

# Zavarovanje odgovornosti zavarovalnega posredovanja (s primeri iz prakse)

**Metka Unterlechner**

**Peter Filip Jakopič**

**18. seminar za zavarovalne zastopnike in posrednike**  
**Ljubljana, 28.1.2020**



Vse bo v redu.

**triglav**

[www.triglav.si](http://www.triglav.si)

# Vsebina

- Regulatorica
- Zavarovalni zastopnik vs. zavarovalni posrednik
- Vloga zavarovalnih posrednikov
- (Obvezno) zavarovanje odgovornosti zavarovalnih posrednikov  
– razvoj od 2000 dalje
- Obravnava zahtevkov iz zavarovanja odgovornosti zavarovalnega posredovanja s primeri iz prakse



# Regulativa

Zakon o zavarovalništvu (ZZavar), Uradni list RS, št. 13/2000

Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1), Uradni list RS, št. 93/2015

Novela **ZZavar - 1A, 2019, UL RS, št. 9/2019**

Rezultati iskanja: "Zakon o zavarovalništvu (ZZavar)"

Seznam zadetkov iskanja po naslovu

Prikazani rezultati: 21 - 30 od 30

Št. Naslov

- Zakon o zavarovalništvu – ZZavar (Uradni list RS, št. 13/00 z dne 17. 2. 2000),
- Popravek zakona o zavarovalništvu – ZZavar (Uradni list RS, št. 91/00 z dne 6. 10. 2000),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o zavarovalništvu – ZZavar-A (Uradni list RS, št. 21/02 z dne 11. 3. 2002),
- Zakon o javnih agencijah – ZJA (Uradni list RS, št. 52/02 z dne 14. 6. 2002),
- Odločbo o razveljavitvi petega odstavka 22. člena ter drugega in tretjega odstavka 29. člena zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 29/03 z dne 21. 3. 2003),
- Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb – ZDDPO-1 (Uradni list RS, št. 40/04 z dne 20. 4. 2004),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o zavarovalništvu – ZZavar-B (Uradni list RS, št. 50/04 z dne 6. 5. 2004),
- Zakon o zavarovalništvu – uradno prečiščeno besedilo – ZZavar-UPB1 (Uradni list RS, št. 102/04 z dne 21. 9. 2004),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju – ZZVZZ-H (Uradni list RS, št. 76/05 z dne 12. 8. 2005),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-C (Uradni list RS, št. 79/06 z dne 27. 7. 2006),
- Zakon o zavarovalništvu – uradno prečiščeno besedilo – ZZavar-UPB2 (Uradni list RS, št. 109/06 z dne 23. 10. 2006),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-D (Uradni list RS, št. 102/07 z dne 9. 11. 2007),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-E (Uradni list RS, št. 69/08 z dne 8. 7. 2008),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-F (Uradni list RS, št. 19/09 z dne 13. 3. 2009),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-G (Uradni list RS, št. 49/09 z dne 29. 6. 2009),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-H (Uradni list RS, št. 79/10 z dne 8. 10. 2010),
- Zakon o zavarovalništvu – uradno prečiščeno besedilo – ZZavar-UPB7 (Uradni list RS, št. 99/10 z dne 7. 12. 2010),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-I (Uradni list RS, št. 90/12 z dne 30. 11. 2012),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-J (Uradni list RS, št. 56/13 z dne 2. 7. 2013),
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-K (Uradni list RS, št. 63/13 z dne 3. 7. 2013).



# Kdo je „zastopnik“?

Zastopnik je oseba, ki na podlagi pooblastila drugega (zastopani) zanj opravlja posle; praviloma odplačno.

Značilni zastopniki so zastopništva tujih podjetij (uvozniki), zavarovalni zastopniki, akviziterji.

