

Др Ненад ГРУЈИЋ\*

## ПРАВО КОРИСНИКА УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА НА ЈЕДНОСТРАНИ РАСКИД УГОВОРА О ОСИГУРАЊУ ЗАКЉУЧЕНОГ НА ДАЉИНУ

### Резиме

Аутор у овом чланку обрађује право корисника услуге осигурања на једнострани раскид уговора о осигурању закљученог на даљину због неиспуњења законом прописаних обавеза осигуравача предвиђеног Законом о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину. При томе, аутор прво одређује појам уговора о осигурању на даљину а потом анализира начине закључења уговора о осигурању на даљину, да би тек потом прешао на анализу права на једнострани раскид уговора. Не упуштајући се у правну природу права на једнострани раскид уговора о осигурању закљученог на даљину аутор прави јасну разлику у односу на општа правила о раскиду уговора о осигурању једнако као и у односу на општа правила о једностраном раскиду уговора због неиспуњења. Анализирајући право на раскид уговора о осигурању закљученог на даљину аутор посебну пажњу посвећује питању временског ограничења права на раскид али и питању у којим све случајевима неиспуњења законом прописаних обавеза од стране осигуравача, кориснику услуге осигурања треба признати право на једнострани раскид уговора. У завршним излагањима аутор изводи закључак да је наведено право прешироко постављено и да је било функционалније и сврсисходније ограничити га како временски тако и у погледу оних случајева које ће давати право на раскид.

**Кључне речи:** уговор о осигурању, уговор на даљину, заштита права корисника, једнострани раскид уговора, предуговорно информисање.

---

\* Generali Osiguranje Srbija а.д.о. Београд

## I Увод

У ери дигитализације и све присутнијег електронског пословања услуга осигурања постала је доступна ширем кругу корисника на начин који омогућава да без посете пословним просторијма осигуравача закључе уговор о осигурању. Иако је таква могућност постојала и раније, иако се уговори осигурању јесу закључивали без физичког присуства уговорних страна, употребом неких традиционалних средстава комуникације на даљину, данас развој средстава комуникације ствара услове за масовну примену тзв. уговора на даљину који постају доступним широком кругу правних субјеката. Управо та лака доступност услуге осигурања и то посебно физичким лицима, доводи до повећања ризика којима су традиционално изложени корисници финансијских услуга. Отуда потреба да законодавац интервенише и то тако што ће физичка лица која закључују уговоре о осигурању на даљину наоружати одређеним правима која она иначе немају из уговора о осигурању. Тако је и наш законодавац усвојио Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину<sup>1</sup> којим је предвидео нека посебна права корисника услуга осигурања код уговарања на даљину, права која они иначе немају, међу којима је посебно значајно право на једнострани раскид уговора о осигурању закљученог на даљину. У овом раду бавићу се тим правом, јер ми се чини да завређује посебну пажњу. Међутим, пре тога, потребно је претходно да одредимо појам уговора на даљину и да утврдимо како се они закључују.

## II Појам уговора на даљину

Уговор на даљину најчешће се разуме као уговор који је закључен без истовременог физичког присуства уговорних страна употребом средстава комуникације на даљину<sup>2</sup>. Иако таква дефиниција појма не би била

---

1 Сл. гласник РС, бр. 44/2018.

2 Средства комуникације на даљину су сва она средства која омогућавају размену информација између уговорних страна која је подобна да задовољи да радње у предуговорној фази као и сама фаза закључења уговора о осигурању буду испуњене без истовременог физичког присуства уговорних страна. Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину наводи, без намере да затвори круг таквих средстава: интернет (подразумевајући web shop и мобилне апликације), електронску пошту, пошту, телефакс и телефон. Иако можда делује чудно што Закон наводи и телефон као средство комуникације које преко којег се може закључити уговор о осигурању то није случајно. Наиме, иако у овом тренутку наше право не познаје могућност закључења уговора о осигурању путем телефона, то не значи да се предуговорна фаза не може обавити употребом телефона. Напротив, Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину посебним чланом (чл. 11) регулише обавезе осигуравача у вези са предуго-

