

# OBAVEZA INFORMIRANJA I SAVJETOVANJA POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA U EUROPSKOM PRAVU

---

**Belanić, Loris**

*Source / Izvornik:* **XV. međunarodno savjetovanje «Moderno pravo osiguranja: tekuća pitanja i trendovi», 2014, 83 - 98**

**Conference paper / Rad u zborniku**

*Publication status / Verzija rada:* **Published version / Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:118:447351>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-09-12**



**Sveučilište u Rijeci**  
University of Rijeka

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Law](#)  
[- Repository University of Rijeka, Faculty of Law](#)



## **OBAVEZA INFORMIRANJA I SAVJETOVANJA POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA U EUROPSKOM PRAVU**

### Rezime

Informiranje i savjetovanje su temeljni mehanizmi zaštite potrošača općenito pa tako i potrošača usluge osiguranja. U europskom pravu obveza informiranja potrošača usluga osiguranja vrlo je zastupljena u direktivama iz područja osiguranja (uključivši i posredovanje u osiguranju) kao i direktivama iz područja financijskih usluga i elektroničke trgovine. U radu se daje pregled informacija koje je osiguratelj dužan dostaviti / priopćiti potrošaču usluga osiguranja i to prije sklapanja kao i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju. Istodobno se naglašava kako samo priopćavanje velike količine različitih informacija nije dostatno za cjeloviti pristup zaštiti interesa potrošača već je nužno da se njega i savjetuje o pojedinim „proizvodima osiguranja.” Jedino pružanjem stručnih savjeta potrošač će biti u mogućnosti donijeti informiranu odluku o sklapanju ugovora o osiguranju koji će najviše odgovarati njegovim potrebama i interesima. Stoga se u radu daje prikaz i odredbi sekundarnog prava ali i nacionalnih prava pojedinih država članica koje uređuju obvezu savjetovanja potrošača usluge osiguranja.

*Ključne riječi:* ugovor o osiguranju, potrošač, obveza informiranja, obveza savjetovanja, Europska unija

### 1. UVOD

Za ugovor o osiguranju uvijek je bilo svojstveno međusobna razmjena informacija između ugovornih strana, kako prije ili prilikom sklapanja ugovora o osiguranju tako i za vrijeme njegova trajanja. Razmjena informacija kod ugovora o osiguranju čak je naglašenija nego u odnosu na ostale ugovore. Razlog tome je što ugovor o osiguranju predstavlja ugovor dobre vjere (Pavić, 2009, 60–61). Ugovorne strane moraju iskazati maksimalno povjerenje prije i nakon sklapanja ugovora o osiguranju, a jedan od načina iskazivanja povjerenja je pružanje informacija drugoj ugovornoj strani. Stoga je međusobno pružanje informacija između ugovornih strana tradicionalno uzdignuto na razinu predugovorne obveze, kao i obveze za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju.

U početku, svrha razmjena informacija odnosila se na upoznavanje osiguratelja s rizikom kojem je izložen potencijalni osiguranik. Obveza pružanja informacija je dakle prvenstveno postojala radi ocjene rizika kojeg osiguratelj preuzima na sebe. No, u današnje vrijeme kao posljedica konkurencije među osigurateljima potencijalni osiguranici suočeni su s velikim brojem ponuda ugovora o osiguranju. Sami osiguranici često nisu profesionalci te ne raspolažu potrebnim znanjima o osiguranju koja bi im olakšala donošenje odluke o sklapanju ugovora o osiguranju u njihovom najboljem interesu. Posljedica toga je nastojanje da se osiguraniku (ugovaratelju osiguranja) omogućí da izabere onaj „proizvod osiguranja” koji će najviše odgovarati njegovim potrebama. Jedan od načina na koji se ovakav cilj može ostvariti je propisivanje liste informacija koje je prije sklapanja ugovora o osiguranju osiguratelj dužan priopćiti osiguraniku. Pojedine informacije ili obavijesti imaju za cilj pružati jasnoću

---

\* Sveučilište u Rijeci, Pravni fakultet, Hrvatska, e-mail: [lorisb@pravri.hr](mailto:lorisb@pravri.hr).

podataka i sadržaja ugovora, provjeru prava i obveza koje proizlaze iz ugovora, donošenje racionalne i informirane odluke o sklapanju ugovora te osigurati izražavanje prave volje ugovornih strana (Keglević, 2012, 412). Ovakva zakonska obveza osiguratelja na pružanje informacija temelji se na ideji zaštite potrošača koja se u zadnjih tridesetak godina na razini Europske unije maksimalno intenzivirala donošenjem čitavog niza direktiva iz područja zaštite potrošača, te posebno direktiva koje se odnose na pitanja zaštite potrošača kao korisnika usluga osiguranja.

No, s druge strane pretjerano pružanje informacija osiguraniku može imati i suprotan učinak u procesu donošenja odluke o sklapanju ugovora o osiguranju. U situaciji velike ponude raznih osigurateljskih pokrića koja se razlikuju u nijansama, osiguratelji „obasipavaju” potencijalnog ugovaratelja osiguranja velikom količinom raznih informacija koje ne jamče da će on doista izabrati osigurateljsko pokriće koje će najviše odgovarati njegovim potrebama i interesima. Često informacije koje se pružaju su vrlo kompleksne i teško razumljive običnom ugovaratelju osiguranja koji ne razumije pojmove struke osiguranja. Pružanje velike količine informacija potrošaču usluge osiguranja u konačnici može dovesti i do skuplje usluge osiguranja jer nametanje takve obveze osigurateljima iziskuje od njih dodatne napore, te čini njihovo poslovanje složenijim i skupljim (Pauković, 2010, 20).

Stoga se nameće potreba da se potencijalnog osiguranika (ugovaratelja osiguranja) prije ili prilikom sklapanja ugovora o osiguranju savjetuje o istome, odnosno da se potencijalnom osiguraniku objasni sadržaj osigurateljskog pokrića, prava i obveze koje iz potencijalnog ugovora izlaze, uzmu u obzir njegove želje i potrebe te da mu se u skladu s time predloži pojedini osigurateljski proizvod. Zbog kompleksnosti „proizvoda osiguranja” potreba za ovom obvezom savjetovanja, odnosno objašnjavanja postojala bi ne samo prije ili prilikom sklapanja ugovora o osiguranju nego i tijekom trajanja ugovora. Naravno, takvo što iziskuje dodatne napore, infrastrukturu, ali i troškove, pa se postavlja pitanje tko bi trebao pružati takve savjete, odnosno dodatna objašnjenja glede ugovora o osiguranju (osiguratelj, posrednik osiguranja, samostalni financijski savjetnik, ili pak savjetnik u osiguranju kao posebna profesija).

Europsko pravo u načelu razlikuje informacije koje se moraju priopćiti potencijalnom osiguraniku prije ili prilikom sklapanja ugovora te one koje se dostavljaju nakon sklapanja ugovora odnosno tijekom trajanja i izvršavanja prava i obveza iz ugovora. Informacije koje se dostavljaju prije sklapanja ugovora imaju za cilj da utječu na ugovaratelja osiguranja u donošenju odluke o sklapanju ugovora o osiguranju, a informacije koje se pružaju nakon sklapanja ugovora, odnosno tijekom njegova trajanja imaju za cilj osigurati da osiguranik izvršava sva prava koja proizlaze iz ugovora (Pauković, 2010, 21). Na navedenom razlikovanje temeljiti će se daljnje izlaganje u radu.

