

**ZBORNİK SA 12. SAVJETOVANJA  
O OBRADI I LIKVIDACIJI MEĐUNARODNIH  
AUTOMOBILSKIH ŠTETA**

Lovran, travanj 2004.

Izdavač:  
**Hrvatski ured za osiguranje**  
**10000 Zagreb, Martićeva 73**

Za izdavača:  
**Ante Lui**

Priprema:  
**Marija Matijević**

Naklada:  
**200 komada**

Autori:  
**Günter Albrecht**  
**Frits Blees**  
**Ulf Blomgren**  
**Davor Dorbolo**  
**Darinko Ivković**  
**Katina Kaleb**  
**Berislav Matijević**  
**Marijan Mihelčić**  
**Hrvoje Pauković**  
**Mariusz W. Wichtowski**

## TEME 12. SAVJETOVANJA HRVATSKOG UREDA ZA OSIGURANJE

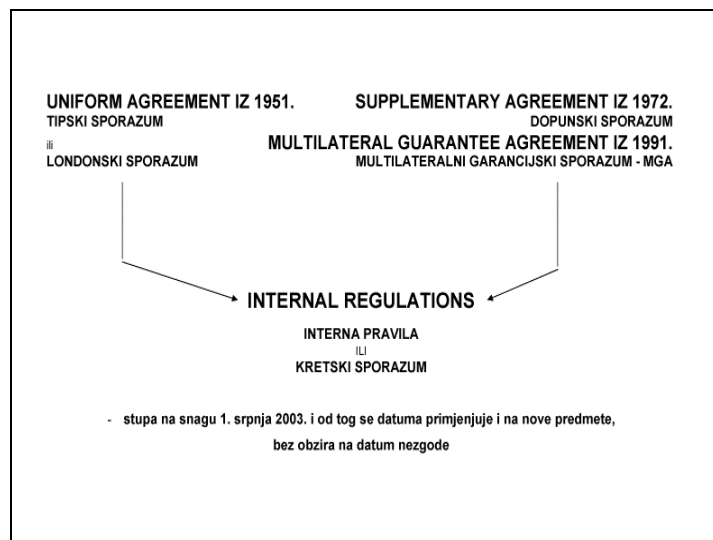
<b>Kretski sporazum</b> (Marijan Mihelčić, Hrvatski ured za osiguranje)	5
<b>Mirenje - alternativni način rješavanja sporova</b> (Hrvoje Pauković, Croatia osiguranje d.d.)	21
<b>Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim osiguranjima i drugim osigurateljno pravnim propisima u Njemačkoj</b> (Davor Dorbolo, AVUS Graz)	33
<b>Brza i aktivna likvidacija automobilskih šteta</b> (Darinko Ivković, Euroherc osiguranje d.d.)	41
<b>Prijevare u osiguranju s posebnim osvrtom na osiguranje od automobilske odgovornosti</b> (Berislav Matijević, Croatia osiguranje d.d.)	47
<b>Rad Informacijskog centra pri Hrvatskom uredu za osiguranje</b> (Katina Kaleb, Hrvatski ured za osiguranje)	71
<b>5. Smjernica Europske unije o osiguranju motornih vozila - sadržaj i komentari</b> (Frits Blees, nizozemski Ured - Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars)	77
<b>Švedsko i hrvatsko osiguranje od automobilske odgovornosti - što možemo naučiti jedni od drugih</b> (Ulf Blomgren, švedski Ured - Trafikforsakringsforeningen)	89
<b>Poljsko tržište osiguranja od automobilske odgovornosti pri ulasku u Europsku uniju</b> (Mariusz W. Wichtowski, poljski ured - Polish Motor Insurers' Bureau)	97
<b>Kasko osiguranje u Austriji</b> (Günter Albrecht, austrijski ured - Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs)	109

**Marijan Mihelčić**

---

**KRETSKI SPORAZUM**

Slide 1



Slide 2

- Kretski sporazum se sastoji od**
- obveznih odredbi (I, IV, V, VI i VII dio) te
  - fakultativnih odredbi (II i III dio) tj. posebnih odredbi kojima se uređuju ugovorni odnosi između ureda i to
    - na temelju zelene karte (II dio)
    - na temelju pretpostavljenog osigurateljnog pokrivanja, uobičajenog stacioniranja - najčešće registracijske pločice (III dio)

\* Hrvatski ured za osiguranje

### Slide 3

#### Članak 1. - SVRHA

- Svrha sporazuma je uređivanje uzajamnih odnosa između nacionalnih ureda za osiguranje u duhu Preporuke br. 5 iz 1949. godine, a koji odnosi su dosada bili regulirani u Londonskom sporazumu i MGA
- U skladu s nazivom Sporazuma samo Uredi imaju direktna prava prema Sporazumu - članovi i korespondenti mogu prava iz Sporazuma ostvarivati samo preko Ureda

### Slide 4

#### Članak 2. - DEFINICIJE

- U usporedbi s dosadašnjim sporazumima (LS i MGA) uvode se neke nove definicije (osiguratelj, korespondent, nezgoda, oštećenik, Savjet ureda) dok su neke stare definicije ispuštene (Obradivački ured, Ispladni ured, Uslužni ured, Ured potpisnik) - što je stvorilo popriličnu zbrku i silna opisivanja.

### Slide 5

#### Članak 3. - OBRADA ODŠTETNOG ZAHTJEVA

- Ured je u najkraćem mogućem roku o nezgodi dužan obavijestiti osiguratelja koji je izdao zelenu kartu ili policu osiguranja. Ured je bez odgode dužan proslijediti odštetni zahtjev imenovanom korespondentu a ako inozemni osiguratelj nema imenovanog korespondenta, Ured je dužan sam preuzeti obradu štete ili obradu štete povjeriti drugom obrađivaču
- Ured obrađuje štete potpuno autonomno u skladu s propisima koji su na snazi u zemlji nezgode. Ured je isključivo nadležan za tumačenje nacionalnog prava zemlje nezgode
- Štetu obrađuje u najboljem interesu osiguratelja koji je izdao zelenu kartu ili policu osiguranja
- Ured ne smije svojevoljno i bez pisane suglasnosti osiguratelja povjeriti obradu štete obrađivaču koji u šteti ima financijskog interesa (preuzeta odredba Londonskog sporazuma i MGA o koliziji interesa)

## Slide 6

### Članak 3. - OBRADA ODŠTETNOG ZAHTJEVA

- Ako je šteta veća od propisane svote pokrića u zemlji nezgode odnosno prelazi uvjete ili ograničenja propisana u zemlji nezgode, ali je pokrivena policom osiguranja inozemnog osiguratelja - Ured ili njegov član (obrađivač) dužni su se glede obrade dijela štete iznad svote pokrića konzultirati s inozemnim osigurateljem
- *Nema obveze konzultacije s inozemnim osigurateljem ako se po propisima zemlje nezgode primjenjuju svote pokrića iz police osiguranja inozemnog osiguratelja koje prelaze zakonske svote pokrića u zemlji nezgode odnosno narečene uvjete ili ograničenja*

