

Jasmina Đokić *

TRANSPARENTNOST KOD UGOVORA O OSIGURANJU: OBAVEZA INFORMIRANJA I SAVJETOVANJA OSIGURANIKA

SAŽETAK

Pravila o zaštiti potrošača, koja su se razvijala uporedo s razvojem konsumerizma od 1950-tih godina prošlog stoljeća, utjecala su i na nacionalna zakonodavstva pojedinih država koje su postepeno uvodile instrumente zaštite potrošača i u ugovorno pravo osiguranja. Tipični primjeri takvih instrumenata koji pružaju zaštitu osiguranika su: pravo na raskid, pravo na pravodobnu dostavu dokumentacije potrebne za zaključenje ugovora, te pravo na informacije i savjete od osiguratelja, posrednika ili brokera. Uvođenjem prava na informiranost i savjetovanje osiguranika kako u predugovornoj fazi, tako i tokom trajanja ugovora, ostvaruje se načelo transparentnosti. U različitim pravnim režimima prihvaćen je različit pristup reguliranja, pa tako imamo transparentnost u užem smislu gdje je pravo na informaciju i savjet zakonom predviđeno samo za osiguranike – potrošače, te načelo transparentnosti u širem smislu ukoliko pravo na informiranost i savjetovanje postoji neovisno radi li se o potrošaču ili ne. U ovom radu dat ćemo osnovna obilježja načela transparentnosti kod ugovora o osiguranju, zatim ćemo analizirati regulativu o informiranju i savjetovanju osiguranika u komunitarnom pravu s posebnim osvrtom na njemačko pravo koje je unijelo značajne izmjene dosadašnjih rješenja, sve u cilju zaštite osiguranika kao slabije strane u ugovornom odnosu. Naknadno ćemo dati prikaz domaćih propisa koji reguliraju ovu oblast, njihovo dosadašnje usklađenje s *acquisom* Europske Unije, usporedbu s propisima iz regiona, te određene prijedloge za izmjene zakonodavstva *de lege ferenda*.

Ključne riječi: načelo transparentnosti, informiranje osiguranika, savjetovanje osiguranika.

* doktorantica na Pravnom fakultetu Univerziteta u Zenici, Bosna Sunce osiguranje d.d. Sarajevo.

UVOD

Načelo transparentnosti kod ugovora o osiguranju razlikuje se u pojedinim pravnim sistemima prema vrsti osiguranika na koje se primjenjuje. Tako englesko pravo slijedi tzv. suženi pristup što pretpostavlja da se načelo transparentnosti primjenjuje samo na osiguranike potrošače.¹ Drugi pravni sistemi, kao na primjer njemački, propisuju primjenu načela transparentnosti kod svih ugovora o osiguranju, bez obzira radi li se o osiguraniku – potrošaču ili ne.² Obaveze informiranja i savjetovanja osiguranika sadržane su u više direktiva Europske Unije, kao i u Principima europskog ugovornog prava osiguranja. Njemački zakonodavac je dodatno unaprijedio zaštitu osiguranika na način da je sveobuhvatno regulirao kako obavezu informiranja, tako i obavezu savjetovanja, te je predvidio pravo na naknadu štete u slučaju da se osiguratelj ne pridržava te obaveze. U radu ćemo vidjeti da li prevelika količina informacija koju zahtijeva novija legislativa na nivou EU može biti ponekad kontraproduktivna i zbunjujuća za osiguranika. U Bosni i Hercegovini je na državnom nivou opće pravo na informaciju ustanovljeno Zakonom o zaštiti potrošača, dok su entitetskim zakonima iz oblasti osiguranja detaljnije regulirane obaveze osiguratelja, odnosno posrednika u pogledu pružanja informacija osiguraniku. Važeći propisi iz oblasti osiguranja u BiH slijede širi pojam transparentnosti, tj. ne prave razliku između potrošača i drugih osiguranika u pogledu prava na informaciju, ali istodobno ne preciziraju koje informacije je osiguratelj dužan dati u predugovornoj fazi, a koje nakon zaključenja ugovora. U proceduri je donošenje novog Zakona o osiguranju FBiH u čijem Nacrtu je predviđena navedena podjela s preciziranim sadržajem vrsta informacija u pojedinim fazama ugovora, ali se, što se tiče načela transparentnosti, predlagatelj Zakona vratio korak unatrag, odnosno predvidio je obavezu informiranja samo za osiguranike potrošače.

1) Navedeno je regulirano člankom 3. Pravila o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima (*The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations, Statutory instruments 2083/1999*), a navedeni propis je nastao kao rezultat usklađivanja nacionalnog zakonodavstva s Direktivom 93/13/EEZ o nepoštenim ugovornim odredbama.

2) Burling J.M., Lazarus K.: *Research Handbook on International Insurance Law and Regulation*, 114.

1. Pojam načela transparentnosti u osiguranju

Ugovor o osiguranju je adhezioni ugovor, što znači da ugovaratelj osiguranja ima samo dvije opcije: da prihvati u cijelosti standardne uvjete koje utvrđuje druga strana, tj. osiguratelj ili da odbije zaključenje ugovora. U prodaji osiguranja načelo transparentnosti ima značajnu ulogu prvenstveno zbog toga što je osiguranje specifičan pravni proizvod, te za razliku razmjene robe za novac, kod osiguranja imamo, sve do nastanka osiguranog slučaja, razmjenu obećanja činidbe za novac.³ Po svojoj prirodi, osigurateljni proizvod je kompliciran i kompleksan, tako da je običnom kupcu takvog proizvoda teško, a ponekad i nemoguće, potpuno razumjeti sve odredbe ugovora prije nego što ga zaključi.⁴ Ne postoji općeprihvaćena definicija načela transparentnosti, ali se generalno može reći da ovo načelo omogućava ugovaratelju osiguranja da bude pravilno i korektno informiran o pravima i obavezama koje proistječu iz ugovora o osiguranju kako bi donio ispravnu odluku o zaključenju tog ugovora.⁵ U predugovornoj fazi dužnost osiguratelja da informira potencijalnog osiguranika sastoji se u pružanju relevantnih informacija koje se tiču bitnih sastojaka ugovora. Tu se postavlja pitanje da li svaki osiguranik treba biti jednako zaštićen pravilima protekcionističkog karaktera ili se one trebaju odnositi samo na osiguranike potrošače, tj. osobe koje se u smislu potrošačkih propisa smatraju potrošačima.⁶ U teoriji se pojavljuju i mišljenja da čak i kad je potencijalni osiguranik financijski jači, pretpostavlja se da nema dovoljno potrebnih znanja o predmetu osiguranja, kao i njegovom pravnom tumačenju, te mu treba pomoći da donese ispravnu odluku.⁷ Informacija bi trebala biti u pismenom obliku, pisana jasnim jezikom s normalnim fontom slova, obično u formi posebnog informativnog dokumenta. Sadržaj informacije

3) M. Wandt, „Transparency as a General Principle of Insurance Law“, u *Transparency in Insurance Law*, Sigorta Hukuku Türk Derneği (AIDA – Turkey), 2012, 11.

4) O. Brand, „Requirements Regarding Transparency of Standard Terms“, u *Transparency in Insurance Law*, Sigorta Hukuku Türk Derneği (AIDA – Turkey), 2012, 54.

5) O. Brand, 54.

6) O tome vidi u: N. Petrović Tomić, „Zaštita potrošača usluga osiguranja“, Beograd, 2015, 81-86. Autorica navodi tri kategorije osoba koje se mogu smatrati potrošačima usluga osiguranja: 1. fizičke osobe koje pribavljaju osiguranje za lične ili porodične svrhe, 2. fizičke osobe koje pribavljaju osiguranje izvan profesionalne djelatnosti i 3. pravne osobe male ili srednje veličine. Osiguranici koji se osiguravaju od tzv. velikih rizika ne mogu se svrstati u potrošače usluga osiguranja.

7) S. Unan, „Insurer’s Pre-contractual Duties to Inform and Warn/Advise“, u *Insurer’s Pre-contractual Information Duty*, Sigorta Hukuku Türk Derneği (AIDA – Turkey), 2013, 9.

treba biti zasnovan na potrebama klijenta, kao i prethodnim pregovorima između ugovornih strana o sadržaju ugovora.⁸ Međutim, čak i kod zaključenja ugovora kojem su prethodili pregovori između osiguratelja i osiguranika, osiguranik najčešće ne može utjecati na elemente ugovora niti na njegove uvjete. Zbog toga se dešava da osiguranik bude izložen nepoštenim ugovornim odredbama. Kao dodatni vid zaštite osiguranika, nameće se i dužnost savjetovanja koja se nadovezuje na dužnost informiranja. Smisao savjetovanja je individualizirani pristup osobi zainteresiranoj za ugovor o osiguranju, te saopćavanje ograničenog kruga bitnih informacija, uz uvažavanje njenih potreba, želja i mogućnosti.⁹

Postoje različiti modeli zaključenja ugovora o osiguranju. Zaključenje ugovora pri kojem je osiguranik prethodno informiran o bitnim elementima ugovora i njegovim uvjetima predstavlja tzv. „model ponude“. Od njega se razlikuje tzv. „model police“ koji predviđa da budući osiguranik daje ponudu za zaključenje ugovora popunjavanjem obrasca, a osiguratelj šalje policu (prihvat ponude) zajedno s relevantnim informacijama, obično u formi uvjeta osiguranja. Ugovor je u tom slučaju zaključen dostavom police i informativnih dokumenata osiguraniku.¹⁰¹¹

Njemački zakonodavac je donošenjem novog Zakona o ugovoru o osiguranju napustio ovaj model, jer je ocijenjen kao zastarjeo i kao takav nedovoljno je štitio prava potrošača – osiguranika. U našem pravu, ugovor o osiguranju je reguliran Zakonom o obligacionim odnosima, te za perfekciju ugovora o osiguranju predviđa da ugovorne strane moraju potpisati policu ili list pokrića, što znači da se primjenjuje „model police“.¹²

8) A. Keglevic, „Pre-contractual Information Duty and Unfair Contract Terms“, u *Insurer's Pre-contractual Information Duty*, Sigorta Hukuku Türk Demeği (AIDA – Turkey), 2013, 77.

