

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

Rozdíly v pojištění odpovědnosti za provoz vozidla ve vybraných státech Evropy

bakalářská práce

Autor: Pavlína Slaninová

Vedoucí práce: Mgr. Martina Černá, Ph.D.

Jihlava 2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce: **Pavlaína Slaninová**
Studijní program: **Ekonomika a management**
Obor: **Cestovní ruch**
Název práce: **Rozdíly v pojištění odpovědnosti za provoz vozidla ve vybraných státech Evropy**
Cíl práce: **Cílem teoretické části práce je popsat nastavení povinného ručení a asistenčních služeb v České republice a ve vybraných evropských státech a podat příklady řešení dopravních škod. Cílem praktické části práce je na základě dotazníkového šetření zjistit informovanost účastníků zahraničního cestovního ruchu využívajících individuální dopravu o této problematice a v závislosti na výsledcích případně navrhnout opatření vedoucí ke zvýšení povědomí o této problematice.**


Mgr. Martina Černá, Ph.D.
vedoucí bakalářské práce


RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra cestovního ruchu

Abstrakt

SLANINOVÁ, Pavlína: Rozdíly v pojištění odpovědnosti za provoz vozidla ve vybraných státech Evropy. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Mgr. Martina Černá, Ph. D. Stupeň odborné kvalifikace. Jihlava 2016.

Tato bakalářská práce je zaměřena na zjištění povědomí o povinném ručení, asistenčních službách u respondentů. Teoretická část je základní kámen pro pochopení celé této práce. V této části je uvedena legislativa České republiky zabývající se povinným ručením a vysvětlení základních pojmů. Můžeme zde najít informace o základních službách asistenčních společností, a i rozdílnosti limitů u povinného ručení s ostatními zeměmi Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru. V praktické části jsou uvedené příklady chování u dopravních nehod v České republice a v zahraničí. V této části se věnovalo zhodnocení dotazníkového šetření, přičemž cílem je zjistit úroveň povědomí o povinném ručení a asistenčních službách.

Klíčová slova

Asistenční služby. Česká kancelář pojistitelů. Individuální automobilová doprava. Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. Systém zelených karet.

Abstract

SLANINOVÁ, Pavlína: The differences in liability insurance for damage caused by operation of vehicle in selected European countries. Bachelor thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of tourism. Supervisor Mgr. Martina Černá, Ph.D. Level of professional qualifications: Bachelor. Jihlava

The main focus of this dissertation is to find out awareness of motor third part liability and assistance services by its respondents. The cornerstone, for better understanding of this work, is the theoretical part which is pointing out the Czech legislation dealing with (car insurance) motor third part liability and definition of fundamental concepts. Information that can be found in this part are: the primary services provided by the assistance companies and also diversity of the motor third part liability limits in other European Union countries and European economic areas.

The Practical part of this dissertation demonstrates examples of behaviour while dealing with accidents in Czech Republic and abroad. The Evaluation questionnaire took part in order to find out the awareness level of motor third part liability and assistance services.

Keywords

Assistance services. Czech insurers Bureau. Individual car transport. Motor Third Party Liability insurance (MTPL). Green card system.

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ .

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědoma toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 29.04.2016

.....

Podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí práce paní Mgr. Martině Černé, Ph. D., za odborné vedení a pomoc při psané této práce. Jsem velice vděčná za její cenné rady a poskytování informací.

Dále bych chtěla poděkovat všem osloveným respondentům, kteří byli ochotni vyplnit můj dotazník a věnovat tomu svůj čas. Díky nim mohl být tento výzkum proveden.

V neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině, příteli a přátelům za morální a materiální podporu po celou dobu mého studia.

Obsah

Seznam ilustrací	10
Seznam tabulek	10
Seznam grafů	11
1 Úvod.....	13
2 Teoretická část	14
2.1 Doprava	14
2.2 „Povinné ručení“	16
2.2.1 Historie.....	16
2.3 Základní pojmy	17
2.4 Zákon č. 168/1999 Sb., pojištění odpovědnosti z provozu vozidla	17
2.5 Zelená karta	18
2.5.1 Územní platnost zelené karty.....	19
2.6 Asistenční služby	20
2.6.1 „Lovci nehod“	21
2.7 Limity pojistného plnění	21
2.7.1 Starý občanský zákoník	22
2.8 Pojistitel nehradí.....	23
2.9 Hraniční pojištění	24
2.10 Bezeškodní průběh	25
2.11 Česká kancelář pojistitelů.....	25
2.12 Škodní zástupci pojistitele	26
2.13 Právo pojistitele na úhradu vyplaceného plnění	27
2.14 Legislativa v jiných státech	27
2.14.1 Slovensko.....	29
2.14.2 Chorvatsko	30
2.15 Povinnost volat Policii ČR	31

3	Praktická část	34
3.1	Cíl práce	34
3.2	Nahlášení škody	31
3.2.1	Situace dopravních nehod a jejich řešení.....	32
3.3	Hypotézy	34
3.4	Zpracování výzkumu.....	35
3.5	Vyhodnocení hypotéz.....	60
4	Náměty a doporučení	62
5	Závěr	64
6	Seznam použitých zdrojů.....	66
	Seznam použitých zkratk	70
7	Příloha.....	71
	Příloha A Dotazník	71

Seznam ilustrací

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Přehled silničních vozidel registrovaných v ČR.....	15
Tabulka č. 2: Přeprava cestujících v osobní dopravě v mil.	15
Tabulka č. 3: Seznam členských států EU + EHP	19
Tabulka č. 4: Seznam států dle vyhlášky MF	19
Tabulka č. 5: Neuvedené státy ve vyhlášce MF	19
Tabulka č. 6: Pojišťovny na území České republiky poskytující povinné ručení	26
Tabulka č. 7: Výše limitů při újmě na zdraví v jiných státech	28
Tabulka č. 8: Výše limitů při materiální újmě v jiných státech	28
Tabulka č. 9: Stejně nastavení limitů na Slovensku a v jiných státech	30
Tabulka č. 10: Dopravní nehody v České republice	33
Tabulka č. 11: Přehled odpovědí na otázku - Vlastníte vozidlo?	36
Tabulka č. 12: Přehled odpovědí na otázku – Co kryje povinné ručení?	38
Tabulka č. 13: Přehled odpovědí na otázku – Co kryje havarijní pojištění?	39
Tabulka č. 14: Přehled odpovědí na otázku – Má povinné ručení v ČR určený min. limit?	40
Tabulka č. 15: Přehled odpovědí na otázku – V české legislativě se rozděluje újma na zdraví a újma na věcech, je rozdíl v případě řešení čerpání limitů z povinného ručení.	42
Tabulka č. 16: Přehled odpovědí na otázku – Byl/a jste někdy účastníkem dopravní nehody?	44
Tabulka č. 17: Přehled správných odpovědí na otázku – V jakých případech pojišťovna nevyplácí pojistné plnění z povinného ručení dle zákona?.....	47
Tabulka č. 18: Přehled správných odpovědí na otázku – V jakých případech pojišťovna nevyplácí pojistné plnění z povinného ručení dle zákona?.....	49
Tabulka č. 19: Přehled odpovědí na otázku – Při cestách na dovolenou po ČR nebo do zahraničí využíváte osobní vozidlo?	50
Tabulka č. 20: Přehled odpovědí na otázku – V případě čerpání asistenčních služeb, víte na koho se obrátit?	51

Tabulka č. 21: Přehled správných odpovědí na otázku – V případě dopravní nehody s vozidlem registrované mimo ČR, ve které jste v pozici jako poškozený, víte, kde máte uplatnit svůj nárok na uhrazení škody?.....	55
Tabulka č. 22: Přehled odpovědí na otázku – Platí povinné ručení sjednané v ČR i v EU?	56
Tabulka č. 23: Přehled odpovědí na otázku – Dopravní nehoda způsobená v zahraničí, př. české vozidlo způsobí škodu na německém vozidle na Slovensku, podle jaké legislativy bude událost řešena?	57
Tabulka č. 24: Přehled odpovědí na otázku – Jaká je Vaše věková kategorie?.....	59

Seznam grafů

Graf č. 1: Vlastníte vozidlo?	36
Graf č. 2: Máte možnost čerpání asistenčních služeb z Vašeho povinného ručení?	37
Graf č. 3: Co kryje povinné ručení?	38
Graf č. 4: Co kryje havarijní pojištění?	39
Graf č. 5: Má povinné ručení v ČR určený min. limit?	40
Graf č. 6: Výše limitů dle odpovědí respondentů	41
Graf č. 7: Víte, jaký je rozdíl v případě řešení čerpání limitů z povinného ručení?	42
Graf č. 8: Víte rozdíl mezi limity?	43
Graf č. 9: Byl/a jste někdy účastníkem dopravní nehody?	44
Graf č. 10: Kdo řeší dopravní nehody s nepojištěným vozidlem?	45
Graf č. 11: V jakých případech pojišťovna nevyplácí pojistné plnění z povinného ručení?	46
Graf č. 12: Správné odpovědi v %	47
Graf č. 13: V jakých situacích se volá Policie ČR?	48
Graf č. 14: Správné odpovědi v %	49
Graf č. 15: Při cestách na dovolenou po ČR nebo do zahraničí využíváte osobní vozidlo?	50
Graf č. 16: V případě čerpání asistenčních služeb, víte na koho se obrátit?	51
Graf č. 17: Kam se obrátit při dopravní nehodě v ČR	52
Graf č. 18: 16 – Počet četností	53
Graf č. 19: 17 – Počet četností	54
Graf č. 20: Správné odpovědi v %	55

Graf č. 21: Platí povinné ručení sjednané v ČR i v EU?	56
Graf č. 22: Odpovědi vyjádřené v %	58
Graf č. 23: Jaká je Vaše věková kategorie?	59

1 Úvod

Hlavním tématem mé bakalářské práce je výzkum povědomí občanů o povinném ručení v souvislosti s cestováním jejich vozidly ať už po České republice či dále po Evropě. Na počátku práce se budu zabývat především teoretickou rovinou. Tudíž si podrobně vysvětlíme co povinné ručení je a jak nám slouží. Nelze pominout ani právní rovinu tohoto pojištění v rámci českých zákonů. Podrobněji si dále představíme právní úpravu na Slovensku a Chorvatsku a porovnáme jejich rozdílnost. Rovněž si vysvětlíme tzv. zeleno–karetní systém a rozdílnosti limitů států v tomto systému. Dále se zaměříme na nejdůležitější součást tohoto pojištění a to asistenční služby, které jsou pro cestující za dovolenou klíčové.

Praktická část mé práce začíná především dotazníkovým šetřením. Ten nám zmapuje informovanost běžné populace o tomto typu pojištění. Povinné ručení neboli přesněji odpovědnost z provozu vozidla, jak je přesněji zákonem pojmenováno je pojištění tzv. povinné pro každého majitele vozidla. V mé práci budeme vyhodnocovat průzkum, který předpokládá spíše povrchní znalosti občanů o tomto pojištění, přestože se jedná o produkt povinný.

Po vyhodnocení dotazníku budeme mít přesnější obraz toho, co konkrétně českým řidičům dělá problém a v čem jsou si buďto nejistí nebo přímo chybně informováni. Na základě těchto výsledků můžeme stanovit i pro potřeby cestovního ruchu možnosti rozšíření portfolia služeb pro větší informovanost řidičů na jejich cestách za dovolenou. Tyto produkty by cestovním kancelářím, pravděpodobně i pojišťovnám, pomohlo vytvářet spokojenější klienty a možnosti zvýšení zisku. Tím je klient, který jasně zná svá práva i povinnosti a v případě neznalosti ví, kam konkrétně se obrátit s prosbou o pomoc.

2 Teoretická část

V teoretické části této bakalářské práce se zajímám o legislativu České republiky a ve vybraných státech Evropské unie. Upřesnění rozdílnosti limitu a základní fakta a statisticky o dopravních nehodách a evidenci motorových vozidlech.

2.1 Doprava

Dle Gučíka je cestovním ruchem soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestováním a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase. Jejich cílem je odpočinek poznávání, zdraví, rozptýlení a zábava, kulturní a sportovní využití, služební cesty, tj. získání komplexního zážitku. [22]

Pro uspokojení svých cestovatelských přání, je nutné se na dané místo či rezort dopravit. Pro cestu cestovatelé využívají několik druhů způsobu

způsoby dopravy:

- pěšky (tzv. trampské cestování)
- na kole
- osobní vozidlo a motocykl
- autobus
- vlak
- loď
- letadlo

V roce 2014 uskutečnili občané České republiky starší 15 let celkem 11,7 milionu cest alespoň čtyřmi přenocování. Z těchto cest bylo necelých 35 % zahraničních pobytů. Pro delší cesty je stále nejvíce využíván osobní automobil, který je využit z 84 % pro tuzemské cesty a 47 % pro zahraniční cesty. Pro zahraniční cesty je nadále využito letadlo 33 % a autobus 18 %, ostatní 2%. [21]

Do kategorie individuální osobní přepravy zahrnujeme osobní vozidlo a motocykl. Zákon vymezuje určitá pravidla pro jejich provoz a sjednání povinně smluvního pojištění, tedy pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.

Pro motorová vozidla (osobní automobil, motocykl, autobus ad.) je povinnost pro majitele vozidel mít sjednané pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel neboli povinné ručení.

Tabulka č. 1: Přehled silničních vozidel registrovaných v ČR

	2005	2011	2014
Osobní vozidlo	3 958 708	4 581 642	4 833 386
Motocykl	794 000	944 171	998 816

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016 [24]

Tabulka č. 2: Přeprava cestujících v osobní dopravě v mil.

	2005	2011	2014
Železniční doprava	180,3	167,9	176,1
Autobusová doprava	388,3	364,6	349,5
Letecká doprava	6,3	7,5	5,6
Vnitrozemská lodní doprava	1,1	1	1,3
Městská hromadná doprava	2 268,90	2 138,50	2 142,90
Individuální automobilová doprava	2 130,00	2 030,00	2 060,00

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016 [23]

Pro přepravu cestujících se hlavně využívá městská hromadná doprava, kterou využívá nejvíce občanů. Jedná se převážně o přepravu cestujících v rámci jednoho města. Na druhém místě je využívána individuální automobilová doprava, kterou lidé využívají přemisťování v rámci regionu či státu, za poznáním, rekreace a využití volného času.

2.2 „Povinné ručení“

pojem „povinné ručení“ nikde v zákoně nenajdeme, jedná se o zlidovělý název. V zákoně se setkáme s pojmem „pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla.“

2.2.1 Historie

Prvním prototypem povinného ručení byl zakomponován v občanském zákoníku z roku 1811, který byl platný na tehdejším území Československé republiky, tato odpovědnost byla omezená jen na určitý typ dopravních nehod. Při dalším rozvoji automobilového průmyslu vznikla potřeba chránit se proti škodám při stále častějších dopravních nehodách a zároveň se i rozšiřoval rozsah pojištění odpovědnosti. Problémem tehdejší doby bylo to, že pojištění bylo dobrovolné. Zvyšovali se případy dopravních nehod, kdy viník nehody nebyl schopný vzniklou škodu uhradit. Od roku 1932 vstoupil v platnost zákon o dopravě motorových vozidel, podle kterého byla uložena povinnost mít sjednané pojištění odpovědnosti živnostníkům provozující automobil. Tento rozsah byl nedostačující, a proto od r. 1935 byl povinen majitel vozidla pojistit jak sebe tak osobu, jež řídila s jeho vědomím. Pojištění bylo možné sjednat u pojišťoven, které k tomu získaly oprávnění. V průběhu let u povinného ručení došlo k několika změnám. Do roku 1999 měla Česká pojišťovna a.s., monopol na sjednání tohoto druhu pojištění. Na základě změn a přijetí norem Evropské unie byl tento monopol ukončen zákon č. 168/1999 Sb., který je účinný od 01.01.2000. V roce 2000 se povinné ručení stalo pojištěním povinně smluvním, což znamená, že je zákonem stanovena povinnost uzavřít toto pojištění formou pojistné smlouvy, s tím rozdílem, že si klient může vybrat z několika pojišťoven, které k této činnosti získali licenci od Ministerstva financí ČR.