нетачна она није потпутна. Ово због тога што за одређење једног уговора као уговора на даљину није довољно само да фаза самог закључења уговора буде без истовременог физичког присуства уговорних страна већ је потребно да и фаза пре закључења уговора буде такође без истовременог физичког присуства уговорних страна<sup>3</sup>. Та предуговорна фаза која подразумева радње оглашавања, радње давања и прихвата понуде, процену ризика од стране осигураваача, саопштавање информација од значаја за процену ризика од стране уговарача осигурања, радње испуњења обавезе предуговорног информисања од стране осигураваача и сл, такође треба да буде обављена употребом неког средства комуникације на даљину без истовременог физичког присуства уговорних страна. Дакле, тек уколико су и предуговорна фаза и фаза закључења уговора обављене без истовременог физичког присуства осигураваача<sup>4</sup> и уговарача осигурања, може се рећи да је закључен уговор на даљину. Уколико је једна од те две фазе делимично или у целости обављена уз физичко присуство уговорних страна, не може се говорити о уговору на даљину.

При томе предуговорна фаза и фаза закључења уговора или поједине радње у оквиру те две фазе, не морају нужно бити обављене употребом искључиво једног истог средства комуникације на даљину. Напротив, могућа је комбинација тих средства а да при томе уговор о осигурању не изгуби карактер уговора на даљину.

### III Начин закључења уговора о осигурању на даљину

Сада када смо видели шта је то уговор о осигурању на даљину и која су то средства комуникације на даљину која омогућавају да се и предуговорна фаза и фаза закључења уговора о осигурању обаве без

---

ворним информисањем употребом телефона као средства комуникације. Такође, ваља подсетити и да Преднацрт Грађанског законика Србије (објављен 29. 5. 2015) у чл. 1400. Предвиђа неформални карактер уговора о осигурању, што оставља могућност закључења уговора о осигурању усменим путем тј. употребом телефона као средства комуникације на даљину а одредбу која омогућава усмено закључење уговора (чл. 2:301) садрже и Принципи европског уговорног права осигурања (Principles of European Insurance Contract Law – PECL). Више о разлозима у прилог и против неформалног карактера уговора о осигурању, видети: С. Илијчић, „Начин закључења уговора о осигурању у Преднацрту Грађанског законика Републике Србије“, у *Право и привреда*, 7-9/2017, стр. 401- 412.

3 Видети: чл. 1. ст. 1. тачка 1) Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарња на даљину, и чл. 5. ст. 1. тачка 8) Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 – др. Закон и 44/2018 – др. Закон).

4 Подразумевајући при томе и заступника у осигурању који поступа у име и за рачун осигураваача.

истовременог физичког присуства уговорних страна, поставља се питање који је начин закључења таквих уговора. Имајући у виду да Закон о облигационим односима прописује обавезну писану форму уговора о осигурању<sup>5</sup> уз један могући изузетак<sup>6</sup>, поставља се питање како та форма<sup>7</sup> може бити задовољена приликом уговарања на даљину односно употребом неког средства комуникације на даљину. Одговор на ово питање није једнозначан и делимично је изненађујући. Наиме, уговор о осигурању на даљину може се закључити

- *потписом уговорних страна на полиси осигурања* као начином закључења, чиме би захтев писане форме уговора о осигурању био у потпуности задовољен. Ово је могуће јер је једно од средстава комуникације на даљину и традиционална пошта, па би уговорне стране могле да размене писма и тако без физичког присуства закључе полису осигурања чиме би друга фаза тј. само закључење уговора биле обављено употребом средства комуникације на даљину. При томе, да би уговор имао карактер уговора на даљину и предуговорна фаза би морала бити обављена употребом неког средства комуникације на даљину, не нужно поште већ било ког другог;

- *употребом квалификованог електронског потписа<sup>8</sup> у форми електронског документа<sup>9</sup>*, чиме би захтев писане форме уговора о осигурању био у потпуности задовољен. Међутим, закључивање уговора о осигурању у форми електронског документа било би могуће једино у случају да обе уговорне стране поседују квалификовани електронски потпис којим би *потписали* електронску полису осигурања а потписе би међусобно разменили електронском поштом или на други начин у електронском облику. Имајући у виду да према одредбама чл. 50. ст. 2. Закона о

---

5 Видети: чл. 901. Закона о облигационим односима (ЗОО).

6 Видети: чл. 903. ЗОО. Реч је о тзв. осигурању без полисе када се уговор о осигурању закључује самим чином уплате премије осигурања.