9) N. P. Tomić, 203.

10) S. Unan, 18.

11) Kombinacija ova dva modela je tzv. „*invitatio model*“ koji podrazumijeva da potencijalni osiguranik, nakon što je dobio informacije o osigurateljnom proizvodu, podnosi pismeni zahtjev za ponudu (*invitatio ad offerendum*), a osiguratelj nakon ocjene zahtjeva i evaluacije rizika daje ponudu za osiguranje, koja, ako bude prihvaćena, čini sastavni dio ugovora. Ovaj model najviše štiti osiguranika jer isti na osnovu prethodno razmotrenih informacija postavlja zahtjev za ponudu (*invitation to bid*) gdje izražava svoje potrebe i očekivanja, te se na taj način izbjegavaju eventualni nesporazumi oko osiguravajućeg pokrića po ugovoru.

12) Čl. 901. Zakona o obligacionim odnosima – ZOO

2. Obaveze informiranja i savjetovanja osiguranika u komunitarnom pravu

Pravo na informiranost je, kao jedno od osnovnih prava potrošača, garantirano Lisabonskim ugovorom iz 2007.¹³ Temeljne odredbe o pružanju informacija ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju nalaze se u Trećoj direktivi o neživotnim osiguranjima br. 92/49/EEZ¹⁴ i Trećoj direktivi o životnim osiguranjima br. 2002/83/EZ.¹⁵ Direktiva o neživotnim osiguranjima djelimično je izmijenjena i dopunjena Direktivom Solventnost II,¹⁶ a odredbe o obavezi predugovornog informiranja osiguranika sadržane su i u Načelima Europskog ugovornog prava osiguranja. Također, Direktiva 2002/92/EC o posredovanju u osiguranju predviđa obaveze posrednika u osiguranju na informiranje i savjetovanje potencijalnih osiguranika.

2.1. Treća Direktiva o neživotnim osiguranjima

Treća Direktiva o neživotnim osiguranjima predviđa dvije obaveze osiguratelja u pogledu davanja informacija prilikom zaključenja ugovora o osiguranju s fizičkom osobom. Ona osiguratelju nameće obavezu informiranja osiguranika o mjerodavnom pravu koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju kada ugovorne strane nemaju pravo izbora, odnosno o činjenici da ugovorne strane mogu odabrati pravo koje se primjenjuje na ugovor, kada pravo na taj izbor imaju (pri čemu osiguratelj je obavezan dati svoj prijedlog u pogledu izbora prava). Nadalje osiguratelj je dužan potencijalnog ugovaratelja osiguranja obavijestiti o postupanju povodom pritužbi, o eventualnom postojanju tijela koje rješava pritužbe neovisno o postojanju prava ugovaratelja osiguranja na sudsku zaštitu.¹⁷

13) Čl. 169. Lisabonskog ugovora kojim se mijenjaju i dopunjuju Ugovor o Europskoj Uniji i Ugovor o osnivanju Europske Zajednice potpisan u Lisabonu 13.12.2007. god., Adrias - HAZU, Split 2009.

14) Direktiva Vijeća 92/49/EEZ od 18. juna 1992. o usklađivanju zakonskih, podzakonskih i upravnih akata koji se tiču neposrednog osiguranja, s iznimkom osiguranja života te kojom se dopunjuju Direktive 73/239/EEZ i 88/357/EEZ, OJ L 228, str. 1–23.

15) Direktiva 2002/83/EZ od 5. 11. 2002 o životnim osiguranjima, OJ L 345, str. 1–51.

16) Puni naziv je: Direktiva 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 11. 2009. o osnivanju i obavljanju djelatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II), OJ L 335/1 od 17. 12. 2009, str. 153–307.

17) Čl. 31. st. 1. Direktive 92/49 EEZ

U slučaju da osiguravajuće društvo iz druge države članice nudi osiguranje preko podružnice osnovane u toj državi ili nekoj (trećoj) državi članici ili ga nudi u svom prekograničnom poslovanju, tada prije zaključenja ugovora o osiguranju i preuzimanja bilo koje obaveze, osiguravatelj mora ugovaratelja, bez obzira radi li se fizičkoj ili pravnoj osobi, obavijestiti o državi članici na čijoj se teritoriji nalazi sjedište osiguravajućeg društva, odnosno podružnice s kojom se ugovor o osiguranju zaključuje. Trećom direktivom je povodom ove informacije ustanovljena još jedna obaveza za osiguravača, da u ponudi osiguranja, ugovoru o osiguranju ili bilo kom drugom dokumentu kojim se obezbeđuje pokriće rizika (npr. listu pokrića) upiše adresa sjedišta društva (osiguravatelja), odnosno adresu sjedišta podružnice društva koja preuzima rizik.¹⁸

2.2. Treća direktiva o životnim osiguranjima

Direktiva 2002/83/EZ predstavlja dopunu prethodne Direktive o životnim osiguranjima iz 1992. godine.¹⁹ U preambuli Direktive iz 1992. naglašena je potreba da se potencijalnom ugovaratelju osiguranja omogućí pristup svim informacijama koje su potrebne da bi mogao odabrati ugovor koji najviše odgovara njegovim zahtjevima. Također je navedeno da je obaveza informiranja veoma važna pošto ugovor o osiguranju života često karakteriziraju dugotrajnije činidbe, tako da se ugovaratelju trebaju pružiti jasne i ažurne informacije o bitnim karakteristikama ponuđenog osigurateljnog proizvoda. Treća direktiva o životnim osiguranjima u svom Aneksu III taksativno navodi popis informacija koje je osiguravatelj dužan dostaviti ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora, a koje se mogu podijeliti u dvije grupe: informacije koje se odnose na osiguravatelja i informacije koji se odnose na obavezu koju osiguravatelj preuzima ugovorom.²⁰ Države članice imaju pravo propisati da su osiguratelj dužni

18) J. Slavnić / S. Jovanović, „Obaveza davanja predugovornih informacija i informacija posle zaključenja ugovora o osiguranju potrošačima usluga osiguranja prema direktivama EU i zakonima država članica“, *Revija za pravo osiguranja* 3/2008, 30.

19) Direktiva Vijeća 92/96/EEZ od 10. novembra 1992. o usklađivanju zakonskih, podzakonskih i upravnih akata u pogledu neposrednog životnog osiguranja (OJ EU L360)

20) Informacije koje se odnose na osiguravatelja su: firma, pravno-organizacijski oblik, naziv države u kojoj se nalazi sjedište osiguravatelja kao i adresa sjedišta, te podatke o podružnici ili agenciji osiguratelja s kojima se sklapa ugovor o osiguranju. Informacije koje se odnose na obavezu, a koje je potrebno dostaviti ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju jesu: definicija svakog prava i svake opcije, trajanje ugovora o osiguranju, način prestanka (raskida) ugovora, načina plaćanja i duljina trajanja plaćanja premije, podaci o osnovici i mjerilu za sudjelovanje

dostaviti i dodatne podatke pored onih navedenih u Direktivi, ali samo ako je to potrebno da bi ugovaratelj osiguranja pravilno razumio bitne elemente obveze koju će preuzeti.²¹ Ova Direktiva predviđa i obaveze osiguratelja na davanje informacija osiguraniku i nakon zaključenja ugovora, a odnose se na informiranje o organizacionim promjenama u društvu za osiguranje, te izmjenama uvjeta osiguranja ili druge regulative, kao i godišnje obavještanje o stanju učešća u dobiti.²²

U predmetu Walter Enders protiv Allianz Lebensversicherung AG povodom zahtjeva za prethodno odlučivanje kojeg je podnio njemački Savezni vrhovni sud, Europski sud pravde je odlučivao da li je odredba tada važećeg njemačkog Zakona o ugovoru o osiguranju koja predviđa objektivni rok od godinu dana od dana uplate prve premije za otkaz ugovora o osiguranju života, u slučaju da je osiguratelj ugovaratelju osiguranja prilikom predaje ponude propustio pružiti informaciju za potrošače o pravu na žalbu, odnosno na otkaz ugovora, u skladu s važećim propisima EU. Sud je donio odluku da je sporna odredba njemačkog Zakona u suprotnosti s pravom EU, odnosno s predmetnim direktivama, s obrazloženjem da ugovaratelju osiguranja prije zaključenja ugovora nisu bile pružene sve potrebne informacije o pravu na žalbu i načinu otkaza ugovora.²³ Nakon ove odluke Europskog suda pravde, Savezni vrhovni sud Njemačke je presudio da osiguranik, zbog nedovoljne informiranosti prije zaključenja ugovora, ima pravo na povrat uplaćene premije zajedno s kamatama koje je osiguratelj ostvario zbog neosnovanog bogaćenja, uz odbitak dijela koji se odnosi na

vanje u dobiti, podaci o tablici otkupne vrijednosti za koju se jamči te o visini premije za svaki rizik (glavni i dodatni), definiciju udjela u investicijskim fondovima za koje se vežu prava iz ugovora o osiguranju i struktura ulaganja (za ugovore o životnom osiguranju vezane uz udjele u investicijske fondove), način traženja primjene „cooling off” perioda, opće informacije o poreznom sustavu koji se primjenjuje na ugovor o osiguranju, način rješavanja pritužbi ugovaratelja osiguranja, osiguranika i korisnika osiguranja, te podaci o eventualnom postojanju tijela koje rješava pritužbe neovisno o mogućnosti korištenja prava na sudsku zaštitu te konačno podaci o mjerodavnom pravu koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju (za slučaj kada stranke nemaju mogućnost izbora, odnosno obavijestiti ih o pravu da same izaberu mjerodavno pravo kada im se takva mogućnost priznaje).