## Slide 7

### Članak 4. - KORESPONDENTI

- Svaki Ured samostalno utvrđuje uvjete prema kojima daje, odbija ili opoziva svoju suglasnost za imenovanje korespondenta u skladu s propisima svoje zemlje
- *Svaki Ured može odbiti odnosno opozvati svoju suglasnost osim u dva slučaja:*
  - kada je suglasnost zatražena u ime člana drugog Ureda za podružnicu tog člana ako je ta podružnica uredno registrirana za obavljanje poslova osiguranja od automobilske odgovornosti u zemlji Ureda koji izdaje suglasnost - suglasnost se daje automatski
  - ako inozemni Ured u ime svog člana zatraži suglasnost da njegov korespondent bude već postojeći ovlašteni predstavnik za rješavanje šteta koji je imenovan sukladno 4. Smjernici o osiguranju od automobilske odgovornosti, takav se zahtjev inozemnog osiguratelja ne može odbiti (vrijedi za zemlje Europskog gospodarskog prostora - EEA i Švicarske). U opravdanim slučajevima (npr. zloraba ovlaštenja za rješavanje šteta) Ured, međutim, može opozvati suglasnost za korespondenta

## Slide 8

### Članak 4. - KORESPONDENTI

- *Potreba nominiranja "društva za davanje pokrića" tzv. "fronting društva" otpada, svaka agencija specijalizirana za rješavanje šteta uz suglasnost Ureda zemlje u kojoj je ta agencija registrirana - može biti imenovana za korespondenta, a da za nju ne mora jamčiti društvo za osiguranje*
- Iz narečenih primjera vidljiva je kompatibilnost Kretskeg sporazuma i 4. Smjernice

## Slide 9

### Članak 4.

- *Zahtjev za imenovanjem korespondenta Ured šalje e-mailom ili faxom uz dokaz da predloženi korespondent prihvaća traženo imenovanje*
- *Ured će dati ili uskratiti svoju suglasnost u roku od 3 mjeseca od datuma primitka zahtjeva te će o svojoj odluci i datumu stupanja na snagu obavijestiti Ured koji je postavio zahtjev te korespondenta*
- *Ako odgovor ne stigne u roku 3 mjeseca smatra se da je suglasnost dana*

## Slide 10

### Članak 4.

- *Korespondent je isključivo nadležan za rješavanje odštetnih zahtjeva u ime Ureda koji je dao suglasnost na njegovo imenovanje i za osiguratelja koji je tražio njegovo imenovanje*
- *Ured međutim može u svakom trenutku i bez obveze navođenja razloga preuzeti obradu i isplatu odštetnog zahtjeva od korespondenta*

## Slide 11

### Članak 4.

- *Korespondent obrađuje sve odštetne zahtjeve u skladu s propisima koji su u primjeni u zemlji nezgode.*
- *Ako očekivana šteta prelazi uvjete ili zakonsku svotu pokrivača u zemlji nezgode ali je pokrivena policom osiguranja inozemnog osiguratelja - korespondent je dužan konzultirati se s inozemnim osigurateljem (vidi članak 3.5) a ukoliko to ne učini, neće imati pravo na jamstvo prema članku 4.7 stavak 2*



## Slide 12

### Članak 4.

- *Ukoliko se, iz bilo kojeg razloga, javi potreba da Ured koji je dao suglasnost za imenovanje korespondenta umjesto imenovanog korespondenta isplati naknadu štete oštećenoj osobi, imat će pravo na refundaciju isplaćenog iznosa direktno od Ureda koji mu je poslao zahtjev za imenovanje korespondenta, u skladu s odredbama članka 5.*

## Slide 13

### Članak 4.

- Korespondent i inozemni osiguratelj mogu slobodno dogovoriti **uvjete refundacije** isplaćenih iznosa i **visinu obrađivačke pristojbe ...**
  - takvi dogovori, međutim, ne važe za Urede - za Ured koji nastupa umjesto korespondenta isključivo se primjenjuju odredbe iz članka 5. Kretskog sporazuma

## Slide 14

### Članak 4.

- *Ako korespondent koji je obradio i isplatio štetu nije bio u stanju od inozemnog osiguratelja dobiti refundaciju isplaćenog iznosa, dugovani iznos će mu refundirati njegov nacionalni ured - a kojemu je inozemni Ured kojega je inozemni osiguratelj član dužan **direktno** refundirati isplaćeni iznos, te obrađivačku proviziju sukladno odredbi članka 5. (a ne eventualno niže ugovoreni iznos obrađivačke provizije)*
- *Ured će prije refundacije isplaćenog iznosa svom članu - korespondentu provjeriti da li je šteta isplaćena u skladu s odredbama članka 4.4. - drugim riječima, Ured će provjeriti da li je korespondent poduzeo sve korake odnosno obradio štetu na način kako bi je i sam Ured obradio*

## Slide 15

### Članak 4.

- Opoziv ili otkaz suglasnosti - 3 slučaja
  - strani osiguratelj želi promijeniti korespondenta
  - korespondent želi opoziv svojeg imenovanja
  - Ured želi opozvati svoju suglasnost
- *U sva 3 slučaja Ured koji je dao suglasnost određuje datum prestanka svoje suglasnosti (uz spomenutu iznimku glede ovlaštenog predstavnika za rješavanje šteta koji je imenovan sukladno 4. smjernici)*

## Slide 16

### Članak 5.

- *Zahtjev za refundaciju postavlja se putem faksa ili e-maila inozemnom osiguratelju odnosno inozemnom Uredu i to unutar roka od jedne godine (po LS i MGA do sada 3 godine, zaključak 29. sjednice Opće skupštine Savjeta Ureda iz Hamburga) od dana zadnje isplate u korist oštećene osobe - uz specifikaciju:*
  - isplaćenih iznosa odštete
  - isplaćenih iznosa za vanjske usluge
  - obrađivačke pristojbe

## Slide 17

### Članak 5.

- *Mogućnost postavljanja zahtjeva za refundaciju djelomično isplaćenog iznosa odštete te isplaćenih iznosa za vanjske usluge (kada npr. nisu riješeni svi odštetni zahtjevi iz iste nezgode)*
- *Mogućnost postavljanja zahtjeva za obrađivačku pristojbu u takvom slučaju tek kada je osnovni iznos za koji je postavljen zahtjev za refundaciju veći od 1.500 € (zaključak 37. sjednice Opće skupštine Savjeta ureda iz Lyona)*

## Slide 18

### Članak 5.

- Ukoliko je odštetni zahtjev riješen otklonom bez isplate naknade štete, obrađivač ima pravo na refundaciju isplaćenih iznosa za vanjske usluge te na iznos minimalne obrađivačke pristojbe
- *Ukoliko odštetni zahtjev nije postavljen, iznos minimalne obrađivačke pristojbe se ne može potraživati*

