

KIZO - Ključne informacije za oštećenu osobu (u slučaju štete iz odgovornosti vlasnika odnosno korisnika brodice na motorni pogon odnosno jahte nanese trećim osobama) osiguratelja GRAWE Hrvatska d.d.

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u pomorskoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom brodice na motorni pogon odnosno jahte, 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 POMORSKE NESREĆE?

Što učiniti u slučaju pomorske nesreće:

- pružite prvu pomoć i pozovite hitnu pomoć ako ima ozlijeđenih osoba
- razmijenite osobne podatke i podatke o brodici odnosno jahti i društvima za osiguranje s ostalim sudionicima pomorske nesreće.

Dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće:

- fotografirajte mjesto pomorske nesreće
- ako je moguće, fotografirajte i dokumentaciju (plovidbenu dozvolu, upisni list brodice ili jahte).

Primjeri situacija u kojima ste obvezni pozvati policiju ili lučku kapetaniju:

- prijavite događaj policiji ili lučkoj kapetaniji kada to nalažu propisi, a osobito kada je bilo ozlijeđenih ili smrtno stradalih osoba ili ako se radilo o:
 - požaru ili eksploziji
 - drugom razlogu zbog kojeg smatrate da policija ili lučka kapetanija treba izaći na mjesto pomorske nesreće i obaviti očevid prometne nesreće (npr. drugi sudionik napusti mjesto pomorske nesreće, odbija dati osobne podatke, radi se o sudaru s neregistriranim plovilom, radi se o plovidbi bez valjane dozvole za upravljanje plovilom, postoji sumnja da je vozač pod utjecajem alkohola ili droga i sl.)

B DIO – POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTEVA

Kome podnosim odštetni zahtjev?

U slučaju prometne nesreće **odštetni zahtjev podnosite Osiguratelju kod kojeg je osigurana brodice na motorni pogon ili jahta koja je odgovorna za nastalu prometnu nesreću**, ako vam je ta informacija poznata. Provjeru vlasništva brodice ili jahte možete napraviti upisom registarskih oznaka ili naziva brodice odnosno jahte na poveznici <https://eplovilo.pomorstvo.hr>. Preporuča se odštetni zahtjev podnijeti što prije.

Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

Oštećena osoba ili osoba koju je oštećena osoba ovlastila može podnijeti odštetni zahtjev fizički u bilo kojem uredu Osiguratelja (popis ureda nalazi se na poveznici <https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini/>), e-mailom na stete@grawe.hr, poštom na adresu GRAWE Hrvatska d.d., Ulica grada Vukovara 5, 10000 Zagreb ili putem telefona 072 300 301.

Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- medicinska dokumentacija: ime liječnika koji Vas je pregledao i uputio na liječenje ili koji Vas liječi, nalaz liječnika o vrsti i težini ozljede, o nastalim eventualnim posljedicama.
- ako je nesretni slučaj imao za posljedicu smrt, korisnik osiguranja je odštetnom zahtjevu dužan priložiti potrebnu medicinsku i ostalu dokumentaciju (npr. smrtni list, rješenje o nasljeđivanju)
- u slučaju izlaska policije ili lučke kapetanije, zapisnik policije odnosno lučke kapetanije
- preporučeno je dostaviti i broj računa za isplatu (IBAN).

Dodatne važne napomene Osiguratelja:

- Prilikom traženja podataka od oštećene osobe Osiguratelj će se ograničiti samo na nužne podatke (primjerice 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. Pri čemu Osiguratelj ne smije od oštećene osobe tražiti dokumentaciju koju može samostalno pribaviti (primjerice, policijski zapisnik, Izviješće o alko-testu).

- Osiguratelj je dužan komunicirati na transparentan i razumljiv način i omogućiti Vam dostupnost informacija o tijeku postupka i rokovima 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.

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.

Napomena: Potpisivanjem izjave o namirenju ili ugovora/sporazuma o nagodbi gubite pravo traženja dodatne isplate naknade štete. Možete odbiti ponudu za sklapanje nagodbe i svejedno dobiti naknadu štete. Ugovori o nagodbi su konačni i obvezujući. Usučaju sklapanja nagodbe, Osiguratelj nije odgovoran za bilo kakva plaćanja izvan tog ugovora.

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

1. Osiguratelj će obaviti procjenu visine štete temeljem dostavljene medicinske dokumentacije, a u slučaju potrebe pozvati Vas i na pregled kod liječnika cenzora.
2. 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.
3. **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.**
4. Uz procjenu štete, Osiguratelj provodi i provjeru visine i osnovanosti odštetnog zahtjeva, tj. svoje obveze temeljem dostavljene dokumentacije.

D DIO – OBJASNENA 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 kada odgovornost za naknadu štete nije sporna i kada je utvrdio visinu štete ili pisanu utemeljeni odgovor ako je odgovornost za naknadu štete sporna ili kada visina štete nije u potpunosti utvrđena.**
 - a. **Objasnjena 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 osiguravatelj 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, 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** 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 osiguravatelj 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,
 - Kada odgovorni Osiguratelj utvrdi **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 odgovornog Osiguratelja o svojoj odgovornosti te da nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete te razloge zbog kojih nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete,
 - 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 osiguravatelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kojih razloga nije bio u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete, 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, 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 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/mirom-rjesavanje-sporova-medijacija/26978>), možete zatražiti zaštitu svoga prava sudskim putem, odnosno može 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.