7 Која подсећамо подразумева својеручан потписна папиру или другом материјалу. „Писмена форма је најчешћи облик формалних уговора који је данас у употреби. Она изискује два услова: 1) писмени текст (садржину) уговора, и 2) својеручни потпис исправе.“ Ј. Радишић, *Облигационо право*, Београд, 2000, стр. 116.

8 Појам *квалификованог електронског потписа* одређен је одредбом чл. 2. ст.1. тач. 30) Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском саобраћају („Сл. гласник РС“, бр. 94/2017).

9 Појам *електронског документа* одређен је одредбом чл. 2. ст.1. тач. 4) Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском саобраћају.

електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском саобраћају употреба квалификованог електронског потписа у потпуности замењује својеручни потпис<sup>10</sup>, на овај начин би писана форма уговора о осигурању прописана одредбом чл. 901. ЗОО била у потпуности задовољена;

- употребом најмање два елемента за потврђивање корисничког идентитета (аутентификације) или коришћењем шема електронске идентификације високог нивоа поузданости. Овде је реч о изузетку у вези са закључењем полисе осигурања у форми електронског документа употребом квалификованог електронског потписа. Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарња на даљину дозвољава да уговор о осигурању буде закључен на даљину у форми електронског документа али само под условом да је вредност уговора мања од 600.000,00 РСД и да уговарач осигурања сагласност на закључени уговор да употребом два елемента за потврђивање корисничког идентитета или коришћењем шема електронске идентификације високог нивоа поузданости. У вези с тим постављају се питање како се посматра вредност уговора о осигурању да ли из перспективе уговарача, када је то висина премије осигурања, или из перспективе осигуравача, када је то висина осигуране суме. Иако законодавац није изричито прецизирао, чини се да је намера законодавца да се посматра висина премије осигурања као гранична вредност уговора који се може на овај начин закључити, јер *ratio* Закона је заштита корисника па из те перспективе треба посматрати да је законодавац имао намеру да заштити кориснике да на овај начин не преузимају обавезе у већем износу од 600.000,00 РСД;

- уплатом премије осигурања у складу са одредбом чл. 903. ЗОО. Изузетак од обавезне писане форме уговора о осигурању тзв. осигурање без полисе прописано одредбом чл. 903. ЗОО иако тако много коришћено у прошлости на тржишту осигурања чини се да је тек развојем нових технологија и средстава комуникације добило своју пуну примену. Верујем да писци ЗОО нису могли ни да претпоставе да ће ова одредба своју врхунац доживети тек у XXI са развојем нових технологија. Чињеница да сам чин уплате премије, на основу претходне понуде осигуравача омогућава уговарачу осигурања да закључи полису осигурања и тако избегне писану форму уговора, нашла је своје место у закључивању уговора на даљину и то посебно употребом средстава комуникације као што су интернет и елек-

---

10 Видети: чл. 50. ст. 2. Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском саобраћају.

тронска пошта. Овај начин закључена уговора о осигурању на даљину у великој мери надомешћује све недостатке претходна три наведена начина закључења уговора о осигурању која или немају пуну практичну примену (највећи број корисника не поседује квалификовани електронски потпис) или су ограничена на одређена средства комуникације (потпис полисе може бити начин закључења уговора на даљину искључиво употребом традиционалне поште као средства комуникације).

#### **IV Право на једнострани раскид уговора**

Управо ови начини закључења уговора о осигурању као и средства комуникације која се при томе користе рађају наглашену потребу за додатном заштитом корисника услуге осигурања. Чињеница да наведени начини закључења и употреба неког средства за комуникацију на даљину, омогућавају да се уговор о једно таквој комплексној и значајној финансијској услузи као што је услуга осигурања, закључе без истовременог физичког присуства уговорних страна, доводе до неминовног повећања ризика за кориснике услуге осигурања. Управо због тога законодавац има потребу да интервенише и пропише посебна права за одређене категорије корисника услуге осигурања<sup>11</sup>. Тако наш законодавац Законом о заштити корисника финансијских услуга ког уговарања на даљину предвиђа читав низ посебних права корисника, права која они иначе немају<sup>12</sup> када закључују уговор о осигурању. Мени се чини да се међу тим правима издваја право на једнострани раскид уговора прописано одредбом чл. 20. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину. Пре него што образложим зашто је ово право толико значајно направити мали увод.