Zastopnik je lahko direktni ali nedirektni:

- **direktni** (neposredni) zastopnik opravlja posle v imenu in na račun drugega. To mora vnaprej jasno pokazati oziroma mora biti očitno. Nasprotni stranki je jasno, da posluje z zastopanim, ne zastopnikom
- **indirektni** (posredni) zastopnik sklene posle v svojem imenu in jih kasneje poročuna z zastopanim. Stranka z zastopanim nima nič; pogosto sploh ne ve, da obstaja (t.i. slamnati zastopnik).



## Kdo je „zastopnik“?

Sklepanje pravnega posla z zastopnikom se ne razlikuje od sklepanja pravnega posla osebno z zastopanim. Pravni posel **zavezuje** zastopanega in nasprotno stranko; zastopnika **ne**.

Pogodba, ki jo sklene zastopnik v imenu **zastopanega** in v mejah svojih pooblastil, zavezuje neposredno zastopanega in **drugo pogodbeno stranko (70. člen OZ)**.

Problemi nastopijo, če zastopnik nima pooblastila ali ga prekorači.

S pogodbo o trgovskem zastopanju se zastopnik zaveže, da bo ves čas skrbel za to, da bodo tretje osebe sklepale pogodbe z njegovim naročiteljem, in da bo v tem smislu posredoval med njimi in naročiteljem, kot tudi, da bo po dobljenem pooblastilu v imenu in na račun naročitelja sklepal z njimi pogodbe, ta pa se zavezuje, da mu bo za vsako pogodbo dal določeno plačilo – provizijo **(807. člen OZ)**.

Trgovsko zastopanje vs. **distribucija** (FMCG, športne BZ,...)



# Kdo je zavarovalni zastopnik?

Zavarovalni zastopnik je oseba, ki ima dovoljenje AZN za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja, ... **(543b. člen Zzavar-1)**.

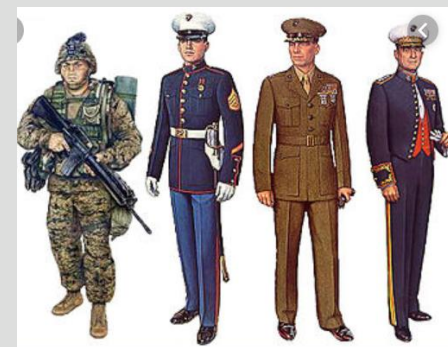
Posli zavarovalnega zastopanja so zlasti:

1. **sklepanje** zavarovalnih pogodb v imenu in za račun zavarovalnice,
2. aktivnosti v zvezi s **pripravo na sklenitev** zavarovalne pogodbe,
3. pomoč pri **izvrševanju pravic** iz pogodbe.



# Kdo je „posrednik“?

S posredniško pogodbo se posrednik zavezuje, da si bo **prizadeval najti in spraviti v stik z naročiteljem osebo, ki se bo z njim pogajala za sklenitev določene pogodbe**, naročitelj pa se zavezuje, da mu bo za to dal določeno plačilo, če bo pogodba sklenjena (**837. člen OZ**).



# Kdo je zavarovalni posrednik?

Zavarovalni posrednik je **oseba, ki ima dovoljenje AZN** za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja.

Za posle zavarovalnega posredovanja se šteje posredovanje pri sklepanju zavarovalnih pogodb ene ali več zavarovalnic, in sicer tako, da **si prizadeva navezati stik zavarovalca z zavarovalnico**, da bi z njo sklenil zavarovalno pogodbo. Posli zavarovalnega posredovanja zajemajo zlasti **aktivnosti v zvezi s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe in pomoč pri izvrševanju pravic iz pogodbe**.

**Zavarovalno posredništvo** je neodvisna in strokovna dejavnost, ki je namenjena večji varnosti in pomoči strankam/podjetjem pri sklepanju zavarovalnih pogodb z zavarovalnicami.





