

**Prof.dr.sc. Jasenko Marin**

## **ZAŠTITA POTROŠAČA I DRUGIH KORISNIKA OSIGURATELJNIH USLUGA U EUROPSKOJ UNIJI**

**Tekst je konzultativni nastavni materijal za studente na kolegiju *Pravo osiguranja* na Poslijediplomskom specijalističkom studiju iz prava društava i trgovačkog prava na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, ak.god. 2020./2021. Nije dopuštena uporaba ovoga teksta u svrhe različite od potreba nastave na navedenom kolegiju. Nije dopušteno činjenje dostupnim ovoga teksta bilo kojim osobama različitim od studenata i nastavnika na navedenom kolegiju.**

**Napomena:** *Puni nazivi najvažnijih Europskih propisa koji se pod kraćim nazivom analiziraju u tekstu:*

*Solventnost II* - Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (*Solventnost II*) kako je posljednji put izmijenjena Direktivom (EU) 2016/2341 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2016. o djelatnostima i nadzoru institucija za strukovno mirovinsko osiguranje<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> SL L 335, 17.12.2009., str. 1. *Solventnost II* je zamijenila čak trinaest direktiva iz područja životnog i neživotnog osiguranja koje su do njenog stupanja na snagu regulirale niz pitanja vezanih uz osnivanje, poslovanje i nadzor nad društvima osiguranja. *Solventnost II* predstavlja pan-europski regulatorni, odnosno nadzorni okvir za osigurateljna društva. Pri njegovom kreiranju europski zakonodavac je dotadašnje pravilo minimalnog harmoniziranja nadzora nad poslovanjem osigurateljnih društava zamijenio pravilom maksimalnog harmoniziranja. Odredio je ciljeve koje osiguravajuća društva i nacionalna nadzorna tijela moraju ostvariti, dok je same mehanizme za postizanje takvih ciljeva u značajnoj mjeri prepustio upravo spomenutim tržišnim dionicima. *Solventnost II* zasnovana je na sličnoj strukturi na kakvoj počiva europsko uređenje nadzora bankarskog poslovanja. Načelno, zasniva se na tri stupa: prvi stup čine mjere kojima se određuje potreban kapital koji društva za osiguranje moraju imati. Drugi stup čine mjere koje se odnose na „kvalitetu“ trgovačkog osigurateljnog društva – na upravljanje društvom i rizicima te na unutarnji svakodoban nadzor poslovanja. Konačno, treći stup počiva na preciznim izvješćima o provedenom internom nadzoru, koja se redovito dostavljaju nadzornim tijelima, ali se i javno objavljuju. *Solventnost II* razvijena je u okviru tzv. „Lamfalussyjevog procesa“. To znači da je sama ta direktiva tek okvir, tek jedan od elemenata statusno-nadzornog prava osigurateljnih društava u Europi. Na njezine odredbe nadovezuje se niz delegiranih propisa koje je donijela Europska komisija, u skladu s preporukama Europskog nadzornog tijela za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje – EIOPA, koja je osnovana 1.1.2011. Uredbom 1094/2010 Europskog parlamenta i Vijeća SL L 331, 15.12.2010, str. 147. Podrobnije o *Solventnosti II*: Grgić, M., *Harmonizacija propisa iz područja osiguranja i reosiguranja putem pravnog okvira Solvency II*, *Zagrebačka pravna revija*, Vol. 2, No. 2, 2013, str. 163.-183. EIOPA donosi i različite preporuke i smjernice za provedbu i tumačenje osigurateljnih propisa, koje također valja smatrati izvorom prava. Te preporuke na nacionalnoj razini provodi nacionalno nadzorno tijelo države članice (u Hrvatskoj je to Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga – HANFA). Iako preporuke EIOPA-e spomenutom Uredbom o njenom osnivanju nisu izrijekom navedene kao obavezne, nacionalno tijelo može odstupiti od njihove provedbe samo

*DDO, Direktiva o distribuciji osiguranja* - Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. siječnja 2016. o distribuciji osiguranja<sup>2</sup>

Zaštita ugovaratelja osiguranja i korisnika osiguranja primarni je cilj propisa u osiguranju. To je jasno navedeno u preambulama (uvodnim odredbama) Solventnosti II i DDO.<sup>3</sup> Tako se u Solventnosti II navodi da je glavni cilj propisa o osiguranju i reosiguranju te njihovog nadzora odgovarajuća zaštita ugovaratelja osiguranja i korisnika osiguranja. Pritom izraz korisnik osiguranja obuhvaća svaku fizičku ili pravnu osobu koja na temelju ugovora o osiguranju ima neko pravo. Zaštita ugovaratelja osiguranja pretpostavlja da društvo za osiguranje i društva za reosiguranje podliježu učinkovitom potrebnom solventnom kapitalu. Upravo zbog toga je i usvojena Solventnost II od koje se očekuje da poboljša zaštitu ugovaratelja osiguranja i korisnika osiguranja bez obzira na njihovo državljanstvo ili boravište.<sup>4</sup>

DDO također izrijekom navodi poboljšanje zaštite potrošača kao svoj cilj.<sup>5</sup>

Zaštita ugovaratelja i korisnika osiguranja, a osobito kada su oni potrošači, zasniva se na nekoliko ključnih postavki. Prije svega, još u stadiju prije nego što je sklopljen ugovor o osiguranju, mora se omogućiti potrošaču - ugovaratelju osiguranja da donese informiranu odluku o tome želi li sklopiti ugovor o osiguranju kakav se nudi kroz distribucijske kanale. Da bi to mogao, moraju mu biti jasni bitni elementi osigurateljnoga proizvoda. Dakle, mora se osigurati transparentnost osiguranja. To baš i nije uvijek jednostavan zadatak jer ugovor o osiguranju nerijetko sadržava opće i posebne uvjete osiguranja, kao sastavne dijelove ugovora koje je kreirao osiguratelj, koji su opsežni i ne baš nužno u cijelosti razumljivi prosječnom potrošaču. Potrošač nerijetko nema ni sposobnosti unutar tih uvjeta uočiti upravo one odredbe

---

ako razloge za to detaljno obrazloži EIOPI. U praksi nacionalna tijela beziznimno poštuju i provode akte koje donosi EIOPA. Neke od smjernica EIOPE bit će, prema potrebi, navedene i opisane kao izvor prava i u ovome tekstu.

