

Dr. sc. Mile LASIĆ, redoviti profesor
Pravnog fakulteta Sveučilišta u Mostaru
mile.lasic@pf.sum.ba

UDK 366.5/.7(4)(094)
368(4:497.5)(094))
Izvorni znanstven rad
Rad stigao: 1. svibnja 2025.
Rad prihvaćen: 20. svibnja 2025.

Dr. sc. Šime SAVIĆ, odvjetnik
Ilica 191C, Zagreb
sime.savic2@gmail.com

SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU I ZAŠTITA POTROŠAČA

Sažetak: *Moderan način sklapanja ugovora o osiguranju u pravilu je takav da ugovaratelj osiguranja pristupa ugovoru (adhezijski ugovor) i ugovor nastaje prihvaćanjem uvjeta osiguranja, koji određuju sadržaj odnosa „osiguratelj - osiguranik“, a koje jednostrano i unaprijed donosi jedna ugovorna strana – osiguratelj i to kao jača stranka iz planiranog ugovora o osiguranju. Ugovaratelj osiguranja, kao slabija strana iz ugovora, u pravilu je neprofesionalac koji kupuje proizvod osigurateljne zaštite kod osiguratelja, izložen je opasnosti sklapanja ugovora o osiguranju, a da taj ugovor ne odgovara njegovim potrebama osigurateljne zaštite. Stoga je potrebno tog ugovaratelja osiguranja, tog potrošača osigurateljnog proizvoda i/ili usluge, zaštititi kako bi mu se omogućilo ostvarivanje svoje potrebe osiguranja od rizika (opasnosti) koji mu prijete.*

U radu autori obrađuju stanje zaštite potrošača – fizičke osobe u Republici Hrvatskoj, kroz obvezu osiguratelja da informira ugovaratelja osiguranja o ugovoru o osiguranju prije i pri sklapanju toga ugovora. Posebice se analizira: zaštita ugovaratelja osiguranja kao slabije strane iz ugovora o osiguranju kroz odredbe Zakona o obveznim odnosima o ugovoru o osiguranju te ugovaratelj osiguranja kao potrošač osigurateljne usluge ili proizvoda.

Ključne riječi: *zaštita potrošača osigurateljnog proizvoda i usluge, obveza osiguratelja na predugovorno i ugovorno informiranje ugovaratelja osiguranja, distribucija osigurateljnih proizvoda i usluga.*

Uvod

U današnje vrijeme sklapanje ugovora o osiguranju nasušna je potreba za normalan život i djelovanje kako pojedine pravne osobe tako i pojedine fizičke osobe. Dnevno se sklopi na milijune ugovora o osiguranju. Te ugovore sklapaju osiguratelji kao moderno organizirani profesionalci u djelatnosti osiguranja s jedne strane i pravne odnosno fizičke osobe s druge strane, kao neprofesionalci. Rizici koji su prijetnja čovjeku, njegovoj imovini i osobi, brojni su. Stoga je razumljiva želja ugroženih osoba da rizik nastanka štete uslijed nekog štetnog događaja prenesu na osiguratelja. To se obavlja sklapanjem ugovora o osiguranju od određenog rizika ili određenih rizika.

Suvremen način sklapanja ugovora o osiguranju u pravilu je takav da ugovaratelj osiguranja pristupa ugovoru (adhezijski ugovor) i ugovor nastaje prihvaćanjem uvjeta osiguranja, koji određuju sadržaj odnosa „osiguratelj - osiguranik“, a koje jednostrano i unaprijed donosi jedna ugovorna strana – osiguratelj i to kao jača stranka iz planiranog ugovora o osiguranju. Slabija strana iz ugovora o osiguranju je ugovaratelj osiguranja, koji je u pravilu neprofesionalac koji kupuje proizvod osigurateljne zaštite kod osiguratelja. On je izložen opasnosti sklapanja ugovora o osiguranju, a da taj ugovor ne odgovara njegovim potrebama osigurateljne zaštite. Zato je potrebno tog ugovaratelja

osiguranja, tog potrošača osigurateljnog proizvoda i/ili usluge, zaštititi kako bi mu se omogućilo ostvarivanje svoje potrebe osiguranja od rizika (opasnosti) koji mu prijete.

Zaštita potrošača je tekovina modernog nastojanja društvene zajednice da se slabija stranka ugovora zaštiti. A zaštita se najučinkovitije ostvaruje već kod (namjeranog) sklapanja ugovora kroz nametanje obveze jačoj ugovornoj strani, dakle osiguratelju, da prije i kod sklapanja ugovora o osiguranju informira potencijalnog ugovaratelja osiguranja o sadržaju osigurateljnog proizvoda ili usluge. Ta obveza osiguratelja redovna je sastavnica posebnih propisa o osiguranju, ali i općih propisa o zaštiti potrošača, pošto je fizička osoba i po tim propisima potrošač.

1. Zaštita ugovaratelja osiguranja kao slabije strane iz ugovora o osiguranju kroz odredbe Zakona o obveznim odnosima o ugovoru o osiguranju

1.1. Zaštita ugovaratelja osiguranja, osiguranika i korisnika osiguranja

Prema odredbi hrvatskog Zakona o obveznim odnosima¹, *„Ugovorom o osiguranju osiguratelj se obvezuje ugovaratelju osiguranja isplatiti osiguraniku ili korisniku osiguranja osigurninu, ako nastane osigurani slučaj, a ugovaratelj se osiguranja obvezuje osiguratelju platiti premiju osiguranja“*². Stranke ugovora o osiguranju su osiguratelj i ugovaratelj osiguranja. Osiguratelj je trgovačko društvo, pravna osoba, koja obavlja djelatnost osiguranja, koja ima odobrenje nadležnog državnog tijela za obavljanje djelatnosti osiguranja, i koja je upisana u registar kod nadležnog suda.³ Ugovaratelj osiguranja je osoba koja s osigurateljem sklapa ugovor o osiguranju. Upravo je ugovaratelj osiguranja druga stranka ugovora o osiguranju; ona je ta slabija strana ugovora kojoj treba povećana zaštita, jer on kupuje robu-uslugu od trgovca-osiguratelja koji prodaje robu ili uslugu. Posebnost kod ugovora o osiguranju jeste postojanje **osobe osiguranika**⁴: osobe koja, kod imovinskih osiguranja, ima ili očekuje da će imati, opravdani interes da ne nastane osigurani slučaj⁵. I ona je ta osoba kojoj je potrebna zaštita. U osiguranju osoba ZOO ima niz odredbi kojima se pruža zaštita osiguraniku: obvezan pismeni pristanak osiguranika da bude osiguranik kod ugovora o osiguranju života, sprječavanje maloljetne osobe da bude osiguranik za slučaj smrti, isključenje prava na isplatu osigurnine osobi koja je namjerno izvršila ubojstvo osiguranika, pokriće rizika samoubojstva nakon proteka tri godine trajanja ugovora, zaštita sredstava matematičke pričuve na kojoj se vjerovnici ugovaratelja osiguranja ne mogu naplatiti, itd. Uz osiguranika javlja se i **osoba korisnik osiguranja**: osoba kojoj će se isplatiti korist/osigurnina iz ugovora o osiguranju. Posredno, i korisnik je ta slabija osoba koja doduše nije stranka ugovora o

¹ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 155/23, (dalje: ZOO).

² Ovoj definiciji moderna teorija prava osiguranja zamjera što je kao jedinu obvezu osiguratelja navela obvezu isplate osigurnine, iako se u svakodnevnom životu događa da se ugovorom o osiguranju osiguratelj obvezuje i na neke druge usluge, primjerice u naturi: popravak oštećene stvari, prijevoz osigurane osobe u osigurateljevoj organizaciji i sl., v. Curković, M., *Ugovor o osiguranju - komentar odredaba Zakona o obveznim odnosima*, Zagreb, 2017., str. 32.

³ Usp. čl. 3., st. 1., t. 1. Zakon o osiguranju NN 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/2024 (dalje: ZOS).

