozicija ugovornih partnera mora biti regulirana na jasan i transparentan način.¹⁰ Jasnoćom i određenošću zakonske regulative obezbeđuje se izvesnost opsega njihovih prava i obaveza.¹¹ Poenta je u tome da se zahtev transparentnosti tumači u kontekstu mogućnosti prosečnog korisnika usluga osiguranja. On mora biti u stanju da na osnovu prosečne pažnje razumno oceni i razmotri sve saopštene informacije, a bez posedovanja specijalizovanog znanja iz oblasti osiguranja.¹² Ako prosečnom korisniku usluga osiguranja nisu dovoljno jasne ili razumljive saopštene informacije, to je u suprotnosti sa zahtevom transparentnosti.

Dakle, ključni elementi dužnosti informisanja su: 1) odnose se na sve vrste ugovora o osiguranju; 2) obuhvataju sve informacije predviđene ugovornim pravom osiguranja EU; 3) u pitanju su informacije značajne za donošenje odluke ugovarača osiguranja da li će zaključiti ugovor; 4) informacije se saopštavaju pismenim putem (dopušteni su kako papirni dokumenti tako i elektronski dokumenti poput i-mejla, disketa, CD roma. Ali informacije koje se nalaze na elektronskom nosaču podataka ili na veb-stranici osiguravača smatraju se pismenom formom tek kada se odštampaju i predaju ugovaraču osiguranja, ili kad su učitane sa veb-stranice, ili na drugi način stavljene na raspolaganje

⁹ Pošto je reč o informacijama na čiju sadržinu ugovarač osiguranja ne može uticati, poštovanje zahteva transparentnosti značajno je ne samo stoga što omogućava informisane odluke. Poenta jasnog i preciznog saopštavanja informacija u predugovornoj fazi jeste sprečavanje da se na njih primeni test pravičnosti iz Direktive 93/13. Ako se saopšte na nedovoljno jasan i precizan način – a pošto se o njima ne pregovara, već ih jednostrano sačinjava osiguravač – ove informacije bi mogle biti osporene zbog nepravičnog karaktera. O posledicama koje usled toga nastaju v: Ana Keglevič, „Pre-contractual Information Duty and Unfair Contract Terms – Open questions and dilemmas“ – *Insurer's Precontractual Information Duty*, Turkish Chapter of AIDA, Istanbul 2013, 89.

¹⁰ Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 916.

¹¹ Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 916.

¹² Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 916. Postoje dve situacije u kojima se postavlja pitanje da li dužnost informisanja zaista može biti izvršena. Prva se odnosi na ugovarača osiguranja koji nije spreman da se upozna s materijalom koji mu je predat (nije spreman da čita sve, „spise“ što su mu predati u kontekstu izvršenja dužnosti informisanja). Ovakav stav se u praksi sreće i kod lica koja su potpuni laici za osiguranje i kod onih koji imaju elementarna predznanja o osiguranju, ali koja ne poseduju kulturu upoznavanja s materijalom koji je izvor obaveza za njih u budućnosti. Druga situacija nastaje kada se radi o licima kojima manjkaju sposobnosti i znanja neophodni za upoznavanje s pravnim terminima. Druga situacija je u praksi mnogo češća i o njoj treba voditi računa prilikom procene da li je dužnost informisanja izvršena. Detaljnije: Christoph Brömmelmeyer, „Vorvertragliche Informationspflichten des Versicherers – insbesondere in der Lebensversicherung“, *Versicherungsrecht*, Heft 13, 2009, 586.

za pisanu reprodukciju);¹³ 5) za neizvršenje te obaveze mogu biti odgovorni i posrednik i agent osiguranja; 6) informacije moraju biti saopštene ugovaraču pravovremeno, tj. pre davanja njegove ugovorne izjave.¹⁴

2. Uredba o dužnosti informisanja

Zarazliku od dužnosti savetovanja – koja tereti i osiguravača i posrednika osiguranja, dužnost informisanja je ekskluzivna obaveza osiguravača. Dakle, i kada se ugovor zaključuje uz učešće posrednika osiguranja, osiguravač mora da se stara o izvršenju obaveze informisanja. On treba da dostavi uslove osiguranja, predlog ugovora, kao i sve informacije iz čl. 7. O značaju koji se u nemačkom pravu pridaje dužnosti informisanja svedoči podatak da je doneta Uredba o dužnosti informisanja,¹⁵ kojom je detaljno objašnjena obaveza osiguravača iz čl. 7. Reč je o propisu kojim se dopunjuje Zakon o ugovoru o osiguranju, i koji osiguravaču omogućava uredno ispunjenje predugovorne i ugovorne obaveze obaveštavanja.¹⁶ Osiguravač ima jasne smernice i konkretne podatke o tome koje sve informacije treba da dostavi ugovaraču osiguranja (uredba sadrži sedam vrlo detaljnih paragrafa).