<sup>2</sup> SL L 26 19, , 2.2.2016. DDO je stupila na snagu 23.2.2016., a države članice su njezine odredbe morale prenijeti u svoja nacionalna zakonodavstva u roku od dvije godine od stupanja na snagu. Taj je rok naknadno produljen za još osam mjeseci tako da su države članice morale implementirati DDO do 1.10.2018. Za razliku od Solventnosti II, DDO je usvojen s ciljem postizanja minimalnog usklađivanja te se njome ne priječi državama članicama da zadrže ili uvedu strože odredbe s ciljem zaštite potrošača, pod uvjetom da su te odredbe u skladu pravom unije, uključujući i DDO (v. recital 3. preambule DDO). Podrobnije o DDO i Solventnost II: Marano, P., Siri, M., (ur.), *Insurance Regulation in the European Union, Solvency II and Beyond*, Palgrave Macmillan, Cham, 2017. Od domaće literature vezane uz DDO: Ćurković, M., Nastanak i obuhvat regulatornih odredbi o distribuciji osiguranja, *Hrvatski časopis za osiguranje*, No. 1, 2019., str. 23.-28.

<sup>3</sup> Pauković, H. Instrumenti zaštite potrošača u osiguranju, u: *Industrija osiguranja u Hrvatskoj*, Jakovčević, D. i Krišto J. (ur.), Gravit-Gabrijel d.o.o., Zagreb, 2012., str. 379.-399. osobito str. 380.-382.

<sup>4</sup> Recitali 14., 16., 17. i 105. preambule Solventnosti II.

<sup>5</sup> Recital 43. preambule DDO.

koje opisuju uslugu za koju će plaćati naknadu – premiju osiguranja (tu se prvenstveno misli na opseg osigurateljnog pokrića, osobito isključenja određenih rizika iz toga pokrića).

Europski propisi u određenim slučajevima interveniraju i u sam sadržaj određenog tipa ugovora o osiguranju na način da uređuju što takvi ugovori moraju sadržavati, a isto tako i što takvi ugovori ne smiju sadržavati. U tom kontekstu se ostvaruje i intervencija u sam predmet ugovorne obveze osiguratelja (sadržaj njegove usluge) što znači da se, iako ne sustavno, ipak zadire u uređenje ugovora o osiguranju.

Kada govorimo o zaštiti potrošača prije sklapanja samoga ugovora o osiguranju, ali i prilikom sklapanja te tijekom trajanja toga ugovora, ona je ostvarena prvenstveno kroz DDO. Kao što naziv ovoga propisa govori, on uređuje distribuciju osiguranja. Ta je djelatnost, prema njenoj definiciji iz čl. 1., t. 1. DDO, vrlo složena i sastoji se od:

- a) predlaganja ugovora o osiguranju;
- b) savjetovanja o njima;
- c) obavljanja drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju;
- d) sklapanja ugovora o osiguranju i
- d) pružanja pomoći pri izvršavanju takvih ugovora, posebno u slučaju rješavanja odštetnih zahtjeva.

Predlaganje ugovora o osiguranju i savjetovanje o njima uključuje i pružanje informacija o jednom ili više ugovora o osiguranju u skladu s kriterijima koje odabiru potrošači putem internetske stranice ili nekog drugog medija i sastavljanje rang-liste proizvoda osiguranja, uključujući i usporedbu cijena i proizvoda ili popust na cijenu ugovora o osiguranju, ako potrošač može izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju na internetskoj stranici ili drugom mediju. Takve internetske stranice danas nisu rijetkost i čest su način na koji ugovaratelji osiguranja odlučuju s kim će sklopiti određeni ugovor o osiguranju.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Na sličan način je u t. 2. članka 1. DDO definirana distribucija reosiguranja. Međutim, u stavku 2. članka 1. DDO navedene su aktivnosti koje se neće smatrati distribucijom osiguranja ili reosiguranja. Riječ je o: a) usputnom pružanju informacija u okviru neke druge poslovne djelatnosti ako pružatelj tih informacija ne poduzima dodatne korake u cilju pružanja pomoći potrošaču pri sklapanju odnosno izvršavanju ugovora o reosiguranju, odnosno ako svrha te aktivnosti nije pomoći potrošaču pri sklapanju odnosno izvršavanju ugovora; b) upravljanje odštetnim zahtjevima društva za osiguranje ili reosiguranje na profesionalnoj osnovi, likvidacija šteta ili stručna procjena odštetnih zahtjeva; c) puko pružanje podataka i informacija o mogućim ugovarateljima osiguranja posrednicima u reosiguranju, društvima za osiguranje, ako pružatelj takvih informacija ne poduzima dodatne

Važno je napomenuti da DDO uređuje distribuciju osiguranja bez obzira tko tu distribuciju provodi, odnosno o kojem je distributeru riječ. Distributer može biti:

- a) posrednik u osiguranju;
- b) sporedni posrednik u osiguranju; i
- c) društvo za osiguranje.

U ovome se DDO bitno razlikuje od svojeg prethodnika, Direktive 2002/92/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9.12.2002 o posredovanju u osiguranju<sup>7</sup> koja se primjenjivala samo na posrednike i zastupnike u osiguranju, a ne i na osiguravajuća društva. Osim toga, Direktiva 2002/92 nije poznavala pojam sporednog posrednika u osiguranju. DDO stoji na stajalištu da se ugovarateljima i korisnicima osiguranja mora zajamčiti jednaka razina zaštite bez obzira na kanal kojim oni kupuju proizvod osiguranja, bilo izravno od društva za osiguranje bilo neizravno preko posrednika.<sup>8</sup> Pod posrednikom u osiguranju DDO podrazumijeva svaku fizičku ili pravnu osobu, osim društva za osiguranje ili društva za reosiguranje ili njegovih zaposlenika i osim sporednog posrednika u osiguranju, koja za naknadu osniva ili obavlja poslove distribucije osiguranja. Sporedni posrednik u osiguranju je svaka osoba, osim kreditnih institucija i investicijskih društava, koja za naknadu obavlja poslove distribucije osiguranja kao sporednu djelatnost pod uvjetom da su ispunjeni dodatni uvjeti: a) da joj distribucija osiguranja nije glavna djelatnost; b) da distribuira samo određene proizvode osiguranja koji služe kao dopuna nekoj robi ili usluzi; c) da dotični proizvod osiguranja ne obuhvaća životno osiguranje ili rizik od odgovornosti, osim ako ono što obuhvaća dopunjuje robu ili uslugu koje posrednik pruža kao svoju glavnu poslovnu djelatnost. Primjerice, putnička agencija, načelno, bila bi sporedni posrednik u pogledu ugovora o osiguranju od otkaza putovanja budući da je riječ o dopuni usluge organiziranja putovanja koju ta agencija nudi. Međutim, ako putnička agencija svojeg klijenta samo obavijesti da se na tržištu nude takve osigurateljne usluge, ona neće biti

---

korake s ciljem pružanja pomoći pri sklapanju ugovora o osiguranju ili reosiguranju te d) puko pružanje informacija mogućim ugovarateljima osiguranja o proizvodima osiguranja ili reosiguranja, posredniku u osiguranju (reosiguranju), društvu za osiguranje (reosiguranje), ako pružatelj ne poduzima dodatne korake s ciljem pružanja pomoći pri sklapanju ugovora o osiguranju ili reosiguranju. Dakle, puko općenito davanje informacija o mogućnosti sklapanja ugovora o osiguranju (reosiguranju), ako se ne poduzimaju daljnji koraci u smislu pružanja pomoći za sklapanje takvog ugovora, ne smatra se distribucijom i na takve se radnje ne primjenjuje DDO.