⁴ U svakodnevnom govoru često se ne razlikuje osoba ugovaratelja osiguranja i osiguranika, pa se i u ovom članku pod pojmom „osiguranik“ podrazumijeva ugovaratelja osiguranja kao stranku ugovora o osiguranju.

⁵ V. čl. 948., st. 1. ZOO-a.

osiguranju, ali joj i ZOO daje pozornu zaštitu.⁶ U imovinskim osiguranjima, određujući da korisnikom može biti samo osoba koja ima interes na osiguranom predmetu, a kod osiguranja osoba nizom odredbi kojima se štite prava te osobe: zabrana opoziva osobe koja je prihvatila imenovanje za korisnika (neopozivi korisnik), izravan zahtjev korisnika prema osiguratelju na isplatu osigurnine, pravo korisnika odbiti imenovanje za korisnika ili se ne izjasniti se prihvaća li pravo na imenovanje za korisnika, neovisnost osigurnine o pravima nasljednika na ostavinu preminulog ostavitelja, zaštita korisnika od pretenzija vjerovnika ugovaratelja osiguranja, na osigurninu i sl. ZOO postavlja vrlo upečatljiv okvir zaštite korisnika osiguranja.

1.2. Načelo tumačenja prijepornih odredbi uvjeta osiguranja na štetu osiguratelja

S obzirom da je ugovor o osiguranju uglavnom ugovor po pristupu (adhezijski ugovor), njegov sadržaj suvereno i neovisno određuje osiguratelj uvjetima osiguranja: dakle, skupom klauzula koje unaprijed donosi sam osiguratelj i po kojima sklapa ugovor o osiguranju⁷ ZOO⁸ opravdano određuje da se sve nejasnoće, dvojbe, ambivalentnost odredbi uvjeta, tumače na štetu osiguratelja koji je uvjete osiguranja donio (načelo *in dubio contra proferentum, in dubio contra assecuratorem*).⁹ Ovo načelo zaštite posebno je važno u pravnom sustavu osiguranja koji ostavlja slobodu osigurateljima da slobodno određuju uvjete i tarife osiguranja, bez prava države na prethodnu kontrolu uvjeta i tarifa. Takvo liberalizirano tržište osiguranja postoji u Republici Hrvatskoj (dalje: RH) od dana stupanja RH u punopravno članstvo Europske unije (dalje: EU) od 1. srpnja 2013.¹⁰ Od tada u RH postoji samo naknadna kontrola koju obavljaju sudovi u parnicama u kojima se spori o uvjetima osiguranja i njihovoj suglasnosti s odredbama ZOO.¹¹

⁶ V. čl. 983., st. 2. ZOO po kojoj korisnik koji prihvati imenovanje za korisnika postaje neopozivi korisnik.

⁷ Ćurković, M., *Ugovor o osiguranju – komentar odredaba Zakona o obveznim odnosima*, Inženjerski biro, Zagreb, 2017., str. 56.

⁸ V.čl.321.,st.1.ZOO-a; usp. Pavić, D., *Ugovorno pravo osiguranja*, Tectus, Zagreb, 2009., str. 115.

⁹ Čl. 320., st. 1. ZOO-a.

¹⁰ Koliko sloboda osiguratelja da donese uvjet osiguranja bez kontrole ovlaštenih tijela i bez mogućnosti donošenja tzv. standardnih uvjeta osiguranja (uzorak uvjeti) utječe na pravnu nesigurnost ugovaratelja osiguranja v. det. kod Ćurković, M., *Standardni uvjeti za obvezna osiguranja u prometu*, Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, 2008., str. 14. i dalje.

¹¹ Koliko su osiguratelj skloni u uvjetima donositi odredbe koje su nesuglasne s odredbama ZOO može se, primjerice samo, vidjeti u niže navedenim rješidbama Vrhovnog suda Republike Hrvatske:

Rev- 187/03, CIT:

„Sporni aneks I. ugovora pripremio je i predložio tuženik, pa navedenu nejasnu odredbu ugovora treba tumačiti uz primjenu odredbe čl. 100. ZOO, kojom je određeno da u slučaju kad je ugovor sklopljen prema unaprijed odštampanom sadržaju ili kad je ugovor na drugi način pripremila i predložila jedna ugovorna strana, nejasne odredbe tumačit će se u korist druge strane.“

Rev-1018/2010, CIT:

„da sastavni dio ugovora o osiguranju čine Uvjeti za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) za vrijeme upravljanja i vožnje motornim i drugim vozilima (dalje: Uvjeti) koji u čl. 8. st. 1. točka 3. određuju isključenje obveze osiguratelja ako je nesretni slučaj nastao (...) pri upravljanju motornim i drugim vozilima bez propisane isprave koja daje ovlaštenje vozaču da upravlja i vozi motorno vozilo.“

1.3. Obveza osiguratelja predati uvjete osiguranja ugovaratelju osiguranja

Najučinkovitije sredstvo zaštite osiguranika u sustavu ZOO-a jeste obveza osiguratelja da ugovaratelju osiguranja preda uvjete osiguranja i da ga upozori da su uvjeti osiguranja sastavni dio ugovora o osiguranju, te da ispunjenje te obveze mora biti navedeno na polici osiguranja kao ispravi o već sklopljenom ugovoru o osiguranju.¹² Sankcija osiguratelju za neizvršavanje ove obveze jeste nemogućnost da se poziva na svoje uvjete osiguranja, a ugovor o osiguranju bit će valjan i na njega će se primijeniti samo odredbe ZOO-a.¹³

Klauzula kojom ugovaratelj osiguranja potpisom police priznaje da su mu uvjeti osiguranja uručeni¹⁴ vrlo je otegotna klauzula za ugovaratelja: doduše, on može i unatoč potpisu police osiguranja u kojoj je i klauzula da su mu predani uvjeti osiguranja dokazivati da mu uvjeti nisu uručeni, no, to je *probatio diabolica*. Hrvatski ZOO ne propisuje kako otkloniti opasnost presumiranog izvršenja obveze uručivanja uvjeta osiguranja

„Ovaj sud je ocijenio odredbu čl. 8. st. 1. točka 3. Uvjeta ništavom u smislu odredbe čl. 143. ZOO jer je protivna samoj svrsi sklopljenog ugovora o osiguranju i dobrim poslovnim običajima. Primjena takve odredbe bila bi u suprotnosti s načelom savjesnosti i poštenja iz čl. 12. ZOO koje je jedno od temeljnih načela obveznog prava. Sud može po čl. 143. st. 2. ZOO odbiti primjenu pojedinih odredaba općih uvjeta koje su u odnosu na drugu stranu (u ovom slučaju u odnosu na osiguranika) nepravilna i pretjerano stroga.“

Rev-657/08-2, CIT:

„...tužiteljici su prilikom sklapanja ugovora o osiguranju uručeni tuženikovi Uvjeti za osiguranje automobilske kasko koji čine nastavni dio ugovora i koji u čl. 21. pod naslovom gubitak prava iz osiguranja određuju da osiguranik gubi prava iz osiguranja: za vrijeme dok vozilom upravlja osoba bez odgovarajuće dozvole za upravljanje tom vrstom vozila osim (čl. 21. st. 1. točka 1. Uvjeta).“

„Ovaj sud je ocijenio odredbu čl. 21. st. 1. točka 1. Uvjeta protivnom samoj svrsi sklopljenog ugovora o osiguranju i dobrim poslovnim običajima. Primjena takve odredbe bila bi u suprotnosti s načelom savjesnosti i poštenja iz čl. 12. ZOO koje je jedno od temeljnih načela obveznog prava. Sud može po čl. 143. st. 2. ZOO odbiti primjenu pojedinih odredaba općih uvjeta koje su u odnosu na drugu stranu (u ovom slučaju u odnosu na osiguranika) nepravilna i pretjerano stroga...“

Rev-819/1996, CIT:

