

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Pojistné události v rámci silniční dopravy

Bc. Martina Novotná

Diplomová práce

2015

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martina Novotná**
Osobní číslo: **D13595**
Studijní program: **N3708 Dopravní inženýrství a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**
Název tématu: **Pojistné události v rámci silniční dopravy**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Rozbor aspektů spjatých s pojistnými událostmi v dopravě
2. Mechanismus likvidace pojistných událostí
3. Analýza stávajících rizik užití asistenčních a nehodových služeb při dopravní nehodě
4. Koncept rizikové mapy a návrh opatření na eliminaci definovaných rizik vztahených k pojistným událostem v silniční dopravě

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucího práce

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Ivo Drahotský, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání diplomové práce: **28. listopadu 2014**
Termín odevzdání diplomové práce: **22. května 2015**



doc. Ing. Ivo Drahotský, Ph.D.
děkan

L.S.



doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2014

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 18. 11. 2015

Martina Novotná

Na tomto místě bych ráda poděkovala doc. Ing. Ivu Drahotskému, Ph.D., vedoucímu diplomové práce, za ochotu, cenné rady a připomínky, kterými přispěl k vypracování této práce.

ANOTACE

Práce je zaměřena na otázku pojistných událostí v silniční dopravě. Zabývá se především procesem likvidace pojistných událostí, převážně pak řešením dopravní nehody a následnou likvidací pojistné události. Hlavním bodem práce je řešení otázky rizikovosti užití asistenčních služeb při dopravní nehodě.

KLÍČOVÁ SLOVA

pojistná událost, likvidace pojistné události, dopravní nehoda, asistenční služby, riziko

TITLE

Insurance claims in road transport

ANNOTATION

The thesis is focussed on the problems of insurance claims in road transport. It mainly deals with the process of claims settlement, specifically with road traffic accident investigation and subsequent loss adjustment. The thesis mainly aims to address the risks related to the use of assistance services in a traffic accident.

KEYWORDS

insurance claim, claim settlement, traffic accident, roadside assistance, risk

OBSAH

ÚVOD.....	9
1 ROZBOR ASPEKTŮ SPJATÝCH S POJISTNÝMI UDÁLOSTMI V DOPRAVĚ....	11
1.1 Riziko v rámci pojistné teorie.....	11
1.2 Pojištění a jeho formy	11
1.2.1 Definice pojmu pojištění.....	12
1.2.2 Klasifikace pojištění.....	13
1.3 Charakteristika základních pojmů užívaných v pojistné teorii.....	14
1.3.1 Pojistný vztah a účastníci pojistného vztahu.....	14
1.3.2 Pojistná smlouva	15
1.3.3 Pojistná událost	16
1.4 Základní druhy pojištění vztahující se k motorovému vozidlu	17
1.4.1 Pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla	17
1.4.2 Havarijní pojištění.....	19
1.4.3 Doplnková připojištění k pojištění motorových vozidel.....	22
1.5 Pojistný podvod	22
2 MECHANISMUS LIKVIDACE POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ.....	24
2.1 Zobecněný proces likvidace pojistné události v rámci silniční dopravy	24
2.1.1 Přijetí oznámení pojistné události.....	25
2.1.2 Registrace pojistné události	26
2.1.3 Identifikace předmětu pojištění a zajištění rozsahu pojistného krytí.....	27
2.1.4 Stanovení rozsahu povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění a revize	27
2.1.5 Výplata pojistného plnění	27
2.1.6 Archivace vyřízených spisů pojistných událostí.....	28
2.2 Postup řešení dopravní nehody a likvidace pojistné události	28
2.2.1 Vznik dopravní nehody a s ním spojená nutnost volby řešení nastalé situace	29
2.2.2 Oznámení pojistné události pojistiteli.....	31
2.2.3 Prohlídka poškozeného vozidla	32
2.2.4 Předložení potřebných dokumentů	32
2.2.5 Stanovení rozsahu povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.....	32

3	ANALÝZA STÁVAJÍCÍCH RIZIK UŽITÍ ASISTENČNÍCH A NEHODOVÝCH SLUŽEB PŘI DOPRAVNÍ NEHODĚ	36
3.1	Rozhodnutí o využití asistenčních služeb a možnost volby asistenční služby	36
3.2	Rozbor možných rizik při využití jiné než smluvní asistenční služby pojišťovny ...	39
3.2.1	Proces získávání klientů a rizikovost smluvního vztahu asistenční služby s klientem	39
3.2.2	Popis možných rizik spjatých s užitím poskytnutých služeb	41
3.3	Skutečnosti nutné k zohlednění při posuzování rizikovosti užití asistenčních služeb	46
3.4	Rozbor možných rizik při využití smluvní asistenční služby pojišťovny	47
4	KONCEPT RIZIKOVÉ MAPY A NÁVRH OPATŘENÍ NA ELIMINACI DEFINOVANÝCH RIZIK VZTAŽENÝCH K POJISTNÝM UDÁLOSTEM V SILNIČNÍ DOPRAVĚ.....	50
4.1	Syntéza údajů a koncept rizikové mapy	50
4.2	Návrh opatření na eliminaci definovaných rizik	53
4.2.1	Jednotné číslo 1224 – Linka pomoci řidičům	53
4.2.2	Asociace asistenčních společností	57
	ZÁVĚR	60
	POUŽITÁ LITERATURA	62
	SEZNAM TABULEK	66
	SEZNAM OBRÁZKŮ	67
	SEZNAM ZKRATEK	68

ÚVOD

Pojištění hraje v současné době v silniční dopravě velmi důležitou roli. Pravděpodobnost vzniku rizik, která ohrožují účastníka provozu na pozemních komunikacích, se díky značnému růstu poptávky po mobilitě a nárokům kladeným na rychlost přepravy značně zvyšuje. Aktuálně je tak velice diskutovaným tématem především bezpečnost silničního provozu na českých pozemních komunikacích. V oblasti silniční dopravy je řešena hlavně otázka zvýšené nehodovosti. S problematikou nehodovosti souvisí také nutnost řešení vzniklých pojistných událostí.

Velmi aktuální téma, o kterém se v poslední době hovoří a které zásadně souvisí s likvidací pojistných událostí, je využívání asistenčních služeb při dopravní nehodě. Tato diplomová práce bude zaměřena na problematiku pojistných událostí v rámci silniční dopravy, především pak na proces likvidace pojistných událostí a v souvislosti s dopravní nehodou právě na rizikovost využívání asistenčních služeb při dopravní nehodě.

Diplomová práce bude celkově rozdělena do čtyř částí. První část práce bude zaměřena především na teoretické vymezení aspektů spjatých s pojistnými událostmi v rámci pojištění motorových vozidel. Pro pochopení celé problematiky je nutné objasnit některé základní pojmy běžně používané v pojistné teorii a charakterizovat pojistný vztah. Dále je pro následné provedení analýzy a výzkumu nezbytné definovat pojem pojistná událost a seznámit se s pojištěním, které kryje rizika související s provozem motorového vozidla. Stěžejní bude především rozbor pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a rozbor havarijního pojištění a doplňkových připojištění.

Druhá část práce by se měla zabývat již samotným mechanismem likvidace pojistných událostí. V této části bude nejprve vhodné analyzovat proces likvidace pojistné události v obecné rovině. Následně budou popsány jednotlivé kroky procesu likvidace dopravní nehody a specifikovány kroky likvidace takové pojistné události.

Na základě přesného zmapování procesu likvidace pojistných událostí mohou být posouzena rizika, která při likvidaci dopravní nehody a celé pojistné události mohou vznikat. Tato práce bude zaměřena na konkrétní oblast rizik a to na rizika, která mohou vznikat při využívání asistenčních služeb. Analýzou stávajících rizik při užití asistenčních a nehodových služeb při dopravní nehodě se bude zabývat třetí část této práce. Jak již bylo uvedeno výše, podkladem pro komplexní zmapování možných rizik bude přesná znalost procesu likvidace, a dále bude třetí část zpracovávána na základě informací získaných

z rozhovorů s odborníky z praxe a případových studií, z nichž některé budou v této práci uvedeny.

Ve čtvrté části práci budou výsledky výzkumu shrnuty a bude vytvořen koncept rizikové mapy. Tato riziková mapa bude východiskem pro uvedení návrhů a opatření k eliminaci definovaných rizik.

Cílem této práce je především odhalit stávající rizika, která mohou vznikat všem účastníkům pojistného vztahu, související s využíváním asistenčních služeb při dopravní nehodě a pokusit se navrhnout určitá opatření, která by tato rizika mohla co nejvíce eliminovat.

1 ROZBOR ASPEKTŮ SPJATÝCH S POJISTNÝMI UDÁLOSTMI V DOPRAVĚ

Znalost základních teoretických aspektů souvisejících s pojistnými událostmi v dopravě je pro schopnost zabývat se následující problematikou nezbytná. V této kapitole budou nejprve vysvětleny základní pojmy používané v teorii pojišťovnictví, dále bude charakterizován pojistný vztah a stěžejním bodem této kapitoly bude definice pojmu pojistná událost a uvedení základních druhů pojištění motorových vozidel. Poslední kapitola této části se bude zabývat také pojmem pojistný podvod.

1.1 Riziko v rámci pojistné teorie

Pojem riziko má v pojištění svůj specifický význam a také obsah. Pojištění je velmi úzce spjato s pojmem nahodilost. Nahodilá událost může mít pro lidskou společnost pozitivní nebo negativní důsledky, přičemž berou-li se v potaz negativní důsledky, snaží se společnost využít pojištění jako možný nástroj pro řešení těchto důsledků. [1, s. 15] Negativní dopady nahodilých událostí mohou vznikat nejen působením živelných sil, ale také díky nedokonalosti lidské společnosti. [2, s. 15]

Předvídat vývoj nahodilých událostí nelze jednoznačně, ale zná-li subjekt určitou pravděpodobnost, se kterou se výsledek nahodilosti může dostavit, hovoří se v pojistné teorii o riziku. Rizikem z pohledu pojistné teorie se podle Chlaně a Eisenhammerové rozumí: „*možnost vzniku pojistné události s výsledkem odchylným od cíle s určitou objektivní pravděpodobností.*“ [2, s. 15] V kontextu s pojištěním je také vhodné uvést definici rizika podle Řezáče: „*Riziko je záporná odchylka od normálu, která se může projevit poškozením, zničením nebo ztrátou života, zdraví nebo majetku.*“ [3, s. 12]

Předmětem pojištění se stávají rizika tzv. čistá. Čistým rizikem se rozumí takové riziko, jehož realizací mohou vzniknout pouze negativní odchylky od cíle a zároveň není takové riziko podstupováno záměrně (nepředpokládá se, že by člověk záměrně usiloval o negativní odchýlení od cíle). Mimoto se lze setkat i s rizikem spekulativním, kdy subjekt takovéto riziko dobrovolně podstupuje. Pojistitelé však spekulativní riziko za účelem jeho krytí nepřebírají. [2, s. 15,16]

1.2 Pojištění a jeho formy

Pojištění představuje jeden z nejdůležitějších nástrojů finančního krytí rizik. Jeho výhodou oproti jiným možnostem finančního krytí rizik (především krytí ztráty z vlastních zdrojů) je skutečnost, že pojištěný nemusí mít v momentě realizace rizika vlastní peněžní

prostředky, kterými by byl nucen kryt ztráty vzniklé neočekávanými událostmi. Díky pojištění je podnikatelskému subjektu či jedinci umožněno rozložit rizika mezi více subjektů, což se jeví jako přijatelná forma pro finanční uspořádání ztrát. [4, s. 12]

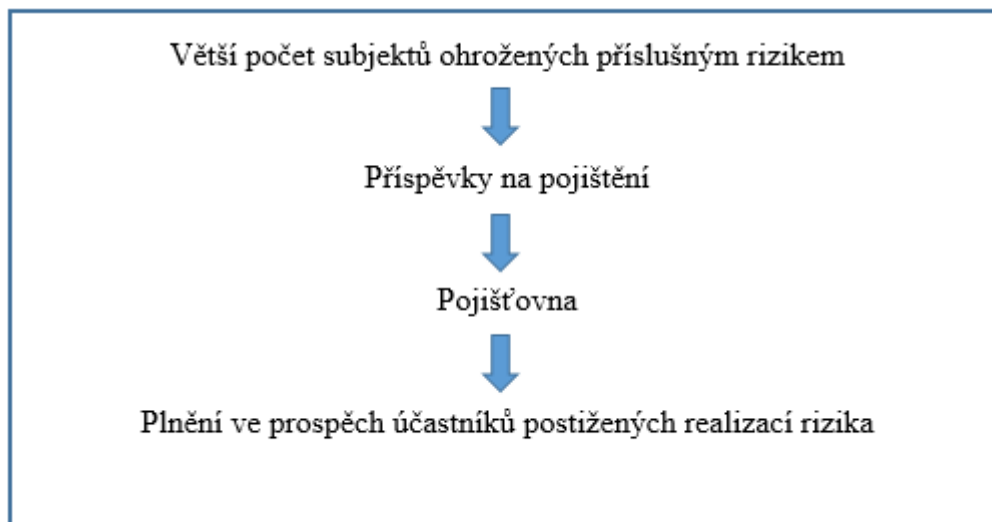
V současné době pojištění zasahuje, ať již přímo či nepřímo, do veškerých činností. Dotýká se celé společnosti - jednotlivých občanů i podnikatelských subjektů. [4, s. 16] Představuje nástroj, pomocí kterého lze eliminovat negativní důsledky nahodilých událostí. [1, s. 31]

1.2.1 Definice pojmu pojištění

Definice pojmu pojištění, kterou ve své knize uvádí Chlaň a Eisenhammerová, je následující: „*Pojištění je specifický druh peněžní služby, při které pojistitel za úplatu, kterou je přijaté pojistné, poskytuje pojistnou ochranu ke krytí vymezených rizik (vyplácí tedy pojistné plnění v případě, že dojde k pojistné události).*“ [2, s. 21]

Podobně definuje pojem pojištění i Martinovičová: „*Pojištění je vztah, ve kterém pojišťovna na sebe přebírá závazek, že pojištěnému uhradí újmu, která mu vznikla ve smyslu pojistných podmínek.*“ [4, s. 16]

Hlavním principem fungování pojištění je tvorba a přerozdělování tzv. kolektivní rezervy. Tato rezerva je tvořena z příspěvků všech zúčastněných na pojištění (subjektů ohrožených příslušným rizikem) a slouží především pro úhradu náhodných potřeb, které vznikly v souvislosti s realizací rizik. [1, s. 32]



Obrázek 1 Vyrovnání rizika pomocí pojištění (1, s. 32)

Obrázek č. 1 znázorňuje, jak může pomocí pojištění docházet k vyrovnávání rizik v rámci subjektů, které se pojištění účastní.

Pojištění je klasifikováno jako finanční služba, v rámci které je za úplatu poskytována pojistná ochrana. [1, s. 32] Na pojištění lze nahlížet i z právního hlediska. V takovém případě představuje pojištění závazkový právní vztah, v němž mají účastníci rovné postavení a který je zakotven v pojistné smlouvě, na základě které pojištění existuje. [1, s. 33]

1.2.2 Klasifikace pojištění

Aby bylo možné lépe se orientovat v pojistných produktech, odvětvích a samozřejmě v jednotlivých pojištěních, je důležité pojištění nějakým způsobem klasifikovat. Důležitá je klasifikace pojištění nejen pro teorii, ale především pro hospodářskou praxi. Možná klasifikace pojištění není striktně stanovena, a proto i některé názory odborníků nemusí být jednotné. [4, s. 24] V následujícím textu budou podrobněji specifikovány dvě možnosti klasifikace pojištění, a to klasifikace dle formy vzniku pojištění a klasifikace dle předmětu pojištění.

Pojištění je možné podle formy vzniku klasifikovat následovně:

- **pojištění dobrovolné** – základem pro vznik a existenci pojistného vztahu je pojistná smlouva, kterou mezi sebou sjednávají účastníci pojištění na základě svého vlastního rozhodnutí (suhlasný projev vůle obou stran),
- **pojištění povinné** – přičemž povinné pojištění se dále dělí na:
 - **povinné smluvní** – stejně jako u pojištění dobrovolného je základem pro vznik pojistného vztahu pojistná smlouva; k uzavření pojistné smlouvy však vede právním předpisem uložená povinnost; v tomto případě subjekt o vzniku pojištění nerozhoduje dobrovolně; dobrovolnost jeho rozhodnutí však spočívá v tom, zda bude provozovat činnost s rizikovou povahou, k níž se váže povinnost pojištění sjednat,
 - **zákonné** – povinnost mít sjednáno pojištění vyplývá subjektům ze zákona; znamená to, že pojištění vzniká okamžikem, kdy nastanou skutečnosti, které byly stanoveny právním předpisem jako podmínky pro vznik pojištění; právní předpis stanoví subjektu povinnost platit vymezenou výši pojistného v určitých termínech vymezené instituci; právním důvodem pro vznik pojištění není uzavření pojistné smlouvy. [2, s. 24, 25]

Z hlediska předmětu pojištění je možné rozlišovat:

- „*pojištění majetku – pojištění majetku pro případ realizace rizik poškození, zničení, ztráty a odcizení nebo jiných škod, které na něm vzniknou,*
- *pojištění osob – pojištění fyzické osoby pro případ jejího tělesného poškození, smrti, dožití určitého věku nebo pro případ jiné pojistné události související se životem osob,*
- *pojištění odpovědnosti – pojištění odpovědnosti za škodu vzniklou na životě a zdraví nebo na věci, případně odpovědnosti za jinou majetkovou škodu.“ [4, s. 26, 27]*

Mezi další možné klasifikace pojištění patří například klasifikace podle způsobu tvorby rezerv na pojištění rizikové (neživotní) či rezervotvorné (životní). [4, s. 27]

Tato základní odvětví pojištění se dále člení na jednotlivé druhy pojištění, které se pak dělí dále na jednotlivé pojistné produkty. [1, s. 40]

1.3 Charakteristika základních pojmů užívaných v pojistné teorii

Za účelem porozumění celé problematice této práce je nutné seznámit se s některými základními pojmy běžně používanými v pojistné teorii. V následujícím textu proto bude charakterizován pojistný vztah a možní účastníci pojistného vztahu, charakterizována pojistná smlouva jako možný základní element pro vznik pojistného vztahu a popsány možnosti vzniku a zániku pojištění.