Pomenuta uredba sadrži vrlo detaljna pravila o tome koje sve informacije treba da budu saopštene ugovaraču kod svih vrsta osiguranja (paragraf 1: *Informationspflichten bei allen Versicherungszweigen*); kao i posebne odredbe što se odnose na sva životna osiguranja, osiguranje od nesposobnosti za rad i osiguranje od posledica nesrećnog slučaja (paragraf 2: *Informationspflichten bei der Lebensversicherung, der Berufsunfähigkeitsversicherung und der Unfallversicherung mit Prämienrückgewähr*); kod zdravstvenog osiguranja

¹³ Prema vladajućem mišljenju, postavljanje informacija na houn-pejdz osiguravača ne ispunjava zahtev pismene forme, jer ne garantuje da će informacije zaista dospeti u ruke ugovarača osiguranja. Detaljnije: Christoph Brömmelmeyer, „Vorvertragliche Informationspflichten des Versicherers – insbesondere in der Lebensversicherung“, *Versicherungsrecht*, Heft 13, 2009, 585; Ana Keglević, *Građanskopravni aspekti...*, 415.

¹⁴ Uređenjem dužnosti informisanja kao predugovornom obavezom utiče se na promenu modela zaključenja ugovora o osiguranju. Do donošenja Zakona o ugovoru o osiguranju ugovor se zaključivao dostavljanjem polise osiguranja (nem: Policenmodell), a opšti i posebni uslovi dostavljani su tek nakon zaključenja ugovora. To je bilo vrlo nepravično za ugovarača osiguranja, koji nije imao uvid u značajne podatke pre konačnog obavezivanja. Kako je sada obaveza informisanja regulisana kao predugovorna, to se razvija praksa zaključenja ugovora davanjem ponude (nem: Antragsmodell) ili se poziva na ponudu (nem: Invitatiomodell) i dostavljanjem zakonom propisanog kruga podataka pre izjavlivanja ugovorne volje. V: Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 918; Ana Keglević, *Građanskopravni aspekti...*, 341–342.

¹⁵ Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen; skraćeno VVG-InfoV.

¹⁶ Budući da je obaveza informisanja regulisana imperativnim i poluimperativnim odredbama ova dva propisa, na njenu sadržinu tj. eventualnu izmenu ne mogu uticati OUO.

(paragraf 3: *Informationspflichten bei der Krankenversicherung*); obavezu obaveštavanja predajom tzv. liste s informacijama o uslugama osiguranja (paragraf 4: *Produktinformationsblatt*); obaveštavanje kod ugovora koji se zaključuju telefonom (paragraf 5: *Informationspflichten bei Telefongespächen*); obaveštavanje u toku ugovora (paragraf 6: *Informationspflichten während der Laufzeit des Vertrages*) i prelazne i završne odredbe (paragraf 7: *Übergangsvorschrift, Inkrafttreten*).

Prema Uredbi, osiguravač je dužan da ugovaraču osiguranja stavi na raspolaganje listu s informacijama o usluzi osiguranja. Ova lista s informacijama o uslugama osiguranja zamišljena je kao sredstvo orijentacije ugovarača osiguranja.¹⁷ S tim u vezi, informacije sadržane u listi nisu konačne i potpune, već su posredi samo najbitnije informacije za upoznavanje ugovarača osiguranja s ugovorom.¹⁸ Njima se pruža jasan i razumljiv uvid u informacije koje osiguravač ima obavezu da dostavi. Reč je o informacijama od značaja za odluku o zaključenju ugovora ili za ispunjenje ugovornih obaveza. Ali ugovaraču se, takođe, ukazuje i na odredbe ugovora o osiguranju, kao i na odredbe uslova osiguranja s kojima treba sam da se upozna.

Informacije koje treba staviti na raspolaganje ugovaraču osiguranja za *sva osiguranja* mogu se podeliti na sledeći način: 1) informacije o osiguravaču; 2) informacije o ponuđenom poslu; 3) informacije o ugovoru i 4) informacije o pravnoj zaštiti. To podrazumeva obaveštenje o sledećim pojedinostima:

1. o identitetu osiguravača, odnosno filijale s kojom je ugovor zaključen, o njegovoj adresi, o registru u koji je osiguravač upisan, kao i o njegovom registarskom broju;
2. o identitetu zastupnika osiguravača u državi članici EU gde ugovarač osiguranja ima sedište kada ugovarač stupa u kontakt s tim licem;
3. o propisima osiguravača, kao i drugim propisima značajnim za odnos osiguravača, njegovog zastupnika ili nekog drugog lica s ugovaračem osiguranja;
4. o poslovnoj sposobnosti osiguravača;
5. o postojanju Garantnog fonda ili nekog drugog oblika obeštećenja koji nije predviđen direktivama 94/19 i 97/9;
6. o važećim opštim uslovima osiguranja, a posebno tarifama premija;
7. o bitnim karakteristikama obaveze osiguravača, a naročito o vrsti, opsegu i nastanku obaveze osiguravača;
8. o celokupnoj ceni osiguranja, uključujući sve poreze i posebne delove premije, pri čemu se premija posebno pokazuje ako odnos osiguranja

¹⁷ Mangred Wandt, *Versicherungsrecht*, 5. Auflage, Carl Heymanns Verlag, Köln 2010, 110.

