

Strahinja Sarić¹

ZAŠTITA POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA U ENGLESKOM PRAVU

PREGLEDNI NAUČNI RAD

Apstrakt

Autor u radu analizira pravnu zaštitu potrošača usluga osiguranja u engleskom pravu, s posebnim osvrtom na prirodu i domet predugovorne dužnosti informisanja. Polazeći od važećeg pravnog okvira koji se u velikoj meri oslanja na regulatorna pravila, ukazuje na određene strukturne nedostatke u pogledu pravne izvesnosti, transparentnosti i efikasnosti u zaštiti potrošača u oblasti osiguranja. Osnovna hipoteza rada je da takvo oslanjanje na podzakonske, pre svega administrativne izvore prava, umesto na sveobuhvatno zakonsko regulisanje dužnosti predugovornog informisanja, dovodi do necelovite i manje predvidive zaštite potrošača. Radi potpunijeg uvida, englesko rešenje upoređeno je sa sistemom nemačkog prava, u kome Zakon o ugovoru o osiguranju nudi koherentan, transparentan i za potrošače pristupačan normativni okvir. Polazeći od prethodno sprovedene analize, u poslednjem delu rada autor predlaže rešenja koja bi omogućila efikasniju i pravno izvesniju zaštitu potrošača usluga osiguranja u engleskom pravu.

Ključne reči: zaštita potrošača usluga osiguranja, predugovorno informisanje, dužnost informisanja, načelo krajnje dobre vere, englesko pravo.

¹ Doktorand Pravnog fakulteta Univerziteta u Beogradu. E-mail: strahinja.saric25@gmail.com. ORCID: 0009-0008-1281-9431.
Rad primljen: 3.9.2025.
Rad prihvaćen: 25.12.2025.

I Uvod

Zaštita potrošača jedan je od temeljnih postulata savremenog ugovornog prava, pogotovo u oblasti usluga od šireg javnog interesa kao što je osiguranje. Ugovori o osiguranju, zbog svoje specifične strukture, informacione asimetrije i relativno standardizovanog sadržaja, stavljaju osiguranike, kao slabije ugovorne strane, u položaj povećanog rizika u pogledu razumevanja i pravne sigurnosti.² Upravo zbog toga, način na koji pravni sistem uređuje dužnost međusobnog informisanja ugovornih strana pre zaključenja ugovora od suštinskog je značaja za obezbeđivanje transparentnosti i efektne zaštite obe ugovorne strane, a naročito potrošača.

Englesko pravo u ovom domenu odstupa od klasičnog modela sveobuhvatne zakonske kodifikacije, karakterističnog za kontinentalne sisteme. Umesto jasno propisanih zakonskih normi o međusobnim dužnostima ugovornih strana kod ugovora o osiguranju, ono se u velikoj meri oslanja na regulatorni okvir koji uspostavlja Telo za finansijski nadzor (engl. *Financial Conduct Authority* – FCA), pre svega pravilima sadržanim u Priručniku za poslovanje u oblasti osiguranja (engl. *Insurance: Conduct of Business Sourcebook* – ICOBS).³ Takvo rešenje otvara pitanja pravne izvesnosti za potrošače, efikasnosti sredstava putem kojih se utiče na smanjenje informacione asimetrije, kao i doslednosti u primeni i zaštiti prava potrošača.

Polazeći od osnovne hipoteze rada da regulatorni model zasnovan na Priručniku za poslovanje u oblasti osiguranja dovodi do necelovite i manje predviđive zaštite potrošača u sferi osiguranja budući da nije dovoljan da u pravnoj meri obezbedi doslednu i sveobuhvatnu zaštitu, autor nastoji da kroz iscrpno ispitivanje postojećeg pozitivnopravnog rešenja, praćeno uporednopravnom analizom, ukaže na prednosti modela celovitog zakonskog uređenja kakav postoji u nemačkom pravu, pre svega posredstvom Zakona o ugovoru o osiguranju.⁴ U tom cilju, rad je podeljen u tri celine. U prvom delu biće izložen dug put istorijskog razvoja uređenja ugovornih odnosa kod ugovora o osiguranju, sve do najnovijih izmena koje se dešavaju u poslednjih deceniju i po. U drugom delu rada biće analizirana dužnost informisanja koju međusobno imaju ugovorne strane, s posebnim osvrtom na propise koji je uređuju te pravne posledice njenog nepoštovanja. U trećem delu, na osnovu prethodno sprovedene analize normativne logike i ukazivanja na strukturnu podeljenost između zakonodavne i regulatorne sfere, autor predlaže konkretne pravce reforme i potencijalna rešenja za unapređenje engleskog sistema zaštite potrošača u oblasti osiguranja.

² Nataša Petrović Tomić, *Zaštita potrošača usluga osiguranja*, Beograd, 2015, 43.

³ Financial Conduct Authority, *Insurance: Conduct of Business Sourcebook* (dalje u fusnotama: ICOBS), dostupno na adresi: <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/ICOBS/1/?view=chapter> posećeno: 15. 7. 2025.

⁴ Nemački zakon o ugovoru o osiguranju iz 2008. godine (*Versicherungsvertragsgesetz*).

II Normativna osnova i razvojni put uređenja ugovornih odnosa u osiguranju

Razvoj ugovornog prava osiguranja u engleskom pravu predstavlja primer evolucije jedne grane privatnog prava koja je dugo ostala vezana za trgovačku praksu i sudsku doktrinu, da bi u 20. i 21. veku pretrpela značajne zakonodavne transformacije, pre svega u pogledu zaštite potrošača. Ugovori o osiguranju, naročito pomorskom, nastali su u kontekstu brzog širenja trgovine i rizika vezanih za transport robe morskim putem u 17. i 18. veku. U takvim trgovačkim odnosima dominirala je izrazita informaciona asimetrija gde je osiguranik najčešće raspolagao svim činjenicama značajnim za procenu rizika, dok je osiguravač morao postupati na osnovu ograničenih informacija koje mu osiguranik dostavi, često prećutkujući one od presudnog značaja.⁵ Iz te asimetrije proistekla je potreba za uvođenjem načela koje bi štitilo integritet ugovornog odnosa i obezbedilo poverenje u tržište osiguranja.

Tako se postepeno razvilo načelo krajnje dobre vere (engl: *utmost good faith*), pri čemu logičku polaznu osnovu za ustanovljavanje doktrine načela krajnje dobre vere u engleskom ugovornom pravu osiguranja predstavlja mišljenje lorda Mensfilda u predmetu *Carter v. Boehm*. Lord Mensfild je formulisao opšti princip u vezi s prijavljivanjem informacija tokom pregovora o zaključenju ugovora o osiguranju, pri čemu se njegova suština svodi na dužnost osiguranika da pre zaključenja ugovora otkrije osiguravaču sve činjenice koje se mogu smatrati bitnim. Na taj način postavljen je temelj dužnosti potpunog i iskrenog otkrivanja značajnih okolnosti od strane osiguranika. To je značilo da osiguranik mora ne samo da odgovori istinito na postavljena pitanja, već i da spontano obelodani sve okolnosti koje bi mogle uticati na odluku osiguravača o prihvatanju pokrića ili njegovom dodatnom uslovljavanju.⁶

S vremenom, načelo „krajnje dobre vere“ uzdignuto je od korisnog pojma koji označava naročito stroge standarde u pregovorima o osiguranju do temeljnog i organizujućeg principa prava osiguranja.⁷ Do toga je došlo njegovim kodifikovanjem u Zakonu o pomorskom osiguranju iz 1906. godine, koji propisuje da je ugovor o pomorskom osiguranju „ugovor zasnovan na krajnjoj dobroj veri“ i da, ukoliko jedna strana ne ispuní svoju obavezu koja proističe iz njegove sadržine, druga može tražiti raskid ugovora.⁸ Iako se zakon odnosi na pomorsko osiguranje, u praksi je primenjivan

⁵ John Birds, *Insurance law in the United Kingdom*, sixth edition, Alphen aan den Rijn, 2024, 22; Ben Foat, „Levelling the Playing Field – The Modernisation of Insurance Law in the United Kingdom“, *International In-house Counsel Journal*, Vol. 8, No. 31/2015, 2–3.