1.3.1 Pojistný vztah a účastníci pojistného vztahu

„Pojištění se uskutečňuje prostřednictvím pojistné smlouvy nebo na základě právního předpisu, a tak vzniká pojistný vztah.“ [4, str. 18]

Pojistný vztah vzniká mezi pojistníkem (resp. pojištěným) a pojistitelem. Tyto osoby jsou považovány za hlavní účastníky pojistného vztahu. Hovoří-li se o pojistném vztahu, má se na mysli určité spojení osob či podnikatelských subjektů s pojistiteli, kdy obsahem vztahu je pojistná ochrana klienta. Účastnit se pojistného vztahu může i osoba nazývaná jako osoba oprávněná, obmyšlený či poškozený. [4, s. 18, 19]

Ducháčková definuje účastníky pojistného vztahu takto:

- „*pojistitel – právnická osoba, která má oprávnění provozovat pojištění, tj. pojišťovna případně jiná instituce, které bylo uděleno povolení k provozování pojištění,*
- *pojistník – osoba (fyzická nebo právnická), která uzavřela pojistnou smlouvu s pojistitelem a která se ve smlouvě zavázala platit pojistné za pojistnou ochranu,*

- *pojištěný* – osoba, na jejíž majetek, odpovědnost za škody, život nebo zdraví se pojištění vztahuje; osoba, které vzniká na základě uzavřené pojistné smlouvy právo na pojistné plnění, a to bez ohledu na to, zda pojištění sjednala sama, nebo jiná osoba,
- *obmyšlený* – osoba, ve prospěch které by bylo vyplaceno pojistné plnění v případě úmrtí pojištěného,
- *poškozený* – osoba, které bude vyplaceno pojistné plnění v souvislosti se sjednaným pojištěním odpovědnosti za škodu; osoba poškozený není při sjednávání pojistné smlouvy známa. “[1, s. 40-42]

Pojistník a pojištěný bývá velmi často ta samá osoba. Rozlišení těchto dvou pojmů je na místě v případě, že osoba, která uzavírá pojistnou smlouvu a platí pojistné, je jiná, než osoba, pro kterou se pojištění sjednává. [1, s. 40]

V pojistné smlouvě se objevuje i pojem oprávněná osoba. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, uvádí definici oprávněné osoby takto: „*Oprávněnou osobou je ta osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění.*“ [5, § 2770] Oprávněná osoba může být v době trvání pojištění neznámá. Stává se tak například v případě pojištění odpovědnosti za škodu. [4, s. 19]

Vztahy mezi všemi účastníky pojištění, které je realizováno na základě pojistné smlouvy, upravuje a vymezuje již zmíněný zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a také jsou tyto vztahy vymezeny konkrétními pojistnými podmínkami. Stejně tak pojednává tento zákon a pojistné podmínky o právech a povinnostech, které účastníkům z pojistného vztahu plynou. [2, s. 41]

1.3.2 Pojistná smlouva

Pojistná smlouva je označení pro právní dokument, který má písemnou formu a představuje dvoustranný právní akt, na jehož základě vzniká smluvní pojištění fyzických a právnických osob. [1, s. 44] Písemná forma není nutná pouze v případě, zakládá-li se pojištění krátkodobé. Termín krátkodobé pojištění znamená, že pojistná doba nepřesahuje jeden rok. [5]

Chlaň a Eisenhammerová definují pojem pojistná smlouva konkrétně jako: „*smlouva o finančních službách, ve které se pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění a pojistník se zavazuje platit pojistiteli pojistné.*“ [2, s. 41]

Podle Daňhela bývá v pojistné smlouvě obvyklé uvádět tyto údaje:

- druh pojištění,
- předmět pojištění,
- výši pojistného plnění popřípadě způsob jeho určení,
- výši inkasovaného pojistného, způsob jeho placení a jeho splatnost. [6, s. 49]

Ducháčková ještě doplňuje tento výčet a zmiňuje především uvádění údajů o osobách samotných (o pojištěném, pojistníkovi, pojistiteli, apod.), pojistné době a uvádění pojistných podmínek. [1, s. 44]

Pojistná smlouva se vyhotovuje v souladu s platnými právními předpisy. V minulosti se smluvní vztahy řídily zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě. Od roku 2014 je však úprava pojistné smlouvy obsažena v zákoně č. 89/2012 Sb, občanský zákoník.

1.3.3 Pojistná událost

Ekonomický subjekt většinou uzavírá pojištění, má-li pocit, že by mohla být ohrožena jeho jistota. Cítí, že je vystaven nebezpečí vzniku určité nahodilé události, která by mohla přinést negativní důsledky. S určitou pravděpodobností by tedy mohla vzniknout taková událost, jejíž výsledek by se odchyloval od konkrétního cíle. Jinak řečeno, existuje tedy určité riziko, jehož realizací mohou vzniknout negativní odchylky od cíle (čistě riziko). [1, s. 14]

Při uzavírání pojištění je pak taková nahodilá skutečnost označována v pojistné smlouvě, popř. ve zvláštním právním předpisu, na který se pojistná smlouva odvolává, jako pojistná událost. Realizací takové nahodilé skutečnosti vzniká pojistiteli povinnost poskytnout pojistné plnění. [2, s. 48]

Velmi často se také vedle pojmu pojistná událost objevuje pojem škodní událost. Jako škodní událost je označována taková skutečnost, ze které vznikla škoda, a tudíž může být tato skutečnost důvodem vzniku pojistné události (může zakládat právo na výplatu pojistného plnění z pojištění). [7] Škodní událost je tedy, jak z definice vyplývá, širší pojem než pojistná událost.

Pojistné události jsou v pojistných podmínkách určitého pojistného produktu (druhu pojištění) charakterizovány jako takové nahodilé události, které byly způsobeny některým z pojistných nebezpečí, která jsou kryta v rámci tohoto pojistného produktu. [8]

1.4 Základní druhy pojištění vztahující se k motorovému vozidlu

V souvislosti s pojistnými událostmi v silniční dopravě je nezbytné seznámit se s určitou oblastí pojištění (pro tuto práci velmi důležitou), a to s pojištěním motorových vozidel, a představit si jednotlivá rizika, která by měla být pojištěním kryta.

Do oblasti pojištění motorových vozidel patří především pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a havarijní pojištění. Dále pak do této oblasti spadají i doplňková připojištění k dvěma pojištěním již zmíněným.

1.4.1 Pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla

Pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla, lidově také nazýváno jako povinné ručení (dále v textu uváděno zkráceně jako pojištění odpovědnosti), se v současné době řadí mezi pojištění povinná smluvní. Do kategorie povinně smluvního pojištění patří od 1.1.2000, kdy vstoupil v platnost zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla. Do té doby spadalo pojištění do kategorie pojištění zákonného. S touto změnou došlo současně k zániku monopolu v této oblasti, a pojištění tak může na trhu nabízet více subjektů. [2, s. 68]

V následujícím textu budou uvedeny pouze základní charakteristiky pojištění odpovědnosti.

Vznik a zánik pojištění

Povinnost sjednat pojištění vyplývá ze zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), kde je v § 1, odst. 2 uvedeno: *„Nestanoví-li tento zákon jinak, může na dálnici, silnici, místní komunikaci a účelové komunikaci, s výjimkou účelové komunikace, která není veřejně přístupná (dále jen "pozemní komunikace"), provozovat vozidlo pouze ten, jehož povinnost nahradit újmu způsobenou provozem tohoto vozidla je pojištěna podle tohoto zákona. Povinnost pojištění odpovědnosti musí být splněna i v případě ponechání vozidla na pozemní komunikaci.“* [9, § 1] Povinnost uzavřít pojistnou smlouvu ukládá tento zákon nejen vlastníkovému tuzemského vozidla, ale i řidiči vozidla cizozemského. [9]

Pojištění vzniká na základě uzavření pojistné smlouvy mezi pojistitelem a pojistníkem, přičemž v nejbližší době po uzavření musí pojistitel pojistníkovi vydat zelenou kartu (osvědčení, které dokazuje existenci smlouvy o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla). [9]

Důvody zániku pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla jsou taxativně vyjmenovány v již citovaném zákoně.

Pojištění odpovědnosti zaniká dle §12:

- „*dnem, kdy pojistník, jeho dědic, právní nástupce nebo vlastník vozidla, je-li osobou odlišnou od pojistníka, oznámil pojistiteli změnu vlastníka tuzemského vozidla,*
- *dnem, kdy vozidlo, které nepodléhá registraci vozidel podle zákona upravujícího podmínky provozu vozidel na pozemních komunikacích, zaniklo,*
- *dnem vyřazení tuzemského vozidla z evidence vozidel, pokud se pojistitel a pojistník nedohodli na jeho přerušení,*
- *odcizením vozidla; nelze-li dobu odcizení vozidla přesně určit, považuje se vozidlo za odcizené, jakmile Policie České republiky přijala oznámení o odcizení vozidla,*
- *dnem následujícím po marném uplynutí lhůty stanovené pojistitelem v upomínce k zaplacení pojistného nebo jeho části, doručené pojistníkovi (...),*
- *výpovědí podle zvláštního právního předpisu,*
- *dohodou,*
- *uplynutím doby, na kterou bylo pojištění odpovědnosti sjednáno.“ [9, § 12]*

Rozsah pojištění odpovědnosti

Je-li sjednáno pojištění odpovědnosti, vztahuje se toto pojištění na každou osobu, která je odpovědná za škodu způsobenou provozem vozidla uvedeného v pojistné smlouvě. [9, § 6] Jinak řečeno, pojištění není vztaženo k osobě, která jej sjednala, nýbrž k vozidlu, která je definováno ve smlouvě.

Pojištěný má na základě uzavřené pojistné smlouvy právo, až na určité výjimky uvedené v zákoně, požadovat, aby za něho pojistitel uhradil poškozenému (v rozsahu a ve výši podle ustanovení občanského zákoníku):

- *„způsobenou újmu vzniklou ublížením na zdraví nebo usmrcením,*
- *způsobenou škodu vzniklou poškozením, zničením nebo ztrátou věci, jakož i škody vzniklé odcizením věci, pozbyla-li fyzická osoba možnost ji opatrovat,*
- *ušlý zisk,*
- *účelně vynaložené náklady spojené s právním zastoupením při uplatňování nároků (...).“ [9, § 6]*

Pojistitel hradí újmu, která vznikla poškozenému v případě, že poškozený svůj nárok uplatnil a také prokázal. Poškozený může uplatnit nárok přímo u konkrétního pojistitele nebo

u České kanceláře pojistitelů, tudíž nemusí čekat do doby, kdy pojištěný jakožto škůdce vyvine ochotu spolupracovat. [2, s. 69]

Limity pojistného plnění

Jednou z hlavních náležitostí pojistné smlouvy je stanovení limitů pojistného plnění. Stanovením limitu pojistného plnění si pojistitel určuje, do jaké maximální výše bude v případě vzniku škodné události vyplácet pojistné plnění. [2, s. 68, 69]

Výši limitu pojistného plnění nelze stanovit jakkoli, neboť zákon v rámci ochrany poškozených uvádí minimální hranici pro limity pojistného plnění následovně:

- „při škodě způsobené na zdraví nebo usmrcením nejméně 35 000 000 Kč za každého zraněného nebo usmrceného včetně náhrady nákladů vynaložených na péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění a regresního nároku,
- při škodě vzniklé poškozením, zničením nebo ztrátou věci, jakož i při škodě vzniklé odcizením věci a škodě mající podobu ušlého zisku nejméně 35 000 000 Kč bez ohledu na počet poškozených.“ [9, § 3a]

1.4.2 Havarijní pojištění

Havarijní pojištění je koncipováno jako pojištění smluvní dobrovolné. Pojistný vztah tedy vzniká na základě uzavření pojistné smlouvy mezi pojišťovnou a osobou, která sama projeví zájem nechat se takto pojistit. [2, s. 73]

Na rozdíl od pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla není havarijní pojištění upraveno speciálním právním předpisem. Toto pojištění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (tzn. obecnou úpravou pro pojistný vztah). Dále se pojištění řídí také všeobecnými pojistnými podmínkami, doplňkovými pojistnými podmínkami a pojistnou smlouvou. [8]

Není-li v pojistné smlouvě uveden přesný okamžik vzniku, vzniká pojištění zpravidla následující den po dni uzavření pojistné smlouvy. Počátek pojištění však může být v pojistné smlouvě specifikován přesným datem i časem. [8]

„Pojištění zaniká v případech stanovených v pojistné smlouvě, pojistných podmínkách a v občanském zákoníku.“ [8, s. 3] Pojištění zaniká například uplynutím pojistné doby, v den doručení oznámení o změně vlastníka pojištěného vozidla, zánikem pojistného zájmu, apod. [8]

Rozsah pojištění

Havarijní pojištění se sjednává za účelem krytí škod vzniklých na vozidle, které je specifikováno v pojistné smlouvě. Pojistník si při uzavírání pojistné smlouvy volí rozsah pojištění, přičemž mezi základní rizika, která mohou být pojištěním kryta, patří například riziko:

- havárie,
- živelní události,
- odcizení,
- vandalismu. [10]

Každý pojistitel definuje ve svých pojistných podmínkách výše uvedená pojistná nebezpečí trochu odlišně.

Havárií se např. podle pojišťovny Allianz rozumí: „*nahodilé náhlé působení vnějších mechanických sil na pojištěné vozidlo (náraz, střet, pád) a nahodilé náhlé působení chemických látek na vnější lakované části vozidla.*“ [11, s. 16]

Pojišťovna Kooperativa definuje havárii podobně pouze s tím rozdílem, že se pojištění pro pojistné nebezpečí havárie nevztahuje na škodu způsobenou náhlým působením chemických látek. [8]

Pojistným nebezpečím živelné události se rozumí v případě České pojišťovny: „*požár, výbuch, bezprostřední úder blesku, zřícení skal, zemin nebo lavin, pád stromů nebo stožárů, krupobití, povodeň nebo záplava a vichřice.*“ [12, s. 9] Pojišťovna Kooperativa definuje živelnou událost obecněji - pouze jako působení přírodních fyzikálních sil. Za živelnou událost považuje i působení zvířete na zaparkované pojištěné vozidlo. [8]

Odcizení definuje většina pojistitelů jako krádež nebo loupež pojištěné věci. Za odcizení je považováno i neoprávněné užití vozidla. [8]

Vandalismus může být definován jako poškození nebo zničení pojištěné věci úmyslným jednáním třetí osoby, přičemž takové jednání nepřináší této osobě žádné materiální obohacení. [11]

Na pojistném trhu je možné setkat se s širokou škálou variant pojistné ochrany. Pojistitelé nabízejí možnost sjednání komplexního havarijního pojištění, které zpravidla poskytuje pojistnou ochranu na všechna výše vyjmenovaná rizika, popřípadě zahrnuje i některá další zde neuvedená. Lze však sjednat pojištění pouze na vybraná rizika (není podmínkou pojistit se komplexně). Rizika jsou pak do konkrétní podoby pojištění

začleňována na základě tzv. stavebnicového principu, kdy si jednotlivá rizika, která chce mít pojistník kryta havarijním pojištěním, vybírá sám podle svého uvážení. [1, s. 147]

Pojistná ochrana se vztahuje, jak uvádí pojistné podmínky např. České pojišťovny či pojišťovny Kooperativa, na vozidlo uvedené v pojistné smlouvě a jeho obvyklou výbavu. Nestandardní výbava se stává předmětem pojištění tehdy, je-li tak ujednáno v pojistné smlouvě. [12]

Pojistná částka, pojistná hodnota a velikost pojistného

Pojistná částka obvykle představuje horní hranici pojistného plnění. Pojistné podmínky k havarijnímu pojištění pojišťovny Kooperativa pojednávají o těchto dvou pojmech následovně:

- *„pojistná částka se stanoví při sjednávání pojištění tak, aby odpovídala pojistné hodnotě předmětu pojištění v době uzavření pojistné smlouvy,*
- *pojistná hodnota pojištěného vozidla je vyjádřena obvyklou cenou pojištěného vozidla, případně jiným v pojistné smlouvě uvedeným způsobem.“ [8, s. 7]*

Jak uvádí Ducháčková, na velikost pojistného, které je pojistiteli placeno, mají vliv především tyto faktory:

- *„typ a značka vozidla,*
- *pořizovací cena vozidla,*
- *stáří vozidla,*
- *zvolená pojistná nebezpečí (odcizení, havárie, živelní, komplexní,*
- *zvolená spoluúčast,*
- *způsob platby,*
- *skutečnost, zda je vozidlo tuzemské nebo zahraniční výroby,*
- *rizikovitost řidičů užívajících vozidlo,*
- *bonus či malus.“ [1, s. 148]*

Při sjednávání výše pojistného se však zohledňují i mnohé další faktory výše nespecifikované.

Zohlednění předchozího škodního průběhu

Při sjednávání havarijního pojištění může být v pojistné smlouvě ujednáno zohlednění škodního průběhu nazýváno také jako systém Bonus, popř. systém Bonus/Malus.

Bonusem se rozumí právo na slevu na pojistném. Bonus je většinou vyjádřen procentem. Pro stanovení bonusu je nutné znát dobu nepřerušného trvání pojištění označovanou též jako rozhodná doba. Rozhodná doba se zpravidla počítá v celých ukončených měsících. Nastane-li v průběhu trvání pojištění pojistná událost spojená s výplatou pojistného plnění (tzv. rozhodná událost), délka rozhodné doby se krátí (dle Všeobecných pojistných podmínek České pojišťovny např. o 36 měsíců [12]). Bonus je tedy udělován v případě kladné rozhodné doby. [8]

Nastane-li v průběhu trvání pojištění tolik rozhodných událostí, že se rozhodná doba po krácení dostane do záporných hodnot, uplatňuje pojistitel přírážku k pojistnému, tzv. malus. [8]

Spoluúčast

Při uzavírání pojistné smlouvy k havarijnímu pojištění se zpravidla sjednává tzv. spoluúčast. Spoluúčastí se rozumí taková částka, kterou se pojištěný podílí na vyřízení pojistné události. Jedná se o částku, o kterou se krátí vyplácené pojistné plnění při pojistné události. Výše spoluúčasti může být různá. Může být vyjádřena procentuálně, ale i fixní částkou. Zpravidla je však stanovena kombinací těchto dvou možností. [12]

1.4.3 Doplnková připojištění k pojištění motorových vozidel

Společně s pojistnou smlouvou k havarijnímu pojištění či pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem vozidla, popř. připojením k této smlouvě, lze uzavřít další druhy pojištění. Jinak řečeno, lze se nechat se připojistit.

Mezi možné druhy připojištění, které mohou pojistitelé nabídnout pro rozšíření rozsahu pojistné ochrany, patří:

- pojištění čelního skla nebo všech skel,
- pojištění úrazu řidiče a úrazu osob dopravovaných pojištěným vozidlem,
- pojištění přepravovaných zavazadel,
- pojištění vztažené k úhradě půjčovaného za náhradní vozidlo,
- pojištění vozidla v případě střetu se zvěří,
- nadstandardní asistenční služby, apod. [13]

1.5 Pojistný podvod

Pojištění je možné vnímat jako realizaci peněžních vztahů, díky kterým je možné tvořit pojistné rezervy a následně je i rozdělovat. Je uplatňován princip solidárnosti, přičemž tato solidárnost je podmíněna návratností, a také princip neekvivalentnosti. Všichni pojistníci

přispívají k tvorbě pojistných rezerv a respektují fakt, že pojistné plnění je poskytnuto pouze pojištěnému, u něhož vznikne pojistná událost na základě podmínek, které jsou součástí pojistné smlouvy. [2, s. 12] Od prvopočátků pojišťovnictví se však pokaždé najde osoba, která by se na pojistném vztahu chtěla podvodným způsobem obohatit.