¹⁸ Hubert W. van Bühren, *Handbuch Versicherungsrecht*, 4. Auflage, Deutscher-AnwaltVerlag, Köln 2009, 1637.

- obuhvata više pojedinačnih ugovora o osiguranju, ili, ako se ne može dati tačno određena cena, treba dati podatke o osnovima njenog obračuna, koji ugovaraču omogućavaju proveru premije;
9. o troškovima i iznosima koji ne padaju na teret osiguravača i koje on ne uzima u obzir, poput troškova korišćenja sredstava komunikacije;
 10. o pojedinostima plaćanja i ispunjenja premija;
 11. o rokovima važenja saopštenih informacija, posebno o roku važenja oročene ponude i premija;
 12. o finansijskim instrumentima;
 13. o tome kada se ugovor zaključuje, naročito o početku osiguranja i osiguravajuće zaštite, kao i o tome do kada ponuda obavezuje ponudioca;
 14. o (ne)postojanju prava na odustanak od ugovora, kao i o uslovima i pojedinostima vršenja ovog prava, posebno imenima i adresi osoba prema kojima se ovo pravo vrši, i o pravnim posledicama vršenja prava na odustanak u slučaju kada je ugovarač već izvršio plaćanja;
 15. o vrsti predloženog ugovora o osiguranju: da li je u pitanju životno osiguranje ili neki oblik imovinskog osiguranja;
 16. o važenju ugovora, odnosno o najkraćem vremenu važenja ugovora;
 17. o načinu prestanka ugovora, naročito o uslovima otkaza ugovora;
 18. o pravu države članice koje se primenjuje na uslove osiguranja;
 19. o merodavnom pravu za ugovor, odnosno o ugovornoj klauzuli o merodavnom pravu i nadležnom sudu;
 20. o jeziku na kome treba da budu saopšteni uslovi osiguranja i korisničke informacije, kao i o jeziku na kome će osiguravač uz saglasnost ugovarača osiguranja održavati komunikaciju s njim u toku važenja ugovora;
 21. o mogućnosti ugovarača osiguranja da pristupi vansudskom rešavanju sporova, kao i o pretpostavkama za to, uz napomenu da se time ne dira u njegovo pravo na sudsku zaštitu;
 22. o imenu i adresi nadzornog tela, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbi.

Ako se zaključuje *osiguranje života*, postoji obaveza da se, pored informacija koje se inače dostavljaju (na osnovu čl. 1), dostave i sledeće informacije:

1. o visini troškova koji su uračunati u premiju osiguranja, sa ukupnim uračunatim završnim i ostalim troškovima koji su deo godišnje premije;
2. o ostalim mogućim troškovima koji mogu nastati samo izuzetno ili iz naročitog razloga;
3. o osnovicama za obračun ili merilima za iskazivanje viška, dobiti ili udela u dobiti;

4. o mogućim otkupnim vrednostima;
5. o minimalnom iznosu osiguranja za pretvaranje u osiguranje bez premije ili osiguranje sa redukovanom premijom, kao i o učincima tog osiguranja;
6. ako je reč o investicionom osiguranju života, o fondovima na kojima se temelji osiguranje, kao i o vrstama imovinskih vrednosti sadržanih u njima.

Smatramo da je krug informacija koje osiguravač treba da pruži osiguraniku (nepotrebno) preširok i da ga čine i informacije koje su korisniku objektivno nepotrebne. Evropskim pravom osiguranja zahteva se da osiguravač obavesti ugovarača osiguranja o svim zamislivim elementima ugovora o osiguranju. Uopšte se ne vodi računa o tome koliko su sve te informacije korisniku osiguranja zaista potrebne, kao i da li je u mogućnosti da ih upotrebi.¹⁹ Osim toga, nametanje obaveze osiguravaču da dostavi neograničeni krug informacija poskupljuje njihovo poslovanje, što se – opet – odražava na dostupnost usluga osiguranja korisnicima.²⁰

3. Lista s informacijama o usluzi osiguranja

U Uredbi stoji da je osiguravač, ako je ugovarač osiguranja korisnik, dužan da mu stavi na raspolaganje listu s informacijama o proizvodu, koja sadrži informacije značajne za zaključenje ili izvršenje ugovora o osiguranju (u pitanju je, zapravo, opis karakteristika ugovora o osiguranju!). Dakle, zakonodavac ne samo da obavezuje osiguravača već i imperativnom normom određuje na koje se informacije odnosi njegova obaveza. Time je stvoren *zakonski minimum* zaštite korisnika usluga osiguranja što se tiče informacija koje se dostavljaju u listi.²¹ Smisao imperativnog određenja informacionog minimuma jasno je i sažeto predstavljanje budućeg ugovora ugovaraču osiguranja.²² Da bi se lakše odlučio, korisnik usluga osiguranja ne sme biti „pretrpan“ mnogobrojnim

¹⁹ Iz tog razloga srećemo se s fenomenom informacione preopterećenosti. Stoga mnogi ugovarači osiguranja preskaču čitave delove teksta ponude ili ih uopšte ne čitaju, uključujući i one delove koji se odnose na obaveze koje tim ugovorom preuzimaju. To rezultira donošenjem neinformisanih odluka o zaključenju ugovora o osiguranju i izbijanjem sporova. V: Nataša Petrović Tomić, *Zaštita potrošača usluga osiguranja – Analiza i predlog unapređenja regulatornog okvira*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, 2015, 171–190.

