

KLJUČNE INFORMACIJE ZA OŠTEĆENU OSOBU

(u slučaju štete nastale iz odgovornosti zračnog prijevoznika odnosno operatora zrakoplova)
osiguratelja EUROHERC osiguranje d.d.

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u zrakoplovnoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom zrakoplova, 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. Sukladno odredbama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu zračni prijevoznik, odnosno operator zrakoplova obavezan je sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu prouzročenu putnicima, prtljazi, teretu i trećim osobama, koju prouzroči zrakoplov registriran u skladu s odredbama Zakona i Uredbom EZ br. 785/2004, ako se nalazi na teritoriju RH, odnosno u njezinom zračnom prostoru.

A - ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU ZRAKOPLOVNE NESREĆE?

- sudionik u zrakoplovnoj nesreći u kojoj je netko izgubio život ili je ozlijeđen, dužan je pružiti prvu pomoć ozlijeđenima, pozvati hitnu pomoć, ostati na mjestu nesreće osim ako mu je samom potrebna liječnička pomoć
- o zrakoplovnoj nesreći obavijestiti policiju i/ili Agenciju za istraživanje nesreća u zračnom, pomorskom i željezničkom prometu, kada to nalažu propisi, a posebno kada je bilo ozlijeđenih ili smrtno stradalih osoba ili ako se radilo o:
 - požaru, eksploziji ili većoj materijalnoj šteti
 - drugom razlogu zbog kojeg smatrate da policija treba izaći na mjesto zrakoplovne nesreće (drugi sudionik napusti mjesto nesreće, odbija dati osobne podatke, radi se o sudaru s neregistriranim zrakoplovom, radi se o upravljanju zrakoplova bez odgovarajuće dozvole, postoji sumnja da je pilot alkoholiziran/pod utjecajem opijata i sl.) i obaviti očevid zrakoplovne nesreće.
- dužan je poduzeti sve što je u njegovoj moći da se otklone nove opasnosti koje mogu nastupiti na mjestu nesreće i osigurati da se ne mijenja stanje na mjestu nesreće
- poduzmite sve što je moguće da biste štetu umanjili, odnosno ako je to moguće, spriječite nastanak veće štete
- razmijenite osobne podatke i podatke o zrakoplovima i društvima za osiguranje s ostalim sudionicima nesreće
- ako je moguće, dokumentirajte nastalu štetu: fotografirajte mjesto nesreće, oštećenja na zrakoplovima ili drugim oštećenim stvarima i ostale značajne tragove na mjestu

B - POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTEVA

1. Kome podnosim odštetni zahtjev?

- odštetni zahtjev podnosite Osiguratelju kod kojeg je osiguran zrakoplov osobe koja je odgovorna za nastalu zrakoplovnu nesreću. Provjeru vlasništva zrakoplova možete provjeriti u Hrvatskom registru civilnih zrakoplova na WEB adresi – www.ccaa.hr.

2. Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

- oštećena osoba (vlasnik oštećenog zrakoplova ili druge oštećene stvari, ozlijeđena osoba, bliski srodnici smrtno stradale osobe) 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/>.

3. Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- zapisnik policije o očevidu zrakoplovne nesreće i/ili zapisnik Agencije za istraživanje nesreća u zračnom, pomorskom i željezničkom prometu
- upisni list zrakoplova iz Hrvatskog registra civilnih zrakoplova;
- dozvola za upravljanje zrakoplovom - osobe koja je upravljala zrakoplovom u trenutku nesreće
- u slučaju tjelesne ozljede, medicinska dokumentacija (od prvog pregleda do završetka liječenja), a u slučaju smrti, smrtni list, dokaz o srodstvu bliskih srodnika koji imaju pravo na naknadu štete (rodni listovi, potvrde o prebivalištu) te dokumentacija za pogrebne i druge troškove
- u slučaju oštećenja stvari, dokaz o vlasništvu oštećene stvari, procjena štete, fotografije oštećene stvari, račun popravka
- broj računa za isplatu (IBAN)
- informaciju o lokaciji na kojoj se zrakoplov nalazi.

4. Dodatne važne napomene Osiguratelja:

- Prilikom traženja podataka Osiguratelj će se ograničiti samo na nužne podatke (primjerice kod imovinskih šteta na stvarima, podatke sadržane u zapisniku policije i identifikacijske podatke, kontakt podatke, podatak o načinu isplate naknade štete).
- 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, 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 odštetnog zahtjeva tijekom postupka obrade kod društva za osiguranje
- naznačiti datum evidentiranja odštetnog zahtjeva (datum podnošenja odštetnog zahtjeva)
- pružiti informacije o daljnjim postupcima obrade odštetnog zahtjeva
- Osiguratelj Vas je dužan, po primitku odštetnog zahtjeva, bez odgode 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 na stvarima 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 zrakoplovu ili drugoj oštećenoj stvari vozilu, dijelovi za popravak i/ili zamjenu, pripadni broj i vrsta radnih sati).
3. *Izvid štete* se dostavlja oštećenoj osobi/vlasniku zrakoplova ili druge oštećene stvari i/ili servisnoj radionici (ovisi o suglasnosti oštećene osobe), a isti ne predstavlja izjavu o odgovornosti Osiguratelja.
4. Imate pravo za popravak zrakoplova ili druge oštećene stvari 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 zrakoplova ili druge oštećene stvari 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 - OBJASNOVA PONUĐA, 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 i 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.