

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna Děčín

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: pojistná smlouva, pojistné plnění, škodní událost

Výchozí situace: Klient měl pro syna zřízené pojištění občanské odpovědnosti, lidově řečeno „pojistku na blbost“. Klient sepsal škodní událost, kdy synovi vypadl mobil na sedačku a manželka si na něj sedla a rozbil se. Klientovi přišlo vyjádření pojišťovny, která pojistné plnění zamítá. Klient neví, zda má pojišťovna na zamítnutí nárok.

Popis problému: Klient se obrátil na poradnu s žádostí o prověření oprávněnosti zamítnutí pojistného plnění.

Zakázka: Klient se dotazuje, zda může pojišťovna zamítnout pojistné plnění.

Intervence a možnosti řešení: Klientovi jsme nabídli poskytnutí rad a informací, klient souhlasil. S klientem byla uzavřena ústní smlouva o poskytnutí sociální služby.

S klientem jsme pročetli pojistné podmínky. Klientovi jsme sdělili, že dle pojistných podmínek se pojistné plnění nehradí, pokud dojde k nahodilému poškození na úmyslně nebo z nedbalosti. Přisednutí telefonu a jeho následné rozbití se dá považovat za nedbalost. I když si na telefon sedla manželka a ne syn, nedbalost se vztahuje i na osoby blízké, jak uvádí pojistná smlouva. Klientovi jsme vysvětlili, že vždy před zřízením pojištění je třeba si přečíst pojistné podmínky, alespoň tu část, kde je uvedeno, na co se nevztahuje a jaké jsou možnosti výpovědi. Klientovi jsme sdělili, že si může požádat o přezkum škodní události, ale upozornili jsme ho na pravděpodobnost stejného výsledku. Dále se může obrátit na soud. Další možností je pokusit se o mimosoudní řešení sporů, která funguje při České obchodní inspekci, nicméně rozhodnutí ČOI nebude závazné.

Prognóza: Pokud se bude klient chtít s pojišťovnou přit o oprávněnosti nároku, nelze předjímat příliš velké šance na prosazení svého nároku. Klient se může obrátit na soud pro závazné rozhodnutí o jeho sporu. S ohledem na hodnotu předmětu kauzy však musí zvážit pro a proti, zejména soudní výlohy při případné prohře.

Zpětná vazba: Klientovi jsme předali rady a informace, klient sdělil, že jim porozuměl a že ví, jak dále postupovat. Klient se pousmál nad tím, že: „...pojišťovny umí sepsat podmínky tak, aby nemuseli nic vyplácet.“ Klient byl i přes to spokojený s poskytnutou službou.

Zdroje: smluvní pojistné podmínky pojišťovny, smlouvy předložené klientkou, ČOI

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: aukce energií, energie, odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy

Výchozí situace: Klienti podepsali přihlášku do energetické aukce. Několik měsíců se nic nedělo a poté je navštívil jiný dealer, že mají původní smlouvu špatně a je potřeba ji přepsat. Klienti mu uvěřili a podepsali i novou smlouvu do aukce na 3 odběrná místa. Po několika týdnech jim začaly chodit dopisy od stávajícího dodavatele, že došlo k porušení podmínek smlouvy a bude jim naúčtována pokuta. K tomu jim přišla smlouva od nového dodavatele. Klienti si přejí zůstat u původního a o žádné aukce nestojí.

Popis problému: Klienti s nově uzavřenou smlouvou nesouhlasí. Zajímá je, jak se v této situaci mohou bránit. Klienti se obrátili na poradnu s dotazem na možnost odstoupení od smlouvy.

Zakázka: Klienti žádají o pomoc při ukončení smluv o sdružených dodávkách plynu a elektrické energie a dále od přihlášky k aukcím

Intervence a možnosti řešení: Klientům jsme nejprve navrhli vyhledání informací a poskytnutí rad, klienti souhlasili. S klienty byla uzavřena ústní smlouva o poskytnutí sociální služby.

S klienty jsme pročetli obsah přihlášky do aukce energií. Klienty jsme upozornili, že zákonnou lhůtu 14 dní pro odstoupení již promeškali, proto jim hrozí sankce uvedená ve smlouvě za její předčasné ukončení. Klientům jsme zároveň vysvětlili, že součástí přihlášky bylo i udělení plné moci, aby za ně mohla společnost vypovědět stávající smlouvy a uzavřít nové. Klienty jsme upozornili, že uzavřeli dvě smlouvy na aukce energií, protože pokaždé se jednalo o jinou společnost. Klientům jsme vysvětlili, že za ukončení obou smluv jim dohromady dle obchodních podmínek hrozí pokuta ve výši 27.000,-Kč. Klienti i přesto trvají na ukončení smluv, ale neví, jak je sepsat.

Klientům jsme navrhli aktivní pomoc při sepsání výpovědi smluv na aukce energií a odstoupení od smlouvy od nového poskytovatele dodávek energií (neboť dosud nebyla zahájena dodávka energií), klienti souhlasili. Klientům jsme připravili výpověď smlouvy od aukcí dle platných obchodních podmínek a odstoupení od smlouvy od poskytování energií na základě Energetického zákona. Klientům jsme zdůraznili, že mají dokumenty odeslat doporučeně a ponechat si podací lístky. Klientům jsme též doporučili písemně odvolat plné moci v souvislosti s kauzou a odeslat je jak zmocněnci, tak i novému dodavateli energií.