²⁰ Martin Ebers, „Information and advising requirements in the financial services sector: Principles and Peculiarities in the EC Law“, *EJCL*, Vol. 8.2., 2004, 4.

²¹ Osiguravač nema mnogo izbora, zakonodavac je jasno odredio koje informacije u svakom slučaju mora da unese u listu o informacijama o usluzi osiguranja.

²² Ideja je da se najnužnije informacije predstavljaju sažeto, tj. na jednom listu papira, kako bi osiguranik i na jednostavan način brzo mogao da proveriti jesu li karakteristike ugovora u skladu s njegovim željama i očekivanjima. Ovaj dokument je zamišljen kao način prevazilaženja informacione preopterećenosti korisnika. Tako i: Ana Keglević, *Građanskopravni aspekti...*, 399.

informacijama, koje teško može shvatiti i za čije mu razumevanje treba mnogo vremena.²³ Savremeni promet ne trpi takva odugovlačenja postupka zaključenja ugovora.²⁴

Ako pažljivije analiziramo informacije iz liste (od toga kada ugovor stupa na snagu i do kada važi, do toga koje su obaveze ugovarača osiguranja ili na koji se način ugovor može okončati), zaključujemo da su to samo informacije koje klijentu olakšavaju odluku da zaključi ili ne zaključi određeni ugovor o osiguranju.²⁵ Osiguravač koji ne želi da redukuje informacije na najbitnije krši dužnost iz Uredbe.²⁶ Ako ugovarač osiguranja pretrpi štetu jer zbog nepreglednosti liste „nije video šumu od drveća“, može istaći odštetni zahtev protiv njega.²⁷ U skladu sa zahtevom redukovanja informacija na one najvažnije za odluku korisnika usluga osiguranja jeste i zahtev da informacije budu predstavljene na pregledan i razumljiv način. Isto tako, osiguravač treba da ukaže ugovaraču osiguranja da lista sa informacijama nije konačna i da ne sadrži sve informacije. Da bi ugovarač osiguranja stekao saznanja o sadržini celog ugovora, potrebno je da mu se ukaže na ugovor na koji se informacije odnose, kao i na uslove osiguranja, koji su njegov sastavni deo.

4. Informacije koje lista sadrži

Lista s informacijama o usluzi osiguranja sadrži sledeće informacije:

1. o vrsti predloženog ugovora o osiguranju;²⁸
2. o riziku pokrivenom osiguranju: opis rizika koji su obuhvaćeni pokrićem i isključenih rizika;²⁹

²³ U teoriji se ispravno primećuje da je previše informisan korisnik isto što i neinformisan korisnik. Uvođenjem liste s informacijama o usluzi osiguranja stvoren je svojevrstan filter mehanizam za razdvajanje bitnih od manje bitnih informacija iz ugla korisnika osiguranja. V: Oliver Brand, „Verbraucherschutz im Versicherungsrecht“, Karlsruher Forum 2011: Verbraucherschutz – Entwicklungen und Grenzen, Egon Lorenz (Hrsg.), VersicherungsRecht, Schriften 47, 2012, 77–78.

²⁴ Dakle, lista s informacijama o proizvodu osiguranja koncipirana je kao redukovanje informacija na najbitnije. Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, VersicherungsHandbuch, 949.

²⁵ Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 949.

²⁶ Uredba ne propisuje tačnu formu liste, tj. kako treba formulisati informacije. Budući da se odnosi na veliki broj vrlo različitih ugovora o osiguranju, ne čudi što se zakonodavac opredelio da osiguravačima ostavi da odluče o konkretnoj formi liste. Očekujemo da će osiguravači formu liste prilagođavati konkretnom korisniku usluga osiguranja (npr: ako je u pitanju lice koje koristi elektronsku poštu, nema razloga da se lista ne dostavi tim putem; mnogim ugovaračima će više odgovarati da im se lista dostavi u papirnom obliku).

²⁷ Detaljnije: Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 950.

²⁸ Ovdje treba jasno navesti na koju se vrstu osiguranja ugovor odnosi: imovinsko, osiguranje od odgovornosti ili lično.

