



HRVATSKO
DRUŠTVO
ZA TRANSPORTNO
PRAVO
*Croatian
Transport
Law
Association*

TEMA BROJA

TRANSPORTER BR. 17, PROSINAC 2024.

Tin Aničić, odvjetnik
Kovačević Prpić Simeunović d.o.o.

Pravilnik o postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u prometu

28. lipnja 2024. Upravno vijeće Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA) usvojilo je Pravilnik o postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u prometu („Pravilnik“) čijim su stupanjem na snagu prestale važiti Smjernice i preporuke za postupanje po članku 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (ZOOP) prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu od 23. siječnja 2020. Pravilnikom se propisuju obveze osiguratelja prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti. Drugim riječima, Pravilnik ne utječe na materijalna prava osiguranih osoba i osiguratelja koje one mogu imati po općim propisima.

Značajan dio Pravilnika posvećen je ostvarenju prava na obaviještenost oštećene osobe. Tako je osiguratelj dužan javno objaviti, a po zaprimanju odštetnog zahtjeva oštećenoj osobi predati, dokument naziva „Ključne informacije za oštećenu osobu“ (KIZO) koji je standardiziran po uzoru na prilog Pravilnika. KIZO daje odgovore na pitanja: što činiti u slučaju nesreće, kako i kome podnijeti odštetni zahtjev, postupka procjene i obrade odštetnih zahtjeva i rokova te donošenja obrazložene ponude, odgovora i pravo prigovora.

U smislu prava na obaviještenost, osiguratelj je dužan oštećenu osobu na jasan, jednostavan i razumljiv način upoznati s njegovim obvezama, tijeku

procesa rješavanja odštetnog zahtjeva i potrebnim podacima, što uključuje i obavijest o načinu na koji se može informirati o statusu postavljenog zahtjeva.

U pogledu prikupljanja podataka, osiguratelj se je dužan ograničiti na pribavljanje isključivo nužnih podataka o nesreći, te mu se nameće obveza da samostalno pribavi podatke i/ili dokumentaciju za rješavanje odštetnog zahtjeva koja mu je dostupna, uključujući i dokumentaciju od nadležnih tijela koja raspolažu podacima vezanim uz prometnu nesreću (primjerice, odgovorni osiguratelj ne smije uvjetovati postupanje po odštetnom zahtjevu, tako što traži od oštećene osobe da dostavi policijski zapisnik, iako istim raspolaže policija i dostupan je osiguratelju).

Pri donošenju odluke o odštetnom zahtjevu osiguratelj je dužan uzeti u obzir dostavljeni nalaz i mišljenje neovisnog vještaka („privatnog vještaka“) i ponudu ili račun za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kojeg je oštećena osoba osobno izabrala te obrazložiti eventualno neprihvatanje istog nalaza i mišljenja odnosno ponude/računa popravka u odgovarajućem dijelu ili u cijelosti. Dakle, Pravilnik neprijeporno daje nalazu i mišljenju vještaka oštećene osobe, ponudi (odnosno predračunu za popravak vozila) i računu istu dokaznu snagu u postupku pred osiguravateljem.

Takvo je rješenje sukladno odredbi Pravilnika da odluku o odštetnom zahtjevu osiguratelj ne smije uvjetovati sklapanjem nagodbe i/ili popravkom vozila kod određene servisne radionice, niti upućivati na navedeno kao da je to najbolji ili jedini način rješavanja odštetnog zahtjeva te da je nužno prihvatiti ponuđeni iznos kao končan iznos.

Na taj je način Pravilnik normirao stav sudske prakse da osobe imaju pravo same izabrati servis gdje žele popraviti svoje vozilo te da servisima nitko ne može nametati cijenu sata njihova rada, uz uvjet da vozilo bude popravljeno sukladno pravilima struke. Pravilnik također regulira i sadržaj obrazložene ponude i utemeljenog odgovora te nameće proaktivan pristup osiguratelju radi isplate naknade štete odnosno njenog nespornog iznosa najkasnije u roku od 15 dana od dana slanja utemeljenog odgovora kojega je dužan poslati najkasnije u roku od 60 dana od dana postavljanja odštetnog zahtjeva.

Zaključno, Pravilnik nameće obvezu osiguratelja da, najkasnije do sredine siječnja 2025. usvoje interni akt kojim jasno i detaljno propisuju postupak rješavanja odštetnih zahtjeva te da, najkasnije do 1. lipnja 2025., uspostave i elektroničku evidenciju svih primljenih odštetnih zahtjeva koja kronološki evidentira svaki primljeni zahtjev i svako postupanje u njegovom rješavanju najkasnije 3 radna dana od dana zaprimanja.