## 2. INFORMIRANJE I SAVJETOVANJE POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA PRIJE SKLAPANJA UGOVORA O OSIGURANJU

### 2.1. OBVEZA INFORMIRANJE POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA

#### PREMA DIREKTIVAMA O OSIGURANJU

Temeljne odredbe o pružanju informacija potencijalnom osiguraniku (ugovaratelju osiguranja) prije sklapanja ugovora o osiguranju nalaze se u Trećoj direktivi o neživotnim osiguranjima br. 92/49/EEZ<sup>1</sup> i Trećoj direktivi o životnim osiguranjima br. 2002/83/EZ.<sup>2</sup>

Treća direktiva o neživotnom osiguranju u slučaju kada je potencijalni ugovaratelj osiguranja fizička osoba uvodi osiguratelju obvezu informiranja u pogledu mjerodavnog prava koji se primjenjuje na ugovor o osiguranju kada ugovorne strane nemaju pravo izbora, odnosno o činjenici da ugovorne strane mogu odabrati pravo koje se primjenjuje na ugovor, kada pravo na taj izbor imaju (pri čemu osiguratelj je obavezan dati svoj prijedlog glede izbora prava). Nadalje osiguratelj je dužan potencijalnog ugovaratelja osiguranja obavijestiti o postupanju glede pritužbi, o eventualnom postojanju tijela koje rješava pritužbe neovisno o postojanju prava ugovaratelja osiguranja na sudsku zaštitu ([Direktiva 92/49/EEZ, 1992, čl. 31, st. 1](#)). Također, potencijalnog ugovaratelja osiguranja mora se, prije sklapanja ugovora o osiguranju obavijestiti o državi u kojoj se nalazi sjedište, odnosno podružnica osiguratelja s kojom će ugovor biti sklopljen, ako se radi o pružanju usluge osiguranja prema pravu slobodnog nastana ili pravu slobodnog pružanja usluga ([Direktiva 92/49/EEZ, 1992, čl. 43, st. 2](#)). Sve isprave koje se izdaju ugovaratelju moraju sadržavati takvu informaciju. Također, u ugovoru o osiguranju ili bilo kojoj drugoj ispravi koja sadrži pokriće, kao i u ponudi za osiguranje ukoliko je obvezujuća za ugovaratelja osiguranja mora sadržavati adresu sjedišta, odnosno podružnice osiguratelja koji pruža pokriće ([Direktiva 92/49/EEZ, 1992, čl. 43, st. 3](#)).

Treća direktiva o životnim osiguranjima određuje popis podataka koje je ugovaratelju osiguranja potrebno dostaviti prije sklapanja ugovora, koji se mogu svrstati u dvije skupine: podaci koji se odnose na osiguravajuće društvo i podaci koji se odnose na obvezu ([Slavnić, Jovanović, 2008, 28](#)). Podaci koji se odnose na osiguratelja jesu ([Direktiva 2002/83/EZ, Dodatak III](#)): tvrtka, pravno-organizacijski oblik osiguratelja, naziv države članice EU (ili države Europskog gospodarskog prostora) u kojoj se nalazi sjedište osiguratelja kao i adresa sjedišta, te podatke o podružnici ili agenciji osiguratelja s kojima se sklapa ugovor o osiguranju. Podaci koje se odnose na obvezu, a koje je potrebno dostaviti ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju jesu ([Direktiva 2002/83/EZ, Dodatak III](#)): definicija svakog prava i svake opcije, trajanje ugovora o osiguranju, način prestanka (raskida) ugovora, načina plaćanja i duljina trajanja plaćanja premije, podaci o osnovici i mjerilu za sudjelovanje u dobiti, podaci o tablici otkupne vrijednosti za koju se jamči te o visini premije za svaki rizik (glavni i dodatni), definiciju udjela u investicijskim fondovima za koje se vežu prava iz ugovora o osiguranju i struktura ulaganja (za ugovore o životnom osiguranju vezane uz udjele u investicijske fondove), način traženja primjene „cooling off” perioda, opće informacije o poreznom sustavu koji se primjenjuje na ugovor o osiguranju, način rješavanja pritužbi ugovaratelja osiguranja, osiguranika i korisnika osiguranja, te podaci o eventualnom postojanju tijela koje rješava pritužbe neovisno o mogućnosti korištenja prava na sudsku zaštitu te konačno podaci o mjerodavnom pravu koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju (za slučaj kada stranke nemaju mogućnost izbora, odnosno obavijestiti ih o pravu da same izaberu mjerodavno pravo kada im se takva mogućnost priznaje). Države članice imaju pravo propisati da su osiguratelju dužni dostaviti i dodatne podatke pored onih navedenih u Direktivi, ali samo ako je to potrebno da bi ugovaratelj osiguranja pravilno razumio bitne elemente obveze koju će preuzeti ([Direktiva 2002/83/EZ, čl. 36, st. 3](#)).

<sup>1</sup> Direktiva Vijeća 92/49/EEZ od 18. lipnja 1992. za usklađivanje zakona i administrativnih propisa koji tiču neposrednog osiguranja, s iznimkom osiguranja života te koja dopunjuje Direktive 73/239/EEZ i 88/357/EEZ, OJ L 228, 11. 8. 1992, str. 1–23.

<sup>2</sup> Direktiva 2002/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 5. 11. 2002 o životnim osiguranjima, OJ L 345, od 19. 12. 2002, str. 1–51. Ovu Direktivu neki nazivaju i Četvrtom direktivom o životnim osiguranjima s obzirom da predstavlja pročišćeni tekst „stare“ Treće direktive o životnim osiguranjima br. 92/96/EEZ od 10. 11. 1992. godine.

Navedene informacije moraju se dostaviti ugovaratelju osiguranja u pisanom obliku, na jasan i precizan način te na službenom jeziku države članice gdje se obveza zasniva. Doduše, podaci i informacije mogu biti i na drugom jeziku ako to zatraži ugovaratelj osiguranja, pod uvjetom da to dopušta prava države članice, ili ako je ugovaratelj osiguranja slobodan odabrati pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju ([Direktiva 2002/83/EZ](#), Dodatak III).

