



Závěrečné stanovisko s návrhem opatření k nápravě ve věci postupu pojišťovny při vyměřování pojistného

Dne 23. května 2023 jsem vydal zprávu o šetření (zpráva o šetření) postupu RBP, zdravotní pojišťovny (pojišťovna), při vyřizování stížnosti pana A., bytem xxx. Stížnost se týkala postupu pojišťovny při vyměřování dlužného pojistného na veřejné zdravotní pojištění a s tím souvisejícího penále.

Ve zprávě o šetření jsem dospěl k závěru, že pojišťovna:

- Nepochybila při vyčíslení pojistného na veřejné zdravotní pojištění, neboť nedošlo k promlčení práva dlužné pojistné předepsat.
- Nepostupovala v souladu s principy dobré správy a pochybila, když neprovedla kontrolu plateb v kratším období a srozumitelně a včas neinformovala stěžovatele o existenci a výši penále a o možnosti podání žádosti o prominutí penále.
- Pochybila při stanovení splátkového kalendáře a rozvržení jednotlivých splátek. Pochybila také, když povolila stěžovateli splátkový kalendář formou dopisu, ačkoliv tak měla učinit formou rozhodnutí.

Vyzval jsem proto výkonného ředitele pojišťovny Ing. Antonína Klimšu, MBA, aby se ke zprávě o šetření vyjádřil a sdělil, která opatření k nápravě přijal.

A. Vyhodnocení vyjádření úřadu a navržená opatření k nápravě

Pojišťovna uznala pochybení a přijala obecná opatření k nápravě. Obecná opatření však řeší postupy pojišťovny do budoucna a nemají žádný dopad na konkrétní situaci stěžovatele. Vydávám proto závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 a § 19 zákona o veřejném ochránci práv.

Pojišťovně navrhuji, aby přijala opatření k nápravě tak, že **znovu rozhodne o splátkovém kalendáři formou rozhodnutí, které odůvodní a vypořádá se s argumenty stěžovatele o maximální možné výši jednotlivé splátky.**

B. Odůvodnění

Postupně shrnu jednotlivé závěry ze zprávy o šetření, pak obsah vyjádření výkonného ředitele pojišťovny a nakonec připojím své závěrečné hodnocení postupu pojišťovny.

B.1 Pojišťovna nepostupovala s principy dobré správy

B.1.1 Závěr šetření

Pojišťovně jsem vytýkal, že nepostupovala v souladu s principy dobré správy a že pochybila, když neprovedla kontrolu plateb v kratším období a srozumitelně a včas neinformovala stěžovatele o existenci a výši penále a o možnosti podání žádosti o prominutí penále.

B.1.2 Vyjádření výkonného ředitele pojišťovny

Výkonný ředitel pojišťovny ve svém vyjádření uznal toto pochybení a přijal opatření vedoucí k optimalizaci procesu vyměřování dlužného pojistného, která budou maximálně šetřit práva pojištěnců. Uvedl, že kontroly plateb budou prováděny v kratším období,



aby nedocházelo ke zbytečnému nárůstu dluhů o penále. O výši penále a možnosti jeho prominutí budou nyní pojištěnci informováni ve výkazu nedoplatků. Pojišťovna tedy upraví interní směrnici, ve které bude stanovena povinnost informovat pojištěnce o jejich právech i povinnostech.

B.1.3 Závěrečné hodnocení

Vzhledem k přijatým nápravným opatřením pojišťovny, **považuji dané pochybení za napravené.**

B.2 Stanovení splátkového kalendáře

B.2.1 Závěr šetření

Dále pojišťovna pochybila při stanovení splátkového kalendáře a rozvržení jednotlivých splátek. Pojišťovna pochybila i tím, že splátkový kalendář povolila formou dopisu, a nikoliv formou rozhodnutí.

B.2.2 Vyjádření výkonného ředitele pojišťovny

Výkonný ředitel pojišťovny vzal na vědomí moji argumentaci o tom, že splátkový kalendář by měl být vydán formou rozhodnutí podle daňového řádu.¹ Dojde tedy k úpravě vnitřních aktů řízení pojišťovny tak, že o povolení splátek bude vydáno rozhodnutí, které bude splňovat zákonné požadavky.

K pochybení při stanovení splátkového kalendáře a rozvržení jednotlivých splátek v konkrétním případě stěžovatele se nevyjádřil.

B.2.3 Závěrečné hodnocení

Pokud jde o vydávání rozhodnutí o povolení splátkového kalendáře, považuji přijaté opatření pojišťovny za dostatečné. Očekávám tedy, že v souladu s ním bude v budoucnu postupovat.