21) L. Belanić, „Obaveza informiranja i savjetovanja potrošača usluga osiguranja u europskom pravu“, *Moderno pravo osiguranja: tekuća pitanja i trendovi - Modern Insurance Law: Current Trends and Issues*; 15, 83-98, 2014, <http://www.srbija-aida.org/casopis.htm> (26.05.2015)

22) Direktiva 2002/83/EZ, čl. 36, Dodatak III

23) Presuda od 19. decembra 2013., predmet C-209/12, dostupno na www.curia.eu

snošenje rizika, koji je u odnosu na ukupnu svotu bio zanemarljiv.²⁴

Ako usporedimo odredbe Direktiva treće generacije životnog i neživotnog osiguranja, možemo zaključiti da se kod neživotnog osiguranja obaveza osiguratelja u pogledu informiranja osiguranika iscrpljuje dostavom osnovnih predugovornih informacija, dok je kod životnog osiguranja predviđen čitav katalog, kako predugovornih, tako i informacija nakon zaključenja ugovora. *Ratio* ovakvog reguliranja nije opravdan budući da i osiguranici neživotnog osiguranja imaju jednaku potrebu za ovim vidom zaštite kao i osiguranici životnog osiguranja, jer se u oba slučaja najčešće radi o fizičkim osobama koji nedovoljno razumiju transakciju u koju se upuštaju i za koju se mogu odlučiti samo ako ih kvalitetno informira osiguratelj koji se tim poslovima profesionalno bavi.²⁵ Države članice takvu nelogičnost ispravile na način da su u svojim nacionalnim propisima za sva osiguranja osoba i za neživotna osiguranja odredile identične zahtjeve u pogledu informacija koje je osiguravač dužan dati prema Direktivi o životnim osiguranjima, osim onih koje su specifične za ovo osiguranje.²⁶ U nastavku izlaganja vidjet ćemo da su se za takvu opciju opredijelili i entitetski zakonodavci u Bosni i Hercegovini.

Osim navedenih obaveza informiranja koje su propisane odredbama direktiva iz područja osiguranja, osiguranici u državama članicama EU su dodatno zaštićeni i odredbama Direktive o distancionom marketingu finansijskih usluga.²⁷ Budući da ugovor o osiguranju spada u kategoriju ugovora o pružanju finansijskih usluga²⁸, odredbe ove Direktive mogu se primijeniti u slučajevima sklapanja ugovora o osiguranju putem sredstava daljinske komunikacije, primjerice putem interneta. Ova Direktiva predviđa četiri vrste informacija koje je potrebno prenijeti potencijalnom ugovaratelju usluga (osiguraniku): 1) informacije o pružatelju usluga, 2) informacije o proizvodu, 3) posebne informacije o načinu distribucije, 4)

24) E. Bišof, „Reforma nemačkog Zakona o ugovoru o osiguranju i njen uticaj na praksu osiguranja i sudsku praksu“, *Zbornik radova Pravo osiguranja, uprava i transparentnost – osnovne pravne sigurnosti*, Palić, 2015., 32.

25) N.P. Tomić, 149 – 150.

26) Vidi više o tome u Slavnić / Jovanović, 2008, 30.

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

28) Belanić, 8.

informacije o pravnoj pomoći, odnosno pravnim lijekovima.²⁹

2.3. Direktiva Solventnost II

Solventnost II predstavlja novi pravni okvir koji je predviđen za područje osiguranja i reosiguranja u Europskoj uniji, s osnovnim ciljem prevladavanja razlika između nacionalnih prava pojedinih država članica. Ovaj okvir predstavlja reformu svih propisa iz područja nadzora osiguranja, odnosno reosiguranja, te je riječ o svojevrsnoj kodifikaciji postojećih pravnih propisa u jedinstveni akt.³⁰ Direktive treće generacije neživotnih i životnih osiguranja biti će zamijenjene sveobuhvatnom Direktivom Solventnost II koja treba stupiti na snagu 1.1.2016. godine. U pogledu predugovornog informiranja u neživotnim osiguranjima u cijelosti preuzima odredbe Treće direktive o neživotnim osiguranjima bez uvođenja nekih novina. Što se tiče predugovornog informiranja ugovaratelja životnih osiguranja, ova direktiva normira neke dodatne obaveze za osiguravatelja, u smislu da ugovaratelja osiguranja mora uputiti na svoje izvješće o solventnosti i financijskom stanju, obavijestiti ga o načinima izračunavanja i raspodjele bonusa, te naznačiti otkupne i uplaćene vrijednosti, kao i opseg u kojem su one zajamčene. Također, osiguratelj je dužan predati ugovaratelju osiguranja primjer izračuna u slučaju plaćanja iznad ili izvan ugovorom dogovorenih plaćanja, uz upozorenje da se izračun temelji samo na fiktivnim pretpostavkama, te da na temelju izračuna ugovaratelj osiguranja ne ostvaruje nikakva ugovorna potraživanja.³¹ Na osnovu izvještaja udruženja Insurance Europe³², broj predugovornih informacija koje je osiguratelj dužan dati osiguraniku sukladno odredbama Direktive Solvency II narastao je sa dvadeset, koje je predviđala Treća direktiva o životnim osiguranjima, na šezdeset šest, koliko predviđa Solvency II.³³ Ostaje otvoreno pitanje je

29) Svaka od ovih vrsta dalje se raščlanjuje na podvrste informacija koje je pružatelj usluga dužan dati korisniku (čl. 3.st. 1.toč.1-3. Direktive o distancionom marketingu financijskih usluga)

30) M. Grgić, „Harmonizacija propisa iz područja osiguranja i reosiguranja putem pravnog okvira Solventnost II“, *ZPR* 2 (2) 2013; 161-183

31) L. Belanić, 4.

32) Insurance Europe je krovna organizacija koja okuplja udruženja osiguratelja iz svih država članica EU i Švicarske, te Rusije i Srbije kao pridruženih partnera. O njenom ustroju i djelokrugu više na: <http://www.insuranceeurope.eu/>.

33) U proceduri je donošenje nove Direktive o posredovanju u osiguranju (Insurance Mediation Directive – IMD 2) koja će, prema Izvještaju Insurance Europe, posredniku nametnuti nove obaveze pružanja velike količine informacija.

li osiguraniku potrebna tolika količina informacija da bi usporedio osigurateljne proizvode i donio informiranu odluku o zaključenju ugovora, ili će *information overload* proizvesti negativan učinak u smislu odvratanja potencijalnog osiguranika od proizvoda za koji je zainteresiran. Stoga je navedena asocijacija istakla potrebu da Europska Komisija prilikom donošenja budućih propisa umjesto normiranja obaveze pružanja dodatnih informacija, stavi akcenat na kvalitetu postojećih.

2.4. Načela europskog ugovornog prava osiguranja (PEICL)

U sklopu ideje o uspostavi jedinstvenog tržišta EU, Europska Komisija već dugi niz godina podržava inicijativu izrade zajedničkog europskog ugovornog prava čiji sastavni dio čini i ugovorno pravo osiguranja. Projekt unifikacije ugovornog prava kontinuirano traje već dugi niz godina, a manifestira se kroz rad Studijske grupe za izradu europskog građanskog zakonika koja je formirala Nacrt Zajedničkog referentnog okvira (*Draft Common Frame of Reference – DCFR*) koji se nadovezuje na rad Lando Komisije, odnosno njihova Načela europskog ugovornog prava.³⁴ Paralelno s izradom DCFR-a, dvije grupe eksperata su istovremeno radile na izradi općih pravila ugovornog prava osiguranja, a krajnji rezultat njihovog rada su Načela europskog ugovornog prava osiguranja (*Principles of European Insurance Contract Law – PEICL*) čiji je tekst iz 2009. godine postao sastavni dio DCFR-a (dio III, poglavlje IX).³⁵ Obaveze informiranja osiguranika PEICL regulira u svom drugom dijelu koji se odnosi na predugovorne dužnosti osiguratelja³⁶ Na početku poglavlja o predugovornoj dužnosti informiranja³⁷ navedeno je da su odredbe rađene po uzoru na Direktive treće generacije životnog i neživotnog osiguranja, te Direktivu o prodaji financijskih usluga na daljinu.³⁸ Za razliku od navedenih direktiva,

34) Studijska grupa (Study Group on European Civil Code) je osnovana na temelju dvije rezolucije Europskog parlamenta: Resolution A2-157/89 on Action to bring into line the Private Law of Member States (1989.) OJ C 158/400; Resolution A3-329/94 on the Harmonization of certain sectors of Private law of Member States (1994.) OJ C 205/518. Više o radu studijske grupe može se naći na njihovoj web stranici: <http://www.sgecc.net/>.

