

Данијела Глушац, истраживач-приправник
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу

УДК: 368.28
DOI: 10.46793/XXIV-9.101G

ОБАВЕЗА ОСИГУРАВАЧА НА ИНФОРМИСАЊЕ КОРИСНИКА УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА ТОКОМ ТРАЈАЊА УГОВОРА*

Резиме

Уговор о осигурању припада уговорима којима се придаје све већи значај, као једном од најбитнијих уговора правног промета. Законом о осигурању Републике Србије установљена су правила о обавези осигуравача на информисање уговарача осигурања током трајања уговора. Како осигурање представља једну од најсложенијих области, да би постигао циљ увођења у Закон ове одредбе неопходно је таксативно навести околности о којима је осигуравач осигурања дужан да информисе уговарача осигурања. У складу са актуелним тенденцијама у праву Европске уније, поред анализе, правног оквира информисања, потом појединих питања везаних за проблематику информисања уговарача осигурања, посвећена је пажња питањима садржине обавештења за време важења уговора о осигурању. Стога се у раду, најпре, даје кратак приказ правног оквира уговорне дужности информисања. Затим се, у контексту уговора о осигурања, анализира уговорно информисање у националном праву. Аутор има за циљ да представи изворе права у вези са информисањем уговарача осигурања у потрошачким уговорима, уговорима о осигурању. Полази се од нормативног комплекса са специфичностима и карактеристикама ове теме.

Кључне речи: дужност информисања, уговор о осигурању, уговорно информисање, осигуравач, потрошач.

1. Увод

Велику новост у нашем правном систему представља увођење обавезе информисања уговарача осигурања као једног од главних инструмената заштите осигураника појединца. Овај институт темељи се на идеји да је осигуравач дужан пре склапања уговора осигуранику појединцу (потрошачу)

* Рад је написан у оквиру пројекта Правног факултета Универзитета у Крагујевцу „XXI век – век услуга и Услужног права“, бр. 179012 који финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

пружити све информације потребне за упоређивање истих или сличних понуда на тржишту како би осигураник донео одлуку о уговору који склапа. Како би се заиста осигурало да осигураник физичко лице може да упореди податке и одабере онај уговор (услугу осигурања) која одговара његовим потребама законима су прецизно прописане информације које треба да буду садржане у обавештењу, дајући им облик листе.¹ Обавеза давања информација је део опште обавезе поступања у доброј вери.² Осигуравајућа друштва имају обавезу да се понашају коректно према уговарачу осигурања и да му у потпуности изнесу све чињенице које су битне за ризик и основне карактеристике, бенефиције и друге услове предложеног покрића.³ Принцип *cognosceat emptor* или „нека купац зна” треба да буде основни стандард у односима осигуравача и уговарача осигурања.⁴ И у немачком праву обавеза информисања потенцијалног уговарача осигурања сматра се само специфичном кодификацијом начела савесности и поштења (*Treu und Glauben*).⁵ У правној литератури наилазимо на појмове „дужност обавештавања“ и/или „дужност информисања“. Заправо, у пракси је реч о два појма који често имају исте или сличне правне последице у толикој мери да поједини правни системи не праве разлику између њих.⁶ Сматрамо да се овим „терминолошким плуарлизмом“⁷ не

¹ Кеглевић, А., *Заштита осигураника појединца код уговора о осигурању - Отворена питања и двојбе*, Зборник Правног факултета Свеучилишта у Ријеци, бр. 1/2013, стр. 215.

² Clarke, A. Malcom, *The Law of Insurance Contracts*, Lloyd's of London Press, London, стр. 549.

