

Řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění se zaměřením na komparaci soudního a vybraných způsobů mimosoudního řešení sporů

Abstrakt

Práce se zaměřuje na srovnání soudních a mimosoudních metod řešení spotřebitelských sporů z pojištění. Z mimosoudních metod řešení sporů byl vybrán finanční arbitr a Kancelář ombudsman České asociace pojišťoven.

Autorka v práci charakterizuje tyto instituce i soud jakožto garanta ústavně zaručeného práva na soudní ochranu a dále analyzuje soudní a vybraná mimosoudní řešení sporů z pojištění, v němž na jedné straně stojí spotřebitel a na druhé pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel. V práci jsou jednotlivá řízení před vybranými institucemi a soudem analyzována především z hlediska účastníků, zejména pak spotřebitele.

Práce je rozdělena do 4 kapitol, které jsou strukturovány takto:

První kapitola se zabývá vymezením klíčových pojmů, tedy pojištění, pojistná smlouva a její strany a další smluvním vztahem dotčené subjekty, podnikatel, spotřebitel a spotřebitelský spor z pojištění. Kapitola je zakončena stručnou typologií spotřebitelských sporů z pojištění.

Druhá kapitola představuje rámec řešení sporů z pojištění. Jsou zde rozebrána nejrelevantnější ustanovení ústavního pořádku a rámcově představeny uvedené instituce spolu s jejich místem v právním řádu a systému řešení sporů.

Ve třetí kapitole jsou představeny, analyzovány a stručně porovnány zásady řízení, jimiž se vybrané instituce v procesu řešení sporů řídí. Zejména je poukázáno na styčné body mezi zásadami řízení před soudem a finančním arbitrem a jejich odlišnost oproti zásadám mimosoudního řešení sporů, jimiž se řídí Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven.

Čtvrtá kapitola je pro práci stěžejní a je rozčleněna celkem do šesti podkapitol, v nichž jsou zkoumány a srovnávány vybrané aspekty řešení spotřebitelských sporů z pojištění soudní a mimosoudní cestou. Ve čtvrté kapitole převládá metoda analýzy platných právních předpisů, relevantní judikatury a dalších zdrojů vztahujících se k vybraným aspektům řešení sporů a následná syntéza zjištěných poznatků. Pozornost je věnována aspektům, jež mohou být pro spotřebitele rozhodující pro volbu, zda se rozhodne vyvstalý spor řešit soudní, nebo mimosoudní cestou.

V první podkapitole jsou porovnávány možné způsoby zahájení řešení sporu, přičemž bližší pozornost je věnována návrhu a jeho náležitostem, možným způsobům jeho podání a jeho účinkům.

Druhá podkapitola je věnována otázce účastenství. Zkoumána je zejména otázka přístupu k vybraným institucím, u nichž lze spotřebitelské spory z pojištění řešit.

Třetí podkapitola je zaměřena na aspekty prostupující celým průběhem řešení sporů, a sice na otázku právní pomoci, rychlosti řešení sporu a na jazyk, v němž řešení sporu probíhá.

Ve čtvrté podkapitole je zkoumán průběh srovnávaných způsobů řešení spotřebitelských sporů z pojištění s důrazem na formu a podobu jednání a snahu o vedení stran ke smírnému řešení sporu.

Pátá podkapitola se zaměřuje na zjišťování skutkového stavu v rámci vybraných způsobů řešení sporů, zejména pak z hlediska odpovědnosti stran za prokázání jejich tvrzení a s tím spojenými procesními povinnostmi. Důraz je kladen také na odlišnost mezi povahou a rolí důkazů v řízení před soudem a finančním arbitrem na jedné straně a podkladů pro řízení před Kanceláří ombudsmana České asociace pojišťoven na straně druhé.

Poslední šestá podkapitola je zaměřena na zakončení sporu s popisem a porovnáním jednotlivých forem rozhodnutí a se zaměřením na aspekty jejich závaznosti.

Klíčová slova: spotřebitel, spory, pojištění