Navedene Direktive treće generacije neživotnih i životnih osiguranja biti će zamijenjene sveobuhvatnom Direktivom Solventnost II<sup>3</sup> koja prema sadašnjem stanju stvari treba stupiti u potpunosti na snagu do 1. 1. 2016. godine ([Direktiva 2013/58/EU](#), 2013, čl. 1). Direktiva Solventnost II u pogledu predugovornog informiranja ugovaratelja osiguranja u neživotnim osiguranjima u cijelosti preuzima odredbe Treće direktive o neživotnim osiguranjima bez uvođenja nekih novina ([Direktiva 2009/138/EZ](#), 2009, čl. 183 i 184). U pogledu predugovornog informiranja ugovaratelja životnih osiguranja Direktiva Solventnost II predviđa neke dodatne informacije. Ugovaratelja osiguranja mora se uputi na izvješće o solventnosti i financijskom stanju osiguratelja ([Direktiva 2009/138/EZ](#), 2009, čl. 185, st. 2, toč. d), o načinima izračunavanja i raspodjele bonusa te naznačiti ugovaratelju osiguranja otkupne i uplaćene vrijednosti kao i opseg u kojem su one zajamčene ([Direktiva 2009/138/EZ](#), 2009, čl. 185, st. 3, toč. e) i f/). Također, osiguratelj je dužan predati ugovaratelju osiguranja primjer izračuna u slučaju plaćanja iznad ili izvan ugovoreno dogovorenih plaćanja uz upozorenje da se izračun temelji samo na fiktivnim pretpostavkama te da na temelju izračuna ugovaratelj osiguranja ne ostvaruje nikakva ugovorna potraživanja.

## 2.2. OBVEZA SAVJETOVANJA POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA

Navedene Direktive treće generacije u osiguranju ali i Direktiva Solventnost II ne predviđa obvezu osiguratelja da potencijalnom ugovaratelju prije sklapanja ugovora o osiguranju pruža savjete o svojim „proizvodima osiguranja” kako to predviđaju u pogledu obveze informiranja. Dapače o tom pitanju je i Europski sud pravde zauzeo stav da se Direktiva 92/96/EEZ i Direktiva 2002/83/EZ moraju tumačiti na način da se njima ne zahtijeva da društva za osiguranje pružaju savjetovanje ugovaratelju osiguranja prije zaključenja ugovora ([ECJ, 2013](#), točka 1). Također Sud je nadalje zaključio da je obveza informiranja koja je predviđena Direktivama izvršena time što je tražene informacije prenijela i treća strana primjerice posrednik u osiguranju ([ECJ, 2013](#), točka 3). Drugim riječima nije nužno da osiguratelj neposredno daje informacije potencijalnom osiguraniku, već one mogu doprijeti do njega i drugim kanalima prodaje a da se obveza informiranja smatra ispunjenom.

Dakle, na europskoj razini ne postoji nametanje osiguratelju tzv. obveze savjetovanja potencijalnog ugovaratelja osiguranja. Međutim, ako uzmemo u obzir činjenicu da je osiguranje pravni proizvod čiji se sadržaj ispoljava kroz opće i posebne uvjete osiguranja koji tek mali broj osiguranika može razumjeti onda obvezu savjetovanja (pored obveze informiranja) možemo shvatiti kao mehanizam zaštite potrošača u osiguranju (osiguranika) ([Ćurković, 2008, 48](#); [Niederleithinger, 2007, 102–106](#)). Njemački zakonodavac je to svakako prepoznao, te je u § 6 Zakona o osiguranju iz 2008. godine<sup>4</sup> propisao obvezu osiguratelja da savjetuje ugovaratelja osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju. Savjetovanjem potencijalnog ugovaratelja osiguranja on stječe mogućnost boljeg razumijevanja i uspoređivanja ponuda proizvoda osiguranja. Ono se uvijek provodi individualno u pogledu

<sup>3</sup> Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 11. 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II), OJ L 335/1 od 17. 12. 2009, str. 153–307.

<sup>4</sup> Gesetz über den Versicherungsvertrag (Versicherungsvertragsgesetz – VVG), BGBl. I S. 2631. Zadnje mijenjan Zakonom od 15. 7. 2013., BGBl. I S 2423.

konkretnog budućeg ugovora o osiguranju. U okviru obveze savjetovanja osiguratelj bi trebao potencijalnog ugovaratelja osiguranja ispitati o njegovim potrebama i željama, odnosno potrebama i željama potencijalnog osiguranika. Kad postoje posebne okolnosti koje se tiču ugovaratelja osiguranja (na primjer, kompleksnost ugovora o osiguranju, teško razumljive odredbe uvjeta, nepregledni tarifni sustav, kombinacija raznih rizika, posebna važnost pojedinih ugovora, itd.) osiguratelj je dužan potencijalnom ugovaratelju osiguranja predati tzv. ispravu o informiranju o proizvodu osiguranja (*Produktinformationsblatt*) sukladno § 4 Uredbe o obvezi informiranja kod ugovora o osiguranju.<sup>5</sup> Tom ispravom osiguratelj mora pružati informacije o vrsti ugovora o osiguranju, opis osiguranih i isključenih rizika, podatke o visini premije, njezinom dospijeću i posljedicama zakašnjenja njezinog plaćanja, podatke o ograničenju obveze osiguratelja, podatke o obvezama prije sklapanja i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju te u slučaju nastupa osiguranog slučaja, te podatke o početku i prestanku pokrića osiguranja i načinima prestanka ugovora o osiguranju.

Svoju obvezu savjetovanja osiguratelj mora pisano dokumentirati, odnosno savjetovanje mora prije sklapanja ugovora osim u usmenom pružati i u pisanom obliku ([njemački Zakon o ugovoru o osiguranju, 2008, § 6, st. 2](#)). To je ujedno dokaz da je obveza savjetovanja izvršena. Davanje savjeta samo u usmenom obliku prije sklapanja ugovora dopušteno je kod privremenog pokrića u obveznim osiguranjima te u slučaju da se potencijalni ugovaratelj osiguranja odrekao savjetovanja u pisanom obliku. Izjava o odricanju također mora biti pisano dokumentirana ([njemački Zakon o ugovoru o osiguranju, 2008, § 6, st. 3](#)).

Ipak, osiguratelj nema obvezu izvršiti analizu rizika jer osiguratelj nije posrednik (*Makler*) koji ima vlastitu obvezu savjetovanja i informiranja potencijalnog ugovaratelja osiguranja.

### 2.3. OBVEZA INFORMIRANJA POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA PREMA DIREKTIVI O POSREDOVANJU U OSIGURANJU

Ugovor o osiguranju često se sklapa putem posrednika (brokera) ili zastupnika (agenta) u osiguranju. Budući da su i takve osobe neminovno u kontaktu s potencijalnim ugovarateljem osiguranja i za njih postoji obveza predugovornog informiranja potencijalnog potrošača usluge osiguranja. Položaj te prava i obveze posrednika i zastupnika u osiguranju (čiji je zajednički naziv *insurance intermediaries*) u europskom pravu određeni su Direktivom br. 2002/92/EZ o posredovanju u osiguranju ([Ćurković, 2011, 35–36](#)).<sup>6</sup> Prema navedenoj Direktivi, prije sklapanja ugovora o osiguranju, pa čak i prije njegove izmjene ili produljenja, posrednik je dužan informirati ugovaratelja osiguranja o sljedećim podacima a koji su mahom statusno-organizacijske prirode ([Direktiva 2002/92/EZ, 2002, čl. 12, st. 1, toč. a\) – e/](#)): identitet i adresa posrednika, podaci o registru posrednika u koji je upisan, o eventualnom posrednom ili neposrednom vlasništvu dionica koje omogućuju više od 10% glasačkih prava u osiguratelju koje zastupa, o eventualnom vlasništvu dionica koje omogućuju zastupanome, ili s njim povezanim osigurateljem više od 10% glasačkih prava, odnosno udjela u temeljnom kapitalu posrednika, o postupku ulaganja pritužbi potrošača i drugih zainteresiranih osoba na rad posrednika te o izvansudskom postupku rješavanja pritužbi i sporova. Nadalje, posrednik osiguranja mora dodatno informirati potrošača, odnosno ugovaratelja osiguranja o podacima

<sup>5</sup> Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG Informationspflichtenverordnung-VVG-InfoV), 18. 12. 2007, BGBl. I S 3004.