³ Сувласници једне некретнине одлучили су променити стаклени део степеница. Представник зграде поверио је извођење радова привредном друштву STDM. Након што су радови на измени стакленог дела степеница зграде извршени, сувласници су уочили да један део степеница прокишњава. Они су потраживали накнаду штете од представника зграде из разлога што је привредно друштво у ликвидацији. Заступник је упутио на осигуравача А. Осигуравач А је признао своју обавезу само у висини 60% уз образложење да је остали део ризика саосигуран код осигуравача Б, који је такође, у међувремену завршио у ликвидацији. Апелациони суд у Паризу усвојио је тужбени захтев сувласника некретнине и представника зграде и утврђује обавезу осигуравач А од 100% уз образложење да их није информисао о постојању саосигурања. Надаље у понуди за осигурање која је била достављена представнику зграде као осигуравач се наводи искључиво осигуравач А. Касациони суд је потврдио нижестепене инстанце. Преузето из „Иноземне судске праксе“ часописа Осигурање - Хрватски часопис за теорију и праксу осигурања, *Stoatia osiguranja*.

⁴ Borselli, A., *Cognosceat emptor: о обавези осигуравача на давање информација потенцијалном осигуранику у Европи*, Ревивија за право осигурања, бр. 2/2012, стр. 46.

⁵ Турковић, М., *Обавеза осигуратеља на предуговорно информирање евентуалног уговаратеља осигурања*, Зборник: Актуалности грађанског и трговачког законодавства и правне праксе, Седмо међународно саветовање, Неум, 12-14. јуна 2009. године, стр. 229.

⁶ Кеглевић, А., *Уговорно право осигурања - Обвеза обавештавања и заштита потрошача у домаћем, европском и поредбеном праву*, Загреб, 2016, стр. 21.

⁷ У немачкој правној литератури могу пронаћи појмови: *Auskunfts-, Informations-, Informationsschutzansprüche, Aufklarungs-, Hinweis, Anzeige-, Offenbarungs-, Warn-* или

треба оптерећивати и стога ће у раду бити коришћена оба појма у складу са правним прописом. У Републици Србији уређење обавезе информисања код уговора о осигурању налази се у сложеном правном окружењу (више о томе у наредним поглављима). Због ограниченог обима рада у истом ће бити представљен нормативни оквир регулисања информисања уговарача осигурања и садржај информисања корисника услуга осигурања за време трајања уговора. Дужност информисања доприноси унапређењу конкурентности између осигуравача. Уколико осигуравачи не би имали обавезу информисања уговарача осигурања током трајања уговора, осигураници не би могли да упореде свој уговор са понудом других осигуравајућих друштава на тржишту осигурања. У овом раду неће бити представљен садржај предуговорног информисања уговарача осигурања⁸ које је регулисано чл. 82 Закона о осигурању из 2014. године и које је знатно обимније и садржајније. Разлог обраде нормативног оквира лежи у вишеструком броју извора права којима је регулисана иста област, због које имамо незавидну ситуацију у погледу примене прописа у пракси. Стога је ова тема посебно значајна како за осигураваче, посреднике и заступнике у осигурању, судску праксу, а пре свега за кориснике услуга осигурања.

2. Нормативни оквир регулисања информисања уговарача осигурања

У Републици Србији су уговорно право осигурања уопштено и обавеза обавештавања посебно уређени су одредбама трију прописа: одредбама Закона о облигационим односима⁹ (у даљем текст: ЗОО, Законом о осигурању¹⁰ (у даљем

Mittelungspflicht. У енглеској правној литератури се под појмом обавезе обавештавања могу пронаћи појмови: duty to disclose information (duty of disclosure) или duty to provide information (information duty) за откривање или давање информација.

⁸ Предуговорно информисање уговарача осигурања испуњава функције: 1. остварује се права воља странака и равнотеже њихових интереса, 2. остварује се транспарентност понуде за склапање уговора, а самим тиме и осигурава заштиту странака. Последња, заштитна, функција посебно је значајна за праксу и делује у смеру заштите обе уговорне странке. Потпуно, јасно и транспарентно информисање служи као заштита осигуравачу од евентуалних будућих приговора осигураника појединца (потрошача) да му поједина информација није била достављена. Ако је информација садржана у претходном обавештењу коју је уговарач осигурања примио писаним путем, сваки каснији приговор у том смеру је неоснован. Истовремено је и уговарач осигурања заштићен од евентуалних будућих неспоразума око садржаја уговора и неоснованог одбијања исплате осигурне суме по наступању осигураног случаја. Више у: Wilhelmsson, T., Twigg-Flesner, C., *Pre-contractual information duties in the acquis communautaire*, European Review of Contract Law, No. 4/2006, pp. 449-452.