⁶ Howard Bennett, „The Three Ages of Utmost Good Faith“, *The World of Maritime and Commercial Law: Essays in Honour of Francis Rose* (eds. Charles Mitchell, Stephen Watterson), London, 2020, 64–68; Jan Woloniecki, „The Duty of Utmost Good Faith in Insurance Law: Where Is It in the 21st Century?“, *Defense Counsel Journal*, Vol. 69, No. 1/2002, 63.

⁷ H. Bennett, 70.

⁸ Engleski zakon o pomorskom osiguranju iz 1906. godine (*Marine Insurance Act 1906*), čl. 17.

kao opšta referenca i u drugim vidovima osiguranja.⁹ Na taj način, ugovor o osiguranju postao je tipičan primer „ugovora krajnje dobre vere“, u kome važi poseban pravni režim otkrivanja činjenica, pri čemu se njihovo prećutkivanje ili neistinito predstavljanje, čak i nenamerno, smatralo dovoljnim osnovom za raskid ugovora.¹⁰

Ta strogost je, međutim, s vremenom dovela do kritika, pogotovo u kontekstu masovnih potrošačkih ugovora, gde ugovarači osiguranja često nisu mogli biti svesni svojih obaveza i posledica njihovih propusta. U međuvremenu je došlo i do ozbiljnog razvoja potrošačkog prava kao odgovora na rastuću složenost tržišta i neravnotežu moći između potrošača i poslovnih subjekata. Savremeno tržište osiguranja znatno se promenilo u odnosu na vreme kada je donet zakon iz 1906. godine budući da danas dominiraju sistemi, procedure i složenija analiza podataka, uz sve veći broj osiguranih rizika i potencijalno dostupnih informacija. Zbog toga postojeći pravni okvir nije ispratio te promene i nije odražavao savremene tendencije u razvoju potrošačkog prava. Zakon je favorizovao osiguravače jer je nastao u vreme kada su oni imali slabiju pregovaračku poziciju u odnosu na osiguranike, te im je zato u slučaju povrede ugovornih obaveza od strane osiguranika davana mogućnost da u potpunosti izbegnu ispunjenje ugovora, čak i kada to nije bilo proporcionalno učinjenoj povredi.¹¹ Otuda je u moderno doba došlo do značajnih zakonodavnih pomaka na tom polju, naročito donošenjem Zakona o potrošačkim osiguranjima i Zakona o osiguranju.¹² Iako zajedno predstavljaju nadgradnju u odnosu na dotada važeća pravila iz Zakona o pomorskom osiguranju, njihova svrha i domen primene se razlikuju. Zakon o potrošačkim osiguranjima se primenjuje isključivo na ugovore između potrošača i osiguravača, dok se Zakon o osiguranju primenjuje na poslovno-pravne transakcije odnosno komercijalne ugovore o osiguranju.¹³

⁹ Paul Jaffe, „Reform of the Insurance Law of England and Wales-Separate Laws for the Different Needs of Businesses and Consumers“, *Tulane Law Review*, Vol. 87, No. 5/2013, 1083–1084.

¹⁰ Teret prepoznavanja i prijavljivanja materijalnih činjenica u smislu svake činjenice koja bi uticala na procenu rizika od strane razumnog osiguravača bio je na ugovaraču osiguranja. To pravilo je važilo čak i ako mu nije postavljeno nijedno pitanje, te je stoga često vodilo do nepravdanih posledica. Suština problema proizlazi iz okolnosti da prosečan ugovarač osiguranja ne zna šta sve osiguravač smatra relevantnim činjenicama, pri čemu je i pored toga u slučaju propuštanja da otkrije neku bitnu činjenicu osiguravač mogao retroaktivno da raskine ugovor. Nurjannah Chew Li Hua, „The Doctrine of Utmost Good Faith: Back to Common Law to Move Forward?“, *Journal of Malaysian and Comparative Law*, Vol. 39, 2012, 10–11; Ozlem Gurses, „What does ‘utmost good faith’ mean“, *Insurance Law Journal*, Vol. 27, 2016, 124–126; B. Foat, 2.

¹¹ Andre Farrugia, Simon Grima, „A model to determine the need to modernise the regulation of the principle of utmost good faith“, *Journal of Financial Regulation and Compliance*, Vol. 29, No. 4/2021, 455; Daniel Vásquez-Vega, „A comparative analysis of utmost good faith in colombian and english insurance law“, *EAFIT Journal of International Law*, Vol. 5, No. 02/2014, 86; B. Foat, 3.

¹² Engleski zakon o potrošačkim osiguranjima iz 2012. godine (*Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act*; dalje u fusnotama: CIDRA); Engleski zakon o osiguranju iz 2015. godine (*Insurance Act 2015*).

¹³ Takva podela je najvećim delom posledica tranzicije kroz koju je prošlo pravo osiguranja pod uticajem prava Evropske unije i potrošačkog zakonodavstva. Usled nagle ekspanzije standarda zaštite potrošača, sve više na značaju dobija podela osiguranja na potrošačka i komercijalna. Kriterijum razlikovanja jeste

Podela pravila o osiguranju na dva pomenuta propisa ima za cilj da napravi jasnu razliku između dva zasebna režima od kojih svaki odražava specifičnost odnosa između konkretnih ugovornih strana.¹⁴ Na taj način, jasno je istaknuta razlika koja podrazumeva da potrošači moraju uživati viši stepen zaštite kroz blaže dužnosti i jasnije smernice, nasuprot poslovnim odnosima u kojima se očekuje veća informisanost i viši stepen pažnje. Stoga takva podela doprinosi većoj pravnoj sigurnosti i transparentnosti, ali istovremeno zahteva dodatan oprez zbog potrebe usklađenog delovanja tih sektorskih propisa u odnosu na brojna regulatorna pravila u cilju izbegavanja preklapanja i nedoslednosti.

Zakon o potrošačkim osiguranjima određuje svoj domen primene definisanjem potrošačkog ugovora o osiguranju kao ugovora zaključenog između osiguravača i „pojedinka koji ugovor zaključuje isključivo ili pretežno u svrhe koje nisu povezane s njegovom trgovačkom delatnošću, poslovanjem ili profesijom“.¹⁵ Osiguranik stoga mora biti potrošač koji je fizičko lice, a glavna svrha zaključenja ugovora mora biti nekomercijalna, tj. nevezana za njegove poslovne aktivnosti.¹⁶

Pored toga, zakon jasno propisuje šta se očekuje od potrošača i koje su pravne mogućnosti na strani osiguravača u slučaju potrošačeve povrede dužnosti informisanja. U tom smislu, uvedena je posebna dužnost predugovornog informisanja koja se razlikuje od one na nepotrošačkom tržištu, čime se uvažavaju različite potrebe osiguranja fizičkih lica kao potrošača u odnosu na sve druge subjekte. Naspram te redefinisane dužnosti potrošača, da u predugovornoj fazi postupa s dužnom pažnjom kako ne bi dao neistinite izjave osiguravaču, ne stoji korespondentna dužnost osiguravača. Za razliku od pristupa u drugim pravnim sistemima, dužnost predugovornog informisanja od strane osiguravača nije izričito uređena relevantnim zakonskim propisom. Ipak, to ne znači da pomenuta dužnost na strani osiguravača uopšte ne postoji, već jedino to da je ona uređena drugim propisima.

prvenstveno priroda rizika uz pomoćni kriterijum svojstva osiguranika. U tom smislu, ono što jednom osiguranju daje potrošački karakter jeste priroda rizika, pri čemu je bitno da je rizik pokriven osiguranjem privatne a ne poslovne (komercijalne) prirode. Određenje potrošačkog karaktera ugovora na osnovu tako postavljenih kriterijuma ima veliki praktičan značaj, naročito zbog toga što se na taj način izbegavaju problemske situacije koje mogu nastati usled različitog određenja pojma potrošača. Nataša Petrović Tomić, *Pravo osiguranja – sistem*, Knjiga I, Beograd, 2019, 285–286.

¹⁴ P. Jaffe, 1086–1088.