<sup>6</sup> Direktiva 2002/92/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9. prosinca 2002 o posredovanju pri osiguranju, OJ L 9 od 15. 1. 2003, str. 3–10. Direktiva pojmom posredovanje u osiguranju obuhvaća i reosiguranje, odnosno poslove zastupanje i posredovanja u osiguranju i reosiguranju..

koje se odnose i na sam ugovor o osiguranju: o tome daje li savjete temeljem nepristrane analize ili je li u ugovornom odnosu s jednim ili više osiguratelja, odnosno ako nije u ugovornim odnosima s osigurateljima a niti ne daje savjete temeljem nepristrane analize, onda je dužan na zahtjev potrošača navesti društva za osiguranje s kojima smije poslovati i s kojima posluje (Direktiva 2002/92/EZ, 2002, čl. 12, st. 1, toč I – III). Prije sklapanja ugovora o osiguranju posrednik je dužan na temelju podataka dobivenih od potencijalnog ugovaratelja osiguranja specificirati zahtjeve i potrebe ugovaratelja osiguranja, kao i razloge odnosno podlogu za savjet koji je dao ugovaratelju osiguranja (Direktiva 2002/92/EZ, 2002, čl. 12, st. 3). Navedene podatke potrebno je potencijalnom ugovaratelju (potrošaču) osiguranja dostaviti na papiru u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju koji je potrošaču na raspolaganju i dostupan na jasan, precizan i razumljiv način te na službenom jeziku države članice gdje se obveza zasniva ili na nekom drugom jeziku koji su odredile ugovorne strane. Iznimno, moguće je te podatke dostaviti i usmeno ako to zatraži potrošač, odnosno ako je potrebno hitno pokriće rizika. Tada je potrebno da se navedeni podaci dostave na papiru ili nekom drugom trajnom mediju odmah po sklapanju ugovora (Direktiva 2002/92/EZ, 2002, čl. 13).

Prema Prijedlogu Druge direktive o posredovanju u osiguranju (IMD 2)<sup>7</sup> kojeg je predstavila Europska komisija značajna je novost u zaštiti prava potrošača usluga osiguranja predložena obveza posrednika da potencijalnog ugovaratelja osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju obavijesti o različitim elementima premije osiguranja, pa tako i o naknadama koje sam posrednik ostvaruje sklapanjem ugovora o osiguranju. Prema Prijedlogu Druge direktive posrednik bi bio obavezan informirati o prirodi naknade koju ostvaruje (radi li se o proviziji koju isplaćuje osiguratelj ili naknadi koju plaća ugovaratelj osiguranja), strukturi naknade i o njezinom točnom iznosu (Prijedlog, 2012, čl. 17, st. 1, toč. d), e), f), i g/). Cilj ovakve odredbe je veća transparentnost prilikom prodaje proizvoda osiguranja te omogućiti potrošačima usluge osiguranja da bolje procjene ukupne troškove osigurateljskog pokrića (točnije dijelovi premije koji se isplaćuju posredniku, a koji osiguratelju). Na taj način potrošačima se pruža mogućnost da donesu informiranu odluku te da, zahvaljujući transparentnom prikazu svih dodatnih troškova osiguranja lakše uspoređuju (cjenovno i sadržajno) različite ponude osiguranja (Domaradzka, 2012, 22).

Pored navedenih obveza informiranja potencijalnog ugovaratelja osiguranja koja je predviđena trenutno važećom Direktivom, u pojedinim pravima država članica obveza posrednika na informiranja je još pojačana kod specifičnih ugovora o osiguranju. Poglavitno se to odnosi na ugovore o osiguranju života s pravom na otkup police osiguranja kao i ugovore o osiguranju života koji su povezani s udjelima u investicijskim fondovima (Ćurković, 2011, 107). Posrednik osiguranja mora pružati potpunu informaciju o fondu na način da potencijalni ugovaratelj osiguranja bude u stanju ocijeniti šanse za dobit, ali i rizike gubitka fonda. Te informacije jesu: priroda proizvoda, udjel u eurima ili nekim drugim jedinicama, garancija kamata ili kapitala, minimalno trajanje investicije, izgledi za dobit i opasnost gubitka, profil investicije kojoj je ulog namijenjen, iznos ukupnih troškova koji padaju na račun osiguranika, mogućnost modulacije uvjeta. Nadalje, posrednik u osiguranju mora utvrditi da financijski proizvod odgovara cilju kojeg potencijalni ugovaratelj osiguranja želi postići.

Po uzoru na pojedina nacionalna rješenja, a s obzirom na činjenicu da se ugovori o osiguranju života koji su povezani s udjelima u investicijskim fondovima smatraju proizvodima osiguranja povećanog rizika Prijedlog Druge direktive o posredovanju u osiguranju sadržava odredbe koje uvode dodatne obveze posrednika na predugovorno informiranje potrošača usluga osiguranja o svim troškovima i rizicima koji su povezani s takvim osigurateljsko-investicijskim proizvodima (čl. 24, st. 3, toč. c/) (Domaradzka, 2012,

<sup>7</sup> Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on insurance mediation [http://ec.europa.eu/internal\\_market/insurance/docs/consumers/mediation/20120703-directive\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/insurance/docs/consumers/mediation/20120703-directive_en.pdf), 31. 1. 2014.

22). Nadalje, posrednik u osiguranju koji pruža savjete u vezi navedenih proizvoda osiguranja mora informirati potrošača o tome pruža li savjet o ulaganjima na neovisnom temelju i da li je savjet rezultat široke ili ograničene analize tržišta. Posrednik mora pružiti potrošaču i procjenu koliko je preporučeni proizvod osiguranja prikladan za njega (čl. 24, st. 3, toč. a/). Posrednik dodatno mora informirati potrošača o predloženoj strategiji ulaganja, a to uključuje i prikladne upute s upozorenjima o rizicima koji su povezani s investicijskim fondovima koji su povezani s životnim osiguranjima (Prijedlog, 2012, čl. 24, st. 3, toč. b/). Ovakve se informacije moraju pružiti potrošaču na prikladan način u obliku standardiziranih obrazaca kako bi mogao što lakše razumjeti prirodu i rizik specifičnih proizvoda osiguranja (Prijedlog, 2012, čl. 24, st. 4).