Klienti byli upozorněni na možnost si stěžovat u instancí uvedených níže.

Klienti byli informováni o obraně před nekalými praktikami do budoucna.

Prognóza: Aukce energií či poskytovatel energií se pravděpodobně pokusí vymáhat smluvní pokuty. Klienti mají možnost stěžovat si na nekalé jednání zprostředkovatele energií u ČOI. Dále na jednání podomního prodejce u Policie ČR (V Děčíně je podomní prodej zakázán), případně Magistrátu města Děčína. Klienti mají možnost bránit se proti případnému vymáhání smluvních pokut od nového poskytovatele energií, neboť jsou oprávněni odstoupit od smlouvy do 15 od zahájení odběru energií při sepisu smlouvy distančním způsobem. Nedokážeme však říci, zda byla smlouva uzavřena

distančním způsobem, neboť ji klienti na konzultaci nepřinesli. Pro případné další řízení byli klienti upozorněni na nutnost uchování veškeré dokumentace.

Zpětná vazba: Klienti na konzultaci sdělují, že poskytnutým informacím a radám rozumí. Ví, jak dále postupovat a jsou spokojeni s poskytnutou službou.

Zdroje: smlouvy se zprostředkovateli předložené klienty, Energetický zákon, obchodní podmínky dodavatelů, ČOI

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: ukončení členství, seznamka, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace: Klientky přítel se zaregistroval na placené internetové seznamce. Za své členství postupně utratil okolo 15.000 Kč. Nyní se rozhodl své členství ukončit. Společnost má ale sídlo ve Švýcarsku. Klientky přítel odeslal na formuláři seznamky ukončení členství. Obratem mu pouze přišlo, že jeho požadavek byl zařazen pod číslem a nic dalšího. Klientka se bojí, aby po nich nechtěli peníze za další období.

Popis problému: Klientka si není jistá, jak postupovat, aby její přítel nedlužil seznamce na další období a jak by měl za tímto účelem správně odstoupit od smlouvy.

Zakázka: Klientka se dotazuje, jak správně odstoupit od smlouvy.

Intervence a možnosti řešení:

Klientce bylo navrženo vyhledání informací, klientka souhlasila. S klientkou byla uzavřena ústní smlouva o poskytnutí sociální služby.

Poradkyně s klientkou zkonštatovala obchodní podmínky společnosti. Ty totiž umožňují automatické prodloužení smlouvy na dobu určitou, a to pokud nebyla výpověď podána ve lhůtě nejméně 14 dnů před uplynutím doby členství - viz § 6 odst. 2 obchodních podmínek společnosti.

Pokud by se společnost odvolávala na to, že nebyla výpověď podána faxem (jak předpokládají jejich obchodní podmínky), může spotřebitel argumentovat tím, že se jedná o nepřiměřené ujednání dle § 1815 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a proto se k němu nepřihlíží.

Pokud spotřebitel výpověď placeného členství zašle prokazatelnou formou například prostřednictvím uváděné emailové adresy, popřípadě se pokoušel zaslat, ale z důvodů na straně podnikatele mu to nebylo umožněno, stačí přeposlat společnosti znovu výpovědní email, a tím prokázat snahu o včasné a řádné vypovězení VIP statusu. Zkracuje-li společnost spotřebitele na jeho právech, k takovému jednání se nepřihlíží a takové jednání jde k tíži společnosti. Pokud tedy společnost záměrně znemožňuje vypovězení smlouvy, nemůže argumentovat tím, že právní vztah nebyl ze strany spotřebitele řádně ukončen.

Pokud by společnost podala žalobu, musela by prokázat, že částky požaduje oprávněně. Pro tento případ doporučujeme, aby si spotřebitel uchoval doklad o tom, že výpověď zaslal a stejně tak i další dokumentaci k případu.

Společnost sídlí ve Švýcarsku a z toho důvodu není možné se obrátit na Evropské spotřebitelské centrum. Pokud by chtěl spotřebitel podat na společnost stížnost, musel by tak učinit u dozorového orgánu ve Švýcarsku. Klientce jsme vysvětlili, že by bylo dobré společnost urgovat o potvrzení ukončení členství. Klientku jsme upozornili, že daná společnost je na internetu často propírána pro své ne úplně zákonné jednání.

Klientce jsme doporučili neplatit žádné další poplatky.

Prognóza: V případě, že klientčin přítel vypoví smlouvu prokazatelným způsobem, uchová si veškerou dokumentaci, předpokládáme, že se mu podaří se účinně bránit případnému vymáhání neoprávněně požadovaných částek za členství.

Zpětná vazba: Klientce jsme informace předali, klientka jim rozumí a je spokojena s poskytnutou službou. Dále již neposkytla zpětnou vazbu.

Zdroje: obchodní podmínky společnosti – webové stránky společnosti, písemná komunikace mezi spotřebitelem a společností předložená klientkou