Obecně je podvod z hlediska českého práva hodnocen jako trestný čin proti majetku. Podvodu se dle § 209 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku, dopouští: *„ten, kdo sebe nebo jiného obohatí tím, že uvede někoho v omyl, využije něčího omylu nebo zamlčí podstatné skutečnosti, a způsobí tak na cizím majetku škodu nikoli nepatrnou.“* [14, § 209]

Jako pojistný podvod je pak označováno takové jednání, na jehož základě se jedna strana snaží získat určitou výhodu nebo se nějakým jiným způsobem obohatit na úkor strany druhé. Dopouští se tedy klamavého jednání vůči této straně. [15]

Pojistný podvod je klasifikován jako trestný čin a v právním řádu České republiky je vymezen a řešen zákonem č. 40/2009 Sb., trestný zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Trestného činu pojistný podvod se, jak uvádí § 210 trestního zákoníku, dopouští osoba, která:

- *„uvede nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje nebo podstatné údaje zamlčí:*
 - *v souvislosti s uzavíráním nebo změnou pojistné smlouvy,*
 - *v souvislosti s likvidací pojistné události,*
 - *při uplatnění práva na plnění z pojištění nebo jiné obdobné plnění,*
- *v úmyslu opatřit sobě nebo jinému prospěch vyvolá nebo předstírá událost, s níž je spojeno právo na plnění z pojištění nebo jiné obdobné plnění, nebo stav vyvolaný pojistnou událostí udržuje, a způsobí tak na cizím majetku škodu nikoli nepatrnou.“*
[14, § 210]

Teoretické vymezení aspektů spjatých s pojistnými událostmi v dopravě je velmi důležité pro snazší porozumění celé problematice a znalosti, které byly získány v této části práce, budou dále aplikovány v analýze procesu likvidace pojistné události a v ostatních navazujících kapitolách.

2 MECHANISMUS LIKVIDACE POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ

Tato kapitola je rozdělena do dvou částí. V první části je nejprve definován pojem likvidace pojistné události a následně je rozebrán mechanismus likvidace pojistné události v obecné rovině. Jinými slovy, jsou popsány obecné kroky procesu likvidace pojistné události v rámci silniční dopravy. V druhé části kapitoly je popsán proces likvidace dopravní nehody s následnou likvidací takové pojistné události.

2.1 Zobecněný proces likvidace pojistné události v rámci silniční dopravy

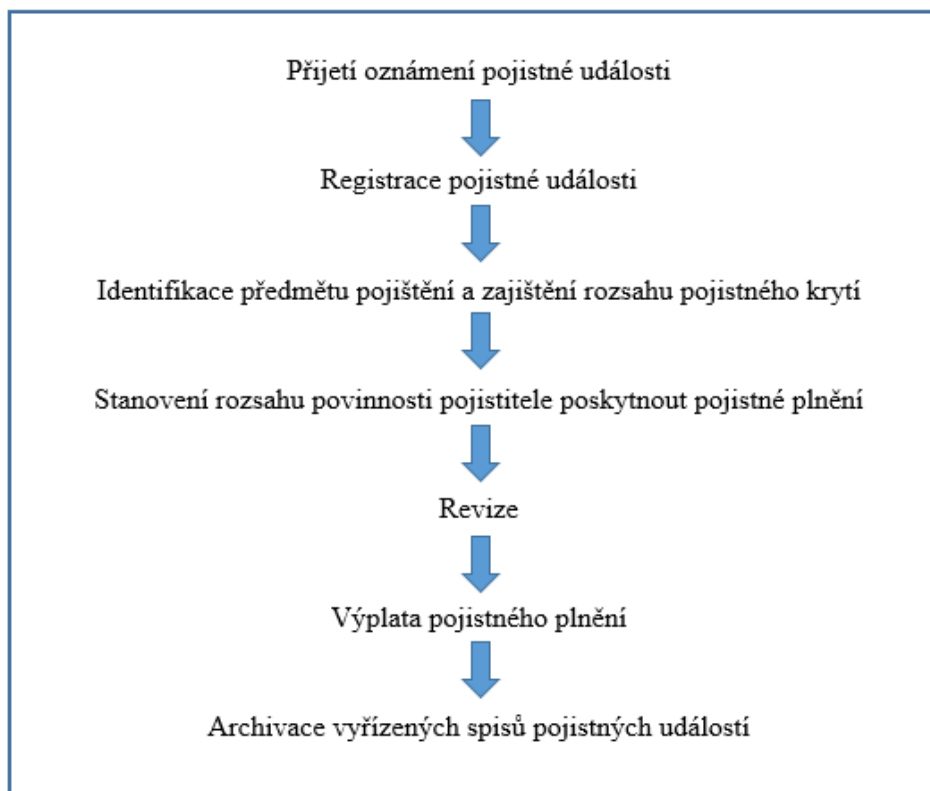
Pro následné řešení problematiky likvidace pojistné události je nejprve nutné tento pojem nějakým způsobem definovat. Dle odborné definice na webových stránkách se pod pojmem likvidace pojistné události rozumí souhrn jednotlivých činností souvisejících s řešením pojistné události, jejichž cílem je na základě šetření zjistit povinnost pojistitele plnit a určit rozsah této povinnosti a v konečné fázi stanovit výši přiměřené pojistné náhrady, tzv. pojistného plnění. [16]

Každý proces likvidace pojistné události má svá specifika. Lze však stanovit určitý obecný postup likvidace společný pro většinu pojistných událostí. Řezáč ve své knize Marketingové řízení komerční pojišťovny podrobně nahlíží na proces likvidace pojistné události a uvádí tyto základní fáze:

- přijetí oznámení pojistné události,
- registrace pojistné události,
- identifikace předmětu pojištění a zajištění rozsahu pojistného krytí,
- stanovení rozsahu povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění,
- revize,
- výplata pojistného plnění,
- archivace vyřízených spisů pojistných událostí. [17, s. 136-138]

Některé fáze procesu likvidace se mohou opakovat či dokonce vzájemně prolínat. Pro základní schéma procesu likvidace platí, že má několik fází zahrnujících proces zjišťování škody, na které navazuje fáze poskytnutí nebo odmítnutí pojistného plnění. [4, s. 59]

Celý proces likvidace je pro větší přehlednost znázorněn na obrázku č. 2. Jednotlivé kroky budou dále v textu podrobněji charakterizovány.



Obrázek 2 Schéma procesu likvidace pojistné události (17, autor)

2.1.1 Přijetí oznámení pojistné události

Vznik pojistné události se oznamuje pojistiteli, se kterým má pojistník sjednanou pojistnou smlouvu. Nahlášení by mělo být pojištěným či poškozeným provedeno co nejdříve (bezodkladně po vzniku pojistné události). [5] Při otálení s oznámením může být následné šetření pojistné události pojistitelem ztíženo, což může mít, mimo jiné, negativní dopad na výplatu pojistného plnění. Pojistnou událost může pojištěný nahlásit i prostřednictvím zmocněného zástupce, kterým může být i zprostředkovatel pojištění. [17, s. 136]

Nahlásit pojistnou událost je možné u většiny pojistitelů několika způsoby. Hlášení je možno provést telefonicky (na klientském centru pojišťovny), faxem, vyplněním formuláře na webových stránkách pojistitele, zasláním e-mailu a podobně. Není-li možné využít těchto komunikačních prostředků, ohlásí se pojistná událost písemně vyplněním předepsaného tiskopisu příslušného pojistitele. V konečné fázi však musí mít ohlášení písemnou formu a je opatřeno prezentačním razítkem. [17, s. 136]

Při nahlásování pojistné události je vždy nezbytné podat tyto informace:

- identifikační údaje pojištěného - jméno a příjmení, rodné číslo, obchodní název firmy, IČO, apod.,
- přesné určení pojistné smlouvy – důležité je především číslo pojistné smlouvy,

- identifikační údaje poškozených osob – jedná-li se o pojištění odpovědnosti,
- datum, čas a místo vzniku nehody,
- rozsah poškození,
- příčina vzniku pojistné události. [17, s. 137]

Všechny tyto údaje jsou důležité pro zahájení šetření pojistné události, a nejsou-li součástí oznámení, je nutné je došetřit a doplnit. [17, s 137]

2.1.2 Registrace pojistné události

Jakmile pojistitel obdrží oznámení pojistné události, musí jej ihned zaevidovat do provozního systému. Při registraci se uvádí všechny údaje známé v okamžik registrace. U přijatého oznámení musí být pracovníkem přezkoumána jeho formální úplnost a samozřejmě platnost pojistné smlouvy. Neobjeví-li se problém, je pojistné události přiděleno registrační číslo a založí se spis k této události. Dále se případ předá podle příslušné odbornosti pracovníkovi likvidace, popř. se celá pojistná událost předá k likvidaci samostatnému likvidátorovi pojistných událostí včetně poskytnutí veškeré potřebné dokumentace. [17, s. 137]

Osoby provádějící likvidaci pojistných událostí

Likvidací pojistných událostí se zabývá osoba označovaná jako likvidátor. Činnost likvidátora, jak již bylo uvedeno výše, může být vykonávána:

- stálými pracovníky pojišťoven – z pohledu pojišťovny tzv. interními likvidátory,
- samostatnými likvidátory pojistných událostí. [18]

Samostatným likvidátorem může být fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá s pojišťovnou smlouvu a na jejímž základě provádí pod jejím jménem a na její účet šetření pojistné události, ze kterého by mělo vyplynout, jaký je rozsah povinnosti pojišťovny plnit. Jednou z podmínek pro to, aby osoba mohla vykonávat činnost samostatného likvidátora, je zápis do registru samostatných likvidátorů pojistných událostí, který je veden Českou národní bankou. Další požadavky, které musí samostatný likvidátor splňovat, vymezuje zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, a vyhláška č. 582/2004 Sb. Jedná se především o odbornou způsobilost, důvěryhodnost apod. [19]

Činnost samostatného likvidátora pojistných událostí podle výše uvedeného zákona vykonává například i známá společnost Global expert, s.r.o., jejíž služby spojené s likvidací pojistných událostí jsou v praxi velmi často využívány.

2.1.3 Identifikace předmětu pojištění a zajištění rozsahu pojistného krytí

Prvotním úkolem likvidátora je důkladné prostudování spisu pojistné události a obeznámení se se všemi informacemi. Důležité je, aby likvidátor ověřil platnost a rozsah pojištění, tedy zda se na pojistnou událost vztahuje pojistná smlouva. V případě ověřování platnosti se zabývá hlavně zjišťováním, zda byla pojistná smlouva při vzniku pojistné události platná a zda se pojistná událost odehrála na území, na které se pojištění vztahuje. Nezbytné je také ověřit, je-li příčina vzniku pojistné události v souladu se sjednanými podmínkami v pojistné smlouvě (a nespadá tedy do výluk z pojištění), je-li poškození (popř. jiné důsledky pojistné události) předmětem pojištění, a celkově tak porovnat registrovanou pojistnou událost s pojistnou smlouvou. [17, s. 137]

Likvidátor sleduje i stav placení pojistného. Narazí-li likvidátor při zkoumání pojistné smlouvy v průběhu likvidace na nesrovnalosti, měl by písemně informovat oddělení správy pojištění. Nesrovnalostí může být například skutečnost, kdy výše pojistné částky neodpovídá hodnotě pojištěného majetku. [17, s. 137]

Nejsou-li všechny údaje potřebné v rámci šetření pojistné události kompletní, kontaktuje likvidátor klienta a vyžádá si doplnění potřebných dokladů. [18]

2.1.4 Stanovení rozsahu povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění a revize

Na základě celkové analýzy pojistné události (tzn. v okamžiku, kdy zná likvidátor rozsah škody a má všechny potřebné informace k dispozici) se posuzuje povinnost pojistitele dostát svým závazkům, které vyplývají z uzavřené pojistné smlouvy.

Neobjeví-li likvidátor žádné nesrovnalosti a nenabude podezření, že klient jedná s úmyslem spáchat pojistný podvod, může přejít ke stanovení výše pojistného plnění. Pro potřeby výpočtu využívá vnitropodnikové směrnice pojišťovny. Konečný výpočet pojistného plnění se předkládá revidujícímu pracovníkovi, popřípadě může v některých případech revizi provést samotný likvidátor (tzv. samorevize). Samorevize se provádí do určitého limitu výše pojistného plnění, který má pojišťovna stanoven. [20] Ve fázi revize je kontrolována početní správnost i věcná správnost likvidace pojistné události. [17, s. 137]

2.1.5 Výplata pojistného plnění

Jestliže jsou splněny všechny předpoklady pro poskytnutí pojistného plnění, vyplatí pojistitel klientovi vypočtenou peněžní částku.

Využívány jsou zpravidla tyto způsoby výplaty:

- bankovním převodem na účet oprávněného,
- v hotovosti,
- šekem, poštovní poukázkou, apod. [17, s. 138]

Pojistné plnění nemusí být vyplaceno vždy přímo klientovi. Jedná se například o vinkulaci pojistného plnění, kdy má přednostní právo na výplatu pojistného plnění třetí osoba. Třetí osobou může být například banka, která poskytla peněžní prostředky na pojištěný objekt. [17, s. 138] V případě pojištění vozidla může být třetí osobou například leasingová společnost.

Výplata pojistného plnění může sloužit také jako přímá náhrada nákladů, které byly vynaloženy na opravu vzniklé škody. Peněžní částka se vyplácí instituci, která opravu škody provedla. [18]

2.1.6 Archivace vyřízených spisů pojistných událostí

Poslední krok v celém procesu likvidace je založení vyřízeného spisu pojistné události do spisovny vyřízených spisů. Vynutí-li si okolnosti obnovu šetření pojistné události, vyjme se příslušný spis z archivu a veškeré nově pořízené likvidační záznamy se vkládají do tohoto původního spisu. [17, s. 138]

2.2 Postup řešení dopravní nehody a likvidace pojistné události

V rámci silniční dopravy představuje právě dopravní nehoda jeden z nejčastějších důvodů oznámení pojistné události pojišťovně. Tato kapitola tak bude přímo zaměřena na proces likvidace dopravní nehody a následné šetření pojistné události pojišťovnou a likvidaci pojistné události. Obecný proces likvidace pojistné události v rámci silniční dopravy bude doplněn o specifika, která s řešením a likvidací dopravní nehody souvisí.

Nejprve je však nutné objasnit samotný pojem dopravní nehoda. Dopravní nehoda je definována v zákoně č. 361/2000 Sb, o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), následovně: „*událost v provozu na pozemních komunikacích, například havárie nebo srážka, která se stala nebo byla započata na pozemní komunikaci a při níž dojde k usmrcení nebo zranění osoby nebo ke škodě na majetku v přímé souvislosti s provozem vozidla v pohybu.*“ [21, § 47]

V první fázi je nutné řešit situaci na místě dopravní nehody. Dalším krokem je pak ohlášení vzniku pojistné události pojistiteli a následuje samotné šetření pojistné události pojistitelem, jehož výstupem je rozhodnutí o výplatě pojistného plnění.

2.2.1 *Vznik dopravní nehody a s ním spojená nutnost volby řešení nastalé situace*

Bezprostředně po vzniku dopravní nehody je nutné ihned zabezpečit místo nehody. Zabezpečením se rozumí především umístění výstražného trojúhelníku za místem nehody a zapnutí výstražných světel. Poté musí účastníci nehody zhodnotit nastalou situaci, především pak nutnost přivolání lékařské pomoci, pokud se na místě nehody nachází zraněná osoba. Jestliže nastalá situace vyžaduje kontaktování Policie ČR, musí tak účastníci nehody neprodleně provést. [22] Případy, ve kterých má účastník dopravní nehody povinnost ohlásit dopravní nehodu Policii ČR, jsou vymezeny zákonem č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu). Ohlášení nehody policistovi je nutné v těchto případech:

- dojde-li při dopravní nehodě k usmrcení nebo zranění osoby,
- dojde-li na některém z havarovaných vozidel k hmotné škodě, která dle odhadu převyšuje částku 100 000 Kč, a to včetně přepravovaných věcí,
- vznikne-li hmotné poškození na majetku třetí osoby (například poškození oplocení domu nebo jiného poblíž zaparkovaného vozidla),
- dojde-li ke škodě nebo úplnému zničení příslušenství pozemní komunikace, popřípadě její součásti (příslušenství a součásti pozemní komunikace jsou definovány zákonem č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích),
- nejsou-li účastníci dopravní nehody schopni sami s vynaložením přiměřeného úsilí zabezpečit plynulost provozu na pozemní komunikaci. [21]

Nastane-li sporná situace (např. podezření na podnapilost některého z účastníků, nemohou-li se účastníci dohodnout, kdo dopravní nehodu zavinil, nebo na ostatních podstatných skutečnostech, apod.), je v zájmu účastníků požádat také o pomoc policejní orgán. [23] Policie sepíše na místě nehody protokol o dopravní nehodě, který následně účastníci podepíší. Nesouhlasí-li s jeho zněním, měli by veškeré své poznámky a svá vyjádření do protokolu uvést. [22]

Pokud však nastane situace, kdy není nutné oznamovat nehodu policii, sepíší účastníci dopravní nehody pouze společný záznam o dopravní nehodě. Forma záznamu, na rozdíl od jeho obsahu, není zákonem definována, a proto je možné pořídit záznam třeba jen na volný list papíru. Nutné je však vyplnit všechny údaje, které jsou požadovány, a opatřit vyplněný

záznam podpisy všech účastníků. Aby byl nehodový děj řádně zdokumentován, je nutné zaznamenat tyto informace:

- přesné údaje o místě vzniku dopravní nehody a určení času, kdy nehoda nastala,
- identifikace vozidel a účastníků dopravní nehody,
- příčina dopravní nehody,
- popis průběhu dopravní nehody,
- následky dopravní nehody. [24]

Tyto vyhotovené dokumenty (ať se jedná o protokol o dopravní nehodě vystavený policií či společný záznam o dopravní nehodě sepsaný účastníky nehody) jsou pro další průběh likvidace pojistné události nezbytné.