#### 2.4. OBVEZA SAVJETOVANJA POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA PREMA DIREKTIVI O POSREDOVANJU U OSIGURANJU

Obveza posrednika na savjetovanje potencijalnog ugovaratelja osiguranja, prije ali i tijekom trajanja ugovora o osiguranju vrlo je bitna, jer upravo nepostojanje ili krivo savjetovanje dovodi do sporova između osiguratelja i ugovaratelja osiguranja. Stoga je i Direktivom 2002/92/EZ o posredovanju u osiguranju predviđena obveza posrednika na pružanje savjetodavnih usluga. Naime, djelatnost posredovanja između ostalog znači i djelatnost prezentacije ili predlaganja ugovora o osiguranju te pružanja pomoći u upravljanju i izvršavanju takvih ugovora (Direktivom 2002/92/EZ, 2002, čl. 2, st. 3). Nužno je da ovakva djelatnost implicira u sebi i obvezu davanja savjeta ugovaratelju osiguranja. Pored toga potrošač mora znati komunicira li s posrednikom koji ga savjetuje o proizvodima iz ponude velikog niza društava za osiguranje ili o proizvodima koje nudi određeni broj društava za osiguranje (Direktivom 2002/92/EZ, 2002, preambula br. 18). Ako posrednik izjavi da pruža savjetodavne usluge o proizvodima iz ponude velikog niza društava za osiguranje, trebao bi provesti nepristranu i dostatno opsežnu analizu proizvoda dostupnih na tržištu (Slavnić, Jovanović, 2008, 31). Osim toga, svi bi posrednici trebali obrazložiti utemeljenost svojih savjeta (Direktivom 2002/92/EZ, 2002, preambula br. 20). No u praksi se postavlja pitanje prava posrednika na naknadu za pruženo savjetovanje, pogotovo u situacijama kada nakon pružanog savjetovanja ne dođe do sklapanja ugovora o osiguranju. Drugim riječima da li obveza savjetovanja može biti samostalna obveza posrednika? Da li bi u skladu s time naknadu za savjetovanje posrednici naplaćivali od klijenata? Svakako treba uzeti u obzir da savjetovanje potencijalnog ugovaratelja osiguranja obuhvaća čitav niz aktivnosti posrednika prije sklapanja ugovora, ali i tijekom sklapanja ugovora pa i za vrijeme trajanja ugovora. Ovdje ćemo samo usputno navesti aktivnosti poput pregleda i analize postojećih ugovora o osiguranju, analiza i procjena rizika kojima je klijent izložen, izrada strategije za umanjene rizika, definiranje ponude osiguranja, pregled nacrtu police i ugovora o osiguranju, praćenje promjena rizika, tumačenje uvjeta, informiranje klijenta o stanju na tržištu osiguranja itd. Sve su to aktivnosti koje iziskuju određeno vrijeme i rad posrednika te svakako smatramo da pružanje savjetničkih usluga a nakon kojih ne uslijedi sklapanje ugovora o osiguranju (pa izostane provizija) opravdava zahtjev za isplatom određene naknade. Svakako da visina naknade trebala bi ovisiti o širini savjetovanja i kompleksnosti proizvoda osiguranja (Čurković, 2011, 118–119). O tome bi svakako trebalo razmisliti prilikom donošenja novih propisa koji uređuju položaj posrednika u osiguranju.

#### 2.5. OBVEZA INFORMIRANJE POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA PREMA OSTALIM DIREKTIVAMA



U europskom pravu ugovor o osiguranju, osim općenito kao potrošački ugovor, smatra se i kao ugovor o pružanju financijskih usluga. Shodno tome, na ugovor o osiguranju, a time i na obvezu informiranja i savjetovanja potencijalnih ugovaratelja osiguranja primjenjuju se, osim direktiva koje se odnose na djelatnost osiguranja i direktive koje se odnose i na potrošače financijskih usluga. U tom smislu potrebno je istaknuti Direktivu 2002/65/EZ o marketingu financijskih usluga na daljinu<sup>8</sup> koja uređuje potrošačke ugovore koji se sklapaju sredstvima daljinske komunikacije. To vrijedi i za ugovor o osiguranju kada se sklapa na daljinu ili putem interneta. U toč. 21 preambule Direktive navodi se da je potrošača financijske usluge (u našem slučaju osiguranika) prije sklapanja ugovora potrebno informirati o obilježjima usluge kako bi bio u stanju ispravno procijeniti samu uslugu i donijeti odluku na temelju informiranosti (([Slavnić, Jovanović, 2008, 33](#))). Direktiva razlikuje četiri kategorije informacija koje je potrebno prenijeti potencijalnom ugovaratelju usluga (osiguraniku): 1) informacije o pružatelju usluga, 2) informacije o proizvodu, 3) posebne informacije o načinu distribucije, 4) informacije o pravnoj pomoći, odnosno pravnim lijekovima ([Pauković, 2010, 23](#)). Informacije o pružatelju usluge odnose se na: vrstu pravne osobnosti, ustroj, registraciju (identifikacijsku oznaku), adresu sjedišta te podatke o predstavniku pružatelja usluga ako takav postoji u državi članici ugovaratelja usluge ([Direktiva 2002/65/EZ, 2002, čl. 3, st. 1, toč. 1](#)). Informacije o proizvodu moraju jasno objasniti glavna obilježja financijske usluge, ukupnu cijenu koja uključuje poreze i ostala davanja, naglasiti vrijeme trajanja ugovora, specificirati dodatne troškove i rizike, predstaviti sustav plaćanja i način izvršavanja te financijske usluge ([Direktiva 2002/65/EZ, 2002, čl. 3, st. 1, toč. 2](#)). Informacije o posebnim načinima distribucije (kao što je to prodaja na daljinu) koje se pružaju ugovaratelju usluge (osiguraniku) odnose se na troškove uporabe sredstava za komunikaciju na daljinu. U pogledu informacija o pravnoj pomoći odnosno pravnim lijekovima ugovaratelju financijske usluge (osiguraniku) trebaju se pružiti informacije o pravu na otkaz ugovora ([Direktiva 2002/65/EZ, 2002, čl. 3, st. 1, toč. 3](#)), o pravu na izvansudsko rješavanje sporova, o načinu rješavanja pritužbi te o postojanju garancijskih fondova, odnosno drugih načina kompenzacije ([Direktiva 2002/65/EZ, 2002, čl. 3, st. 1, toč. 3](#)).

Kada se ugovor o osiguranju sklapa putem sredstava daljinske komunikacije, primjerice putem interneta i slično, osiguratelj mora potencijalnom ugovaratelju osiguranja dostaviti dodatne podatke o elektroničkim transakcijama koje propisuje Direktiva o elektroničkoj trgovini.<sup>9</sup> Među više informacija koje je davatelj usluga (osiguratelj) dužan dostaviti, izdvajamo obvezu da se potencijalnom ugovaratelju osiguranja moraju prezentirati određeni tehnički koraci potrebni za sklapanje ugovora, kao i tehnička sredstava kojima može utvrditi eventualnu pogrešku prilikom unosa podataka ili ju ispraviti prije no što izjavi konačnu suglasnost za sklapanje ugovora ([Direktiva 2000/31/EZ, 2000, čl. 10 st. 1](#)).