# Posebnosti zavarovalnega posrednika

- praviloma deluje po naročilu zavarovalca (ne zavarovalnice)
- deluje v svojem imenu, sam nosi odgovornost za svoja dejanja (zastopnik deluje v imenu in za račun zavarovalnice, ki je zanj odgovorna)
- obvezno zavarovanje odgovornosti
- ne sklepa zavarovalnih pogodb (zastopnik sklepa pogodbe v imenu zavarovalnice)
- možnost navzkrižja interesov (dolžnost razkritja zavarovalcu)
- provizijo praviloma plačuje zavarovalnica (čeprav ni naročitelj)



## Dejavnost zavarovalnega zastopanja lahko opravljajo:

- zavarovalno zastopniške družbe
- zastopniki dopolnilnih zavarovanj:
  - ✓ glavna poklicna dejavnost ni distribucija zav. produktov
  - ✓ zavarovalne produkte distribuira le lastnim strankam
  - ✓ zavarovalni produkti dopolnjujejo blago ali storitve, s katerimi se ukvarja
- banke

**... dejavnost zavarovalnega posredovanja pa samo zavarovalno posredniške družbe.**



## Kdo ni zavarovalni zastopnik:

Določbe Zzavar-1 se ne uporabljajo, če je zavarovanje dopolnitev oz. v povezavi z izdelkom ali storitvijo, ki jo zagotavlja, in krije:

- nevarnost okvare, izgube ali poškodovanja stvari ali neuporabe storitve, ali
- nevarnost poškodovanja ali izgube prtljage in drugih nevarnosti, povezanih s turističnim potovanjem, in
- znesek letne premije zavarovanja ni višji od 600 € (200 € pri zavarovanjih do 3 mesece)



## Dvojna „vloga“ zavarovalnih posrednikov:

- Distribucija (po zakonu)
- Pomočnik / svetovalec zavarovalca (pogodba o posredovanju)

## Dvojno pravno razmerje:

- **Zavarovalec**
  - Naročilo / pogodba o posredovanju
  - Ščiti (zlasti) interese zavarovalca
  - Razmerje je trajno
- **Zavarovalnica**
  - Zakon
  - Plačilo za uspešno posredovanje = posredniška provizija; ni nujno dogovorjena, saj gre za t.i. „odplačni“ posel

odplačni pravni pôsel -ega -ega -sla m pravni  
posel, pri katerem je stranka za svojo izpolnitev upravičena do nasprotne izpolnitve  
S: onerózni právni pôsel

## Razvoj zavarovanja odgovornosti zavarovalnih posrednikov

### ➤ 2000:

- Zzavar („prvi“), brez zavarovanja odgovornosti

### ➤ 2004:

- Zzavar-B; obvezno zavarovanje odgovornosti, 240 / 360 mio SIT
- sozavarovalni dogovor SZZ

### ➤ 2005:

- Aneks k sozavarovalnemu dogovoru – združitev Adriatic in Slovenica

### ➤ 2009:

- Zzavar – F: ZV 1 mio € / 1,5 mio € => 1.120.200 / 1.680.300 €
- izključitev navedb ZV iz pogojev

## Razvoj zavarovanja odgovornosti zavarovalnih posrednikov

### ➤ 2014:

- „klavzula AZN“ – izpis klavzule na polici (1.1.2014)  
(„Na podlagi stališča Agencije za zavarovalni nadzor se določba glede franšize (udeležbe zavarovanca) izvaja na posebni način: Oškodovanec je, če nastane zavarovalni primer, upravičen uveljavljati od zavarovalnice odškodnino v celoti (znotraj zavarovalne vsote in brez upoštevanja franšize), znesek franšize pa zavarovalnica nato uveljavlja neposredno od zavarovanca, ki ji mora ta znesek povrniti.«)
- sprememba ZV (zaradi Sklepa o objavi spremenjenih zneskov za zavarovanje odgovornosti zavarovalnega posrednika in zavarovalno posredniške družbe =>Uradni list RS št. 66/2014)  
1.120.200 € / 1.680.300 € => 1.250.618 € / 1.875.927 €
- vključitev klavzule AZN v pogoje (PG-oza/14-9).