[19]

2.3 Základní pojmy

Pojistitel – je právnická osoba, která je oprávněna provozovat pojišťovací činnost, pojišťovna

Pojistník – je osoba, která s pojistitelem (pojišťovnou) uzavřela pojistnou smlouvu

Poškozený – je ten, komu byla provozem vozidla způsobena škoda a má právo na náhradu újmy

Škodná událost – je skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění

Pojistná událost – nahodilá událost krytá pojištěním, tzn. vzniká nárok poškozeného na vyplacení pojistného plnění pojišťovnou

Rozhodná pojistná událost – pojistná událost spojená s výplatou pojistného plnění

Počátek pojištění – je okamžik, kterým vzniká povinnost pojistitele (pojišťovna) plnit právo na pojistné podle uzavřené smlouvy.

Územní platnost – smlouva musí být uzavřena s územní platností pro škodné události vzniklé na území ČR, dále na území všech členských států Evropské unie (dále EU) a Evropského hospodářského prostoru (dále EHP) a dalších států uvedených ve vyhlášce Ministerstva financí č. 205/1999 Sb.

2.4 Zákon č. 168/1999 Sb., pojištění odpovědnosti z provozu vozidla

Tento zákon upravuje povinné ručení a zřízení České kanceláře pojistitelů (dále ČKP). V zákoně tyto pojmy můžeme dohledat po názvem „pojištění odpovědnosti“ a „Kancelář“).

Nestanoví-li tento zákon jinak, může na dálnici [7], silnici [9], místní komunikaci [10] a účelové komunikaci, s výjimkou účelové komunikace, která není veřejně přístupná [14] (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. [2]

Nestanoví-li zákon o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla jinak, pojištění odpovědnosti se řídí občanským zákoníkem.

Pozemní komunikace je dopravní cesta určená k užití silničními a jinými vozidly a chodci, včetně pevných zařízení nutných pro zajištění tohoto užití a jeho bezpečnosti. [1]

Pozemní komunikace se dělí na kategorie: [5]

- dálnice
- silnice (I., II., III. třídy)
- místní komunikace (I., II., III., IV. třídy)
- účelová komunikace

Přiřazení pozemní komunikace do dané kategorie rozhoduje příslušný silniční správní úřad na základě dopravního významu, stavebně technickém vybaven a jejího určení. [6]

Vlastníkem dálnic a silnic I. třídy je stát. Vlastníkem silnic II. a III. třídy je kraj, na jehož území se silnice nacházejí, a vlastníkem místních komunikací je obec, na jejímž území se místní komunikace nacházejí. Vlastníkem účelových komunikací je právnická nebo fyzická osoba. [15]

2.5 Zelená karta

je mezinárodní osvědčení prokazující skutečnost, že k vozidlu byla uzavřena smlouva o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla uvedeného v tomto osvědčení. Pro vydávání a vypisování zelené karty platí Pravidla Rady kancelářů, jejímž členem je národní kancelář – Česká kancelář pojistitelů. ČKP pověřuje vydáváním zelené karty své členy (jednotlivé pojistitele) a vydává vzor zelené karty.

2.5.1 Územní platnost zelené karty

Tabulka č. 3: Seznam členských států EU + EHP

Seznam členských států EU + EHP					
Belgie	Bulharsko	Dánsko	Estonsko	Finsko	Francie
Irsko	Chorvatsko	Itálie	Kypr	Litva	Lotyšsko
Lucembursko	Maďarsko	Malta	Polsko	Portugalsko	Rakousko
Rumunsko	Řecko	Slovensko	Slovinsko	Španělsko	Švédsko
Velká Británie	Česká republika	Německo	Nizozemsko		
Island	Lichtenštejnsko	Norsko			

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Tabulka č. 4: Seznam států dle vyhlášky MF

Seznam států dle prováděcí vyhlášky MF (č. 205/1999 Sb.)					
Albánie	Andorra	Bosna a Hercegovina	Makedonie	Monako	San Marino
Srbsko	Černá Hora	Švýcarsko	Turecko	Ukrajina	Vatikán

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Tabulka č. 5: Neuvedené státy ve vyhlášce MF

Státy v prováděcí vyhlášce MF neuvedené						
Bělorusko	Irán	Izrael	Moldavsko	Maroko	Rusko	Tunisko

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Jelikož ČKP uzavřela prováděcí dohody k Interním Pravidlům se všemi členy Rady kanceláří, zelená karta umožňuje vstup i na území těchto států.

V prováděcí vyhlášce MF výše uvedené státy nejsou, a proto je na rozhodnutí pojistitele, zda pojištění odpovědnosti na území těchto států rozšíří nebo ne. Tyto státy sice uvedeny na zelené kartě jsou, ale v případě přeškrtnutí, se na území těchto států povinné ručení nevztahuje.

2.6 Asistenční služby

Jedná se o komplexní zabezpečení potřeb pojištěných při jejich cestách mimo trvalé bydliště, zejména do zahraničí, přesahující rámec cestovního pojištění.

Např. vyproštění vozidla, odtah, odvoz do hotelu po nehodě, obstarání opravy poškozeného vozidla, zvláštní péče ve zdravotnickém zařízení a další služby. Pojišťovny v České republice při zajišťování asistenčních služeb spolupracují s asistenčními společnostmi, např. Kooperativa a Česká podnikatelská pojišťovna spolupracují s Global Assistance, Česká pojišťovna spolupracuje se společností ČP Asistence.

Standardně u povinného ručení pojišťovny poskytují asistenční služby, ale závisí na sjednaném produktu, při základním limitu povinného ručení, může být limit poskytování asistenčních služeb velice nízký nebo žádný, vždy je nutné se obrátit na danou pojišťovnu a způsobu čerpání.

Asistenční služby: [16]

- Odtah vozidla
- Uschování vozidla
- Vyproštění vozidla
- Odvoz do hotelu po nehodě
- Proplacení přenocování v hotelu
- Obstarávání opravy poškozeného vozidla
- Zvláštní péče ve zdravotnickém zařízení
- Opravy vozidla na místě (defekt kola)
- Tlumočení

Asistenční služby je možné připojistit, a tak navýšit limity nebo poskytnutí dalších služeb. Některé pojišťovny nabízí sčítání limitů, v případě sjednání povinného a havarijního pojištění, není řešeno, z jakého pojištění je asistenční služba čerpána. I když se událost stane v zahraničí, měla by být volána asistenční služba pojišťovny, u které je sjednáno pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. I v případě, kdy klienti v dopravní nehodě figurují jako poškození. Je to z důvodu lepší komunikace (v češtině) a vyřešení krizové situace. Asistenční služby mají většinou v dané zemi na smlouvané partnery, se kterými situaci řeší a mají nastavený určitý postup. V každé zemi je určitá

mentalita při poskytování asistenčních služeb, např. v zemích při Středozezemním moři mají polední siestu, a tím se může dojezd na místo nehody prodloužit.

V případě čerpání asistenční služby jinou společností než uvádí pojišťovna, nemusí být následně proplacena. Může být proplacena tzv. refundace ve výjimečných situacích, např. když účastníci jsou těžce zraněni, byli převezeni do nemocnice a odtah vozidel řešila policie a zavolala cizí asistenční službu. Každá žádost o proplacení asistenčních služeb je vyřizována individuálně.

2.6.1 „Lovci nehod“

Jedná se o společnosti, které využívají neinformovaných účastníků dopravních nehod. Tyto společnosti pomůžou s nahlášením škody, doložení dokumentů a poskytují náhradní vozidla i při nízkých škodách (např. odřený nárazník). Poškozený si může nárokovat náhradní vozidlo z povinného ručení viníka, ale dobu zapůjčené je na posouzení dané pojišťovny k přiměřenému poškození, a může dojít ke krácení pojistného plnění. Rozdíl musí uhradit poškozený, který může být markantní. Jejich klient (poškozený) sepíše s nimi plnou moc, ve které se zavazuje uhrazení případného rozdílu.

2.7 Limity pojistného plnění

Dle zákona č. 168/1999 Sb., se limitem pojistného plnění rozumí nejvyšší hranice plnění pojistitele při jedné škodné události. V České republice je nastaven minimální limit pro povinné ručení 35 milionů při škodě na majetku a při újmě na zdraví. Rozdíl v těchto škodách je markantní.

Dle zákona č. 168/1999 Sb, § 3a, odst. 2.:

- a) při škodě na zdraví, nejméně 35 000 000 Kč na každého zraněného nebo usmrceného včetně náhrady nákladů vynaložených na péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění a regresního nároku podle § 6 odst. 4,
 - Př. při hromadné dopravě, bude zraněno 50 lidí, každý zraněný jednotlivec může nárokovat škodu až do výše limitů.

b) při věcné škodě a ušlého zisku, nejméně 35 000 000 Kč bez ohledu na počet poškozených; převyšuje-li součet nároků uplatněných více poškozenými limit pojistného plnění uvedený v pojistné smlouvě, pojistné plnění se každému z nich snižuje v poměru tohoto limitů k součtu nároků všech poškozených.

- Př. při hromadné dopravě nehodě, bude poškozených 50 aut (např. nákladní vozidla s nákladem, luxusní vozidla, osobní vozidla, tahačem přepravovaná nová vozidla, ekologická škoda). Při výpočtu celkového nákladů pro věcnou škodu a ušlý zisk je k dispozici balíček 35mil celkem.

Jedná se spíše o základní limit povinného ručení, standardně pojišťovny nabízejí vyšší limity, ke kterým poskytují i služby navíc (např. asistenční služby, úrazové pojištění řidiče zdarma a podobně). V dnešní době jsou vozidla novější a dražší a náklady na úrazy jsou vyšší. Dle staršího zákona mohli uplatnit poškození za smrt rodinného příslušného do určité částky, od účinnosti nové občanského zákoníku není horní hranice uvedena, bude to vždy na posouzení pojišťovny a následně soudních rozhodnutí.

2.7.1 Starý občanský zákoník

Dle starého občanského zákoníku § 444, odst. 3 (zákon č.40/1964 Sb., občanský zákoník)

Za škodu usmrcením náleží pozůstalým jednorázové odškodnění a to

- manželovi nebo manželce 240 000 Kč
- každému dítěti 240 000 Kč
- každému rodiči 240 000 Kč
- každému rodiči při ztrátě dosud nenarozeného počatého dítěte 85 000 Kč,
- každému sourozenci zesnulého 175 000 Kč
- každé další blízké osobě žijící ve společné domácnosti s usmrceným v době vzniku události, která byla příčinou škody na zdraví s následkem jeho smrti, 240 000 Kč

2.8 Pojistitel nehradí

dle zákona č. 168/1999 Sb., §7:

- a) újmu, kterou utrpěl řidič vozidla, jehož provozem byla újma způsobena
 - např. strýc si půjčí od neteře vozidlo. Při couvání do garáže si poškodí svá vrata.
 - škoda nebude řešena, jelikož si řidič způsobil škodu vlastní.
- b) věcná škoda nebo škoda, která má povahu ušlého zisku, kterou je pojištěný povinen nahradit svému manželu nebo osobám, které s ním v době vzniku škodné události žily ve společné domácnosti, s výjimkou škody, která má povahu ušlého zisku, jestliže tato škoda souvisí s újmou na zdraví,
- c) škodu na vozidle, jehož provozem byla škoda způsobena, jakož i na věcech přepravovaných tímto vozidlem, s výjimkou škody způsobené na věci, kterou měla tímto vozidlem přepravovaná osoba v době škodné události na sobě nebo u sebe, a to v rozsahu, v jakém je pojištěný povinen škodu nahradit,
 - např. stopaři, který s řidičem nežije ve společné domácnosti, uhradíme škodu, která vznikla na jeho zavazadle.
- d) věcnou škodu nebo škodu, která má povahu ušlého zisku, vzniklou mezi vozidly jízdní soupravy tvořené motorovým a přípojným vozidlem, jakož i škodu na věcech přepravovaných těmito vozidly, nejedná-li se o škodu způsobenou provozem jiného vozidla,
- e) újmu vzniklou manipulací s nákladem stojícího vozidla
 - např. při uchycení jízdního kola na střešní nosič vozidla, kolo spadne a poškodí vozidlo.
- f) újmu vzniklé poskytnutím léčebné péče, dávek nemocenského pojištění (péče) nebo důchodů z důchodového pojištění v důsledku újmy na zdraví nebo usmrcením, které utrpěl řidič vozidla, jehož provozem byla tato újma způsobena
 - zjednodušeně řečeno, viníkovi dopravní nehody nejsou uhrazené žádné léčebné výlohy
- g) újmu způsobenou provozem vozidla při jeho účasti na organizovaném motoristickém závodě nebo soutěži, s výjimkou újmy způsobené při takového účasti, jestliže je řidič při tomto závodě nebo soutěži povinen dodržovat pravidla provozu na pozemních komunikacích.

- h) újmu vzniklou provozem vozidla při teroristickém činu nebo válečné události, jestliže má tento provoz přímou souvislost s tímto činem nebo událostí.
- i) Byla-li újma způsobena vlastníku vozidla provozem jeho vozidla, které v době vzniku újmy řídila jiná osoba, nebo osobě, která s vozidlem, jehož provozem byla této osobě újma způsobena, oprávněně nakládá jako s vlastním nebo se kterým oprávněně vykonává právo pro sebe (např. držitel, leasingový nájemce, osoba, která si vozidlo zapůjčila od fyzické nebo právnické osoby), a jestliže v době vzniku újmy řídila vozidlo jiná osoba, je pojistitel povinen uhradit tomuto vlastníku nebo této osobě pouze újmu na zdraví, včetně náhrady nákladů vynaložených na péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění a regresního nároku. [11]
- např. pan Svoboda zapůjčí vozidlo svému kolegovi. Kolega, který řídil zapůjčené vozidlo, srazil pana Svobodu (vlastníka vozidla) na jízdním kole. Při této srážce utrpěl zlomeninu ruky a zničení jízdního kola. Pan Svoboda může nárokovat z povinného ručení svého vozidla vzniklý úraz, nikoliv zničené jízdní kolo.
- j) V případě střetu vozidel, která jsou ve vlastnictví téže osoby, se újma způsobená této osobě hradí pouze tehdy, jestliže jde o různé provozovatele vozidel zúčastněných na vzniku škodné události a jestliže není současně tato osoba provozovatelem vozidla, na němž byla tato újma způsobena. [12]
- Např. vlastníkem je leasingová společnost, ale provozovatelem vozidel jsou odlišné osoby nebo společnosti

Plnění za újmu způsobenou provozem vozidla, v rozsahu, v jakém je pojištění povinen tuto újmu nahradit a kterou poškozený řádně prokázal, nelze odmítnout ani snížit s výjimkou případů uvedených v zákoně č. 168/1999 Sb. [13]

2.9 Hraniční pojištění

Pokud není řidič cizozemského vozidla držitelem platné zelené karty, nebo není pojištění odpovědnosti na území všech členských států zaručeno kanceláří pojistitelů cizího státu je povinen uzavřít tzv. hraniční pojištění (s Kanceláří daného státu uzavírá pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem cizozemského vozidla). Pojištění se vztahuje na škody způsobené na území České republiky a jiného členského státu.

V případě neuzavření hraničního pojištění je řidič vozidla povinen uhradit zákonem předepsanou částku. Hraniční pojištění za ČKP uzavírá pojišťovna Kooperativa.

2.10 Bezeškodní průběh

dle zákona 168/1999 je pojistitel při stanovení výše pojistného povinen zohlednit celkovou dobu trvání pojištění od 01.01.2000.

Bonus – sleva na pojistném za bezeškodní průběh

Malus – přírážka k pojistnému za záporný bezeškodní průběh

2.11 Česká kancelář pojistitelů

jedná se o právnickou osobu jako profesní organizaci pojistitelů, zřízena zákonem č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. Její rozsah činnosti upravuje tento zákon. Můžeme o této organizaci slyšet jako ČKP nebo Kancelář.

některé z činností Kanceláře: [4]

- spravuje garanční fond a fond zábrany škod,
- provozuje hraniční pojištění a informační středisko
- uzavírá dohody s kanceláři pojistitelů, garančními fondy, informačními středisky a pověřených orgány zpravující žádosti o náhradní plnění v zahraniční
- vede evidenci a statistické údaje pro pojištění povinného ručení
- spolupracuje s kompetentními orgány v oblasti povinného ručení
- podílí se na prevenci vzniku škodních událostí a pojistných podvodů
- zpracovává informace o dopravních nehodách od Policie České republiky a umožňuje členům dálkový přístup

Členství v Kanceláři je povinné a vzniká na základě rozhodnutí České národní banky, která vydala povolení k provozování pojištění odpovědnosti pojišťovně se sídlem na území České republiky.