⁹ Службени лист СФРЈ, бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, Службени лист СРЈ, бр. 31/93 и Службени лист СЦГ, бр. 1/2003 - Уставна повеља

тексту: ЗО), те одредбама Закона о заштити потрошача¹¹ (у даљем тексту: ЗЗП).¹² Последица ове правне тријаде је међусобна испреплетеност и међузависност појединих одредби те потреба њиховог упоредног и истовременог ишчитавања. Но, треба напоменути да до усвајања ЗО из 2014. године обавеза информисања није постојала. Наше право у овом погледу није било усклађено са директивама Европске уније.¹³ Међутим, у ЗОО¹⁴ постоји члан који носи наслов „Одговорност због пропуштања обавештавања“. Према њему уговорна страна која је дужна да обавести другу страну о чињеницама које су од утицаја на њихов међусобни однос, одговара за штету коју претрпи друга страна због тога што није била на време обавештена.¹⁵ Иако би се ова одредба могла користити као основ за тврдњу да у нашем облигационом праву постоји општа дужност саговорника о чињеницама од значаја за преговоре и уговор, њен општи карактер лимитира домашај примене. Иако се она може искористити као позитивноправни основ конституисања дужности осигуравања да пре закључења уговора о осигурању, као и у току његовог важења, информише уговорача осигурања, односно осигураника о чињеницама значајним за њихов међусобни однос, остаје отворено питање које су то тачно чињенице и подаци. У областима које су комплексне попут осигурања дужност обавештавања може вршити циљну функцију само ако се законом таксативно наведу околности о којима осигуравач треба да информише уговорача осигурања.¹⁶ У ЗО се прави разлика између информисања пре и за време важења уговора и одређује садржај обавештења које

¹⁰ Службени гласник РС, бр. 139/2014

¹¹ Службени гласник РС, бр. 62/2014, 6/2016 - др. закон и 44/2018 - др. закон

¹² То значи да, код уговора о осигурању, уговорач осигурања има статус потрошача.

¹³ У таквој ситуацији постављају се бројна питања. Од питања докле се у Републици Србији стигло са процесом усклађивања у овој области и заштити на још један нов, директивама предвиђени начин, уговорача осигурања, односно потрошача, питања извора права којим усклађивање у овој области треба извршити до питања конкретизације и истовремено, евентуалног проширења решења директива о обавези осигуравања да саопшти у њима предвиђене информација пре закључења и у току трајања уговора о осигурању. Више у: Славнић, Ј., Јовановић, С., *Обавеза давања преговорних информација и информација после закључења уговора о осигурању потрошачима услуга осигурања према директивама ЕУ и законима држава чланица: прилог расправи о регулисању уговора о осигурању у новом Грађанском законнику Србије*, Ревизија за право осигурања, бр. 3/2008, стр. 47.

¹⁴ Овде треба напоменути да је у ЗОО наведено шта мора бити наведено у полиси (листу покрића) и установљена је дужност осигуравања да упозори уговорача осигурања да су општи и посебни услови осигурања саставни део уговора и предати му њихов текст, ако ти услови нису штампани на самој полиси (чл. 902 ЗОО).

¹⁵ Чл. 268 ЗОО

¹⁶ Петровић Томић, Н., *Заштита потрошача услуга осигурања: анализа и предлог унапређења регулаторног оквира*, Београд, 2015, стр. 190.