## Slide 19

### Članak 5.

- **Dugovani iznosi plativi su u zemlji i nacionalnoj valuti korisnika** (u pravilu je to valuta zemlje u kojoj se dogodila nezgoda) ili u eurima po službenom tečaju u zemlji obrađivača na dan kada je obrađivač postavio zahtjev za refundaciju
- Refundacija treba uslijediti unutar roka od dva mjeseca, bez troškova za korisnika nakon toga se automatski zaračunava zatezna kamata po stopi od 12% godišnje
  - zatezna se kamata zaračunava od dana kada je obrađivač postavio zahtjev za refundaciju do dana primitka doznake dugovanog iznosa od strane banke korisnika

## Slide 20

### Članak 5.

- Refundacija treba uslijediti i bez dostave prateće dokumentacije (dokumentacije koja se odnosi na rješavanje odštetnog zahtjeva, uključujući i objektivni dokaz o isplati), refundacija se ne može uvjetovati dostavom dokumentacije koja nije bila priložena uz zahtjev za refundaciju te na taj način odložiti plaćanje refundacije ili odgodu rokova te kamata propisanih Sporazumom
- Kod vlastitog zahtjeva za refundaciju preporuča se međutim priložiti prateću dokumentaciju i obrazložiti osnovu i visinu štete
- Na zahtjev člana Ureda koji je izdao zelenu kartu ili policu osiguranja odnosno Ureda čiji je on član, prateću dokumentaciju treba dostaviti odmah.

## Slide 21

### Članak 6.

- Svaki Ured jamči da će njegovi članovi refundirati dugovane iznose.
- Ako neki član ne refundira dugovani iznos unutar roka od 2 mjeseca računajući od dana kada mu je obrađivač postavio zahtjev za refundaciju dugovanog iznosa, na zahtjev Ureda zemlje nezgode ili njegovog ovlaštenog obrađivača, Ured jamac će mu sam umjesto svojeg člana refundirati dugovani iznos
- *Ovaj zahtjev za aktiviranje jamstva - "Guarantee call" Ured zemlje nezgode ili njegov ovlašteni obrađivač postavlja putem faksa ili e-maila i to unutar roka od 12 mjeseci računajući od datuma kada je obrađivač postavio zahtjev za refundaciju dugovanog iznosa u skladu s člankom 5.*

## Slide 22

### Članak 6.

- *Po primitku Zahtjeva za aktiviranje jamstva "Guarantee call", Ured jamac dužan je refundaciju izvršiti **unutar roka od mjesec dana***
- *Po isteku roka od mjesec dana Uredu jamcu se **automatski** zaračunava **zatezna kamata** po stopi od **1% mjesečno (12% godišnje)**, i to na dugovani iznos kojeg osiguratelj nije podmirio uvećan za već prirasle kamate (ali za maksimalno 12 mjeseci)*
  - *zatezna kamata Uredu jamcu se obračunava od dana postavljanja Zahtjeva za aktiviranje jamstva "Guarantee call" do dana doznake dugovanog iznosa*

## Slide 23

### Članak 6.

- *Ukoliko je Uredu jamcu tek po isteku roka od 12 mjeseci postavljen Zahtjev za aktiviranje jamstva, tj. zahtjev da umjesto svojeg člana obrađivaču refundira dugovani iznos, njegove su obveze u svojstvu jamca ograničene na iznos zatražen od njegovog člana uz 12 mjesečnu kamatu obračunatu po stopi od 12% godišnje - dakle, može prirasti maksimalno 12% kamata na osnovni iznos / tijekom kamata je limitiran na 12 mjeseci počevši od dana kada je obrađivač postavio osiguratelju zahtjev za refundaciju dugovanog iznosa*

## Slide 24

### Članak 6.

- *Nakon isteka 24 mjeseca računajući od dana kada je obrađivač postavio osiguratelju zahtjev za refundaciju dugovanog iznosa više nije moguće aktiviranje jamstva prema Uredu čiji član nije izvršio refundaciju dugovanog iznosa*
- *Dužnik ostaje samo osiguratelj i to za dugovani iznos i zateznu kamatu*

## Slide 25

### II Dio (članci 7., 8. i 9.)

- **Fakultativne odredbe**
  - ... **posebne odredbe** koje uređuju ugovorne odnose između Ureda isključivo temeljem zelene karte

## Slide 26

### Članak 7.

- Sve zelene karte smatraju se valjanim za razdoblje od najmanje 15 dana od dana početka njihove valjanosti
- Ukoliko je zelena karta izdata za kraće razdoblje, Ured po čijoj je ovlasti zelena karta izdata jamči pokriće za najmanje 15 dana od dana početka njene valjanosti
- Uredi ovlaštaju svoje članove da izdaju zelene karte njihovim osiguranicima isključivo za vozila koja su registrirana u zemljama za koje je odnosni Ured nadležan. Iznimno, član Ureda može uz ovlast svog Ureda izdavati zelene karte i na području pojedine države u kojoj ne postoji Ured - pod uvjetom da je taj član registriran u toj državi
- U tom slučaju član može izdavati zelene karte samo za vozila registrirana u toj državi
- Ukoliko je Ured neke države suspendiran iz članstva Sustava zelene karte, Uredi drugih država mogu ovlastiti svoje članove da izdaju svoje zelene karte u toj državi. O svakoj takvoj ovlasti treba obavijestiti Savjet ureda (zaključak s 37. Opće skupštine Savjeta ureda u Lyonu)

## Slide 27

### Članak 7.

- *Nema automatskog proširenja važnosti zelene karte na područje države novoprimljenog ureda, člana Sustava zelene karte - zelena karta važi samo kad je unesena međunarodna oznaka novoprimljenog ureda ako nije prekrižena te ako je na poleđini naznačena adresa novoprimljenog ureda. Uredi mogu bilateralno dogovoriti priznavanje važnosti takvih neaktualiziranih zelenih karata*
- *Rukom ili strojno nadopisane međunarodne oznake nekog Ureda na zelenoj karti ne znači proširenje jamstva Ureda. Ovakva zelena karta ne smatra se, međutim, neovlašteno ili protupravno izdata u smislu članka 9. Kretskog sporazuma, nadopisane međunarodne oznake smatraju se kao da nisu napisane (zaključak 37. Sjednice Opće skupštine Savjeta ureda iz Lyona)*

## Slide 28

### Članak 8.

- *Svaki zahtjev za potvrdom valjanosti zelene karte mora biti postavljen faksom ili e-mailom*
- *Ured odnosno osiguratelj se treba o valjanosti dostavljene zelene karte očitovati unutar roka od 3 mjeseca*
- *Ukoliko **nema odgovora na zahtjev za potvrdom pokrića** (podnositelj zahtjeva treba priložiti sveukupnu raspoloživu dokumentaciju), zelena karta će se smatrati valjanom*

## Slide 29

### Članak 9.

- *Ured po čijoj je ovlasti njegov član izdao zelenu kartu jamči i za*
  - *falsificirane*
  - *neovlašteno izdate*
  - *protupravno izmijenjene*
  - *zelene karte ukoliko je dotično vozilo registrirano u zemlji tog Ureda!!!*