Největší podíl na českém trhu pojištěných vozidel o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla je Česká pojišťovna, Kooperativa a Česká podnikatelská pojišťovna.

Tabulka č. 6: Pojišťovny na území České republiky poskytující povinné ručení

Kód	Název pojišťovny	Den zápisu:	Sídlo společnosti
8801	AIG pojišťovna	6.4.2012	V celnici 1031/4, Praha
0008	Allianz	23.12.1992	Ke Štvanici 656/3, Praha
0072	AXA	29.5.2008	Lazarská 13/8, Praha
0034	Česká podnikatelská pojišťovna	6.11.1995	Pobřežní 665/23, Praha
0001	Česká pojišťovna	1.5.1992	Spálená 75/16, Brno
0002	ČSOB	17.4.1992	Masarykovo nám. 1458, Pardubice
0040	DIRECT	3.9.1996	Nové sady 996/25, Brno
0024	Generali	1.1.1995	Bělehradská 299/132, Praha
0004	Hasičská vzájemná pojišťovna	11.11.1992	Římská 2135/45, Praha
0010	Kooperativa	1.3.1993	Pobřežní 665/21, Praha
0081	První klubová pojišťovna	21.7.2015	Na Florenci 2116/15, Praha
0021	Slavia pojišťovna	1.6.1994	Revoluční 655/1, Praha
0014	UNIQA	28.5.1993	Evropská 810/136, Praha
0073	Wüstenrot	27.5.2008	Na Hřebenech II 1718/8, Praha

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016 [17]

2.12 Škodní zástupci pojistitele

Pojišťovny si musí ustanovit svého škodního zástupce při dopravních nehodách s cizozemským vozidlem.

Standardně škodního zástupce v cizině si pojišťovna ustanoví pojišťovnu pod stejným koncernem, např. VIG (Vienna Insurance Group), např. kdy škodním zástupcem na Slovensku pro Českou podnikatelskou pojišťovnu je slovenská Kooperativa, a.s. nebo se jedná o stejnou společnost (česká a slovenská Kooperativa). Společnost zastupující pojišťovnu v dané zemi může i pro více subjektů. Pokud není ustanoven žádný škodní zástupce, je v zastoupení národní kanceláře, v České republice se jedná o Českou kancelář pojistitelů.

Na stránkách ČKP je možné dohledat škodního zástupce české pojišťovny v zahraničí a naopak.

2.13 Právo pojistitele na úhradu vyplaceného plnění

Pojišťovna má nárok na náhradu vyplacené částky po pojištěném [3]:

- způsobení škody úmyslně
- porušil základní povinnost týkající se provozu na pozemních komunikacích a toto porušení bylo v příčinné souvislosti se vznikem újmy, kterou je pojištěný povinen nahradit (špatný technický stav vozidla, neplatná státní technická kontrola, řízení osobou, která není držitelem příslušného řidičského oprávnění, řízení osobou, který byl udělen zákaz řízení, pod vlivem alkoholu, omamných a psychotropních látek nebo léku zakazující řízení vozidla)
- nesepsání záznamu o dopravní nehodě a neohlášení dopravní nehodě pojistiteli, čímž by byla ztíženo šetření pojistitele.
- pojištěný nesdělil, že došlo ke škodní události s uvedením skutkového stavu dané události a nedoložil potřebné dokumenty pro šetření škody.
- řidič vozidla odmítl podrobit se na výzvu Policie ČR (dále PČR) zkoušce na přítomnost alkoholu, psychotropní a omamné látky nebo léku s příznakem zákaz řídit motorové vozidlo.

Provozovatel vozidla odpovídá společně a nerozdílně s pojištěným za pohledávku pojistitele na náhradu vyplacené částky proti pojištěnému ve věcech, kdy porušil základní povinnost týkající se provozu na pozemních komunikacích, a toto porušení bylo v příčinné souvislosti se vznikem újmy, kterou je pojištěný povinen nahradit. Neprokáže-li, že nemohl jednání pojištěného ovlivnit.

2.14 Legislativa v jiných státech

v povinném ručení se určují limity pro újmu na zdraví a pro újmu na věcech (materiální škoda). Minimální výši určuje stát, další limity už standardně určuje pojišťovna dle poptávky na trhu. Stát určuje rozdělení limitů nárok škody na osoby na jednu nehodu. V České republice je limit při újmě na zdraví určen na osobu. Tento způsob rozdělení je i v jiných státech:

Tabulka č. 7: Výše limitů při újmě na zdraví v jiných státech

Stát	Výše limitů v eurech
Bělorusko	10 000
Rusko	8 087
Ukrajina	3 928
Moldavsko	51 893
Řecko	1 000 000
Bulharsko	1 022 584
Česká republika	1 269 496
Bulharsko	1 022 584
Česká republika	1 269 496

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016 [18]

Při škodě na věcech je limit rozdělen na danou škodní událost, tento způsob určení limitů je skoro ve všech státech.

Tabulka č. 8: Výše limitů při materiální újmě v jiných státech

Limit v eurech	Stát
1 200 000	Rakousko, Estonsko,
100 000 000	Belgie
1 120 000	Kypr, Německo, Francie, Lichtenštejnsko, Irsko, Nizozemsko
1 000 000	Řecko, Itálie, Lotyšsko, Litva, Portugalsko, Polsko, Rumunsko, Slovinsko, Slovensko
2 944 798	Dánsko
15 000 000	Španělsko
1 366 867	Velká Británie
1 669 003	Maďarsko
1 120 533	Chorvatsko

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016 [18]

2.14.1 Slovensko

Za rok 2015 vyjelo na Slovensko nejvíc českých turistů je to v důsledku teroristických útoků ve světě, ale také zkvalitňování poskytovaných služeb a zlepšování materiální technické základny.

Legislativa

Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla na Slovensku řeší zákon č. 381/2001 Z.z, který je podobně napsán jako zákon č. 168/1999 Sb.

Určuje výši limitů při újmě na zdraví a na majetku.

- na zdraví – 5 000 000 EUR, dle kurzu 135 125 000 Kč.
- na majetku, ušlý zisk – 1 000 000 EUR, dle kurzu 27 025 000 Kč.

Výše uvedený přepočtení je dle kurzu České národní banky (dále ČNB) ze dne 15.04.2016, kdy 1 EUR bylo za 27,025 Kč.

Limity jsou uvedené bez ohledu na počtu poškozených. V případě více poškozených, je-li částka vyšší jak limit pojistného plnění, každému z poškozených se snižuje částka v poměru limitů pojistného plnění k součtu nároku všech poškozených.

Pojištěný je povinen nahlásit pojišťovně vznik škodní události:

- do 15 dní od vzniku na území Slovenska
- do 30 dní od vzniku mimo území Slovenska

V určitých případech je možné výše uvedené lhůty prodloužit. Po oznámení škodní události je pojištěný povinný postupovat dle pokynů pojišťovny a předložit v určené lhůtě doklady, které si pojišťovna vyžádá.

Nárok pojišťovny na náhradu pojistného plnění

Zákon je psán velice podobně jako český zákon o pojištění odpovědnosti. Slovenský zákon rozděluje nárok po pojištění a pojištěnému, který není pojištěním. Po pojištění může pojišťovna nárokovat, v čase, kdy nastala pojistná událost a pojistná smlouva nebyla uhrazena a byla po splatnosti.

Poškozený může svůj nárok nahlásit na pojišťovnu, ale je povinný tento nárok prokázat.

Stejné nastavení jako na Slovensku výši limitů a stejné řešení, je i v jiných státech EU.

Tabulka č. 9: Stejné nastavení limitů na Slovensku a v jiných státech

Újma	Stát
Újma na zdraví - 5 000 000 €	Itálie, Lotyšsko, Litva, Portugalsko, Polsko, Rumunsko, Slovinsko
Újma na věcech - 1 000 000 €	Řecko, Itálie, Lotyšsko, Litva, Portugalsko, Polsko, Rumunsko, Slovinsko

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016 [18]

2.14.2 Chorvatsko

Chorvatsko jako destinace, je dlouhodobě jedna z nejnavštěvovanější zemí českými občany, kteří ji navštěvují hromadnými nebo individuálními zájezdy a využijí pro cestu do destinace autobus nebo automobil. [25]

Legislativa

Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla upravuje Zákon o obveznim osiguranjima u prometu, č. 151/05, změny č. 36/09, 75/09, 76/13 a 152/2014.

Ve kterém jsou uvedeny informace týkající se povinného ručení, vysvětlení základních pojmů, kdo má za povinnost sjednání povinné ručení a určení limitů.

Určuje výši limitů při újmě na zdraví a na majetku

- na zdraví - 42 750 000 kn, dle kurzu 154 370 250 Kč.
- na věcech – 8 550 000 kn, dle kurzu 30 874 050 Kč.

Výše uvedený přepočít je dle kurz ČNB ze dne 23.04.2016, kdy 1 Kn je 3,61 Kč

Limity jsou uvedené bez ohledu na počtu poškozených. V případě součtu nároků více poškozených vyšší jak limit pojistného plnění, se pojistné plnění každému z nich snižuje v poměru limitů pojistného plnění k součtu nároků všech poškozených.

V chorvatské legislativě je důkazní břemeno na poškozeném, aby prokázal svůj nárok.

Dle registrační značky je možné dohledat chorvatské vozidlo, zda je pojištěné nebo nepojištěné, na stránkách chorvatské kanceláři pojistitelů: viz odkaz <https://www.huo.hr/eng/insurance-enquiry/45/>

2.15 Povinnost volat Policii ČR

pro dopravní nehody na území České republiky

Účastníci dopravní nehody jsou povinni neprodleně ohlásit nehodu policii, jestliže:

- dojde-li k usmrcení nebo zranění osoby (i lehkého)
- dojde-li k hmotné škodě převyšující zřejmě na některém ze zúčastněných vozidel včetně přepravovaných věcí částku 100 000 Kč
- dojde-li ke hmotné škodě na majetku třetí osoby, s výjimkou škody na vozidle, jehož řidič má účast na dopravní nehodě nebo škody na věci přepravované v tomto vozidle
- dojde-li k poškození nebo zničení součásti nebo příslušenství pozemní komunikace
- pokud nemohou sami bez vynaložení nepřiměřeného úsilí zabezpečit obnovení plynulosti provozu na pozemních komunikacích

V případech, kdy nevznikne povinnost oznámit nehodu policii, jsou účastníci dopravní nehody povinni sepsat společný záznam o dopravní nehodě, který podepíší a neprodleně předají pojistiteli. Tento záznam musí obsahovat identifikaci místa a času dopravní nehody, jejích účastníků a vozidel, její příčiny, průběhu a následků. [8]

2.16 Nahlášení škody

Poškozený uplatňuje svůj nárok na pojišťovně viníka (pojištěného). V případě způsobení škody nepojištěného českého vozidla se obrací poškozený na ČKP a dopravní nehodu způsobenou cizozemským vozidlem se poškození obrací na škodního zástupce zahraniční pojišťovny v České republice.

Nahlášení škod a uplatnění nároků poškozených je většinou možné několika způsoby:

- na pobočce (písemné sepsání nebo vyplnění do elektronického formuláře)
- přes internetové stránky pojišťovny
- zaslání vyplněného formuláře e-mailem
- po telefonu

Pro možnost nahlášení je nutné se obrátit na danou společnost a zjistit bližší informace. V dnešní době mají pojišťovny zřízené klientské linky, na které je možné se obrátit

a nahlásit škodu. Některé pojišťovny mají klientské linky zdarma, některé placené, tzv. barevné linky. Vždy je nutné se obrátit na telefonního operátora, pro sdělení sazby pro barevnou linku. Zavedení placené či neplacené zákaznické linky má své opodstatnění, např. na telefonní linky zdarma, lidé volají, aniž by řešili nějaký problém týkající se pojištění, nahlášení apod. ale chtějí si jen „povídat“, nebo postěžovat, což zpomaluje provoz na lince a neodbavují se klienti, kteří opravdu řeší problém a potřebují pomoc.

Na základě informací z několika klientských linek bych uvedla jako nejrychlejší nahlášení škody po telefonu, kde registrace škody je provedena s operátorem, který je schopen vysvětlit postup a zodpovědět na otázky klienta. Linky bývají většinou v provozu ve všední dny, a některé i o víkendu, záleží na velikosti pojišťovny.

2.17 Situace dopravních nehod a jejich řešení

Rozsah pojištění odpovědnosti se řídí dle právní úpravy toho státu, kde se stala škodní událost.

- a) Vozidlo registrované v České republice, dopravní nehoda v zahraničí, viník cizinec, těžké zranění řidiče českého vozidla:

V tomto případě bude volána policie, která škodní událost zaeviduje a vytvoří fotodokumentaci. Pokud nemůže poškozený svoji újmu nárokovat ve státě místa dopravní nehody např. z důvodu jazykové bariéry, nahlašuje událost oprávněná osoba nárok u škodního zástupce zahraniční pojišťovny v ČR, se kterou řeší další postup. Kontaktuje se i asistenční služba pro případ řešení odtahu poškozeného vozidla, ubytování spolucestujících českého vozidla. Pokud poskytovaná asistenční služba převyšuje uvedený limit/nárok v rámci pojištění uplatňuje se tento rozdíl z povinného ručení viníka.

- b) Vozidlo registrované v České republice, dopravní nehoda v ČR s cizincem, viník české vozidlo, materiální škoda – motorové vozidlo

U těchto škod kdy není povinnost volání policie (při materiálních škodách do 100 000 Kč, žádné zranění, poškození třetí osoby, aj.) je nutné sepsat záznam o dopravní nehodě tzv. Euroformulář. V případě špatné komunikace (sporný viník, jazyková bariéra, apod.) měla by přesto policie být volána, aby událost zaevidovali. Po sepsání záznamu

o dopravní nehodě se viník neboli pojištěný obrací na svoji pojišťovnu a událost registruje, následně dokládá potřebné dokumenty pro vyřízení škody. Pokud poškozený nemůže událost zaregistrovat na pojišťovně viníka v zemi dopravní nehody (např. nepobývá s vozidlem v daném státě), tak událost hlásí ve své domovské zemi u škodního zástupce pojišťovny viníka.

c) Událost způsobena vlekem nebo návěsem

V případě události na území ČR, kdy vlek/návěs je zapřáhnuté za tažné vozidlo, se nárok uplatňuje z tažného vozidla. V záznamu o dopravní nehodě je prostor pro vyplnění údajů o přípojném vozidle.

Tabulka č. 10: Dopravní nehody v České republice

	2005	2011	2014
Leden	1 925	1 220	1 405
Únor	1 326	1 050	1 125
Březen	1 521	1 291	1 522
Duben	1 857	1 675	1 587
Květen	2 526	1 968	1 971
Červen	2 664	2 030	2 202
Červenec	2 503	1 945	2 236
Srpen	2 524	2 128	2 060
Září	2 399	2 087	1 994
Říjen	2 245	1 862	1 880
Listopad	1 967	1 536	1 481
Prosinec	1 782	1 695	1 591
Celkem	25 239	20 487	21 054

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016 [22]

3 Praktická část

Kapitola je věnována výzkumu, který zjišťuje úroveň povědomí o povinném ručení a asistenčních službách.

3.1 Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je na základě dotazníkového šetření zjistit informovanost účastníků cestovního ruchu využívajících individuální dopravu a v závislosti na výsledcích případně navrhnout opatření vedoucí ke zvýšení povědomí o této problematice.

3.2 Hypotézy

Jak již bylo zmíněno, tato bakalářská práce zjišťuje, jak vysoká je úroveň informovanosti respondentů o možnostech asistenčních služeb a nároků z povinného ručení. Autorka se domnívá, že většina českých občanů, neví o možnosti využití asistenčních služeb, a o způsobu a řešení dopravních nehod v České republice, tak ani v zahraničí.

Hypotéza č. 1: Využití automobilu pro cesty na dovolenou, bude do 60 %.

Hypotéza č. 2: Správné určení, co kryje povinné ručení, činí max. do 45 %.

Hypotéza č. 3: Správné určení, co kryje havarijní pojištění, činí max. do 45 %.

Hypotéza č. 4: Nejčastějším důvodem volat PČR k dopravní nehodě bude určena odpověď „škoda nad 100 000 Kč“ a „úmrtí“.

Hypotéza č. 5: Povědomí o min. limitů u povinného ručení uvede max. 40 % respondentů.

Hypotéza č. 6: Počet účastníků, kteří jsou informováni o způsobu uplatnění nároku při dopravní nehodě v zahraničí, činí max. 20 %.