<sup>7</sup> SL L 9, 15.1.2003., str. 9. Prvi akt Europske zajednice koji se odnosio na djelatnost posredovanja i zastupanja u osiguranju bila je još Direktiva 77/92 CEE od 13.12.1976, v. Ćurković M., Obveze osiguravajućih društava u distribuciji osiguranja prema EU direktivi 2016/97 o distribuciji osiguranja (IDD), *Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije Hrvatski dani osiguranja 2017.*, Hrvatski ured za osiguranje, 2017., str.8-9.

<sup>8</sup> Recital 8. preambule DDO.

нити то. Да би била споредни посредник при склапању споменутог уговора, она мора учинити и корак више, примјериче дати клијенту увјете осигурања одређеног друштва или више њих или посредовати при склапању уговора на начин да буде „сфона“ између клијента и неког осигуравајућег друштва, доставити понуду и полицу осигурања клијенту и сл.

У контексту обвеза које дистрибутер осигурања има према странци, односно клијенту (енгл. *customer*), изнимно је важно Пoglavlje V. DDO које носи наслов „Увјети информирања и правила пословног понашања“ (ч. 17.- 25.), али и посебне одредбе које садржавају додатне увјете везане уз инвестијске производе осигурања (ч. 26. – 30.).

У првоме реду, дистрибутери осигурања увијек морају поступати поштено, праведно и професионално у складу с најбољим интересима своје странке. Дакле, DDO уређује стандард поступања дистрибутера у правним односима са странком. Међутим, DDO ту не стаје. С начелне равине прелази на конкретну равину прописујући обвезу одређених дистрибутера да, прије склапања уговора, странци дају прецизне информације о одређеним чинјеницама и околностима везаним уз статус тога дистрибутера и уз осигуратељни производ.<sup>9</sup> Тако посредник у осигурању мора, прије свега, јасно обавијестити странку да дјелује у томе својству те га обавијестити о томе да ли он представља потрошача или дјелује у име и за рачун (дакле, као заступник) друштва за осигурање. Посредник, наравно, мора странку обавијестити и о својем имену и адреси, те подацима из регистра посредника те начину увида у тај регистар, све с циљем да странка може провјерити да посредник дјелује на тржишту законито и да има за то ваљану дозволу (лиценцу) издану од стране надзорног тијела. Time се заправо доказује, барем на формалној равини, стручност и професионалност посредника.<sup>10</sup> Важно је нагласити да посредник мора јасно нагласити да ли се његово дјеловање ограничава само на посредовање у ужем смислу или он даје странци и савјет о конкретном осигуратељном производу (услугу). Значи да посредник мора јасно предочити странци садржај

---

<sup>9</sup> Додуше, у чланку 22. DDO прописује изузећа у погледу информација. Изузећа се односе на послове дистрибуције повезане с осигурањем великих ризика, како су они прописани чланком 13., ст. 27. Solventnosti II. Ради се, начелно говорећи, о пословним, трговачким осигурањима код којих уговаратељ осигурања заправо није потрошач него професионалац – пословни субјект који, знајући елементе својег пословања чије ризике и жељи осигурати, заправо зна властите пословне потребе и интересе па му није потребна таква равина заштите као кад је ријеч о другим особама. Међутим, и у погледу таквих уговаратеља осигурања дистрибутер мора поступати поштено, праведно и професионално у складу с најбољим интересима – дакле, и у том случају се примјењује одредба DDO о генералном поступању дистрибутера према странци.

<sup>10</sup> DDO предвиђа обвезу посредника да могу дјеловати као дистрибутери само ако су уписани у одговарајући јавни регистар који воде надлежна национална надзорна тијела држава чланица (у Хрватској HANFA). Да би могли бити уписани, посредници морају имати одговарајућу стручну спрему и положили стручни испит којим доказују стручна знања. Постоје и додатни механизми заштите странака као што су обвезно осигурање одговорности посредника у осигурању те њихова обвеза цјеложивотног образовања, као увјета за одржавање на снази одобрења (лиценце) за рад.

njegovih obveza prema toj stranci. Pod savjetovanjem se podrazumijeva davanje osobnih preporuka potrošaču, bilo na njegov zahtjev ili na inicijativu distributera osiguranja u pogledu jednog ili više ugovora o osiguranju.<sup>11</sup> Osim toga, posrednik mora obavijestiti klijenta i o mogućnostima podnošenja pritužbi, odnosno rješavanja sporova u internom odnosu između posrednika i klijenta te, ako se tako ne riješi spor, o mogućnostima izvansudskog rješavanja sporova.<sup>12</sup> Slične informacije mora dati i društvo za osiguranje kada djeluje kao distributer.<sup>13</sup> Posrednik u osiguranju mora stanci dostaviti i informacije o svojem odnosu prema društvu za osiguranje čije proizvode prodaje (npr. o tome ima li posrednik više od 10% udjela u kapitalu društva za osiguranje, ima li određeno društvo za osiguranje više od 10% udjela u kapitalu posrednika, je li posrednik u obvezi obavljati distribuciju samo za jedno ili više društava za osiguranje ili takve obveze nema, kakav je temelj za primanje naknade posrednika – honorar, druga provizija ili naknada). Posebno posrednik mora istaknuti informaciju plaća li stranka honorar ili je on, kao provizija, uključen u premiju osiguranja, ima li stranka obvezu platiti još kakvu naknadu osim provizije. Ako stranka plaća honorar izravno, posrednik mora obavijestiti stranku o točnom iznosu ili bar o načinu izračuna honorara.

