

## KIZO - Ključne informacije za oštećenu osobu (u slučaju štete iz automobilske odgovornosti) osiguratelja GRAWE Hrvatska d.d.

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u prometnoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom 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 i postupke tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

### A DIO – ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU PROMETNE NESREĆE?

#### Što učiniti u slučaju materijalne štete:

- Nije propisana zakonska obveza obavještanja policije, ali u slučaju da obavijestite policiju, policijski službenici mogu izaći na mjesto prometne nesreće o kojima su obaviješteni i obaviti očevid prometne nesreće ili vas uputiti na poduzimanje određenih radnji (npr. potpisivanje Europskog izvješća i razmjenu podataka).
- Vozači, sudionici prometne nesreće, u kojoj je uzrokovana samo materijalna šteta na vozilima, dužni su, ukoliko je to moguće, odmah ukloniti vozila s kolnika, omogućiti nesmetano odvijanje prometa (Čl.176.ZOSPC-a\*).

**Što učiniti u slučaju tjelesne ozljede ili gubitka života:**  
U slučaju u tjelesne ozljede sudionika ili gubitka života sudionika → pozovite policiju i hitnu pomoć (čl. 175. ZOSPC)

#### Ispunite Europsko izvješće o nesreći:

- Ispunjavanje Europskog izvješća služi za utvrđivanje činjeničnog stanja i ne znači da je među vozačima postignuta suglasnost glede krivnje, niti se potpisivanjem priznaje krivnja. Uredno ispunjeno Europsko izvješće o nesreći može se koristiti kao odštetni zahtjev po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti, odnosno kao izjava o okolnostima načina nastanka štetnog događaja (čl.38. ZOOP\*\*).
- 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. (čl. 176 ZOSPC).

- Ako nemate Europsko izvješće, na drugi način razmijenite osobne podatke (tko je upravljao vozilom) i podatke o vozilima (registarska oznaka, vlasništvo) i društvima za osiguranje (policama osiguranja od automobilske odgovornosti) (čl. 176. ZOSPC).

#### Dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće:

- Fotografirajte mjesto nesreće položaj svih vozila koja su sudjelovala neposredno nakon nesreće,
- Detaljno fotografirajte 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).

#### Primjeri situacija u kojima ste obvezni pozvati policiju:

- ako osobe koje su bile prisutne kod nesreće (potencijalni svjedoci) odbiju dati osobne podatke, a radi se o nesreći s posljedicom ozljede sudionika ili gubitka života sudionika,
- vozilo nije u voznom stanju (onesposobljeno je za daljnje kretanje na cesti),
- sudara s neregistriranim vozilom,
- ako drugi sudionik odbije dati osobne podatke,
- ako drugi sudionik napusti mjesto nesreće,
- kod osnovane sumnje na alkoholiziranost vozača / vožnju pod opijatima i slično,
- kod vožnje bez vozačke dozvole.

### B DIO – POSTAVLJANJE ODŠETNOG ZAHTJEVA

#### Kome podnosim odštetni zahtjev?

U slučaju prometne nesreće **odštetni zahtjev podnosite Osiguratelju kod kojeg je osigurano vozilo osobe koja je odgovorna za nastalu prometnu nesreću**, ako vam je ta informacija poznata, a u suprotnom provjerom na internetskim stranicama Hrvatskog ureda za osiguranje unosom registarske oznake možete saznati tko je Osiguratelj. U slučaju da Vam nije poznata registarska oznaka, javite se Hrvatskom uredu za osiguranje. Preporuča se odštetni zahtjev podnijeti što prije.

#### Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

**Oštećena osoba**, vlasnik vozila (može biti primjerice leasing društvo) ili osoba koju je vlasnik ovlastio može podnijeti odštetni zahtjev fizički u bilo kojem uredu Osiguratelja (popis ureda nalazi se na poveznici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini/>), internetskim putem na poveznici <https://www.grawe.hr/prijava-stete-iz-automobilske-odgovornosti/>, e-mailom na [stete.vozila@grawe.hr](mailto:stete.vozila@grawe.hr), poštom na adresu GRAWE Hrvatska d.d., Ulica grada Vukovara 5, 10000 Zagreb ili putem telefona 072 300 301.

Primjerice, ako niste vlasnik vozila, već je to leasing društvo, u slučaju materijalne štete na vozilu, kao primatelj leasinga, prijavite štetu Osiguratelju i leasing društvu u što kraćem roku.

#### Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- prometna dozvola za vozila
- 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)
- preporučeno je dostaviti i broj računa za isplatu (IBAN)
- ukoliko 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 i u slučaju izlaska policije policijski zapisnik

#### Dodatne važne napomene Osiguratelja:

Prilikom traženja podataka od oštećene osobe Osiguratelj će se ograničiti samo na nužne podatke (primjerice kod materijalnih šteta, podatkesadržane u Europskom izvješću o nesreći, identifikacijske podatke, kontakt podatke, podatak o načinu isplate naknadeštete).

- Uz obrazloženje zašto je to ključno, Osiguratelj može zatražiti i uputiti na dostavu dodatne dokumentacije neophodne za

rješavanje odštetnog zahtjeva. Pri čemu Osiguratelj ne smije od oštećene osobe tražiti dokumentaciju koju može samostalno pribaviti (primjerice, policijski zapisnik, Izviješće o alko-testu, skicu lica mjesta).