## Slide 30

### Članak 9.

- Ako je dakle primjerice hrvatska zelena karta izdata za tursko vozilo (što je najstrože zabranjeno), a ona bude krivotvorena onda Hrvatski ured za osiguranje ne jamči
- **Izuzetak:**
  - ako primjerice neko hrvatsko društvo za osiguranje u Rusiji (gdje ne postoji Ured zelene karte) putem svoje ovlaštene podružnice u Rusiji izda zelenu kartu za vozilo koje je tamo registrirano, a zelena karta bude krivotvorena onda ipak jamči hrvatski Ured

## Slide 31

### III Dio (Članci 10. - 14.)

- **Fakultativne odredbe**
  - ... **posebne odredbe** koje uređuju ugovorne odnose između Ureda temeljem pretpostavljenog osigurateljnog pokrivača = **prijašnji Multilateralni garancijski sporazum**

## Slide 32

### Članak 10.

- Svaki Ured jamči za naknadu štete nastale iz nezgode u kojoj je sudjelovalo vozilo koje je **uobičajeno stacionirano u zemlji** koja je potpisnica ovog dijela, **bez obzira da li je vozilo osigurano ili nije**

## Slide 33

### Članak 11.

- Definicija "koncepta uobičajenog stacioniranja"
  - teritorij države registracijske pločice
  - teritorij pločice osiguranja ili oznake raspoznavanja analogne registracijskoj pločici (kada za neka vozila ne postoji obveza registracije)
  - prebivalište osobe koja trajno raspolaže vozilom (za određene vrste vozila za koja ne postoji obveza da moraju imati registracijsku pločicu, pločicu osiguranja ili oznaku raspoznavanja)

## Slide 34

### Članak 11.

- *Ako vozilo*
  - *ne nosi službenu registracijsku pločicu iako bi ju trebalo nositi*
  - *nosi registracijsku pločicu koja nije ili više nije službeno izdata za to vozilo*
  - *nosi registracijsku pločicu koja je izdata za neko drugo vozilo*
- *tada jamči Ured zemlje u kojoj se dogodila nezgoda.*

## Slide 35

### Članak 13.

- **Potvrdu o uobičajenom stacioniranju nekog vozila u dotičnoj zemlji na dan štetnog događaja Ured treba dati u roku 3 mjeseca od datuma zahtjeva**
- **Ako po isteku tog roka ne pristigne nikakav odgovor smatrat će se potvrđenim da je vozilo uobičajeno stacionirano na području zemlje tog Ureda**
- *Upit i odgovor šalju se faksom ili e-mailom*



**Članak 14.**

- Odnosi se na dosadašnja **ograničenja** koja su proizlazila iz Multilateralnog garancijskog sporazuma (privremena registracijska pločica) te Luksemburškog protokola:
  - Uredi jamče za štete nastale od vozila s privremenim registracijskim pločicama koje se dogode unutar 12 mjeseci od datuma isteka naznačenog na privremenoj registracijskoj pločici
  - Uredi, potpisnici Luksemburškog protokola ne jamče za štete iz nezgoda koje su se dogodile po isteku od 1 godine od objektivnog i utvrdivog datuma o isteku osigurateljnog pokrivača
  - Hrvatski ured za osiguranje je Luksemburški protokol sklopio s Austrijom i Njemačkom

**Hrvoje Pauković**

---

**MIRENJE - ALTERNATIVNI NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA**

---

## Mirenje - alternativni način rješavanja sporova

### Uvod

Potkraj listopada 2003. g. hrvatski pravni sustav obogaćen je zakonom koji uvodi jedan, za hrvatske prilike, relativno nepoznati institut a to je mirenje ili medijacija. Prethodna godina obilježena je brojnim izmjenama i dopunama važnijih zakona (Zakon o parničnom postupku, Zakon o trgovačkim društvima, Ovršni zakon i dr.) iza kojih stoji i intencija zakonodavca da rastereti pravosudni sustav te pospješi njegovo funkcioniranje. Zakon o mirenju (NN 163/03) je novi zakon za koji zakonodavac vjeruje da će doprinijeti rasterećenju sudova, boljem svladavanju redovitog priljeva sudskih predmeta te smanjenom nakupljanju neriješenih predmeta<sup>1</sup>.

Što je to zapravo mirenje (posredovanje, medijacija, concilijacija)? Radi se jednom od alternativnih načina rješavanja sporova koje je uspješno prokrčilo put u mnogim zapadnim državama te našlo svoje mjesto u praktičnoj primjeni kod rješavanja spornih situacija. To je jedan od posebnih oblika posredovanja u sporu između dviju stranaka prilikom kojeg strane zadržavaju punu kontrolu nad tijekom postupka i njegovim rezultatom. Ne radi se, dakle, o postupku čiji će konačni rezultat biti nametnuta odluka neovisnog izmiritelja. Konačno rješenje ne mora biti niti postignuto, a ukoliko jest, ono u potpunosti odražava volju sukobljenih stranaka koje su, uz pomoć izmiritelja, uspjele pronaći zadovoljavajuće rješenje i o istom sklopili nagodbu. Upravo ta fleksibilnost koja omogućuje strankama u sporu da pristupe postupku mirenja, bez straha da će o predmetu spora biti donijeta bilo kakva odluka koje bi se oni trebali pridržavati, trebala bi omogućiti prihvaćenost tog instituta i u Republici Hrvatskoj. Sukobljene strane, uz pomoć izmiritelja, u potpuno povjerljivom postupku, razgovorima i pregovorima na zajedničkim sastancima, ali ponekad i na odvojenim sastancima s izmiriteljem, iznose svoje viđenje prijepornog odnosa, razmatraju jačinu svojih argumenata ali i utvrđuju svoje stvarne interese i ciljeve, sve u nastojanju da se pronađe put do sporazumnog rješenja.

### Zakon o mirenju - pretpostavke i obilježja postupka mirenja

Zakon o mirenju (u daljnjem tekstu: Zakon) definira mirenje kao svaki postupak, bez obzira na njegov naziv, u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti spor uz pomoć jednog ili više izmiritelja koji strankama pomažu postići nagodbu, bez ovlasti da im nametnu obvezujuće rješenje.<sup>2</sup> Pojam izmiritelj (posrednik, medijator, concilijator) označava jednu ili više osoba koje na temelju sporazuma stranaka provode mirenje, a pojam organizacija za mirenje pravnu osobu ili tijelo pravne osobe koja organizira postupke mirenja. Zanimljivo je napomenuti da zakonodavac nije prihvatio korištenje termina medijacija ili medijator (ili nekog drugog) budući je smatrao da je termin mirenje naziv «najbliži uobičajenom izražaju»<sup>3</sup>

\* Croatia osiguranje d.d.

<sup>1</sup> iz Prijedloga nacrta Zakona o mirenju, Ministarstvo pravosuđa, uprave i lokalne samouprave

<sup>2</sup> čl. 2. Zakona o mirenju (NN 163/03)

<sup>3</sup> iz Prijedloga nacrta Zakona o mirenju, Ministarstvo pravosuđa, uprave i lokalne samouprave

Za pokretanje mirenja nije potrebno prethodno sklapanje sporazuma o mirenju. Naime, ukoliko se stranke drugačije nisu sporazumjele, mirenje počinje prihvatom prijedloga za pokretanje postupka mirenja, koje se podnosi u pisanom obliku.