Posebno treba istaknuti obveze koje distributer osiguranja ima prema stranci (još uvijek) u fazi prije sklapanja samoga ugovora o osiguranju, a u slučaju kada distributer daje i uslugu savjetovanja. Naime, DDO (čl. 20., st. 1.) izričito propisuje da distributer osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju pojašnjava, na temelju informacija koje je dobio od stranke, zahtjeve i potrebe te stranke i daje objektivne informacije o proizvodu osiguranja u razumljivom obliku kako bi se stranci omogućilo da donese informiranu uslugu. Svaki ponuđeni ugovor mora biti usklađen sa zahtjevima i interesima stranke. Ako se daju savjeti, distributer osiguranja daje personaliziranu preporuku u kojoj objašnjava zašto bi baš određeni proizvod najbolje ispunio zahtjeve i potrebe stranke. Ovo zapravo znači da distributer osiguranja mora dobro „upoznati“ stranku, postaviti relevantna pitanja kako bi doznao koje su potrebe i zahtjevi stranke te kako bi joj mogao pomoći da donese informiranu odluku. Bez obzira daje li se savjet ili ne, distributer osiguranja mora dati relevantne informacije o proizvodu u razumljivom obliku. DDO za neživotna osiguranja vrlo precizno propisuje da taj

---

<sup>11</sup> Čl. 2., st. 1., t. 15 DDO.

<sup>12</sup> *Infra*, t. 3.3.

<sup>13</sup> Samorazumljivo je da društvo za osiguranje ne predstavlja potrošača nego nastupa za svoje ime i račun. Za društva za osiguranje također vrijedi sustav obveznog registriranja u odgovarajući upisnik pri nadzornom tijelu čemu mora prethoditi izdavanje dozvole od strane nadležnog nadzornog tijela matične države, što je propisano u Solventnosti II pa se već prema toj direktivi omogućuje strankama provjera zakonitosti rada osiguravajućeg društva.

dokument mora biti kratak, samostalan, jednostavan za čitanje i napisan čitko, ne smije dovoditi u zabludu. Čak DDO uređuje i naziv tog dokumenta – „Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja. Taj kratak dokument mora sadržavati i podatak gdje se (u kojim drugim dokumentima) mogu naći sve predugovorne i ugovorne informacije o tom osigurateljnom proizvodu. Osim formalnih, DDO propisuje i sadržajne elemente takvog dokumenta (vrsta osiguranja, sažetak pokrića koji uključuje osigurane glavne rizike, osigurane svote, zemljopisni opseg i sažetak isključenih rizika, sredstva plaćanja premije i trajanje plaćanja, glavna izuzeća u vezi s kojima se ne mogu podnositi odštetni zahtjevi, obveze na početku ugovora, obveze tijekom trajanja ugovora, obveze u slučaju odštetnog zahtjeva, trajanje ugovora, način raskida).<sup>14</sup> Dakle, svi važni elementi ugovora moraju biti navedeni u tom dokumentu čije je uručenje stranci jedna od predugovornih obveza distributera. Sve informacije moraju biti dostavljene stranci besplatno na papiru, trajnom mediju ili putem internetske stranice (pod uvjetima koje propisuje DDO), na službenom jeziku države članice u kojoj se nalazi rizik ili države članice u kojoj je nastala obveza informiranja, ili na nekom drugom jeziku dogovorenom između strana.<sup>15</sup>

Komisija je donijela Provedbenu uredbu (EU) 2017/1469 od 11.8.2017. o utvrđivanju standardiziranog formata dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja.<sup>16</sup> Njen je cilj olakšavanje provedbe opisanih formalnih i sadržajnih zahtjeva DDO u pogledu predugovornog informiranja stranke. Provedbena uredba ima Prilog koji sadržava precizan grafički izgled Dokumenta s informacijama o proizvodu osiguranja (za neživotna osiguranja). Njenim stupanjem na snagu može se reći da je pitanje ispunjavanja obveze predugovornog informiranja

---

<sup>14</sup> Kod takozvane unakrsne prodaje (engl. *cross selling*), kod koje se proizvod osiguranja nudi zajedno s dodatnim proizvodom ili uslugom koji nisu osiguranje kao dio paketa ili istog ugovora, distributer osiguranja mora obavijestiti potrošača o tome je li moguće odvojeno kupiti te različite sastavnice paketa i dostaviti mu opis različitih sastavnica paketa, posebno mijenjaju li se rizici ili pokriće osiguranja; ako je odvojena kupnja moguća, distributer dostavlja potrošaču informaciju o osigurateljnom proizvodu, njegovim troškovima i nakanama za isti. Distributer osiguranja mora omogućiti potrošaču odvojenu kupnju robe ili usluge uz koju se u paketu nudi i dodatni proizvod osiguranja. Podrobnije: Ćurković M., Obveze osiguravajućih društava u distribuciji osiguranja prema EU direktivi 2016/97 o distribuciji osiguranja (IDD), *Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije Hrvatski dani osiguranja 2017.*, Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, 2017., str. 21.

<sup>15</sup> Čl. 23. DDO. U stavku 7. toga članka propisano je da u slučaju telefonske prodaje, informacije i dokument s informacijama moraju biti pruženi u skladu s pravilima EU koja se odnose na prodaju financijskih usluga potrošačima na daljinu. Međutim, u takvom slučaju distributer osiguranja pruža informacije potrošaču u skladu sa stavkom 1. ili 2. neposredno nakon sklapanja ugovora o osiguranju. Treba pri tome imati na umu da u takvom sklapanju ugovora „na daljinu“ stranka ima određeni rok da (bez štetnih posljedica i bez navođenja razloga) raskine tako sklopljen ugovor, na što se može odlučiti nakon što od distributera osiguranja zaprimi informacije i dokument u skladu sa DDO.

<sup>16</sup> SL L 209 od 12.8.2017., str. 19.

ugovaratelja osiguranja kod neživotnih osiguranja sadržajno i formalno u pravnom smislu unificirano na razini EU.

Kao što je već naglašeno, DDO sadržava posebne odredbe vezane uz predugovornu obvezu informiranja koju ima distributer osiguranja u slučaju prodaje investicijskih proizvoda osiguranja, i to kad ih prodaju društva za osiguranje i posrednici u osiguranju.<sup>17</sup> Prije svega, distributer koji provodi prodaju investicijskog proizvoda dužan je poduzeti učinkovite mjere za sprječavanje bilo kakvog sukoba interesa koji bi štetio stranci, a ako se takav sukob interesa pojavi, stranku je potrebno odmah o tome obavijestiti. Obveza informiranja klijenta, ako je ugovorena usluga savjetovanja, nastavlja se i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju s investicijskim značajem. Pri tome je važno da distributer kod investicijskog osiguranja pruži klijentu personaliziranu informaciju. Kako bi to mogli učiniti, oni su se obvezni prije sklapanja ugovora upoznati se s klijentom, njegovim znanjem i iskustvom o ulaganjima, financijskom situacijom te osobe, investicijskim ciljevima, prihvatljivom riziku itd. Ako klijent ne dostavi tražene informacije distributer ga mora upozoriti da nije u stanju utvrditi odgovara li mu predviđeni proizvod. Ako, na temelju informacija koje dobije od stranke, distributer osiguranja utvrdi da određeni proizvod ne odgovara stranci, obavezan je o tome ga informirati čak i ako ne pruža uslugu savjetovanja.<sup>18</sup>