„...sporno je u ovome postupku da li tužitelj ima pravo i na kamate, a obzirom na čl. 12. st. 5. Općih uvjeta za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (dalje: Općih uvjeta) tuženice. Naime, tom je odredbom propisano da ako ugovaratelj, osiguranik ili korisnik ne prijavi nesretni slučaj uz odgovarajuću dokumentaciju prema odredbama ovih Općih uvjeta, već odmah pokrene sudski spor protiv osiguratelja, da takva tužba nema značaj prijave i smatra se da je preuranjena. Dalje je propisano da svi troškovi ovakvog sudskog postupka bez obzira na ishod sudskog spora padaju na teret tužitelja, a da tužitelj u ovakvim sporovima nema pravo na naknadu kamata na presuđeni iznos...“

„Valja reći da su nižestupanjski sudovi valjano postupili u konkretnom slučaju kada su otklonili primijeniti odredbu iz čl. 12. st. 5. Općih uvjeta tuženice, jer je takva mogućnost propisana čl. 143. st. 2. ZOO prema kojoj sud može odbiti primjenu pojedinih odredbi Općih uvjeta koje lišavaju drugu stranu prava da stavi prigovore ili onih na temelju kojih ona gubi prava iz ugovora ili gubi rokove, ili koje su inače nepravilne ili pretjerano stroge prema njoj.“

¹² V. čl. 926., st. 3. ZOO-a.

¹³ Rev-x 510/10-2, CIT:

„Pravila osiguranika obvezuju osiguranika samo ako su mu stvarno predana. Ako pravila osiguranja nisu zaista i uručena osiguraniku, u njima sadržana ograničenja pokrića ne mogu se odnositi na njega.“

¹⁴ Ova obveza osiguratelja ne postoji ako su uvjeti osiguranja otisnuti na polici osiguranja, što se u praksi rijetko događa u imovinskim osiguranjima, a češće u osiguranju života.

ugovaratelju. Neki zakoni, kao napr. talijanski Zakon o privatnim osiguranjima, traže da klauzula, kojom ugovaratelj osiguranja potvrđuje primitak uvjeta osiguranja, bude tiskana posebnim slovima, da bude posebno grafički određena kako bi privukla pozornost ugovaratelja da se radi o vrlo važnoj klauzuli i da o tako otegotnoj klauzuli razmisli i potom potvrdi njezin sadržaj i potpisom same klauzule.¹⁵

1.4. Ništetnost klauzula o gubitku prava osiguranika na osigurninu ako nakon nastanka osiguranog slučaja ne izvrši neku od propisanih ili ugovorenih obveza

Odredba o ništetnosti odredbi uvjeta (ugovora) o osiguranju predviđa „gubitak prava na osigurninu, ako osiguranik nakon nastupanja osiguranog slučaja ne ispuni neku od propisanih ili ugovorenih obveza.“¹⁶ Da nije ove kogentne odredbe ZOO u uvjete osiguranja bi se unosila klauzula o gubitku prava zbog kršenja odredbi uvjeta o obvezi prijave osiguranog slučaja nadležnim osiguranjima nakon nastanka osiguranog slučaja, čime bi svrha sklapanja ugovora o osiguranju s gledišta ugovaratelja-osiguranika bila dovedena u pitanje.¹⁷

1.5. Presumirano sklapanje ugovora o osiguranju zbog ogluhe osiguratelja na ponudu ugovaratelja

Kao sredstvo zaštite ugovaratelja osiguranja može se spomenuti i institut sklapanja ugovora ogluhom osiguratelja kod čega ugovor o osiguranju nastaje *ex lege* ako osiguratelj u roku od osam dana ne odbije ponudu ugovaratelja koja je suglasna uvjetima i tarifama koje koristi osiguratelj.¹⁸ Nema nikakve sumnje da je ova odredba ZOO-a u funkciji zaštite ugovaratelja-osiguranika kojemu treba osigurateljna zaštita i koju treba dobiti na vrijeme kako bi pokrio rizik koji mu prijeti.

1.6. Ograničenje ovlasti zastupnika osiguratelja vežu ugovaratelja samo ako mu je bilo poznato

U odredbe koje štite ugovaratelja ide i odredba ZOO-a o tome da ograničenja koje osiguratelj uvede na ovlasti zastupnika, a koje nisu bile poznate ugovaratelju osiguranja, ne vežu ugovaratelja osiguranja.¹⁹

¹⁵ V. Arigo, Nobile, Il contratto di assicurazione e di riasicurazione, Assinform ed., 2007., str. 40.

¹⁶ Čl. 942. ZOO.

¹⁷ Rev- 2373/2012, CIT:

„...Donoseći odluku o glavnici nižestupajski sudovi su pravilno primijenili materijalno pravo, jer se dogodio osiguran slučaj te je tuženik dužan tužitelju temeljem odredbe čl. 919. Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, broj 53/91, 73/91, 3/94, 7/96, 112/99 – dalje: ZOO) isplatiti svotu određenu ugovorom. Također su s pravom, a pozivom na odredbu čl. 918 ZOO otklonili primijeniti odredbu čl. 21. st. 1. toč. 2. a. tuženikovih Pravila o kasko osiguranju...“

„...Odredbom čl. 918. ZOO propisano je da su ništave odredbe ugovora koje predviđaju gubitak prava na naknadu ili svotu osiguranja ukoliko osiguranik nakon nastupanja osiguranog slučaja ne izvrši neku od propisanih ili ugovorenih obveza. U konkretnom slučaju ništava je upravo spomenuta odredba čl. 21. st. 1. toč. 2. a. tuženikovih Pravila o kasko osiguranju koja propisuje obvezu osiguranika da nakon prometne nezgode sam osigura kontrolu svoje alkoholiziranosti ili u protivnom gubi prava iz osiguranja...“

¹⁸ Čl. 925., st. 5. ZOO.

¹⁹ Čl. 930., st.2. ZOO.

1.7. *Actio directa* – vrlo važan instrument zaštite oštećenih trećih osoba

U obveznom osiguranju od odgovornosti (kao i u svim ugovorima o osiguranju od odgovornosti) ZOO štiti interes treće oštećene osobe dajući joj pravo izravnog zahtjeva za naknadu štete (*actio directa*) prema osiguratelju štetnika i zabranom osiguratelju da oštećenome ističe prigovore koje bi mogao isticati prema osiguraniku.²⁰

1.8. Zabrana strankama da odstupaju od odredbi ZOO-a

Konačno, kao zaključak, može se reći da je odredba ZOO-a o tome da su ugovorne stranke ovlaštene odstupiti od njegovim kogentnih odredbi samo u slučaju kad to ZOO izričito dopušta, ili određuje da stranke mogu postupiti „kako hoće“, ²¹ a od drugih odredbi samo ako je odstupanje u „nedvojbenom interesu osiguranika“, usmjerena na zaštitu ugovaratelja-osiguranika kao slabije stranke ugovora o osiguranju. Neki, za pravne sustave koji predviđaju obveznu pismenu formu sklapanja ugovora o osiguranju, smatraju da i to odgovara zahtjevu zaštite potrošača – ugovaratelja osiguranja, pošto je pisana forma dobar način očuvanja dokaza o pravoj volji ugovornih strana²².

2. Ugovaratelj osiguranja kao potrošač osigurateljne usluge ili proizvoda

U vrijeme donošenja Zakona o obveznim odnosima²³ tematika zaštite potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga nije bila tema koja bi odviše interesirala zakonodavca, pa je ugovorna zaštita koju smo naveli, bila maksimum dosegnute razine zaštite slabije ugovorne stranke – ugovaratelja osiguranja - osiguranika. Danas je ugovorna zaštita nedostatna, jer se ugovaratelj - osiguranik smatraju potrošačima, pa je i njihova zaštita znatno proširena kako posebnim propisima o zaštiti potrošača tako i propisima o osiguranju.

