

KLJUČNE INFORMACIJE ZA OŠTEĆENU OSOBU

(u slučaju štete iz automobilske odgovornosti)

osiguratelja EUROHERC osiguranje d.d.

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u prometnoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebnom vozila, važno je biti upoznat s procesom obrade odštetnih zahtjeva od strane društva za osiguranje (dalje: Osiguratelj). Ovaj vodič pružit će Vam osnovne informacije o ključnim elementima procesa podnošenja odštetnog zahtjeva i obrade šteta kod Osiguratelja kako biste bolje razumjeli svoja prava tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

A - ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU PROMETNE NESREĆE?

1. Što učiniti u slučaju materijalne štete:

- vozači, sudionici prometne nesreće, u kojoj je uzrokovana samo materijalna šteta na vozilima, dužni su, ako je to moguće odmah ukloniti vozila s kolnika i omogućiti nesmetano odvijanje prometa
- vozači, sudionici prometne nesreće su dužni popuniti i potpisati Europsko izvješće o nesreći ili na drugi način razmijeniti osobne podatke, podatke o vozilima (registarska oznaka, vlasništvo) i društvima za osiguranje (naziv društva i polica osiguranja)
- kada na mjestu nesreće nema vlasnika vozila ili druge oštećene stvari, vozač vozila je dužan vlasniku vozila ili druge oštećene stvari ostaviti podatke o sebi i vozilu kojim je uzrokovao prometnu nesreću.

2. Što učiniti u slučaju tjelesnih ozljeda ili gubitka života:

- sudionik u prometnoj nesreći u kojoj je netko izgubio život ili je ozlijeđen, dužan je pružiti prvu pomoć ozlijeđenima, pozvati hitnu pomoć, ostati na mjestu prometne nesreće osim ako mu je samom potrebna liječnička pomoć
- dužan je poduzeti sve što je u njegovoj moći da se otklone nove opasnosti koje mogu nastupiti na mjestu prometne nesreće i da se omogući normalan tok prometa te da nastoji da se ne mijenja stanje na mjestu nesreće i da se sačuvaju postojeći tragovi, uz uvjet da poduzimanje tih mjera ne ugrožava sigurnost prometa
- o prometnoj nesreći obavijestiti najbližu policijsku upravu ili policijsku postaju i pričekati dolazak ovlaštene osobe koja obavlja očevid.

3. Europsko izvješće o nesreći:

- popunjavanje Europskog izvješća o nesreći služi za utvrđivanje činjeničnog stanja i ne znači da je među vozačima postignuta suglasnost glede krivnje, niti se potpisivanjem priznaje krivnja

- uredno popunjeno Europsko izvješće o nesreći može se koristiti kao odštetni zahtjev po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti, odnosno kao izjava o okolnostima načina nastanka prometne nesreće
- vozači ne smiju napustiti mjesto prometne nesreće dok nisu popunili i potpisali Europsko izvješće ili na drugi način razmijenili osobne podatke i podatke o vozilima.

4. Dokumentiranje nastale štete

- dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće:
 - fotografirajte mjesto nesreće, položaj svih vozila koja su sudjelovala, oštećenja na vozilima, tragove kočenja i ostale značajne tragove na mjestu prometne nesreće, na vozilima i kolniku
 - ako je moguće, fotografirajte i dokumentaciju (prometnu dozvolu, vozačku dozvolu).

5. Primjeri i situacije u kojima ste dužni pozvati policiju

- prijavite događaj policiji kada to nalažu propisi, a posebno kada je bilo ozlijeđenih i smrtno stradalih osoba ili ako se radilo o: požaru, eksploziji ili većoj materijalnoj šteti
- kada postoji drugi razlog zbog kojeg smatrate da policija treba izaći na mjesto prometne nesreće (drugi sudionik napustio mjesto nesreće, odbija dati osobne podatke, radi se o sudaru s neregistriranim vozilom, radi se o vožnji bez vozačke dozvole, postoji sumnja da je vozač alkoholiziran/pod utjecajem opijata i sl.) i obaviti očevid prometne nesreće.