Dále mají účastníci dopravní nehody povinnost umožnit obnovení plynulého provozu na pozemní komunikaci. Dříve než přikročí k odstraňování vozidel z pozemní komunikace, měli by v rámci snadnějšího prokazování vzniku dopravní nehody vyznačit konečné postavení vozidel, popřípadě pořídit fotodokumentaci místa nehody a detailů poškození. [22]

Pro další řešení následků dopravní nehody, především pak je-li následkem nepojízdné vozidlo, je možné využít asistenčních služeb. Asistence je považována za určitý způsob podpory a její primární funkcí je napomoci účastníkovi nehody, jestliže se jeho vozidlo stane nepojízdné. V současné době bývá základní asistence součástí standardního pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla i havarijního pojištění zpravidla u všech pojišťoven. [25] Má-li pojištěný ve svém pojištění motorového vozidla zahrnut nárok na využití asistenčních služeb, může požádat o poskytnutí asistence pojišťovnu, která asistenční služby v rozsahu stanoveném v pojistných podmínkách zprostředkuje. Pojišťovny pak v takovém případě využívají svých smluvních partnerů – asistenčních společností, které mají smluvně sjednanou spolupráci s pojišťovnou a které potřebné služby na místě dopravní nehody zajistí. V pojistných podmínkách mají přitom pojišťovny velmi často uvedeno, že pokud chce pojištěný uplatnit nárok na využití asistenčních služeb, měly by být tyto služby poskytnuty smluvními asistencemi pojišťovny, neboť v případě využití nemluvní asistence nemusí pojišťovna poskytnout pojistné plnění (viz např. Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění vozidel VPPPMV-V-8/2015 u České pojišťovny). [18]

U dopravní nehody se zejména poškozený, který uplatňuje nárok na náhradu škody z pojištění viníka (pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla), může setkat i s asistenčními službami, které mu nabídnou svou pomoc, ale nejsou smluvními partnery žádné pojišťovny. Poškozený není vázán žádnými pojistnými podmínkami,

ze zákona mu vyplývá nárok na náhradu skutečné škody (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník), a může tak služeb nesmluvní asistence využít. Pokud však chce úkony provedené asistenční službou uhradit v rámci nároku na plnění z pojištění, musí předložit pojišťovně fakturu vystavenou asistenční společností. Pojišťovna následně zhodnotí fakturované částky. Jsou-li náklady vynaložené na poskytnuté služby v přijatelné úrovni, zahrne tuto částku do výplaty pojistného plnění.

V rámci svého pojištění má tedy účastník nehody možnost využít asistenčních služeb, a to především technické asistence (například odtah vozidla, zapůjčení náhradního vozidla, zajištění opravy vozidla, apod.) a právní a administrativní asistence (například předání potřebných dokumentů pojišťovně, zprostředkování právníka či jiné kvalifikované osoby, atd.). Je také důležité zmínit, že každá pojišťovna má s klientem sjednán jiný rozsah asistenčních služeb. Využití služeb asistence nemusí být pro klienta zcela zdarma. Některé služby mohou být například časově i cenově limitovány. [25]

Pojišťovny tak především z důvodu eliminování využívání nesmluvních asistenčních společností a předcházení řešení nesrovnalostí při uplatňování nároku na náhradu škody doporučují účastníkům dopravní nehody nejprve oznámit pojistnou událost pojistiteli a domluvit se na dalším postupu s pojišťovnou.

2.2.2 Oznámení pojistné události pojistiteli

S oznámením pojistné události příslušné pojišťovně by účastníci dopravní nehody neměli otálet. Jak je uvedeno v zákoně, pojistná událost by měla být nahlášena bez zbytečného odkladu.

V rámci pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla by měla být pojistná událost nahlášena viníkem i poškozeným. Nenahlásí-li viník skutečnost, že způsobil dopravní nehodu, své pojišťovně a nemá-li pojišťovna důkazy o zavinění, musí se často čekat na jeho vyjádření ke vzniklé škodě. [18]

V současné době většina pojistitelů poskytuje v rámci pojištění odpovědnosti (nebo jako službu doplňkovou) i službu přímé likvidace. Tato služba je určena pro klienty pojišťoven, kteří se při dopravní nehodě ocitli na místě poškozeného. Klient se pak nemusí obracet na pojišťovnu viníka, ale oznámí vznik škodní události své pojišťovně, a ta následně řeší celou likvidaci pojistné události. S pojišťovnou viníka se poté vypořádá sama. [26]

V případě havarijního pojištění ohlašuje vznik pojistné události osoba, jejíž vozidlo je pojištěno a zároveň poškozeno.

2.2.3 Prohlídka poškozeného vozidla

Aby mohla pojišťovna posoudit nárok na výplatu pojistného plnění, musí provést prohlídku poškozeného vozidla. Tuto činnost vykonávají tzv. mobilní technici. Poškozené vozidlo však mohou přijít prohlédnout i samotní likvidátoři. Pojišťovny mohou také využít další možnost, a to provedení prohlídky odborným pracovníkem smluvního servisu (servis musí mít od pojišťovny povolení k této činnosti). Pojišťovny však zpravidla určují maximální výši škody, do které může smluvní servis zastoupit pracovníka pojišťovny a provést prohlídku. Skutečnou výši škody nejprve odhadne proškolený pracovník servisu a na základě svého odhadu buď provede prohlídku vozidla sám, nebo přenechá tuto činnost likvidátorovi či mobilnímu technikovi. [18]

Prohlídka by měla být provedena co nejdříve po vzniku dopravní nehody, ještě před započítáním jakýchkoli oprav vozidla. Během prohlídky by měla být pořízena důkladná fotodokumentace poškození včetně veškerých detailů. Dále se vyhotovuje zápis o poškození vozidla. Neumožní-li poškozený či pojištěný pojišťovně provést prohlídku poškozeného vozidla, může pojišťovna odmítnout vyplatit pojistné plnění. [18]

2.2.4 Předložení potřebných dokumentů

Ještě před započítáním šetření pojistné události je nutné, aby účastníci dopravní nehody předložili pojišťovně potřebné dokumenty, o jejichž důležitosti pro proces likvidace byli informováni. V rámci dopravní nehody jsou jako podklad pro šetření pojistné události a posouzení oprávněnosti nároku na náhradu škody vyžadovány především tyto doklady:

- fotokopie technického průkazu vozidla,
- fotokopie řidičského průkazu osoby, která řídila vozidlo v době nehody,
- protokol o dopravní nehodě vystavený Policií ČR, popřípadě záznam o dopravní nehodě společně vyhotovený účastníky nehody. [18]

Chce-li si pojištěný nechat v případě vlastního zajištění služeb, na něž má dle pojistné smlouvy a pojistných podmínek nárok (např. asistenční služby), v rámci výplaty pojistného plnění tyto služby proplatit, musí pojišťovně doložit doklady prokazující nárok na proplacení. [18]

2.2.5 Stanovení rozsahu povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění

Rozsah v jakém bude poskytnuto poškozenému či klientovi pojišťovny pojistné plnění určuje především likvidátor. Důležitou roli má v tomto případě volba samotné formy likvidace. Forma likvidace se určuje na základě prohlídky poškozeného vozidla (nebyl-li

likvidátor osobně u prohlídky vozidla, využívá fotodokumentace a pořízeného záznamu o prohlídce). V zásadě se uplatňují dva způsoby likvidace. Jedná se o likvidaci:

- parciální škody,
- totální škody. [27]

Je-li poškození vozidla natolik rozsáhlé, že by nebylo technicky možné vozidlo opravit, nebo převyšovaly by náklady na opravu vozidla obvyklou cenu vozidla před poškozením (nebo by se k této hranici alespoň blížily), stanoví se likvidace formou totální škody. V případě kdy likvidátor rozhodne, že se jedná o škodu totální, je v rámci výplaty pojistného plnění uhrazena částka odpovídající obvyklé ceně vozidla snižená o hodnotu použitelných zbytků vozidla a popřípadě i o hodnotu spoluúčasti (především u havarijního pojištění). [27] Česká pojišťovna definuje obvyklou cenu ve svých pojistných podmínkách takto: *„Obvyklá cena je cena, která by byla dosažena při prodeji stejné, popř. obdobné věci v obvyklém obchodním styku v daném čase a na daném místě. Přitom se zvažují všechny okolnosti, které mají na cenu vliv, avšak do její výše se nepromítají vlivy mimořádných událostí trhu, osobních poměrů prodávajícího nebo kupujícího ani vliv zvláštní obliby. Zohlední se ale, co poškozený musí k obnovení nebo nahrazení funkce věci účelně vynaložit.“* [12, s. 9]

Je-li z technického hlediska možné uvést vozidlo do původního stavu a je-li to účelné, likviduje se škodná událost formou parciální škody. Parciální škoda v zásadě představuje částečné poškození vozidla. Likvidace takové škody spočívá v uhrazení dokladu prokazujícího vynaložení finančních prostředků na opravu vozidla, nebo se částka vypočítá tzv. rozpočtem. Je-li rozhodnuto o provedení likvidace s využitím rozpočtu, nevyžaduje likvidátor předložení faktury za opravu, ale pro stanovení výše částky, která má být vyplacena, používá speciální počítačové programy. Tyto programy pracují s aktuálními, obvyklými cenami náhradních dílů a cenami práce na trhu. [27]

V rámci pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla má poškozený právo na úhradu skutečné škody vzniklé na vozidle. *„Skutečná škoda vyjadřuje snížení majetkového stavu resp. účelně vynaložené a přiměřené náklady opravy na uvedení vozidla do původního stavu.“* [28] Pojistné podmínky České pojišťovny uvádí tuto definici skutečné škody: *„Skutečnou škodou se rozumí újma spočívající ve zmenšení majetkového stavu poškozeného, která vznikla v důsledku škodní události a v příčinné souvislosti s ní. Představuje majetkové hodnoty potřebné k uvedení v předešlý stav, popř. k vyvážení důsledků*

plynoucích z toho, že nedošlo k uvedení v předešlý stav (ať již v penězích či jinou formou plnění).“ [12, s. 9]

Problematické je pak určování výše pojistného plnění u vozidel používaných a částečně opotřebovaných. Sporná je především otázka, zda se vozidlo opravou zhodnotilo či znehodnotilo, a zda-li se tak poškozený zhodnocením vozidla opravou bezdůvodně obohatil.

Otázkou oprávněnosti snižování pojistného plnění z důvodu korekce nákladů na materiál se zabýval i nález Ústavního soudu ČR ze dne 19. 3. 2008 sp. zn. II. ÚS 2221/07 ve věci ústavní stížnosti proti rozsudku Krajského soudu v Ostravě (náhrada škody v případě havarovaného vozidla).

Ústavní soud v nálezu uvádí následující: *„Je-li za škodu považována újma, která nastala v majetkové sféře poškozeného, a její výše je dána rozdílem mezi majetkovým stavem poškozeného před a po poškození, musí i rozsah náhrady škody zohlednit výši všech nutných prostředků, které byl poškozený nucen vynaložit k obnovení původního majetkového stavu, v daném případě k opravě vozidla tak, aby bylo z technického hlediska stejně provozuschopné jako před škodnou událostí. Pokud obnovení původního majetkového stavu není možné jinak než za použití nových náhradních dílů, oprava byla provedena účelně a směřovala jen k odstranění následků škodné události, nelze přenášet povinnost k úhradě nákladů na uvedení věci do původního stavu na poškozeného a neodůvodněně jej znevýhodňovat oproti škůdci.“*

[29] Zároveň by však mělo být v případě pochybností o výši majetkové újmy provedeno další dokazování, které by přineslo jasnější pohled na skutečnost, zda bylo poškozené vozidlo zhodnoceno (*„tzn. například, zda oprava mohla být provedena i jiným způsobem než za použití nových náhradních dílů, zda nebyly v souvislosti s opravou poskytnuty např. kvalitnější či nadstandardní, ale nikoliv nezbytné díly či součásti vozu apod., zda došlo k výměně součástí vozidla, které se rychleji opotřebovávají a běžně je nutné je častěji vyměňovat, zda tedy nebyla zvýšena užitnost vozidla, zlepšeny jízdní vlastnosti a zda se použitím nových náhradních dílů nezvýšila tržní cena vozidla“*). [29] V praxi to znamená, že například u dílů s rychlejším opotřebením (pneumatiky, autobaterie, výfuk, apod.) může likvidátor přistoupit ke korekci nákladů na materiál tak, že sníží novou cenu dílu o opotřebením dílu původního. [18]

Je-li uplatňován nárok na úhradu nákladů spojených s odtahem nepojízdného vozidla, posuzuje se také účelnost těchto vynaložených nákladů. V rámci pojištění odpovědnosti je řešen i nárok na úhradu půjčoveného za náhradní vozidlo. *„Nárok na úhradu půjčoveného za náhradní vozidlo není žádným právním předpisem výslovně upraven, půjčovně se ale hradí*

v případě, že poškozený prokáže, že zapůjčením vozidla zabránil navyšování škody a náklady na zapůjčení vozidla byly vynaloženy účelně.“ [27] Při likvidaci je posuzována především účelnost zapůjčení. Poměrně rozsáhlou a složitou kapitolou je náhrada při újmě na zdraví či na životě. Stanovení výše pojistného plnění při újmě na zdraví či životě je značně problematické, přičemž se vychází především z lékařských zpráv, znaleckých posudků z oblasti soudního lékařství apod. [18]

Nelze-li viníka nehody jednoznačně určit, posuzuje se míra účasti na vzniklé škodě. Je-li to nutné, je případ postoupen ke správnímú řízení, vyhotovují se znalecké posudky, na základě kterých je dále rozhodováno. V praxi nastávají také situace, kdy se na vzniku dopravní nehody účastníci spolupodílí, tudíž je při výplatě pojistného plnění poškozenému uhrazena jenom ta část plnění, která odpovídá míře účastni na dopravní nehodě. Míra zavinění se vždy konzultuje s pojistitelem protistrany. [27]

Při stanovení rozsahu povinnosti poskytnout pojistné plnění v případě, kdy se účastník dopravní nehody rozhodne uplatnit nárok na náhradu škody z havarijního pojištění, pojistitel vychází ze sjednané pojistné smlouvy a pojistných podmínek. Pojistitelé vyplácí pojistné plnění maximálně do výše horní hranice pojistného plnění, kterou mají určenu v pojistných podmínkách. Výše pojistného plnění tedy bývá zpravidla omezena pojistnou částkou, kterou představuje obvyklá cena vozidla, nebo limitem pojistného plnění. Například dle pojistných podmínek pojišťovny Kooperativa je v případě parciálního poškození pojištěného vozidla nebo jiného předmětu pojištění poskytnuto pojistné plnění: *„ve výši přiměřených nákladů, které je třeba účelně vynaložit na opravu do stavu bezprostředně před pojistnou událostí, snížených o hodnotu zbytků nahrazovaných částí, a to v cenové úrovni obvyklé pro Českou republiku.*“ [8, s. 7] Dále jsou hrazeny ostatní přiměřené náklady, které byly účelně a prokazatelně vynaloženy - například náklady na vyproštění a odtah vozidla, uskladnění pojištěného poškozeného vozidla a podobně (v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami).

Díky podrobné analýze postupu při likvidaci pojistné události, která nastala v důsledku dopravní nehody, a především díky informacím, které z této analýzy vplynuly, je dále možné zaměřit se na v současné době značně problematický krok v řešení následků dopravní nehody přímo související s likvidací pojistné události vzniklé v důsledku dopravní nehody, a to na využívání asistenčních služeb při dopravní nehodě. Další text práce bude pojednávat především o rizicích, která mohou vznikat při užití asistenční služby při dopravní nehodě.

3 ANALÝZA STÁVAJÍCÍCH RIZIK UŽITÍ ASISTENČNÍCH A NEHODOVÝCH SLUŽEB PŘI DOPRAVNÍ NEHODĚ

Třetí část této práce je zaměřena na problematiku využívání asistenčních služeb při dopravní nehodě, především pak na posouzení rizik, která mohou vzniknout při využití asistenčních služeb v případě dopravní nehody. V dané problematice se může vyskytnout i pojem nehodová služba, nicméně odborná literatura nedefinuje rozdíly mezi asistenční a nehodovou službou a v práci je nahlíženo na oba tyto pojmy jako na pojmy totožné. Výchoziskem pro komplexní posouzení této problematiky je především znalost procesu likvidace pojistné události, konkrétně pak likvidace dopravní nehody, a jsou to také informace získané z rozhovorů s odborníky z praxe.

3.1 Rozhodnutí o využití asistenčních služeb a možnost volby asistenční služby

Silniční doprava je dle statistik nehodovosti považována za nejnebezpečnější druh dopravy. Každý účastník provozu na pozemní komunikaci je neustále vystaven riziku vzniku dopravní nehody. Stane-li se kdokoliv účastníkem dopravní nehody, musí se v krátkém časovém úseku rozhodnout, co by měl v nastalé situaci podniknout. Racionální uvažování však může být pro člověka, který zrovna způsobil dopravní nehodu, popřípadě se stal bez vlastního zavinění účastníkem dopravní nehody, velmi obtížné. V takové situaci se člověka často zmocní panika a jedná většinou ve stresu.

Dopravní nehoda může mít různý stupeň závažnosti. Lehkou dopravní nehodu, při které dojde například pouze k lehkému zdeformování karoserie vozidla, mnohdy vyřeší účastníci sami. V případě vzniku dopravních nehod, při kterých se vozidla stávají nepojízdná nebo nastávají jiné problémy, které nemohou účastníci sami vyřešit, většinou není jiné možnosti, nežli využít asistenčních služeb.

Dle statistik Policie České republiky bylo v prvních sedmi měsících roku 2015 šetřeno policií 51589 dopravních nehod. Odhadovaná výše hmotné škody byla policií stanovena na 3047,58 milionů Kč. [30] Pro lepší přehlednost jsou hodnoty ukazatelů zobrazeny v tabulce č. 1.

Tabulka 1 Údaje o nehodovosti na pozemních komunikacích v ČR

Období	Počet dopravních nehod	Odhadovaná výše škody (mil. Kč)
Leden – červenec 2015	51589	3047,58

Zdroj: [30, autor]

Hodnoty uvedené v tabulce se vztahují pouze k případům, ke kterým byla přivolána Policie ČR. Jelikož je v současné době uzákoněna povinnost přivolat policii k dopravní nehodě v případě, kdy škoda převyší hranici 100 000 Kč (dále pak v dalších několika případech stanovených zákonem), lze předpokládat, že počet skutečně vzniklých dopravních nehod je mnohonásobně větší. Tato skutečnost má velký význam pro celý trh poskytovatelů asistenčních služeb. Je možné předpokládat, že s přibývajícím počtem dopravních nehod poroste počet případů využití asistenčních služeb.