се упућује уговарачу осигурања.¹⁷ С обзиром на то да је ЗО статусни закон поставља се питање да ли је овим одредбама место у истоме, имајући у виду да се истим регулише функционисање осигуравајућих друштава.¹⁸ Али ако се пође од одредаба чл. 1 ЗО где се као предмет Закона наводи и заштита права осигураника, уговарача осигурања, корисника осигурања и трећих оштећених лица – глава о обавези информисања се надовезује на ова правила. Дефинитивно је јасно колики је значај информационе парадигме за заштиту корисника услуга осигурања, али да је информисање као предуговорна обавеза осигурања морало бити регулисано у закону који уређује и остала уговорна питања права осигурања.¹⁹ Обавезу осигуравача осигурања да информише уговарача осигурања познаје и Нацрт Грађанског законика. Пре закључења уговора о осигурању осигурач је дужан да заинтересованој страни достави информације о: пословном имену и организационо-правном облику осигурача, седишту друштва и пословне јединице која закључује уговор; општим условима осигурања, као и меродавном праву за уговор о осигурању; времену трајања уговора о осигурању; правилима и условима када се може одустати од уговора; висини премије осигурања, начину плаћања премије, висини доприноса, пореза и других трошкова који се зарачунавају поред премије осигурања и укупном износу ових плаћања; року на који понуда везује понудиоца и телу које је надлежно за надзор над друштвом за осигурање.²⁰ У случају животног осигурања, уговорној страни се мора, поред наведених информација које се достављају у вези са уговорима који се закључују у свим врстама осигурања, саопштити као допунски следећи подаци о: основици и мерилима за учешће у добити; табелама откупне вредности полисе; правима на капитализацију уговора о животном осигурању и правима из таквог осигурања; пореском систему који се односи на наведену врсту осигурања.²¹ Код уговора о животном осигурању везану за јединицу инвестиционих фондова друштво за осигурање дужно је пре закључења уговора о осигурању, уз податке из претходна два става овог члана, уговорну страну писмено обавестити о проспекту фонда, а нарочито о структури улагања.²² Информације уговарачу, односно осигуранику које се дају пре закључења уговора, као и у току трајања уговора о осигурању, достављају се у писменој форми, на прегледан и разумљив начин.²³ Ако осигурач прекрши обавезу давања

¹⁷ У ЗО није регулисана и обавеза саветовања уговарача осигурања од стране осигуравача, а њу не познаје ни Нацрт Грађанског законика.

¹⁸ Више у: Чоловић, В., *Обавеза обавештавања уговарача осигурања и осигураника као вид заштите потрошача*, Право и привреда, бр. 4-6/2014, стр. 578.

¹⁹ Петровић Томић, Н., *Право осигурања : Преднацрт Грађанског законика Србије, друга књига, облигациони односи - примедбе на Главу XLVI: Уговор о осигурању*, Право и привреда, бр. 10-12/2014, стр. 200.

²⁰ Чл. 1402 ст. 1 Нацрта Грађанског законика

²¹ Чл. 1402 ст. 2 Нацрта Грађанског законика

²² Чл. 1402 ст. 3 Нацрта Грађанског законика

²³ Чл. 1402 ст. 4 Нацрта Грађанског законика

информација, осигураник (уговарач осигурања) има право да писменим путем раскине уговор у року од месец дана од дана када је сазнао за неиспуњење ове обавезе осигурача, а најкасније у року од годину дана после закључења уговора о осигурању, у ком случају осигураник има право на накнаду штете коју је претрпео због раскида уговора.²⁴ Код колективних уговора о осигурању, код којих непосредна права из осигурања припадају лицима различитим од уговарача осигурања, уговарач је у обавези да ова лица информише о основним елементима уговора, изменама и о престанку покрића, а посебно о обиму покрића, главним искључењима из осигурања и обавезама осигураника.²⁵ Као велики недостатак Нацрта Грађанског законика истиче се неувођење дужности саветовања уговарача осигурања. У питању је дужност која се природно надовезује на дужност информисања. Једно је упозорити уговарача на елементе од којих зависи његова одлука и пружити му довољно материјала како би донео информисану одлуку, а нешто сасвим дуго саветовати га. Предлаже се да се као модел искористи немачки Закон о уговору о осигурању и да се дужност саветовања регулише тако да обавезује и осигуравача осигурања.²⁶ Дакле, закључујемо да ће након усвајања Грађанског законика дужност информисања бити уређена одредбама два тј. три закона. Овим се свакако додатно компликује како корисницима услуга осигурања тако и судској пракси. Потом, обавеза информисања, регулисана је и ЗЗП и то чл. 13 „Дужност обавештавања пре закључења уговора“.²⁷ Овде треба споменути и Смерницу бр. 1 о доступности података и информација финансијској јавности и о транспарентности на тржишту осигурања Народне банке Србије донета са циљем да се уговарачу осигурања пружи значаја број потрошачких информација, али у предуговорној фази.²⁸ С обзиром да не представља део државног права, не можемо рачунати на