##### **1. Традиционалне одредбе о праву на једнострани раскид уговора – два вида раскида**

Као и већина других права и обавеза у вези с уговором о осигурању и право на једнострани раскид уговора о осигурању регулисано је у нашем праву одредбом Главе XXVII ЗОО. Одредбе те главе ЗОО предвиђају да уговарач осигурања има право да једнострано раскине уговор о

---

11 Тако Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину посебну заштиту пружа физичким лицима, носиоцима и члановима пољопривредног газдинства и предузетницима. Видети: чл. 2. ст. 1. тачка 4 (5).

12 Између осталих: право на одустанак од уговора (чл. 13), право да бира средство комуникације (чл. 19), право на појачано предуговорно информисање (чл. 5-12), итд.

осигурању само у два случаја: 1) уколико је уговор закључен на неодређено време, када може да га раскине са даном доспелости премије обавештењем која мора послати осигуравачу три месеца пре доспелости премије<sup>13</sup>, и 2) уколико је уговор закључен на одређено време на период дужи од пет година, када га може раскинути истеком периода од пет година уз отказни рок од шест месеци<sup>14</sup>. При томе, уговарач осигурања не може једнострано да раскине уговор о осигурању живота већ може само да изврши откуп полисе осигурања<sup>15</sup>. Овако ригидно постављена правила о могућности једностраног раскида уговора о осигурању довели су у пракси до веома ограничене употребе овог субјективног права сваког уговарача осигурања<sup>16</sup>, тим пре јер је већина уговора о неживотном осигурању у пракси бивала закључена на одређено време по правилу краће од пет година.

Ваља нагласити да су наведена права дата уговарачу осигурања безусловно тј. да је реч о изворним субјективним правима која су му дата на основу закона и да нису условљена било каквим понашањем осигуравача, промењеним околностима и сл. Ово посебно истичем да бих указао на разлику с институтом *права на раскид уговора због неиспуњења* које се као општи институт примењује на све двострано обавезне узајамне уговоре. Право на једнострану раскид уговора о осигурању, предвиђено одредбом чл. 922. ЗОО нема ничег заједничког са институтом *једностраног раскида уговора због неиспуњења*. Овај потоњи, у нашем праву регулисан је одредбом чл. 124. ЗОО. Међутим, ово право не само што нема везе са законским правилима о једностраном раскиду уговора о осигурању, већ се ни не примењује на уговор о осигурању, будући да уговор о осигурању спада у тзв. *алеаторне* уговоре, а да се одредба чл. 124. ЗОО примењује само на двострано обавезне узајамне уговоре код којих као врховно начело важи начело једнаке вредности узајамних давања, које с друге стране не важи за уговоре о осигурању<sup>17</sup>.

---

13 Видети: чл. 922. ст. 2. ЗОО.

14 Видети: чл. 922. ст. 3. ЗОО.

15 Видети: чл. 954. ЗОО.

16 Што наравно не значи да у пракси није било споразумни раскида уговора о осигурању, посебно код уговора о осигурању живота.

17 Више о томе, видети: Н. Грујић, *Раскид уговора због неиспуњења и правна дејства раскида*, Београд, 2016, стр. 30 – 36.

## 2. Право на једностранни раскид по чл. 20. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарња на даљину

Међутим, претходна реченица након ступања на снагу Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарња на даљину није више потпуна. Овај Закон уводи сасвим ново право на једностранни раскид уговора које по својој правној природи није ни раскид због неиспуњења у класичном смислу<sup>18</sup> а није ни безусловно субјективно право као што су то права из чл. 922. ЗОО. Наиме, ово право дато је кориснику услуге осигурања односно уговарачу осигурања али не безусловно већ само уколико осигуравач не испуни своје обавезе прописане тим законом. Сличност са класичним правом на једностранни раскид уговора због неиспуњења из чл. 124. ЗОО је очигледна али само на први поглед. Одредба чл. 124. ЗОО штити еквиваленцију узајамних давања код узајамних уговора и оно (право на раскид) ће постојати само у случају да је једна страна повредила своје *уговорне обавезе* које су истовремено нарушиле еквиваленцију давања, док право из чл. 20. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину штити интересе уговарача осигурања као слабије уговорне стране, и постојаће само ако је осигуравач повредио своје *законске*, дакле не *уговорне*, већ *законске обавезе* које при томе немају везе са заштитом начела еквиваленције давања<sup>19</sup>.