Asistenční služby bývají v současné době téměř vždy nabízeny jako součást pojištění motorových vozidel (havarijního pojištění či pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla), a účastník dopravní nehody má tak možnost využít těchto služeb, přičemž by mu měly být přiměřené náklady vzniklé v důsledku využití asistence uhrazeny (rozsah asistence je vždy uveden v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách). V rámci pojištění pojistitel většinou poskytuje určitý základní balíček asistenčních služeb. Tento základní balík služeb má každý pojistitel trochu odlišný. Odlišnosti se mohou týkat jak obsahu základního balíku, tak i podmínek, které specifikují každou položku asistenční služby. Má-li pojistník zájem o větší rozsah asistenčních služeb, zpravidla si musí sjednat ještě doplňkové pojištění k pojištění havarijnímu či pojištění odpovědnosti. [31] Vznikne-li dopravní nehoda, má tak i viník nehody nárok na poskytnutí asistenční služby, pokud má asistenci sjednanou v pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (a nemá uzavřeno havarijní pojištění). Chce-li tento nárok využít, měl by se obrátit na svou pojišťovnu, u které má pojištění sjednáno, a ta mu prostřednictvím své smluvní asistenční společnosti asistenci poskytne. Ten samý postup platí i pro řidiče poškozeného vozidla, které je pojištěno havarijně, a škoda bude tedy uplatňována z havarijního pojištění. Aktuálně již pojišťovny prostřednictvím pojistných podmínek směřují pojištěné k využívání smluvních asistenčních společností. Využije-li pojištěný jiné než smluvní asistence, nemusí mu být částka vynaložená za tyto služby pojišťovnou uhrazena.

V jiné situaci se však ocitá poškozený, kterému je škoda hrazena z pojištění odpovědnosti viníka. Jak již bylo uvedeno výše, poškozený má nárok na úhradu skutečné škody, která mu vznikla. Za skutečnou škodu tudíž mohou být považovány i náklady na asistenční služby (v přiměřené výši).

Poškozený není závislý na dodržení pojistných podmínek, neboť mu tento nárok pramení z ustanovení nového občanského zákoníku (zákonu č. 89/2012 Sb.), a má v zásadě tyto možnosti:

- obrátí se na svou pojišťovnu, u které má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, která mu asistenci poskytne; v současné době má z pravidla každá pojišťovna svého smluvního partnera, smluvní asistenční společnost, která asistenční služby na místě dopravní nehody zajistí; pojišťovna obdrží od účastníka nehody žádost o pomoc a obratem se spojuje se svou smluvní asistenční službou (nebo se poškozený může se smluvní asistenční společností pojišťovny spojit sám, zná-li telefonní kontakt), která osloví další své smluvní partnery (odtahové služby, servisy, apod.), a zajistí tak, aby byla asistence poškozenému poskytnuta,
- využije služeb asistence, která se sama bez vyžádání objeví u dopravní nehody a nabídne pomoc; tyto společnosti většinou čerpají informace o dopravních nehodách z různých zdrojů (v současné době především z internetu) a o dopravní nehodě vědí během několika minut po jejím vzniku; dostanou-li informace o dopravní nehodě, vyjíždí přímo na místo nehody a chtějí jejím účastníkům poskytnout své služby a nabídnout pomoc při řešení nehody,
- požádá o poskytnutí asistenčních služeb vybranou společností sám, a to například na základě předchozích dobrých zkušeností s asistenční službou či vyhledá-li si takovou společnost například na základě kladných recenzí ostatních lidí.

Tyto možnosti má samozřejmě i pojištěný, který chce využít asistenčních služeb, neboť je má sjednány ve svém pojištění, nicméně v tomto případě je omezen pojistnými podmínkami, a je tak vystaven riziku (v současné době je pravděpodobnost vzniku tohoto rizika velmi vysoká), kdy pojišťovna neakceptuje jeho rozhodnutí využít nesmluvní asistenční službu.

Na základě získaných poznatků z rozhovorů s odborníky z praxe přináší nejvíce rizik využití služeb asistencí, které nabízí svou pomoc řidiči samy přímo na místě dopravní nehody. Tyto asistenční služby nemají smluvně sjednanou spolupráci s pojišťovnou, tudíž

nejdou požádány pojišťovnou, ba dokonce ani samotným účastníkem, o poskytnutí pomoci. V současné době působí na trhu poskytovatelů asistenčních služeb mnoho nereseriových společeností a využití jejich služeb může přinášet určitá rizika.

3.2 Rozbor možných rizik při využití jiné než smluvní asistenční služby pojišťovny

Soukromých asistencí, které poskytují asistenční služby při dopravní nehodě a musí samy vyhledávat své potenciální klienty (asistenční společnost, která je ve smluvním vztahu s některým z pojistitelů, získává své klienty právě prostřednictvím tohoto pojistitele; asistence, která s pojišťovnou nespolupracuje, musí své klienty hledat sama) je v České republice mnoho. S těmito asistencemi se při dopravní nehodě nejčastěji setkává poškozený, který plánuje uplatnit náhradu škody z pojištění viníka (konkrétně z jeho pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla).

Během posledních několika let se však objevilo nemálo případů využití asistenčních služeb nepoctivých a nespolehlivých firem, které využívají vznik dopravní nehody a následnou likvidaci pojistné události k získání určitého finančního prospěchu, přičemž tento prospěch nebývá získáván zcela korektním způsobem (na vzniklé škodě se snaží nepřiměřeně profitovat), a média začala na tyto asistenční služby upozorňovat (dále v textu označovány jako asistenční služby nereseriové). Tato skutečnost pak negativně ovlivnila vnímání celého odvětví nesmluvních poskytovatelů asistenčních služeb.

Tato kapitola bude zaměřena především na rozbor rizik, která mohou vznikat tehdy, využije-li poškozený či pojištěný asistenčních služeb, které se objevují u dopravních nehod samozvaně a nabízejí pomoc a své služby.

3.2.1 *Proces získávání klientů a rizikovost smluvního vztahu asistenční služby s klientem*

V současném konkurenčním prostředí je pro nesmluvní asistenci velmi důležité oslovit potenciálního klienta jako první. Tyto společnosti nejčastěji získávají informace o vzniklých dopravních nehodách prostřednictvím internetu. Informace o nehodách, které byly nahlášený policii ČR, jsou dostupné téměř ihned po nahlášení například na internetových stránkách PČR v aplikaci Centrum dopravních informací. [32] Vozidla nesmluvních asistencí se také často pohybují v terénu, především pak v místech se zvýšenou nehodovostí. Způsobí-li účastníci provozu na pozemní komunikaci dopravní nehodu, bývá na místě vozidlo asistenční služby mezi prvními a snaží se nabídnout své služby. Asistenční společnosti mohou nabízet služby komplexního charakteru, které zahrnují odtah vozidla, opravu vozidla v servisu, zapůjčení náhradního vozidla, poskytnutí právních služeb a především vyřízení veškeré administrativy

s pojišťovnou (příkladem nesmluvní asistenční společnosti nabízející komplexní služby je Nehodová služba, s.r.o.), nebo se může jednat o menší společnosti poskytující pouze základní služby jako například odtah či zapůjčení náhradního vozidla.

Dopravní nehoda představuje pro většinu jejích účastníků stresovou situaci. Způsob, jakým bude účastník dopravní nehody reagovat na nastalou situaci, je ovlivněn především jeho dřívějšími zkušenostmi a mírou odolnosti vůči stresu. Bezprostředně po nehodě je však značná část účastníků v šoku a jednají neuváženě. V tento moment se stávají náchylnějšími k využití jakékoli nabízené pomoci, aniž by vážili další možná úskalí a zkoumali rizikovitost svého rozhodnutí. [33] Ve stresové situaci bývá pro řidiče (především pro řidiče bez zkušeností s řešením dopravní nehody) pohodlnější využít pomoci, která může být poskytnuta ihned, nežli vyhledávat pomoc vlastními silami. Vyšší míru stresové zátěže přináší také dopravní nehoda, při které došlo ke zranění.

V případě využití nesmluvních asistenčních služeb je vystaven riziku poškozený či pojištěný, který asistenci využije. Rizika však mohou vznikat také pojistiteli, který vyplácí pojistné plnění v rámci pojistné události v případě, že se tato povinnost výplaty prokáže. Pojistitelé však tato rizika v zásadě znají a snaží se je různými způsoby eliminovat. Na základě rozhovorů s odborníky z praxe je možné tvrdit, že snahou značného množství nesmluvních asistenčních společností v České republice je vymoci prostřednictvím klienta a jeho pojistné události od pojišťovny co nejvíce finančních prostředků. Jak již bylo uvedeno výše v textu, pojišťovny tato rizika znají, ovšem eliminací rizik na této úrovni vznikají rizika samotným klientům. Hlavní rizika v rámci problematiky využívání nesmluvních asistenčních služeb vznikají poškozenému díky sporům mezi asistenčními společnostmi a pojišťovnami ohledně proplacení poskytnutých služeb v rámci pojistného plnění.

Dohodne-li se účastník dopravní nehody s asistenční službou na spolupráci, vyžadují většinou asistenční služby stvrdit tento vztah podpisem smlouvy, ve které jsou uvedeny všechny práva a povinnosti obou stran. V případě nesolidních asistenčních služeb je podpis smlouvy zpravidla vyžadován ihned na místě dopravní nehody. V okamžiku podpisu se účastník nehody sám vystavuje rizikům, neboť jakožto osoba ovlivněná stresovou situací většinou nemá chuť studovat podmínky smlouvy. Asistenční služby nabízí potenciálnímu klientovi i vyřízení veškeré administrativy s pojišťovnou a za tímto účelem požadují také zplnomocnění, tzn. podpis plné moci (mají poté právo jednat s pojišťovnou jménem klienta). [34]

V konečné fázi vyčíslí asistenční služba celkové náklady vynaložené za provedení služeb a tuto částku fakturuje pojišťovně, po které požaduje proplacení v rámci pojistného plnění. Pojišťovna prochází každou fakturovanou položku a rozhoduje, zda může být částka vyplacena či nikoliv.

Nesolidní asistenční společnosti mohou mít ve svých smlouvách uvedeno, že rozdíl mezi celkovými vynaloženými náklady a částkou, kterou vyplatí pojišťovna jako pojistné plnění, bude vymáhán po klientovi. Podepíše-li klient takovou smlouvu, čímž přijímá její podmínky (ať již nevědomky), je povinen uhradit asistenční službě náklady, které jí pojišťovna neproplatila. Neseriózní společnosti mají (dle vyjádření některých bývalých klientů) uvedena tato podobná ustanovení ve smlouvách zdrobnělým písmem, většinou hůře čitelným. V případě že klient odmítne uhradit zbylou část vynaložených nákladů, může se celá záležitost řešit soudní cestou, přičemž je pak nutné počítat i s dalšími náklady, které správní řízení bezpochyby vyvolá.

3.2.2 Popis možných rizik spjatých s užitím poskytnutých služeb

V následujícím textu budou uvedena již konkrétní rizika, která mohou vznikat při využívání služeb poskytovaných jinou než smluvní asistenční společností pojišťovny účastníka dopravní nehody.

Zapůjčení náhradního vozidla

Asistenční služba může poškozenému nabídnout možnost zapůjčení náhradního vozidla, stane-li se jeho vlastní vozidlo nepojízdné nebo je-li nutné provést na vozidle opravy. Pro poškozeného se využití této služby stává rizikové převážně po finanční stránce.

Může se jednat například o situaci, kdy asistenční služba půjčí klientovi vozidlo, poté nárokuje u pojišťovny úhradu za půjčované v rámci výplaty pojistného plnění, načež pojišťovna prokáže, že bylo klientovi zapůjčeno vozidlo vyšší kategorie, než na které by měl mít podle platných pojistných podmínek nárok. Z toho plyne, že pojišťovna fakturovanou částku odmítne proplatit v plné výši a vyplatí pouze část. Neseriózní asistenční služba pak může volit takové řešení, kdy se obrací zpět na klienta a vyžaduje proplacení zbývající částky po něm. [35]

Podobná situace může nastat i v případě, kdy si asistenční služba účtuje za zapůjčení náhradního vozidla vyšší částku. Pojišťovna při zahrnování této položky do celkové sumy, kterou vyplatí jako pojistné plnění, počítá pouze s cenami obvyklými na trhu a převyšuje-li částka za půjčení vozidla cenu obvyklou, krátí výplatu těchto vynaložených nákladů na hranici ceny na trhu obvyklé za zapůjčení vozu. [35]

Některé asistenční společnosti mohou požadovat proplacení faktury za zapůjčení vozidla přímo po svých klientech ihned po vrácení tohoto vozidla, přičemž klienty ujišťují, že jim pojišťovna výdaje za zapůjčení uhradí v rámci pojistného plnění.

V praxi je známo, že se náklady za poskytnutí a využívání náhradního vozidla objevují ve fakturaci i přes to, že ve skutečnosti k žádnému zapůjčení vozidla nedošlo. Pojišťovna může zahrnout tuto částku do výplaty pojistného plnění, a proto je tento fakt brán převážně jako podvodné jednání vůči pojišťovně.

Rizika vzniklá při zajištění odtahu a servisu asistenční společnosti

Součástí portfolia poskytovaných služeb asistencemi je i odtah vozidla do servisu. Odtah vozidla bývá zpravidla součástí standardního balíčku asistenčních služeb, které pojistitelé poskytují v rámci pojištění vozidel. Tato služba je však ve většině pojistných smluv přesně specifikována a jsou pro ni vymezeny konkrétní limity plnění. V praxi se vyskytují případy, kdy jsou částky za provedený odtah vozidla, který byl zajištěn neseriózní asistenční službou, významně předraženy.

Nemá-li klient vybrán konkrétní servis, ve kterém by chtěl nechat opravit své vozidlo, zpravidla nabídne asistenční společnost zajištění opravy vozidla v servisu jimi vybraném. Asistenční společnosti mají totiž velmi často sjednanu dlouhodobou spolupráci s několika servisy, jejichž služby pravidelně využívají. Smluvní servis asistenčních společností však nemusí být servisem nejbližším a náklady na odtah vozidla z místa nehody do tohoto servisu mohou překročit částku, kterou pojišťovna akceptuje a vyplatí v rámci pojistného plnění. Oprava vozidla zprostředkovaná nesolidní asistenční společností může poté přinést poškozenému, jak potvrzují odborníci z praxe, další rizika.

Podobně jako v případě odtahu vozidla, i za opravu poškozeného vozidla může být účtována mnohem vyšší částka, než kterou je ochotna pojišťovna proplatit. Odborníci také potvrzují, že se běžně vyskytují případy, kdy jsou při opravě vozidla ve smluvním servisu asistenční společnosti (především v servisu neautorizovaném) montovány starší, použité či neoriginální díly. To vše ve snaze o vynaložení co nejnižších nákladů na opravu.

I přes použití starších neoriginálních dílů se objevuje ve fakturaci pojišťovně položka k proplacení součástek nových a originálních. [36] Celkový výsledek opravy může být z těchto finančních důvodů neuspokojivý. Majitel poškozeného vozidla má právo reklamovat odbytou práci, ale velmi často si namísto reklamace zařídí pro uvedení vozidla do požadovaného stavu další opravu na vlastní náklady.

Je však nutné poznamenat, že riziko nekvalitního provedení opravy nemusí být vždy spojováno s využíváním nesmluvních asistenčních služeb. I oprava zprostředkovaná smluvní asistenční službou pojišťovny ve značkovém servisu nebo oprava, kterou si zajistí sám poškozený, nemusí být uspokojující. Vždy totiž záleží na zručnosti pracovníků servisu. Kvalitní asistenční společnost by se ale měla snažit tato rizika eliminovat a spolupracovat pouze s takovými servisy, které zaručí dobře odvedenou práci.

V souvislosti s opravou může docházet také k umělému prodlužování doby opravy. Hlavním cílem odkládání termínu předání opraveného vozidla je prodloužení doby zapůjčení vozidla náhradního, a s tím související vyúčtování vyšší částky za zapůjčení. Klient asistenční společnosti může být i smluvně povinen zapůjčené vozidlo během opravy používat. [35]

Nekvalitní asistenční služby mnohdy požadují proplatit také vysoké poplatky za tzv. parkovné. K tomu dochází zejména v případě totálních škod, kdy asistenční služba odtáhne poškozené vozidlo na své parkoviště a po dobu likvidace pojistné události účtuje za stání na parkovišti parkovné. [37]

Ve výše zmíněných případech se jedná opět o riziko neakceptování celkové hodnoty fakturované částky pojišťovnou a vymáhání neproplacených nákladů po poškozeném či pojištěném.

Ostatní možná rizika

Mezi další rizika, která mohou vzniknout při využití asistenčních služeb společností, jež nemají smluvně stanovenou spolupráci s pojišťovnou, patří také požadování úhrady dalších nákladů, především pak poplatků a penále. Jedná se například o poplatky za odstoupení od smlouvy v případě, kdy se klient rozhodne předčasně ukončit tento smluvní vztah. Podepíše-li klient s asistenční společností smlouvu, v rámci které se zavázal k využití určitých služeb, může být pokutován také v případě, kdy se rozhodne tyto služby nevyužívat. Příkladem může být právě pokuta za předčasné vrácení zapůjčeného náhradního vozidla (tato problematika byla již zmiňována výše v textu). [35]

Rizika spojená s využitím nesmluvní asistenční služby mohou vznikat i v důsledku klientovi nedostatečné znalosti pojistné smlouvy a pojistných podmínek a zároveň nedostatečné komunikace asistenční společnosti s pojistitelem. V případě kdy se klient rozhodne využít asistenčních služeb a neví přesně, jaké podmínky má sjednány v pojistné smlouvě, může dojít k problému. Asistenční společnost nabídne služby odpovídající standartnímu balíčku asistenčních služeb, ale poškozený či pojištěný nemusí mít na některé

služby nárok a pojistitel poté krátí výplatu pojistného plnění. Asistenční služba poté opět požaduje úhradu nákladů po klientovi.

Jak již bylo uvedeno výše v textu, vzniklé rozdíly, které pojišťovna odmítne proplatit, může v některých případech asistenční služba vymáhat po svých klientech či přímo po pojišťovně. V mnoha případech se takovéto žaloby dostávají do správního řízení, a vznikají tak soudní spory. Poté dochází ke zdlouhavému procesu řešení případu, kdy většinou obě strany (žalobce i žalovaný) využívají právní pomoci a nechávají se zastupovat zkušenými právníky a advokáty. K případu bývají zpravidla přizváni znalci z oboru, kteří mají za úkol objektivně posoudit nastalou situaci a vyhotovit znalecké posudky. Celé správní řízení s sebou samozřejmě nese další náklady.

Je však nutné poznamenat, že soudní spory mohou nastat mezi klientem a pojišťovnou i v případě, že je využito asistenčních služeb smluvních.