¹⁵ CIDRA, čl. 1. Ova formulacija je slična onoj iz Zakona o pravima potrošača iz 2015. godine (*Consumer Rights Act 2015*), gde se potrošač definiše kao fizičko lice koje deluje u svrhe koje su isključivo ili pretežno van njegove trgovine, poslovanja, zanata ili profesije.

¹⁶ Primećuje se da u skladu sa izloženim shvatanjem pojmom potrošačko osiguranje mogu biti obuhvaćeni i tzv. mešoviti pravni poslovi kada lice pribavlja osiguranje delom za poslovne, a delom za privatne svrhe. Takav ugovor će se smatrati potrošačkim ako je neposlovna svrha u konkretnom slučaju dominantna. Procena se vrši imajući u vidu činjenično stanje svakog pojedinačnog slučaja. U tom smislu, ako je, na primer, u pitanju taksista koji koristi automobil pretežno za prevoz putnika, a povremeno za lične potrebe, smatraće se da nije u pitanju potrošačko osiguranje. N. Petrović Tomić (2015), 114.

Na taj način, suštinski su stvorena dva pravna režima dužnosti informisanja, gde se na svaku od ugovornih strana primenjuje poseban režim.

III Dvostruki pravni režim predugovorne dužnosti informisanja

Dužnost predugovornog informisanja kod ugovora o osiguranju predstavlja ključan mehanizam zaštite kojim se nastoji umanjiti prirodna asimetrija informacija između ugovornih strana – osiguravača kao profesionalca s jedne strane i ugovarača osiguranja, najčešće potrošača, s druge strane. Osiguranje je specifična vrsta pravnog posla čija se svrha i cena temelje na proceni rizika, pri čemu osiguravač zavisi od tačnih i potpunih informacija koje dobije, dok potrošač često ne razume u potpunosti sve elemente usluge koju kupuje. Zato je dužnost međusobnog predugovornog informisanja od presudnog značaja za transparentnost, zaštitu i ravnotežu u ugovornom odnosu. Ona obezbeđuje da potrošač donese informisanu odluku na osnovu svih poznatih okolnosti, dok istovremeno štiti i osiguravača od netačnih prikaza rizika. U tom smislu, ta dužnost nije samo instrument postizanja ravnoteže u ugovornom odnosu, već i osnova za pravno valjan i održiv ugovor o osiguranju. Upravo iz tih razloga, postojanje jasnog, ali i adekvatno uravnoteženog normativnog okvira koji uređuje dužnost informisanja u predugovornoj fazi od suštinske je važnosti za stabilnost ugovornog odnosa u osiguranju.¹⁷

U tom kontekstu, englesko pravo razvilo je dvostruki pravni režim, poseban za potrošače i poseban za osiguravače, uz nastojanje da se obezbedi što efikasnija zaštita obe strane, ali i da se odgovornost raspodeli u skladu sa stvarnim kapacitetima i očekivanjima svakog od učesnika ugovornog odnosa. Takav pristup, međutim, otvara niz pitanja u pogledu međusobne usklađenosti postojećih režima, njihove praktične primene i stvarne delotvornosti.

1. Dužnost informisanja osiguravača od strane potrošača

Pre donošenja Zakona o potrošačkim osiguranjima načelo krajnje dobre vere bilo je vodeća odrednica prilikom regulisanja dužnosti informisanja. Ugovarač osiguranja bio je dužan da sam iznese sve činjenice koje bi uticale na procenu rizika od strane razumnog osiguravača, pri čemu je ta dužnost postojala nezavisno od okolnosti da li je osiguravač u tom cilju postavio neko konkretno pitanje. Opravdanje

¹⁷ Robert Cooter, Thomas Ulen, *Law and Economics*, 6th edition, Boston, 2016, 41; David Schwartz, „Resolving the Disclosure Puzzle in Insurance Law“, *Business Law Review*, Vol. 6/2007, 180; Ana Keglević, „Pre-contractual Information Duty and Unfair Contract Terms – Open questions and dilemmas –“, *Insurer's Precontractual Information Duty*, Turkish Chapter of AIDA, Istanbul, 2013, 81; Ana Keglević, *Građansko-pravni aspekti obveze obavještanja kod potrošačkog ugovora o osiguranju*, doktorski rad, Pravni fakultet Univerziteta u Zagrebu, Zagreb, 2012, 8–9.

za tako formulisanu dužnost nalaženo je u okolnosti da ugovarač osiguranja zna sve o činjenicama bitnim za procenu rizika, nasuprot osiguravaču koji o njima ne zna ništa. Ipak, s vremenom se postavilo pitanje kako ugovarač osiguranja može da zna koje se sve to činjenice mogu smatrati bitnim za procenu rizika. Prepoznavanje značaja tog problema dovelo je do formiranja izrazito naklonjene prakse prema potrošačima, kao i značajnih zakonodavnih pomaka na tom polju.¹⁸

Stupanje na snagu Zakona o potrošačkim osiguranjima predstavljalo je prekretnicu u oblasti predugovornog informisanja osiguravača od strane ugovarača osiguranja. Ukinuta je dotadašnja dužnost ugovarača osiguranja da samoinicijativno otkriva sve značajne činjenice koje bi uticale na odluku razumnog osiguravača, i umesto toga propisana nova, ograničena dužnost potrošača „da postupa s dužnom pažnjom kako ne bi izvršio pogrešno predstavljanje okolnosti osiguravaču“.¹⁹ To znači da potrošač više nije dužan da samoinicijativno otkriva informacije, već samo da postupajući s dužnom pažnjom tačno i savesno odgovara na pitanja osiguravača.²⁰ Postupanje s dužnom pažnjom se ceni na osnovu svih relevantnih okolnosti koje zakon navodi *exempli causa*: vrsta potrošačkog osiguranja i ciljno tržište; bilo koji relevantan materijal značajan za pojašnjenje, javno objavljen ili potvrđen od strane osiguravača; koliko su jasna i koliko su konkretna pitanja osiguravača; u slučaju propuštanja da odgovori na pitanja osiguravača u vezi sa obnovom ili izmenom potrošačkog ugovora o osiguranju, koliko jasno je osiguravač saopštio važnost davanja odgovora na ta pitanja; da li je za potrošača radio agent osiguranja? Zahtevani standard pažnje je pažnja razumnog potrošača. Procena da li se u svakom pojedinom slučaju zaista radi o razumnom potrošaču vrši se objektivno, uz izuzetak dve situacije kada je propisano uzimanje u obzir i ličnih (subjektivnih) prilika konkretnog potrošača. Naime, ako je osiguravač bio svestan ili je trebalo da bude svestan da je reč o potrošaču za koga se vezuju određene karakteristike ili okolnosti, one će biti uzete u obzir. Pored toga, namerno pogrešno predstavljanje okolnosti uvek se smatra nedostatkom razumne pažnje. Ti izuzeci omogućavaju da procenom u konkretnom slučaju budu obuhvaćeni i potrošači koji imaju određena posebna znanja i veštine ili koji su postupali nesavesno, dok u slučaju prosečno informisanog potrošača ostavljaju mesta za razumnu grešku pri donošenju odluke.²¹

¹⁸ Ana Keglević Steffek, „Trust and Transparency in Insurance Contract Law: European Regulation and Comparison of Laws“, *Cambridge Yearbook of European Legal Studies*, Vol. 24, 2022, 331–332; John Lowry, „Whither the Duty of Good Faith in UK Insurance Contracts“, *Connecticut Insurance Law Journal*, Vol. 16, No. 1/2009, 99. Može se reći da je s vremenom došlo do toga da tradicionalna dužnost osiguranika da obavesti osiguravača o riziku polako biva zamenjena, ili barem dopunjena, dužnošću odnosno potrebom osiguravača da sam pribavi bitne informacije, tj. da se sam angažuje u cilju informisanja o potrebama konkretnog klijenta. Herman Cousy, „The Principles of European Insurance Contract Law: the Duty of Disclosure and the Aggravation of Risk“, *ERA Forum 9 (Suppl 1)*, 2008, 123.

¹⁹ CIDRA, Section 2.

²⁰ N. Petrović Tomić, 254.