²⁴ Чл. 1402 ст. 5 Нацрта Грађанског законика

²⁵ Чл. 1403 ст. 1 Нацрта Грађанског законика

²⁶ Петровић Томић, Н., *Право осигурања: Преднацрт ...*, стр. 201.

²⁷ Заштита потрошача као лица која не располажу потребним знањем, искуством и стручношћу, поводом послова које закључују, не може се постићи уколико ЗЗП не садржи темељна правила која им пружају неопходну сигурност, штите од могуће преваре или закључења уговора под неповољним условима. У таква правила свакако да спадају она која се односе на информисање, које се мора осигурати увек када, због тога што није у могућности да непосредно види предмет уговора или да изврши потребна упоређења, постоји опасност да потрошач у заблуди донесе погрешну одлуку. Више у: Мишовић, М., *О темељним правилима потрошачког права*, Зборник: Од *caveat emptor* до *caveat venditor*, Крагујевац, 2009, стр. 53.

²⁸ С обзиром на то да се у немачком праву придаје значај дужности информисања донета је Уредба о дужности информисања (Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG-Informationspflichtenverordnung - VVG-InfoV)), којом је детаљно објашњена обавеза осигуравача на информисање. Реч је о пропису којим се допуњује немачки Закон о уговору о осигурању, и који омогућава осигуравачу уредно испуњење предуговорне и уговорне обавезе обавештавања.

комплетан учинак Смернице.²⁹ Овај начин уређења обавезе информисања је сложен, компликован и за друштва за осигурање и за кориснике услуге осигурања, као и за контролу поштовања ове обавезе од стране надзорног органа и суда.³⁰ У праву Европске уније дужност информисања регулисана је Директивом 2009/138/ЕЗ Европског парламента и Савета од 25. новембра 2009. године о оснивању и обављању делатности осигурања и реосигурања (Солвентност II).³¹ Директива Солвентност II је као нова регулатива солвентности у земљама чланицама ЕУ усвојена новембра 2009. године, а имплементирана 1. јануара 2016. године. У том смислу је и у директиви Солвентност II истакнуто: Главни циљ прописа о осигурању и реосигурању, као и њиховог надзора је одговарајућа заштита уговорача осигурања и корисника осигурања. Израз корисник осигурања обухвата сваку физичко или правно лице која на основу уговора има неко право.³² Осигуравачи у ЕУ су већ препознали и упутили своју иницијативу према надлежним телима да у будућим прописима треба да следе правило да више не значи и боље, односно да треба да пораде на квалитету, а не на количини информација. Само квалитетно информиран осигураник је задовољан осигураник који ће исказати дуготрајно поверење осигуравачу.³³

3. Информисање уговорача осигурања за време важења уговора о осигурању

Осигуравачева уговорна обавеза обавештавања уређена је чл. 83 ЗО. У питању је обавеза која је први пут регулисана ЗО из 2014. године. Њен је смисао да одржи уговор на снази откад се закључи па све док се не испуни. У уговорима о осигурању који су закључени на дуже време, као што су уговори о животном осигурању или осигурању од болести, једноставно није могуће да се околности које окружују ризик с временом не промене. Зато је нужно осигурати механизам који ће омогућити одржавање уговора на снази, али истовремено омогућити и његове измене и допуне те прилагодити уговор новонасталим околностима. То се настојало остварити управо уговорном обавезом обавештавања.³⁴ Друштво за осигурање је дужно да, за време важења уговора о осигурању, писаним путем обавести уговорача осигурања о:

²⁹ Више у: Петровић Томић, Н., *Заштита потрошача услуга осигурања...*, стр. 200.