Případová studie – využití nesmluvní asistenční služby

Pan X se dne 27.10.2013 stal účastníkem dopravní nehody, kdy se svým vozidlem vjížděl do křižovatky a vozidlo přijíždějící z vedlejší pozemní komunikace mu nedalo přednost v jízdě. Zavinění bylo zřejmé ihned na místě dopravní nehody. Viníkem se tak stal řidič vozidla přijíždějícího z vedlejší pozemní komunikace. Dopravní nehoda se obešla bez zranění, jednalo se pouze o škodu na obou vozidlech. Na místo dopravní nehody dorazila během několika minut po střetu vozidel asistenční služba, nabídla panu X spolupráci a pomoc s odtahem vozidla do servisu a zastupování v jednání s pojišťovnou viníka. Pan X spolupráci přijal a nechal své poškozené vozidlo odtáhnout do servisu, který mu byl doporučen asistenční službou. Dále mu bylo nabídnuto náhradní vozidlo k užívání po dobu opravy. Tuto možnost Pan X využil. V servisu byla provedena prohlídka vozidla. Pracovník pojišťovny společně se zaměstnancem servisu ohledal poškozené vozidlo a stanovil výši škody na 85 000 Kč bez DPH (zaokrouhleno na celé tisíce). Po zhruba měsíci, kdy byla řešena otázka, zda se bude vozidlo opravovat či bude pojistná událost řešena formou totální škody, servis dostal příkaz k zahájení opravy vozidla. Během této doby pan X vrátil zapůjčené náhradní vozidlo s odůvodněním, že již toto vozidlo nepotřebuje. Asistenční služba požadovala po panu X úhradu za zapůjčení vozidla s vysvětlením, že pokud by částku neuhradil, nemusela by ji pojišťovna viníka zahrnout do pojistného plnění. Pan X tedy fakturu za zapůjčení vozidla uhradil. Poškozený byl z jednání, které doposud probíhalo, rozrušen, a proto na vlastní náklady vyhledal prostřednictvím svých známých právní pomoc. Společně

tak získali od servisu rozpočet na opravu vozidla, ze kterého vyplynulo, že bude nutné, aby poškozený uhradil ze svých peněžních prostředků ještě necelých 16 000 Kč. To se poškozenému nelíbilo a dohodl se se servisem, že bude provedena taková oprava, při které nic hradit nebude. Oprava vozidla trvala i přes několik upomínek ze strany poškozeného zhruba měsíc a půl. Po ukončení opravy bylo vozidlo vráceno poškozenému, avšak během dalšího měsíce používání odhalil poškozený několik nedokonalostí, které plynuly z nekvalitní práce servisu a použití neoriginálních dílů. Pan X již neměl dostatek sil řešit další podobný proces, a proto se rozhodl nechat vozidlo opravit dodatečně na vlastní náklady. [38]

Tabulka 2 Vyčíslení nákladů vztahujících se k pojistné události

Náklady poškozeného	Částka uhrazená pojišťovnou viníka (v Kč bez DPH)	Částka hrazená poškozeným (v Kč)
Odtah vozidla (6 km)	1 100	-
Zapůjčení náhradního vozidla (5 dní)	7 500	-
Oprava poškozeného vozidla	85 000	-
Dodatečná oprava vozidla	-	6 600

Zdroj: [38, autor]

Jak je patrné z tabulky č. 2, pojišťovna viníka v konečné fázi proplatila odtah vozidla i zapůjčení náhradního vozidla, nicméně poškozený byl značně ohrožen, neboť byl nucen platit za zapůjčení náhradního vozidla předem.

Dle vyjádření poškozeného byla například částka za zapůjčení vozidla vcelku vysoká (v porovnání s běžnými cenami za zapůjčení vozidla této kategorie v místě nehody) a na hranici přijatelnosti. U zapůjčení náhradního vozidla je nutné podotknout, že se jedná pouze o cenu za čisté zapůjčení, neboť pohonné hmoty hradil poškozený z vlastních peněžních prostředků. [38] Poškozený byl však skoro dva a půl měsíce bez svého automobilu a v konečném výsledku zaplatil ze svých peněžních prostředků ještě 6600 Kč.

Na základě dalších případových studií k problematice využívání nesmluvních asistenčních služeb může autor tvrdit, že v současné době jsou v mnoha případech částky za poskytnuté služby vysoké, ale pohybují na hranici přijatelnosti. Mnohem větší komplikace nastávají při opravách vozidel.

3.3 Skutečnosti nutné k zohlednění při posuzování rizikosti užití asistenčních služeb

Na celou problematiku je nutné nahlížet ze všech možných úhlů. Využije-li účastník dopravní nehody asistenčních služeb společností, které nemají smluvně dohodnutou spolupráci s pojišťovnami, vystavuje se především riziku placení určité části poskytnutých služeb, které pojišťovna odmítla proplatit v rámci pojistného plnění. Pojišťovny velmi často neakceptují plnou výši faktury, kterou jim k proplacení předkládají asistenční služby. Mnohdy však není vina pouze na straně asistenčních společností, které poskytují předražené služby (jak se k této problematice vyjadřují pojišťovny). Velmi často totiž dochází i k neoprávněnému krácení pojistného plnění ze strany pojišťoven. I přes to, že pojišťovny nemají právo uplatňování korekce nákladů na materiál (neprokáže-li se, že provedením oprav došlo k faktickému zhodnocení vozidla), existuje mnoho důkazů, že se tak děje. Pojišťovny také velmi často zpochybňují souvislost mezi rozsahem poškození a dopravní nehodou. Neakceptuje-li pojišťovna celkovou částku především za opravu vozidla, neznamená to nutně, že byla zprostředkována oprava s přehnaně vysokými cenami za náhradní díly a za práci mechanika. Především u starších vozidel se může poškozený setkat se skutečností, kdy hodnota pojistného plnění neodpovídá výši škody, která měla být uhrazena.

Případová studie – neoprávněné krácení ze strany pojistitele

Dne 21.1.2014 kolem 14:20 hod. došlo k dopravní nehodě dvou vozidel, při které pan X (dále poškozený) utrpěl hmotnou škodu na vozidle. Dopravní nehoda se stala na křižovatce řízené světelnými signály, kdy viník nehody vjel do křižovatky v moment, kdy se na jeho světelném signalizačním zařízení rozsvítil červený světelný signál a stětl se s vozidlem poškozeného. Na místě dopravní nehody se objevilo vozidlo nesmluvní asistenční společnosti a po krátké diskuzi s pracovníkem asistenční společnosti se poškozený rozhodl využít nabízených služeb. Asistenční společnost odvezla vozidlo do servisu, kde byla provedena prohlídka vozidla smluvním technikem pojišťovny a následně oprava vozidla. Asistenční společnost spolu s poškozeným odeslala pojišťovně viníka fakturu, ze které vyplývala povinnost vyplatit poškozenému pojistné plnění ve výši 80 438 Kč. [39]

Dne 7.2.2014 obdržel poškozený dopis o výsledku šetření nehody, ve kterém ho pojišťovna informovala o tom, že nárok na náhradu škody shledává oprávněný pouze ve výši 56 356 Kč. Krácení výplaty pojistného plnění odůvodnila tím, že byla provedena korekce nákladů na materiál vyměňovaných dílů a že výměna některých součástí nemá souvislost s dopravní nehodou. Poškozený s výší uznaného pojistného plnění nesouhlasil a s pomocí

asistenční služby podal reklamaci na výše pojistného plnění. V reklamaci uvedl, že odmítá navrhované snížení náhrady škody z důvodu korekce nákladů na materiál a nesouhlasí s tvrzením, že opravou došlo ke zhodnocení vozidla (tudíž k obohacení majitele vozidla). Odkazoval také na zápis o poškození vozidla vyhotovený pracovníkem pojišťovny (mobilním technikem) a reklamoval krácení pojistného plnění za údajné nesouvisející položky. [39]

Následně obdržel poškozený od pojišťovny viníka odpověď na odvolání ke škodné události, ve které pojišťovna uvedla, že celou záležitost podrobně přezkoumala a na základě tohoto přezkoumání proplatila předloženou fakturu v plné výši, tzn. uhradila i zbylých 24 082 Kč. [39]

3.4 Rozbor možných rizik při využití smluvní asistenční služby pojišťovny

V případě, kdy se účastník dopravní nehody rozhodne celou situaci řešit s pojistitelem, budou mu s největší pravděpodobností nabídnuty asistenční služby smluvní společnosti pojistitele. V současné době mívá zpravidla každá pojišťovna svého smluvního partnera, na kterého se obrací v okamžiku, kdy jí klient žádá o asistenci při nehodě.

Dnes již všichni pojistitelé doporučují účastníkům nehod, aby se vyvarovali pomoci asistenčních služeb společností, které nemají smluvní vztah s pojišťovnou poškozeného či pojištěného. Zároveň zdůrazňují, že se klient tímto způsobem vyhne riziku, kdy po něm asistenční společnost požaduje doplatit zbytek výdajů, které pojišťovna odmítla uhradit. Tato informace bývá, dá se říci ve většině případů, pravdivá. Smluvní asistenční společnosti přesně znají podmínky pojišťoven a v případě, že by měl klient doplácet za poskytnutou službu, předem ho asistenční služba na tuto možnost upozorní. Smluvní asistenční společnosti však poskytují nejčastěji základní služby nutné k rychlému vyřízení nastalé situace, jako je vyproštění vozidla, jeho odtah, zapůjčení náhradního vozidla, atp. Vznikne-li dopravní nehoda, kdy účastníci chtějí situaci co nejrychleji vyřešit a mít jistotu, že nenastanou problémy s nárokováním vynaložených peněžních prostředků za asistenční služby po pojišťovně, je v současné době využití smluvních asistenčních služeb tím nejlepším řešením. Pokud však poškozený nemá dostatek informací o svých nárocích a potřeboval by pomoc komplexní, může nastat při využití smluvních asistenčních služeb pojišťovny riziko takové, že nemusí být poskytnuty veškeré informace o nárocích poškozeného.

Dále se může jednat například o riziko, že budou asistenční společnosti poskytovat své služby v rozsahu přesně stanoveném pojišťovnou, ale v tomto limitu se může promítnout již zmiňované krácení. Pojišťovna stanoví, jakou maximální částku uzná při výplatě pojistného plnění a asistenční společnost přizpůsobí rozsah jimi poskytovaných služeb. Klientovi je sice

vyplaceno pojistné plnění, ale ve skutečnosti mohl mít nárok na náhradu škody ve vyšším rozsahu. Příkladem z praxe může být zajištění opravy smluvní asistenční službou pojišťovny ve smluvním servisu.

Případová studie uvedená níže nepoukazuje přímo na rizikovost služeb poskytovaných smluvní asistenční službou, ale znázorňuje situaci, která se může pojištěnému či poškozenému stát, obrátí-li se na pojišťovnu s žádostí o využití jejich smluvní asistence.

Případová studie – žádost o poskytnutí smluvních asistenčních služeb

K dopravní nehodě došlo dne 17.5.2014 v 18:30 hod. na frekventované křižovatce, kdy panu X (dále poškozenému) protijedoucí vozidlo, které odbočovalo vlevo, nedalo přednost jako vozidlu jedoucímu přímo. Účastníci dopravní nehody označili na silnici polohu obou vozidel a odstavili vozidla mimo vozovku. Poškozený se následně telefonicky obrátil na Policii ČR. Bylo mu sděleno, že z důvodu vytíženosti může policie dorazit na místo dopravní nehody nejdříve za 5 hodin a poškozenému bylo doporučeno obrátit se na smluvní asistenční společnost pojišťovny, u které má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Poškozený se tedy rozhodl kontaktovat call centrum své pojišťovny (kontakt měl uveden na zelené kartě) a popsal nastalou situaci. Operátor call centra pojišťovny oznámil poškozenému, že pokud nehodu nezavinil a vozidlo je pojízdné, není asistenční služba nutná a poškozený může s vozidlem odjet. [40]

V průběhu doby, kdy poškozený řešil vzniklou situaci se svou pojišťovnou, se na místě objevila nejmenovaná asistenční služba nesmluvní. Pracovník asistenční služby nabídl účastníkům pomoc s řešením nastalé situace, nabídl pomoc při vyplnění záznamu o dopravní nehodě a poškozeného seznámil s možností zapůjčení náhradního vozidla. Poškozený byl s přístupem pracovníka asistenční služby spokojený a nabízenou spoluprací přijal. Ve svém automobilu poté následoval vozidlo asistenční služby do jejich nejbližší pobočky, kde bylo poškozené vozidlo zanecháno na uzamčeném parkovišti. Na pobočce byla s poškozeným podepsána smlouva o pronájmu náhradního vozidla a smlouva o zastupování v řešení pojistné události. Poškozený náhradní vozidlo užíval pět dní, poté vozidlo vrátil s tím, že veškeré své osobní záležitosti vyřešil a vozidlo již nepotřebuje. Pojišťovna viníka pak všechny náklady spojené s využitím asistenčních služeb zahrnula do pojistného plnění. [40]

Tato případová studie poukazuje na skutečnost, že ne vždy bývá zájmem pojišťovny upozornit dostatečně klienta na všechny jeho nároky plynoucí ze sjednaného pojištění, a lze si

klást otázku, zda existuje určitá pravděpodobnost, že by touto skutečností byl poznamenán i smluvní vztah mezi pojišťovnou a asistenční službou.

Veškeré informace, které byly získány prostřednictvím výzkumu problematiky rizikovosti využívání asistenčních služeb, rozhovorů a konzultací s odborníky z praxe a z případových studií, poslouží dále k vytvoření konceptu rizikové mapy a návrhům opatření na eliminaci rizik definovaných v této části práce.

4 KONCEPT RIZIKOVÉ MAPY A NÁVRH OPATŘENÍ NA ELIMINACI DEFINOVANÝCH RIZIK VZTAŽENÝCH K POJISTNÝM UDÁLOSTEM V SILNIČNÍ DOPRAVĚ

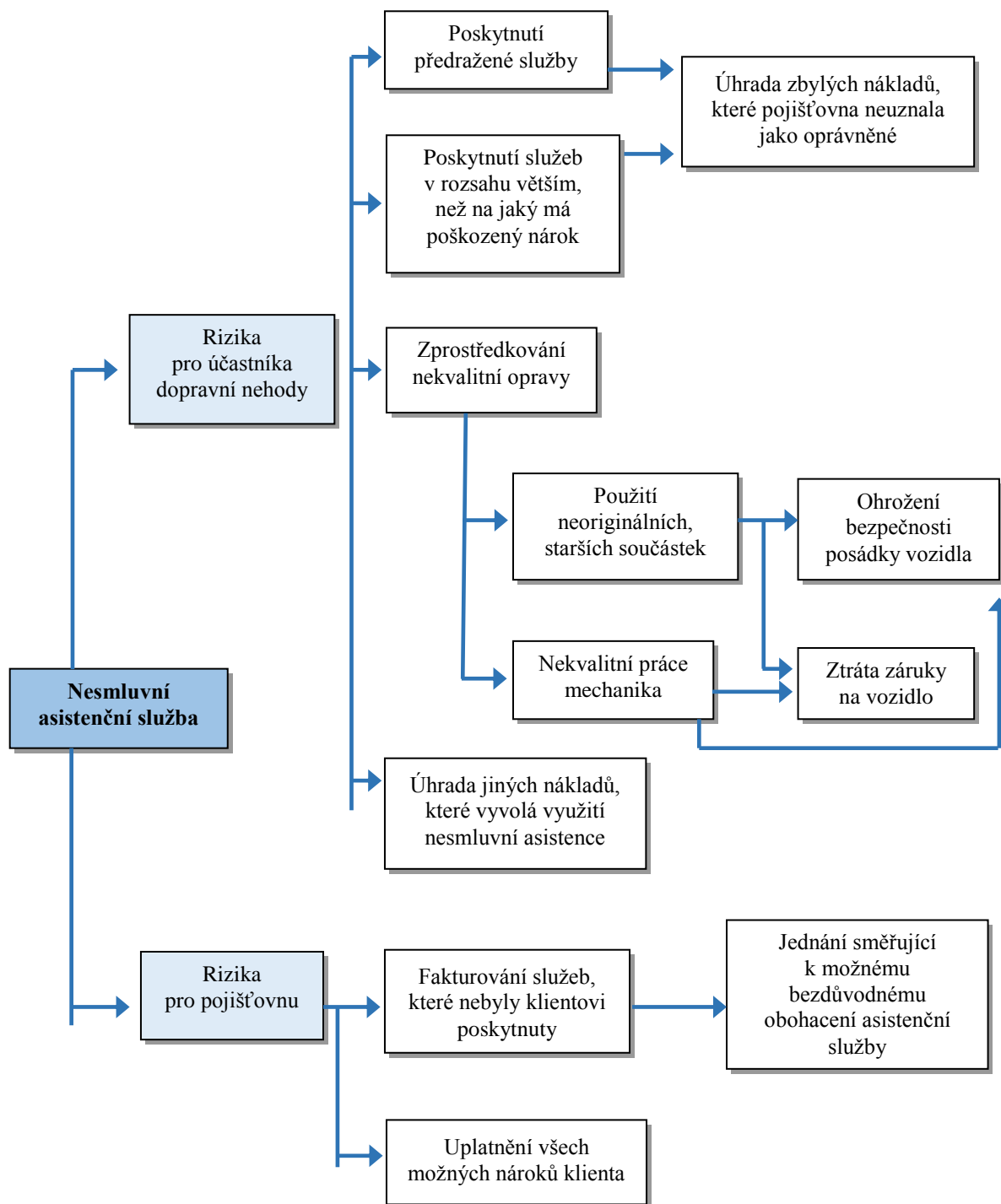
Tato část práce se zabývá nejprve syntézou údajů získaných výzkumem a podrobněji popsanych v předchozích částech práce. Na základě získaných poznatků vztažených k dané problematice bude sestaven koncept rizikové mapy. Koncept rizikové mapy dále poslouží ke stanovení návrhů na opatření, která by měla přispět k eliminaci rizik vznikajících při využívání asistenčních služeb.

4.1 Syntéza údajů a koncept rizikové mapy

Na základě získaných poznatků, které přinesl výzkum v oblasti problematiky využívání asistenčních služeb při dopravní nehodě, je možné vytvořit koncept rizikové mapy, a graficky tak znázornit možná rizika, která mohou vznikat účastníkům pojistného vztahu při využití asistenčních služeb. Stejně tak, jako byl proveden rozbor rizik v předchozí části (zvláště byla charakterizována rizika při využití smluvních asistenčních služeb pojišťovny účastníka dopravní nehody a rizika, která mohou vznikat při využití asistenčních služeb, které nejsou smluvními partnery pojišťovny), budou konstruovány dvě mapy rizik.

Na obrázku č. 3 jsou zobrazena rizika, která mohou vznikat při využití nesmluvních asistenčních služeb. Pojištěný má zpravidla vždy možnost obrátit se na pojišťovnu, u které má sjednáno pojištění motorového vozidla (havarijní pojištění či pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla), s žádostí o poskytnutí asistence. Pojišťovna poskytuje asistenci prostřednictvím svých smluvních partnerů – smluvních asistenčních společností. Za nesmluvní asistenční službu je v této práci považována jiná než smluvní asistence pojišťovny účastníka dopravní nehody.