²¹ CIDRA, Section 3; Engleski Predlog zakona o potrošačkim osiguranjima iz 2011. godine (*Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Bill [HL]*; dalje u fusnotama: CIDRA Bill), tač. 30, dostupno na adresi: <https://publications.parliament.uk/pa/bills/lbill/2010-2012/0068/en/2012068en.htm>, posećeno: 27. 7. 2025.

Napuštanje ranijeg rešenja koje je podrazumevalo dobrovoljno i samoinicijativno informisanje osiguravača o činjenicama značajnim za procenu rizika predstavlja značajno olakšanje za potrošača. Njegova dužnost se suštinski sada sastoji u tome da s razumnom pažnjom pročita pitanja koja mu je postavio osiguravač i da na njih odgovori tačno i što potpunije. Više ne mora brinuti da li će neku od bitnih činjenica propustiti jer je osiguravač taj koji postavlja pitanja za koja se pretpostavlja da su značajna za procenu.²² Tako se prevazilaze brojne prepreke na tržištu osiguranja poput informacione asimetrije, uz istovremeno omogućavanje da se kroz ovakav mehanizam različite usluge osiguranja prilagode svakom pojedinačnom potrošaču.²³

Ako potrošač prekrši dužnost informisanja osiguravača, radiće se o pogrešnom predstavljanju okolnosti značajnih za ocenu rizika (engl. *misrepresentation*). Odgovor na pitanje da li je u konkretnom slučaju reč o pogrešnom predstavljanju okolnosti daje *common law*, pri čemu o tome postoji značajna sudska praksa. Često se ističe da se čak i izjava koja je sama po sebi tačna može smatrati pogrešnim predstavljanjem ako je nepotpuna.²⁴ U praksi se to pitanje može javiti kao naročito značajno prilikom obnove ugovora, kada se od potrošača zahteva da potvrdi ili izmeni prethodno dostavljene informacije. Zakon u ovom slučaju izričito propisuje da se takvo propuštanje može smatrati pogrešnim predstavljanjem.²⁵

Prosto neizvršenje dužnosti informisanja u vidu pogrešnog predstavljanja okolnosti značajnih za ocenu rizika ipak neće biti samo po sebi dovoljno da osiguravaču dâ pravo na određeno pravno sredstvo kojim bi zaštitio svoje interese. Pored povrede dužnosti informisanja, potrebno je da bude ispunjen i jedan dodatni uslov. On podrazumeva postojanje pretpostavljenog uticaja pogrešnog predstavljanja okolnosti na odluku osiguravača o prihvatanju rizika, odnosno uslovima prihvatanja.²⁶ To znači da osiguravač mora dokazati da ne bi zaključio ugovor ili bi to učinio pod bitno drugačijim uslovima da nije bilo pogrešnog predstavljanja, pri čemu je potrebno subjektivno dokazivanje stvarne zavisnosti odluke osiguravača od izjave potrošača, a ne samo hipotetička relevantnost izjave za razumnog osiguravača.²⁷

²² N. Petrović Tomić (2015), 254; Slično rešenje postoji i u nemačkom pravu. Prema čl. 19 st. 1 nemačkog zakona o ugovoru o osiguranju, ugovarač osiguranja dužan je da pre zaključenja ugovora o osiguranju saopšti osiguravaču sve okolnosti koje su bitne za odluku osiguravača da li će zaključiti ugovor pod predviđenim uslovima. On to čini odgovarajući na pitanja koja je osiguravač izričito postavio u pisanoj formi, najčešće putem upitnika koji su posebno prilagođeni ovoj svrsi. Manfred Wandt, Kevin Bork, „Disclosure duties in German insurance contract law“, *Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft*, Vol. 109/2020, 82–83.

²³ A. Keglević Steffek, 337.

²⁴ CIDRA Bill, tač. 23.

²⁵ CIDRA, Section 2.

²⁶ CIDRA, Section 4.

²⁷ Zakon ovde suštinski kodifikuje pravno shvatanje iz slučaja *Pan Atlantic Insurance Co Ltd v Pine Top Insurance Co Ltd* [1995] AC 501. Ono odražava stav da za uspešnu odbranu osiguravača od pogrešnog predstavljanja informacija nije dovoljno samo da je pogrešno predstavljena činjenica koja se smatra

Kada je reč o pravnim posledicama pogrešnog predstavljanja okolnosti značajnih za cenu rizika, vidljiv je jasan prelazak sa sistema „sve ili ništa“ na „sistem srazmernosti“. Naime, pravilo sve ili ništa počiva na shvatanju da povreda dužnosti informisanja prouzrokuje nedostatke u volji ugovornih strana, zbog kojih posledica takvog postupanja ne može biti ništa drugo sem raskid ugovora. S druge strane, zbog stava da pomenuto pravilo nepravedno stavlja ugovarača osiguranja u mnogo lošiju poziciju, princip srazmernosti napušta prethodno shvatanje i zamenjuje ga ekonomičnijim modelom koji se zasniva na ravnoteži između stvarnog rizika i visine premije. Uz određene izuzetke i u zavisnosti od prirode povrede dužnosti, princip srazmernosti podrazumeva da se ugovor izmeni odnosno prilagodi situaciji srazmerno stepenu povrede. Zaključujemo da je namera zakonodavca očigledno bila da se na taj način podstakne međusobno poverenje i nastavak ugovornog odnosa, čak i pod izmenjenim uslovima visine premije ili drugih ugovornih elemenata.²⁸

Da bi primena principa srazmernosti na konkretni ugovorni odnos bila moguća, nakon utvrđivanja povrede dužnosti informisanja, potrebno je utvrditi potrošačev subjektivni odnos prema istinitosti predstavljene informacije. U tom smislu, ukoliko potrošač učini pogrešno predstavljanje činjenica prilikom davanja odgovora na postavljeno pitanje, pravna sredstva koja osiguravaču stoje na raspolaganju zavise od subjektivnog odnosa potrošača prema iznetim činjenicama. Ako se pogrešno predstavljanje koje je učinjeno smatra poštenim i razumnim (engl. *reasonable misrepresentation*), osiguravač nakon nastupanja osiguranog slučaja nema pravo da odbije isplatu, već je dužan da plati potraživanu naknadu iz osiguranja. U tom slučaju smatra se da je potrošač postupao s pažnjom razumnog potrošača, uzimajući u obzir različite objektivne okolnosti, pri čemu se subjektivne okolnosti potrošača ne uzimaju se u obzir, osim ako su bile poznate ili su morale biti poznate osiguravaču. Ako je ipak pogrešno predstavljanje bilo posledica potrošačeve nepažnje (engl. *careless misrepresentation*), osiguravač ima pravo na srazmerno pravno sredstvo koje zavisi od toga kako bi postupio da je potrošač dao tačan i potpun odgovor. U slučaju da tada ne bi ni zaključio ugovor, može da ga raskine uz obavezu vraćanja uplaćenih iznosa premije. S druge strane, ako bi ugovor ipak zaključio, ali pod drugačijim uslovima, smatraće se da je zaključen upravo pod takvim uslovima.

bitnom, već osiguravač mora i da dokaže da je na osnovu te informacije bio zaista i subjektivno naveden da zaključi ugovor pod tim uslovima. Drugim rečima, nije dovoljno da neki hipotetički razuman osiguravač bude pod uticajem netačno predstavljenih informacija već mora postojati i odlučujući uticaj na volju tog razumnog osiguravača da bi se konkretno pogrešno predstavljanje smatralo bitnim. Takođe se ističe da bi priznavanje osnova za odgovornost zbog netačnog predstavljanja čak i kada volja konkretnog osiguravača nije bila pogođena takvom okolnošću bilo suprotno zdravom razumu i pravičnosti. Paul Walker, „Non-disclosure: Some comparisons“, *Victoria University of Wellington law review*, Vol. 26/1996, 832; Laura Reeves, „The Duty of Pre-Contractual Disclosure in English Insurance Law: Past and Future – Does the Law Need to be Changed?“, *Southampton Student Law Review*, Vol. 5/2015, 3.

²⁸ A. Keglević Steffek, 341.