²⁹ Pritom nije dovoljno samo preuzimanje formulacije uslova osiguranja, već je neophodno i navesti konkretne primere iz kojih se jasno vidi koji su rizici pokriveni osiguranjem, a

3. o visini premije u evrima, o dospeću i periodu za koji se plaća, kao i o posledicama propuštanja plaćanja premije ili docnje;³⁰
4. o isključenjima vezanim za ponašanje;³¹
5. o ugovorom preuzetim obavezama u trenutku zaključenja ugovora i posledicama njihovog neizvršenja;³²
6. o ugovorom preuzetim obavezama za vreme važenja ugovora, kao i o posledicama njihovog neizvršenja;³³
7. o obavezama u trenutku nastanka slučaja pokrivenog osiguranjem i posledicama njihovog neizvršenja;³⁴
8. o početku i kraju osiguravajuće zaštite;³⁵
9. o mogućnostima prestanka osiguravajuće zaštite.³⁶

Dakle, u nemačkom pravu precizno je određeno na koje informacije ugovarač osiguranja „polaže pravo“. Reč je o širokom krugu podataka kojima treba snabdeti ugovarača osiguranja kako bi se otklonio problem informacione asimetrije spram osiguravača. Međutim, potrebno je razgraničiti odnos između brojnih pravila koja uređuju dužnost informisanja. Prvo, postoje opšte informacije koje se stavljaju na raspolaganje ugovaraču osiguranja uvek, tj. bez obzira na to koji se ugovor o osiguranju zaključuje. Drugo, ako je u pitanju neka vrsta životnog osiguranja, ili se ugovor zaključuje na poseban način (npr. telefonom, razmenom elektronske pošte, itd), primenjuju se posebna pravila.

koji su isključeni iz pokrića. Poželjno je da se osiguravajući rizik opiše i na pozitivan i na negativan način.

30 To su osnovni elementi za predstavljanje buduće obaveze ugovaraču osiguranja. Na osnovu podataka o premiji osiguranja, korisnik usluga osiguranja treba na prvo čitanje da stekne utisak o tome za koji period se obavezuje da plaća određeni iznos, kao i do kada traje osiguravajuća zaštita. Istom prilikom upoznaje se i s posledicama neispunjenja obaveza ili docnje.

31 Ovo je posebno značajna odredba za razjašnjenje ugovornih prava, a još više očekivanja korisnika usluga osiguranja. Oni najčešće ne shvataju da kupovina osiguranja ne znači dobijanje kompletne osiguravajuće zaštite.

32 Osiguravač na jasan i sažet način upoznaje korisnika usluga osiguranja s njegovim obavezama u vezi s ugovorom o osiguranju. Ovde je posebno korisno naglasiti da ugovarač osiguranja ima obavezu da prijavi okolnosti od značaja za ocenu rizika. Takođe, osiguravač upozorava i na eventualne posledice neispunjenja preuzetih obaveza, koje mogu dovesti do brojnih nepogodnosti na strani ugovarača osiguranja.

33 Na ovom mestu ugovarač osiguranja upoznaje se s obavezom da za sve vreme važenja ugovora o osiguranju preduzima mere kojima se smanjuje opasnost pokrivena osiguranjem, kao i s obavezom korisnika da obavesti o pogoršanju rizika. Osiguravač ga upoznaje i s posledicama neispunjenja tih obaveza.

34 Osiguravač upoznaje korisnika usluga osiguranja da kada nastupi osigurani slučaj on treba da ga o tome obavesti, kao i o tome kako se ova obaveza izvršava i koje su posledice neizvršenja.

35 Osiguraniku mora biti na jasan i razumljiv način saopšteno od kada počinje da teče osiguravajuća zaštita, odnosno do kada traje. Ovo naročito u situacijama kada se materijalni i formalni početak važenja ugovora ne poklapaju.

36 Ugovaraču osiguranja mora biti saopšteno da on, pod određenim uslovima, ima pravo da okonča ugovor i osiguravajuću zaštitu. VVG-InfoV, čl. 4.

Najzad, ako je ugovarač osiguranja korisnik, osiguravač je dužan da za njega sačini posebnu listu s informacijama o usluzi osiguranja. Ta lista je uža, ne sadrži sve informacije koje Uredba navodi u čl. 1, već predstavlja neku vrstu izvoda iz tih informacija.³⁷ Time se uvažava potreba korisnika usluga osiguranja da im informacije budu dostavljene na način kojim se garantuje da će se upoznati s najvažnijim podacima o ugovoru koji zaključuju. Zaključujemo da dužnost informisanja postoji u svakom slučaju (osim izričitog isključenja kod tzv. velikih rizika), ali da zakonodavac, kada se radi o korisnicima usluga osiguranja, ide dalje i obezbeđuje da im se dostavi lista s informacijama o usluzi osiguranja.