35) A. Keglević, „Zajednički referentni okvir i europsko ugovorno pravo osiguranja“, *Zbornik radova: Dani hrvatskog osiguranja*, 2014., 10-11.

36) Kompletan tekst PEICL-a, kao i ažuran pregled aktivnosti studijske grupe dostupan je na web stranici: <http://www.restatement.info/>

37) PEICL, čl. 2:201

38) Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/

osim obaveze predugovornog informiranja, PEICL uvodi i obavezu predugovornog savjetovanja, uz uvažavanje potreba budućeg osiguranika.³⁹ Obaveza savjetovanja manifestira se odredbom o „dužnosti upozorenja“ (duty to warn)⁴⁰ kojom je predviđeno da osiguratelj treba upozoriti osiguranika o svim nekonzistentnostima između ponuđenog pokrića i zahtjeva ugovaratelja za koje je osiguratelj znao ili razumno trebao znati, te da je osiguratelj dužan upozoriti osiguranika o početku pokrića. Predviđeno je i osiguranikovo pravo na naknadu štete koja bi osiguraniku mogla nastati u slučaju osigurateljevog nepridržavanja ovih dužnosti.

3. Načelo transparentnosti u njemačkom pravu osiguranja

Njemački građanski zakonik sadrži odredbe koje štite sve ugovaratelje kod zaključenja ugovora sa standardnim uvjetima⁴¹, a navedena zaštita u oblasti osiguranja dodatno je proširena novim Zakonom o ugovoru o osiguranju koji pruža jednaku zaštitu osiguranicima potrošačima i nepotrošačima.⁴²

Navedeni Zakon je stupio na snagu 1. januara 2008. godine i u potpunosti je zamijenio stari istoimeni zakon koji se primjenjivao od 1908. godine. Zakon iz 1908. regulirao je samo obavezu osiguranika da pruži osiguratelju sve potrebne informacije koje mogu utjecati na procjenu rizika, dok recipročna obaveza osiguratelja da informira osiguranika o svim okolnostima koje mogu utjecati na njegovu ispravnu odluku o zaključenju ugovora o osiguranju, nije bila normirana. U Građanskom zakoniku Njemačke postoji odredba po kojoj je svaka strana dužna uzeti u obzir legitimne interese druge ugovorne strane, ali sudovi su tu odredbu, u osigurateljskom kontekstu, tumačili na način da je osiguratelj dužan informirati i savjetovati osiguranika samo ukoliko utvrdi da postoje razlozi za to, odnosno ako smatra da su očekivanja osiguranika u pogledu vrste i obima pokrića pretjerana.⁴³

EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ, OJ EU L 271/16, 102-110

39) L. Belanić, 9.

40) PEICL, čl. 2:202 i 2:203.

41) Čl. 307. BGB-a (verzija od 02.01.2002., objavljeno u Bundesgesetzblatt I str. 42, 2909; 2003 I str. 738)

42) O. Brand, 56.

43) R.Koch, „German Reform on Insurance Contract Law“, *European Journal of Commercial Contract Law*, 2010-3, 164.

Novi zakon je tipičan primjer zakonodavnog akta kojem je zaštita potrošača bila glavna „zvijezda vodilja“ u cjelokupnom projektu reformiranja ugovornog prava osiguranja.⁴⁴ Postavio je brojne dužnosti za osiguratelje u pogledu informiranja i savjetovanja osiguranika o njihovim pravima i dužnostima, kako prije zaključenja, tako i za vrijeme trajanja ugovora.⁴⁵ Poštujući načelo transparentnosti, njemački zakonodavac se opredjelio za sveobuhvatan način reguliranja obaveze osiguratelja na savjetovanje i informiranje osiguranika. Obavezu informiranja koja je bila prethodno predviđena samo za distancione ugovore proširio je na sve ugovore o osiguranju, a obavezu savjetovanja je unificirao na način da isto više nije obaveza samo posrednika u osiguranju, već i osiguratelja.⁴⁶ Osiguratelj je oslobođen obaveze informiranja i savjetovanja samo kod ugovaranja osiguranja od tzv. „velikih rizika“ jer se pretpostavlja da ugovaratelji kod takvih vrsta osiguranja zahvaljujući svojoj financijskoj snazi, raspoložu dovoljnom količinom informacija za donošenje odluke o sklapanju ugovora.⁴⁷

Obaveze informiranja su normirane u cilju implementacije treće generacije Direktiva o osiguranju, u dva zakonska akta: u Zakonu o ugovorima o osiguranju i Zakonu o nadzoru osiguranja. Ovdje su u pitanju informacije potrošačima u ugovorima o osiguranju koji se zaključuju kao nedistancioni pravni poslovi (u ugovorima koji se zaključuju uz istovremeno fizičko prisustvo ugovornih strana, odnosno u tzv. vis-à-vis komunikaciji sa potrošačima)⁴⁸, o čemu će biti riječi u daljem izlaganju.

3.1. Obaveza informiranja osiguranika prema Zakonu o ugovoru o osiguranju

Predugovorno informiranje osiguranika regulirano je na način da je osiguravatelj obavezan da, prije nego što osiguranik dadne izjavu o zaključenju ugovora, blagovremeno u pisanom obliku, dostavi uvjete ugovora uključujući opće uvjete osiguranja, kao i odgovarajuće relevantne

44) Ibid, 351.

45) C.Murray, „Germany: The new German Insurance Contract Law (VVG)“, *Lloyd's Market Bulletin*, Ref. Y4100, 2007., 1-2

46) M. Wandt, 9-22.

47) Čl. 6. st. 6. i čl. 7. st. 5. u vezi s čl. 210. st. 2. Zakona o ugovoru o osiguranju Njemačke (VVG)

48) J. Slavnić, „Neki važniji predlozi doktrine u Srbiji Komisiji za GZS za ugledanje na rešenja ZUON“, u *Nemačko ugovorno pravo osiguranja s prevodom zakona (S. Đorđević / D.Samardžić)*, 26.

informacije čiji sadržaj i vrstu određuje nadležno ministarstvo posebnom uredbom.⁴⁹ Ovime je, kao što smo već rekli, pod utjecajem propisa o zaštiti potrošača, kao i prethodno spomenutih Direktiva, u novom Zakonu uveden „model ponude“ koji bolje štiti osiguranika u odnosu na „model police“ koji je bio zastupljen u ranijem propisu. Međutim, novim Zakonom nije precizirano šta bi se moglo smatrati blagovremenom dostavom informacija, odnosno koji rok je potreban da osiguranik razmotri dostavljeni informativni dokument.⁵⁰ Ako usporedimo odredbe sadržane u Uredbi VVG InfoV s odredbama o savjetovanju o kojima će biti više riječi u daljem tekstu, vidjećemo da se obaveza informiranja u predugovornoj fazi u nekim slučajevima preklapa s obavezom savjetovanja, odnosno da se teško može ustanoviti distinkcija između navedene dvije obaveze osiguratelja, pogotovo zato što i savjetovanje najčešće mora biti u pismenoj formi. Veoma je bitno razlikovati što predstavlja predugovornu informaciju, a što predugovorno savjetovanje s obzirom na to da je osiguratelj obavezan naknaditi štetu osiguraniku u slučaju da nije savjetovao osiguranika, dok takva obaveza za neinformiranje nije zakonom regulirana. Sadržaj i vrste informacija koje je osiguratelj dužan dati osiguraniku, regulirane su po uzoru na Direktivu o distancionom marketingu financijskih usluga o kojoj je bilo riječi u prethodnom izlaganju. Njemački zakonodavac je ovu obavezu predvidio ne samo za distancione potrošačke ugovore, već na sve vrste ugovora o osiguranju.

Što se tiče obaveze informiranja za vrijeme trajanja ugovora, Uredbom o obavezi davanja informacija kod ugovora o osiguranju (VVG – InfoV)

49) Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG-Informationspflichtenverordnung – VVG InfoV) vom 18. Dezember 2007, BGBl. I S. 3004 (Uredba o obavezi davanja informacija kod ugovora o osiguranju od

18. decembra 2007. g.), dostupno na <http://www.bmj.bund.de/files/2966/VVG-InfoV.pdf>. Tekst Uredbe na engleskom jeziku (Regulation on Information Obligations for Insurance Contracts) dostupan je na: http://www.bafin.de/SharedDocs/Aufsichtsrecht/EN/Verordnung/vvg_info_vva.html?nn=2821378#doc3215816bodyText4 (09.06.2015.)

50) Uredba dalje propisuje da informacije moraju biti saopćene jasno i razumljivo, na način koji odgovara odabranom sredstvu komunikacije. Ako se ugovor na zahtjev osiguranika zaključi telefonom ili upotrebom drugog sredstva komunikacije putem kojeg se informacije ne mogu dostaviti u tekstualnom obliku prije zaključenja ugovora, ostaje dužnost osiguravatelja da iste dostavi bez odlaganja nakon zaključenja ugovora. Osiguravatelj je također dužan dostaviti relevantne informacije i kada je osiguranik pismenim putem izričito izjavio da se odriče prava na informiranje prije davanja izjave o zaključenju ugovora.

detaljno su određene obaveze osiguratelja.⁵¹

3.2. Obaveza informiranja osiguranika prema Zakonu o nadzoru osiguranja Njemačke

Zakon o nadzoru osiguranja Njemačke⁵² sadrži pravila o tzv. „potrošačkim informacijama“ i predviđa da se iste moraju dati svakom ugovaratelju osiguranja koji je fizička osoba. Na taj način je pojam potrošača u Njemačkoj proširen na sve fizičke osobe.⁵³ Propisan je katalog informacija, te su iste svrstane u dvije grupe: informacije koje je osiguratelj dužan dati prije zaključenja ugovora i one koje je dužan dati nakon zaključenja ugovora. Predugovorne informacije se dalje raščlanjuje prema vrstama osiguranja na koje se odnose: informacije kod zaključenja svih vrsta osiguranja, kod zaključenja životnog osiguranja i zdravstvenog osiguranja. Vidjet ćemo da je navedeno rješenje njemačkog zakonodavca služilo kao model pri reguliranju obaveze informiranja osiguranika pojedinim zakonodavcima u našim susjednim državama.