Konačno, ako je pogrešno predstavljanje učinjeno s namerom ili krajnjom nepažnjom (engl. *deliberate or reckless misrepresentation*), osiguravač ima pravo da poništi ugovor i odbije odštetni zahtev. U tom slučaju, osiguravač može da zadrži uplaćene iznose premije, osim ako bi to bilo nepravilno prema potrošaču. Da bi se pogrešno predstavljanje okolnosti smatralo namernim ili učinjenim iz krajnje nepažnje, potrebno je dokazati da je, na osnovu svih poznatih okolnosti, potrošač: 1) znao da je izjava netačna ili obmanjujuća, ili da mu je bilo svedjedno da li je tačna ili ne; 2) znao da je predmetna činjenica relevantna za osiguravača, ili da mu je bilo svedjedno da li je relevantna ili ne. Teret dokazivanja da je došlo do pogrešnog predstavljanja na taj način leži na osiguravaču. Međutim, zakon predviđa oborive pretpostavke: 1) da je potrošač imao znanje koje bi imao razuman potrošač; 2) da je potrošač znao da je činjenica o kojoj je osiguravač postavio jasno i precizno pitanje bitna za donošenje odluke o zaključenju ugovora.²⁹

Na taj način uspostavljen je jasan sistem koji pravne posledice temelji na stepenu krivice osiguranika, štiteći pri tome kroz princip srazmernosti pravičnost i interese obe ugovorne strane. Pošto mogu da prilagode ugovor nakon saznanja za „nove“ rizike, bilo smanjenjem iznosa naknade, bilo povećanjem premije, osiguravači nemaju potrebu da ulažu vreme i novac u iscrpne predugovorne provere s ciljem da izbegnu raskid ili poništenje ugovora. Upravo zato, princip proporcionalnosti predstavlja dobitnu kombinaciju za obe ugovorne strane.³⁰

2. Dužnost informisanja potrošača od strane osiguravača

Predugovorne dužnosti osiguravača prvenstveno su usmerene na zaštitu svih potencijalnih ugovarača osiguranja, a naročito potrošača. Ugovarač osiguranja predstavlja slabiju stranu u ugovornom odnosu i kao takav zaslužuje posebnu zaštitu, jer je, po pravilu, ekonomski slabiji i poseduje manje znanja o uslugama osiguranja od

²⁹ CIDRA, Section 5, Schedule 1; CIDRA Bill, tač. 36–40. Andrew Hutchinson, Helena Stoop, „Misrepresentation in Consumer Insurance: The United Kingdom Legislature Opts for a Reasonable Consumer Standard“, *South African Law Journal*, Vol. 130, No. 4/2013, 710–712.

³⁰ A. Keglević Steffek, 346. Princip srazmernosti prihvata i nemačko pravo uz određene specifičnosti. Ako je do pogrešnog predstavljanja došlo iz obične nepažnje, osiguravač ima pravo da odustane od ugovora u skladu sa opštim pravilima građanskog prava o raskidu ugovora. S druge strane, ako je u pitanju namera ili gruba nepažnja, osiguravač može da raskine ugovor uz jednomesečni otkazni rok. Ipak, pravo na raskid se može ostvariti samo ako ugovor ne može biti prilagođen okolnostima koje nisu bile otkrivene, jer princip srazmernosti ima prvenstvo u primeni u nemačkom pravu. Ukoliko bi osiguravač u trenutku zaključenja ugovora, da je znao za relevantne činjenice, pristao na ugovor pod drugačijim uslovima, tada je dužan da izvrši prilagođavanje ugovora, čime te činjenice postaju sastavni deo ugovora. Da bi došlo do primene principa srazmernosti, moraju dodatno biti ispunjena dva uslova: 1) da postoji uzročno-posledična veza između neotkrivene okolnosti i procene rizika, i 2) da bi osiguravač, iako pod izmenjenim uslovima, ipak zaključio ugovor. Robert Koch, „German Reform of Insurance Contract Law“, *European Journal of Commercial Contract Law*, Vol. 2, No. 3/2010, 169–170.

osiguravača. Osnovni vid zaštite ogleda se u pružanju svih potrebnih informacija koje potencijalnom ugovaraču omogućavaju donošenje informisane odluke. Osiguravač u tom smislu ima dužnost da pruži te informacije ne samo pre zaključenja ugovora već i tokom njegovog trajanja. Ta dužnost proizlazi kako iz posebnih zakonskih propisa u oblasti osiguranja tako i u slučaju njihove odsutnosti iz opštih pravnih načela, poput savevnosti i poštenja ili odgovornosti za štetu nastalu u fazi pregovora. Ipak, zbog složenosti i značaja te materije, opšta pravna načela nisu dovoljna te se javlja potreba za preciznim normiranjem putem posebnih pravila.³¹

Većina pravnih sistema odlučila se za jasno zakonsko uređenje te dužnosti. Tako je, na primer, u nemačkom zakonu o ugovoru o osiguranju predugovorno savetovanje i informisanje ugovarača osiguranja postavljeno kao centralni segment njegove zaštite. Dužnost informisanja važi za sve ugovore o osiguranju, bez obzira na konkretnu vrstu pokrića, pri čemu za potrebe primene normi zaštitnog karaktera zakonodavac ne pravi razliku između fizičkih i pravnih lica. Ona je jedino umanjena kada je reč o osiguranju od velikih rizika. O značaju koji se predugovornom informisanju pridaje u nemačkoj dodatno govori i činjenica da je nakon donošenja zakona posebno doneta i Uredba o dužnosti informisanja koja dalje razrađuje zakonsku obavezu detaljno objašnjavajući u čemu se ona tačno sastoji.³²

Za razliku od jasnog i preciznog rešenja nemačkog prava, englesko pravo ima drugačiji pristup u regulisanju predugovorne dužnosti osiguravača. Naime, glavna specifičnost engleskog rešenja jeste to da Zakon o potrošačkim osiguranjima uopšte ne uređuje osiguravačevu dužnost predugovornog informisanja, usredsređujući se isključivo na olakšavanje potrošačevog položaja kroz redefinisane njegove dužnosti u vezi s predstavljanjem okolnosti značajnih za ocenu rizika. Zato se načelo krajnje dobre vere iz Zakona o pomorskom osiguranju iz 1906. godine i dalje primenjuje na dužnosti osiguravača u predugovornoj fazi, kao i na odnos ugovornih strana nakon zaključenja ugovora. Potencijalni razlog za takvo opredeljenje zakonodavca treba tražiti u poslovnoj praksi u kojoj je široko rasprostranjeno mišljenje da je mnogo efikasnije oblikovati postupanje osiguravača prema standardima transparentnosti i pravičnosti sadržanim u samoregulatornim aktima i pravilima osiguravajuće delatnosti, a ne nužno prema strogim zakonskim pravilima.³³

³¹ N. Petrović Tomić (2015), 127; Samim Ünan, „Insurer’s Pre-contractual Duties to Inform and Warn/Advise“, *Insurer’s Precontractual Information Duty*, Turkish Chapter of AIDA, Istanbul, 2013, 9–10; A. Keglević (2012), 8.

³² Nemačka uredba o dužnosti informisanja iz 2008. godine (*Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen*). Nataša Petrović Tomić, „Informisanje korisnika usluga osiguranja u nemačkom pravu“, *Tokovi osiguranja*, časopis za teoriju i praksu osiguranja, br. 4/2015, 5–18; M. Wandt, K. Bork, 88–92; R. Koch, 166–168. Sličnu logiku prate i Principi evropskog ugovornog prava osiguranja (*The Principles of European Insurance Contract Law*) koji u čl. 1:101 propisuju da se primenjuju kada „se ugovorne strane, bez obzira na ograničenja u izboru merodavnog prava po pravilima međunarodnog privatnog prava, saglase da se oni primenjuju na njihov ugovor“.

³³ A. Keglević Steffek, 324–325.