Не улазећи овог пута у правну природу овог права, чини се да ово право не само због своје природе већ и због начина на које је постављено баца потпуно ново светло на уговорно право осигурања, барем када је реч о уговорима на даљину, претендујући да једностранни раскид уговора учини много фреквентнијом појавом у пракси уговорног права осигурања.

Овакав закључак изводим из тога што је одредбом чл. 20. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарња на даљину предвиђено да ће уговарач осигурања имати право да једностранно раскине уговор о осигурању закључен на даљину када год осигуравач није испунио неку од својих обавеза наметнутих тим Законом. Чињеница да овај Закон прописује низ различитих обавеза за осигуравача пре закључења и након закључења уговора, као и чињеница да је уговарач осигурања овлашћен да уговор раскине у свако доба, намеће најмање два питања.

18 У смислу одредбе чл. 124. ЗОО.

19 Нити се то начело може штити код уговара о осигурању за који смо рекли да сапада у тзв. алеаторне уговоре.



### 3. Неиспуњење којих обавеза рађа право на једнострани раскид уговора

Пре свега да ли ће право на једнострани раскид уговора постојати уколико осигуравач не испуни било коју обавезу прописану Законом о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину? Уколико се језички тумачи одредба чл. 20. произлази да је одговор на ово питање потврдан. Међутим, чини се да то није била намера законодавца. Наиме, имајући у виду различити карактер и значај појединих обавеза прописаних овим законом чини се да не би било оправдано уговарачу осигурања дозволити да једнострано раскине уговор о осигурању у случају неиспуњења баш сваке обавезе осигуравача прописане одредбама тог закона већ да би то право требало да буде резервисано само за неиспуњење одређених обавеза. Које ће то законске обавезе које остану неиспуњене давати уговарачу право на раскид уговора а које неће друго је питање.

Чини се да би одговор на то питање требало потражити у вредности која се жели заштити овим правом на једнострани раскид уговора. Уколико прихватимо да је та вредност заштита корисника услуге осигурања који је слабија страна и којег законодавац има потребу да штити код уговарања на даљину, онда би требало поћи од почетне премисе да ће уговарач осигурања имати право на заштиту у виду права на једнострани раскид уговора само онда када осигуравач није испунио неку законску обавезу која је за резултат имала нарушавање интереса уговарача осигурања. Ако пођемо од те премисе видећемо да право на једнострани раскид неће постојати баш у случају неиспуњења сваке обавезе осигуравача. Тако, чини се да право на једнострани раскид не би требало да постоји у случају да осигуравач употреби средство комуникације на даљину са којим се уговарач осигурања није сагласио, или да осигуравач пропусти да уговарачу осигурања у предуговорној фази саопшти информације свом матичном броју или ПИБ-у, или информације о адреси на коју се може корисник обратити а која није адреса седишта, или о називу органа који је издао дозволу за рад осигуравачу или о делатности ко се осигуравач бави итд, односно сваку ону информацију која није таква да корисника доводи у заблуду у вези са неким правом или обавезом из уговора о осигурању или која га онемогућава да се користи неким другим својим правом које није у вези уговора о осигурању (нпр. да користи право на приговор).

Међутим, према истом критеријуму право на једнострани раскид би постојало у случају да осигуравач пропусти да уговарача осигурања благовремено пре закључења уговора обавести о некој од информација

прописаним одредбама чл. 6 - 11. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину, а која је таква да уговарача осигурања доводи у заблуду у вези са неким правом или обавезом из уговора о осигурању или га онемогућава у вршењу неког другог права<sup>20</sup>. Такође, право на једностранни раскид би постојало и уколико осигуравач пружи уговарачу услугу коју није тражио<sup>21</sup> или започне с пружањем услуге коју је тражио пре истека рока од 14 дана осим уколико уговарач осигурања то није тражио<sup>22</sup>.

У противном уколико право на једностранни раскид уговора не би било условљено неиспуњењем неке законске обавезе осигуравача одређене према наведеном критеријуму чини се да би право на једностранни раскид уговора о осигурању било сувише широко постављено<sup>23</sup>. Чини се да би тада правна сигурност била значајо угрожена и да би осигуравачи било оправдано резервисани у вези са закључењем уговора на даљину јер би могућности раскида због најситних пропуста биле велике.