I u pogledu investicijskih osiguranja Komisija je ovlaštena donositi delegirane uredbe radi lakše provedbe odredaba DDO.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Pod investicijskim proizvodom u osiguranju podrazumijeva se proizvod osiguranja koji nudi dospjeće ili otkupnu vrijednost police i koji su u cijelosti ili djelomično, izravno ili neizravno izloženi fluktuacijama na tržištu, a koji ne uključuje a) proizvode neživotnog osiguranja kako su oni definirani u Solventnosti II; b) ugovore o životnom osiguranju kod kojih se naknade predviđene ugovorom plaćaju samo u slučaju smrti ili u vezi s nesposobnošću koja je posljedica ozljede, bolesti ili invalidnosti; c) mirovinske proizvode kojima je, prema nacionalnom pravu, priznato da im je prvotna svrha pružati ulagatelju dobit u mirovini te koji ulagatelju daju pravo na određene koristi; d) službeno priznate programe strukovnih mirovine; proizvode individualnog mirovinskog osiguranja za koje je na temelju nacionalnog prava propisan financijski doprinos poslodavca i kod kojih poslodavac ili zaposlenik ne mogu birati proizvod mirovinskog osiguranja ili osiguravatelja. Takva bi bila polica životnog osiguranja koja uključuje rizike smrti i doživljenja određene dobi osiguranika, a kod kojeg se ugovaratelj osiguranja i osiguratelj dogovore da će jedan dio premije osiguratelj investirati na financijska tržišta, sukladno uputama i izboru ugovaratelja, te da će iznos isplaćene osigurnine u slučaju ostvarenja osiguranog rizika dijelom ovisiti i o dobiti koja se takvim investiranjem ostvari.

<sup>18</sup> Čurković M., *op.cit.* u bilj. 34, str. 17.-19.

<sup>19</sup> Tako je donesena Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/653 od 8.3.2017. o dopuni Uredbe (EU) br. 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljni proizvode (PRIIP-ovi) utvrđivanjem regulatornih tehničkih standarda u vezi s prikazom, sadržajem, pregledom i revizijom dokumenata s ključnim informacijama te uvjetima za ispunjavanje zahtjeva za dostavu tih dokumenata, SL L 100, 12.4.2017. str. 1. Komisija je dodatno, radi jednoobrazne primjene spomenute Delegirane uredbe iz 2017. izdala Smjernice o primjeni Uredbe (EU) 1286/2014 Europskog parlamenta i Vijeća o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske



Nepoštivanje opisanih obveza predviđenih u DDO može imati za posljedicu građanskopravnu (odštetnu) odgovornost distributera prema ugovaratelju, odnosno korisniku osigurateljne usluge. Postojanje i obilježja te odgovornosti prosuđuju se prema mjerodavnom nacionalnom pravu države članice.

I Solventnost II sadržava važne odredbe društva o obvezi društva za osiguranje da prije sklapanja ugovora informira stranke o važnim činjenicama vezanim uz samog osiguratelja i osnovne elemente i obilježja ugovora. Njih treba čitati i tumačiti zajedno s odredbama DDO i te se dvije direktive trebaju smatrati komplementarnim (nadopunjujućim) izvorima prava.<sup>20</sup> Kada je riječ o neživotnom osiguranju, tada društvo za osiguranje mora obavijestiti ugovaratelja osiguranja o općim informacijama – mjerodavnom pravu za ugovor kad strane nemaju slobodu izbora, odnosno o činjenici da strane mogu slobodno odabrati mjerodavno pravo te obavijestiti ugovaratelja o tome koje pravo osiguratelj predlaže da se odabere. Dodatno, kada društvo za osiguranje ne posluje na području matične države (one u kojoj ima sjedište) tada mora obavijestiti ugovaratelja osiguranja o tome u kojoj se državi nalazi sjedište ili, prema potrebi, podružnica preko koje će ugovor biti sklopljen. Naravno, u samom ugovoru ili drugim dokumentom kojim se daje pokriće mora biti navedena adresa sjedišta osiguratelja, odnosno njegove podružnice.<sup>21</sup>

Posebno su brojne i opsežne informacije koje prije sklapanja ugovora moraju biti priopćene ugovaratelju osiguranja u slučaju kada se radi o ugovoru o životnom osiguranju.<sup>22</sup> Te se informacije odnose na društvo za osiguranje (naziv, oblik, adresa sjedišta/po potrebi podružnice preko koje se sklapa ugovor, izvješće o solventnosti) i na samu obvezu (informacije o premijama i ostalim naknadama iz životnog osiguranja, trajanje ugovora, mogućnosti raskida,

---

proizvode za male ulagatelje i investicijske osigurateljne proizvode (PRIIP-ovi), SL L 218, 7.7.2017., str. 11. Tako je stvoren „dokument s ključnim informacijama“ tzv. KID, koji ne smije biti opsežniji od tri stranice, a sadržaj tog dokumenta također je precizno reguliran. U pripremi tih dokumenata opet je važnu ulogu odigrala EIOPA. Na taj način je i u pogledu informiranja stranaka u pogledu ovakvih investicijskih osigurateljnih proizvoda u sadržajnom i formalnom smislu postignut visok stupanj jednoobraznosti na razini EU. Uredba 1286/2014, kako je izmijenjena spomenutom Delegiranom uredbom iz 2017. u hrvatsko nacionalno pravo implementirana je Zakonom o provedbi Uredbe (EU) br. 1286/2014 o dokumentima s ključnim informacijama za upakirane investicijske proizvode, *Narodne novine* br. 112/18.

<sup>20</sup> U tom smislu, radi ilustracije komplementarne primjene Solventnosti II i DDO, valja skrenuti pažnju na odredbu članka 20., st. 4. DDO, koja uređuje pitanje obveza distributera osiguranja u pogledu savjetovanja i standarda. Odredba izriječno propisuje da njene odredbe ne dovode u pitanje odredbe Solventnosti II kojima se (također) reguliraju informacije vezane uz neživotno osiguranje, a koje ugovaratelju osiguranja mora dati osiguravajuće društvo.

<sup>21</sup> V. čl. 183. i 184. Solventnosti II.