Lista s informacijama o usluzi osiguranja predstavlja novinu u nemačkom pravu. Dostavljanjem korisniku usluga osiguranja dokumenta u kome su sadržane pojedinosti ugovora na kratak, tačan i razumljiv način stvaraju se pretpostavke da ovaj ne donese brzopletu odluku.³⁸ U njoj su sadržane samo one informacije koje su iz ugla korisnika značajne za izbor odgovarajuće usluge osiguranja u trenutku donošenja odluke.³⁹ One su samo orijentir i treba da pomognu korisniku usluga osiguranja da se upozna s ostalim bitnim pravima i obavezama iz ugovora o osiguranju. Ako je zaista zainteresovan, informacije do kojih je došao na osnovu liste s informacijama pružiće mu osnovu da se raspita o ostalim relevantnim okolnostima. Lista s informacijama o usluzi osiguranja može postati efikasan instrument zaštite korisnika usluga osiguranja ako se u praksi ne izigra njen smisao. Tako informisani korisnici usluga osiguranja dobijaju priliku da, postupajući s pažnjom dobrog domaćina, pribave onaj vid osiguravajuće zaštite koji reprezentuje najbolji odnos između njihovih želja i potreba i materijalnih prilika.⁴⁰

37 Ovim se izlazi u susret potrebama korisnikā usluga osiguranja kojima je potreban tzv. informator o usluzi. Pre nego što se odluče za određenu uslugu osiguranja, njima se mora pružiti prilika da na jednom mestu steknu uvid u najbitnije karakteristike usluge, a posebno u troškove i rizike koje to ulaganje povlači. Potreba za posebnim načinom informisanja proizlazi otuda što su usluge osiguranja složene, a uslovi ugovora dugački i teško razumljivi prosečnim korisnicima. Tako i: Nataša Saserat Alberti, „Nove tendencije u oblasti zaštite potrošača u Evropi i Nemačkoj“, Zbornik radova Arandjelovac 2013, 132.

38 Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 931.

39 Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 937.

40 Za zaštitu prava korisnika usluga osiguranja značajna su i mnoga druga pitanja na koja zbog prostornog ograničenja ovom prilikom ne možemo obratiti pažnju, poput: momenta kada treba da budu saopštene informacije, posledica neispunjenja dužnosti informisanja itd. Detaljnije: Nataša Petrović Tomić, 180–190.

5. Sankcija za neizvršenje dužnosti informisanja

Ako osiguravač ne dostavi informacije ugovaraču osiguranja u zakonom predviđenom roku, sankcija je da ne počinje da teče rok za odustanak od ugovora u skladu sa čl. 8.⁴¹ Zbog kršenja dužnosti informisanja, ugovarač osiguranja može – kao i slučaju kršenja dužnosti savetovanja – zahtevati poništaj ugovora.⁴² Uslov za to je da dokaže da su te informacije bile značajne za donošenje njegove odluke (takav karakter, bez sumnje, imaju informacije koje se pominju u listi s informacijama o usluzi osiguranja). Prema uslovima osiguranja, smatra se da je osiguravač ispunio dužnost informisanja i kada je neka klauzula uslova osiguranja netransparentna ili nevažeća iz drugih razloga.⁴³ Kršenje dužnosti informisanja u predugovornoj fazi predstavlja osnov za podnošenje odštetnog zahteva protiv osiguravača.⁴⁴ Međutim, i da nema

41 Klauzula o ograničenju ili isključenju odgovornosti osiguravača za pogrešno informisanje ili savetovanje nema nikakav značaj u pravu osiguranja. Ona je nevažeća. Detaljnije: Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 915.

42 Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 952. U nemačkom pravu osiguranik, zapravo, ima pravo izbora između dveju varijanata: da ugovor poništi (što automatski vodi gubitku osiguravajućeg pokrivača) ili da ostane pri ugovoru, u kom slučaju pravo na odustanak postaje „večno“. U francuskom pravu osiguranik takođe može zahtevati poništaj ugovora ili ostati pri ugovoru, uz primenu određenih sankcija prema osiguravaču ili posredniku koji mu nije saopštio određene informacije. Što se tiče prve opcije, ako se osiguranik odluči da zahteva poništaj ugovora, može se pozvati na mane volje. Nesaopštavanje neke od zakonom propisanih informacija izjednačava se u francuskoj sudskoj praksi s dovođenjem u zabludu osiguranika ili prevarom osiguranika. Takođe, prikazivanje uslova osiguranja kao izuzetno povoljnih, bez pružanja informacija o realnim uslovima pokrivača, smatra se prevarom nad osiguranikom. Kako su uslovi osiguranja lažni i ne odgovaraju obećanim prestacijama, ugovor potpisan pod ovim uslovima treba da bude poništen zbog mana volje na strani osiguranika. Iz sudske prakse proizlazi da se prevarom može okvalifikovati i nesaopštavanje samo jedne bitne informacije o ugovoru. Tako je u jednom slučaju osiguravač, nakon raskida jednog ugovora o osiguranju motornog vozila, predložio osiguraniku novu polisu s premijom koja je bila toliko povećana da je osiguranik legitimno mogao pomisliti da je pokriće u novom ugovoru bar jednako pokriću iz starog ugovora. Ne samo što novi ugovor nije sadržao ekvivalentno pokriće, već je klauzula o riziku krađe bila izbačena. Očigledno je da osiguranik ne bi zaključio ugovor da je znao da je, osim povećanja premije, ukinuta ključna klauzula za pokriće kod kasko osiguranja, pri čemu ni osiguravač ni agent osiguranja nisu mogli dokazati da je osiguranik o tome informisan. Kako je naglasio Apelacioni sud: „Čutanje jednog saugovornika o odlučujućim elementima ugovora može se podvesti pod pojam prevare iz čl. 1116 Građanskog zakonika; ovo pravilo se primenjuje utoliko pre kada je saugovornik profesionalac koji zaključuje adhezioni ugovor s nestručnjakom.“ Slično bi bilo ako bi osiguranik bio u zabludi u pogledu nekog bitnog elementa ugovora o osiguranju, npr: u pogledu iznosa premije. Ovo, naravno, samo ako se zabluda može uzročno povezati s propuštanjem osiguravača da saopšti zakonom određene informacije. Detaljnije: Hichem Khoury, L'Information et le Conseil dus au Preneur d'Assurance, Collection de l'Institut de Droit des Assurances, Press Universitaires d'Aix-Marseille, Aix-en-Provence, 2011, 169–170.