2.1. Pojam potrošača u osiguranju

Potrošač je neprofesionalni sudionik **fizička osoba** (*consumer*) naspram u pravilu dobro organiziranog profesionalaca (trgovca). *Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovine, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.*²⁴ Pravo zaštite potrošača je prilično novo područje prava i snažno zauzima svoje mjesto zadnjih nekoliko desetljeća kao posebna grana prava, kao posljedica sve češćih i sve važnijih propisa koje donose države u cilju zaštite potrošača raznih roba i usluga na tržištima, pa tako i na tržištu osigurateljnih proizvoda i usluga.

Definiciju potrošača u osiguranju vrlo rijetko ćemo naći u građanskim zakonima. Odredbe o zaštiti potrošača u osiguranju naći ćemo ili u posebnim zakonima koji se odnose na osiguranje (u pravilu, statusno administrativni propisi o osiguranju, ili u posebnim propisima o ugovoru o osiguranju, koje nalazimo u nekim državama), ili u općim propisima o zaštiti potrošača koji se odnose i na potrošače osigurateljnih proizvoda i usluga. Sukladno tome, zaštitu potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga nalazimo

²⁰ Čl. 965. ZOO.

²¹ Čl. 924. ZOO.

²² Karanikić Mirić, M., *Forma ugovora o osiguranju*, Tokovi osiguranja, UOS, Beograd, br. 1/2025., str. 21.

²³ ZOO, 1978., jer se, kad je u pitanju ZOO iz 2005., sadržajno kod ugovora o osiguranju gotovo ništa bitnoga nije promijenilo.

²⁴ Čl. 4., t. 21. Zakona o zaštiti potrošača (dalje: ZZP).

na tri razine:²⁵ a) zaštita temeljem odredbi propisa o ugovoru o osiguranju (ZOO), b) zaštita temeljem propisa o osiguranju (ZOS) i c) zaštita temeljem općih propisa o zaštiti potrošača (ZZP). Dakle, u hrvatskom pravu zaštitu potrošača – ugovaratelja osiguranja - osiguranika, naći ćemo u odredbama Zakona o obveznim odnosima,²⁶ u odredbama Zakona o osiguranju²⁷, i u odredbama Zakona o zaštiti potrošača.²⁸ Hijerarhijski, najprije se primjenjuju odredbe ugovora o osiguranju (ZOO + uvjeti osiguranja), zatim odredbe Zakona o osiguranju i, na kraju, odredbe Zakona o zaštiti potrošača. ZOS u čl. 376., st.1. određuje da „*zaštita prava potrošača provodi se u skladu s odredbama ovoga Zakona i na temelju posebnog zakona kojim se uređuje zaštita potrošača*“. Time je odredio da se prvenstveno primjenjuju odredbe ZOS-a, a zatim odredbe ZZP, ako nešto nije regulirano odredbama ZOS-a.

S obzirom na to da smo odredbe ZOO-a koje su bitne za zaštitu ugovaratelja -osiguranika prikazali u t. 1. ovoga rada, u daljnjem tekstu ćemo se zadržati samo na zaštiti ugovaratelja osiguranja u propisima o osiguranju. To pak ne znači da su nevažne odredbe ZZP-a, koje se – ako nešto posebno nije određeno u propisima o osiguranju - također primjenjuju i na potrošače osigurateljnih proizvoda i usluga (kao primjerice, odredbe o nepoštenim klauzulama, o nepoštenoj praksi, o agresivnoj promidžbi i td.): sve te odredbe sadržajno se odnose i na zaštitu potrošača osigurateljnog proizvoda ili usluge.

Prema odredbi čl. 375. Zakona o osiguranju²⁹ potrošač se definira kao „*potrošač, odnosno svaka fizička osoba koja ima prava i obveze po ugovoru o osiguranju iz vrste osiguranja iz članka 7. ovoga Zakona te korisnici usluga distribucije osiguranja i/ili reosiguranja i distribucije osiguranja*“. ZOS potrošača uvrštava u tzv. **zainteresirane osobe**, među koje ubraja i oštećene u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu. No, odredbe o zaštiti potrošača fizičkih osoba ipak se ne primjenjuju ako taj potrošač osigurava neki rizik iz kategorije velikih rizika.³⁰

2.2. Propisi o osiguranju - obveza informiranja ugovaratelja osiguranja stožerni instrument zaštite osiguranika

Države su vrlo rano došle do spoznaje da je potrebno zaštititi potrošača osigurateljnog proizvoda i usluge kroz obvezu osiguratelja na informiranje zainteresiranih osoba (ugovaratelja osiguranja, osiguranika) o proizvodu ili usluzi osiguranja.³¹ Razlog je ve-

²⁵ Keglević, A., *Ugovorno pravo osiguranja*, Školska knjiga, Zagreb, str. 334.

²⁶ Zakon o obveznim odnosima, Narodne novine 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 155/23.

²⁷ Zakon o osiguranju, Narodne novine 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24.

²⁸ Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine 19/2022.

²⁹ Čl. 7. ZOS-a definira vrste osiguranja i suglasno EU pravu navodi 18 vrsta osiguranja u neživotnim osiguranjima i 6 vrsta životnih osiguranja.

³⁰ Veliki rizici su rizici koje osiguravaju određene osobe, uglavnom pravne, koje ispunjavaju kriterije određene propisima a vezani su za broj djelatnika, djelatnost kojom se bave, prihod koji ostvaruju itd., dakle, može se reći, osobe koje imaju dobro uređenu profesionalnu stručnu službu koja se bavi osiguranjem, pa im posebna zaštita i nije potrebna.

³¹ Tako je njemački Zakon o ugovoru o osiguranju iz 2007. (VVG) u par.7. propisao obvezu osiguratelja da prije sklapanja ugovora o osiguranju dostavi i informira ugovaratelja o uvjetima osiguranja, ali i da mu dadne, pismeno i pravovremeno, druge informacije koje detaljno navodi posebna Uredba od 18. prosinca 2007. o obvezi davanja informacija kod ugovora o osiguranju (VVG InfoV); informacije moraju biti priopćene jasno i razumljivo, koji odgovara „izabranom komunikacijskom sredstvu“, Đorđević, S.- Samardžić, D., *Nje-*

liki broj ponuda osigurateljnih proizvoda i usluga na raznim tržištima osiguranja, pa se zainteresirana osoba kojoj treba osigurateljno pokriće rizika koji joj prijete, teško snalazi i teško nalazi proizvod ili uslugu koja odgovara njegovim osigurateljnim potrebama. Drugi razlog je nastojanje zakonodavca da stavi „*kočnicu neravnoteži koja se može pojaviti općenito u sadržaju ugovora o osiguranju koji se masovno sklapaju, a u korist jače stranke iz ugovora, u koje sigurno spadaju osiguratelji*“.³² U okvir toga nastojanja idu zakonske odredbe o ponudi osiguranja, informativnoj noti (informativni memorandum) i obveze posrednika da informiraju ugovaratelja osiguranja. Naravno, sukladno načelu sinalagmatičnosti ugovornih prava i obveza stranaka ugovora o osiguranju, obveza informiranja osiguratelja o važnim činjenicama glede rizika koji se osigurava, koju ima ugovaratelj osiguranja, drugo je lice iste medalje, koje ćemo, u pravilu, naći u građanskim zakonima ili u zakonima o ugovoru o osiguranju³³. Građanski zakoni u pravilu nemaju odredbi o obvezi osiguratelja na informiranje ugovaratelja osiguranja, pa je obveza osiguratelja na informiranje ugovaratelja -osiguranika sasvim logično morala biti regulirana propisima o osiguranju, kako bi se ravnoteža između ugovornih stranaka uspostavila.