<sup>22</sup> Ta preciznost i opsežnost je i razlog zbog čega u DDO to pitanje (informiranja kod životnih osiguranja) nije uređeno.

izračunavanje i raspodjela eventualne dobiti, iznosi otkupne vrijednosti, sporazumi za primjenu razdoblja mirovanja obveza stranaka, posebne informacije vezane uz životna osiguranja povezana s udjelima u investicijskim fondovima, informacije o poreznom tretmanu ugovora, mjerodavno pravo, način rješavanja pritužbi i sporova). U određenim situacijama, kada se u ponudi predvidi mogućnost da društvo za osiguranje može biti u situaciji da isplati i viši iznos od onog koji je naveden u ponudi (npr. u situaciji kada se predvidi da će osiguratelj na kraju razdoblja osiguranja isplatiti iznos ostvarene dobiti stečene ulaganjem dijela sredstava uplaćenih na ime premije osiguranja), osiguratelj je obavezan izraditi informativan (neobvezujući) izračun o tome. Pri tome jasno mora naglasiti da je riječ o neobvezujućem informativnom izračunu. Sve navedene informacije moraju se dati jasno i točno u pisanom obliku.

Međutim, Solventnost II uređuje i neke aspekte obveza informiranja ugovaratelja osiguranja koje društvo za osiguranje mora ispunjavati i nakon što je ugovor sklopljen. Tako, u slučaju kada je riječ o osiguranju sa sudjelovanjem u dobiti, osiguratelj mora jednom godišnje obavijestiti osiguratelja u pisanom obliku o trenutnom iznosu osigurane svote, uključujući sudjelovanje u dobiti. Pritom osiguratelj mora navesti razliku između trenutnog stvarnog stanja i početnih informativnih izračuna o dobiti, ako su ti izračuni bili izrađivani u predugovornoj fazi.<sup>23</sup>

Solventnost II zadire u još jedno važno pitanje ugovora o životnom osiguranju. Naime, propisuje da države članice moraju propisati da ugovaratelji osiguranja koji sklope ugovore o životnom osiguranju mogu otkazati te ugovore u razdoblju od 14 do 30 dana od datuma zaprimanja obavijesti da je ugovor sklopljen. Pritom nije važno je li ugovor o životnom osiguranju sklopljen na daljinu ili uz prisutnost stranaka.<sup>24</sup> Dostavljanje obavijesti o otkazu od

---

<sup>23</sup> Informiranje prije sklapanja ugovora o životnom i neživotnom osiguranju normirano je u člancima 183.-185. Solventnosti II.

<sup>24</sup> Valja naglasiti da odredbe propisa EU o zaštiti potrošača u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu se ne primjenjuje na ugovore o osiguranju kao vrstu financijskih ugovora. U prvom redu tu se misli na odredbe Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, SL L 15 8 od 26.11.2011., str. 260 (vidi čl. 3. te Direktive) I u praksi Suda EU to je još ranije potvrđeno u presudi *González Alonzo*, C-166/11, ECLI:EU:C:2012:119, od 1.3.2012. Sud je u toj presudi utvrdio da su tzv. „unit-linked proizvodi“ osiguranja, kod kojih je specifično da ugovaratelj osiguranja snosi značajniji dio financijskog rizika ulaganja sredstava koje je uplatio osiguratelju na ime premije, a iz kojih će se isplaćivati eventualna dobit nakon isteka trajanja osiguranja, također vrsta ugovora o osiguranju pa su stoga isključeni iz primjene (tada još važeće) Direktive 85/577/EEC, koja je u članku 3. st. 2., podstavku 2. isključivala ugovore o osiguranju iz svoje primjene. Zanimljivo je uočiti da nova Direktiva iz 2011. otklanja bilo kakvu dvojbu u tome smislu jer propisuje da se ne primjenjuje na sve ugovore o financijskim uslugama. Ugovori o osiguranju su ugovori o financijskoj usluzi.

strane ugovaratelja osiguranja ima za učinak oslobađanje ugovaratelja osiguranja od bilo kojih budućih obveza koje proizlaze iz ugovora. Modaliteti upućivanja te obavijesti ostavljeni su na utvrđivanje prava koje je primjenjivo na taj ugovor o životnom osiguranju.<sup>25</sup>

Kao zanimljivost valja naglasiti činjenicu da Solventnost II uređuje, u značajnoj mjeri, i sadržaja prava i obveza jednog specifičnog ugovora o osiguranju – osiguranju troškova pravne zaštite.<sup>26</sup> Prije svega, Solventnost II definira tu vrstu ugovora o osiguranju propisujući da je o tome osiguranju riječ kada se društvo za osiguranje obveže da će, na temelju uplate premije, snositi troškove pravne zaštite i pružiti druge usluge izravno povezane s pokrićem osiguranja, a posebno u pogledu:

- a) osiguranja naknade gubitka, štete ili ozljede koje je pretrpjela osigurana osoba, izvansudskom nagodbom ili putem građanskopravnog ili kaznenopravnog postupka; i
- b) obrane ili zastupanja osigurane osobe u građanskopravnim, kaznenim, upravnim ili drugim postupcima ili s obzirom na bilo koje potraživanje od te osobe.<sup>27</sup>

Solventnost II u određenoj mjeri ulazi i u sadržaj odredaba ove vrste ugovora o osiguranju propisujući da u njemu izričito mora biti navedena odredba o slobodi korisnika osiguranja u izboru odvjetnika (pod uvjetom da je taj odvjetnik kvalificiran, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom, pružati određenu vrstu pravne zaštite). Štoviše, ako to nacionalno zakonodavstvo dopušta, ugovor mora sadržavati i odredbu prema kojoj korisnici osiguranja mogu odabrati drugu kvalificiranu osobu, različitu od odvjetnika, da ih zastupa u određenom postupku.<sup>28</sup>

Kao i u pogledu DDO, nepoštivanje obveza predviđenih odredbama Solventnosti II može rezultirati građanskom (odštetnom) odgovornošću osiguratelja prema ugovaratelju i korisniku

---

<sup>25</sup> Države članice mogu odabrati da ugovaratelj osiguranja neće imati pravo otkazati ugovor ako je on sklopljen na razdoblje od šest mjeseci ili manje te u slučaju kada, zbog statusa ugovaratelja osiguranja ili okolnosti u kojima je ugovor sklopljen, ugovaratelju osiguranja nije potrebna takva zaštita (npr. to bi mogao biti slučaj ako ugovaratelj osiguranja zapravo obnavlja ugovor o životnom osiguranju nakon što je prvotno ugovoreno trajanje ugovora isteklo, a ugovoreni elementi ugovora, uvjeti osiguranja i cjenici se nisu mijenjali). Ovi izuzeci u odnosu na pravo otkazivanja ugovora o životnom osiguranju moraju biti navedeni u propisima države članice, v. članak 186. Solventnosti II.

<sup>26</sup> Članci 198.- 205.

<sup>27</sup> Članak 198., st. 2. predviđa određene izuzetke od primjene odredaba Solventnosti II o osiguranju troškova pravne zaštite. Primjerice, takav izuzetak odnosi se na slučaj kada se takvo osiguranje odnosi na sporove ili rizike koji proizlaze iz, ili su povezani s, uporabom pomorskih plovila. Ovo zbog toga što su troškovi pravne zaštite u takvim slučajevima uređeni odredbama autonomnih izvora prava pomorskog osiguranja.