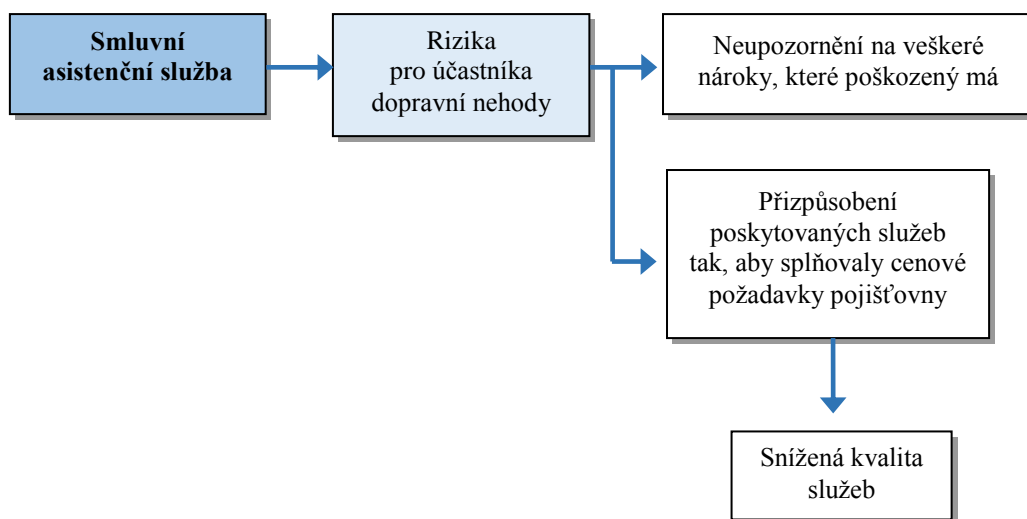
V případě využití nesmluvních asistencí je určitou mírou ohrožen nejen účastník dopravní nehody, ale i pojišťovna, které vzniká povinnost vyplatit pojistné plnění. Jednotlivé oblasti rizik jsou dále uvedeny na obrázku níže.



Obrázek 3 Mapa rizik hrozících při využití nesmluvní asistenční služby (autor)

Je však nutné posoudit celou problematiku komplexně, a zaměřit se tak i na rizikovost využívání asistenčních služeb smluvních. Je-li asistence poskytována smluvní asistenční společností pojišťovny, je rizikům vystaven především klient pojišťovny. Rizika, která by mohla vzniknout pojišťovně, jsou díky smluvnímu partnerství mezi oběma subjekty značně

eliminována. Přitom právě smluvní partnerství mezi asistenční společnostmi a pojišťovnou může být příčinou vzniku rizik pro účastníka dopravní nehody. Možné negativní důsledky využití smluvních asistenčních služeb, které mohou nastat účastníkovi dopravní nehody s určitou objektivní pravděpodobností, jsou znázorněny na obrázku č. 4.



Obrázek 4 Mapa rizik hrozících při využití smluvní asistenční služby (autor)

Jak dokazuje grafické znázornění rizik užití asistenčních služeb, nejvíce rizik může účastníkovi dopravní nehody vyplynout z využití těch asistenčních služeb, které přijíždí k dopravní nehodě nezvaně s cílem domluvit s ním spolupráci. Pravděpodobnost vzniku těchto rizik je velmi vysoká a pro účastníka může být i negativní důsledek těchto rizik velmi závažný. Největším rizikem je pro něho úhrada veškerých nákladů, které mu vznikly v důsledku využití nesmluvní asistenční služby. Tyto náklady mohou v některých případech představovat i desítky tisíc korun (vysoký podíl na těchto nákladech mívají především náklady za opravu poškozeného vozidla).

Z pohledu pojišťovny je jednoznačně nejlepším řešením přimět svého klienta, aby využíval smluvní asistenční služby pojišťovny. Pojišťovna tak díky smluvní spolupráci s asistencí značně eliminuje výskyt možných rizik.

Nesmluvní asistenční službou je nejčastěji oslovován poškozený především v situaci, kdy je náhrada škody, která mu vznikla, uplatňována z pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla viníka. V případě havarijního pojištění a také u pojištění

odpovědnosti, kdy pojištěný (viník nehody) chce využít asistence, bývají pojišťovny již velmi striktní a pokud neschválí využití nesmluvních asistenčních služeb, nemusí náklady spojené s těmito službami uhradit (většina pojistitelů uvádí tuto skutečnost v pojistných podmínkách).

4.2 Návrh opatření na eliminaci definovaných rizik

Problematika využívání asistenčních služeb v souvislosti s řešením pojistných událostí (především dopravních nehod) je velmi spletitá, a proto navrhnout určitá opatření, která by fungovala a zároveň eliminovala rizika, je značně obtížné. Na základě celkového posouzení rizikovitosti využívání asistenčních služeb při dopravní nehodě je možné tvrdit, že za nejrizikovější možnost se považuje využití asistenčních služeb společnosti, která nemá smluvně sjednanu spolupráci s pojišťovnou řidiče, který chce asistence využít. Pravděpodobnost, že poškozeného na místě dopravní nehody osloví nesolidní asistenční společnost a nabídne mu spolupráci, ze které pramení nejvíce rizik, je velmi vysoká. Měla by tedy být navržena taková opatření, která by především eliminovala počet případů, kdy účastník dopravní nehody využije služeb nesolidní asistence.

4.2.1 Jednotné číslo 1224 – Linka pomoci řidičům

Za účelem zprostředkování pomoci účastníkovi dopravní nehody s řešením jejich následků, především zajištění rychlého odtahu nepojízdného vozidla, byla Českou kanceláří pojistitelů zřízena od listopadu roku 2014 Linka pomoci řidičům 1224. Asistenční služby řidičům jsou poskytovány smluvními asistenčními společnostmi pojišťoven, u kterých mají řidiči sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. V případě vzniku dopravní nehody nebo při poruše vozidla má řidič možnost kontaktovat Linku pomoci řidičům, sdělí operátorovi název pojišťovny, u které má sjednáno pojištění odpovědnosti, a na základě této informace přepojí operátor volajícího na smluvní asistenční společnost jeho pojišťovny. Řidič vozidla dokonce nemusí znát název pojišťovny, u které je pojištěn, stačí pouze nahlásit operátorovi registrační značku vozidla. [41]

Aby se telefonní číslo 1224 dostalo do povědomí veřejnosti (především tedy do povědomí řidičů), byla v červenci roku 2015 spuštěna informační kampaň. [42] Linka pomoci řidičům byla medializována především prostřednictvím televizních reklam a články týkající se nově vzniklé možnosti pomoci při dopravní nehodě či poruše vozidla se objevily na různých internetových stránkách i v samotných novinách a časopisech.

Nově je také číslo 1224 uváděno na zelených kartách, které vydávají pojišťovny jako potvrzení o sjednání pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a které musí mít řidiči při sobě, aby v případě policejní kontroly prokázali, že mají pojištění

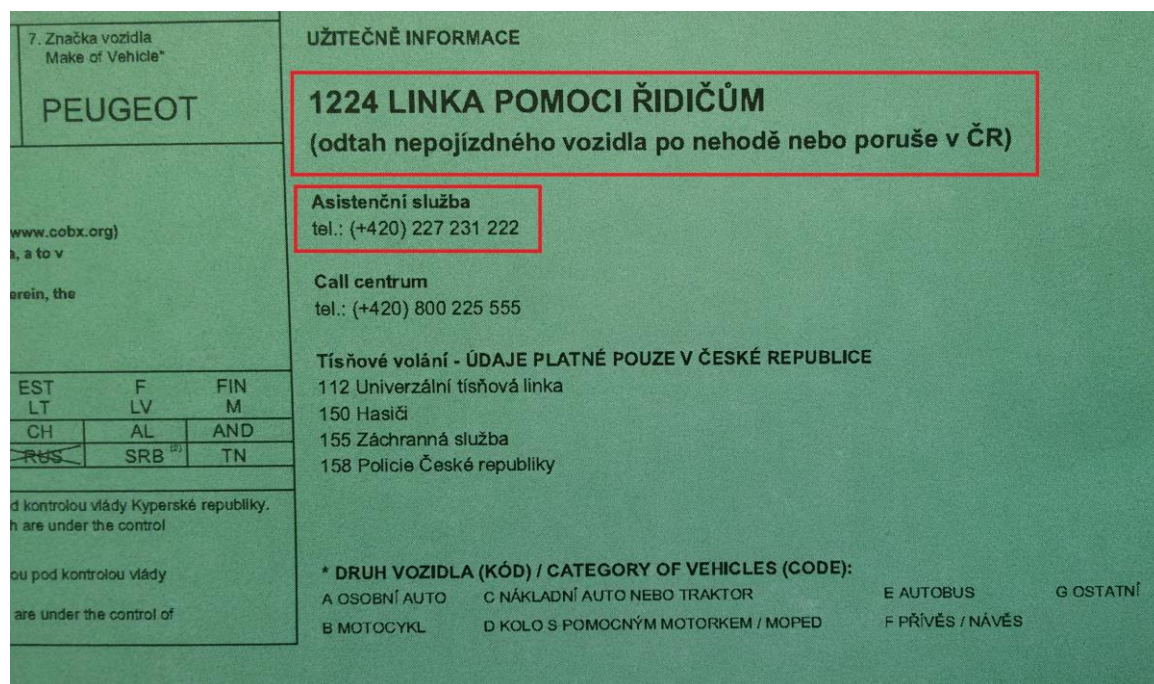
odpovědnosti uzavřeno, a také na nových evropských formulářích „Záznam o dopravní nehodě“. [42]

Linka pomoci řidičům 1224 má eliminovat počet případů, kdy je využito nesmluvních asistenčních služeb, především pak asistenčních společností „nesolidních“. Dá se říci, že snahou České kanceláře pojistitelů je přimět řidiče k využívání pouze asistenčních služeb asistenčních společností spolupracujících s pojistiteli. Pro řidiče je v současné době využití služeb smluvní asistenční společnosti své pojišťovny vcelku bezpečné řešení, a to především v souvislosti s nežádoucím doplácením za poskytnuté služby.

Dle názoru autora však větší přínos než samotné fungování Linky pomoci řidičům má spuštěná informační kampaň, která umožní zvýšení informovanosti řidičů o možnosti využití asistenčních služeb při dopravní nehodě a jednoduše dostane řidičům do mysli konkrétní telefonní číslo, na které se mají obrátit v případě potřeby pomoci. Fungování tohoto jednotného čísla pak pouze ušetří jednotlivým pojišťovnám náklady, které by musely jednotlivě vynaložit v případě, kdy by se rozhodly zvýšit informovanost řidičů o možnosti využití jejich smluvní asistenční společnosti. Dostane-li se informace o Lince pomoci řidičům do povědomí veřejnosti, dá se předpokládat, že klesne počet případů, kdy se řidič ovlivněný stresovou situací, kterou pro něj dopravní nehoda bezpochyby představuje, nechá zlákat na nabízenou „bezplatnou pomoc“ neseřízných asistenčních společností. Díky informační kampani se tyto informace dostanou i do povědomí řidičů, kteří automobil nevlastní, pojištění odpovědnosti popř. havarijní pojištění tudíž nemuseli sjednávat a díky tomu nemusí mít dostatek znalostí o asistenčních službách. Dle vlastního výzkumu autora totiž chybí informace o asistenčních službách právě těm osobám, které sami neuzavíraly některé z pojištění motorových vozidel. Při uzavírání pojištění je totiž pojistník informován o rozsahu asistenčních služeb, které jeho pojištění zahrnuje, a dále je mu sděleno, kde nalezne kontakt na smluvní asistenční společnost, která asistenční služby na místě nehody zajistí (v případě pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla bývá kontakt uveden na zelené kartě, viz obrázek č. 5 a č. 6).

V rámci zhodnocení fungování Linky pomoci řidičům a její informační kampaně shledává autor některá již provedená opatření jako neefektivní. Jedná se například o uvádění kontaktu na Linku pomoci řidičům na nově vydaných zelených kartách. Vzor nové Zelené karty vydané v roce 2015 je uveden na obrázku č. 5. V tomto případě je kontakt na Linku pomoci řidičům uveden velkým písmem a tučně, aby byl dobře viditelný, nicméně není to pravidlem. Pod tímto kontaktem stále zůstává uveden kontakt přímo na smluvní asistenční

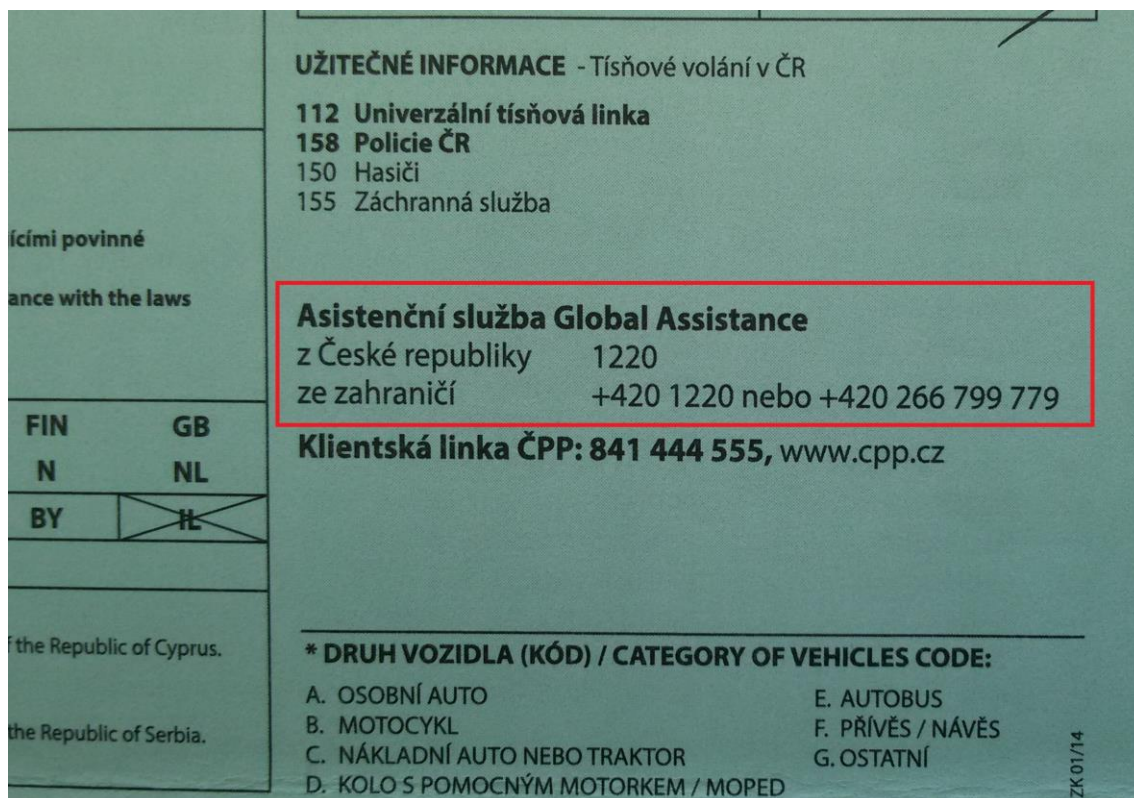
společnost pojišťovny. Otázkou zůstává, je-li uvádění obou kontaktů na zelené kartě nezbytné. Pokud se řidič rozhodne volat číslo 1224, proběhne mezi ním a operátorem krátký rozhovor, ze kterého vyplyne přesměrování hovoru právě na telefonní číslo, které je na zelené kartě uvedeno jako kontakt na asistenční službu. Volání na obě telefonní čísla je zpoplatněno, tudíž se pouze prodlužuje délka hovoru.



Obrázek 5 Vzor nové zelené karty s uvedeným kontaktem na Linku pomoci řidičům (autor)

Dle názoru autora není uvádění kontaktu na Linku pomoci řidičům 1224 na zelených kartách nezbytně důležité. Stačí pouze dostat do povědomí řidičů informaci, že kontakt na asistenční společnost, která je smluvní asistencí jejich pojišťovny, naleznou na své zelené kartě. Každý řidič je totiž povinen mít při jízdě zelenou kartu při sobě, a proto lze říci, že každý řidič má možnost ihned zjistit kontakt na asistenční službu.

Na obrázku č. 6 je pro porovnání zobrazena zelená karta vystavená pojistitelem v roce 2014. Řidič, který vlastní zelenou kartu s datem vystavení starším než je rok 2015, zpravidla nalezne kontakt na asistenční službu v levém dolním rohu zelené karty. Kontakt na asistenční službu je na zobrazeném vzoru zelené karty uveden výrazně a viditelně. Takto uvedený kontakt by měl řidičům zcela postačit. Účastník dopravní nehody se při vytočení telefonního čísla spojí přímo s pracovníkem asistenční společnosti a může nastalou situaci hned vysvětlit.



Obrázek 6 Vzor zelené karty vystavené pojistitelem v roce 2014 (autor)

Naopak pro zkvalitnění informační kampaně a šíření povědomí o fungování Linky pomoci řidičům především i mezi mladší generaci řidičů by bylo vhodné využít sociálních sítí. Využití sociálních sítí je v současné době nejjednodušší a nejlevnější forma propagace. Tuto formu zviditelnění využívají i mnohé pojišťovny, proto by tento návrh mohl být vcelku efektivní.

Díky zavedení Linky pomoci řidičům 1224 a její informační kampani je jistě možné snížit počet případů, kdy osoba, které vznikla škoda v důsledku dopravní nehody, využije nesmluvních asistenčních služeb a poté doplatí na nekorektní přístup této společnosti. Pojišťovny tímto opatřením eliminují rizika, která jim přináší využívání nesmluvních asistencí. Realizace a fungování Linky pomoci řidičům 1224 tedy vychází z iniciativy pojišťoven. Podaří-li se dostat do povědomí co největšímu počtu řidičů toto jednotné číslo, pravděpodobnost střetu pojišťovny s nesmluvní asistenční službou se značně sníží. Dle deklarace pojišťoven by s využitím jejich smluvních asistenčních služeb měli řidiči získat veškerá plnění, na která mají nárok. Otázkou v tomto případě zůstává, zda je možné, s přihlédnutím k informacím získaným z konceptu rizikové mapy, tvrdit, že při využití smluvních asistenčních služeb pojišťovny má řidič havarovaného vozidla absolutní jistotu

spojenou s kvalitní likvidací škodní události. Mnoho případů z praxe poukazuje na skutečnost, že ne vždy jsou nesmluvní asistenční služby v neprospěch klienta.

Na základě výsledků výzkumu celé problematiky využívání asistenčních služeb je autor přesvědčen, že především v případech, kdy je škoda řešena v rámci pojištění odpovědnosti viníka, by měla být asistenční společnost subjekt nezávislý na pojistiteli a jeho posláním by mělo být nabídnout klientovi pomoc, na kterou má nárok dle pojistných podmínek a pojistné smlouvy.

Proto by se měly vytvořit podmínky i pro fungování kvalitních nesmluvních asistenčních služeb (a zároveň eliminovat působení neseřízných asistenčních společností) a ne omezit okruh poskytovatelů asistenčních služeb pouze na smluvní asistenční společnosti pojistitelů, čehož může být docíleno právě využíváním Linky pomoci řidičům.