2.2.1. Pravo osiguranja Europske unije

Europska zajednica i, kasnije, Europska unija, rješavanju problema zaštite potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga, pristupile su već osamdesetih godina prošlog stoljeća. Već prvi nacrt odnosno prijedlog direktive Vijeća, koji se odnosio na ujednačavanje zakona, uredbi i administrativnih propisa koje se odnose na osiguranje, od 10. srpnja 1979. sadržavali su odredbe o obvezi informiranja ugovaratelja osiguranja i to o obvezi predugovornog informiranja, kako bi ugovaratelj osiguranja dobio odgovarajuću informaciju o proizvodu, a što je osiguratelj morao unijeti u policu osiguranja ili list pokrića, koje je bio dužan izdati i predati ugovaratelju „bez odlaganja“ nakon sklapanja ugovora o osiguranju.³⁴ Odredbe o zaštiti potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga djelomično se ugrađuju u direktive (smjernice) o osiguranju druge i treće generacije,³⁵ da bi svoj aktualni oblik dobile u IMD³⁶ direktivi i IDD direktivi.³⁷ Naravno, kao što je poznato, direktive su akti EU koji se, za razliku od uredbi, ne primjenjuju izravno, iako im je glavni cilj uspostava funkcionalnog zajedničkog tržišta osiguranja u EU, pa su odredbe direktiva države članice obvezne inkorporirati u nacionalna zakonodavstva do rokova koje propisuju direktive.³⁸

S obzirom na to da je EU zakonodavac bio mišljenja da se učinkovita zaštita prava potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga može i mora osigurati već **prije sklapanja ugovora** o osiguranju kroz obvezu osiguratelja da budućem ugovaratelju osiguranja dadne točne i odgovarajuće informacije, kako bi potrošač dobio pokriće koje odgovara njegovim potrebama. To se čini kroz prodaju, odnosno namjeravanu prodaju osiguranja

mačko ugovorno pravo osiguranja sa prevodom Zakona (VVG), IRZ, Beograd, 2014., str. 110.

³² Nobile, op. cit., str. 3.

³³ V. čl. 931. ZOO-a.

³⁴ Robert, Merkin and Angus Rodger, EC Insurance Law, Longman, London, 1997., str. 38.

³⁵ Keglević, op. cit., str. 334. i dalje.

³⁶ Mediation Insurance Directive.

³⁷ Insurance Distribution Directive.

³⁸ Džidić M., Ćurković M., *Pravo osiguranja*, Pravni fakultet Sveučilišta u Mostaru, 2017., str. 64.

koju obavljaju specijalizirani stručni djelatnici osiguravajućih društava (direktna prodaja) i posebni stručni posrednici (brokери и zastupnici u osiguranju). Zaštita potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga locirana je vremenski u vrijeme prije samog sklapanja ugovora i u vrijeme samog sklapanja ugovora, a proteže se i na vrijeme trajanja ugovora (ukoliko dođe do promjene informacija danih ugovaratelju prije i tokom sklapanja ugovora o osiguranju). Kako je zaštita potrošača usko povezana uz kupnju - prodaju osigurateljnog proizvoda odnosno usluge, koju Direktiva o distribuciji osiguranja (IDD) naziva *distribucijom*, to je i zaštita potrošača usredotočena na informiranje koje distributer osiguranja mora dati potrošaču. Prva direktiva pozornost je usmjerila upravo na posrednike propisujući uvjete koje posrednik u osiguranju mora ispunjavati kako bi mogao stručno i točno obavljati funkciju prodaje osigurateljnih proizvoda i usluga, a u okviru toga određuje i sadržaj obveze informiranja. Direktiva o posredovanju u osiguranju (engleski *Insurance Mediation Directive*, skraćeno: IMD)³⁹ donesena je u ozračju tzv. treće generacije direktiva iz područja osiguranja⁴⁰, i direktive Solventnost II⁴¹ koje su konačno uvele **liberalizaciju uvjeta i tarifa osiguranja** i time još više ukazale na potrebu posebne direktive o zaštiti potrošača, jer je prethodna kontrola uvjeta i tarifa kao institucionalna (državna) kontrola zabranjena i tržište prepušteno slobodnom djelovanju osiguravajućih društava.

Zbog nedostataka koje su se pokazale u primjeni odredbi IMD direktive, a u želji da se stvori jedinstveno EU tržište posredovanja u osiguranju, te da se nakon velike bankarsko -financijske krize, koja se dogodila i zbog prodora financijskih organizacija na područje posredovanja kod sklapanja ugovora o osiguranju, ali i naglog razvoja tzv. investicijskih osiguranja života, zaštite korisnici – potrošači osigurateljnih proizvoda i usluga, EU je pristupila donošenju nove direktive koja je u fokusu imala prvenstveno zaštitu potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga (informiranje potrošača, savjetovanje potrošača, upravljanje proizvodima osiguranja, transparentnost provizija/naknada posrednika itd.). Nova direktiva je napustila naziv Direktiva o posredovanju u osiguranju i uzela naziv Direktiva o distribuciji osiguranja (IDD, skraćena engleskog naziva *Insurance Distribution Directive*).⁴²

IDD je modificirala, integrirala i zamijenila prethodne direktive o posredovanju.⁴³ Ona ima u vidu širu aktivnost koju naziva distribucijom osiguranja u koju ubraja, pored posrednika u širem smislu, i osiguravajuća društva koja obavljaju direktnu prodaju proizvoda i usluga osiguranja. Među novostima su svakako uvođenje novih pravila profesionalnosti distributera (stručnost, podobnost, financijska sposobnost) i transparentnosti njihove djelatnosti, ali i – najznačajnije – nova pravila informiranja potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga.

³⁹ Direktiva je objavljena u Sl. glasilu EU, br. L 009 od 15. siječnja 2003.

⁴⁰ Treća životna direktiva - konsolidirana verzija 2002/83 EZ i Treća neživotna direktiva 92/49/EEZ.

⁴¹ Direktiva solventnost II ustvari objedinjuje odredbe o obvezi obavješćavanja i informiranja ugovaratelja/osiguranika koje su se nalazile u drugim različitim direktivama s područja životnog i neživotnog osiguranja.

⁴² Direktiva br. 2016/97 o distribuciji osiguranja od 20. siječnja 2016., obj. u Sl. glasilu EU br. 26/19 od 2. veljače 2016.

⁴³ Glede posredovanja u osiguranju prethodne direktive su bile Direktiva 77/92/EEZ koja je pozornost usmjerila na subjekte posredovanja, a ne na aktivnost koju posrednici obavljaju; Direktiva 2002/92 EZ (IMD) pozornost posvećuje i djelatnosti koju posrednici obavljaju i u tom dijelu postavlja pravila ponašanja i načelo transparentnosti.

Često promaknu ispod radara i obveze osiguratelja glede proizvoda, iako su te odredbe IDD-a vrlo važne za opću zaštitu ugovaratelja osiguranja općenito. Misli se na upravljanje proizvodom *Product Oversight Governance* (POG); odredbe IDD-a reguliraju ideju, distribuciju proizvoda i – što je posebno važno – kontinuirani nadzor nad proizvodom, što uključuje definiranje cilja koji se proizvodom želi postići i skupine ugovaratelja za koju se proizvod izrađuje i kontrolu postizanja toga cilja; u taj postupak je uključena i valutacija zahtjeva i potreba klijenata/ potrošača proizvoda (*Demands and Needs Test*).

U okviru zaštite potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga jesu i odredbe IDD-a o rješavanju sukoba interesa kod distributera i odredbe o zabrani osigurateljima da uvode sustave nagrađivanja posrednika koji bi mogli imati negativan utjecaj na kvalitetu usluge posredovanja s gledišta interesa ugovaratelja osiguranja. U nizu odredbi usmjerenih na zaštitu ugovaratelja osiguranja jeste i uvođenje obveze distributera da savjetuje ugovaratelja prije sklapanja ugovora o osiguranju i obveze davanja personalizirane preporuke ugovaratelju glede proizvoda, a što mora biti potkrijepljeno individualizacijom razloga zbog kojih se određeni proizvod ili usluga preporuča ugovaratelju.