U skladu s načelom krajnje dobre vere, osiguravač mora postupati tako da potrošaču ne prećuti nijednu informaciju koja se smatra značajnom za zaključenje ugovora. Stoga je on pre zaključenja ugovora dužan da obavesti saugovornika o svim okolnostima značajnim za zaključenje ugovora a da mu saugovarač o njima i ne postavi neko pitanje, pri čemu je inače dužan da se uzdrži od svakog pogrešnog predstavljanja okolnosti.³⁴

S obzirom na to da ispunjenje osiguravačeve obaveze u skladu s načelom krajnje dobre vere ne rešava u potpunosti problem informacione asimetrije na potrošačevoj strani, javila se potreba za preduzimanjem daljih koraka. Zarad potrošačeve što potpunije zaštite, najpre je poslovna praksa, a kasnije i regulatori na tržištu osiguranja, nastojala da pronađe rešenje u jasnijim i strožim regulatornim aktima i pravilima osiguravajuće delatnosti. Kao posledica tog nastojanja, čak deceniju pre donošenja Zakona o potrošačkim osiguranjima, formirano je Telo za finansijske usluge (engl. *Financial Services Authority – FSA*) kao jedinstveni zakonski regulator finansijskih usluga. Ono je objavilo priručnik koji je sadržao posebna pravila za potrošačka osiguranja pod nazivom Pravila poslovanja u osiguranju – pravila o neotkrivanju i pogrešnom predstavljanju okolnosti (engl. *Insurance Conduct of Business Sourcebook – Rules on Non-disclosure and Misrepresentation (FSA Handbook – ICOBS Rules)*),³⁵ koja su, između ostalog, propisivala i dužnost osiguravača da postavlja jasna pitanja u vezi sa svim okolnostima bitnim za ugovaranje osiguranja. Nakon što je Telo za finansijske usluge ukinuto 2013. godine, Telo za finansijski nadzor (engl. *Financial Conduct Authority – FCA*) je pripao deo njegovih nadležnosti, te ono danas nadzire pružanje finansijskih usluga i postupanje finansijskih institucija u Velikoj Britaniji, s ciljem zaštite potrošača i očuvanja integriteta tržišta. Donet je i novi akt pod nazivom Priručnik za poslovanje u oblasti osiguranja kao sastavni deo posebnog priručnika Telo za finansijski nadzor donetog na osnovu Zakona o finansijskim uslugama.³⁶

Priručnik za poslovanje u oblasti osiguranja sadrži detaljna pravila kojima se uređuje ponašanje osiguravača u odnosima s potrošačima na tržištu osiguranja u Ujedinjenom Kraljevstvu. U tom smislu, osiguravači su dužni da postupaju pošteno i u skladu s najboljim interesima svojih klijenata u svakoj fazi ugovornog odnosa, od početka pregovora, preko zaključenja ugovora, pa sve do eventualne realizacije osiguranog rizika.³⁷ Pored toga, sve informacije koje se pružaju potrošaču, uključujući

³⁴ H. Bennett, 70–74.

³⁵ Financial Services Authority, Insurance Conduct of Business Sourcebook – Rules on Non-disclosure and Misrepresentation (FSA Handbook – ICOBS Rules), dostupno na adresi: <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/ICOB/2/?date=2005-01-14&view=chapter&timeline=True>, posećeno: 6. 8. 2025.

³⁶ Zakon o finansijskim uslugama iz 2021. godine (*Financial Services Act 2021*). A. Keglević Steffek, 326; Andrew Schmulow, Baladev Dayaram, Sian Mullen, „Consumer Protection in Insurance Contracts: The Need for a ‘Treating Customers Fairly’ Regime“, *The International Review of Financial Consumers*, Vol. 8, No. 1/2023, 60–62.

³⁷ ICOBS, čl. 2.5.1R.

reklame i prodajne izjave, moraju biti jasne, sažete i ne smeju dovesti potrošača u zabludu.³⁸ Pre zaključenja ugovora, osiguravač mora potrošaču da predoči sve potrebne informacije o usluzi, uključujući: osnovne karakteristike same usluge; obim pokrića i isključenja; trajanje ugovora; visinu premije i uslove plaćanja.³⁹ Propisana je i dužnost dostavljanja standardizovanog dokumenta koji sadrži sažete i lako razumljive informacije o usluzi, a koji omogućava potrošačima da lakše uporede različite usluge i donesu informisanu odluku.⁴⁰ Takođe, potrošaču se mora omogućiti jednostavno i pravovremeno ostvarivanje prava iz ugovora, uključujući pravo na raskid ugovora u određenom roku, kao i jasne informacije o postupku po prigovoru.⁴¹ Konačno, propisani su i posebni standardi ponašanja u pogledu upravljanja uslugama, koji uključuju dužnost osiguravača da razvijaju i vrše distribuciju usluga koje odgovaraju potrebama ciljnog tržišta, čime se potrošači dodatno štite od usluga koje nisu primerene njihovim interesima i potrebama.⁴²

Pored priručnika, značajno mesto u sistemu zaštite potrošača usluga osiguranja zauzima i Služba finansijskog ombudsmana (engl. *Financial Ombudsman Service – FOS*) kao nezavisno i nepristrasno telo čija je glavna dužnost rešavanje po pritužbama potrošača usmerenih ka pružaocima finansijskih usluga, uključujući i osiguravače. U tom cilju on redovno tumači pravila i standarde ponašanja, uključujući pravila iz Priručnika za poslovanje u oblasti osiguranja, u svetlu pravičnosti i najboljeg interesa potrošača. Na taj način on doprinosi razvoju prakse zaštite potrošača, jer njegovi stavovi i načini rešavanja sporova često utiču na ponašanje osiguravača i tumačenje pravila od strane zakonodavca i regulatora tržišta. Upravo zato, mnogi stavovi koje je on zauzeo u praksi kasnije su znatno uticali na oblikovanje Zakona o potrošačkim osiguranjima. Služba finansijskog ombudsmana je, dakle, ključni mehanizam alternativnog rešavanja sporova u sektoru osiguranja, koji omogućava brzo, efikasno i lako dostupno rešavanje sporova, bez potrebe za pokretanjem sudskog postupka. Njegova uloga stoga nije samo zaštitna, već i preventivna, ali i korektivna, u odnosu na ponašanje osiguravača.⁴³

³⁸ ICOBS, čl. 2.2.2R

³⁹ ICOBS, čl. 6.1.5R

⁴⁰ ICOBS, čl. 6, aneks 3.

⁴¹ ICOBS, čl. 7.1.1R i 7.2.1R.

⁴² ICOBS, čl. 4.2A.6R i 4.2A.13R.

⁴³ Ugochi Amajuoyi, Andrea Fejős, „Mind the Consumer Protection Gap: the UK Financial Ombudsman Service, Fairness and Reasonableness, and the Law”, *Protecting Financial Consumers in Europe Comparative Perspectives and Policy Choices* (eds. Piotr Tereszkiewicz, Mariusz Golecki), Brill Nijhoff, Leiden/Boston, 2023, 259–264; Mary Donnelly, „The Financial Services Ombudsman: Asking the Existential Question”, *Dublin University Law Journal*, Vol. 35/2012, 231–234; B. Foat, 5–6.

IV Efikasnost strukturne podeljenosti i regulatorna (ne)usklađenost zaštite

Sagledavanjem svega na šta je prethodno ukazano, zaključujemo da se zaštita potrošača usluga osiguranja u engleskom pravu osiguranja karakteriše izrazitom strukturnom podeljenošću između zakonodavne i regulatorne sfere. S jedne strane, Zakon o potrošačkim osiguranjima kao sektorski propis uređuje pitanja koja se odnose na dužnost potrošača u vezi s davanjem tačnih i potpunih informacija pre zaključenja ugovora, dok, s druge strane, regulatorni okvir koji uređuje ponašanje osiguravača suštinski proizlazi iz pravila sadržanih u Priručniku za poslovanje u oblasti osiguranja. Takvo stanje dovodi do dvostruke normativne logike, jedne koja je usmerena na dužnosti potrošača, te druge usmerene na dužnosti osiguravača, pri čemu one nisu nužno sistemski usklađene, niti su načelno strukturirane u okviru jedinstvenog sektorskog zakonskog teksta, kao što je to često slučaj u kontinentalnim pravnim sistemima.