³⁰ Иванчевић, К., *Заштита корисника финансијске услуге осигурања при закључењу уговора на даљину у Србији*, Европска ревија за право осигурања, бр. 1/2016, стр. 13.

³¹ OJ L 335, 17.12.2009.

³² Преамбула директиве Солвентност II, тач. 16.

³³ Ђокић, Ј., *Транспарентност код уговора о осигурању: обавеза информирања и савјетовања осигураника*, *Анали Правног факултета у Зеници*, бр. 17/2016, стр. 194.

³⁴ Кеглевић, А., *Уговорно право осигурања ...*, 2016, стр 343.

1) промени пословног имена, правне форме, седишта и адресе седишта друштва за осигурање с којим је закључен уговор;³⁵

2) променама података, односно информација у вези са условима осигурања и праву које се примењује на уговор о осигурању, времену важења уговора, ризицима покривеним осигурањем и искључењима у вези с тим ризицима, висини премије осигурања, начину плаћања премије осигурања, висини доприноса, пореза и других трошкова који се обрачунавају поред премије осигурања, као и о укупном износу плаћања, праву на раскид уговора и условима за раскид, односно праву на одустанак од уговора и у случају закључивања уговора о животном осигурању³⁶ о основици и критеријумима за учешће у добити и начину и роковима за исплату учешћа у добити,³⁷ о табели откупних вредности, о условима за остваривање права на капитализацију уговора и правима из таквог осигурања, код осигурања везаних за јединице инвестиционих фондова - о томе ко сноси инвестициони ризик, дефиницији инвестиционих јединица за које су везане накнаде и о проспекту инвестиционог фонда, а нарочито о структури улагања³⁸ - у случају промене одредаба у закону које се

³⁵ На исти начин је регулисано и параграфом § 7(3) Gesetz über den Versicherungsvertrag (Versicherungsvertragsgesetz – VVG) vom 23. November 2007 (BGBl. I S. 2631) das zuletzt durch Artikel 15 des Gesetzes vom 17. August 2017 (BGBl. I S. 3214) geändert worden ist, (Немачки Закон о уговору о осигурању).

³⁶ Обавештење о променама података посебно је важно у уговорима о животном осигурању које по правилу склапа на дуже време. Код њих постоји већи ризик наступања промена околности током његовог трајања. У хрватском праву је на нешто друачији начин регулисана ова обавеза: Кад у вези с понудом за склапање или склапањем уговора о животном осигурању, друштво за осигурање наведе информације о износима потенцијалних исплата изнад и изван уговорених исплата, друштво за осигурање дужно је дати уговарачу осигурања пример израчуна могућих исплата након истека осигурања, примењујући основице за израчун премије с три различите каматне стопе. Наведено се не примењује на уговоре о животном осигурању за случај смрти. Друштво за осигурање дужно је обавестити уговарача осигурања на јасан и свеобухватан начин да је пример израчуна само модел израчуна који се темељи на претпоставкама те да уговарач осигурања на темељу примера израчуна не може остварити никаква уговорна потраживања (чл. 381 ст. 2 Закона о осигурању Републике Хрватске (Народне новине, бр. 30/2015).

³⁷ Ова обавеза је предвиђена и чл. 381 ст. 3 Закона о осигурању Републике Хрватске, али на значајно детаљнији начин: У случају осигурања са учешћем у добити друштво за осигурање дужно је обавестити уговарача осигурања једном годишње и у писаном облику о стању укупног осигуравачевог покрића, укључујући учешће у добити. Надаље, кад је друштво за осигурање навело информације о потенцијалном будућем развоју учешћа у добити, друштво за осигурање дужно је обавестити уговарача осигурања о разлици између оствареног учешћа у добити и података датих при склапању уговора.