B - POSTAVLJANJE ODŠETNOG ZAHTEJVA

1. Kome podnosim odštetni zahtjev?

- odštetni zahtjev podnosite Osiguratelju kod kojeg je osigurano vozilo osobe koja je odgovorna za nastalu prometnu nesreću, ako Vam je ta informacija poznata. Provjeru gdje je vozilo osigurano možete napraviti upisom registarskih oznaka na web stranicu <https://huo.hr/hr/provjera-osiguranja>. U slučaju da Vam nije poznata registarska oznaka, javite se Hrvatskom uredu za osiguranje. Preporučuje se odštetni zahtjev podnijeti što prije.

2. Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

- oštećena osoba (vlasnik ili korisnik vozila, ozlijeđena osoba, vlasnik oštećene stvari) ili osoba koju je oštećenik ovlastio može podnijeti odštetni zahtjev:
 - osobno u poslovnica Osiguratelja
 - elektroničkom poštom na adrese koje se mogu pronaći na: <https://www.euroherc.hr/stete/>.
- ako niste vlasnik vozila, već je to leasing društvo, u slučaju imovinske štete na vozilu, kao primatelj leasinga, prijavite štetu Osiguratelju u leasing društvu u što kraćem roku.

3. Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- prometna dozvola za oštećeno vozilo
- vozačka dozvola osobe koja je upravljala vozilom u trenutku nesreće
- popunjeno Europsko izvješće ili podaci o drugom sudioniku prometne nesreće (broj police, registarska oznaka vozila)
- broj računa za isplatu (IBAN), koji se dostavlja sukladno odredbama GDPR-a
- ako zbog oštećenja vozila nisu pokretna - informaciju o lokaciji na kojoj se vozilo ili vozila nalaze
- u slučaju oštećenja imovine: dokaz o vlasništvu oštećenog objekta (npr. zemljišnoknjižni izvadak, posjedovni list i sl.)
- samo iznimno u slučaju izlaska policije, policijski zapisnik te zapisnik o alkotestiranju.

4. Dodatne važne napomene Osiguratelja:

- prilikom traženja podataka Osiguratelj će se ograničiti samo na nužne podatke (primjerice kod imovinskih šteta, podatke sadržane u

Europskom izvješću o nesreći, identifikacijske podatke, kontakt podatke, podatak o načinu isplate naknade štete)

- uz obrazloženje zašto je to ključno, Osiguratelj može zatražiti i uputiti na dostavu dodatne dokumentacije neophodne za rješavanje odštetnog zahtjeva, a koju ne može samostalno pribaviti ili ako ste u posjedu iste, a kako bi obrada štete bila brža i efikasnija
- Osiguratelj je dužan komunicirati na transparentan i razumljiv način i omogućiti Vam dostupnost informacija o tijeku postupka i rokovima rješavanja odštetnog zahtjeva
- Osiguratelj ne smije uvjetovati rješavanje odštetnog zahtjeva odnosno isplatu naknade štete ili nespornog dijela naknade štete, primjerice, 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.

5. Koje informacije mogu očekivati od društva za osiguranje odmah pri podnošenju odštetnog zahtjeva?

- Osiguratelj će dodijeliti jedinstveni broj (oznaku predmeta) za Vaš odštetni zahtjev (prijavu štete), na temelju kojeg ćete pratiti status štete tijekom postupka obrade kod društva za osiguranje
- naznačiti datum evidentiranja odštetnog zahtjeva (datum podnošenja odštetnog zahtjeva)
- pružiti informacije o daljnjim postupcima Osiguratelja, posebice procjene štete
- Osiguratelj Vas je dužan, po primitku odštetnog zahtjeva, bez odgođe upoznati s Vašim pravima, kao i s obvezama Osiguratelja te aktivno i bez odugovlačenja poduzimati potrebne radnje radi ispunjavanja svojih obveza
- Osiguratelj Vam već u ovoj fazi, u dijelu imovinske štete može ponuditi da izaberete način (mogućnosti) rješavanja odštetnog zahtjeva koji može biti: a) po računu popravka, b) bez računa popravka
- Osiguratelj je dužan sve načine rješavanja objasniti na jasan, transparentan i jednostavan način.