Ako se druga stranka u roku od 15 dana od dana kada je primila prijedlog za provođenje mirenja ili u drugom roku za odgovor naznačenom u prijedlogu, ne izjasni o prijedlogu, smatra se da je prijedlog za mirenje odbijen.

Pokretanjem postupka mirenja ne prekida se zastara u odnosu na zahtjeve koji su predmet postupka mirenja, osim ako se stranke drugačije ne dogovore pisanim putem. Ako je po zakonu pravo na podnošenje zahtjeva za zaštitu prava ili tužbe u nekom sporu ograničeno prekluzivnim rokom, taj rok računat će se od dana kada je prijedlog za postupak mirenja odbijen ili se smatra odbijenim, odnosno kada je mirenje okončano bez sklapanja nagodbe.<sup>4</sup>

Stranke sporazumno određuju da li će mirenje provoditi jedan ili više izmiritelja te tko će biti imenovan za miritelja. Praksa u državama u kojima je mirenje zauzelo značajno mjesto u rješavanju sporova pokazuje da je izbor dva ili više izmiritelja rjeđe rješenje, ali je primijećena značajnija uloga više od jednog izmiritelja u iznimno složenim sporovima u kojima sudjeluje i više sukobljenih stranka.

Zakonom o mirenju je predviđeno da stranke mogu zatražiti da se određivanje broja izmiritelja i njihovo imenovanje povjeri organizaciji za mirenje ili nekoj trećoj osobi u slučaju da se stranke ne mogu sporazumjeti o njihovom broju i osobi. Ako se stranke ne zatraže drugačije, na taj način će se imenovati samo jedan izmiritelj, i to iz reda sudaca, koji sude u građanskim ili trgovačkim sporovima, ili odvjetnika (čl. 4. Zakona). Dakle, iako se zakonodavac opredijelio napraviti zakon sa što manje ograničenja te na taj način omogućio da izmiritelji budu osobe raznih struka i različitih iskustava, prethodno navedenom odredbom iskazao je određeni stav o sucima i odvjetnicima kao osobama koje je poželjno vidjeti u ulozi izmiritelja. Ali pritom zakon i dalje propisuje obvezu da to tijelo za imenovanje, pri imenovanju izmiritelja, vodi računa o okolnostima spora i o potrebi da izmiritelj bude neovisan i nepristran, te o svojstvima koja on treba imati, uključujući i potrebu da se u međunarodnom mirenju imenuje izmiritelj čije je državljanstvo različito od državljanstva stranaka u sporu.

Iako je ranije napomenuto da se sukobljenim strankama ne može nametnuti rješenje te da one preuzimaju najveću odgovornost za uspjeh mirenja, osoba izmiritelja, odnosno njegove kvalitete su od iznimne važnosti. Pored određenih općenitih kvaliteta (iskustvo, komunikativnost, obučenost i sl.), za uspjeh postupka mirenja neophodno je nepristrano djelovanje izmiritelja i njegovo jednako postupanje sa svakom od stranaka u sporu (čl. 5. Zakona). Naime, kvalitete izmiritelja neće biti dovoljne za uspješno okončanje postupka ukoliko stranke nemaju bezrezervnu povjerenje u njegovu neutralnost i objektivnost. To je, naime, posebno bitno kod eventualnog održavanja odvojenih sastanaka sa strankama u sporu. Na tim odvojenim sastancima poželjno je da strane otvoreno iznesu izmiritelju sve činjenice, promišljanja o svojoj poziciji i svojim argumentima, te ujedno iskažu i svoje stvarne, eventualno skrivene, interese i ciljeve, bez bojazni da će ih izmiritelj odati drugoj strani. Izmiritelj ne može biti niti sudac ili arbitar u sporu koji je bio ili jest predmet postupka mirenja, ili u nekom drugom sporu koji je proizašao iz toga pravnog odnosa ili u vezi s njim.

Sam odabir načina provedbe postupka mirenja ostavljen je sukobljenim strankama. Mirenje se provodi na način o kojem su se stranke sporazumjele, o čemu mogu sklopiti pisani sporazum.

<sup>4</sup> čl. 14. Zakona o mirenju

Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, izmiritelj mirenje provodi na način koji smatra prikladnim, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, zahtjeve stranaka i potrebu za brzim i trajnim rješenjem spora.<sup>4</sup> Vjerujemo da će praksa u RH pokazati da će sukobljene strane uglavnom sklapati sporazum o mirenju, međutim, pitanje je koliko će isti biti opsežni i normirati cijeli postupak. Ukoliko strane nisu odredile postupak mirenja, izmiritelj je ovlašten na prikladan način primjenjivati odredbe Zakona o parničnom postupku, posebno u odnosu na pozivanje, dostavu poziva, rokove i sl. Izmiritelj je također ovlašten, bilo kada tijekom postupka, iznositi prijedloge o nagodbi kojom bi stranke mogle okončati spor, uključujući tekst takve nagodbe, sve pod uvjetom da se stranke nisu drugačije sporazumjele.<sup>5</sup> Da li će izmiritelji u praksi doista predlagati i tekst nagodbe ili će to nastojati u cijelosti prepustiti strankama u sporu ostaje za vidjeti. Naime, u slučaju da izmiritelj predloži tekst nagodbe, koji se kasnije iz određenog razloga pokaže neodgovarajućim, moguće je da jedna od stranaka u sporu postavi pitanje i njegove odgovornosti za rad. Općenito, odgovornost izmiritelja je u zemljama gdje je mirenje rašireno vrlo važno pitanje te je uobičajeno da izmiritelji imaju sklopljene police osiguranja od odgovornosti. Ipak, Zakon o mirenju propisuje i da izmiritelj, u slučaju postizanja rješenja, sudjeluje u oblikovanju i izradi nagodbe, ako takav zahtjev postave stranke.

U postupku mirenja, izmiritelj, u pravilu, djeluje u nazočnosti obiju stranaka. Ako samo s jednom bude komunicirao u pisanom obliku, primjerak toga pisanog sastava mora u isto vrijeme dostaviti drugoj stranci. O razgovoru koji se tiče predmeta spora, koji je obavio samo s jednom stranom, bez odgađanja mora obavijestiti drugu.<sup>6</sup> Mogućnost izmiritelja da odvojeno razgovora sa strankama u sporu je vrlo bitna. Kao što je već ranije napomenuto, na taj način izmiritelj stječe bolje saznanje o samoj biti spora i stvarnim, ponekad zatajenim, interesima stranaka u sporu što mu daje mogućnost usmjeravanja tijeka postupka mirenja u pravcu koji bi ipak mogao dovesti do konačnog rješenja. Zakonsku odredbu koja propisuje da izmiritelj o razgovoru s jednom stranom mora obavijestiti i drugu trebalo bi restriktivno tumačiti. Naime, izmiritelj bi trebao obavijestiti drugu stranku o razgovoru, ali bez sadržajnog iznošenja onog dijela razgovora za koji ta stranka želi da ostane povjerljiv.