## 2.6. INFORMIRANJE I SAVJETOVANJE POTROŠAČA PREMA NAČELIMA EUROPSKOG PRAVA OSIGURANJA

Odredbe o predugovornom informiranju i savjetovanju nezaobilazne su i u Načelima europskog prava osiguranja (*Principles of European Insurance Contract Law – PEICL*, dalje u

<sup>8</sup> Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća broj 2002/65/EZ od 23. rujna 2002. o oglašavanju na daljinu financijskih usluga za potrošače, kojom se izmjenjuje Direktiva Vijeća broj 90/619/EEZ i Direktive 97/7/EZ i 98/27/EZ, OJ L 271/16 od 9. 10. 2002.

<sup>9</sup> Direktiva 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o pojedinim pravnim aspektima usluga informatičkog društva na unutarnjem tržištu, posebice elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini), OJ L 178, 17. 7. 2000, str. 1–16.

tekstu: NEUPO) koji doduše nisu pravno obvezujući akt, ali predstavljaju akademski tekst nastao na temelju komparativne analize ugovornog prava osiguranja država članica EU s ciljem stvaranja zajedničkog referentnog okvira za europsko ugovorno pravo osiguranja (tzv. *soft law*) (Slavnić, Jovanović, 2008, 34).

Odredbe o predugovornom informiranju u NEUPO nalaze se i u članku 2.201 koji zahtjeva da osiguratelj preda potencijalnom ugovaratelju osiguranja kopiju predloženih ugovornih odredbi (uvjete osiguranja) kao i ispravu koja sadrži sljedeće podatke: naziv i adrese strana, naziv i adrese osiguranika, korisnika osiguranja i zastupnika osiguranja, predmet osiguranja i rizike koji su pokriveni, osigurana svota i odbici koji se primjenjuju, iznos premije i metoda njezinog izračuna, dospijeće, mjesto i način plaćanja premije, vrijeme trajanja ugovora o osiguranju i trajanje pokrića, pravo na opoziv ponude, odnosno odstupanje od ugovora, pravo koje se primjenjuje na ugovor, odnosno prijedlog o primjeni određenog prava od strane osiguratelja ako je izbor prava dopušten, način izvansudskog rješavanja sporova i metode njihova korištenja, postojanje garancijskih fondova, odnosno kompenzacijskih shema. Informacije se daju tako da ugovaratelj osiguranja ima dovoljno vremena za razmisliti hoće li ili ne sklopiti ugovor o osiguranju. U slučajevima kada potencijalni ugovaratelj osiguranja traži pokriće putem obrasca ponude ili upitnika koje mu je dao osiguratelj, zahtijeva se od osiguratelja da ugovaratelju osiguranja odmah izda kopiju te ponude, odnosno dokumentacije koju je ugovaratelj osiguranja ispunio.

Glede navedenog prijedloga sadržanog u NEUPO Europska federacija osiguratelja i reosiguratelja (CEA) danas *Insurance Europe*, smatra da je potrebno brisati obvezu dostave podataka ugovaratelju osiguranja, osiguraniku i korisniku osiguranja kod kolektivnih ugovora o osiguranju jer je to gotovo pa nemoguće (može postojati tisuće osiguranika). Također se smatra da u slučajevima kada potencijalni ugovaratelj osiguranja traži pokriće putem obrasca ponude ili upitnika koje mu je dao osiguratelj, obveza osiguratelja da izda kopiju te ponude može postojati samo ako to ugovaratelj osiguranja traži (Pauković, 2010, 35).

Za razliku od Treće direktive o neživotnom osiguranju i Treće direktive o životnom osiguranju, NEUPO pored obveze predugovornog informiranja ugovaratelja osiguranja priznaje i pravo ugovaratelju osiguranja (potrošaču) da ga savjetuje prije sklapanja ugovora o osiguranju uzevši pritom u obzir potrebe ugovaratelja osiguranja. Zapravo radi se o kompromisnom prijedlogu iz čl. 2.202 NEUPO prema kojem „osiguratelj treba upozoriti ugovaratelja osiguranja o svim nekonzistentnostima između ponuđenog pokrića i zahtjeva ugovaratelja za koje je osiguratelj znao ili razumno trebao znati” (Borselli, 2012, 52) Ovo *de facto* znači da bi osiguratelj trebao pomoći ugovaratelju osiguranja pri izboru osigurateljskog pokrića, što ujedno proizlazi iz opće karakteristike ugovora o osiguranju kao ugovora dobre vjere. Osiguratelj kao profesionalac u odnosu na ugovaratelja osiguranja dobro poznaje uvjete osiguranja i metode za procjenu rizika pa u skladu s time trebao bi preporučiti pokriće koje je najadekvatnije potrebama ugovaratelja osiguranja. Naravno, taka bi obveza osiguratelja s druge strane podrazumijevala i da osiguranik prije sklapanja ugovora dostavi osiguratelju sve relevantne informacije koje se tiču ocjene rizika kao i donošenja odluke osiguratelja o sklapanju ugovora. Dakle, rješenje koje nudi NEUPO na tragu je postojećeg rješenja koje se nalazi u Direktivi o posredovanju o osiguranju a koje se odnosi na obvezu posrednika da ugovaratelju osiguranja pruži određene savjete na temelju nepristrane analize ukoliko je posrednik informirao ugovaratelja osiguranja da pruža i usluge savjetovanja. Ugovaratelju osiguranja potrebna je pomoć i savjet ne samo kada se ugovori o osiguranju sklapaju posredstvom posrednika ili zastupnika u osiguranju već i kada se oni neposredno sklapaju s osigurateljem. U tom smislu odredba o pružanju savjeta iz NEUPO pokušava odgovoriti i na to pitanje.

### 3. INFORMIRANJE I SAVJETOVANJE POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA NAKON SKLAPANJA UGOVORA O OSIGURANJU

Treća direktiva o životnim osiguranjima propisuje obvezu informiranja, odnosno dostave određenih podataka i nakon sklapanja ugovora o osiguranju. Osiguratelj tako mora za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju obavještavati ugovaratelja osiguranja o promjenama tvrtke i/ili pravno-organizacijskog oblika osiguratelja, adrese sjedišta, odnosno zastupnika ili podružnice. Usto osiguratelj mora svakako ugovaratelju osiguranja dostaviti i opće i posebne uvjete koji se primjenjuju na ugovor ([Direktiva 2002/83/EZ, 2002](#), čl. 36, Dodatak III). Ako se tijekom trajanja ugovora o osiguranju izmijene uvjeti osiguranja ili dođe do promjene prava koje se primjenjuje na ugovor onda se ugovaratelja osiguranja mora i o tome obavijestiti. Posebno se ugovaratelja osiguranja mora obavijestiti o promjeni: definicije prava ugovorne strane, opcije ugovora, vremenu trajanja ugovora, načinima odstupanja od ugovora, načinima i vremenu plaćanja premije, osnovici i mjerilima za sudjelovanje u dobiti, tablicama otkupne vrijednosti za koje se jamči, visini premije za svaki rizik (glavni i dodatni), definiciji udjela u investicijskim fondovima za koje se vežu prava iz ugovora i strukturi ulaganja (kada se radi o ugovoru o osiguranju života koji se vezuje uz udjele u investicijskim fondovima). Pored toga, ugovaratelju životnog osiguranja mora se svake godine dostavljati pisana obavijest o sudjelovanju u dobiti.