43 Mangred Wandt, *Versicherungsrecht*, 5. Auflage, Carl Heymanns Verlag, Köln 2010, 115.

44 Nataša Saserat Alberti, „Nove tendencije u oblasti zaštite potrošača u Evropi i Nemačkoj“, Zbornik radova Arandelovac 2013, 129.

posebnog osnova, ugovarač osiguranja bi se mogao obratiti osiguravaču za naknadu štete zbog kršenja predugovorne dužnosti informisanja na osnovu opštih pravila ugovornog prava. Ali ako je dužnost informisanja prekršena za vreme važenja ugovora, ugovarač osiguranja ima pravo i na naknadu štete zbog toga.⁴⁵

6. Odricanje prava na informisanje

Kao što pismenom izjavom može da se odrekne prava da ga osiguravač savetuje o zaključenju ugovora, ugovarač osiguranja isto pravo ima i u pogledu informisanja. Odricanje od informisanja je, međutim, izazvalo više kritika od teoretičara. Oni smatraju da uvođenje ovakve mogućnosti nije u skladu s principima zaštite korisnika usluga osiguranja.⁴⁶ Odricanje od informisanja ugovarača osiguranja u suprotnosti je s odredbama direktive koja izričito kaže da se korisnik ne može odreći prava priznatih odredbama direktive.⁴⁷ Ta prava predstavljaju zakonski minimum zaštite korisnika.⁴⁸ Dakle, nemačko pravo je u delu koji se odnosi na dužnost informisanja u određenoj meri u suprotnosti s evropskim pravom. Ovakav propis, kažu oni, izigrava svrhu dužnosti informisanja. Kako znati da je korisnik usluga osiguranja doneo informisanu odluku o odricanju od prava na informisanje?

Priznanjem ovog prava ugovaraču osiguranja se omogućava da učini nešto za šta ne može informisano znati kakve će posledice po njegov položaj imati.⁴⁹ On zapravo i ne zna čega se odriče, tj. koje su to informacije

45 Meinrad Dreher, „Versicherungsaufsichtsrecht und Verbraucherschutz im Solvency-II-und EIOPA-System“, *VersicherungsRecht*, Heft 10/2013, 403; Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 952.

46 Mangred Wandt, *Versicherungsrecht*, 5. Auflage, Carl Heymanns Verlag, Köln 2010, 113.

47 Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 923.

48 Osim toga, zabrana odricanja proizlazi i iz načela poluprinudnog karaktera pravila ugovornog korisničkog prava. Ovo načelo nalaže da se od propisa zaštite korisnika može odstupati samo ako to nije protivno interesima korisnika, tj. ako im se tim izmenama pruža viši stepen zaštite od onog predviđenog direktivama. O značaju zaštitnih pravila svedoči pravilo koje se počelo primenjivati osamdesetih godina prošlog veka o tome da izbor merodavnog prava ne može imati za posledicu lišavanje korisnika zaštite koju mu pružaju direktive. Ovo pravilo ne isključuje mogućnost izbora merodavnog prava kod korisničkih ugovora. Ono samo sprečava da se izbor merodavnog prava iskoristi, tj. zloupotrebi kao sredstvo lišavanja korisnika garantovanog stepena zaštite. Da nije ovakvog pravila, zaštita koju pružaju direktive u velikom broju slučajeva bila bi obesmišljena izborom merodavnog prava po „ukusu“ profesionalca. V: Marko Baretić, „Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj – trenutno stanje i perspektive“, *Od caveat emptor do caveat venditor*, Kragujevac 2009, 98–99.