3.3. Obaveza savjetovanja osiguranika u njemačkom pravu

Obaveza savjetovanja je u njemačkom zakonodavstvu normirana po uzoru na Direktivu o posredovanju u osiguranju⁵⁴ koja je postavila pravila o utvrđivanju osiguranikovih potreba u procesu savjetovanja u prodaji osiguranja. Njemački zakonodavac je preuzeo rješenja iz navedene Direktive regulirajući sveobuhvatnu obavezu savjetovanja osiguranika.⁵⁵

Ranije spomenute Direktive EU ne predviđaju obavezu osiguratelja na

51) Osiguratelj je dužan u pismenom obliku obavijestiti osiguranika ukoliko dođe do promjena ranije dostavljenih informacija, posebno kod zdravstvenog osiguranja ako dođe do povišenja premije i kada postoji mogućnost izmjene tarife, kao i kod životnog osiguranja s pravom sudjelovanja u dobiti, u pogledu razvoja prava osiguranika. Osiguranik, u svakom trenutku za vrijeme trajanja ugovora, može zahtijevati od osiguratelja da mu dostavi ugovorne uvjete zajedno s općim uvjetima osiguranja u jednom dokumentu; a troškove prvog dostavljanja snosi osiguratelj.

52) Zakon o nadzoru osiguranja Njemačke, osnovni tekst od 17.12.1992., konsolidirani od 28.05.2008., dostupno na: http://www.bafin.de/SharedDocs/Aufsichtsrecht/EN/Gesetz/vag_010512_va_en.html?nn=2821360#doc2684284bodyText19 (01.07.2015.)

53) J. Slavnić / S. Jovanović, 2008, 12.

54) Direktiva 2002/92/EZ Europskog parlamenta i vijeća od 9. prosinca 2002. o posredovanju u osiguranju, Sl. list EU 06/Sv. 8 od 15.01.2003.

55) P. Tereszkiewicz, „Europeization of Insurance Contract Law“, u James Devenney, Mel Kenny, *The Transformation of European Private Law: Harmonisation, Consolidation, Codification or Chaos?*, Cambridge University Press, 2013, 238.

davanje savjeta osiguraniku prije zaključivanja ugovora. Štoviše, Europski sud pravde zauzeo je stav⁵⁶ da se Direktiva 92/96/EEZ i Direktiva 2002/83/EZ moraju tumačiti tako da se njima ne zahtijeva da društva za osiguranje pružaju savjetovanje ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora. Sud je također zaključio da je za ispunjenje obaveze informiranja koja je predviđena Direktivama dovoljno da je tražene informacije potencijalnom osiguraniku prenijela treća strana, kao na primjer posrednik u osiguranju. Dakle, propisi europskog prava ne sadrže obavezu savjetovanja potencijalnog ugovaratelja osiguranja. Međutim, ako uzmemo u obzir činjenicu da je osiguranje proizvod kod kojeg je opseg prava reguliran kroz opće i posebne uvjete osiguranja koje tek mali broj osiguranika može razumjeti, onda obavezu savjetovanja, uz obavezu informiranja, možemo razumjeti kao mehanizam zaštite potrošača u osiguranju.⁵⁷ Njemački zakonodavac je svakako uzeo u obzir taj zaštitni mehanizam, te je u čl. 6. Zakona o ugovorima o osiguranju uveo sasvim novi institut, odnosno obavezu osiguratelja na savjetovanje osiguranika, kako prije zaključenja ugovora, tako i za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju.⁵⁸

Zakonska obaveza savjetovanja nije detaljno normirana podzakonskim aktom kao što je to slučaj s obavezom informiranja. Njemačka pravna doktrina zauzima stav da se obaveza savjetovanja ne treba svesti samo na davanje obaveznih informacija o proizvodu i skraćenih brošura. Naprotiv, osiguratelj treba imati proaktivnu ulogu davanjem specifične preporuke

56) Odluka Suda pravde EU u predmetu br. E-11/12 - Beatrix Susanne Koch, Lothar Hummel i Stefan Müller protiv Swiss Life (Lihtenštajn) AG od 13.06.2013., Sl.list EU br. C-277/12.

57) L. Belanić, 4.

58) Njemačka Federalna agencija za nadzor financija pojašnjava proces predugovornog savjetovanja osiguranika kroz četiri faze: prvo osiguratelj treba ispitati potrebe osiguranika, njegove želje i osobnu situaciju. Na osnovu toga u drugoj fazi formira savjet osiguraniku o ugovoru o osiguranju koji treba biti zaključen. U trećoj fazi, osiguranik treba biti obaviješten o razlozima savjetovanja, prvenstveno da bi mu bilo omogućeno da još jedanput razmotri da li ponudeni proizvod odgovara njegovim potrebama. Mora se naglasiti da postupak u ove tri faze nije jednak kod svih ugovora o osiguranju, te da su osiguranikove osobne prilike i vrsta ugovora kojeg on želi odlučujuće činjenice koje utječu na način i opseg savjetovanja. Na primjer, ako osiguranik dovoljno poznaje proizvod, te ako se radi o jednostavnom proizvodu, neće biti potrebno detaljno i opsežno savjetovanje. Međutim, ako je u pitanju ugovor s kompliciranim odredbama, većim brojem isključenja i slično, osiguratelj je dužan dati detaljnije savjete čak i ako se radi oiskusnom osiguraniku. U završnoj – četvrtoj fazi, cijeli informativni razgovor s potencijalnim osiguranikom treba biti pretočen u pismenu formu i potvrda o savjetovanju se uručuje osiguraniku. http://www.bafin.de/SharedDocs/FAQs/EN/Consumers/Versicherungen/AbschlussBeendigung/04_beratung_grundsatz.html?nn=3024718 (09.06.2015.).

svakom klijentu u skladu s njegovim potrebama i očekivanjima. Također, osigurateljevo savjetovanje ne smije se svesti samo na upozorenja (npr. na isključenja iz pokrića). Ovakvo „negativno“ savjetovanje čini se suprotnim osnovnom cilju obaveze savjetovanja, a to je pružanje pomoći osiguraniku da odabere najbolji proizvod koji mu odgovara.⁵⁹

Veoma značajna novina koju je uveo njemački zakonodavac je osigurateljeva obaveza naknade nastale štete osiguraniku u slučaju da povrijedi svoju obavezu savjetovanja prije i nakon zaključenja ugovora, osim u slučaju ako osiguratelj nije kriv za povredu obaveze savjetovanja. Ovom odredbom uvedena je oboriva presumpcija osigurateljeve krivnje, što znači da osiguranik mora dokazati da je savjetovanje bilo potrebno i da je osiguratelj bio svjestan toga, a osiguratelj mora dokazati da nije kriv za prouzrokovanje štete. Iako odredba paragrafa (1) osiguratelju daje mogućnost slobodne procjene je li savjetovanje potrebno ili ne, u slučaju da savjet nije dao, a naknadno se ocijeni da je isti bio potreban, osiguratelj se mora osloboditi krivnje u slučaju zahtjeva za naknadu štete zbog nedavanja savjeta.⁶⁰

4. Obaveza informiranja i savjetovanja osiguranika u pravu BiH

4.1. Zakon o obligacionim odnosima

Ugovor o osiguranju u našem pravu je pozicioniran u općem propisu obligacionog prava, odnosno u Zakonu o obligacionim odnosima (ZOO) iz 1978. godine⁶¹, sadrži opća načela i karakteristike ugovora o osiguranju imovine i osoba. Regulacija ugovora o osiguranju i zaštite ugovornih stranaka kroz opći propis obveznog prava posljedica je tradicionalnog koncepta karakterističnog za građanske i trgovačke zakonike devetnaestog i dvadesetog stoljeća, koji je s vremenom preuzet i kod nas.⁶² Odredbe ZOO-a ne primjenjuju se na određene vrste osiguranja za koje važe posebni propisi, kao na primjer: pomorska osiguranja, osiguranja u zračnom prometu, osiguranja potraživanja, odnose iz reosiguranja, osiguranje stvari u kopnenom prijevozu. Kao jedan od osnovnih učinaka obaveza, ZOO predviđa odgovornost za štetu koju pretrpi druga strana zbog neblagovreme-

59) P. Tereszkievicz, 245.

60) Ibid, 248.

61) Glava XXVII – Osiguranje, čl. 897. – 965. ZOO, Službeni list RBiH, 2/92, 13/93 i 13/94.

62) A. Keglević, „Zaštita osiguranika pojedinca kod ugovora o osiguranju“, *Zb. Pf. Sveuč. Rij.*, v. 34, br. 1, 2013, 211.

nog obavještavanja⁶³. Što se tiče obaveze informiranja osiguranika, ona se, prema čl. 902. u ZOO-u sastoji jedino od obaveze osiguratelja da upozori ugovaratelja osiguranja da su opći i posebni uvjeti osiguranja sastavni dio ugovora i da mu preda tekst istih zajedno s policom, te da izvršenje te obaveze mora biti konstatirano na polici. Dakle, ZOO ne predviđa obavezu predugovornog informiranja osiguranika, već je, kao što smo već rekli, zastupljen tzv. model police, odnosno ugovor se smatra zaključenim potpisom police ili lista pokrića i osiguratelj je dužan sve bitne informacije o ugovoru dostaviti osiguraniku zajedno s policom.