Direktiva Solventnost II dodatno predviđa da za vrijeme trajanja ugovora o životnim osiguranjima osiguratelj mora obavještavati ugovaratelja osiguranja jednom godišnje o stanju bonusa. U slučaju osiguranja sa sudjelovanjem u dobiti, osiguratelj obavještuje ugovaratelja osiguranja jednom godišnje i u pisanom obliku o stanju odštetnih zahtjeva, uključujući sudjelovanje u dobiti. Nadalje, kad je ugovaratelj osiguranja naveo informacije o potencijalnom budućem razvoju sudjelovanja u dobiti, osiguratelj obavještuje ugovaratelja osiguranja o razlici između stvarnog razvoja i početnih podataka ([Direktiva 2009/138/EZ, 2009](#), čl. 185, st. 5).

Osim Treće direktive o životnim osiguranjima i Direktiva 2002/92/EZ o posredovanju pri osiguranju sadržava odredbe o informiranju ugovaratelja osiguranja za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju. Tako prilikom izmjene ili produljenja ugovora o osiguranju ako je potrebno, posrednik ima obvezu informirati ugovaratelja osiguranja o sljedećem ([Direktiva 2002/92/EZ, 2002](#), čl. 12): svom identitetu i adresi, registru u koji je upisan, o eventualnom posrednom ili neposrednom posjedovanju više od 10% glasačkih prava osiguratelja kojeg zastupa, o eventualnom posjedovanju više od 10% glasačkih prava u temeljnom kapitalu posrednika od strane zastupanoga ili s njim povezanog osiguratelja, o postupku ulaganja pritužbi potrošača i drugih zainteresiranih osoba na rad posrednika, te ako je pogodno o izvansudskom postupku rješavanja pritužbi i sporova.

Odredbe o pružanju informacija ugovaratelju osiguranja za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju sadržava i Direktiva 87/344/EEZ o osiguranju pravne zaštite.<sup>10</sup> Naime, u čl. 7 Direktive propisana je posebna obveza osiguratelja pravne zaštite da nakon sklopljenog ugovora o osiguranju obavijesti osiguranika o pravu da izabere odvjetnika kao i na mogućnost alternativnog rješavanja sporova u slučaju da dođe do sukoba interesa (između osiguratelja i ugovaratelja osiguranja) odnosno ako dođe do neslaganja oko rješavanja spora.

I NEUPO sadržava odredbe o informiranju ugovaratelja osiguranja tijekom trajanja ugovora o osiguranju ([Slavnić, Jovanović, 2008, 35](#)). Prema čl. 2.701 tijekom trajanja ugovora o osiguranju osiguratelj mora obavještavati ugovaratelja osiguranja, odnosno osiguranika od promjenama koje se tiču tvrtke i adrese, pravno-organizacijskog oblika, adrese sjedišta ili zastupnika, odnosno podružnice koja je zaključila ugovor o osiguranju, i to u

<sup>10</sup> Direktiva Vijeća 87/344/EEZ od 22. lipnja 1987. o usklađivanju zakona, propisa i upravnih odredbi koje se odnose na pravne troškove osiguranja OJ L 185, 4. 7. 1987, str. 77–80.

pisanom obliku bez odlaganja. Također predviđena je i obveza osiguratelja na dostavu informacija ugovaratelju osiguranja, odnosno osiguraniku o svim relevantnim okolnostima vezanim za izvršavanje ugovora o osiguranju (u mjeri u kojoj je to razumno očekivati od osiguratelja) te informacija o novim standardnim uvjetima koje osiguratelj nudi za ugovore o osiguranju iste vrste kao onaj koji je zaključio ugovaratelj osiguranja (NEUPO, čl. 2.702). Na taj način, ugovaratelj osiguranja mogao bi usporediti svoje pokriće s novim proizvodima osiguranja dostupnim na tržištu (Pauković, 2010, 58). Navedene informacije izdaju se u pisanoj formi, ali uvijek i samo na zahtjev ugovaratelja osiguranja.

U pogledu obveze savjetovanja postojeće direktive treće generacije u osiguranju ne sadržavaju odredbe o obvezi savjetovanja nakon sklapanja ugovora o osiguranju. No, tu obvezu svakako ima posrednik u osiguranju, jer njegova obveza pomaganja i pružanja savjeta klijentu postoji i nakon sklapanja ugovora o osiguranju (Ćurković, 2011, 117).

#### 4. ZAKLJUČAK

Potrošač usluge osiguranja u europskom pravu ima pravo na široku lepezu informacija koje mu mora dostaviti / priopćiti osiguratelj. Možemo reći da je obveza osiguratelja u pogledu dostave informacija prije sklapanja ugovora o osiguranju kao i za vrijeme trajanja istog vrlo detaljno uređena. Obveza informiranja pojačana je u pogledu životnih osiguranja, poglavito glede životnih osiguranja povezanih s ulaganjima u investicijske fondove s obzirom na rizičnost i kompleksnost takvih „proizvoda osiguranja.” Obveza predugovornog informiranja proizlazi ne samo iz direktiva koje se odnose na osiguranje nego i iz drugih direktiva (Direktiva o marketingu financijskih usluga na daljinu, Direktiva o elektroničkoj trgovini) što dovodi i do toga da se iste *de facto* informacije moraju pružati i više puta. Bilo bi dobro razmisliti o stvaranju pročišćenog teksta svih informacija koje bi osiguratelj prije a i nakon sklapanja ugovora o osiguranju trebao dostaviti/priopćiti ugovaratelju osiguranja. Prilika za takvo što je postojala donošenjem Direktive Solventnost II, ali do toga nažalost nije došlo.

Međutim, ogromna količina informacija ne jamči da će budući potrošač usluga osiguranja biti u stvarnosti bolje zaštićen, odnosno da će *in fine* ugovoriti ono osigurateljsko pokriće koje je u njegovom najboljem interesu i u skladu s njegovim potrebama. Pogotovo ovo vrijedi kada se upušta u proces odlučivanja (izabiranja) i ugovaranja životnih osiguranja koja traju dugo vremensko razdoblje. Potrošač usluga osiguranja u pravilu nije poznavalac struke osiguranja (nije profesionalac) te mu je nužna pomoć u obliku stručnih savjeta i preporuka kako bi donio tzv. informiranu odluku o ugovaranju osigurateljskog pokrića. Puko „obasipavanje“ propisanim listama informacija neće dovesti boljoj informiranosti potrošača ako on takve informacije ne razumije, a neće ih razumijeti bez stručne pomoći. Posrednici u osiguranju prema europskom pravu imaju obvezu savjetovanja svojih klijenata kojima svojim stručnim savjetima pomažu, no takva obveza ne postoji na strani samih osiguratelja. Uvođenje takve obveze za osiguratelje svakako bi imalo za posljedicu angažiranje više vremena, sredstava i resursa što bi u konačnici vjerojatno rezultiralo i povećanjem premije osiguranja. Ipak, i NEUPO je na tragu uvođenja obveze savjetovanja za osiguratelja, ali to za sada nema nikakvu pravnu snagu. Možda bi bilo prihvatljivo da se pojedinom potrošaču prepusti hoće li koristiti i uslugu savjetovanja i dodatno je platiti i biti siguran u pokriće koje kupuje, ili će se odlučiti za osigurateljsko pokriće bez posebne usluge savjetovanja. No, za sada je još uvijek obveza savjetovanja uključena u obveze posrednika u osiguranju pa se potrošač može odlučiti na ugovaranje pokrića putem posrednika (koji ga je usto dužan i savjetovati) a ne izravno od osiguratelja (koji nema obvezu savjetovanja).