Nemačko pravo, kao klasični predstavnik kontinentalne pravne tradicije, nudi koherentniji model zasnovan na integraciji svih ključnih pravila zaštite potrošača u zakonski okvir, pre svega kroz Zakon o ugovoru o osiguranju. Taj zakon direktno i transparentno propisuje obaveze osiguravača da pruže sve značajne informacije pre zaključenja ugovora, uključujući tzv. listu sa informacijama o usluzi osiguranja, a sve u skladu s pravilima harmonizovanim na nivou Evropske unije. Time se obezbeđuje veća pravna sigurnost i transparentnost, kako za potrošače tako i za osiguravače kao pružaoce usluga.⁴⁴

Nasuprot tome, engleski sistem postavlja regulatorna pravila izvan samog Zakona o potrošačkim osiguranjima, što može dovesti do pravne fragmentacije i nedovoljne predvidivosti za njegove krajnje korisnike. Iako pravila iz Priručnika za poslovanje u oblasti osiguranja imaju obavezujući karakter, njihov status je formalno podzakonski, što može otvoriti dodatna pitanja u pogledu hijerarhije pravnih izvora i zaštite prava potrošača u slučaju spora.

Međutim, može se tvrditi da ta podela ima i određene prednosti u pogledu fleksibilnosti i prilagodljivosti tržišnim promenama, jer Telo za finansijski nadzor kao regulator može brže intervenisati i menjati pravila ponašanja u praksi nego što bi to bilo moguće kroz klasični zakonodavni proces. U tom smislu, efikasnost strukturne podeljenosti zavisi od stabilnosti regulatornog režima, ali i od sposobnosti prosečnog potrošača da razume razliku između zakonske i regulatorne zaštite. Samim tim, iako je zaštita potrošača u engleskom pravu osiguranja suštinski snažna, strukturna podeljenost i regulatorna razuđenost mogu otežati njeno ispoljavanje u praksi, naročito u poređenju s modelima u kojima je normativna osnova jedinstvena i sistematizovana.

⁴⁴ M. Wandt, K. Bork, 88–92; R. Koch, 166–168.

Ta složenost zaštitnog okvira naročito dolazi do izražaja kroz regulatorne intervencije poput one koju je sprovelo Telo za finansijski nadzor u periodu 2017–2018. godine, poznate kao Transparentnost pri obnavljanju polise osiguranja (engl. *Renewal Transparency*). Ta intervencija, sprovedena izmenama Priručnika za poslovanje u oblasti osiguranja, imala je za cilj da unapredi transparentnost ponuda za obnovu polisa osiguranja i time zaštiti potrošače od štetnih posledica koje trpe time što ostaju kod istog osiguravača bez aktivnog poređenja ponuda. Naime, utvrđeno je da mnogi osiguravači nisu na jasan način prikazivali cenu iz prethodnog perioda, niti su potrošače obavestavali o mogućnosti da obnove polisu pod povoljnijim uslovima kod drugih osiguravača. Stoga je uvedena dužnost osiguravača da jasno prikaže iznos premije iz prethodne godine u novoj ponudi, kao i da istakne poruku kojom podstiče potrošača da preispita sopstvene potrebe i razmotri druge opcije na tržištu.⁴⁵

Pomenuta praksa ukazuje na mogućnosti koje regulatorna fleksibilnost pruža u pogledu prilagođavanja zaštite realnim problemima u tržišnom ponašanju, ali istovremeno i to da bi bez regulatorne fleksibilnosti Telo za finansijski nadzor zaštita potrošača ostala nepotpuna. Stoga bi se moglo zaključiti da takav model pre svega suštinski zavisi od regulatorne inicijative, a ne od stabilnog zakonskog okvira, što znači da potrošač često može ostati nedovoljno zaštićen ako Telo za finansijski nadzor ne reaguje pravovremeno.

U svetlu navedenih izazova, moguće je razmotriti niz institucionalnih i normativnih rešenja u cilju unapređenja zaštite potrošača. Kao prvo, integracija osnovnih sektorskih pravila, poput standarda sadržanih u Priručniku za poslovanje u oblasti osiguranja, u jedinstveni zakonodavni akt, kao npr. kroz izmenu Zakona o potrošačkim osiguranjima, mogla bi doprineti većoj pravnoj sigurnosti i jasnoći primenljivih pravila. Nadalje, iako se trenutno očekuje da osiguravači saopštavaju informacije u skladu s načelom „jasno, pošteno i neobmanjujuće“,⁴⁶ uvođenje izričite zakonske dužnosti pružanja ključnih informacija pre zaključenja ugovora, po ugledu na nemačku listu sa informacijama o usluzi osiguranja, doprinelo bi delotvornijem smanjenju informacione asimetrije. Ta potreba za zakonskim učvršćivanjem informacione dužnosti osiguravača naročito dobija na značaju u svetlu činjenice da se regulativa engleskog prava osiguranja tradicionalno oslanjala na materijalno odnosno sadržinsko uređenje u smislu fokusiranja pravila na sadržaj ugovora i ponašanje aktera, a ne na transparentnost kao osnovni instrument zaštite potrošača. Ta istorijska tendencija, proistekla iz ranog razvoja osiguranja kao posebne, stručne delatnosti, dovela je do dugotrajnog zanemarivanja uloge informisanog pristanka potrošača i pasivne uloge nadzornih tela prema dinamici tržišnih odnosa. Tek u novijim

⁴⁵ Financial Conduct Authority, Evaluation Paper 19/1: An evaluation of our general insurance renewal transparency intervention, 1–5, dostupno na adresi: <https://www.fca.org.uk/publication/corporate/ep19-1.pdf>, posećeno: 31. 7. 2025.

⁴⁶ ICOBS, čl. 2.2.2R.

reformama, uključujući aktivnosti Tela za finansijski nadzor, započet je zaokret ka modelu koji vrednuje jasnoću i dostupnost informacija kao preduslov pravičnosti ugovornih odnosa.⁴⁷ Pored toga, unapređenje institucionalne odgovornosti kroz uvođenje zakonske obaveze Tela za finansijski nadzor da redovno izveštava o sistemskim rizicima i potencijalno štetnim praksama u sektoru osiguranja omogućilo bi proaktivnu, a ne reaktivnu zaštitu potrošača. Ti izveštaji bi služili da se njima identifikuju prakse koje mogu dovesti do povreda prava potrošača i pre nego što se one pojave kroz konkretne pritužbe pred ombudsmanom ili postupke pored sudom. Na kraju, razmatranje osnivanja koordinacionog tela koje bi pratilo usklađenost zakonodavnog i regulatornog okvira, naročito u kontekstu digitalizacije, primene veštačke inteligencije i novih usluga tržišta osiguranja, predstavlja važan korak ka celovitijem i koherentnijem sistemu zaštite.⁴⁸

Iako bi predložene reforme zahtevale sistemsku intervenciju i visok stepen koordinacije između zakonodavnih i regulatornih tela, one bi ujedno predstavljale mogućnost da se strukturna podeljenost engleskog sistema transformiše iz faktora kompleksnosti u siguran izvor fleksibilnosti i prilagodljivosti. Time bi se potrošačka zaštita u oblasti osiguranja učinila ne samo normativno dostupnijom već i funkcionalno delotvornijom.

Zaključujemo da efikasnost strukturne podeljenosti u engleskom pravu osiguranja zavisi pre svega od kvaliteta regulatorne usklađenosti i jasnoće međusobnog odnosa između zakonskih i podzakonskih izvora prava. Dok regulatorna razuđenost može omogućiti brze reakcije na promene tržišta i inovacije u sektoru osiguranja, ona istovremeno nosi rizik od nejasnoća, preklapanja i otežanog pristupa pravima za potrošače kao krajnje korisnike usluga osiguranja. Stoga, bez obzira na to što engleski sistem pruža visoke standarde zaštite u suštinskom smislu, njegova stvarna efikasnost zavisi od usklađenosti i dostupnosti tih standarda u praksi, a time i od postojanja institucionalne volje da se regulatorna struktura zakonski uobliči, harmonizuje i učini transparentnijom za potrošače.