C - PROCJENA I OBRADA ODŠTETNIH ZAHTJEVA OD STRANE DRUŠTVA ZA OSIGURANJE

1. Osiguratelj će obaviti izvid štete, tj. procjenu visine štete.
2. Na temelju procjene, procjenitelj Osiguratelja će utvrditi oštećenja te sastaviti tzv. *Izvid štete* s opisom (vrsta oštećenja na vozilu, dijelovi za popravak i/ili zamjenu, pripadni broj i vrsta radnih sati).
3. *Izvid štete* se dostavlja oštećenoj osobi/vlasniku vozila i/ili servisnoj radionici (ovisi o suglasnosti oštećene osobe), a isti ne predstavlja izjavu o odgovornosti Osiguratelja.
4. Imate pravo za popravak vozila slobodno izabrati servisnu radionicu, a ne samo onu koju nudi Osiguratelj, vodeći računa da se time ne poveća šteta odnosno oteža ispunjenje obveze odgovornog Osiguratelja.

5. U slučaju da se tijekom popravka vozila utvrdi da postoje oštećenja koja nisu evidentirana u *Izvidu štete*, potrebno je zatražiti Osiguratelja da obavi naknadni izvid štete.
6. Osiguratelj će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opunomoćili na dogovoreni način, sukladno uobičajenim načinima poslovne komunikacije, osim ako je obavezan način komunikacije propisan.
7. Imate pravo, o svom trošku, angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja, pri čemu će se Osiguratelj detaljno očitovati na sve eventualno sporne elemente tog nalaza i mišljenja.
8. Uz procjenu štete, Osiguratelj provodi i provjeru visine i osnovanosti odštetnog zahtjeva, tj. svoje obveze na temelju dostavljene dokumentacije.

D - OBRAZLOŽENA PONUDA, UTEMELJENI ODGOVOR I VAŠE PRAVO NA PRIGOVOR

1. Osiguratelj ima rok od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva dostaviti pisanu obrazloženu ponudu za naknadu štete ili pisani utemeljeni odgovor ako je odgovornost za naknadu štete sporna ili kada visina štete nije u potpunosti utvrđena.

a) Obrazložena ponuda mora sadržavati:

- naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke
- dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije
- izjavu odgovornog Osiguratelja da je utvrdio svoju obvezu za naknadu štete, te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom
- odgovorni Osiguratelj je dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti
- izjavu da će isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude, pri čemu navedeni rok isplate mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva
- detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno
- uputu o pravu na podnošenje prigovora i načinu podnošenja prigovora na odluku Osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.

b) Utemeljeni odgovor mora sadržavati:

- kada je Osiguratelj utvrdio da nije odgovoran za naknadu štete:
 - naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke
 - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije
 - izjavu Osiguratelja da je utvrdio da nije odgovoran te detaljno, jednostavno i razumljivo obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom o razlozima isključenja odgovornosti, uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju
 - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka vezane uz odgovornost za naknadu štete
 - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku Osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.
- kada odgovorni Osiguratelj utvrdi da je odgovoran samo za dio naknade štete:
 - naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke
 - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije
 - izjavu Osiguratelja da je utvrdio da je odgovoran samo za dio naknade štete te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom

- odgovorni Osiguratelj dužan je na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore, izjavu da će isplatiti nesporni iznos iz utemeljenog odgovora u roku od 15 dana od dana slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva, detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka te sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, ako su dostavljeni, uputu o načinu podnošenju prigovora na odluku Osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.

▪ kada odgovorni Osiguratelj ne može u potpunosti utvrditi visinu štete:

- naziv odluke, datum njenog donošenja
- dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije, izjavu odgovornog Osiguratelja o svojoj odgovornosti te da ne može u potpunosti utvrditi visinu štete te razloge zbog kojih ne može u potpunosti utvrditi visinu štete
- detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom
- odgovorni Osiguratelj je dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti iz kojih razloga nije mogao u potpunosti utvrditi visinu štete, te kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore
- izjavu da će isplatiti nesporni iznos u roku od 15 dana od dana slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva
- detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno
- uputu o načinu podnošenju prigovora na odluku Osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.

2. Ako Vam Osiguratelj bez odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ne dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete, odnosno utemeljeni odgovor, a spor mirnim putem ne možete riješiti s Osigurateljem kao ni pred Centrom za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili drugim mirnim putem <https://mpu.gov.hr/mirno-rjesavanje-sporova-medijacija/26978>, možete zatražiti zaštitu svoga prava sudskim putem, odnosno možete podnijeti tužbu protiv Osiguratelja.

3. Oštećena osoba koja nije zadovoljna načinom postupanja Osiguratelja u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva, može se obratiti Pravobranitelju u području osiguranja pri Hrvatskom uredu za osiguranje te podnijeti predstavku HANFA-i.