- 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 te pojasniti izbor načina rješavanja odštetnog zahtjeva.

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

Osiguratelj će:

- dodijeliti jedinstveni broj (oznaku predmeta) za Vašu prijavu štete (odštetnog zahtjeva) a temeljem kojeg ćete pratiti status štete tijekom postupka obrade kod Osiguratelja
- 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 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 nekim slučajevima, može ponuditi da izaberete mogućnosti rješavanja odštetnog zahtjeva koji može biti: **a) isplata servisnoj radionici; b) isplata oštećenoj osobi.**

**Napomena:** Osiguratelj je dužan sve načine rješavanja detaljno i nedvojbeno objasniti. Potpisivanjem izjave o namirenju ili ugovora/sporazuma o nagodbi gubite pravo traženja dodatne isplate naknade štete. Možete odbiti ponudu za sklapanje nagodba i svejedno dobiti naknadu štete. Ugovori o nagodbi su konačni i obvezujući. Uslučaju sklapanja nagodbe, Osiguratelj nije odgovoran za bilo kakva plaćanja izvan tog ugovora.

## C DIO – PROCJENA I OBRADA ODŠTETNIH ZAHTEJEVA OD STRANE DRUŠTVA ZA OSIGURANJE

- Osiguratelj će obaviti izvid štete, tj. procjenu visine štete (u prostorima društva za osiguranje ili na lokaciji vozila/na mjestu nesreće i sl.).
- Temeljem 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) i fotografijama oštećenja.
- „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.
- Imate pravo za popravak štete slobodno izabrati ovlaštenog pružatelja usluga (servisnu radionicu).**
- U slučaju da se tijekom popravka vozila utvrdi da postoje oštećenja koja nisu evidentirana u „Izvidu štete“, možete zatražiti da se obavi naknadni izvid štete.**
- Osiguratelj će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opunomoćili na dogovoreni način, telefonski, putem e- maila ili pošte kako bi pružio informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.
- Imate pravo, o svom trošku, angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja osobito ako se ne slažete s procjenom Osiguratelja, pri čemu će se Osiguratelj detaljno očitovati na sve elemente tog nalaza i mišljenja.**
- Uz procjenu štete, Osiguratelj provodi i provjeru visine i osnovanosti odštetnog zahtjeva, tj. svoje obveze temeljem dostavljene dokumentacije.

## D DIO – OBRAZLOŽENA PONUDA, UTEMELJENI ODGOVOR I VAŠE PRAVO NA PRIGOVOR

- Osiguratelj ima rok od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva dostaviti:
  - **pisanu obrazloženu ponudu za naknadu štete kada odgovornost za naknadu štete nije sporna i kada je utvrdio visinu štete ili pisani utemeljeni odgovor ako je odgovornost za naknadu štete sporna ili kada visina štete nije u potpunosti utvrđena.**
  - a. **Obrazložena ponuda** iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati:
    - naziv odluke iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te ime, prezime i 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 (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.), zatim specifikaciju utvrđene visine štete i iznosa naknade štete koju će isplatiti uključujući primijenjene specifične faktore, a uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju, pri čemu je odgovorni osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore, uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
    - **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**
    - **oštećena osoba ima pravo na isplatu zakonskih zatezних kamata od dana podnošenja odštetnog zahtjeva u slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa u prethodno navedenom roku**
    - detaljno očitovanje na sve točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i 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. **Utemeljen odgovor** iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati sljedeće:
    - Kada je Osiguratelj utvrdio da nije odgovoran za naknadu štete:
      - naziv odluke iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te ime, prezime i 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 obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) o razlozima isključenja odgovornosti, uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju, pri čemu je odgovorni Osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je utvrdio da nije odgovoran,
      - detaljno očitovanje na sve točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i ponudu odnosno račun za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je isto dostavljeno
      - 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 iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te ime, prezime i 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 (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.), zatim specifikaciju utvrđene visine štete i iznosa naknade štete odnosno nespornog dijela, uključujući primijenjene specifične faktore, a uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju, pri čemu je odgovorni Osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore, uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
        - **izjavu da će isplatiti nesporni iznos u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti i kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,**
        - **oštećena osoba ima pravo na isplatu zakonskih zatezних kamata od dana podnošenja odštetnog zahtjeva u slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa u prethodno navedenom roku**
        - detaljno očitovanje na sve točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i ponudu odnosno račun za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, ako su dostavljeni
        - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.
  - 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 niste u mogućnosti 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 može podnijeti tužbu protiv Osiguratelja.
  - 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-A.

\*Zakon o sigurnosti prometa na cestama

\*\* Zakon o obveznim osiguranjima u prometu

VAŽNO JE ZNATI: Imajte na umu da svaki Osiguratelj može prilagoditi ovdje opisani proces rješavanja odštetnih zahtjeva prema svakom konkretnom slučaju, ali u skladu s važećim zakonodavstvom. Također, informacije iz dijela A ovoga dokumenta detaljno su propisane Zakonom o sigurnosti prometa na cestama te su za njegovu provedbu nadzor nadležni policijski službenici odnosno ministarstvo nadležno za unutarnje poslove.