<sup>28</sup> Izuzeci od proklamiranog načela slobode izbora odvjetnika su rijetki i postoje samo u slučajevima propisanim člankom 202. Solventnosti II.

osiguranja. Postojanje i obilježja te odgovornosti utvrđuju se nacionalnim pravom države članice.

Kako je navedeno u prvome recitalu preambule Solventnosti II, ta direktiva zapravo predstavlja svojevrsnu nadopunjenu i izmijenjenu „kompilaciju“ čak 13 ranije važećih direktiva iz područja životnog i neživotnog osiguranja te reosiguranja. Odredbe nekih od tih ranijih direktiva bile su predmetom odlučivanja u postupcima pred Sudom Europske unije. Svakako da sudska praksa koja se odnosi na te ranije važeće direktive, od trenutka kada ih mijenja Solventnost II, mogu biti smatrane sudskom praksom koja tumači odredbe Solventnosti II. Dapače, neke odredbe ranijih direktiva su prilikom kreiranja Solventnosti II bile izmijenjene upravo pod utjecajem odluka Suda Europske unije.<sup>29</sup> Stoga ćemo u nastavku razmotriti najvažnije od tih odluka.

---

<sup>29</sup> To nikako ne znači da je praksa Suda Europske unije vezana uz osiguranje bila limitirana na izvore europskog prava osiguranja. Najbolja potvrda za to je odluka toga suda u sporu *Test-Achats*, C-236/09, ECLI:EU:C:2011:100. U povodu postupka koji je pred Ustavnim sudom u Belgiji iniciralo belgijsko društvo za zaštitu potrošača, Sud EU trebao je odlučiti o prethodnom pitanju valjanosti odredbe belgijskog nacionalnog propisa kojim je implementirana odredba članka 5., st. 2. Direktive 2004/13/EC Vijeća od 13.12.2004. o provedbi načela jednakog postupanja prema muškarcima i ženama u pristupu i nabavi robe, odnosno pružanja usluga. Navedena odredba belgijskog zakonskog dopušta razmjerne razlike u individualnim premijama i osigurninama kod životnih osiguranja u slučajevima kada je, prema aktuarskim proračunima i statističkim podacima, razlika u spolu odlučan faktor u procjeni rizika. Sud EU je stao na stajalište da je odredba članka 5., st. 2. Direktive 2004/13/EC, koja dopušta različito tretiranje u kalkulacijama premija i osigurnina između muškaraca i žena, a koja nema nikakvo vremenski određeno trajanje takvoga dopuštanja, suprotna člancima 21. i 23. Povelje o temeljnim pravima u Europskoj uniji (dakle, primarnom izvoru prava EU). Sud EU je stoga odredbu članka 5., stavak 2. proglasio ništetnom pri čemu je, uzimajući u obzir okolnosti slučaja, odredio prijelazno razdoblje, odnosno odlučio da učinci utvrđenja ništetnosti te odredbe započnu 21.12.2012. (presuda je donesena 1.3.2011.). Ta odluka zahtijevala je izmjene nacionalnih zakona kojima su države članice implementirale Direktivu iz 2004. u svoj domaći pravni poredak, što su one i učinile. Podrobnije: Primorac, Ž., *Aktualna pitanja uspješnosti implementiranja Direktive 2004/113/EZ i provedbe odluke Test-Achats u europskim pravnim sustavima, Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije Dani hrvatskog osiguranja 2015.*, Zagreb, 2015., str. 21.-30. U jednom drugom slučaju, *Jean-Claude Van Hove protiv CNP Assurances SA*, ECLI:EU:C:2015:262, Sud EU morao je donijeti prethodnu odluku vezanu uz Direktivu Vijeća 93/13/EEZ od 5.4.1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima. Bila je riječ o ugovoru o osiguranju kao sastavnome dijelu ugovora o zajmu. Tužitelj je pred francuskim sudom pokrenuo postupak protiv tužitelja zbog navodno nepoštenog karaktera odredbe ugovora o osiguranju koja uključuje definiciju *potpune* nesposobnosti za rad kako bi to društvo preuzelo dospelje obveze iz zajmova koje je tužitelj, kao zajmoprimac, uzeo radi kupnje nekretnine. Naime, vještačenjem je utvrđeno da zajmoprimac može obavljati *neplaćeni* posao pa nisu, prema navodima tuženika, ispunjeni uvjeti iz ugovora za osigurateljevo preuzimanje obveza prema zajmoprimcu. Tuženik je naglasio da se, prema odredbi članka 4., st. 2. Direktive 93/13/EEZ, i nacionalnog francuskog propisa kojim je ona implementirana, ne može procjenjivati odredba koja se odnosi na definiciju glavnog predmeta ugovora ni na primjerenost cijene i naknade na jednoj strani, i isporučene usluge i robe na drugoj, sve dok su te odredbe jasno i razumljivo sastavljene. Tužitelj je tvrdio, naime, da je odredba ugovora o osiguranju nepoštena jer osiguraniku onemogućuje da ostvari pravo na osigurninu ako se utvrdi da je sposoban obavljati samo neplaćeni posao, a to je doseg ugovorne odredbe koji prosječni potrošač ne može pojmiti prilikom sklapanja takvog ugovora, zbog čega odredba stvara znatniju neravnotežu među strankama. Sud EU je u presudi utvrdio da odredbu članka 4., st. 2. Direktive 93/13/EZ treba tumačiti na način da je odredba ugovora o osiguranju kojoj je cilj jamčiti podmirenje dospeljih obveza prema zajmodavcu u slučaju zajmoprimčeve potpune nesposobnosti za rad obuhvaćena iznimkom iz te odredbe (a to