Hypotéza č. 7: Nejčastějším určením legislativního řešení dopravní nehody (viníkem je české vozidlo) s cizozemským vozidlem bude určení „dle české legislativy“.

Hypotéza č. 8: Účastníci nebudou informováni o tom, na koho se obrátit v případě čerpání asistenčních služeb.

3.3 Zpracování výzkumu

Sběr dat byl pomocí webové stránky vyplnto.cz a vyplnění papírových dotazníků. Na základě získaných dat z vyplněných dotazníků bylo provedeno vyhodnocení výzkumu za pomoci nástrojů Microsoft Office – Excel. V tomto programu bylo použito několik funkcí, který tento program nabízí. Funkce KDYŽ roztřídila data na PRAVDA a NEPRAVDA, na základě toho mohly být zjištěny počty správných odpovědí, u otázek, které nabízeli několik možných variant. Funkce COUNTIF, která sečetla stejné hodnoty a určit jejich četnost. Na základě nasbíraných dat a jejich utřídění bylo možné vytvořit tabulky a grafy, které jsou využity v této práci. V práci jsou grafy zobrazeny v procentech pro celkový soubor nebo celkový počet odpovědí respondentu. V tabulkách jsou uvedené absolutní a relativní četnost (%).

Charakter otázek je různorodý, v dotazníku byly použity otázky jak otevřené, tak i s možností výběru z nabízených odpovědí s uvedením max. počtu odpovědí. Ve výzkumu bylo použito 20 otázek a z toho 5 otázek, upřesňující myšlenku respondenta.

Celkem byla nashromážděna data od 155 respondentů.

Otázka č. 1 - Vlastníte vozidlo?

V této otázce jsem zjišťovala, vlastnictví motorového vozidla, jelikož dle českého zákona o pojištění odpovědnosti z provozu vozidel, má majitel vozidla povinnost mít sjednané povinné ručení. Veškeré zjištěné odpovědi jsou znázorněny v následující tabulce a grafu.

Tabulka č. 11: Přehled odpovědí na otázku - Vlastníte vozidlo?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
xi	ni	pi
ANO	108	70%
NE	47	30%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Z celkových dotazovaných respondentů (155) uvedlo, že 70 % respondentů vlastní vozidlo, což je 108 respondentů. Na následujícím výsečovém grafu je procentuální znázornění odpovědí.

Graf č. 1: Vlastníte vozidlo?

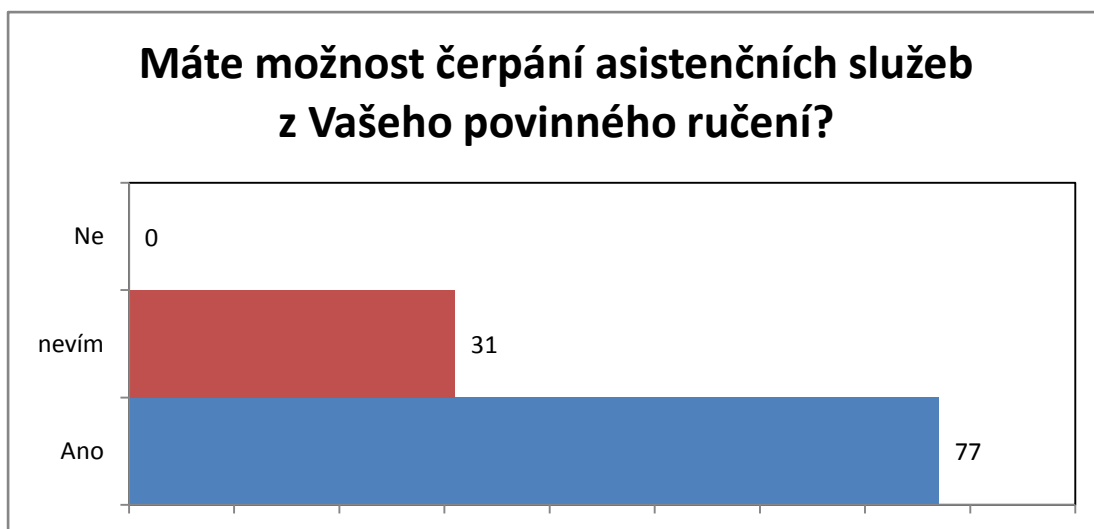


Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 2 - Máte možnost čerpání asistenčních služeb z Vašeho povinného ručení?

Respondenti odpovídali na tuto otázku, jen v případě, zda-li u otázky č. 1 odpověděli „ANO“. Celkem vybralo tuto možnost 108 respondentů, kteří následně mohli odpovědět na doplňující otázku s možnostmi odpovědi „ANO“, „NE“, „nevím“. Veškeré zjištěné odpovědi jsou znázorněny v následujícím grafu.

Graf č. 2: Máte možnost čerpání asistenčních služeb z Vašeho povinného ručení?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 3 - Co kryje povinné ručení?

Správná odpověď:

- povinné ručení – újmu/škodu způsobenou provozem motorového vozidla

U této otázky a otázky č. 4, jsem se zaměřila na povědomí respondentů, zda vnímají rozdílnost povinného ručení a havarijní pojištění. Veškeré zjištěné odpovědi jsou znázorněny v následující tabulce a grafu.

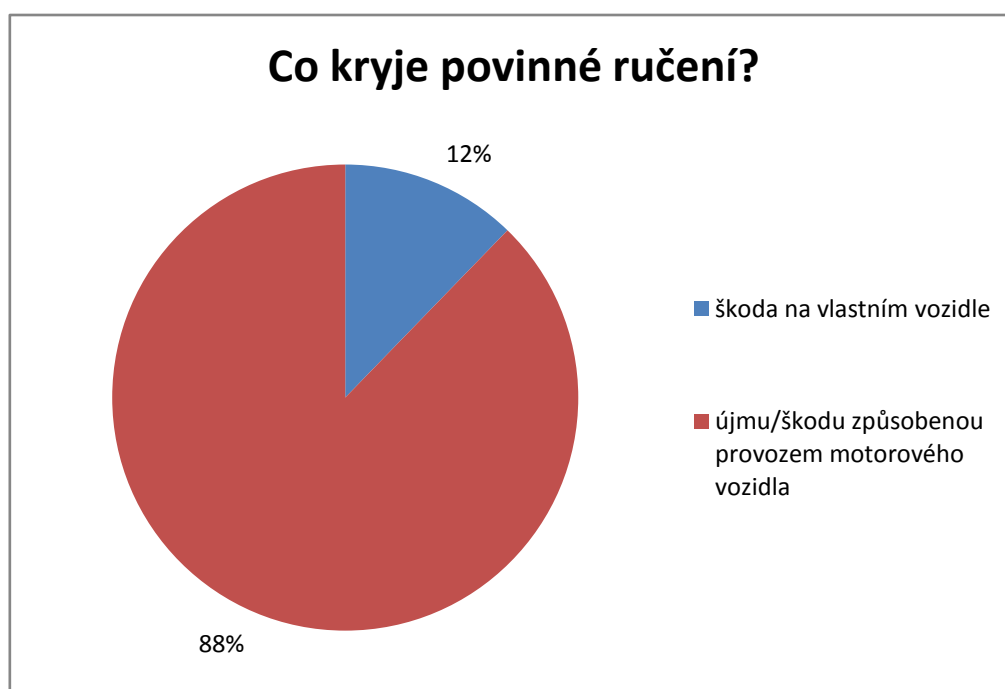
Tabulka č. 12: Přehled odpovědí na otázku – Co kryje povinné ručení?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
xi	ni	pi
újmu/škodu způsobenou provozem motorového vozidla	136	88%
škoda na vlastním vozidle	19	12%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Z celkového počtu 155 dotazovaných označilo správnou odpověď 136 dotazovaných, což představuje 88 %. V následujícím grafu je procentuální vyjádření.

Graf č. 3: Co kryje povinné ručení?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 4 – Co kryje havarijní pojištění?

Správná odpověď:

- havarijní pojištění – škoda na vlastním vozidle

Z celkového počtu respondentů (155) při opačné otázce „Co kryje havarijní pojištění“ sdělilo správně odpověď 131 dotázaných, což činí 85 %. Veškeré zjištěné odpovědi jsou znázorněny v následující tabulce a grafu.

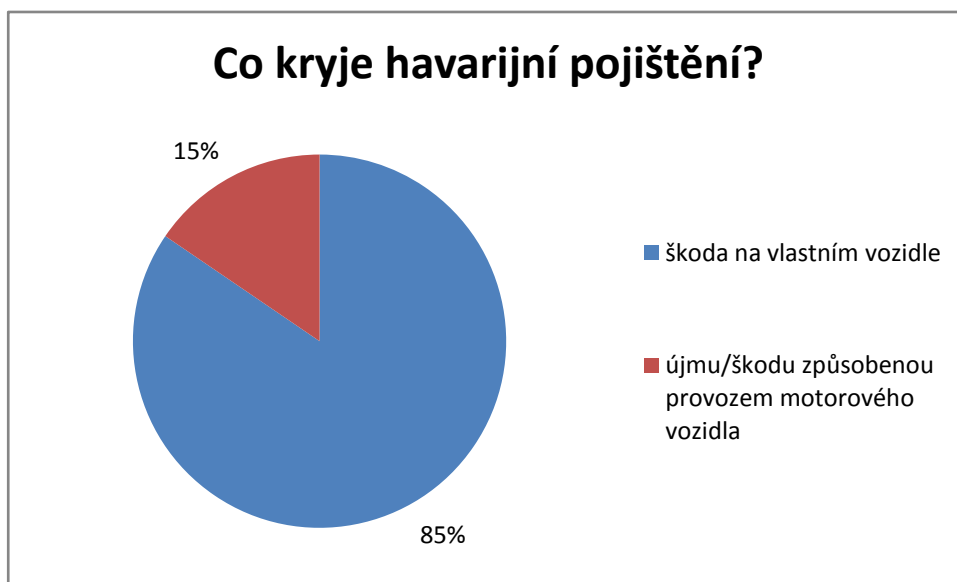
Tabulka č. 13: Přehled odpovědí na otázku – Co kryje havarijní pojištění?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
xi	ni	pi
škoda na vlastním vozidle	131	85%
újmu/škodu způsobenou provozem motorového vozidla	24	15%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Následující graf znázorňuje procentuální vyjádření odpovědí.

Graf č. 4: Co kryje havarijní pojištění?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 5 - Má povinné ručení v ČR určený min. limit?

U této otázky bylo zjišťováno povědomí o limitů povinného ručení. Zda respondenti o tomto termínu slyšely. Z celkového počtu dotázaných (155) uvedlo, že nějaký limit povinné ručení zavedeno má (101 respondentů). Druhá část respondentů (54) uvedla, že žádný limit nemá. Veškeré zjištěné odpovědi jsou znázorněny v následující tabulce a grafu.

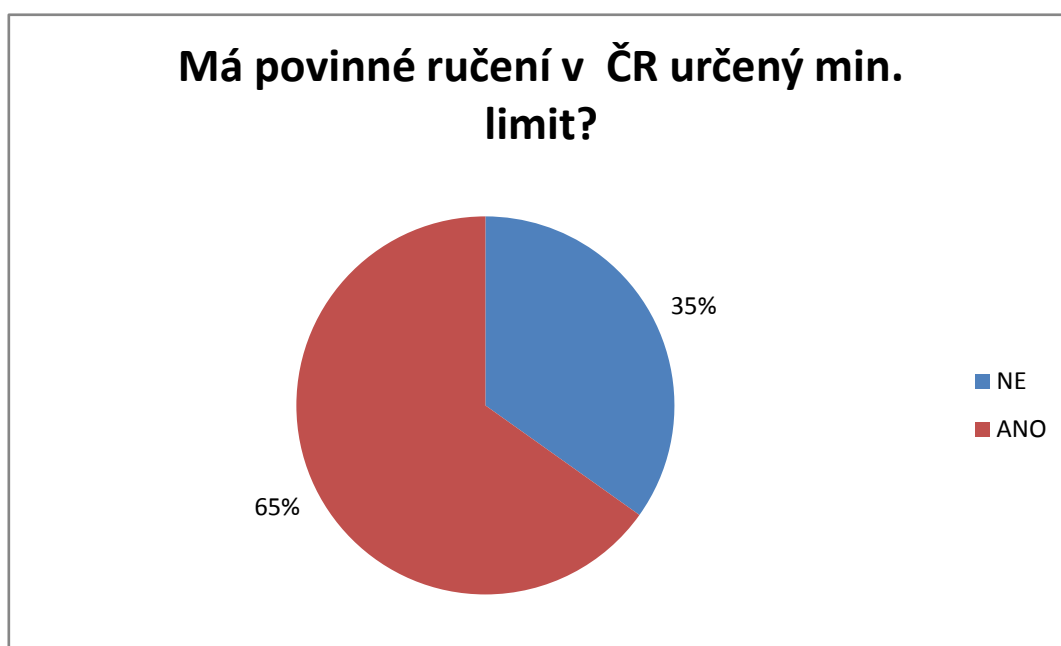
Tabulka č. 14: Přehled odpovědí na otázku – Má povinné ručení v ČR určený min. limit?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
xi	ni	pi
ANO	101	65%
NE	54	35%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Následující graf znázorňuje procentuální vyjádření odpovědí.

Graf č. 5: Má povinné ručení v ČR určený min. limit?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 6 – V jaké výši?

Respondent odpověděl na tuto otázku v případě odpovědi „ANO“ u otázky č. 5. Otázka byla položena formou otevřené odpovědi. Tato otázka byla nepovinná, z této příčiny nebylo na tuto otázku odpovězeno.

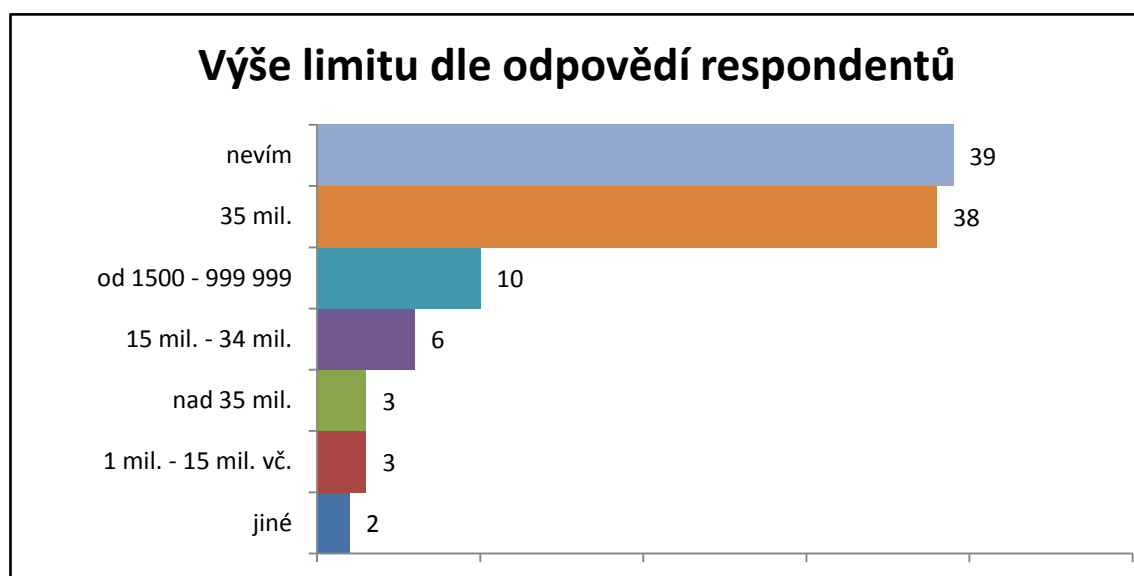
Správná odpověď:

- 35 mil. při újmě na zdraví / 35 mil. při újmě na věcech (materiální škoda).

Do odpovědi „jiné“ byly zahrnuty odpovědi jako typu: dle pojistných podmínek, podle obsahu motoru.

Z celkového počtu 101 dotazovaných, uvedlo správnou odpověď (35 mil.) 38 respondentů. Z toho 39 dotazovaných uvedlo, že neví. Veškeré zjištěné odpovědi jsou znázorněny v následujícím grafu.

Graf č. 6: Výše limitů dle odpovědí respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 7 - V české legislativě se rozděluje újma na zdraví a újma na věcech, je rozdíl v případě řešení čerpání limitů z povinného ručení.