Nacrt Zakona o obligacionim odnosima FBiH / RS iz 2003. godine⁶⁴ sadrži mnogo detaljnije odredbe o informiranju osiguranika. Iako također polazi od modela police, predviđa i obavezu osiguratelja da informira osiguranika u predugovornoj fazi, odnosno članak 902.st.3.⁶⁵ dopunjuje na način da nalaže osiguratelju dužnost da osiguranika upozna sa sadržajem uvjeta prije zaključenja ugovora. Štaviše, pruža i dodatnu zaštitu osiguranika u slučaju kada osiguratelj ne postupi po navedenoj obavezi i predviđa da se ne mogu na štetu osiguranika primijeniti one odredbe uvjeta koje vode gubitku ili smanjenju prava na naknadu iz ugovora, ako ih osiguranik postupajući sa pažnjom dobrog domaćina, odnosno dobrog poduzetnika nije mogao predvidjeti.⁶⁶

U svjetlu približavanja BiH europskim integracijama u prošlom desetljeću doneseni su određeni propisi koji imaju daju pravo osiguraniku na informaciju, odnosno savjet. To su prvenstveno propisi iz oblasti osiguranja iz 2005. godine i Zakon o zaštiti potrošača iz 2006. godine.

4.2. Informiranje i savjetovanje osiguranika u propisima iz oblasti osiguranja u BiH

U cilju stvaranja jedinstvenog ekonomskog prostora u BiH i istovremenog prilagođavanja zakonodavstvu EU, javila se potreba reguliranja oblasti osiguranja na nov i suvremen način, u skladu sa sustavom tržišnog poslovanja.⁶⁷ Tako je 2004. najprije donesen Zakon o agenciji za osiguranje

63) Čl. 268. ZOO-a.

64) Tekst dostupan na: <http://ruessmann.jura.uni-sb.de/BiH-Project/Data/Obligacije%2016.06.03.pdf> (30.06.2015.)

65) U Nacrtu ZOO-a iz 2003. to je čl. 1140. st.4.

66) Čl. 1140. st. 6. Nacrta ZOO-a.

67) Lj. Todorović, *Društva za osiguranje Federacije BiH i Republike Srpske*, Sarajevo, 2005., 11.

u Bosni i Hercegovini⁶⁸, a 2005. donesen je set zakona na entitetskim nivoima kojim se regulira rad društava za osiguranje⁶⁹, zatim obavezno osiguranje od odgovornosti za motorna vozila⁷⁰, te posredovanje u osiguranju.⁷¹ Nedavnim stupanjem na snagu novog Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju u Republici Srpskoj⁷², prestao je važiti spomenuti Zakon o obaveznom osiguranju od odgovornosti za motorna vozila iz 2005. godine.

Opće odredbe o obavezi informiranja osiguranika sadržane su u Zakonu o društvima za osiguranje u privatnom osiguranju FBiH/RS⁷³ i predstavljaju svojevrsnu kombinaciju pravila sadržanih u Direktivama treće generacije životnog i neživotnog osiguranja. Zakon ne pravi razliku između potrošača i nepotrošača, tako da se može reći da slijedi načelo transparentnosti u širem smislu. Međutim, sadrži vrlo uzak krug pravila koja se odnose na obavezu informiranja osiguranika. Informacije koje je osiguratelj dužan dati osiguraniku moraju biti podnesene jasno i tačno u pisanom obliku, na jednom ili više službenih jezika BiH po zahtjevu osiguranika. Informacije koje je osiguratelj dužan dati potencijalnom osiguraniku mogu biti napisane i na nekom drugom jeziku, izuzev službenih jezika u BiH, ako osiguranik u skladu sa zakonom ili ugovorom ima pravo izbora mjerodavnog prava. Iako su ove odredbe preuzete iz Treće Direktive o životnim osiguranjima,⁷⁴ možemo zaključiti da je naš zakonodavac navedene obaveze informiranja osiguranika predvidio kako kod neživotnih tako i kod životnih osiguranja.⁷⁵

68) Sl. glasnik BiH br. 12/2004.

69) Zakon o društvima za osiguranje u privatnom osiguranju FBiH (Sl. novine br. 24/05) i Zakon o društvima za osiguranje RS (Službeni glasnik RS br. 17/05).

70) Zakon o odgovornosti za motorna vozila i ostale odredbe o obaveznom osiguranju od odgovornosti (Sl. novine FBiH br. 24/05) i istoimeni Zakon u RS (Sl. glasnik RS br. 17/05).

71) Zakon o posredovanju u privatnom osiguranju (Sl. novine FBiH br. 22/05) i istoimeni Zakon u RS (Sl. glasnik RS br. 17/05).

72) Sl. glasnik RS br. 82/2015, stupio na snagu 15.10.2015. god.

73) Čl. 23. Zakona o društvima za osiguranje u privatnom osiguranju FBiH i čl. 23. Zakona o društvima za osiguranje RS. U navedenom zakonu u RS odredbe o obavezi informiranja osiguranika obuhvaćene su dijelom Zakona koji nosi naziv „Zaštita osiguranika“, a u Zakonu FBiH odjeljak koji se tiče navedene teme nosi naziv „Podaci za osiguranika“.

74) Direktiva 2002/83/EZ, Dodatak III.

75) Slično su postupile i pojedine članice EU. Naime, Treća direktiva o neživotnim osiguranjima propisuje uzak krug informacija koje se moraju saopćiti osiguraniku prilikom zaključenja ugovora o neživotnom osiguranju, te su takvu nelogičnost ispravile na način da su u svojim nacionalnim

Iako predviđa kako predugovornu, tako i obavezu informiranja nakon zaključenja ugovora za sve vrste osiguranja i za sve osiguranike, naš zakonodavac ne precizira obim i vrstu informacija koje je osiguratelj dužan dati u pojedinom stadiju ugovornog odnosa. Što se tiče obavještanja osiguranika o tijelu koje rješava pritužbe osiguranika, neovisno o njegovom pravu na sudsku zaštitu, kako je propisano Trećom direktivom neživotnog osiguranja, uvedena je nova institucija, a to je Ombudsmen u osiguranju koji bi trebao djelovati pod okriljem Agencije za nadzor osiguranja. Međutim, do danas ova institucija u FBiH nije zaživjela, niti su doneseni provedbeni propisi o njenom radu.

U pogledu životnih osiguranja spomenuti Zakon je detaljnije regulirao obavezu informiranja osiguranika. Predugovorna obaveza osiguratelja za davanje informacija osiguraniku u cijelosti je transponirana iz Treće Direktive o životnim osiguranjima.⁷⁶ Sadrži kompletnu listu informacija koje su, kao i u spomenutoj Direktivi, podijeljene u dvije grupe: podaci o osiguratelju i podaci o obavezi osiguranja. Također predviđa obavezu osiguratelja da tokom trajanja ugovora osiguranika mora obavještavati o svakoj statusnoj promjeni u društvu, kao i obavezu godišnjeg izvještavanja o učešću u dobiti osiguravajućeg društva.⁷⁷

Novi Zakon o obaveznim osiguranjima u saobraćaju RS⁷⁸ (ZOOS RS) sadrži odredbu prema kojoj je osiguratelj dužan da, prije zaključenja ugovora o obaveznom osiguranju, ugovaratelja osiguranja upozna s uvjetima osiguranja koji su sastavni dio ugovora, te da mu ih uruči zajedno s policom.⁷⁹ Iako je obaveza uručivanja uvjeta osiguraniku kao opća obaveza kod zaključivanja ugovora o osiguranju već sadržana u Zakonu o obligacionim odnosima, u novom propisu u RS kojim su regulirana sva obavezna osiguranja u saobraćaju, normirana je i obaveza osiguratelja da ugovara-

propisima za sva osiguranja osoba i za neživotna osiguranja odredile identične zahtjeve u pogledu informacija koje je osiguravač dužan dati prema Direktivi o životnim osiguranjima (osim onih koje su specifične za ovo osiguranje) vidi više o tome u J.Slavnić / S. Jovanović, 2008, 30.

76) Vidi odjeljak 3.2. i fn. 18.

77) Čl. 24. Zakona o društvima za osiguranje u privatnom osiguranju FBiH / RS

78) ZOOS RS regulira obavezno osiguranje putnika u javnom saobraćaju, osiguranje vlasnika vozila od automobilske odgovornosti, osiguranje vlasnika zrakoplova od odgovornosti za štete trećim osobama i putnicima, te osiguranje vlasnika plovila od odgovornosti za štete trećim osobama.

79) Čl. 10. st. 3. ZOOS-a RS.

telja upozna s uvjetima prema kojima je ugovor zaključen.⁸⁰ Primjenom teleološke metode tumačenja ove norme, možemo doći do zaključka da upoznavanje s uvjetima osiguranja ne predstavlja samo kratku napomenu osiguraniku da su uvjeti sastavni dio ugovora⁸¹, već uvođenje ove obaveze podrazumijeva obavezu predugovornog informiranja ugovaratelja osiguranja o njegovim pravima i dužnostima, sadržaju pokrića, isključenjima iz osiguranja i drugim značajnim odredbama koje se odnose na ugovor o osiguranju.