U cilju osiguranja efikasnosti Direktive IDD, Direktiva ovlašćuje Komisiju da donosi tzv. **delegirane uredbe**, kojima se detaljnije razrađuju obveze informiranja. „*Oblikom Uredbe osigurava se usklađen okvir za sve sudionike na tržištu i on je najbolje moguće jamstvo jednakih pravila za sve, jednakih uvjeta tržišnog natjecanja i odgovarajućeg standarda zaštite potrošača*“, kaže se u t. 2. preambule Delegirane Uredbe Komisije (EU) 2017/2359 od 21. 9. 2017. o dopuni Direktive 2016/97 u pogledu obveze informiranja i pravila poslovanja koja se primjenjuju na distribuciju investicijskih proizvoda osiguranja.

Svi dokumenti vezani uz obvezu informiranja ugovaratelja moraju biti pismeni, pisani jednostavnim i razumljivim jezikom, tiskani slovima koja omogućavaju lako čitanje.⁴⁴ Ova odredba IDD-a čini osigurateljima znatne teškoće, jer pisani dokumenti su u pravilu glomazni, sastavljeni od niza informacija, pa čine glomazan materijal koji se predaje ugovaratelju prije sklapanja ugovora o osiguranju⁴⁵, a što ima za posljedicu **preinformiranost ugovaratelja** i dovodi do kontraučinka i nezainteresiranost za čitanje dobivenih informacija i dokumenata.

Zemlje članica EU morale su prenijeti odredbe Direktive 2016/97 u svoje nacionalne propise.⁴⁶ Na taj način je pravo distribucije osigurateljnih proizvoda i usluga u EU uglavnom izjednačeno, čime se željelo postići jedinstveno tržište posredovanja u osiguranju i jedinstveni način zaštite potrošača - ugovaratelja osiguranika u cijeloj EU. „*Uglavnom izjednačeno*“ zbog toga što Direktiva 2016/97 dozvoljava državama članicama da u nacionalnom zakonodavstvu pooštire odredbe o posredovanju i, sukladno tome, o obvezi informiranja potrošača.

⁴⁴ Prema talijanskom pravu slova ne smiju biti veličine manje od 11, a cijeli dokument redigiran grafički tako da ga se može „ugodno“ čitati, s posebnom grafičkom obradom ograničenja, tereta, obveza, gubitka prava itd. koji su na teret ugovaratelju/osiguraniku, v. Nobile, op. cit., str. 37.

⁴⁵ Jedan takav „paket“ informacija i dokumenata koji se predaje budućem ugovaratelju čine sintetička tabela priloga, informativna nota/memorandum, uvjete osiguranja, glosarij, obrazac ponude koji će ugovaratelj moći popuniti i sl. Sve skupa preko pedeset tiskanih stranica teksta na papiru A 4.

⁴⁶ Hrvatska je to učinila donošenjem Zakona o osiguranju koji toj materiji posvećuje posebnu pozornost u poglavlju II. (čl. 380.- 383.) glave XX. koja nosi naslov „Zaštita zainteresiranih osoba i promidžbene aktivnosti“.

Odredbe IDD-a otvorile su novo poglavlje zaštite ugovaratelja osiguranja kao potrošača osigurateljnih usluga odnosno osigurateljnog proizvoda. Direktiva polazi sa stajališta da je informiranje najbolji način zaštite ugovaratelja osiguranja, pa obvezu informiranja proteže na sve distributere, dakle, na osiguratelje kad sami prodaju svoje proizvode, ali i na sve ostale kanale prodaje, uključivši i internetsku prodaju proizvoda. U okviru kanala prodaje – distributera, kad je u pitanju obveza informiranja ugovaratelja osiguranja, bitno je istaći da je prije zaključenja ugovora o osiguranju nužno informirati ugovaratelja o niz elemenata koji su mu bitni: o osiguratelju, uvjetima osiguranja, tarifama, odnosno o svim bitnim elementima ugovora o osiguranju, postupku prigovora osiguratelju, tijelu koje obavlja nadzor nad osigurateljem, mjerodavnom pravu itd. Kako je tržište osiguranja liberalizirano, to znači da svaki osiguratelj slobodno donosi vlastite i uvjete i tarife, što ima za posljedicu činjenicu da se ti akti razlikuju od osiguratelja do osiguratelja.

Kod pojedinih vrsta osiguranja, posebno kod ugovora o obveznom osiguranju odgovornosti za štete uzrokovane uporabom motornih vozila, često su prisutni razni posrednici koji nude proizvode osiguranja, odnosno sklopanje ugovora o osiguranju (serviseri, *leasing* kuće, prodavači vozila, *rent a car* poduzeća itd.) koji također, kada posreduju kod sklapanja ugovora o osiguranju smatraju se, u smislu odredbi ZOS-a, distributerima osiguranja, te se moraju pridržavati odredbi propisa o obvezi informiranja ugovaratelja osiguranja.

2.2.2. Pravo osiguranja Republike Hrvatske

2.2.2.1. Zakon o zaštiti potrošača

Republika Hrvatska, kao članica Europske unije, u obvezi je bila implementirati (ugraditi) odredbe IDD direktive u svoje nacionalne propise, što je i učinila izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju.⁴⁷ Nadzorno tijelo (HANFA) je također donijelo sukladno svojim ovlastima niz propisa iz područja distribucije osiguranja kao što su pravilnici, mišljenja, preporuke i upute.

Zakon o osiguranju (kao i IDD) definira pojam distribucije osiguranja kao djelatnost predlaganja i sklapanja ugovora o osiguranju, savjetovanje o ugovorima o osiguranju ili obavljanje pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju ili sklapanje takvih ugovora ili pružanje pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovom izvršenju, posebice u rješavanju odštetnih zahtjeva, uključujući i pružanje informacija, itd.⁴⁸

Distribucija osiguranja obuhvaća sve radnje i postupke oko sklapanja ugovora o osiguranju, a iste možemo podijeliti u nekoliko skupina: a) informiranje o osiguratelju b) informiranje o mogućem ugovoru o osiguranju i prijedlogu ugovora c) informiranje o uvjetima i pravilima koji su sastavni dio mogućeg ugovora o osiguranju d) zaključenje ugovora e) praćenje tijeka ugovora i uzimanje u obzir nastalih promjena na tržištu i pomoć pri izvršenju ugovora ako nastupi osigurani slučaj. Vremenski ih također možemo locirati na informacije koje distributer mora dati ugovaratelju **prije sklapanja ugovora** o osiguranju i informacije koje mora dati ugovaratelju **tijekom trajanja ugovora** o osiguranju.⁴⁹

Odredbe o zaštiti potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga su prije donošenja posebnog zakona koji uređuje to pitanje u RH bile sadržane u posebnim propisima (Zakonu o obveznim odnosima, Zakonu o trgovini, Zakonu o tržišnoj inspekciji, itd.). RH je relativno kasno pristupila formalnom i pravnom uređenju položaja i zaštite po-

⁴⁷ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju, objavljen u NN 16/2019.

⁴⁸ V. čl. 399. ZOS.

⁴⁹ V. čl. 381. ZOS-a.

trošača općenito, a moglo bi se reći da je to područje prava intenzivnije uređivano tek približavanjem RH Europskoj uniji.⁵⁰

Prvi cjeloviti Zakon o zaštiti potrošača donesen je 2003.⁵¹ da bi radi nedorečenosti i nejasnoća nedugo nakon toga 2007. na snagu stupio novi Zakon o zaštiti potrošača.⁵² Taj ubrzani razvoj zaštite potrošača je iziskivao da već 2014. Hrvatski sabor, donese ponovno novi Zakon o zaštiti potrošača,⁵³ koji je bio na snazi sve do 2022. kada je stupio na snagu važeći Zakon o zaštiti potrošača.⁵⁴

Dakle, RH je u zadnjih dvadesetak godina donijela čak četiri posebna zakona o potrošačima što govori samo za sebe koliki je snažni europski i hrvatski razvoj prava u zaštiti potrošača, obzirom da je jedno od prioritetnih područja u procesu usklađivanja hrvatskog s pravom EU (*acquis communautaire*) nesumnjivo pravo zaštite potrošača.⁵⁵

Prema odredbama Zakona⁵⁶ potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Pojednostavljeno, potrošač je fizička osoba neprofesionalni sudionik (*consumer*) dobro organiziranog trgovca.⁵⁷

Odredbama Zakona o zaštiti potrošača uređuje se zaštita osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga za osobnu uporabu.