49 Odricanje od dužnosti informisanja kao pravo korisnika ne treba mešati s isključenjem dužnosti informisanja na osnovu direktiva ili zakona. Do ovoga naročito dolazi kada se proceni da dužnost informisanja umesto da doprinese boljoj zaštiti korisnika vodi usporavanja prometa. Tako Direktiva 2011/83 predviđa da je profesionalac oslobođen dužnosti informisanja kod ugovora koji

kojih se odriče! Na taj način, odriče se informacija koje bi mu omogućile da se informisano opredeli za određenu uslugu osiguranja ili je odbaci.⁵⁰ Autori naglašavaju da odluka o odricanju od informisanja može biti rezultat nedozvoljenih uticaja osiguravača. Korišćenjem nedopuštenih metoda, poput pogrešnog informisanja ili obmanjivanja ugovarača osiguranja, oni mogu planski ishoditi njegovo odricanje od informisanja.⁵¹

Protiv ovakvog shvatanja, postoji i mišljenje koje podržava odricanje od informisanja. Ključan argument je da odricanje od informisanja jeste deo regulative zaštite korisnika usluga osiguranja. Budući da se ugovarač osiguranja može odreći informisanja samo pod tačno određenim uslovima – koji garantuju da će odluku doneti svesno i uz poznavanje svojih prava – sprečava se da on postane žrtva zloupotrebe dužnosti informisanja od strane osiguravača.⁵² Na taj način se uvažava i princip autonomije volje strana u predugovornoj fazi.

Priklanjamo se onima koji zauzimaju kritički stav prema dužnosti informisanja. Posebno se protivimo uvođenju ovakvog prava za korisnike naših usluga osiguranja. Osiguranje još uvek nije dovoljno razvijeno kod nas i prosečni korisnik, svakako, nije u poziciji da se odrekne prava da ga osiguravač o predloženom ugovoru unapred informiše. Korisnicima naših usluga osiguranja potrebna je što kompletnija zaštita, koja će smanjiti mogućnosti da postanu žrtve zloupotrebe srazmerno jačih i informisanijih osiguravača. Ovo zato što dokumentovanje izjave o odricanju od informisanja istovremeno znači i odsustvo bilo kakvog pisanog traga o željama i potrebama korisnika usluga osiguranja, što bi moglo imati ogroman značaj u sporovima s osiguravačem u vezi s pokrićem ili odgovornošću.⁵³

Ubeđeni smo da prosečni korisnik usluga osiguranja ne zna šta čini, tj. koliko otežava svoju poziciju naspram osiguravača odricanjem od informisanja. Smatramo da isto ne važi u pogledu dužnosti savetovanja. Možemo pretpostaviti da određeni ugovarači osiguranja neće imati potrebu za savetovanjem od strane osiguravača, ali ne možemo pretpostaviti da ugovarači osiguranja koji se smatraju korisnicima osiguranja nemaju potrebu za informisanjem. Za zaštitu položaja ugovarača osiguranja kao slabije strane značajnija je zaštita koju pruža dužnost informisanja. Informisani korisnik postaje manje slaba strana i ulazi u ugovorni odnos pošto ga je detaljno proučio i imao mogućnost da se upozna sa svim pitanjima od značaja za svoju zaštitu. Za njega je, bez sumnje, najbolje da se osloni i na savetovanje osiguravača, ali ako je u pitanju lice koje je u stanju da na osnovu dobijenih informacija samo proceni šta je u njegovom najboljem interesu, nema razloga da mu pravni poredak ne pruži tu mogućnost.

se svakodnevno zaključuju, kao i kod ugovora koji se izvršavaju u trenutku zaključenja (čl. 5 st. 3).

50 Mangred Wandt, 113.

51 Mangred Wandt, 115.

52 Mangred Wandt, 113.

53 Roland Michael Beckmann, Annemarie Matusche-Beckmann, 923.

7. Zaključak

Način na koji je u nemačkom pravu uređena dužnost informisanja u pravu osiguranja može da posluži kao uzor i državama članicama EU, a ne samo državama koje, poput Srbije, tek rade na izgradnji regulatornog okvira usluga osiguranja. Budući da je prošle godine usvojen statusni zakon, a da se na Građanskom zakoniku još uvek radi, pitanje je kako nam može poslužiti nemačko iskustvo. Iako je u Zakonu o osiguranju dužnost informisanja ugovarača osiguranja uređena na prilično prihvatljiv način, sama činjenica da je to učinjeno statusnim propisom predstavlja korak unazad. Naime, u Nemačkoj su od donošenja novog ZUO sva građanskopravna pitanja posla osiguranja uređena ovim zakonom, dok je nadzor uređen posebnim zakonom. Uređivanje dužnosti informisanja zakonom koji uređuje nadzor sada pripada prošlosti. Dakle, trebalo bi izvršiti relokaciju dužnosti informisanja. Takođe, velika prednost nemačkog prava u odnosu na naše pravo, ali i u odnosu na komunitarno pravo, u tome je što je na dva mesta, tj. u dva propisa detaljno i na jedinstven način uređeno ono što je na nivou Unije uređeno odredbama iz većeg broja direktiva.