### ➤ 2016:

- aneks k dogovoru; združitev ZM in Tilie => Zavarovalnica SAVA

## Razvoj zavarovanja odgovornosti zavarovalnih posrednikov (2)

### ➤ 2019:

- Sozavarovalni dogovor preneha z dnem 31.12.2019

### ➤ 2020:

- nove ZV z **12.6.2020** (EIOPA, Eurostat, 2013-2017 => 4,03%)  
1.250.618 € / 1.875.927 € => 1.300.380 € / 1.924.560 €

**Obravnavanje zahtevkov iz zavarovanja  
odgovornosti zavarovalnega posrednika  
(s primeri iz prakse)**



## **ODŠKODNINSKA ODGOVORNOST**

= obveznost posameznika, da povrne škodo, za katero je odgovoren

## **ZAVAROVALNO KRITJE**

= obveznost, ki jo po zavarovalni pogodbi prevzame zavarovalnica

Predpostavke odškodninske odgovornosti (kumulativno):

- ŠKODLJIVO DEJSTVO / PROTIPRAVNO RAVNANJE ALI OPUSTITEV (dogodek ali ravnanje, ki nasprotuje določeni pravni normi, kršitev pravil stroke) – strokovna napaka
- ŠKODA
- VZROČNA ZVEZA MED ŠKODLJIVIM DEJSTVOM IN ŠKODO
- ODGOVORNOST (subjektivna oz. krivdna odgovornost)

## Zavarovanje odgovornosti zavarovalnega posredovanja

- spada med zavarovanja poklicnih odgovornosti iz opravljanja registrirane dejavnosti
- 4.odst. 551.čl. ZZavar-1 (obvezno zavarovanje)
- skrbnost dobrega strokovnjaka (profesionalna skrbnost) – 2.odst. 6.čl. OZ
- sestavni del zavarovalnih pogodb za zavarovanje odgovornosti zavarovalno posredniške družbe so **Posebni pogoji za zavarovanje odgovornosti zavarovalnega posredovanja (PG-oza/14-9)**



## Obseg zavarovalnega kritja po PG-oza/14-9

- krita je odškodninska odgovornost zavarovanca za čisto premoženjsko škodo, ki nastane *zaradi napačnega ravnanja ali opustitve potrebnega ravnanja* pri opravljanju dejavnosti zavarovalnega posredovanja in jo proti njemu uveljavlja naročnik
- krita je odgovornost zavarovanca *za škodo zaradi napak pri opravljanju registrirane dejavnosti zavarovalnega posredovanja* in pri njem stalno zaposlenih oseb oz. *za škodo zaradi napak pri opravljanju poslov zavarovalnega posredovanja*
- velja le za primere, za katere je bil pisno pooblaščen s strani naročnika pred nastankom zavarovalnega primera

Izključitve zavarovalnega kritja - 2.čl. PG-oza/14-9

# Škoda

## ČISTA PREMOŽENJSKA ŠKODA

= razlika v premoženju naročnika, ki nastane kot posledica kršitve dolžnega ravnanja zavarovanca in ni posledica poškodovanja oseb (smrt, telesne poškodbe ali obolenje oseb), niti poškodovanja stvari (poškodba, okvara, uničenje ali izginitvev stvari) – 1.odst. 1.čl. PG-oza/14-9

- načelo popolne odškodnine (169.čl. OZ) / compensatio lucri cum damno



# Časovna omejitev zavarovalnega jamstva

## ZAVAROVALNI PRIMER (8.čl. PG-oza/14-9)

... šteje se, da je zavarovalni primer nastal v trenutku, ko pride do prvega uveljavljanja odškodninskega zahtevka s strani naročnika, to je osebe, s katero ima zavarovanec sklenjeno pogodbo o opravljanju storitev posredovanja zavarovanj (t.i. **claims made** trigger oz. sprožilec kritja).

- Kritje velja za zavarovalne primere, ki so se zgodili med trajanjem zavarovanja zaradi napačnega ravnanja ali opustitve pod pogojem, da je do tega ravnanja ali opustitve prišlo v času trajanja zavarovanja.