Odredbe citiranog Zakona se supsidijarno primjenjuju i na potrošače kada kupuju i koriste prava iz ugovora o osiguranju, a tu možemo govoriti i o nepoštenim odredbama, agresivnoj poslovnoj praksi i slično, što dovodi do toga da se još uvijek veliki postotak potrošača osjeća nesigurno i bespomoćno *vis a vis* moćnih osiguratelja.

Zakon o zaštiti potrošača uređuje pitanje koje su to nepoštene ugovorne odredbe u ugovorima s potrošačima, te bi se pod time smatrale one odredbe koje uzrokuju značajnu neravnotežu u pravima i obvezama stranaka, a na štetu potrošača kao jedne od ugovornih strana.⁵⁸

2.2.2.2. Zakon o osiguranju

Posebna pravna zaštita potrošača potrebna je kod osigurateljnih proizvoda i usluga, a ponajprije kod tzv. formularnih ugovora, kod kojih se masovno ugovor sklapa uglavnom pristupom - prihvaćanjem uvjeta osiguranja (adhezijski ugovori)⁵⁹ i u tom

⁵⁰ Salač J., Uzelac J., *Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj u kontekstu harmonizacije s pravnom stečevinom Europske unije*, Zagreb, 2014., str. 14. <https://hrcak.srce.hr/file/229903>

⁵¹ Zakon o zaštiti potrošača NN 96/03.

⁵² Zakon o zaštiti potrošača NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09, 56/13.

⁵³ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14.

⁵⁴ Zakon o zaštiti potrošača NN 19/22.

⁵⁵ Bevanda, M., *Odgovornost za štetu izazvanu neispravnim proizvodom u Hrvatskom i bosanskohercegovačkom pravu*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, 2007., str. 3.

⁵⁶ Zakon o zaštiti potrošača NN 19/22.

⁵⁷ Savić, Š., *Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti kao sredstvo zaštite potrošača*, Vizura, Zagreb, 2022., str. 9.

⁵⁸ Dunković D., *Zaštita potrošača i poslovno upravljanje*, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb, 2016., str. 177. – 178.

⁵⁹ Adhezijski ugovori ili ugovori po pristupu su ugovori kod kojih jedna strana prihvaća unaprijed pripremljeni tekst ugovora druge strane; o uvjetima ugovora ne može se pregovarati; druga vrsta formularnih ugovora jesu tzv. tipski ugovori kod kojih je pregovaranje o uvjetima ipak moguće, usp. čl. 295. ZOO.

dijelu se često javlja nekorektno postupanje osiguratelja naspram osiguranika s ciljem ostvarivanja što veće dobiti.⁶⁰ Međutim, uz sve navedeno posebno mjesto u cijelom procesu zauzimaju uvjeti osiguranja koji su sastavni dio ugovora o osiguranju. Uvjeti predstavljaju „zakon“ među strankama (*lex inter partes*).

Slijedom toga postoji obveza osiguratelja da informira ugovaratelja osiguranja o uvjetima osiguranja i da mu omogući da se s tim uvjetima *pravovremeno*, prije sklapanja ugovora o osiguranju, upozna, a što je na neki način i svrhovito jer uvjeti osiguranja imaju odlučujući utjecaj na volju osiguranika u sklapanju ugovora o osiguranju.⁶¹ Problem je i u popunjavanju sadržaja standarda „*pravovremeno*“. Što znači pravovremeno? ZOS to ne definira. Međutim, taj standard treba tumačiti u smislu da se uvjeti osiguranja potrošaču moraju dati *na vrijeme* (*rechtzeitig*), s dovoljnim vremenskim razdobljem prije sklapanja ugovora, kako bi ih ugovaratelj mogao pročitati i proučiti, razumjeti, tražiti objašnjenja i tako bio u stanju odlučiti je li je to ono što njemu treba kod pokrića rizika od kojega se želi osigurati. Predaja uvjeta ugovaratelju u šalterskoj formi prodaje osiguranja, kad gužva ne omogućuje čitanje uvjeta na šalteru, zasigurno ne odgovara potrebi pravovremene predaje uvjeta prije sklapanja ugovora o osiguranju.

Osim uvjeta osiguranja, društvo za osiguranje dužno je prije sklapanja ugovora o osiguranju pružiti ugovaratelju osiguranja i druge informacije (u praksi nazivan *informacijski memorandum*) koje možemo grupirati na: a) informacije o osiguratelju koje sadrže podatke: tvrtku i sjedište društva za osiguranje koje sklapa ugovor o osiguranju, ako se sklapa preko podružnice društva treba navesti tvrtku i sjedište podružnice, b) informacije o ugovoru o osiguranju: roku u kojem ponuda obvezuje ponuditelja, s posebnim naglaskom na pravu ugovaratelja na odustanak od sklopljenog ugovora, uvjeti za prestanak i raskid ugovora, visina premije osiguranja s detaljima kao što su podaci o osnovnoj premiji, dodacima premiji, porezu i troškovima i naknada koje se naplaćuju uz premiju osiguranja, pravo na opoziv ponude za sklapanje ugovora o osiguranju i pravo na odustanak od ugovora o osiguranju, c) informacije o postupku rješavanja pritužbi u svezi s ugovorima, uključujući i adresu za primanje pritužbi i o tijelu za rješavanje pritužbi, d) informacija o tijelu koje je nadležno za nadzor nad društvom za osiguranje i dr.⁶² Uz navedene informacije kod **životnih osiguranja** osiguratelj mora dati ugovaratelju i dodatne informacije o tome gdje ugovaratelj može naći izvješće o solventnosti osiguratelja i njegovom financijskom stanju i omogućiti ugovaratelju jednostavan pristup tim informacijama odnosno podacima; informacije o premiji osiguranja o osnovnom i dodatnom pokriću, osnovici, mjerilu i uvjetima za sudjelovanje u dobiti,⁶³ te pravo na isplatu pripisane dobiti u svim slučajevima isplate osigurnine; informacije o tablicama otkupnih i kapitaliziranih vrijednosti po godinama trajanja te da li su i, ako jesu, ove vrijednosti garantirane; informacija o pravu ugovaratelja na odustanak od sklopljenog ugovora u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora bez bilo kakvog tereta za ugovaratelja koji odustaje; posebne informacije koje su potrebne da bi ugovaratelj pravilno razumio rizike na kojima se temelji ugovor; uz ove informacije, ako se radi o ugovorima

⁶⁰ Savić, op. cit., str. 9. i 10.

⁶¹ Brežanski J., i dr., *Ugovor o osiguranju prema novom ZOO*, Inženjerski biro, 2005., str. 31.

⁶² V. čl. 380. ZOS.