#### 4. Временско важење права на једностранни раскид уговора

Друго питање које се у вези са правом на једностранни раскид уговора о осигурању у складу са одредбом чл. 20. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину поставља је питање рока у којем се уговарач осигурања може користити тим правом. Имајући у виду да већина обавеза које осигуравач према одредбама овог закона има постоје у предуговорној фази<sup>24</sup> чини се да се, у највећем броју случајева, право на једностранни раскид уговора рађа истовременом са моментом закључења уговора. Дакле моменат у којем настаје право на једностранни раскид уговора је или моменат закључења уговора или неки каснији

---

20 Што је и иначе упоредно посматрано најчешћи узрочник права на раскид уговора. О томе више: К. Иванчевић, „Заштита корисника услуге осигурања при закључењу уговора на даљину у Србији“, у *Европска ревија за право осигурања*, Београд, 1/2016, стр. 16. О другим правима корисника услуге осигурања у вези са пропустом осигуравача да испуни обавезу предуговорног информисања, видети: Н. Грујић, „Правне последице неиспуњења обавезе предуговорног информисања корисника услуге осигурања“, у *Право и привреда*, 7-9/2017, стр. 424- 429.

21 Чл. 18. ст. 1. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину.

22 Чл. 17. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину.

23 Слично томе: К. Иванчевић, *о.с.*, стр. 16.

24 Са изузетком обавезе уздржавања од почетка пружања услуге до истека рока за одустанак од уговора, забране пружања услуге коју уговарач није тражио и обавезе комуницирања употребом средства које је уговарач изабрао.

моменат у којем осигуравач није испунио неку своју обавезу која уговарачу осигурања даје право на раскид уговора. Међутим, поставља се питање до када то право постоји? Да ли се уговарач може користити правом на раскид све до истека рока трајања уговора? Или до неког ранијег момента? Или можда чак и након истека уговора? Нажалост Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину не садржи одговор на ово питање па одговор морамо потражити у општим одредбама уговорног права које се код нас налазе у одредбама ЗОО.

Имајући у виду да се уговор може раскинути све до момента док није престао а да престаје истеком времена на које је закључен<sup>25</sup>, можемо искључити могућност раскида након истека трајања уговора. Имајући то у виду као и чињеницу да је одредбом чл. 20. дефинисано да уговарач може уговор раскинути у *свако доба* произлази да се уговарач осигурања правом на раскид може користити све до момента престанка уговора.

Међутим, овако дефинисано право на једностранни раскид уговора отвара могућност разних злоупотреба. Није тешко замислити ситуације у којима уговарач знајући за пропуст осигуравача у вези са предуговорним информисањем (нпр. погрешна информација о ризицима покривеним осигурањем или искључењима у вези са њима) свесно чека да се уговор примакне истеку и да онда раскине уговор (под претпоставком да није било осигураних случајева за време трајања уговора). На овај начин би уговарач осигурања практично због пропуста осигуравача стекао право на бесплатно осигурање<sup>26</sup>. Иако би овакво понашање уговарача представљало чин злоупотреба права чини се да забрана злоупотребе права прописана одредбом чл. 13. ЗОО не би у потпуности искључила могућност злоупотреба. Ово не само због тога што ће некада у граничним случајевима бити тешко ако не и немогуће доказати чин злоупотребе права већ и због тога што судови, чини се, често нису сколни ограничавању субјективних права а посебно права на раскид уговора институтом *злоупотребе права* а посебно када су у питању корисници услуге осигурања као слабија уговорна страна и посебно у граничним случајевима.

У том смислу чини се да је функционалније и сврсисходније било ограничити право на једностранни раскид уговора на одређени субјективан рок од момента сазнања за пропуст осигуравања који даје право на

---

25 Видети: чл. 357. ЗОО.

26 “Практично, кориснику је омогућено да стекне корист коришћењем услуге коју није дужан да плати.” К. Иванчевић, *о.с.*, стр. 17.

једнострани раскид. Додатно не би било нефункционално ни да је право на једнострани раскид уговора било ограничено неким објективним роком од дана закључења уговора о осигурању или од другог пропуста осигураваача који је настао након закључења уговора. Примерено одређен рок (нпр. годину дана) би у оба случаја пружао адекватну заштиту уговарачима осигурања а био би чини се мање штетан по правну сигурност<sup>27</sup>. Међутим у одсуству таквог ограничења једино ограничење праву на једнострани раскид, које сада постоји све до истека уговора, остаје начело *забране злоупотребе права* са свим својим ограничењима.