## Zneskovna omejitev zavarovalnega jamstva

### DAJATEV ZAVAROVALNICE (12.čl. PG-oza/14-9)

- ZV je zgornja meja obveznosti zavarovalnice po enem škodnem dogodku ne glede na število naročnikov (vključeni tudi stroški naročnika in zavarovanca)
- letni agregat
- udeležba zavarovanca (franšiza) pri vsaki škodi v višini 10% od priznane odškodnine, vendar najmanj 500 EUR (Klavzula „AZN franšiza“)



## Katere so naloge in obveznosti zavarovalnih posrednikov?

- posredniška pogodba (837.čl. OZ) -> zaveže, da si bo prizadeval najti in spraviti v stik z naročiteljem osebo, ki se bo z njim pogajala za sklenitev pogodbe
- 548.čl. ZZavar-1 -> posreduje pri sklepanju zavarovalnih pogodb za eno ali več zavarovalnic na način, da si prizadeva spraviti v stik zavarovalca z zavarovalnico, da bi sklenila zavarovalno pogodbo
- določila ZZavar-1 (550.-551.čl. ZZavar-1) – širše (še aktivnosti, povezane s pripravo na sklenitev pogodbe, aktivnosti v fazi sklepanja zavarovalne pogodbe ter aktivnosti po sklenitvi pogodbe)

### Temeljna naloga zavarovalnega posrednika je:

- ✓ da štiti zlasti interese zavarovalca (1.odst.550.čl. ZZavar-1):
- ✓ pazi tudi na interese zavarovalnice (2.odst. 550.čl. ZZavar-1)

## POJASNILNA IN SVETOVALNA DOLŽNOST (551.čl. ZZavar-1):

1. za zavarovalca izdelava primerno analizo nevarnosti in primerna načela kritja,
2. za zavarovalca posreduje pri sklenitvi zavarovanja, ki mu zagotavlja največje varstvo
3. obvesti zavarovalnico o zavarovalčevi ponudbi za sklenitev zavarovalne pogodbe, izroči zavarovalcu zavarovalne pogoje in ga seznaniti s pravili za izračun premije
4. preveri vsebino zavarovalne police
5. nudi pomoč zavarovalcu v času trajanja zavarovalne pogodbe, tako pred nastopom zavarovalnega primera kot tudi po njem
6. stalno preverja zavarovalne pogodbe, ki jih je zavarovalec sklenil z njegovim posredovanjem in izdeluje predloge za spremembe teh zavarovalnih pogodb z namenom doseči večje varstvo

Teh obveznosti s posredniško pogodbo **ni mogoče izključiti niti omejiti** (ius cogens).



## **PREDSTAVITEV ŠKODNEGA PRIMERA 1**

(strokovna napaka v l.2013, škoda nastala v l.2014, zahtevek vložen v l.2015)

Zatrjevana je bila odgovornost zavarovalne posredniške družbe, ki za zavarovalca ob obnovi zavarovanj za 2014, zavarovalnici v zavarovanje ni javila premične betonarne.

### Ugotovitve:

- betonarna ni bila vključena v požarno zavarovanje zaradi opustitve zavarovanca
- v oktobru 2014 je prišlo na omenjeni premičnini do požara (bil je podtaknjen)
- zavarovalnica je zahtevek zavarovalca iz naslova požarnega zavarovanja odklonila zaradi neobstoja zavarovalnega kritja, saj ta objekt vanj ni bil vključen (bil pa je vključen dve zaporedni leti pred tem)
- zavarovalec je vso v požaru nastalo škodo nato uveljavljal iz naslova zavarovanja poklicne odgovornosti zavarovalne posredniške družbe
- zavarovalnica, ki je zahtevek obravnavala, je temu **ugodila** (zav.posredniška družba je imela zavarovano posredniško odgovornost tako v l.2013, ko je prišlo do napake, v l.2014, ko je nastala škoda in v l.2015, ko je bil uveljavljan odškodninski zahtevek, izkazano je bilo, da je zavarovalec posredniku sporočil, naj betonarno vključi v zavarovanje, hkrati pa posredniku ni bilo mogoče očitati, da je omenjeno premičnino namerno izpustil iz seznama, posredovanega zavarovalnici)
- škodo je zavarovalnica ocenila na podlagi ocenitve, od tega zneska pa je nato odštela znesek v višini razlike zavarovalne premije, ki bi, v primeru, da bi prej omenjeni objekt bil vključen v polico požarnega zavarovanja, bila ustrezno višje obračunana in plačana