Naglasak na raznim aspektima povjerljivosti u postupku mirenja iznimno je bitan element potreban ne samo za postizanje uspjeha u konkretnom postupku, već i za stvaranje pozitivnog ozračja u pravnom sustavu koje bi trebalo djelovati na etabliranje tog novog instituta kod što više subjekata pravnog prometa. Tako i hrvatski zakon nameće određene obveze izmiritelju, strankama, administrativnom osoblju organizacije za mirenje, ali i tijelima koje vode sudski arbitražni ili neki drugi postupak o sporu koji je povezan sa sporom koji se rješava u postupku mirenja.

Naime, ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, izmiritelj je dužan čuvati kao tajnu u odnosu na treće osobe sve informacije koje se odnose na postupak mirenja, osim ako je po zakonu dužan priopćiti. Izmiritelj može biti pozvan da odgovara za štetu koju je prouzročio kršenjem te obveze. Nadalje, bez pristanka stranaka, izmiritelj ne smije svjedočiti o činjenicama koje je saznao od stranaka tijekom postupka mirenja, neovisno o tome je li taj postupak okončan sporazumom ili ne.

Naprijed navedene obveze na odgovarajući način se primjenjuju i na stranke, te na druge osobe koje su u postupku mirenja sudjelovale u bilo kojem svojstvu, pod uvjetom da su za dužnost čuvanja povjerljivosti informacija znale ili morale znati.<sup>7</sup>

<sup>4</sup> čl. 6. Zakona o mirenju

<sup>5</sup> čl. 7. Zakona o mirenju

<sup>6</sup> čl. 8. Zakona o mirenju

<sup>7</sup> čl. 11. Zakona o mirenju

Ograničeno je i korištenje dokaza u drugim postupcima pa se tako stranka u postupku mirenja, izmiritelj ili osoba koja na drugi način sudjeluje u postupku, uključujući i administrativno osoblje organizacije za mirenje, ne može, u bilo kojem drugom postupku, sudskom, arbitražnom, ili drugom postupku, pozivati na okolnosti ili predlagati kao dokaz:<sup>8</sup>

- činjenicu da je jedna od stranaka predlagala mirenje ili bila voljna sudjelovati u njemu,
- stavove koje je stranka u postupku mirenja izrazila ili prijedloge koje je u tom postupku iznijela,
- izjave o činjenicama ili priznanje zahtjeva ili činjenica izvršeno tijekom postupka mirenja, ako takve izjave ili priznanja nisu sastavni dio postignute nagodbe,
- prijedloge koje je u postupku iznio izmiritelj,
- činjenicu da je neka stranka u postupku pokazala spremnost prihvatiti prijedlog izmiritelja,
- ispravu koja je pripremljena isključivo za potrebe postupka mirenja, ili ispravu za koju su se stranke u postupku mirenja sporazumjele da se neće koristiti niti u kojem drugom postupku.

Prethodne odredbe primjenjuju se bez obzira na oblik informacije ili dokaza koji se u njemu spominju.

Ujedno, u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku koji se vodi o istome ili drugome sporu neće se izvoditi dokazi niti uzimati u obzir te, naprijed navedene okolnosti. Ako takav dokaz bude predložen, tijelo koje vodi postupak takav će prijedlog kao nedopušten odbaciti, a ako sudionik u postupku podnese ispravu ili dade izjavu koja je u suprotnosti sa navedenom zakonskom zabranom, tijelo koje vodi postupak ne smije sadržaj tako stečene informacije koristiti u donošenju odluke. U svakom slučaju, osoba koja postupi suprotno takvim zakonskim odredbama odgovorna je za štetu koju time prouzroči, a može u postupku biti kažnjena i po osnovi zlorabe procesnih prava, ako tijelo koje vodi postupak ima takve ovlasti.

Naravno, naprijed navedena ograničenja ne odnose se na one dokaze ili obavijesti koje su prema zakonu nužne za provedbu ili ovrhu postignute nagodbe. Također, s izuzetkom navedenih slučajeva, drugi dokazi i izjave koji bi bili dopustivi u nekom drugom postupku neće postati nedopušteni zbog toga što su bili korišteni u postupku mirenja.

Ako se u postupku mirenja stranka pozivala na neku izjavu ili dokaz koji bi u drugome postupku mogla uskratiti, činjenica da je takva izjava ili dokaz korištena za svrhe mirenja ne znači ujedno i pristanak na korištenje takve izjave ili dokaza u drugome postupku.

Tijekom postupka mirenja, stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih postupaka, sudskih ili arbitražnih, za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava. Ako su se stranke koje su se sporazumjele o provođenju mirenja izričito obvezale da tijekom točno određenoga vremenskog razdoblja ili do nastupanja točno određenog uvjeta neće pokretati ili nastavljati sudske, arbitražne ili druge postupke, takav sporazum ima obvezujući učinak. U tom slučaju, sud, arbitri ili druga tijela kod kojih se pokuša pokrenuti postupak odbacit će na zahtjev druge stranke akt kojim se postupak pokreće ili nastavlja kao preuranjen, osim ako bi, u svjetlu svih okolnosti spora, odgoda pokretanja ili nastavljanja postupka mogla voditi teškim i nepopravljivim posljedicama.

<sup>8</sup> čl. 12. Zakona o mirenju

Ako stranke ne postignu nagodbu u postupku mirenja zbog nesuglasnosti o pravnim pitanjima, a sporazume se o činjenicama, pisano zajedničko očitovanje stranaka o činjenicama obvezujuće je u eventualnim daljnjim postupcima ukoliko su potpisi stranaka na zajedničkom očitovanju ovjereni kod javnog bilježnika.

Mirenje se okončava:

- sklapanjem nagodbe,
- odlukom izmiritelja da se postupak mirenja obustavlja, donesenom u pravilu nakon što je o tome strankama bila dana mogućnost da se izjasne, zbog toga što daljnje nastojanje da se postigne mirno rješenje spora više nije svrhovito,
- pisanom izjavom o okončanju postupka koju su stranke uputile izmiritelju, ili
- pisanom izjavom o odustajanju od postupka mirenja koju je jedna stranka uputila drugim strankama i izmiritelju, osim ako u postupku i nakon odustanka jedne stranke sudjeluju dvije ili više stranaka koje su voljne mirenje nastaviti.

Mirenje se okončava i ako se nagodba ne postigne u roku od 60 dana od dana prihvata prijedloga za pokretanje mirenja. Ovaj se rok pisanim sporazumom stranaka može produžiti još za najviše 60 dana.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja imat će svojstvo ovršne isprave ako potpise stranaka na njoj ovjeri javni bilježnik.