Správná odpověď:

- „ANO“, jelikož při újmě na věci je v součtu pro všechny poškozené, limit pro újmu na zdraví je pro každého poškozeného zvlášť.

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že dotazovaní nemají informaci o tom, že by nějaký rozdíl mezi limity byl, uvedlo to celkem 98 respondentů (63 %) ze 155. Veškeré zjištěné odpovědi jsou znázorněny v následující tabulce a grafu.

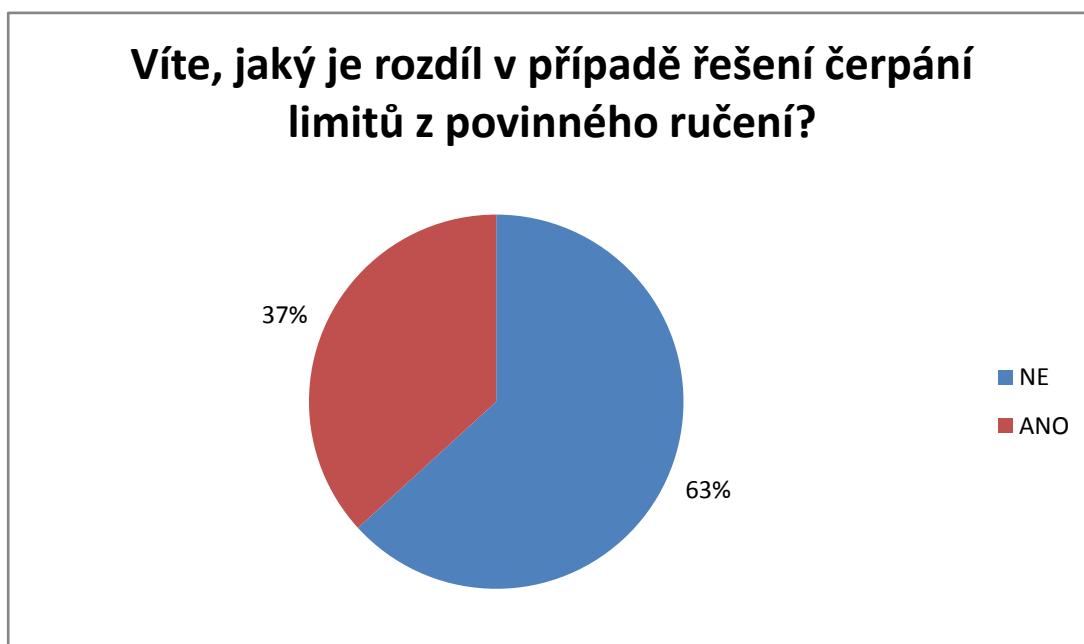
Tabulka č. 15: Přehled odpovědí na otázku – V české legislativě se rozděluje újma na zdraví a újma na věcech, je rozdíl v případě řešení čerpání limitů z povinného ručení.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
xi	ni	pi
ANO	57	37%
NE	98	63%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Následující graf znázorňuje procentuální vyjádření odpovědí.

Graf č. 7: Víte, jaký je rozdíl v případě řešení čerpání limitů z povinného ručení?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 8 – Víte jaký?

Tato otázka byla nepovinná a odpověď na ni mohli jen v případě odpovědi „ANO“ u otázky č. 7. Otázka byla otevřená, na kterou mohli respondenti odpovědět volnou formou.

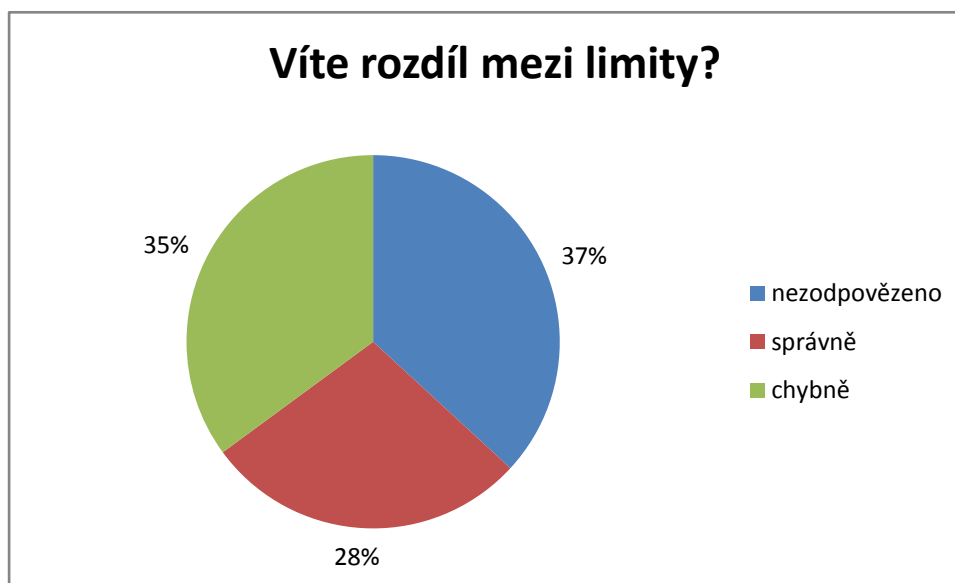
Správná odpověď: hlavní rozdíl je, že při újmě na věci je v součtu pro všechny poškozené, limit pro újmu na zdraví je pro každého poškozeného zvlášť.

Rozdělení bylo provedeno na správné, chybné a nezodpovězené odpovědi.

Do chybných odpovědí bylo zařazeno i např. určený limitů, na které je ptáno v otázce č. 6, rozdělení limitů zdraví/majetek, „újma na zdraví je proplacena tuším vždy z limitů povinného ručení, újma na věcech – zde se musí například připlatit nějaká částka na ochranu věcí převážených ve vozidle“.

Na tuto otázku mohlo zodpovědět celkem 57 respondentů, z tohoto celku odpovědělo správně 28 %. Veškeré zjištěné odpovědi jsou uvedeny v následujícím grafu.

Graf č. 8: Víte rozdíl mezi limity?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 9 - Byl/a jste někdy účastníkem dopravní nehody?

Výzkumná otázka zjišťuje, účast na dopravní nehodě. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že ze 155 respondentů, bylo 51 % účastníků dopravní nehody. Veškeré zjištěné odpovědi jsou uvedeny v následující tabulce a grafu.

V české legislativě se rozděluje újma na zdraví a újma na věcech, je rozdíl v případě řešení čerpání limitů z povinného ručení.

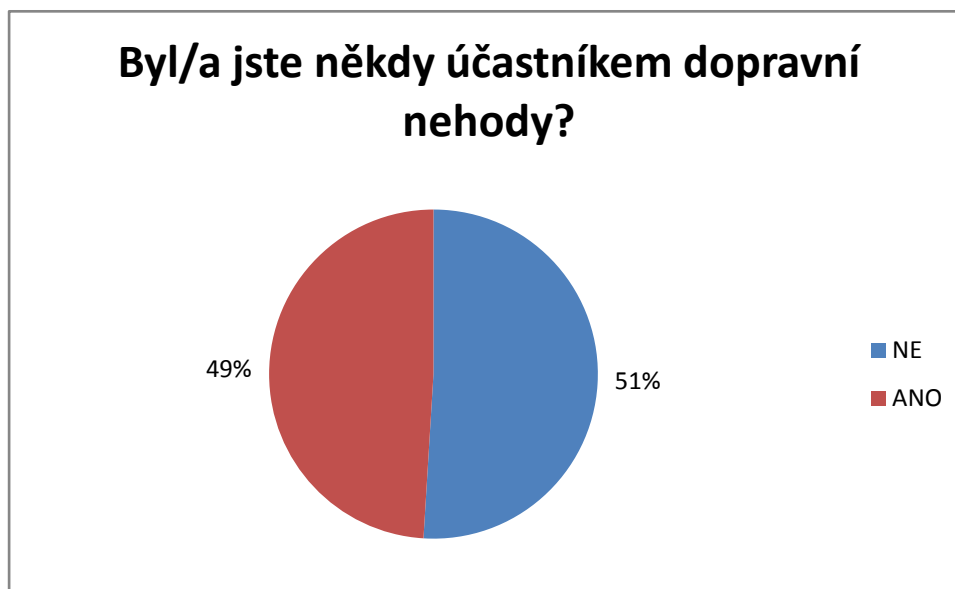
Tabulka č. 16: Přehled odpovědí na otázku – Byl/a jste někdy účastníkem dopravní nehody?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
x_i	n_i	p_i
ANO	79	51%
NE	76	49%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Následující graf znázorňuje procentuální vyjádření odpovědí. Skoro polovina respondentů nemá zkušenosti s vyřizováním dopravní nehody.

Graf č. 9: Byl/a jste někdy účastníkem dopravní nehody?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

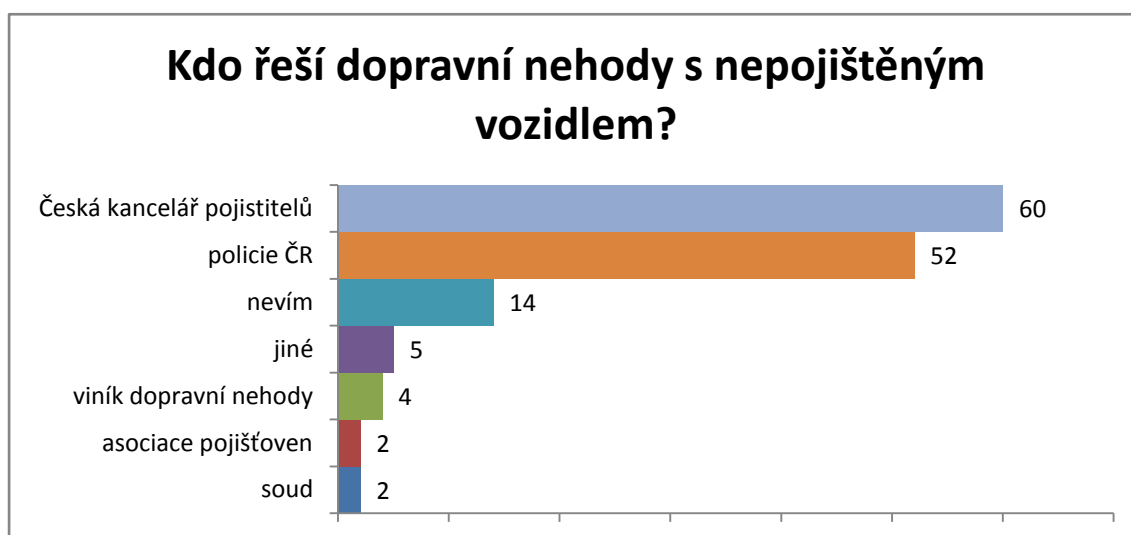
Otázka č. 10 - Kdo řeší dopravní nehody s nepojištěným vozidlem?

Tato otázka byla nepovinná a odpověď na ni mohli jen v případě odpovědi „ANO“ u otázky č. 9. Otázka byla otevřená, na kterou mohli respondenti odpovědět volnou formou. Přínos této otázky do dotazníkového šetření bylo v tom, určení povědomí a informovanosti v této problematice.

Poškozený si nárokuje škodu po České kanceláři pojistitelů v případě českého vozidla. Pokud viník od místa dopravní nehody ujel, není možné svůj nárok na materiální škodu uplatit u ČKP.

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že správnou odpověď uvedlo 60 dotázaných z celkového počtu respondentu (155). Veškeré zjištěné odpovědi jsou uvedeny v následujícím grafu.

Graf č. 10: Kdo řeší dopravní nehody s nepojištěným vozidlem?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

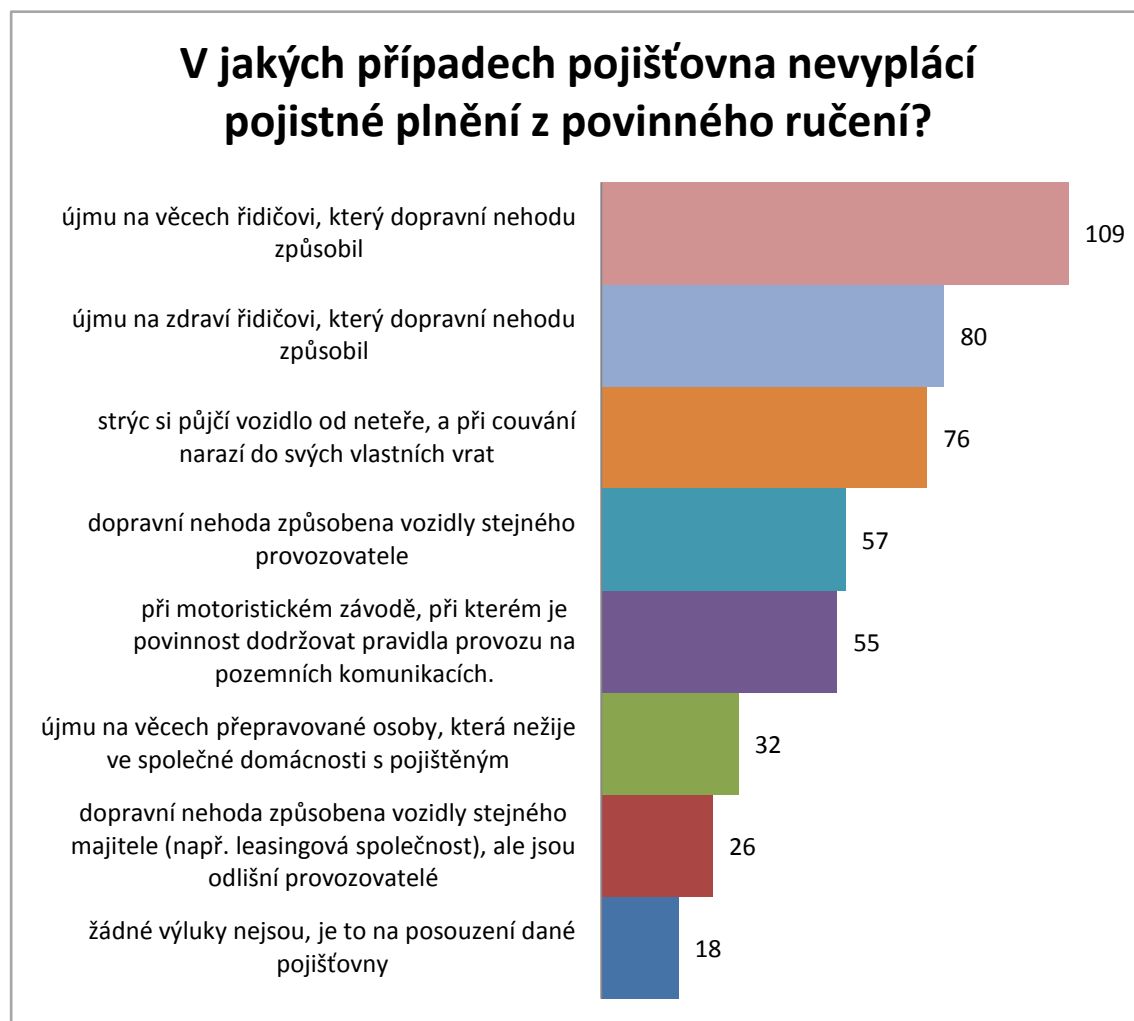
Otázka č. 11 - V jakých případech pojišťovna nevyplácí pojistné plnění z povinného ručení?

Správné odpovědi:

- újmu na věcech řidičovi, který dopravní nehodu způsobil
- strýc si půjčí vozidlo od neteře, a při couvání narazí do svých vlastních vrat
- dopravní nehoda způsobena vozidly stejného provozovatele
- újmu na zdraví řidičovi, který dopravní nehodu způsobil

U této otázky bylo možné vybrat více odpovědí (max. 4), kde bylo na výběr z 8 možností. V následujícím grafu je uveden počet četností pro danou možnost.

Graf č. 11: V jakých případech pojišťovna nevyplácí pojistné plnění z povinného ručení?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

V další tabulce a grafu je uvedeno, kolik každý respondent označil správných odpovědí. Nejvíce respondentů (54) uvedli 3 správné odpovědi, což je 35 %.