³⁸ У случају осигурања код којих уговарач осигурања сноси ризик улагања друштво за осигурање дужно је једном годишње писано обавестити уговарача осигурања о вредности имовине по полиси осигурања.

односе на уговор о осигурању.³⁹ Закон о осигурању је применио технику пописа података о којима треба послати обавештење. Сам садржај информација о којем треба обавестити можемо сврстати на информације које се односе на промене података о осигуравачу и информације које се односе на промену података о појединим елементима уговора о осигурању. Функција прва групе је очување транспарентности и јасноћу података. Нужно је обавестити уговарача осигурања о променама пословног имена, правне форме, седишта и адресе седишта друштва за осигурање како би уговарач осигурања у било ком тренутку знао ко је његов осигуравач и где је седиште. На тај начин се штити континуитет односа. Без обавештавања о променама тих података уговарач осигурања не би могао осигуравачу постављати питања о уговору и својим правима, обавештавати га о променама ризика или о наступу осигураног случаја те подносити захтеве ради остварења својих права. Друга група информација испуњава функцију одржавања садржаја уговора који уговорне стране желе. Без обавештавања о променама битних елемената уговора настала би ситуација у којој су странке везане условима осигурања које нису уговориле и које можда заправо и не желе. Уговорна обавеза обавештавања омогућује прилагођавање уговора новим околностима или раскид уговора ако уговорне стране не желе даље бити њима везане. Међутим, овде није реч о обавештавању о било којим променама околности и самовласном мењању уговора како осигуравачу одговара. Уговорна обавеза обавештавања осигуравача односи се: 1. само на промене битних елемената уговора; 2. само на промене које су последица промене прописа или права уопштено.⁴⁰ То потпуно одговара општем начелу уговорног права *pacta sunt servanda*. Поред постојећих информација садржаних у ЗО из 2014. године сматрамо да би по угледу на немачко уговорно право осигурања осигуравач био дужан обавестити уговарача осигурања током трајања уговора о: опису покрића, те посебно промене у износу и датумима доспећа премије, промене у укупном износу осигурања.

Текст и садржај обавештења морају бити написани прегледно и разумљиво и састављени на српском језику.⁴¹ Слично је регулисано и у немачком праву да саопштења која осигуравач дугује уговарачу осигурања морају бити јасна саопштена на разумљив начин (нем. *klar und verständlich zu übermitteln*). Смисао израза на прегледан начин вероватно је усмерена на избегавање појаве преоптерећености потрошача информацијама (што је све чешћа појава у пракси). С друге стране сматра се да је информација дата „разумљиво“ ако је сваки просечни потрошач може разумети и схватити.⁴² Друштво за осигурање је дужно

³⁹ Чл. 83 ст. 1 ЗО

⁴⁰ Кеглевић, А., *Уговорно право осигурања* ..., 2016, стр 345.

⁴¹ Чл. 84 ст. 1 ЗО. Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга обавести потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику и језику и писму националне мањине. Чл. 13 ст. 1 ЗЗП

⁴² Кеглевић, А., *Уговорно право осигурања* ..., стр 355.

да обавештавање изврши у писаној форми или на другом трајном носачу података⁴³ који уговарачу осигурања, односно осигуранику омогућава да сачува податке, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања.⁴⁴ Сврха ове одредбе је заштитити корисника услуге осигурања од непотребне и претеране употребе софистицираног техничког језика, што је нажалост чест случај код формалних уговора.⁴⁵ У случају да пропусти да изврши обавештавање на напред наведени начин, осигуравач ће врло тешко оправдати чињеницу да му нису биле познате или су му остале непознате информације о којима је на основу закона био дужан писаним путем обавестити уговарача осигурања. Уз то, осигуравач је професионалац и зато ће врло тешко оправдати да није знао информације које је законом био обавезан саопштити.⁴⁶