## **Mogućnost primjena mirenja u RH**

Zakon o mirenju postavio je osnovne pretpostavke za primjenu i razvoj tog instituta alternativnog rješavanja sporova. Prostora i potrebe za njegovu primjenu svakako ima što je i u obrazloženju nacrtu prijedloga tog zakona i napomenuto - «sudovi u Republici Hrvatskoj već duže vremena rade pri vršnom opterećenju, redoviti priljev spisa ne savladavaju, pa se svake godine gomilaju neriješeni predmeti»<sup>9</sup>. Zakonom je omogućeno da tijela sudskog, upravnog ili drugog postupka koje vode postupak u sporovima, koji mogu biti predmet mirenja, preporučite strankama da pokrenu postupak mirenja (čl. 16. Zakona). Bit će zanimljivo pratiti učinke tog zakona i primjenu te odredbe od strane sudova. Naravno, prebaciti svu odgovornost na tijela koje vode sudske i druge postupke bilo bi neprimjereno. Od iznimne je važnosti poraditi na promociji mirenja među gospodarskim subjektima koji bi trebali spoznati određene prednosti mirenja te prihvatiti i taj način rješavanja sporova koji im može ostvariti višestruke uštede.

Također je potrebno stvoriti odgovarajuću infrastrukturu potrebnu za uspješno provođenje postupaka mirenja. Već postoji stotinjak obučanih izmiritelja spremnih pomoći u rješavanju sporova, a djeluje i Centar za mirenje osnovan pri Hrvatskoj gospodarskoj komori te neke druge institucije.

Iako mirenje nije primjenjivo na sve vrste sporova<sup>10</sup>, postavlja se pitanje primjene tog instituta u djelatnosti osiguratelja. Notorna je činjenica da su sudovi opterećeni i sporovima protiv osiguratelja radi naknade štete, posebice onih koji se vode s osnova osiguranja od

<sup>9</sup> iz Prijedloga nacrtu Zakona o mirenju, Ministarstvo pravosuđa, uprave i lokalne samouprave

<sup>10</sup> Zakon o mirenju govori da uređuje mirenje u građanskopravnim sporovima, uključujući i sporove iz područja trgovačkih, radnih i drugih imovinskopravnih odnosa u stvarima u kojima stranke mogu slobodno raspolagati, ako za neke od tih sporova posebnim propisom nije nešto drugo određeno.

automobilske odgovornosti. Prema podacima Hrvatskog ureda za osiguranje, udjel sudskih predmeta u ukupnom broju šteta u obradi čini 27,95% što je iznimno visok postotak, potpuno neuobičajen za većinu europskih zemalja. Tako visoki postotak obvezuje sve sudionike odnosa, a posebice osiguratelje, da rješavanju pitanja šteta pristupe što odgovornije.

Razmatrajući rezultate projekta uvođenja instituta mirenja pridruženog sudovima u Sloveniji, glede sporova koji se vode radi naknade štete vidljivo je sljedeće:

- mirenje je u 2001. g. predloženo u 183 sudska predmeta te je u 27,9% slučajeva dobiven pristanak obiju stranaka u sporu (u 2002.g. je, prema nepotpunim podacima taj postotak iznosio 24,1% od 439 sudskih predmeta);
- u 2001. g. se, dakle, mirenjem pokušalo riješiti 51 sudski predmet - u 31 predmetu je mirenjem postignut uspjeh (60,8%) dok su se u 20 predmeta stranke nastavile sporiti na sudu (u 2002.g. uspješnost mirenja je povećana na 66,2% - 53 od 80 predmeta uspješno riješeno).<sup>11</sup>

Institut mirenja može omogućiti osiguranicima ili oštećenim osobama da predlože postupak mirenja (i prije sudskog postupka) osiguratelju, ukoliko smatraju, ili se pokaže, da prijavom štete u mirnom postupku ne mogu ostvariti svoja prava. Ipak, prvi korak je na osigurateljima koji bi predlaganjem postupka mirenja mogli smanjiti priljev novih sudskih sporova, ali i iskoristiti taj institut za rješavanje već postojećih dugotrajnih i skupih sporova koji opterećuju rad sudova i stvaraju visoke troškove obrade predmeta.

<sup>11</sup> Report by Slovenia on statistical data of the pilot programme of alternative dispute resolution with mediation at the District court of Ljubljana for 2001 and 2002, Valerija Jelen Kosi, [www.coe.int](http://www.coe.int)



Na temelju članka 88. Ustava Republike Hrvatske, donosim

## ODLUKU

### O PROGLAŠENJU ZAKONA O MIRENJU

Prolašavam Zakon o mire-nju, koji je donio Hrvatski sabor na sjednici 1. listopada 2003.

Broj: 01-081-03-3305/2

Zagreb, 6. listopada 2003.

Predsjednik  
Republike Hrvatske  
**Stjepan Mesić, v. r.**

## ZAKON O MIRENJU

### Članak 1.

Ovim se Zakonom uređuje mirenje u građanskopravnim sporovima, uključujući i sporove iz područja trgovačkih, radnih i drugih imovinskopravnih odnosa u stvarima u kojima stranke mogu slobodno raspolagati, ako za neke od tih sporova posebnim propisom nije nešto drugo određeno.

### Članak 2.

U smislu ovoga Zakona:

a. *mirenje* (posredovanje, medijacija, concilijacija) je svaki postupak, bez obzira na njegov naziv, u kojem stranke nastoje sporazumno riješiti svoj spor uz pomoć jednog ili više izmiritelja koji strankama pomažu postići nagodbu, bez ovlasti da im nametnu obvezujuće rješenje,

b. *izmiritelj* (posrednik, medijator, concilijator) označava jednu ili više osoba koje na temelju sporazuma stranaka provode mirenje,

c. *organizacija za mirenje* je pravna osoba ili tijelo pravne osobe koja organizira postupke mirenja.

### Članak 3.

(1) Za pokretanje mirenja nije potrebno prethodno sklapanje sporazuma o mirenju.

(2) Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, mirenje počinje prihvatom prijedloga za pokretanje postupka mirenja, koji se podnosi u pisanom obliku.

(3) Ako se druga stranka u roku od 15 dana od dana kada je primila prijedlog za provođenje mirenja, ili u drugom roku za odgovor naznačenom u prijedlogu, ne izjasni o prijedlogu, smatra se da je prijedlog za mirenje odbijen.

(4) Prijedlog za pokretanje mirenja smatra se uredno dostav-ljenim ako je dostavljen na adresu prijavljenog prebivališta, odnosno sjedišta protivne stranke ili punomoćnika te stranke.

### Članak 4.

(1) Stranke sporazumno određuju hoće li mirenje provoditi jedan ili više izmiritelja i tko će se imenovati za izmiritelja.

(2) Imenovanje izmiritelja obavlja se prema pravilima o kojima su se stranke sporazumjele.

(3) Ako se stranke ne mogu sporazumjeti o broju ili osobi, odnosno osobama izmiritelja, mogu zatražiti da broj izmiritelja odredi i da ih imenuje organizacija za mirenje ili neka treća osoba (u daljnjem tekstu: tijelo za imenovanje). Ako stranke ne zatraže drugačije, tijelo za imenovanje imenovat će samo jednog izmiritelja, i to iz reda sudaca, koji sude u građanskim ili trgovačkim sporovima, ili odvjetnika.