## **PREDSTAVITEV ŠKODNEGA PRIMERA 2**

(strokovna napaka v l.2017, škoda v l. 2018, zahtevak vložen l.2018)

Zatrjevana je bila odgovornost zavarovalne posredniške družbe, ki je za zavarovalca posredovala pri javnem naročilu za zavarovanje premoženja in odgovornosti, pri čemer za eno izmed lokacij, na katerih posluje zavarovalec, zavarovalnici ni predlagala vključitve kritja škod iz naslova vloma na zalogah, ki so se na tej lokaciji nahajale.

### Ugotovitve:

- v jan.2018 je prišlo do vloma na tej (izpuščeni) lokaciji zavarovalca, odtujene so bile zaloge večje vrednosti
- zavarovalec je vso nastalo škodo nato uveljavljal iz naslova zavarovanja poklicne odgovornosti zavarovalne posredniške družbe, saj kritja po polici za vlomsko zavarovanje na tej lokaciji ni imel zaradi napake zav.posrednika
- zahtevku je bilo **ugodeno** (izkazano je bilo, da je zavarovalec želel tovrstno kritje, hkrati pa, da ga zavarovanec ni namerno izpustil iz zavarovanja, ravnal pa je v nasprotju s skrbnostjo dobrega strokovnjaka, ko si omenjene lokacije ni ogledal, medtem, ko si je ogledal preostale lokacije; v kolikor bi kritje škod iz naslova vloma na zalogah na tej lokaciji bilo podano, bi mu bila izplačana zavarovalnina in uveljavljane škode ne bi utrpel – podana je bila tudi vzročna zveza med premalo skrbnim ravnanjem zavarovalnega posrednika in nastalo škodo)
- škodo je zavarovalnica ocenila na podlagi ocenitve, od tega zneska pa je nato odštela znesek v višini razlike zavarovalne premije, ki bi, v primeru, da bi tovrstno kritje bilo vključeno v zavarovanje, bila ustrezno višje obračunana in plačana

## NEKAJ POUDARKOV

Zavarovalni posrednik kot „strokovni svetovalec“...

... mora znati za (bodočega) zavarovalca posredovati pri sklenitvi tistega zavarovanja, ki mu glede na okoliščine konkretnega primera nudi največje varstvo

...upoštevaje konkretni primer mora naročniku znati razložiti, na kaj mora biti posebej pozoren in z ustreznimi vprašanji od njega izvedeti vse za ugotavljanje ustreznega zavarovanja relevantne okoliščine ter pridobiti relevantne podatke

...prizadevati si mora razumeti razmere (rizike) naročnika in mu na podlagi tega razložiti osnove zavarovanja, poiskati ugodnega ponudnika, mu pomagati pri sklepanju in izvajanju zavarovalne pogodbe

...v konkretnem primeru naj se zavarovalni posrednik vpraša, kako bi v podobnem primeru razmišljal sam, če bi moral skleniti zavarovanje zase ali za člane svoje družine

...v primeru, ko stranka kljub drugačnemu nasvetu, v izogib plačilu višjega zneska zavarovalne premije vztraja pri manjšem obsegu kritja, je priporočljivo, da zavarovalni posrednik to zabeleži in pridobi strankin podpis

...zavarovalni posrednik mora skrbeti, da je komunikacija s stranko (zavarovalcem) in zavarovalnico jasna in transparentna

Hvala