### 5. Терет доказивања

На крају ништа мање значајно није ни то да Закон о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину предвиђа да је терет доказивања да је испуњена обавеза чије неиспуњење рађа право на једнострани раскид, на осигуравачу<sup>28</sup>. Чини се да правила о терету доказивања представљају само природан додатак повећаној заштити корисника услуге осигурања (уговарача осигурања) приликом закључења уговора о осигурању на даљину која је у пуној мери постигнута давањем права на једнострани раскид уговора али и других права предвиђених тим законом.

### 6. Немогућност одрицања од права на једнострани раскид уговора

Колики значај законодавац даје праву на једнострани раскид уговора види се и у томе што одредбом чл. 23. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину прописује немогућност одрицања уговарача осигурања од права на једнострани раскид уговора<sup>29</sup>. Шта више, одредбом чл. 23. ст. 2. прописано је да је ништава свака одредба уговора о осигурању на даљину као и било ког другог документа којом би се уговарач осигурања одрекао права на једнострани раскид уговора<sup>30</sup>. На овај начин законодавац на принудан начин обезбеђује пуну заштиту корисницима услуге осигурања приликом уговарања на даљину.

---

27 Слично томе, видети: К. Иванчевић, *о.с.*, стр. 16-17.

28 Видети: чл. 21. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину.

29 Видети: чл. 23. ст. 1. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину.

30 Видети: чл. 23. ст. 2. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину.

## V ЗАКЉУЧАК

Као што се види одредба чл. 20. Закона о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину у наш правни систем уводи једно до сада непознато право - право на једнострани раскид уговора због неиспуњења законских обавеза. Остављајући по страни правну природу овог права чини се да је његова једина функција заштита корисника услуге осигурања приликом закључења уговора на даљину. Међутим, иако несумњиво у легитимном и оправданом интересу корисника чини се да је право на једнострани раскид уговора могло своју функцију остварити и на мање штетан начин по интересе осигуравача и правне сигурности односно да би право на једнострани раскид са одређеним ограничењима (субјективни или објективни рок за коришћење и раскид не због сваког неиспуњења законских обавеза осигуравача већ само у случају да су интереси корисника разумно нарушени) једнако квалитетно остварило исту функцију заштите корисника.

Овако дефинисано право на једнострани раскид уговора о осигурању на даљину отвара бројне ризике са осигураваче, ризике којих су у мањој или већој мери свесни. Ово због тога што питање препознавања уговара на даљину у пракси рада наших осигуравача а посебно заступника и посредника у осигурању може бити веома дискутабилно. Чини се да то с једне стране као и квалитет предуговорног информисања с друге стране, а сви су изгледи да ће управо пропусти у вези с предуговорним информисањем бити највећи генератор права на раскид, представља велики ризик са осигураваче, барем у овом тренутку. У том смислу чини се да је потребно наставити рад на побољшању квалитета предуговорног информисања и то посебно код уговора на даљину где су захтеви предуговорног информисања значајно већи него иначе.

**Nenad GRUJIĆ, PhD**

**THE RIGHT OF USERS OF INSURANCE SERVICES  
TO UNILATERAL TERMINATION OF INSURANCE CONTRACT  
CONCLUDED AT A DISTANCE**

***Abstract***

*In this article, the author explores the subject of an insurance user's right, prescribed by the Law on the Protection of Financial Services Consumers, to unilaterally terminate an insurance contract concluded at a distance due to the non-fulfillment of the legally prescribed obligations by the insurer. The author first defines the concept of a long-distance insurance contract, then analyzes the ways of concluding such contracts, and finally he analyzes the right to a unilateral contract termination. Without getting into the legal nature of the right to unilaterally terminate an insurance contract concluded at a distance, the author makes a clear distinction between general rules on terminating an insurance contract and the general rules on the termination of the insurance contract as well as in relation to the general rules on the unilateral termination of a contract due to non-fulfillment. In analyzing the right to terminate a long-distance insurance contract, the author pays special attention to the issue of time limit of the right to termination, but also to the issue of determining in which cases of non-fulfillment of legally prescribed obligations by the insurer should the insurance user be entitled to a unilateral contract termination. In the end, the author concludes that said right is too widely set up and that it would be more functional and meaningful to limit it both temporally and with regards to cases which allow the termination.*