4.3. Usporedba s propisima u regiji

Usporedit ćemo odredbe našeg spomenutog Zakona u pogledu obaveze informiranja osiguranika s odredbama Zakona o osiguranju susjedne Republike Hrvatske⁸², kao države članice EU koja ima obavezu stalnog usklađivanja propisa iz oblasti osiguranja s *acquisom* Unije. Novim propisom dopunjen je Zakon o osiguranju RH iz 2005.⁸³, koji je obavezu predugovornog informiranja osiguranika regulirao po uzoru na njemački Zakon o nadzoru osiguranja, prihvativši raščlanjenje na predugovorne informacije i informacije nakon zaključenja ugovora. Prihvaćajući načelo transparentnosti, hrvatski zakonodavac je pružio čak i bolju zaštitu jer je zakonom obuhvatio sve osiguranike, a ne samo potrošače – fizičke osobe. U novom Zakonu iz 2014., koji je usklađen s Direktivom Solvency II, na veoma detaljan način regulirana je obaveza informiranja, te je lista informacija dopunjena s dodatnim odredbama o informiranju, pa su tako, primjerice, u poslovima životnog osiguranja, predviđene dodatne obaveze osiguratelja, a tiču se izvještavanja o solventnosti društva, načinu izračuna premije, sudjelovanju u dobiti, zatim ugovaranja kod sudjelovanja osiguratelja u

80) Kao što je prethodno rečeno, ova obaveza je predviđena Nacrtom ZOO FBiH/RS iz 2003. god. za sve ugovore o osiguranju, te ju je zakonodavac u RS vjerojatno uzео u obzir. Zakoni koji reguliraju obavezna osiguranja u saobraćaju u zemljama regije ne propisuju obavezu osiguratelja da osiguranika upozna s uvjetima prije zaključenja ugovora, već sadrže samo odredbe o obavezi uručivanja uvjeta zajedno s policom osiguranja.

81) Zakonodavac u RS je u čl.12. st.1. predvidio i obavezu za osiguratelja da uvjete osiguranja od automobilske odgovornosti, koji su dostavljeni Agenciji za nadzor osiguranja u okviru obaveze obavještavanja, učini javno dostupnim.

82) Čl. 380-382. Zakona o osiguranju RH, Narodne novine br. 30/15. Zakon je na snazi djelimično od 01.04.2015., a u cijelosti od 01.01.2016., što se poklapa sa stupanjem na snagu Direktive Solvency II.

83) Čl. 89-91. Zakona o osiguranju RH, NN br. 151/05, ove odredbe su minimalno dopunjene 2008. godine Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju (NN br. 87/08).

snošenju rizika putem fondova i sl.

Zakon o osiguranju Republike Srbije, nastao usklađivanjem propisa iz osigurateljne oblasti sa stečevinom EU, obavezu informiranja osigurani-ka⁸⁴ regulira gotovo identično kao i istoimeni hrvatski zakon koji je važio do 01.04.2015., odnosno prije unošenja dodatnih odredaba zbog potrebe usklađivanja s Direktivom Solvency II. Novi srbijanski zakon, jednako kao i hrvatski, predviđa obavezu informiranja svih vrsta osiguranika, a ne samo potrošača, te slijedi podjelu na informacije koje se daju u predugo-vornoj fazi i one tokom trajanja ugovora.

4.4. Nacrt Zakona o osiguranju FBiH

U Federaciji BiH je trenutno u fazi razmatranja Nacrt Zakona o osigu-ranju predložen od strane Vlade FBiH koji je prošao prvo čitanje u Parla-mentu FBiH. Ukoliko bude donesen u predloženom tekstu, ovaj zakon bi trebao uskladiti propise iz oblasti osiguranja sa stečevinom Evropske Uni-je.⁸⁵ Nacrt zakona je opširniji od postojećeg Zakona o društvima za osigu-ranje u privatnom osiguranju i, pored ostalog, regulira obavezu osigurate-lja na pružanje informacija osiguraniku prije i nakon zaključenja ugovora. Možemo primijetiti da su odredbe o navedenim obavezama regulirane po uzoru na iste iz Zakona o osiguranju Republike Hrvatske (a koji je, kao što smo već vidjeli, nastao pod utjecajem njemačkog Zakona o nadzoru osi-guranja), s tim da u Nacrtu Zakona o osiguranju FBiH postoji jedna bitna razlika, a to je da obavezu predugovornog informiranja osiguranika pred-viđa samo ako je potencijalni osiguranik fizička osoba⁸⁶, iz čega se može zaključiti da Nacrt predviđa suženu primjenu načela transparentnosti, jer ne daje jednaku zaštitu svim osiguranicima, a to svakako predstavlja korak natrag u odnosu na rješenje iz trenutno važećeg Zakona o osiguranju koji u pogledu općih odredbi o informacijama za osiguranike ne pravi razliku između fizičkih i pravnih osoba.

84) Čl. 82-84. Zakona o osiguranju, Službeni glasnik RS br.139/2014, primjenjuje se 6 mjeseci od stupanja na snagu, izuzev pojedinih odredbi koje se vežu za pristup Srbije WTO-u ili EU.

85) Nacrt Zakona o osiguranju FBiH, mart 2013., dostupan na: http://parlamentfbih.gov.ba/dom_naroda/bos/parlament/propisi/El_materijali/Zakon%20o%20osiguranju%202013.pdf (01.07.2015.).

86) Čl. 13. spomenutog Nacrta.

4.5. Informiranje osiguranika prema Zakonu o zaštiti potrošača

Prvi Zakon o zaštiti potrošača BiH (ZZP BiH)⁸⁷ donesen je 2002. godine, a predviđen je kao privremeno rješenje do donošenja novog ZOO-a. Budući da Nacrt Zakona o obligacionim odnosima, zbog nedostatka političke volje nije pušten u parlamentarnu proceduru, pristupilo se donošenju novog Zakona o zaštiti potrošača u BiH iz 2006. godine.⁸⁸ U ovom Zakonu su implementirane potrošačke direktive EU u kojima zakonodavac EU slijedi informacijski model, a prema istome potrošač koji dobije potrebne informacije od trgovca sposoban je iskoristiti pogodnosti tržišta.⁸⁹ Potrošač treba biti samostalan u odabiru proizvoda u uvjetima konkurencije na tržištu, što znači da samostalno definira svoje potrebe proizvoda i usluga, te šalje signal trgovcu koji treba da iste zadovolji svojom ponudom.⁹⁰ Stoga je pravo na informaciju jedno od osnovnih prava sadržanih u ZZP BiH.⁹¹ Zakonski je potrošač definiran kao svaka fizička osoba koja kupuje, stječe ili koristi proizvode ili usluge za svoje osobne potrebe i za potrebe svog domaćinstva.⁹² Doslovnim tumačenjem ovakve formulacije koja kumulativno zahtijeva ispunjenje uvjeta „osobnih potreba“ i „potreba svog domaćinstva“⁹³ dolazi se do sužene primjene zakonskih odredaba⁹⁴, što bi u kontekstu kupovine i prodaje usluga osiguranja znatno ograničilo kategoriju osiguranika kojima ovaj zakon pruža zaštitu. Što se tiče ugovora o osiguranju, ovaj Zakon upućuje na primjenu propisa kojim su uređeni

87) Sl. glasnik BiH br. 17/02.

88) Z. Meškić, „Zakon o zaštiti potrošača BiH u svjetlu prava EU“, *Pravo i pravda*, Sarajevo, br. 1/2012, 424.

89) Ibid, 430.

90) Suprotan model je tzv. socijalni model zaštite potrošača koji polazi od pretpostavke da konkurencija na tržištu ne pruža potrošačima adekvatnu zaštitu jer se njihovi interesi fundamentalno razlikuju od interesa trgovaca, oni često ne dobiju kvalitetne informacije kako bi samostalno odabrali proizvod. O tome više u: K.J. Cseres, „Competition Law and Consumers Protection“, *Kluwer Law International*, Jan 1, 2005, 173-174.

91) Čl. 3. ZZP BiH.

92) Čl. 1. st. 3. ZZP BiH.

93) Ne postoji jednoobrazna definicija potrošača u potrošačkim direktivama EU, ali se većinom određuje kao „fizička osoba koja pribavlja robu ili usluge za neprofesionalnu upotrebu“.

94) Z. Meškić/ A. Brkić: „Zaštita potrošača od nepravednih ugovornih odredbi – Usklađivanje obligacionog prava BiH sa Direktivom 93/13/EEZ“, *Anali Pravnog fakulteta u Zenici*, br. 01/2010, 60.

obligacioni odnosi i propisa iz oblasti osiguranja⁹⁵, a u pogledu predugovorne obaveze informiranja štiti samo potrošače kod prodaje osiguranja po osnovu ugovora sklopljenog na daljinu.⁹⁶ S obzirom na to da se odredbe ZZP BiH primjenjuju samo na fizičke osobe, a specijalni propisi iz oblasti osiguranja koji su na snazi, kao što smo već rekli, pružaju jednaku zaštitu kako fizičkim osobama- potrošačima, tako i nepotrošačima, reguliranje obaveze informiranja osiguranika putem tih propisa možemo smatrati trenutno najadekvatnijim rješenjem.