4.2.2 Asociace asistenčních společností

V rámci této problematiky by mělo být navrženo takové řešení, které by umožnilo řidičům lépe identifikovat kvalitní asistenční služby a rozeznat seriózní asistenční společnost od podvodných asistenčních společností. Dle názoru autora by problém mohla pomoci vyřešit asociace asistenčních společností.

Zakládat asociaci není potřeba, neboť asociace asistenčních společností byla založena již v roce 2008. [43] Je vedená v registru zájmových sdružení právnických osob Magistrátu hl. města Prahy pod názvem Česká asociace asistenčních společností (dále ČAAS). [44] V současné době však povědomí o ČAAS není mezi veřejností velké. Členství v asociaci není v současné době pro poskytovatele asistenčních služeb nijak zásadní.

Asociace má aktuálně šest řádných členů (mezi členy ČAAS patří například Global Assistance či Europ Assistance). Řádný člen asociace musí dodržovat nejen Stanovy asociace, ale také Kodex kvality a profesní etiky asistenčních činností a další základní dokumenty. [43]

Hlavní opatření, které autor navrhuje pro eliminaci definovaných rizik, je posunout fungování asociace asistenčních společností na jinou úroveň. Členství v asociaci by mělo být pro asistenční společnosti, které mají zájem poskytovat kvalitní služby, prioritou a široká veřejnost by měla být seznámena s tím, že členství v ČAAS je známkou vysoké kvality poskytovaných služeb a při využití asistenčních služeb členů ČAAS si mohou být klienti jisti, že asistenční společnost stojí na jejich straně a práce bude odvedena kvalitně a seriózně. Stejně seriózní jednání by mělo probíhat mezi asistenčními společnostmi a pojišťovnou s takovým rozdílem oproti smluvním asistenčním službám, že by se asistenční společnost kdykoli, kdy

by měla pocit, že pojišťovna jedná s klientem neoprávněně, nebála vstoupit do sporu s touto pojišťovnou.

Pokud by měl být takový projekt spuštěn, měla by mu předcházet informační kampaň v takovém rozsahu, jako byla medializována Linka pomoci řidičům 1224. Pro oslovení široké veřejnosti by se jako nejúčinnější forma propagace jevila televizní reklama doplněná odkazem na webové stránky ČAAS. Informace o asociaci by se měly šířit i prostřednictvím sociálních sítí. Jelikož by bylo vhodné informační kampaň adresovat především na řidiče motorových vozidel, bylo by účelné využít i reklamních ploch podél frekventovaných dopravních tepen a na místech, kde dochází k častému výskytu dopravních nehod. Hlavním cílem této kampaně by mělo být informovat řidiče o možnosti využití asistenčních služeb kvalitních a seriózních asistenčních společností a probudit mezi řidiči zájem spolupracovat pouze s těmi asistenčními společnostmi, které jsou členy ČAAS.

Pro snížení počtu případů, kdy je využito asistenčních služeb podvodných společností, je především nutné dosáhnout stavu, kdy bude co nejvíce řidičů přesně vědět, na jakou asistenční společnost se v případě dopravní nehody obrátit s žádostí o poskytnutí asistenčních služeb – nejlépe ještě dříve, nežli usednou za volant automobilu. Řidiči by měli mít možnost vybrat si z několika kvalitních asistenčních služeb. V současné době však nemají velkou možnost výběru, rozhodování předchází vysoká nejistota a pro zjištění kvality asistenční společnosti musí strávit mnoho času vyhledáváním recenzí jiných klientů.

Otázkou by však zůstávalo financování fungování asociace. Finanční prostředky by zřejmě musely být získávány z příspěvků jednotlivých členů, přičemž by bylo nutné stanovit konkrétní výši těchto příspěvků. Roční členské příspěvky by mohly být stanoveny fixní částkou, nebo by členové hradili určitou paušální částku, která by se ověřila od konkrétního ukazatele.

Pokud by měla asociace začít takovýmto způsobem fungovat, měla by se také řešit otázka zneužívání členství v asociaci k marketingovým účelům. Jelikož členství v asociaci není pro asistenční služby povinné a fungování asociace je tak založeno na dobrovolné bázi s tím, že za porušení zásad a stanov asociace nehrozí žádné sankce, mohlo by docházet k tomu, že členství v asociaci by bylo využíváno především jako vhodný marketingový tah k získání nových klientů. Nejlépe by tak bylo zajistit, aby asociace byla zastřešena nějakým jiným významnějším subjektem, který by dohlédl na její řádné fungování.

V současné době, kdy se pojišťovny brání proti využívání nesmluvních asistenčních služeb pojistnými podmínkami a v mnoha případech nepřipouští svým klientům využít jiných než smluvních asistenčních služeb, by však byl tento návrh velmi těžko uplatnitelný v praxi.

ZÁVĚR

Pojištění se v současné době stalo pro osobu, která chce provozovat motorové vozidlo na pozemní komunikaci v České republice, nezbytností. Sjednání pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem tohoto vozidla je nutností a tato povinnost je zakotvena v zákoně č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění pozdějších předpisů. V menší míře jsou pak sjednávána také dobrovolná pojištění motorových vozidel, a to havarijní pojištění a dále pak ostatní doplňková pojištění. Jelikož se v posledních několika letech silniční doprava potýká s problematikou zvýšené nehodovosti, není překvapující, že značná část pojistných událostí souvisí s dopravními nehodami. Pojistitelé potvrzují, že počet škodních událostí související s dopravní nehodou, které musí pojišťovny řešit, je značný. Při likvidaci dopravní nehody a řešení pojistné události se často naráží na určitou problémovou oblast, kterou představuje využívání asistenčních služeb.

Cílem této práce bylo na základě analýzy procesu likvidace dopravní nehody a provedeného výzkumu autora odhalit rizika, která mohou vznikat při využívání asistenčních služeb při dopravní nehodě, vytvořit koncept rizikové mapy a na základě získaných informací navrhnout opatření, která by mohla eliminovat definovaná rizika.

Základem pro naplnění cíle práce se stala analýza procesu likvidace pojistné události. Nejprve byl proces likvidace pojistné události analyzován v obecné rovině, a poté byly specifikovány kroky likvidace dopravní nehody a likvidace takovéto pojistné události. Z analýzy pak vyplynulo mnoho důležitých informací, které mohly být dále využity v následujících částech práce, především pak pro posouzení stávajících rizik užití asistenčních služeb při dopravní nehodě. Třetí část práce s názvem Analýza stávajících rizik užití asistenčních a nehodových služeb při dopravní nehodě byla zpracována na základě informací a znalostí získaných z analýzy procesu likvidace, ale také na základě informací získaných z rozhovorů s odborníky z praxe a případových studií, které byly poskytnuty nejen osobami s vlastními zkušenostmi s užitím asistenčních služeb, ale také odborníky, kteří přišli do styku s likvidací škodné události, při které bylo asistenčních služeb využito. Za účelem poukázání na reálnost realizace definovaných rizik byly některé případové studie v práci uvedeny. Práci by bylo možné obohatit, pokud by autor získal více konkrétních údajů k případovým studiím, které však přes původní příslib nebyly poskytnuty. Na výzkum poté navazuje syntéza všech údajů a je vytvořen koncept rizikové mapy.

Koncept rizikové mapy poukázal na fakt, že aktuálně plyne nejvíce rizik z využití asistenčních služeb, které nemají smluvně sjednanou spolupráci s pojišťovnou účastníka nehody a na místech dopravních nehod se objevují samozvaně. Paradoxně je nejvíce ohrožen poškozený, kterému má být škoda hrazena z pojištění odpovědnosti viníka nehody. Rizika mohou vznikat také pojišťovně. Pojišťovna se pak z tohoto důvodu snaží přimět řidiče k využívání pouze jejích smluvních asistenčních služeb. Účastníkovi dopravní nehody však může přinášet určitá rizika i využívání smluvní asistence.

Koncept rizikové mapy se poté stal východiskem pro navržení určitých opatření, která by měla definovaná rizika eliminovat. Eliminovat rizika, která vznikají při využívání nesmluvních asistenčních služeb, může napomoci využívání Linky pomoci řidičům 1224. Dostanou-li se informace o této lince, jejíž operátor přepojí volajícího na smluvní asistenční společnost jeho pojišťovny, do povědomí co největšímu počtu řidičů, je pravděpodobné, že se počet případů využití neseriózních asistenčních služeb sníží. Toto opatření však nezaručí řidiči jistotu, že nebude muset čelit jiným rizikům – rizikům, která jsou spojena s využíváním smluvních asistencí. Určitým přínosem by v problematice využívání asistenčních služeb mohlo být i zapojení České asociace asistenčních společností. Asociace by měla být nezávislým subjektem, který by sdružoval všechny kvalitní a seriózní poskytovatele asistenčních služeb.

Problematika využívání asistenčních služeb je velmi spletitá a celý systém je natolik provázaný, že jde jen velmi těžce navrhnout určité opatření, které by eliminovalo rizika, na která bylo poukázáno v této práci, a zároveň by bylo za současných podmínek v praxi uplatnitelné.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
- [2] CHLAŇ, Alexander a Monika EISENHAMMEROVÁ. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2013. 151 s. ISBN 978-80-7395-681-3.
- [3] ŘEZÁČ, František. *Řízení rizik v pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011, 222 s. ISBN 978-80-210-5637-4.
- [4] MARTINOVIČOVÁ, Dana. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2006. 123 s. ISBN 80-214-3257-8.
- [5] ČESKO. Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2014, částka 33. Dostupný také z:
<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=74907&fulltext=ob~C4~8Dan sk~C3~BD~20z~C3~A1kon~C3~ADk&rpp=15#local-content>
- [6] DAŇHEL, Jaroslav a kol. *Pojistná teorie*. 1. vyd. Professional publishing, 2005. 332 s. ISBN 80-86419-84-3
- [7] Škodní událost. *FinančníVzdělávání.cz* [online]. © 2007 [cit. 2015-03-05]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=427>
- [8] KOOOPERATIVA. Všeobecné pojistné podmínky pro havarijní pojištění. *Kooperativa* [online]. © 2015 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/nase-produkty/pojisteni-vozidel/havarijni-pojisteni/>
- [9] ČESKO. Zákon č. 168 ze dne 13. července 1999 o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 57. Dostupný také z:
<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=47910&nr=168~2F1999&rpp=15#local-content>
- [10] Havarijní pojištění. *FinančníVzdělávání.cz* [online]. © 2007 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=413>
- [11] ALLIANZ. Autopojištění 2015. *Allianz* [online]. © 2015 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z: https://online.allianz.cz/file/34706/Pojistne__podmi_nky_iAuto.pdf
- [12] ČESKÁ POJIŠŤOVNA. Sdružené pojištění vozidla. *ČESKÁ POJIŠŤOVNA* [online]. 2015 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z:
<http://www.ceskapojistovna.cz/documents/10262/50010/pojistne-podminky.pdf>

- [13] Připojištění. *POJISTIAUTO* [online]. © 2010 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <http://pojistiauto.jaksepojistit.cz/pruvodce-pojistenim/pripojisteni>
- [14] ČESKO. Zákon č. 40 ze dne 8. ledna 2009 trestní zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 11. Dostupný také z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=68040&fulltext=trestn~C3~AD~20z~C3~A1kon~C3~ADk&rpp=15#local-content>
- [15] ČAP. Pojistný podvod. *Česká asociace pojišťoven* [online]. © 2014 [cit. 2015-03-26]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/vse-o-pojistenim/pojistenim-v-praxi/pojistny-podvod>
- [16] Likvidace pojistné události. *Business.center.cz* [online]. © 1998–2015 [cit. 2015-04-02]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p760-likvidace-pojistne-udalosti.aspx>
- [17] ŘEZÁČ, František. *Marketingové řízení komerční pojišťovny*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009. 202 s. ISBN 978-80-210-4799-0.
- [18] GWOZDIAK, Roman. Konzultace dne 27.5.2015
- [19] ČESKO. Zákon č. 38 ze dne 17. prosince 2003 o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 12. Dostupný také z <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=57260&fulltext=z~C3~A1kon~20o~20poji~C5~A1~C5~A5ovac~C3~ADch&rpp=15#local-content>
- [20] ČEJKOVÁ, Viktória a Svatopluk NEČAS. *Pojišťovnictví*. 2., přeprac. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 130 s. ISBN 80-210-3990-6.
- [21] ČESKO. Zákon č. 361 ze dne 14. září 2000 o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 98. Dostupný také z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=49756&fulltext=z~C3~A1kon~20o~20provozu~20na~20pozemn~C3~ADch~20komunikac~C3~ADch&rpp=15#local-content>
- [22] TŮMOVÁ, Věra. Jak postupovat při dopravní nehodě. *Peníze.cz* [online]. 18.1.2010 [cit. 2015-04-24]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/pojistenim-vozidel/66272-jak-postupovat-pri-dopravni-nehode>
- [23] Jak postupovat při dopravní nehodě? *ÚAMK* [online]. © 2012 [cit. 2015-04-24]. Dostupné z: <http://www.uamk.cz/dopravni-nehoda>

- [24] Krok za krokem při nehodě. *POJISTI AUTO*. [online]. © 2010 [cit. 2015-04-24]. Dostupné z: <http://pojistiauto.jaksepojistit.cz/pruvodce-pojistenim/krok-za-krokem-pri-nehode>
- [25] Asistence. *POJISTI AUTO* [online]. © 2010 [cit. 2015-04-26]. Dostupné z: <http://pojistiauto.jaksepojistit.cz/pruvodce-pojistenim/asistence>
- [26] SCHWARZMANN, Marek. Pojišťovny: Bourající řidiči se teprve učí využívat službu přímé likvidace v povinném ručení. *Hospodářské noviny* [online]. 1.3.2013 [cit. 2015-04-26]. Dostupné z: http://ihned.cz/c3-59415190-000000_d-59415190-pojistovny-bourajici-ridici-se-teprve-uci-vyuzivat-sluzbu-prime-likvidace-v-povinnem-ruceni. ISSN 1213-7693.
- [27] Likvidace. *POJISTI AUTO* [online]. © 2010 [cit. 2015-05-01]. Dostupné z: <http://pojistiauto.jaksepojistit.cz/pruvodce-pojistenim/likvidace>
- [28] Slovník pojmů – autopojištění. *Allianz* [online]. © 2015 [cit. 2015-05-01]. Dostupné z: http://www.allianz.cz/pro-klienty/nejcastejsi-dotazy/dotazy-na-likvidaci_slovník_pojmu.html
- [29] ÚSTAVNÍ SOUD ČESKÉ REPUBLIKY. Nález Ústavního soudu sp. zn. II. ÚS 2221/07 ze dne 19.3.2008. *NALUS: Vyhledávání rozhodnutí Ústavního soudu České republiky* [online]. 19.3.2008 [cit. 2015-10-04]. Dostupné z: http://nalus.usoud.cz/Search/GetText.aspx?sz=2-2221-07_1
- [30] Informace o nehodovosti na pozemních komunikacích v České republice (období leden až červenec 2015). *POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY*. [online]. © 2015 [cit. 2015-10-06]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/statistika-nehodovosti-900835.aspx>
- [31] Asistenční služby. *ePojisteni.cz* [online]. © 2015 [cit. 2015-10-17]. Dostupné z: <http://www.epojisteni.cz/asistencni-sluzby/>
- [32] TRYNER, Miroslav. Lovci nehod z trhu nemizí, šikovní vydělají sto tisíc i víc. *E15.cz* [online]. 17.5.2014 [cit. 2015-10-17]. Dostupné z: <http://zpravy.e15.cz/domaci/udalosti/lovci-nehod-z-trhu-nemizi-sikovni-vydelaji-sto-tisic-i-vic-1085343>
- [33] POKORNÝ, Martin. Lovci nehod jsou „zadarmo draží“. Asistence je často v ceně pojištění. *Měšec.cz* [online]. 31.8.2015 [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/clanky/lovci-nehod-jsou-zadarmo-drazi-asistence-je-casto-v-cene-pojisteni/>

- [34] Nesedněte na lep lovcům nehod. *Automobily bez starostí* [online]. 28.11.2014 [cit. 2015-10-19]. Dostupné z: <http://www.autabezstarosti.cz/clanky/nesednete-na-lep-lovcum-nehod>
- [35] Nenechte se oškubat lovci nehod. *Srovnátor.cz* [online]. 8.8.2014 [cit. 2015-10-19]. Dostupné z: <http://www.srovnator.cz/lovci-nehod/>
- [36] KOLOŠ, Petr. Lovci nehod: pojišťovny jim nemohou přijít na jméno. *ČRo Radiožurnál* [online]. 29.5.2013 [cit. 2015-10-22]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/zelenavlna/motoporadna/_zprava/lovci-nehod-pojistovny-jim-nemohou-prijit-na-jmeno--1218329
- [37] DLOUHÁ, Petra. Autopojištění a asistenční služby: Lovci nehod číhají. Na vaše peníze! *Peníze.cz* [online]. 2.8.2012 [cit. 2015-10-22]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/pojisteni-vozidel/240259-autopojisteni-a-asistencni-sluzby-lovci-nehod-cihaji-na-vase-penize!>
- [38] Interní dokumentace k pojistné události. [cit. 2015-10-15].
- [39] Elektronická komunikace a ostatní dokumenty vztahující se k pojistné události [cit. 2015-10-05].
- [40] Výpověď poškozeného. [cit. 2015-10-19].
- [41] ČESKÁ KANCELÁŘ POJISTITELŮ. *1224 Linka pomoci řidičům*. [online]. © 2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.1224.cz/>
- [42] ČESKÁ KANCELÁŘ POJISTITELŮ. Unikátní služby českých pojišťoven: Linka pomoci řidičům 1224. *OPOJIŠTĚNÍ.CZ* [online]. 24.6.2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/produkty/pojisteni-aut/unikatni-sluzba-ceskych-pojistoven-linka-pomoci-ridicum-1224/>
- [43] Členství. *Česká asociace asistenčních společností* [online]. © 2011 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: http://www.caas.cz/?page_id=27
- [44] Kontakt. *Česká asociace asistenčních společností* [online]. © 2011 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: http://www.caas.cz/?page_id=57

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Údaje o nehodovosti na pozemních komunikacích v ČR.....	37
Tabulka 2 Vyčíslení nákladů vztahujících se k pojistné události	45

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Vyrovnání rizika pomocí pojištění	12
Obrázek 2 Schéma procesu likvidace pojistné události	25
Obrázek 3 Mapa rizik hrozících při využití nesmluvní asistenční služby	51
Obrázek 4 Mapa rizik hrozících při využití smluvní asistenční služby	52
Obrázek 5 Vzor nové zelené karty s uvedeným kontaktem na Linku pomoci řidičům	55
Obrázek 6 Vzor zelené karty vystavené pojistitelem v roce 2014.....	56

SEZNAM ZKRATEK

ČAAS	Česká asociace asistenčních společností
PČR	Policie České republiky