Tako je Sud u jednoj presudi razmatrao primjenu odredbe članka 15. stavak 1. Druge Direktive o životnom osiguranju (Direktiva Vijeća 90/619/EEZ od 18.11.1990., SL L 330, str. 50., koja je kasnije stavljena van snage kasnijom (kodificiranom) Direktivom iz 2002. koja je pak zamijenjena Solventnosti II) a koja je sadržavala odredbu da svaki ugovaratelj osiguranja može otkazati ugovor u roku od 14 do 30 dana od primitka obavijesti o njegovom zaključenju, a da ostale uvjete i učinke otkaza određuje mjerodavno nacionalno pravo. Kao što je već navedeno, gotovo istovjetna odredba postoji i u Solventnosti II. Prilikom implementacije ove odredbe Druge direktive u njemačko pravo, njemački zakonodavac je unio odredbu da pravo na otkaz prestaje protekom godine dana nakon uplate prve premije. U konkretnom sporu, društvo za osiguranje nije obavijestilo ugovaratelja o pravima koja mu pripadaju u pogledu otkaza ugovora. Ugovaratelj osiguranja je želio raskinuti ugovor nakon proteka godine dana od uplate premije, ali mu je osiguratelj ustegnuo dio primitaka na koje bi inače imao pravo da je otkaz uputio u jednogodišnjem roku. Razlika u isplati bila je predmet tužbe ugovaratelja osiguranja pred njemačkim sudom, gdje se i pojavilo sporno prethodno pitanje. Sud Europske unije je presudio da se odredba članka 15. stavak 1. Druge direktive o životnom osiguranju (otkaz u roku od 14 do 30 dana) treba tumačiti tako da je s njome u suprotnosti nacionalna odredba, kao što je predmetna odredba, koja ugovaratelju osiguranja, kada o tome pravu nije bio obaviješten, priznaje pravo na otkaz najdulje godinu dana nakon uplate prve premije.<sup>30</sup>

Pitanje informacija koje prije sklapanja ugovora trebaju biti pružene ugovaratelju osiguranja razmatrano je i u predmetu u povodu prethodnog pitanja koje se javilo u postupku pred nizozemskim sudom.<sup>31</sup> Bila je riječ o primjeni odredbe članka 31., st. 3. tzv. Treće direktive o životnom osiguranju (Direktiva 92/96/EEZ, SL L 360, str. 1., zamijenjena kodificirajućom Direktivom iz 2002. koja je pak zamijenjena Solventnošću II). Riječ je o odredbi koja dopušta državama članicama da zahtijevaju da društva za osiguranje ugovarateljima pružaju i druge informacije, osim onih koje zahtijeva ta Direktiva, ali samo ako je to nužno za pravilno razumijevanje ugovora. U sporu pred nizozemskim sudom sporno je bilo pitanje protivni li se

---

znači da se ne može podvrci testu kontrole poštenosti) samo pod uvjetom da sud koji je uputio zahtjev za prethodno pitanje utvrdi s jedne strane, uzimajući u obzir narav, opću strukturu i odredbe ugovorne cjeline kojoj pripada i njezin pravni i činjenični kontekst, da ta odredba čini bitan dio te cjeline koji je kao takav bitno određuje i, s druge strane, da je navedena odredba jasno i razumljivo sastavljena, to jest da je potrošaču ne samo gramatički razumljiva nego i da ugovor razvidno izlaže funkcioniranje konkretnog mehanizma na koji se dotična odredba poziva kao i odnos između tog mehanizma i mehanizma propisanog drugim odredbama, tako da potrošač na temelju točnih i razumljivih kriterija bude u stanju procijeniti posljedice koje iz toga za njega proizlaze.

<sup>30</sup> Presuda C-209/12, *Endress*, ECLI:EU:C:2013:864, od 19.12.2013..

<sup>31</sup> Presuda C-51/13, ECLI:EU:C:2015:286, *Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij NV v Hubertus Wilhelmus van Leeuwen*, od 29.4.2015.

pravo Unije, osobito spomenuti članak 31., st. 3. Treće direktive, tomu da su na temelju otvorenih i/ili nepisanih pravila nizozemskog prava, poput primjerenosti i pravičnosti, obveze dužne pažnje, osiguravatelji životnog osiguranja obvezni priopćiti ugovarateljima osiguranja više informacija o troškovima i premijama za rizike osiguranja od onog što traži Treća direktiva, odnosno nizozemski zakon koji je implementirao tu Direktivu. Sud EU je u presudi zauzeo stajalište da navedenu odredbu članka 31., st. 3. Treće direktive o životnom osiguranju treba tumačiti tako da se ne protivi tomu da je osiguravajuće društvo na temelju općih načela unutarnjeg prava, poput „otvorenih i/ili nepisanih pravila“ iz predmetnog postupka, ugovaratelju osiguranja obvezno priopćiti određene dodatne informacije, uz one iz same te direktive, pod uvjetom da su zahtijevane informacije jasne, precizne i nužne za to da ugovaratelj osiguranja pravilno razumije bitne elemente ugovora i da jamče dovoljnu pravnu sigurnost, što je na sudu koji je uputio zahtjev da provjeri. Učinci koje prema unutarnjem pravu ima nepriopćavanje tih informacija načelno nisu relevantni za sukladnost obveze priopćavanja s navedenom odredbom Treće direktive.

Dakle, iz ove presude Suda EU može se zaključiti da obveza informiranja uključuje i one podatke koji se moraju dostaviti primjenom pravnih načela, otvorenih i nepisanih pravila, kada je to potrebno da ugovaratelj osiguranja pravilno i potpuno razumije svoja prava i obveze iz ugovora.

Pitanje prava ugovaratelja osiguranja na slobodan izbor svojeg pravnog zastupnika bilo je predmet presude Suda EU u predmetu *AK protiv Achmea Schadeverzekeringen NV i Stichting Achmea Rechtsbijstand*.<sup>32</sup> U pitanju je bilo tumačenje članka 4., st. 1. Direktive Vijeća 87/344/EEZ od 22.6.1987. o usklađivanju zakona i drugih propisa o osiguranju troškova pravne zaštite (SL L 187, str. 77, Direktiva je zamijenjena Solventnošću II). Ta odredba korespondira odredbi članka 198., st. 2. koja je već pojašnjena u ovome tekstu. Naime, tužitelj (u postupku u povodu kojeg je Sud EU morao donijeti presudu o prethodnom pitanju) angažirao je odvjetnika u upravnom postupku u kojem je javnopravno (zdravstveno) tijelo odlučivalo o njegovim pravima. Tužitelj – ugovaratelj osiguranja tražio je pokriće troškova prigovora o kojem odlučuje (u drugom stupnju) nadležno tijelo koje je donijelo prvostupanjsku odluku. Osiguratelj je odbio dati pokriće troškova takve pravne zaštite tumačeći da se odredba članka 4., st. 1. t. a) Direktive o osiguranju troškova pravne zaštite odnosi samo na sudski, ne i na (upravni) postupak prigovora pred javnim tijelom pa da posljedično ne postoji sloboda

---

<sup>32</sup> Presuda C-5/15, ECLI:EU:C:2016:218, od 7.4.2016.

korisnika osiguranja da odabere zastupnika. Sud EU je zaključio da navedena odredba ne sadržava nikakva ograničenja u tom pogledu te da je valja tumačiti tako da pojam (upravnog) postupka iz te odredbe obuhvaća fazu prigovora pred javnim tijelom u kojem to tijelo donosi odluku protiv koje se mogu podnijeti pravni lijekovi.