4. Закључак

У овом раду настојали смо да поред значаја дужности информисања, прикажемо и нормативни оквир регулисања ове материје како би на једном месту дали приказ извора права. Циљ уговорне обавезе информисања јесте обавестити уговарача осигурања о променама података које се односе на поједине елементе уговора ради одржавања уговора на снази под тим новим условима. Функција уговорне обавезе обавештавања није само осигурати транспарентност и заштити уговорне стране (као што је код предговорне обавезе обавештавања), него и обавестити потрошача о променама прописа и њиховим правима. Приказали смо низ прописа којима је регулисана дужност информисања уговарача те због те међусобне испреплетености и међузависности појединих одредаба постоји потреба њиховог упоредног и истовременог тумачења. У теорији постоје аутори који сматрају да с обзиром на то да је ЗО статусни закон и да дужности информисања није место у том Закону, али свакако да је боље да је ова област уређена јер до 2014. године у нашем праву није постојала. Због модерности немачког Закона о уговору о осигурању и добро уређене заштите корисника производа осигурања, тај систем би могао бити узор многим националним системима. Такође се истиче

⁴³ Очигледно је намера законодавца била изједначити писани облик са осталим трајним медијима. Према Закону о заштити потрошача из 2010. године (Службени гласник РС, бр. 73/10) трајни носач записа (трајни медијум) јесте средство које омогућава да трговац или потрошач сачува електронске податке који се односе на њега и да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања података (чл. 5 тач. 8).

⁴⁴ Чл. 84 ст. 2 ЗО.

⁴⁵ Матијевић, Б., *Обавеза информирања уговаратеља осигурања и заштите потрошача, Нови прописи из осигурања - Закон о осигурању и закон о обавезним осигурањима у промету*, Загреб, стр. 89.

⁴⁶ Кеглевић, А., *Уговорно право осигурања ...*, стр 338.

да се у нашој држави, управо због мора прописа потрошачи тешко оријентишу. Мишљења смо да многобројност прописа свакако отежава корисницама услуга осигурања да одреде који пропис је меродаван за њихов случај, и да се наведена материја регулише детаљно будућим Грађанским закоником. По угледу на изворе права у упоредним правним системима дужност информисања у нашем праву треба бити допуњена у циљу свеобухватније заштите уговарача осигурања. Закључно можемо констатовати да је увођењем обавезе информисања уговарача осигурања, кроз ЗО је направљен значајан помак у подизању нивоа заштите корисника услуге осигурања, с једне стране, те значајан помак у подизању квалитета осигуравачеве услуге, с друге стране.

*Danijela Glušac, Research Associate
Faculty of Law, University of Kragujevac*

INSURER'S OBLIGATION OF CONTRACTUAL INFORMING THE CONTRACTOR OF INSURANCE (POLICYHOLDER) DURING VALIDITY TERM OF THE INSURANCE CONTRACT

Summary

The insurance contract belongs to contracts that are increasingly important, as one of the most important contracts for legal transactions. The Law on Insurance of the Republic of Serbia established rules on the obligation of the insurer to inform the contractor of the insurance during the duration of the contract. As insurance represents one of the most complex areas, in order to achieve the goal of introducing into the law of this provision, it is necessary to specify the circumstances about the insurer is obliged to inform the insurance contractor. In accordance with the current trends in European Union law, in addition to the analysis, the legal framework for information, then certain issues related to the problem of informing the insurance contractor, attention has been paid to issues of the contents of notifications during validity term of the insurance contract. Therefore, in the paper is given a brief overview of the legal framework of the contractual duty to inform. Then, in the context of an insurance contract, contractual duty of disclosure is analyzed in national law. The author aims to present sources of rights regarding the duty of disclosure in consumer contracts, insurance contracts. It starts from the normative complex with the specifics and characteristics of this topic.

Key words: *duty to inform, insurance contract, contractual duty of disclosure, insurer, consumer.*