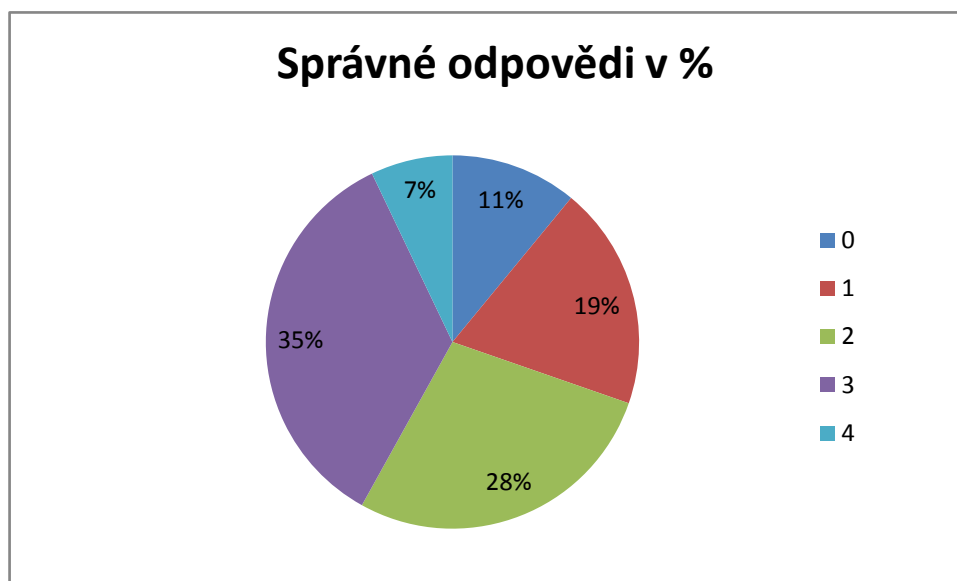
Tabulka č. 17: Přehled správných odpovědí na otázku – V jakých případech pojišťovna nevyplácí pojistné plnění z povinného ručení dle zákona?

Počet správných odpovědí	Absolutní četnost	Relativní četnost
x_i	n_i	p_i
0	17	11%
1	30	19%
2	43	28%
3	54	35%
4	11	7%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Následuje graf s počtem správných odpovědí v procentuálním vyjádření.

Graf č. 12: Správné odpovědi v %



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

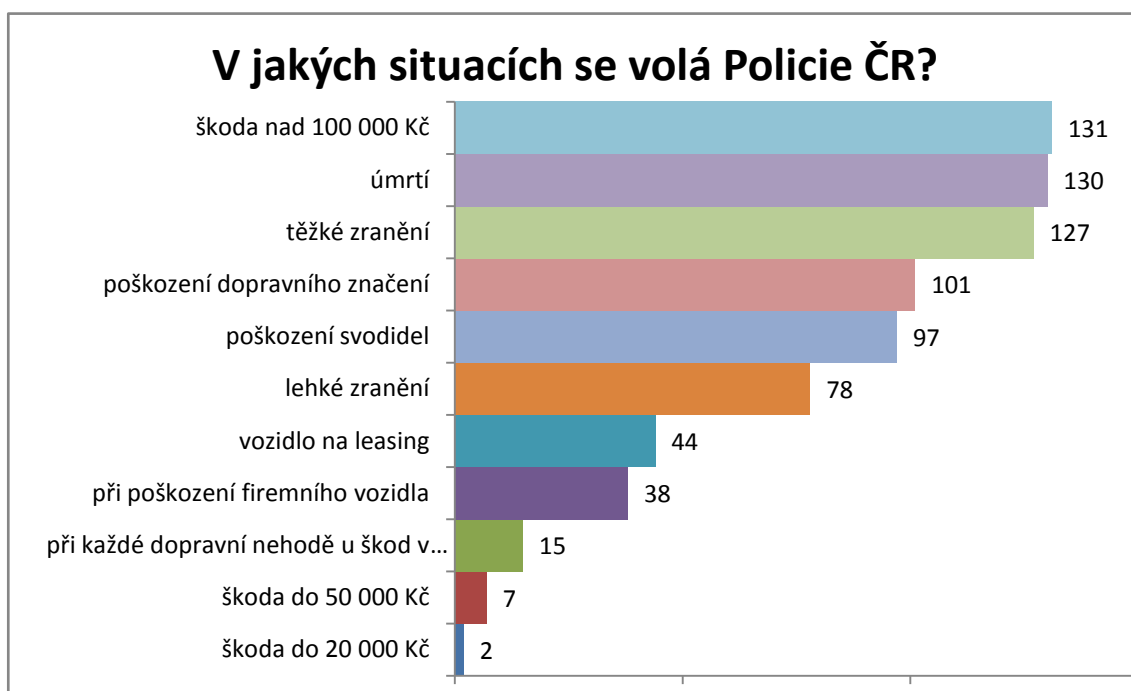
Otázka č. 12 - V jakých situacích se volá Policie ČR (při dopravní nehodě na území ČR)?

Správné odpovědi:

- škoda nad 100 000 Kč
- lehké zranění
- poškození svodidel
- poškození dopravního značení
- úmrtí
- těžké zranění

U této otázky bylo zjišťováno povědomí o povinnosti volat PČR k dopravním nehodám. Dříve bylo nutné volat PČR ke každé dopravní nehodě. U otázky bylo možné vybrat více odpovědí (max. 6), kde bylo na výběr z 11 možností. V následujícím grafu je uveden počet četností pro danou možnost.

Graf č. 13: V jakých situacích se volá Policie ČR?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

V další tabulce a grafu je uvedeno, kolik každý respondent označil správných odpovědí.

Všech 6 správných odpovědí uvedlo 51 respondentu, což znamená 33 %

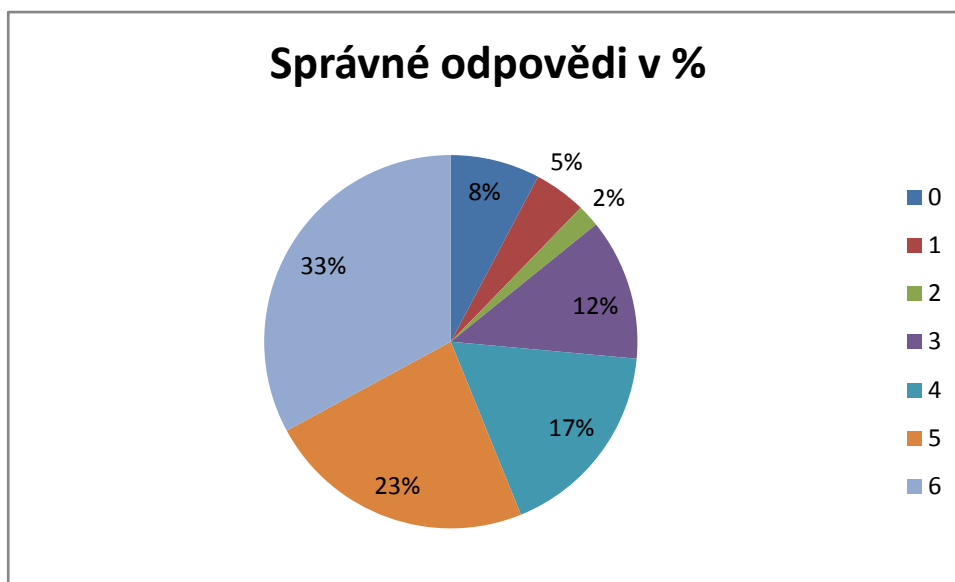
Tabulka č. 18: Přehled správných odpovědí na otázku – V jakých případech pojišťovna nevyplácí pojistné plnění z povinného ručení dle zákona?

počet správných odpovědí	Absolutní četnost	Relativní četnost
xi	ni	pi
0	12	8%
1	7	5%
2	3	2%
3	19	12%
4	27	17%
5	36	23%
6	51	33%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Následuje graf s počtem správných odpovědí v procentuálním vyjádření.

Graf č. 14: Správné odpovědi v %



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 13 - Při cestách na dovolenou po ČR nebo do zahraničí využíváte osobní vozidlo?

Tato otázka zjišťuje, využití osobního vozidla pro potřeby cest na dovolenou po České republice a do zahraničí. Zda je automobil využit i pro zajištění potřeb cestovního ruchu. Veškeré zjištěné odpovědi jsou uvedeny v následující tabulce a grafu.

Tabulka č. 19: Přehled odpovědí na otázku – Při cestách na dovolenou po ČR nebo do zahraničí využíváte osobní vozidlo?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
xi	ni	pi
NE	31	20%
ANO	124	80%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Díky dotazníkovému šetření bylo zjištěno, že 124 dotázaných (80 %) využívá automobil i pro zajištění potřeby cestovat, poznávat nová místa apod. Pomoci automobilu, který je využíván i pro osobní potřebu, je možné jej využít i pro uspokojení potřeb po cestovním ruchu.

Graf č. 15: Při cestách na dovolenou po ČR nebo do zahraničí využíváte osobní vozidlo?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 14 - V případě čerpání asistenčních služeb, víte na koho se obrátit?

Otázka č. 15 - Na jakou společnost?

Čtrnáctá a patnáctá otázka se zaměřuje na skutečnost, zda-li někdo z oslovených respondentů má v povědomí to, kam se můžou obrátit v případě čerpání asistenčních služeb. Otázka č. 14 je filtrační otázkou, v případě odpovědi „ANO“ mohl respondent odpovědět na následující otázku (otázka č. 15). Celkem 63 % respondentů ví, na koho se obrátit. Dalších 97 dotazovaných uvedlo u otázky č. 15, buď konkrétních nebo všeobecný název asistenční služby nebo linku 1224. V některých případech nebylo nic zodpovězeno.

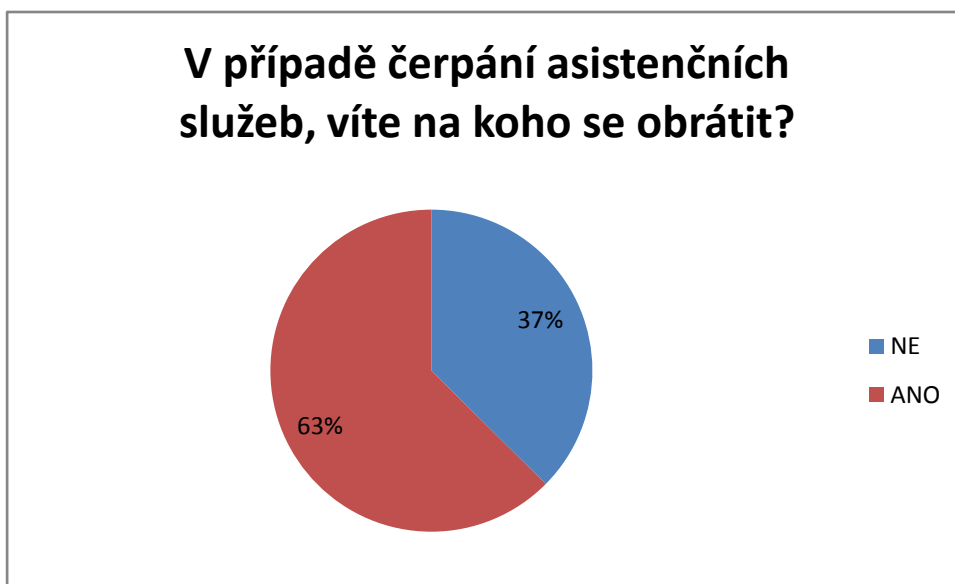
Tabulka č. 20: Přehled odpovědí na otázku – V případě čerpání asistenčních služeb, víte na koho se obrátit?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
xi	ni	pi
NE	58	37%
ANO	97	63%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Následující graf znázorňuje procentuální vyjádření četností pro otázku č. 14.

Graf č. 16: V případě čerpání asistenčních služeb, víte na koho se obrátit?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

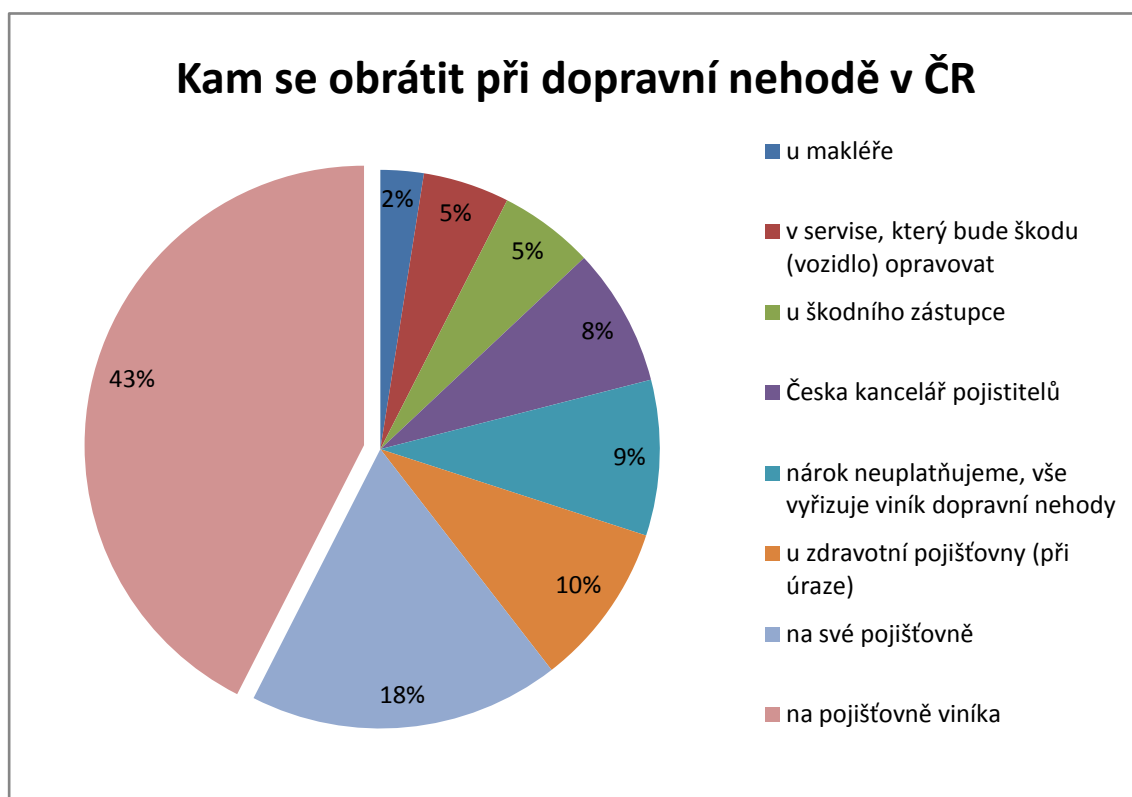
Otázka č. 16 - V případě dopravní nehody s vozidlem registrované v ČR, ve které jste v pozici jako poškozený, víte, kde máte uplatnit svůj nárok na uhrazení škody?

Správná odpověď:

- na pojišťovně viníka

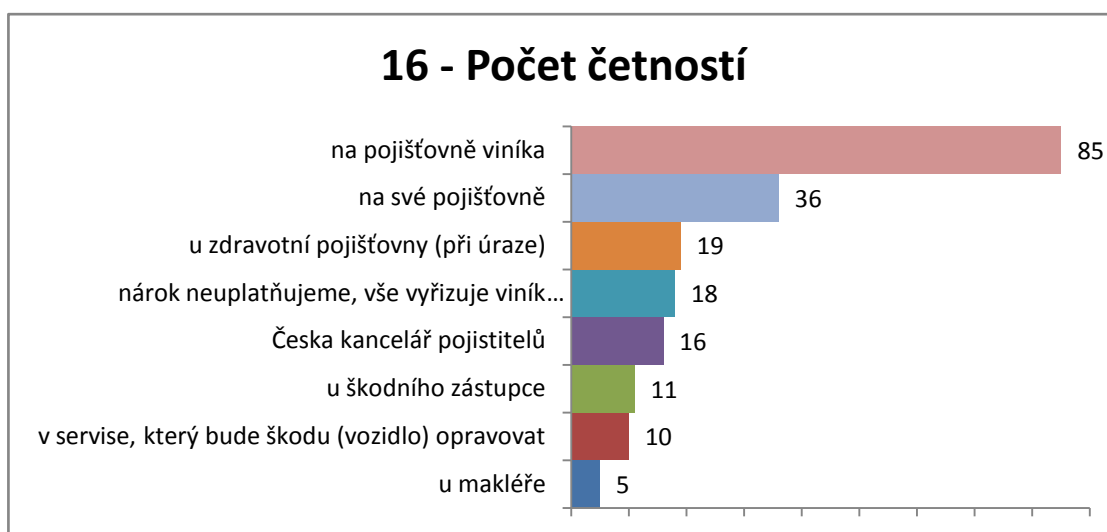
V této otázce jsem se zaměřila na povědomí řešení dopravní nehody mezi českými vozidly. Veškeré zjištěné odpovědi jsou uvedeny v následujících grafech.