⁶³ Ova odredba bitno doprinosi zaštiti ugovaratelja, jer ZOO nema odredbe o pravu ugovaratelja ili korisnika na sudjelovanje u dobiti, pa je odluka o tome prepuštena osigurateljima, koji, u pravilu, u uvjetima osiguranja to pravo daju u nadležnost tijelima osiguratelja, pa ugovaratelj/korisnik nema nikakvog ni utjecaja ni saznanja po kojim kriterijima ta tijela donose odluku o isplati dobiti. Upravo je to jedan od razloga slabog stupnja razvoja životnih osiguranja u Republici Hrvatskoj.

u kojima ugovaratelj snosi rizik ulaganja premije (*linked police*), osiguratelj mora ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora dati informaciju o vrijednosti fondova, dioničkih udjela i sl. u koje će se ulagati premija. Kod ugovora o osiguranju života, ako društvo za osiguranje navodi iznose potencijalnih isplata „*iznad i izvan ugovorenih isplata*“, što se u praksi radi iz promidžbenih razloga privlačenja ugovaratelja na sklapanje ugovora o životnim osiguranjima, osiguratelj je dužan navesti u informaciji da je primjer obračuna samo **model izračuna** koji se temelji na pretpostavkama, te da na temelju toga **muster izračuna** ugovaratelj osiguranja ne može ostvariti nikakvo potraživanje. Kao što vidimo, kod ugovora o osiguranju života informacije koje osiguratelj mora dati ugovaratelju prije sklapanja ugovora su mnogobrojne i detaljne, što je i razumljivo jer se kod životnih osiguranja u svakom ugovoru provlači i tzv. **štedna komponenta** koja je u pravilu motiv ugovaratelju na sklapanje ugovora.

Prema odredbi ZOS-a,⁶⁴ ako tijekom trajanja ugovora o osiguranju dođe do promjene podataka/informacija, koje su ugovaratelju osiguranja dani prije sklapanja ugovora, osiguratelj ima obvezu ugovaratelja informirati o tim promjenama.

Obveze informiranja ugovaratelja prije sklapanja ugovora o osiguranju koje ima osiguratelj odnose se na sve distributere osigurateljnih proizvoda i usluga, čime je potrošač zaštićen bez obzira tko prodaje osigurateljni proizvod.⁶⁵

Također i Zakon o obveznim osiguranjima u prometu⁶⁶ u svojim odredbama i strukturom je usmjeren na zaštitu ugovaratelja osiguranja, odnosno potrošača. U tom smjeru i nadzorno tijelo HANFA, svojim aktima i aktivnostima značajno doprinosi zaštiti potrošača.⁶⁷ Također, značajan doprinos zaštiti ugovaratelja osiguranja odnosno potrošača imaju i autonomni akti osiguratelja kao što je etički kodeks osigurateljne i reosigurateljne djelatnosti.⁶⁸ U tim kodeksima propisuju se pravila ponašanja osiguratelja u svim fazama sklapanja ugovora o osiguranju, od ponude do rješavanja naknade kad nastane osigurani slučaj.

Zaključak

Svrha osiguranja jeste zaštita imovine, života i zdravlja ljudi od rizika koji im prijete i koji bi mogli imati ekonomski negativne posljedice, ako se ostvare. Osiguranje je, kao i kod svake druge robe ili usluge, proizvod odnosno usluga, koju danas, u suvremenim uvjetima nude posebni profesionalni trgovci – osiguratelji. U odnosu osiguratelj – ugovaratelj osiguranja slabija stranka iz ugovora jeste ugovaratelj osiguranja, pogotovo ugovaratelj fizička osoba, koja ispunjava svojstva potrošača osigurateljnog proizvoda i usluge. S obzirom na tržište osiguranja gdje vrlo veliki broj osiguratelja nudi svoje proizvode i usluge, običnom potrošaču, ugovaratelju osiguranja, teško se snaći i naći odgovarajuće osigurateljno pokriće rizika koji mu prijete. Tu slabiju stranku zakonodavac

⁶⁴ Čl. 381.

⁶⁵ Ta obveza se odnosi i na tzv. sporednog posrednika, čl. 408. ZOS-a.

⁶⁶ Zakon o obveznom osiguranju u prometu NN 151/05., 36/09, 75/09, 76/13, 152/14, 155/23.

⁶⁷ Vrlo značajan akt HANF-e je Pravilnik o postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u prometu, NN 79/24, koji svojim odredbama regulira postupak rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba pred osigurateljem; u Pravilniku su detaljno propisane obveze osiguratelja vezane za informiranje oštećenoga koji traži naknadu štete o njegovim pravima, o sadržaju obrazložene ponude i utemeljenog odgovora, o obrascu s ključnim informacijama (KIZO) koji se uručuje oštećenome kod podnošenja odštetnog zahtjeva itd.

⁶⁸ Hrvatski osiguratelji su donijeli etički Kodeks osigurateljne i reosigurateljne djelatnosti još 2004.

nastoji zaštititi i tu zaštitu uređuje u propisima koji reguliraju ugovor o osiguranju, u propisima koji reguliraju zaštitu (svih) potrošača općenito, te u propisima koji se odnose posebno na osiguranje u kojima je sadržana i zaštita ugovaratelja osiguranja.

Europska unija ima dugu povijest nastojanja zaštite potrošača. Ta zaštita se mijenjala tijekom godina i prilagođavala novim okolnostima na tržištu osiguranja (jedinstveno EU tržište osiguranja). Ugovori o osiguranju postaju sve kompliciraniji, posebno kod životnih osiguranja kod kojih je rizik ulaganja na ugovaratelju osiguranja. Potrošač je u opasnosti kupovanja osigurateljnog proizvoda i usluge koji mu ne odgovaraju. Da ga zaštititi, zakonodavac EU donio je više direktiva o zaštiti potrošača, a u posebnoj IDD direktivi, stao je na stajalište da je uređenje posredničkog posla kroz propise o stručnosti, podobnosti, primjerenosti posrednika osiguranja te kroz odredbe o obvezama informiranja potrošača osigurateljnog proizvoda i usluga – najbolji način zaštite potrošača. Informirani potrošač je siguran potrošač. Siguran potrošač je zadovoljan potrošač, što ima za posljedicu izbjegavanje nepotrebnih, dugotrajnih, skupih i neizvjesnih sudskih sporova.

Hrvatsko pravo zaštite potrošača osigurateljnog proizvoda i usluge u cijelosti je usuglašeno s odredbama EU prava o zaštiti potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga. S tehničkog gledišta sve je u redu. No, taj red se vrlo često u životu, kod sklapanja ugovora o osiguranju, poremeti krivnjom osiguratelja (izostanak propisanih informacija). Zato je na državnim tijelima nadzora zadaća - kontrola pridržavaju li se osiguratelji propisa o informiranju ugovaratelja osiguranja prije i za vrijeme sklapanja ugovora, odnosno i tijekom trajanja ugovora, ako se dane informacije u međuvremenu promijene i nastane nova situacija. Na ugovarateljima i udrugama potrošača je pak zadaća obrazovati potrošače, upoznati ih s njihovim pravima na informiranje, kako bi kod sklapanja ugovora o osiguranju dobili proizvod koji im treba.

Mile LASIĆ, PhD., full professor
Faculty of Law,, University of Mostar
mile.lasic@pf.sum.ba

Šime SAVIĆ, PhD., Lawyer
Ilica 191 C, Zagreb
sime.savic2@gmail.com

CONCLUSION OF INSURANCE CONTRACTS AND CONSUMER PROTECTION

Abstract: *The modern way of concluding insurance contracts is generally such that the policyholder adheres to the contract (an adhesion contract), and the contract is formed by accepting the insurance terms, which determine the content of the relationship between the “insurer and the insured.” These terms are unilaterally and preemptively set by one party to the contract—the insurer—as the stronger party in the intended insurance contract. The policyholder, as the weaker party, is usually a non-professional purchasing an insurance protection product from the insurer and is exposed to the risk of entering into an insurance contract that may not meet their insurance protection needs. Therefore, it is necessary to protect this policyholder, this consumer of an insurance product and/or service, to ensure that they are able to meet their need for protection against the risks (hazards) they face.*

This paper addresses the state of consumer protection—natural persons—in the Republic of Croatia, through the insurer's obligation to inform the policyholder about the insurance contract both before and at the time of contract conclusion. In particular, it analyzes: the protection of the policyholder as the weaker party in the insurance contract through the provisions of the Civil Obligations Act concerning insurance contracts, and the policyholder as a consumer of insurance services or products.

Keywords: *protection of consumers of insurance products and services, insurer's obligation for pre-contractual and contractual information provision to the policyholder, distribution of insurance products and services.*