Loris BELANIC, PhD, Assistant Professor,  
University of Rijeka, Faculty of Law, Croatia

## DUTY TO INFORM AND COUNSEL INSURANCE SERVICE CONSUMERS IN EUROPEAN LAW

### Summary

It is crucial to provide consumers with information and counsel in order to ensure consumer protection in general. This also applies to insurance service consumers. There are many EU directives which deal with the duty to inform insurance service consumers in the fields of insurance (including insurance mediation), financial services and electronic commerce. This paper gives an overview of the information which needs to be disclosed to the insurance service consumers by the insurer before signing the contract and during the contract validity period. It is also emphasized that a holistic approach to the protection of consumers' interests cannot be developed only by disclosing a lot of different pieces of information. It is necessary to advise the consumer on particular "insurance products". Consumers will be able to make an informed decision about whether to sign an insurance contract which will best suit their needs and interests only if they receive professional advice. Therefore, this paper also analyzes provisions of secondary legislation, as well as provisions of national legislation of EU member states which regulate the duty to counsel insurance service consumers.

**Key words:** *insurance contract, consumer, duty to inform, duty to counsel, the European Union.*

### LITERATURA (REFERENCES)

Borselli, Angelo. (2012). *Cognoscat emptor: o obavezi osiguravača na davanje informacija potencijalnom osiguraniku u Evropi*, *Revija za pravo osiguranja*, 2, 45–54.

Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG Informationspflichtenverordnung- VVG-InfoV), 18.12.2007, BGBl. I S 3004.

Gesetz über den Versicherungsvertrag (Versicherungsvertragsgesetz – VVG), BGBl. I S. 2631. Zadnje mijenjan Zakonom od 15. 7. 2013, BGBl. I S 2423. (njemački Zakon o ugovoru o osiguranju).

Domaradzka, Alina, *The Revision of the Insurance Mediation Rules at EU Level and its Impact on Consumer Protection*, [http://www.eipa.eu/files/repository/eipascope/20121213145141\\_ADO\\_Eipascope2012\\_2.pdf](http://www.eipa.eu/files/repository/eipascope/20121213145141_ADO_Eipascope2012_2.pdf), 19-24, 31. 1. 2014.

Direktiva Vijeća 87/344/EEZ od 22. lipnja 1987. o usklađivanju zakona, propisa i upravnih odredbi koje se odnose na pravne troškove osiguranja OJ L 185, 4. 7. 1987, str. 77–80.

- Direktiva Vijeća 92/49/EEZ od 18. lipnja 1992. za usklađivanje zakona i administrativnih propisa koji tiču neposrednog osiguranja, s iznimkom osiguranja života te koja dopunjuje Direktive 73/239/EEZ i 88/357/EEZ, OJ L 228, 11. 8. 1992, str. 1–23.
- Direktiva 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o pojedinim pravnim aspektima usluga informatičkog društva na unutarnjem tržištu, posebice elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini), OJ L 178, 17. 7. 2000, str. 1–16.
- Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća broj 2002/65/EZ od 23. rujna 2002. o oglašavanju na daljinu financijskih usluga za potrošače, kojom se izmjenjuje Direktiva Vijeća broj 90/619/EEZ i Direktive 97/7/EZ i 98/27/EZ, OJ L 271/16 od 9. 10. 2002.
- Direktiva 2002/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 5. 11. 2002 o životnim osiguranjima, OJ L 345, od 19.12.2002, str. 1–51. Ovu Direktivu neki nazivaju i Četvrtom direktivom o životnim osiguranjima s obzirom da predstavlja pročišćeni tekst „stare” Treće direktive o životnim osiguranjima br. 92/96/EEZ od 10. 11. 1992. godine.
- Direktiva 2002/92/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9. prosinca 2002 o posredovanju pri osiguranju, OJ L 9 od 15. 1. 2003, str. 3–10.
- Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 11. 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II), OJ L 335/1 od 17. 12. 2009, str. 153–307.
- Direktiva 2013/58/EU Europskog Parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2013. o izmjeni Direktive 2009/138/EZ (Solventnost II) u pogledu roka za njezino prenošenje i roka za njezinu primjenu te datuma stavljanja izvan snage određenih direktiva (Solventnost I), OJ L 341/1 od 18. 12. 2013.
- ECJ, E-11/12 Beatrix Susanne Koch, Lothar Hummel i Stefan Müller protiv Swiss Life (Lihtenštajn) AG od 13. 6. 2013, C 277/12, 26. 9. 2013.
- Keglević, Ana. (2012). Obveza obavještanja kao instrument zaštite potrošača s posebnim osvrtom na potrošački ugovor o osiguranju, u: **Petrić, Silvija /urednik/**, „Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse”, (412-428). Mostar: **Pravni fakultet Sveučilišta u Mostaru, Split: Pravni fakultet Sveučilišta u Splitu**
- Niederleithinger, Ernst. (2007). *Das neue VVG*, Baden-Baden: Nomos Verlag.
- Pauković, Hrvoje. (2010). *Instituti zaštite pravnog položaja ugovaratelja osiguranja i osiguranika u hrvatskom i europskom pravu*, magistarski znanstveni rad, Rijeka: Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci.
- Pavić, Drago. (2009). *Ugovorno pravo osiguranja – komentar zakonskih odredaba*, Zagreb: Tectus.
- Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on insurance mediation (Prijedlog)  
[http://ec.europa.eu/internal\\_market/insurance/docs/consumers/mediation/20120703-directive\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/insurance/docs/consumers/mediation/20120703-directive_en.pdf), 31. 1. 2014.

Slavnić, Jovan, Jovanović, Slobodan (2008), Obaveza davanja predugovornih informacija i informacija posle zaključenja ugovora o osiguranju potrošačima usluga osiguranja prema direktivama eu i zakonima država članica, *Revija za pravo osiguranja*, 3, 26-49.

Ćurković, Marijan. (2008). Novi njemački Zakon o ugovoru o osiguranju (Versicherungsvertragsgesetz, 2008), *Hrvatska pravna revija*, 7–8, 46-51;

Ćurković, Marijan. (2011). *Posredovanje i zastupanje u osiguranju*, Zagreb: Inženjerski biro.