Graf č. 17: Kam se obrátit při dopravní nehodě v ČR



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Graf č. 18: 16 – Počet četností



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 17 - V případě dopravní nehody s vozidlem registrované mimo ČR, ve které jste v pozici jako poškozený, víte, kde máte uplatnit svůj nárok na uhrazení škody?

Správná odpověď:

- Česká kancelář pojistitelů
- na pojišťovně viníka (v zahraničí)
- u škodního zástupce

U otázky č. 17 jsem se zaměřila na povědomí o řešení dopravní situace s cizozemským vozidlem, a kde je možné nárokovat škodu. V tomto případě mohl každý z respondentů uvést alespoň jednu odpověď. Dle dané situace se účastníci obrací na příslušnou společnost. Veškeré zjištěné odpovědi jsou uvedeny v následujících grafech a tabulce

Graf č. 19: 17 – Počet četností



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

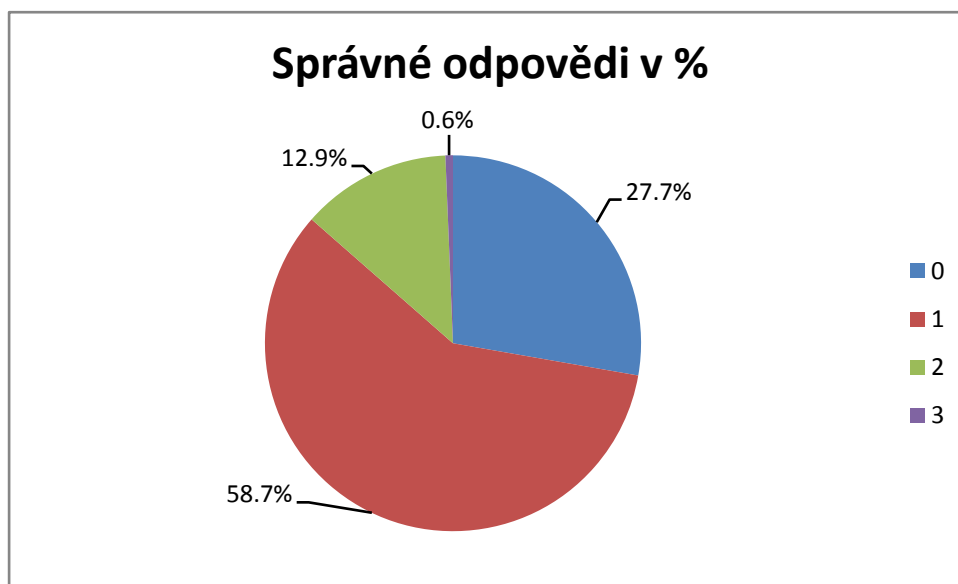
Tabulka č. 21: Přehled správných odpovědí na otázku – V případě dopravní nehody s vozidlem registrované mimo ČR, ve které jste v pozici jako poškozený, víte, kde máte uplatnit svůj nárok na uhrazení škody?

Počet správných odpovědí	Absolutní četnost	Relativní četnost
x_i	n_i	p_i
0	43	27,7%
1	91	58,7%
2	20	12,9%
3	1	0,6%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Následující graf znázorňuje procentuální vyjádření správných odpovědí.

Graf č. 20: Správné odpovědi v %



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 18 - Platí povinné ručení sjednané v ČR i v EU?

Správná odpověď:

- „ANO“

Omezení či nastavení je možné určit na základě pojistných podmínek pro povinné ručení. Např. u některých pojišťoven je možné se podílet (spoluúčast) na dopravní nehodě.

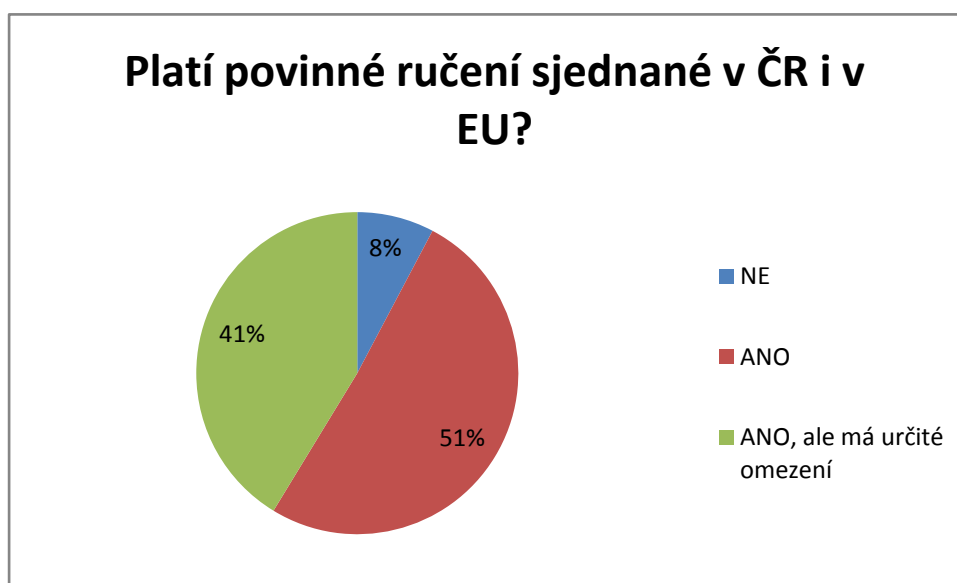
Tabulka č. 22: Přehled odpovědí na otázku – Platí povinné ručení sjednané v ČR i v EU?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
x_i	n_i	p_i
NE	12	8%
ANO	79	51%
ANO, ale má určité omezení	64	41%
Cekem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Z celkového počtu dotázaných uvedlo správnou odpověď 79 respondentů, což činí 51 %. Druhou s nejvíce četnostmi byla označena odpověď „ANO, ale má určité omezení“ uvedlo 64 respondentů, což činí 41 %. Následující graf znázorňuje procentuální vyjádření četností.

Graf č. 21: Platí povinné ručení sjednané v ČR i v EU?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 19 - Dopravní nehoda způsobená v zahraničí, př. české vozidlo způsobí škodu na německém vozidle na Slovensku, podle jaké legislativy bude událost řešena?

Správná odpověď:

- dle slovenské, podle místa dopravní nehody.

Prostřednictvím výzkum se zjistilo, jaké je povědomí řešení škodní událost se zahraničními účastníky. V tomto případě mohla být označena jen jedna odpověď. Veškeré zjištěné odpovědi jsou uvedeny v následující tabulce a grafu

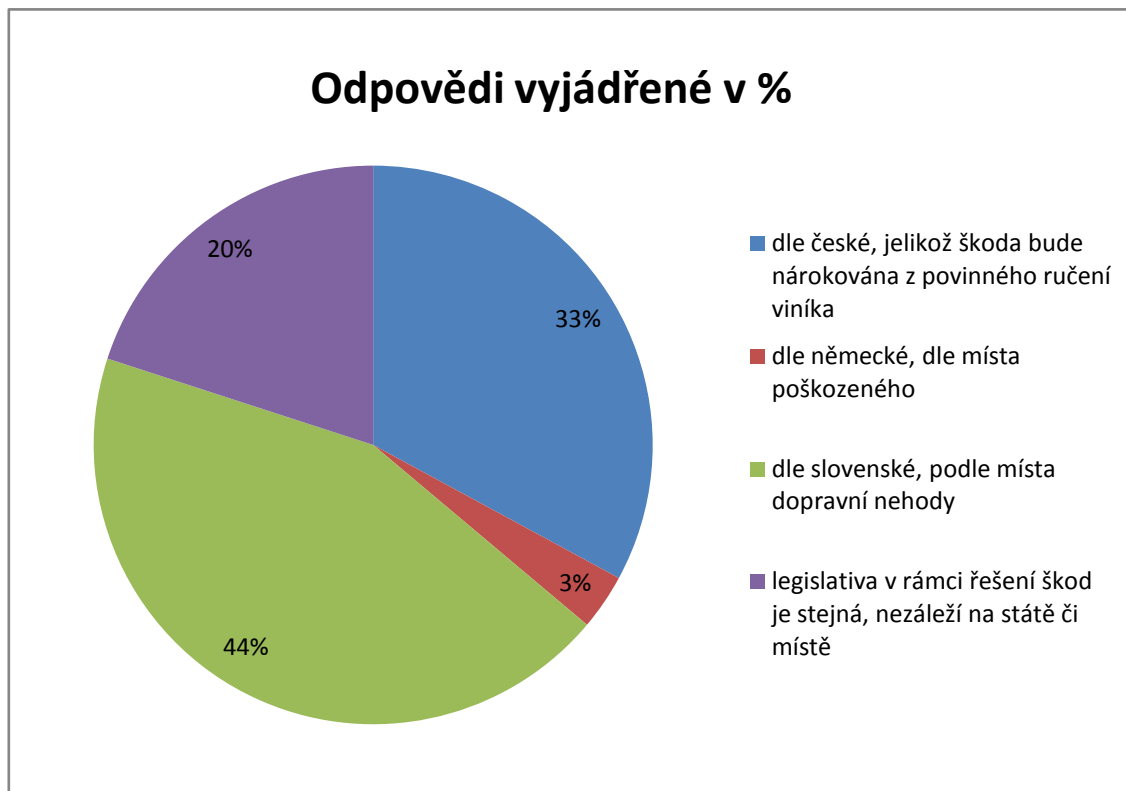
Tabulka č. 23: Přehled odpovědí na otázku – Dopravní nehoda způsobená v zahraničí, př. české vozidlo způsobí škodu na německém vozidle na Slovensku, podle jaké legislativy bude událost řešena?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
xi	ni	pi
dle české, jelikož škoda bude nárokována z povinného ručení viníka	51	33%
dle německé, dle místa poškozeného	5	3%
dle slovenské, podle místa dopravní nehody	68	44%
legislativa v rámci řešení škod je stejná, nezáleží na státě či místě	31	20%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Správnou odpověď uvedlo 68 respondentů, tj. 44 %. Hned v zápětí je odpověď „dle české, jelikož škoda bude nárokována z povinného ručení viníka, kterou označilo 51 respondentů, což činí 33 %. V případě celkového zhodnocení, uvedlo špatně 66 % dotázaných.

Graf č. 22: Odpovědi vyjádřené v %



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Otázka č. 20 - Jaká je Vaše věková kategorie?

Poslední otázka zjišťuje věkovou hladinu jednotlivých respondentů, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření. Veškeré zjištěné informace jsou uvedeny v následující tabulce a grafu.

Tabulka č. 24: Přehled odpovědí na otázku – Jaká je Vaše věková kategorie?

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost
x_i	n_i	p_i
15 – 25 let	50	32%
26 – 40 let	79	51%
41 – 55 let	20	13%
55 +	6	4%
Celkem	155	100%

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 155 respondentů. Z toho bylo 50 respondentů (32 %) ve věku od 15 do 25 let. Uvedená hranice od 15 let byla z toho důvodu, jelikož od tohoto věku může získat řidičské oprávnění. Největší podíl respondentů bylo ve věku od 26 do 40 let, což činilo 79 osob (51 %). Následovala věková skupina ve věku od 41 do 55 let, kterou si vybralo 20 respondentů (13 %). Poslední a nejméně zastoupenou kategorií bylo ve věku 55 +, kterou uvedlo 6 dotázaných (4 %). Následující graf znázorňuje procentuální vyjádření odpovědí.

Graf č. 23: Jaká je Vaše věková kategorie?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

3.4 Vyhodnocení hypotéz

Vyhodnocení hypotéz bylo na základě zjištěných informací pomocí dotazníkového šetření.

Hypotéza č. 1: Využití automobilu pro cesty na dovolenou, bude do 60 %.

Výsledek: Nepotvrzeno. Počet respondentů, kteří využívají automobil pro cesty na dovolenou je 80 %, což činí 124 dotázaných.

Hypotéza č. 2: Správné určení, co kryje povinné ručení, činí max. do 45 %.

Výsledek: Nepotvrzeno. Správnou odpověď uvedlo 88 %, což je 136 dotázaných.

Hypotéza č. 3: Správné určení, co kryje havarijní pojištění, činí max. do 45 %.

Výsledek: Nepotvrzeno: Uvedení rozsahu krytí u havarijního pojištění uvedlo 85 %, což činí 131 dotázaných.

Hypotéza č. 4: Nejčastějším důvodem volat PČR k dopravní nehodě bude určena odpověď „škoda nad 100 000 Kč“ a „úmrť“.

Výsledek: Potvrzeno. Označení odpovědi „škoda nad 100 000 Kč“ bylo 131 respondenty a označení odpovědi „úmrť“ uvedlo 130 respondentů.

Hypotéza č. 5: Povědomí o min. výši limitů u povinného ručení uvede max. 30 % respondentů.

Výsledek: Nepotvrzeno. Dotazovaní uvedli ze 65 % (101 respondentů), že povinné ručení má stanoven limit, ale uvedení správného hodnoty uvedlo jen 38 respondentů.

Hypotéza č. 6: Počet účastníků, kteří jsou informováni o platnosti povinného ručení v zahraničí, bude činit max. do 60 %.

Výsledek: Potvrzeno.

Hypotéza č. 7: Nejčastějším určením legislativního řešení dopravní nehody (viníkem je české vozidlo) s cizozemským vozidlem bude určení „dle české legislativy“.

Výsledek: Nepotvrzeno. Z celkového počtu dotázaných uvedlo 44 % odpověď „dle slovenské, podle místa dopravní nehody“, která je i zároveň správná.

Hypotéza č. 8: Účastníci nebudou informováni o tom, na koho se obrátit v případě čerpání asistenčních služeb.

Výsledek: Nepotvrzeno. Celkem 63 % (97) dotázaných uvedlo, že jsou informováni o možnostech čerpání asistenčních služeb.

Ve výzkumu bylo provedeno zhodnocení celkem osm hypotéz, z nichž byly potvrzeny dvě hypotézy a šest potvrzeny nebyly. První hypotéza, která se zabývá využití automobilu pro cesty na dovolenou. Původní odhad byl do 60 %, ale výzkum dopadl lépe, než původní očekávání, jelikož odpovědělo kladně 80 % respondentů. Ve druhé a třetí hypotéze bylo zjištění krytí u povinného ručení a havarijního pojištění. Předpoklad informovanosti bude max. do 45 %. Výsledek byl překvapivý, správně odpovědělo 88 % a 85 % respondentů správně. Hypotéza č. 5 zjišťovala povědomí o výši min. limitů u povinného ručení, kdy předpoklad této informace sdělí max. do 30 %. Celkem 65 % (101) uvedlo, že povinné ručení má stanovený limit, ale následně sdělilo správnou odpověď 38 respondentů. Hypotéza č. 7 se zabývala nejčtetnějším určením odpovědi „dle české legislativy“, v tomto případě byla, ale čtetněji zodpovězena odpověď „dle slovenské legislativy, což je i zároveň správná odpověď“. U poslední hypotézy byla zjišťována informovanost, týkající se možnostech čerpání asistenčních služeb. V tomto případě mě také výsledek mile překvapil, jelikož celkem 63 % je informováno o možnostech čerpání.

4 Náměty a doporučení

Po vyhodnocení zjištěných informací pomocí dotazníku bylo za cíl navrhnout prostředky pro zvýšení povědomí o těchto službách a informovanost chování při dopravní nehodě. V této části bude uvedeno několik návrhu a doporučení pro zlepšení tohoto povědomí.

Prvním námětem je vytvoření krátkých reklamních spotů, které by sdělovali zajímavosti z oblasti povinného ručení a řešení dopravních nehod v České republice, tak i v zahraničí. Zavedení reklamních spotů bych doporučila do masových médií, jako je televize, jelikož touto formou by bylo osloveno nejvíce občanů. Nedoporučovala bych šíření spotů pomocí městské hromadné dopravy, ačkoliv v moderních vozidlech jsou instalovány obrazovky, tímto způsobem šíření nemusí být oslovena cílová skupina, jelikož řidiči motorových vozidel nemusí vždy využívat hromadnou přepravu. Cena odvysílání v televizi závisí na mnoho faktorech, jako jsou například, délka spotu, čas a počet odvysílání. Ceny reklamy v masových médiích je možné dohledat na webových stránkách konkrétní televize. Obsah spotu by měl být jednoduchý, cílený a vtipný. Způsob sdělení může být i formou kvízu „Víte, že ...?“ (např. Víte, že do zeleno-karetního systému patří Černá Hora?), kdy po několika málo vteřinách by byla zobrazena odpověď.