5. Obaveza savjetovanja osiguranika prema domaćem pravu i pravu država regije

Prethodno navedeni propisi ne predviđaju obavezu savjetovanja osiguranika. Jedini propis u kojem imamo odredbe o savjetovanju je Zakon o posredovanju u privatnom osiguranju FBiH/RS koji regulira rad zastupnika u osiguranju i brokera i sadrži pretežno statutarne odredbe o načinu registracije, vođenju evidencije i nadzoru nad tvrtkama i pojedincima koji se bave posredovanjem u osiguranju, a sam sadržaj obaveza zastupnika, kao i odnos između zastupnika i osiguranika je reguliran veoma sažeto.⁹⁷ Odredbe o informiranju i savjetovanju osiguranika sadržane u Direktivi 2002/92/EU o posredovanju u osiguranju samo su djelimično inkorporirane u naš Zakon o posredovanju, te isti predviđa da zastupnik u osiguranju, osim što predlaže i obavlja pripremne radove oko zaključenja ugovora, može pomagati u njegovom izvršavanju, te može pružati i savjetodavne usluge u skladu s posebnim odredbama pojedinačnih ugovora s osiguranikom tokom trajanja ugovora. Dakle, odredbe o informiranju i savjetovanju osiguranika su deklaratorne naravi, nije predviđena dužnost posrednika niti postoji sankcija za neizvršavanje. Možemo zaključiti da je naš zakonodavac u ovom slučaju propustio regulirati djelatnost posredovanja na način kako je to regulirano spomenutom Direktivom⁹⁸, a što bi definitivno ojačalo zaštitu osiguranika koji se odluči za ugovaranje osiguranja preko posrednika.

95) Čl. 68. ZZP BIH.

96) Popis informacija koje je trgovac dužan dati potrošaču kod zaključenja ugovora na daljinu naveden je u čl. 44. ZZP BIH, te zakonodavac dodatno predviđa da sve te informacije moraju biti jednoznačne, jasne i lako razumljive, prilagođene sredstvu daljinske komunikacije.

97) Čl. 6. Zakona o posredovanju u privatnom osiguranju (Sl. novine FBiH br. 22/05 i Sl. glasnik RS br. 17/05).

98) Čl. 12. Direktive 2002/92/EU o posredovanju u osiguranju.

Posredovanje u osiguranju u Hrvatskoj nije regulirano posebnim propisom, već je sadržano u Zakonu o osiguranju⁹⁹ i u cijelosti je usklađen s gore navedenom Direktivom, te dodatno predviđa i dužnost posrednika u osiguranju da prije zaključenja ugovora o osiguranju, prema raspoloživim podacima, odredi želje i potrebe osiguranika, te razloge za njegovo savjetovanje. Vidimo da je hrvatski zakonodavac navedeno rješenje preuzeo iz Direktive, ali navedenu obavezu nije predvidio za osiguratelja kao što je to učinio njemački zakonodavac, već samo za posrednika.

Novi srbijanski Zakon o osiguranju također regulira posredovanje u osiguranju, te još detaljnije regulira obavezu savjetovanja od strane društva za posredovanje u osiguranju.¹⁰⁰ Iako predviđa dužnost posrednika da ugovaratelju pruži objašnjenja i savjete o okolnostima značajnim za zaključenje ugovora i sprovođenje ugovora o osiguranju, te predviđa različite obaveze savjetovanja u predugovornoj fazi i nakon zaključenja ugovora, jednako kao ni hrvatski Zakon, iste obaveze ne nalaže i osiguratelju.

Nacrt Zakona o osiguranju FBiH u svom tekstu nije predvidio objedinjavanje propisa o posredovanju u osiguranju kao što su to učinili zakonodavci Hrvatske i Srbije. Stoga zasad nemamo ni prijedlog regulative savjetovanja, niti od strane osiguratelja, niti od posrednika.

99) Čl. 256. Zakona o osiguranju RH.

100) Čl. 94. Zakona o osiguranju R Srbije.

ZAKLJUČAK

Ugovorna odredba u ugovoru o osiguranju se može smatrati transparentnom samo ako razuman ugovaratelj može shvatiti njeno značenje, te razumjeti njene ekonomske posljedice. Potrebno je da potencijalni osiguranik raspolaže s adekvatnim informacijama da može procijeniti određeni proizvod, odnos premije i pokrića koje mu se nudi, ograničenja i isključenja iz pokrića, te da može napraviti usporedbu sa sličnim proizvodima kod drugih ponuđača. Obaveza osiguratelja da pruži informacije osiguraniku prije i nakon zaključenja ugovora u europskom pravu je detaljno uređena kroz niz propisa sekundarnog prava, s vidljivom tendencijom proširenja navedenih obaveza i propisivanjem novih u direktivama novijeg datuma, kao i u onim koje su tek u proceduri donošenja. Njemački zakonodavac je otišao korak dalje, te je osigurateljima nametnuo i obavezu savjetovanja osiguranika, kako prije zaključenja ugovora, tako i tokom trajanja pokrića, s obavezivanjem na naknadu štete osiguraniku u slučaju nepridržavanja navedene obaveze po načelu presumirane krivnje.

U Bosni i Hercegovini trenutno je oblast osiguranja regulirana setom zakona donesenih na entitetskom nivou 2005. godine, u koje su samo djelimično inkorporirane odredbe o informiranju i savjetovanju osiguranika iz sekundarnog prava EU. Što se tiče informiranja osiguranika, možemo reći da naš zakonodavac slijedi načelo transparentnosti u širem smislu jer predviđa obavezu informiranja svih vrsta osiguranika, kako u predugovornoj fazi, tako i tokom trajanja ugovora. Međutim, nedostaju detaljnije odredbe o sadržaju i vrsti informacija, što u Federaciji BiH *de lege ferenda* pokušava ispraviti Nacrt Zakona o osiguranju koji je u parlamentarnoj proceduri. Međutim, spomenuti Nacrt sužava obavezu informiranja samo na osiguranike fizičke osobe, čime se udaljava od potpune primjene načela transparentnosti, ali istodobno posvećuje više pažnje sadržaju obaveze informiranja u pojedinim ugovornim fazama.

Savjetovanje osiguranika u našem pravu ne predstavlja obavezu osiguratelja, već je sadržano u propisu o posredovanju u osiguranju gdje postoji samo deklaratorna odredba koja osiguraniku pruža mogućnost savjetovanja od strane zastupnika, ali ne nameće i obavezu zastupniku da tu uslugu vrši niti navodi sadržaj obaveze savjetovanja.

Osiguranik kao laik zasigurno treba potpuniju i sveobuhvatniju zaštitu

u pogledu informiranja i savjetovanja kako bi donio informiranu odluku o pokriću koje zadovoljava njegove potrebe i kako bi se izbjegli naknadni sporovi s osigurateljem u pogledu opsega pokrića po ugovoru. Ukoliko se usvoji predloženi Nacrt Zakona o osiguranju, navedena zaštita će se zasigurno detaljnije regulirati, ali bi zakonodavac svakako trebao predvidjeti jednak tretman za sve vrste osiguranika po uzoru na propise iz regiona. Sveobuhvatna zaštita bi se ostvarila tek ukoliko bi se obaveza savjetovanja osiguranika proširila sa zastupnika i na osiguratelje, mada bi to značilo i nametanje dodatnih obaveza za osiguratelje što bi zasigurno dovelo do povećanja premije osiguranja koju bi na kraju snosili sami osiguranici. Izmjena postojećeg Zakona o posredovanju u osiguranju u pogledu uvođenja obaveze savjetovanja od strane posrednika po uzoru na Direktivu 2002/92/EZ mogao bi se dodatno osnažiti položaj osiguranika i motivirati ga da ugovor o osiguranju zaključuje putem posrednika kao profesionalne osobe koja bi mu svojim savjetima mogla pružiti stručnu pomoć pri donošenju odluke o sklapanju ugovora.

Davanje previše informacija osiguraniku prije zaključenja ugovora, umjesto da mu pruži zaštitu, može ponekad proizvesti dodatnu konfuziju. Osigurateljna branša u EU je to već prepoznala i uputila svoju inicijativu prema nadležnim tijelima da u budućim propisima trebaju slijediti pravilo da više ne znači i bolje, odnosno da trebaju poraditi na kvaliteti, a ne na količini informacija. Samo kvalitetno informiran osiguranik je zadovoljan osiguranik koji će ispravnim odabirom određenog proizvoda iskazati dugoročno povjerenje osiguratelju.

**TRANSPARENCY IN INSURANCE CONTRACT:
INFORMATION AND ADVISING DUTY
TOWARDS THE POLICYHOLDER**

ABSTRACT

Development of consumers law regulation, along with expansion of consumerism from ninety-fifties years of past century, had its influence on national legislatures of the countries that gradually introduced the instruments of consumer protection in insurance contract law. Typical examples of instruments that provide policyholders protection are: right to break off, right on timely providing of documents necessary for entering into agreement, and right on information and advice from the insurer, intermediary or broker. The transparency principle is being achieved by implementation of policyholders right on information and advice both in pre-contractual phasis and during period of insurance contract. Different legal regimes accept different approach to regulation, and therefore we have transparency in narrower sense where right on information and advice is prescribed by law only for consumers policyholders, and broader sense of transparency if there is right on information and advice for all kinds of policyholders. In this article, the main characteristics of transparency principle in insurance contract will be defined, later, there will be analysis of regulation on policyholders informing and advising in European Union Law. Special attention will be paid to German law which introduced significant changes of former regulation, all with purpose of protection of policyholder as weaker party in contractual relation. Afterwards, there will be an overview of domestic regulations in this field, achievement in harmonization with *Acquis Communautaire*, comparison with regulation in region, and certain proposals for change of legislation *de lege ferenda*.

Keywords: transparency principle, policyholders informing, policyholders advising.