Co se však týká pochybení při stanovení splátkového kalendáře a rozvržení jednotlivých splátek, trvám na své argumentaci uvedené ve zprávě o šetření. Ve stručnosti ji proto připomínám.

Splatný a vykonatelný dluh může pojišťovna vymáhat ve lhůtě 10 let od právní moci platebního výměru. Při stanovení výše splátek sice pojišťovna není striktně vázána návrhem dlužníka a je zde prostor pro správní uvážení, nicméně i správní uvážení má své limity, zejména adekvátnost a logické odůvodnění.

Daňový řád umožňuje i posečkání s placením pojistného po celou dobu běhu lhůty pro placení pojistného. Pokud dlužník žádá o povolení splátek na dobu kratší, než je délka prekluzivní lhůty a jím navrhovaná splátka odpovídá jeho finančním možnostem, jen výjimečně může pojišťovna stanovit splátku vyšší.

Pojišťovna vydala dne 25. července 2022 splátkový kalendář s měsíční splátkou ve výši 16 013 Kč s rozložením úhrady dlužné částky na 12 splátek. Tato splátka je téměř čtyřnásobně vyšší než částka, kterou stěžovatel navrhl a kterou je schopen vzhledem ke svým osobním a majetkovým poměrům hradit. Stěžovatel navrhl měsíční splátku ve výši

1 Ustanovení § 156 a násl. zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu.



4 112 Kč. Tuto částku stěžovatel rozumně odůvodnil svojí aktuální majetkovou situací. Pojišťovna se však s těmito důvody při vydání splátkového kalendáře nevypořádala, respektive vůbec nezabývala. Nevzala ani v potaz, že při takové výši měsíční splátky by byl dluh stěžovatele splacen za cca 4 roky. Aktuálně může pojišťovna vymáhat dlužné pojistné ještě cca 9 let. Tedy i výše splátky navrhovaná stěžovatelem by pojišťovně zajistila manipulační prostor pro úspěšné vymožení dluhu.

V konečném důsledku by se stěžovatel mohl nacházet v situaci, jako kdyby mu splátkový kalendář nebyl vůbec povolen, protože by neměl reálnou možnost jej hradit, aniž by si zajistil finanční prostředky například za využití úvěrového financování.

Poslední splátka splátkového kalendáře měla být zaplacená do 20. července 2023. Telefonicky jsem si u pojišťovny ověřil, že stěžovatel nezaplatil ani jednu splátku ze splátkového kalendáře. Se stěžovatelem se mi spojit nepodařilo.

Pojišťovna přijala velmi obecná nápravná opatření, která věřím, že povedou ke zlepšení její praxe v budoucnu, nicméně nemají žádný dopad na konkrétní případ stěžovatele. Pojišťovna se nevypořádala s výše nastíněnou argumentací vycházející ze zprávy o šetření a nezměnila svůj postoj k vymáhání dluhu stěžovatele.

Z tohoto důvodu **trvám na tom, že by pojišťovna měla přehodnotit rozložení jednotlivých splátek u dluhu stěžovatele a vydat nový splátkový kalendář** reflektující jeho osobní a majetkové poměry nebo by se měla řádně vypořádat s argumenty stěžovatele, a to za přihlédnutí k limitům správního uvážení.²

C. Výzva ke zjednání nápravy

Závěrečné stanovisko zasílám výkonnému řediteli Ing. Antonínu Klimšovi, MBA, a žádám, aby mi podle § 20 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv sdělil, zda provedl navržené opatření k nápravě. Odpověď bych rád obdržel v zákonné lhůtě 30 dnů od doručení stanoviska. Stanovisko zasílám také stěžovateli.

Pokud výkonný ředitel Ing. Antonín Klimša, MBA, nepřijme navržené opatření k nápravě nebo provedené opatření nebudu považovat za dostatečné, podle § 20 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv vyrozumím nadřízený úřad, kterým je v oblasti pojišťovnictví Česká národní banka. Také mohu případ zveřejnit (včetně jmen osob oprávněných jednat jménem pojišťovny).

Brno 21. srpna 2023

JUDr. Stanislav Křeček
veřejný ochránce práv
(podepsáno elektronicky)

² Limitem správního uvážení je zákaz libovůle, který se při rozhodování o povolení splátek a jejich výši projevuje i v povinnosti rozhodnutí adekvátně, racionálně a logicky odůvodnit vzhledem ke konkrétním okolnostem případu.