Dalším námětem je vytvoření propagačních materiálů, jako jsou např. prospekty, letáky a brožury. Obsahem těchto podkladů by byly základní informace o cestování po Evropě, informace o pojišťovnách (telefonní číslo jejich klientských linek) a České kanceláři pojistitelů. Vytvořit v bodech postup při řešení různých situacích dopravních nehod (české vozidlo x české vozidlo v zahraničí, české vozidlo x cizozemské vozidlo apod.). Problém těchto materiálů, je prodleva v aktualizaci informací. Leták s jednoduchým sdělením by byl ve formátu A5 (148 x 210 mm), plnobarevném tisku, papír matná křída s gramáží 115 g/m², bez povrchových úprav. Pro základní tisk bylo zvoleno množství 15 000 ks, kdy cena je 4 419 Kč bez DPH [26].

Důležitým zdrojem informací, ačkoliv nákladným by bylo vytvoření aplikace do chytrých zařízení. Ve které by byly shromažďovány veškeré informace o státech v Evropské unii, rozdílnosti mezi povinným ručením a způsobem řešení dopravních

nehod. Součástí aplikace by bylo několik her, případně kvízů, touto formou se zapříčiní hluboké vžití do povědomí. Aplikace by měla být jednoduše ovladatelná a vtipnou formou publikovaná. Případné další aktualizace si každý uživatel stáhne data do svého zařízení.

Financování těchto námětů může být tématem pro další závěrečnou práci.

5 Závěr

Tématem této bakalářské práce byla Rozdíly v pojištění odpovědnosti za provoz vozidla ve vybraných státech Evropy a cílem bylo zjištění informovanosti občanů o povinném ručení, asistenčních službách.

Teoretická část byla zaměřena na legislativní úpravu povinného ručení v České republice a v zahraničí. Výraz povinné ručení v legislativě nedohledáme. Pro potřeby uspokojení potřeb cestovního ruchu je využívána dopravní infrastruktura a pomocí dopravních prostředků jako jsou autobusy, automobily a motocykly jsou tyto z části potřeby uspokojeny. Ze strany zákona je podmíněno užití motorového vozidla sjednáním povinného ručení. V rámci cestovního ruchu se nejedná o hlavní cíl, ale o související produkt. Z načtených zdrojů jsem zjistila, že využití osobního vozidla pro potřeby cestovního ruchu využívá více jak 50 % populace, což se i potvrdilo v dotazníkovém šetření. Součástí práce je definování cestovního ruchu a statistické údaje, týkající se dopravních nehod. Dobrým pomocníkem při dopravní nehodě mohou být asistenční služby, a v opačném případě “lovci“ nehod. V této části jsou uvedeny základní pojmy, které se vážou k povinnému ručení a uvedení legislativy na Slovensku a v Chorvatsku. Selekcí těchto zemí bylo z důvodu velké návštěvnosti ze strany českých občanů, kteří využívají osobní vozidlo pro cestu do dané země. Chorvatsko je dlouhodobě jednou z nejnavštěvovanější zemí českými turisty. Za to u Slovenska se jedná o zvýšení zájmu za poslední dobu. Hlavním rozdílem povinného ručení mezi státy je ve výši limitů a jejich nastavení, které jsou odlišné od české legislativy.

Praktická část je zaměřena na dotazníkové šetření a potvrzení, případné vyvrácení zadaných hypotéz. Mělo mě překvapit fakt, že občané mají vysoké základní znalosti o povinném ručení a informovanosti o způsobu šetření dopravních nehod v České republice. U otázek typu, kde bylo na výběr více eventualit a u otevřených doplňujících otázek úspěšnost správného sdělení nízká. V případě určení limitů u povinného ručení, uvedl jeden respondent limit ve výši 1 500 Kč, aj. 35 mil. U otázek se zahraniční tematikou byly převážně sdělení správné, ale rozdíl počtu označení mezi správnou a chybnou odpovědí nebyl tak markantní, spíše vyvážený. Z hlediska, stále se rozvíjejícího zájmu o cestování individuální formou bylo předloženo několik návrhů. Doporučila bych se zaměřit na vytvoření propagačních materiálů a aplikace pro zvýšení informovanosti turistů. V případě realizace z některých návrhů, bude to přínosem pro

celou společnost. Při dotazníkovém šetření jsem se setkala se zpětnou vazbou, „proč by tyto informace měli znát, že spoluprací s makléřem“, kteří radí ohledně dalších postupů. Je potřeba si, ale uvědomit, že makléř není k dispozici na telefonu 24hod. denně a nevezme ve 3:00 hod ráno telefon. Dalším komentářem týkající se dotazníku bylo sdělení, že se jedná o vstupní test pro makléře. Určité informace o povinném ručení by makléři (obchodní zástupci) měli znát, ale jejich hlavní náplní je sjednávat pojistné smlouvy. Pro mě osobně a pro můj klid bych chtěla znát základní informace a postupy řešení dopravních nehod.

Věřím, že celá tato bakalářská práce bude přínosem pro další analyzování a náměty na zlepšení informovanosti občanů.

6 Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje

DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2005, 178 s. ISBN 80-861-1992-0.

LINDEROVÁ, Ivica. *Cestovní ruch: teoretická a právní východiska*. Vydání první. V Praze: Idea servis, 2015. ISBN 978-80-85970-86-9.

Internetové zdroje:

http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics/cs

<http://www.cap.cz/>

<http://www.ckp.cz/>

<http://www.cobx.org/>

<http://www.cpp.cz/>

<http://www.globalassistance.cz/>

<http://www.koop.cz/>

<http://www.mdcr.cz/cs/default.htm>

<http://www.mmr.cz/cs/Uvodni-strana>

<http://www.skp.sk/>

Legislativní zdroje:

ČESKÁ REPUBLIKA. Občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů*. 2012, částka 33, 89/2012 Sb.

ČESKÁ REPUBLIKA. O pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 2014, částka 142, 168/1999 Sb.

ČESKÁ REPUBLIKA. O provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů: zákon o silničním provozu. In: *Sbírka zákonů*. 2016, částka 17, 361/2000 Sb.

ČESKÁ REPUBLIKA. O pozemních komunikacích: ve znění pozdějších předpisů,. In: *Sbírka zákonů*. 2015, ročník 2015, částka 108, 13/1997 Sb.

ČESKÁ REPUBLIKA. *Rozsudek: jménem republiky*. In: v Brně, 2013, 25 Cdo 232/2012. Dostupné také z: <http://kraken.slv.cz/25Cdo232/2012>

ČESKÁ REPUBLIKA. VYHLÁŠKA Ministerstva financí: kterou se provádí zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu. In: *Předpis*. 2008, ročník 2008, částka 58, 205/1999 Sb.

SLOVENSKÁ REPUBLIKA. Zákon o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú: a o zmene a doplnení niektorých zákonov. In: ročník 2015, 381/2001 Z. z.

CHORVATSKO. *Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, č. 151/05, změny č. 36/09, 75/09, 76/13 a 152/2014*. In: . 2014.

Citace:

[1] § 1 odst. 2 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích

[2] § 1 odst. 2 zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu provozem vozidla

[3] § 10 zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu provozem vozidla

[4] § 18 odst. 2 zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu provozem vozidla

[5] § 2 odst. 2 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích

[6] § 3 odst. 1 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích.

[7] § 4 odst. 1 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích.

[8] § 47 odst. 1 zákona č. 361/2000 Sb., o provozu vozidla na pozemních komunikacích

[9] § 5 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích.

[10] § 6 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích.

[11] § 7 odst. 2 zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu provozem vozidla

[12] § 7 odst. 3 zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu provozem vozidla

- [13] § 7 odst. 4 zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu provozem vozidla
- [14] § 7 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích.
- [15] § 9 odst. 1 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích.
- [16] Asistenční služby. *Epojisteni.cz* [online]. [cit. 2016-04-27]. Dostupné z: <http://www.epojisteni.cz/asistencni-sluzby/>
- [17] Celkový přehled počtu subjektů. *Česká národní banka* [online]. [cit. 2016-04-27]. Dostupné z: https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB24.SUBJECTS_COUNTS_2
- [18] *Council of Bureaux: Documents of the Green Card Pillar* [online]. 2015 [cit. 2016-04-27]. Dostupné z: <http://www.cobx.org/content/default.asp?PageID=58&DocID=66864>
- [19] *Česká kancelář pojistitelů: Historie* [online]. [cit. 2016-04-27]. Dostupné z: http://www.ckp.cz/tisk/statistiky_a_informace.php?id=0
- [20] CHORVATSKO. *Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, č. 151/05, změny č. 36/09, 75/09, 76/13 a 152/2014*. In: . 2014. Dostupné z: <http://www.zakon.hr/z/370/Zakon-o-obveznim-osiguranjima-u-prometu>
- [21] LEJSEK, Zdeněk. Na dovolenou nejraději v srpnu. *Statistika&My* [online]. 2015 [cit. 2016-04-27]. Dostupné z: <http://www.statistikaamy.cz/2015/07/na-dovolenou-nejradeji-v-srpnu/>
- [22] LINDEROVÁ, Ivica. *Cestovní ruch: teoretická a právní východiska*. Vydání první. V Praze: Idea servis, 2015. ISBN 978-80-85970-86-9.
- [22] MINISTERSTVO DOPRAVY. *Počet nehod v silničním provozu podle jednotlivých měsíců* [online]. 2015 [cit. 2016-04-27]. Dostupné z: https://www.sydos.cz/cs/rocenka-2014/rocenka/htm_cz/cz14_624000.html
- [23] MINISTERSTVO DOPRAVY. *Ročenka dopravy 2014: Mezioborové srovnání přepravních výkonů osobní dopravy* [online]. 2015 [cit. 2016-04-27]. Dostupné z: https://www.sydos.cz/cs/rocenka-2014/rocenka/htm_cz/cz14_511000.html
- [24] MINISTERSTVO DOPRAVY. *Ročenka dopravy 2014: Souhrnný přehled o silničních vozidlech registrovaných v ČR* [online]. 2015 [cit. 2016-04-27]. Dostupné z: https://www.sydos.cz/cs/rocenka-2014/rocenka/htm_cz/cz14_420100.html
- [25] MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. *Počet cest rezidentů a jejich průměrné výdaje na cestovní ruch v roce 2015* [online]. (2016) [cit. 2016-04-27]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/a6e7ee4f-2a6f-46a4-ac13-099bc5477e3f/Vyjezdovy-a-domaci-CR-rok-2015-z.pdf>

[26]*Cenytisku.cz: kalkulace ceny* [online]. [cit. 2016-04-28]. Dostupné z:
<http://www.cenytisku.cz/sheetprint/>

Seznam použitých zkratk

ČKP – Česká kancelář pojistitelů

ČNB – Česká národní banka

EHP – Evropský hospodářský prostor

EU – Evropská unie

EUR – euro

Kč – koruna česká

Kn – chorvatská kuna

MF – Ministerstvo financí

MTPL – Motor Third Party Liability insurance

PČR – policie ČR

VIG – Vienna insurance group

7 Příloha

Příloha A Dotazník

Vážení respondenti,

jmenuji se Pavlína Slaninová a jsem studentkou Vysoké školy polytechnické v Jihlavě. Ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, jehož výsledky budou použity do závěrečné práce. Práce se zabývá zjištěním úrovně informovanosti a celkového povědomí o povinném ručení a řešení dopravních nehod v České republice i v zahraničí.

Charakter otázek je různorodý, jsou zde otázky jak otevřené tak i s možností výběru z nabízených odpovědí.

Vyplnění dotazníku zabere několik minut, jeho vyplnění je anonymní a prosím o sdělení pravdivých informací.

Děkuji Vám za spolupráci.

1. Vlastníte vozidlo?

- a) ANO
- b) NE

** Pokud jste odpověděl/a NE, pokračujte otázkou č. 3*

2. Máte možnost čerpání asistenčních služeb z Vašeho povinného ručení?

- a) ANO
- b) NE
- c) Nevím

3. Co kryje povinné ručení?

- a) újmu/škodu způsobenou provozem motorového vozidla
- b) škoda na vlastním vozidle

4. Co kryje havarijní pojištění?

- a) újmu/škodu způsobenou provozem motorového vozidla
- b) škoda na vlastním vozidle

5. Má povinné ručení v ČR určený min. limit?

- a) ANO
- b) NE

** Pokud jste odpověděl/a NE, pokračujete otázkou č. 7*

6. V jaké výši?

7. V české legislativě se rozděluje újma na zdraví a újma na věcech, je rozdíl v případě řešení čerpání limitů z povinného ručení.

- a) ANO
- b) NE

** Pokud jste odpověděl/a NE, pokračujte otázkou č. 9*

8. Víte jaký?

9. Byl/a jste někdy účastníkem dopravní nehody?

- a) ANO
- b) NE

10. Kdo řeší dopravní nehody s nepojištěným vozidlem?

11. V jakých případech pojišťovna nevyplácí pojistné plnění z povinného ručení dle zákona? Více správných odpovědí (max. 4).

- újmu na věcech řidičovi, který dopravní nehodu způsobil
- strýc si půjčí vozidlo od neteře, a při couvání narazí do svých vlastních vrat
- žádné výluky nejsou, je to na posouzení dané pojišťovny
- dopravní nehoda způsobena vozidly stejného majitele, ale jsou odlišní provozovatelé
- dopravní nehoda způsobena vozidly stejného provozovatele
- újmu na zdraví řidičovi, který dopravní nehodu způsobil
- při motoristickém závodě, při kterém je povinnost dodržovat pravidla provozu na pozemních komunikacích.
- újmu na věcech přepravované osoby, která nežije ve společné domácnosti s pojištěným

12. V jakých situacích se volá Policie ČR (při dopravní nehodě na území ČR)?

Více správných odpovědí (max. 6).

- škoda nad 100 000 Kč
- lehké zranění
- vozidlo na leasing
- škoda do 50 000 Kč
- poškození svodidel
- poškození dopravního značení
- úmrtí
- těžké zranění
- při poškození firemního vozidla
- škoda do 20 000 Kč
- při každé dopravní nehodě u škod v jakékoliv výši

13. Při cestách na dovolenou po ČR nebo do zahraničí využíváte osobní vozidlo?

- a) ANO
- b) NE

14. V případě čerpání asistenčních služeb, víte na koho se obrátit?

- a) ANO
- b) NE

** Pokud jste odpověděl/a NE, pokračujte otázkou č. 16*

15. Na jakou společnost?

--

16. V případě dopravní nehody s vozidlem registrované v ČR, ve které jste v pozici jako poškozený, víte, kde máte uplatnit svůj nárok na uhrazení škody?

Zvolte alespoň jednu možnost

- Česká kancelář pojistitelů
- na pojišťovně viníka
- na své pojišťovně
- nárok neuplatňujeme, vše vyřizuje viník dopravní nehody
- u škodního zástupce
- u makléře
- v servise, který bude škodu (vozidlo) opravovat
- u zdravotní pojišťovny (při úraze)

17. V případě dopravní nehody s vozidlem registrované mimo ČR, ve které jste v pozici jako poškozený, víte, kde máte uplatnit svůj nárok na uhrazení škody?

Zvolte alespoň jednu možnost

- Česká kancelář pojistitelů
- na pojišťovně viníka (v zahraničí)
- na své pojišťovně
- nárok neuplatňujeme, vše vyřizuje viník dopravní nehody
- u škodního zástupce
- u makléře
- v servise, který bude škodu (vozidlo) opravovat
- u zdravotní pojišťovny (při úraze)

18. Platí povinné ručení sjednané v ČR i v EU?

- a) ANO
- b) NE
- c) ANO, ale má určité omezení

19. Dopravní nehoda způsobená v zahraničí, př. české vozidlo způsobí škodu na německém vozidle na Slovensku, podle jaké legislativy bude událost řešena?

- a) dle české, jelikož škoda bude nárokována z povinného ručení viníka
- b) dle slovenské, podle místa dopravní nehody
- c) dle německé, dle místa poškozeného
- d) legislativa v rámci škod je stejná, nezáleží na státě či místě

20. Jaká je Vaše věková kategorie?

- a) 15 – 25 let
- b) 26 – 40 let
- c) 41 – 55 let
- d) 55 +

Mockrát děkuji za Váš čas