

## Ključne informacije za oštećenu osobu (u slučaju štete od odgovornosti vlasnika brodice ili jahte prema trećim osobama) Hrvatskog ureda za osiguranje

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u pomorskoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom brodice odnosno jahte, važno je biti upoznat s procesom obrade odštetnih zahtjeva od strane Hrvatskog ureda za osiguranje Zagreb, Martićeva 71 (dalje: HUO). Ovaj vodič pružit će Vam osnovne informacije o ključnim elementima procesa podnošenja odštetnog zahtjeva i obrade šteta kod HUO-a kako biste bolje razumjeli svoja prava tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

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

- pružite prvu pomoć i pozovite hitnu pomoć ukoliko ima ozlijeđenih osoba;
- prijavite događaj policiji ili lučkoj kapetaniji kada to nalažu propisi, a posebno kada je bilo ozlijeđenih ili smrtno stradalih osoba ili ako se radilo o:
  - požaru ili eksploziji;
  - većoj materijalnoj šteti na plovilu;
  - postoji drugi razlog zbog kojeg smatrate da policija ili lučka kapetanija treba izaći na mjesto pomorske nesreće (drugi sudionik napusti mjesto nesreće, odbija dati osobne podatke, radi se o sudaru s neregistriranim plovilom, radi se o plovidbi bez valjane dozvole za upravljanje plovila, postoji sumnja da je vozač alkoholiziran/pod utjecajem opijata i sl.) i obaviti očevid pomorske nesreće;
- poduzmite sve što je moguće da biste štetu umanjili ili uklonili, odnosno ako je to moguće, spriječite nastanak veće štete;
- razmijenite osobne podatke i podatke o plovilima i društvima za osiguranje s ostalim sudionicima prometne nesreće;
- dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće: fotografirajte mjesto nesreće, oštećenja na brodici ili jahti. Ako je moguće, fotografirajte i dokumentaciju (plovidbenu dozvolu, upisni list brodice ili jahte, itd).

### B DIO - POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTEVA

#### 1. Kome podnosim odštetni zahtjev?

Odštetni zahtjev podnosite HUO-u.  
Preporuča se odštetni zahtjev podnijeti što prije.

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

**Oštećena osoba** ili osoba koju je oštećenik ovlastio može podnijeti odštetni zahtjev i to: putem online prijave, putem e-maila ili poslati poštom na adresu HUO-a.  
*Ako niste vlasnik plovila, već je to leasing društvo, u slučaju materijalne štete na plovilu, kao primatelj leasinga, prijavite štetu HUO-u i leasing društvu u što kraćem roku.*

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

- plovidbena dozvola za oštećeno plovilo;
- valjana dozvola osobe koja je upravljala plovilom u trenutku nesreće;
- preporučeno je dostaviti i broj računa za isplatu (IBAN);
- informaciju o lokaciji na kojoj se plovilo nalazi;
- 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 te zapisnik o alkotestiranju i zapisnik lučke kapetanije.

#### DODATNE VAŽNE NAPOMENE:

- prilikom traženja podataka HUO će se ograničiti samo na nužne podatke ( identifikacijske podatke, kontakt podatke, podatak o načinu isplate naknade štete).
- Uz obrazloženje zašto je to ključno, HUO 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. Pri navedenom, HUO ne smije od oštećene osobe tražiti dokumentaciju koju može samo stalno pribaviti (primjerice, policijski zapisnik, izvješće o alkotestu, i dr.).
- HUO je dužan komunicirati na transparentan i razumljiv način i omogućiti Vam dostupnost informacija o tijeku postupka i rokovima rješavanja odštetnog zahtjeva.
- HUO ne smije uvjetovati rješavanje odštetnog zahtjeva odnosno isplatu naknade štete ili nespornog dijela naknade štete, primjerice, sklapanjem nagodbe i/ili popravkom plovila 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 konačan

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

HUO će:

- dodijeliti jedinstveni broj (oznaku predmeta) za Vašu prijavu štete (odštetnog zahtjeva), a temeljem kojeg ćete pratiti status štete tijekom postupka obrade
- naznačiti datum evidentiranja odštetnog zahtjeva (datum podnošenja odštetnog zahtjeva);
- pružiti informacije o daljnjim postupcima HUO-a

HUO Vas je dužan, po primitku odštetnog zahtjeva, bez odgode upoznati s Vašim pravima, kao i s obvezama HUO-a te aktivno i bez odugovlačenja poduzimati potrebne radnje radi ispunjavanja svojih obveza.

HUO Vam već u ovoj fazi, u dijelu materijalne štete, može ponuditi da izaberete mogućnosti rješavanja odštetnog zahtjeva koji može biti:

- a) isplata servisnoj radionici;
- b) isplata oštećenoj osobi.

Napomena: HUO je dužan sve načine rješavanja objasniti na jasan, transparentan i jednostavan način. 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. U slučaju sklapanja nagodbe, HUO nije odgovoran za bilo kakva plaćanja izvan tog ugovora..

## C DIO - PROCJENA I OBRADA ODŠTETNIH ZAHTJEVA

1. **Imate pravo za popravak štete slobodno izabrati ovlaštenog pružatelja usluga (servisnu radionicu).**
2. HUU 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 zakonom) kako bi pružio informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.
3. **Imate pravo, o svom trošku, angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja, pri čemu će se HUU detaljno očitovati na sve eventualno sporne elemente tog nalaza i mišljenja.**

HUU 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

1. HUU 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** 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 HUU-a 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.),
    - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je HUU dužan 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 (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), 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 također pravo na isplatu zakonskih zatezних kamata od dana podnošenja odštetnog zahtjeva, u slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa u roku navedenom u prethodnom odlomku,**
    - 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 HUU-a i roku od 15 dana u kojem će HUU odgovoriti na taj prigovor.
  - b) **Utemeljeni odgovor** mora sadržavati:
    - Kada je HUU 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 HUU-a da je utvrdio da nije odgovoran te detaljno, jednostavno i razumljivo 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, ,
      - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka vezane uz odgovornost za naknadu štete.
      - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku HUU-a i roku od 15 dana u kojem će HUU odgovoriti na taj prigovor.
    - Kada HUU 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 HUU-a 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.),
      - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je HUU dužan 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, te kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
      - **izjavu da će isplatiti nesporni iznos iz utemeljenog odgovora u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,**
      - **oštećena osoba ima također pravo na isplatu zakonskih zatezних kamata od dana podnošenja odštetnog zahtjeva, u slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa u roku navedenom u prethodnom odlomku,**
      - 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 HUU-a i roku od 15 dana u kojem će HUU odgovoriti na taj prigovor.
    - Kada HUU nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete:
      - naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
      - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
      - izjavu HUU-a 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.),
      - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je HUU dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti iz kojih razloga nije bio u mogućnosti 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 (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), 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,
      - 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 HUU-a i roku od 15 dana u kojem će HUU odgovoriti na taj prigovor.
2. Ako Vam HUU 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 HUU-m kao ni pred Centrom za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili drugim mirnim putem <https://mpu.gov.hr/mirno-riesavanje-sporova-medijacija/26978>, možete zatražiti zaštitu svoga prava sudskim putem, odnosno može podnijeti tužbu protiv HUU-a.
3. Oštećena osoba koja nije zadovoljna načinom postupanja u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva, može se obratiti Pravobranitelju u području osiguranja pri Hrvatskom uredu za osiguranje te podnijeti predstavku HANFA-i.