V Zaključak

Razvoj engleskog ugovornog prava osiguranja u poslednjim decenijama svedoči o postepenom, ali odlučnom napuštanju tradicionalnog pristupa zasnovanog na oštrom formalizmu i snažnom oslanjanju na načelo krajnje dobre vere,

⁴⁷ Daniel Schwarcz, „Transparently Opaque: Understanding the Lack of Transparency in Insurance Consumer Protection“, *UCLA Law Review*, Vol. 61/2014, 456.

⁴⁸ Zofia Bednarz, Kayleen Manwaring, „Keeping the (Good) Faith: Implications of Emerging Technologies for Consumer Insurance Contracts“, *Sydney Law Review*, Vol. 43, No. 4/2021, 486–487; Paul Klumpes, „Coordination of cybersecurity risk management in the U.K. insurance sector“, *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*, Vol. 48/2023, 336–339.

u korist modernijeg i uravnoteženijeg režima zaštite ugovornih strana, a prvenstveno potrošača. Usvajanje Zakona o potrošačkim osiguranjima ali i Zakona o osiguranju predstavlja ključnu tačku u tom pravcu, ne samo kao izraz zakonodavne svesti o potrebi unapređenja zaštite na tržištu, već i kao rezultat šire transformacije razumevanja pravičnosti i razumnosti u ugovornim odnosima.

Kroz detaljno promatranje dužnosti obe ugovorne strane kod ugovora o osiguranju, dužnosti potrošača da pruži tačne i potpune informacije, kao i dužnosti osiguravača da transparentno informiše i ne dovede potrošača u zabludu, ukazano je na težnju zakonodavca da se postigne ravnoteža u podeli rizika i odgovornosti. Upravo ta ravnoteža predstavlja osnovu za poverenje u osiguranje kao specifičnu vrstu usluge čija je ciljna funkcija pružanje zaštite, ali i postavlja granice u kojima pravna pravila treba da štite slabiju stranu, bez narušavanja tržišne dinamike i efikasnosti.

Analiza regulatornog okvira zaštite dalje pokazuje da i pored visokog stepena zaštite koju engleski sistem osiguranja pruža, njegova strukturna podeljenost i složena regulatorna razuđenost mogu predstavljati prepreke za efektivno ostvarivanje prava potrošača. Neusklađenost termina, fragmentacija izvora i odsustvo institucionalne koordinacije zahtevaju sistemске korekcije, koje bi mogle doprineti boljoj dostupnosti pravne zaštite, većoj predvidljivosti i jačanju poverenja u regulatorni okvir. U tom smislu, engleski model može poslužiti i kao primer mogućnosti, ali i izazova u izgradnji modernog sistema prava osiguranja, u kojem pravna sigurnost, zaštita potrošača i fleksibilnost tržišta nisu suprotstavljene vrednosti, već međusobno zavisni elementi jednog održivog i savremenog pravnog okvira.

Literatura

- Amajuoyi U., Fejős A., „Mind the Consumer Protection Gap: the UK Financial Ombudsman Service, Fairness and Reasonableness, and the Law“, *Protecting Financial Consumers in Europe Comparative Perspectives and Policy Choices* (eds. Piotr Tereszkiewicz, Mariusz Golecki), Brill Nijhoff, Leiden/Boston, 2023.
- Bednarz Z., Manwaring K., „Keeping the (Good) Faith: Implications of Emerging Technologies for Consumer Insurance Contracts“, *Sydney Law Review*, Vol. 43, No. 4/2021.
- Bennett H., „The Three Ages of Utmost Good Faith“, *The World of Maritime and Commercial Law: Essays in Honour of Francis Rose* (eds. Charles Mitchell, Stephen Watterson), London, 2020.
- Birds J., *Insurance law in the United Kingdom*, sixth edition, Alphen aan den Rijn, 2024.
- Chew Li Hua N., „The Doctrine of Utmost Good Faith: Back to Common Law to Move Forward?“, *Journal of Malaysian and Comparative Law*, Vol. 39/2012.
- Cooter R., Ulen T., *Law and Economics*, 6th edition, Boston, 2016.

- Cousy H., „The Principles of European Insurance Contract Law: the Duty of Disclosure and the Aggravation of Risk“, *ERA Forum* 9 (Suppl 1), 2008.
- Donnelly M., „The Financial Services Ombudsman: Asking the Existential Question“, *Dublin University Law Journal*, Vol. 35/2012.
- Farrugia A., Grima S., „A model to determine the need to modernise the regulation of the principle of utmost good faith“, *Journal of Financial Regulation and Compliance*, Vol. 29, No. 4/2021.
- Foat B., „Levelling the Playing Field – The Modernisation of Insurance Law in the United Kingdom“, *International In-house Counsel Journal*, Vol. 8, No. 31/2015.
- Gurses O., „What does ‘utmost good faith’ mean“, *Insurance Law Journal*, Vol. 27, 2016.
- Hutchinson A., Stoop H., „Misrepresentation in Consumer Insurance: The United Kingdom Legislature Opts for a Reasonable Consumer Standard“, *South African Law Journal*, Vol. 130, No. 4/2013.
- Jaffe P., „Reform of the Insurance Law of England and Wales-Separate Laws for the Different Needs of Businesses and Consumers“, *Tulane Law Review*, Vol. 87, No. 5/2013.
- Keglević A., „Pre-contractual Information Duty and Unfair Contract Terms – Open questions and dilemmas –“, *Insurer's Precontractual Information Duty*, Turkish Chapter of AIDA, Istanbul, 2013.
- Keglević A., *Građanskopravni aspekti obveze obavještanja kod potrošačkog ugovora o osiguranju*, doktorski rad, Pravni fakultet Univerziteta u Zagrebu, Zagreb, 2012.
- Keglević Steffek A., „Trust and Transparency in Insurance Contract Law: European Regulation and Comparison of Laws“, *Cambridge Yearbook of European Legal Studies*, Vol. 24/2022.
- Klumpes P., „Coordination of cybersecurity risk management in the U.K. insurance sector“, *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*, Vol. 48/2023.
- Koch R., „German Reform of Insurance Contract Law“, *European Journal of Commercial Contract Law*, Vol. 2, No. 3/2010.
- Lowry J., „Whither the Duty of Good Faith in UK Insurance Contracts“, *Connecticut Insurance Law Journal*, Vol. 16, No. 1/2009.
- Petrović Tomić N., „Informisanje korisnika usluga osiguranja u nemačkom pravu“, *Tokovi osiguranja, Časopis za teoriju i praksu osiguranja*, br. 4/2015.
- Petrović Tomić N., *Pravo osiguranja – sistem*, Knjiga I, Beograd, 2019.
- Petrović Tomić N., *Zaštita potrošača usluga osiguranja*, Beograd, 2015.
- Reeves L., „The Duty of Pre-Contractual Disclosure in English Insurance Law: Past and Future – Does the Law Need to be Changed?“, *Southampton Student Law Review*, Vol. 5/2015.

- Schmulow A., Dayaram B., Mullen S., „Consumer Protection in Insurance Contracts: The Need for a ‘Treating Customers Fairly’ Regime“, *The International Review of Financial Consumers*, Vol. 8, No. 1/2023.
- Schwarcz D., „Transparently Opaque: Understanding the Lack of Transparency in Insurance Consumer Protection“, *UCLA Law Review*, Vol. 61/2014.
- Schwartz D., „Resolving the Disclosure Puzzle in Insurance Law“, *Business Law Review*, Vol. 6/ 2007.
- Ünan S., „Insurer’s Pre-contractual Duties to Inform and Warn/Advise“, *Insurer’s Precontractual Information Duty*, Turkish Chapter of AIDA, Istanbul, 2013.
- Vásquez-Vega D., „A comparative analysis of utmost good faith in Colombian and English insurance law“, *EAFIT Journal of International Law*, Vol. 5, No. 02/2014.
- Walker P., „Non-disclosure: Some comparisons“, *Victoria University of Wellington law review*, Vol. 26/1996.
- Wandt M., Bork K., „Disclosure duties in German insurance contract law“, *Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft*, Vol. 109/2020.
- Woloniecki J., „The Duty of Utmost Good Faith in Insurance Law: Where Is It in the 21st Century?“, *Defense Counsel Journal*, Vol. 69, No. 1/2002.