(4) Pri imenovanju izmiritelja, tijelo za imenovanje vodit će računa o okolnostima spora i o potrebi da izmiritelj bude neovisan i nepristran, te o svojstvima koja on treba imati, uključujući i potrebu da se u međunarodnom mirenju imenuje izmiritelj čije je državljanstvo različito od državljanstva stranaka u sporu.

### Članak 5.

(1) Izmiritelj je dužan djelovati nepristrano i jednako postupati sa svakom od stranaka u sporu.

(2) Osoba kojoj se ponudi imenovanje za izmiritelja dužna je otkriti sve okolnosti koje bi mogle dati povoda opravdanoj sumnji u njenu nepristranost i neovisnost. Nakon imenovanja, izmiritelj je dužan priopćiti takve okolnosti strankama čim za njih sazna, ako to već ranije nije učinio.

(3) Ako niti jedna stranka, pošto sazna za okolnosti iz stavka 2. ovoga članka, odmah ne zatraži imenovanje drugog izmiritelja, gubi pravo da to kasnije učini, kao i pravo da zbog tih okolnosti osporava pravnu valjanost radnji koje je izmiritelj poduzeo, odnosno radnji koje su uz njegovo posredovanje poduzele stranke.

### Članak 6.

(1) Mirenje se provodi na način o kojem su se stranke sporazumjele, o čemu mogu sklopiti pisani sporazum.

(2) Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, izmiritelj mirenje provodi na način koji smatra prikladnim, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, zahtjeve stranaka i potrebu za brzim i trajnim rješenjem spora.

(3) U svakom slučaju, izmiritelj će pri vođenju postupka zadržati pravičan odnos prema strankama.

(4) Ako stranke nisu odredile postupak mirenja, izmiritelj je ovlašten na prikladan način primjenjivati odredbe Zakona o par-ničnom postupku, posebno u odnosu na pozivanje, dostavu poziva, rokove i sl.

#### Članak 7.

Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, izmiritelj može bilo kada tijekom postupka iznositi prijedloge o nagodbi kojom bi stranke mogle okončati spor, uključujući i tekst takve nagodbe.

#### Članak 8.

Izmiritelj će, u pravilu, djelovati u nazočnosti obiju stranaka. Ako samo s jednom bude komunicirao u pisanom obliku, primjerak toga pisanog sastava mora u isto vrijeme dostaviti drugoj stranci. O razgovoru koji se tiče predmeta spora, koji je obavio samo s jednom strankom, bez odgađanja mora obavijestiti drugu.

#### Članak 9.

(1) Mirenje se okončava:

a. sklapanjem nagodbe,

b. odlukom izmiritelja da se postupak mirenja obustavlja, donesenom u pravilu nakon što je o tome strankama bila dana mogućnost da se izjasne, zbog toga što daljnje nastojanje da se postigne mirno rješenje spora više nije svrhovito,

c. pisanom izjavom o okončanju postupka koju su stranke uputile izmiritelju, ili

d. pisanom izjavom o odustajanju od postupka mirenja koju je jedna stranka uputila drugim strankama i izmiritelju, osim ako u postupku i nakon odustanka jedne stranke sudjeluju dvije ili više stranaka koje su voljne mirenje nastaviti.

(2) Mirenje se okončava i ako se nagodba ne postigne u roku od 60 dana od dana prihvata prijedloga za pokretanje mirenja. Ovaj se rok pisanim sporazumom stranaka može produžiti još za najviše 60 dana.

#### Članak 10.

(1) Na zahtjev stranaka, izmiritelj će sudjelovati u oblikovanju i izradi nagodbe.

(2) Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja imat će svojstvo ovršne isprave ako potpiše stranaka na njoj ovjeri javni bilježnik.

#### Članak 11.

(1) Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, izmiritelj je dužan čuvati kao tajnu u odnosu na treće osobe sve informacije koje se odnose na postupak mirenja, osim ako je po zakonu dužan priopćiti.

(2) Izmiritelj odgovara za štetu koju je prouzročio kršenjem obveze iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Bez pristanka stranaka izmiritelj ne smije svjedočiti o činjenicama koje je saznao od stranaka tijekom postupka mirenja, neovisno o tome je li taj postupak okončan sporazumom ili ne.

(4) Odredbe stavka 1. i 2. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju i na stranke, te na druge osobe koje su u postupku mirenja sudjelovale u bilo kojem svojstvu, pod uvjetom da su za dužnost čuvanja povjerljivosti informacija znale ili morale znati.

#### Članak 12.

(1) Stranka u postupku mirenja, izmiritelj ili osoba koja na drugi način sudjeluje u postupku, uključujući i administrativno osoblje organizacije za mirenje, ne može se u bilo kojem drugom postupku, sudskom, arbitražnom, ili drugom postupku, pozivati na okolnosti ili predlagati kao dokaz:

a. činjenicu da je jedna od stranaka predlagala mirenje ili bila voljna sudjelovati u njemu,

b. stavove koje je stranka u postupku mirenja izrazila ili prijedloge koje je u tom postupku iznijela,

c. izjave o činjenicama ili priznanje zahtjeva ili činjenica izvršeno tijekom postupka mirenja, ako takve izjave ili priznanja nisu sastavni dio postignute nagodbe,

d. prijedloge koje je u postupku iznio izmiritelj,

e. činjenicu da je neka stranka u postupku pokazala spremnost prihvatiti prijedlog izmiritelja,

f. ispravu koja je pripremljena isključivo za potrebe postupka mirenja, ili ispravu za koju su se stranke u postupku mirenja sporazumjele da se neće koristiti niti u kojem drugom postupku.

(2) Odredbe stavka 1. ovoga članka primjenjuju se bez obzira na oblik informacije ili dokaza koji se u njemu spominju.

(3) U sudskom, arbitražnom ili drugom postupku koji se vodi o istome ili drugome sporu neće se izvoditi dokazi niti uzimati u obzir okolnosti iz stavka 1. ovoga članka. Ako takav dokaz bude predložen, tijelo koje vodi postupak takav će prijedlog kao nedopušten odbaciti, a ako sudionik u postupku podnese ispravu ili dade izjavu koja je u suprotnosti sa stavkom 1., tijelo koje vodi postupak ne smije sadržaj tako stečene informacije koristiti u donošenju odluke.

(4) U svakom slučaju, osoba koja postupi suprotno stavku 1. ovoga članka odgovorna je za štetu koju time prouzroči, a može u postupku biti kažnjena i po osnovi zlouporabe procesnih prava, ako tijelo koje vodi postupak ima takve ovlasti.

(5) Odredbe stavka 1. do 4. ovoga članka ne odnose se na one dokaze ili obavijesti koje su prema zakonu nužne za provedbu ili ovrhu postignute nagodbe.

(6) Osim slučajeva navedenih u stavku 1. ovoga članka, drugi dokazi i izjave koji bi bili dopustivi u nekom drugom postupku neće postati nedopušteni zbog toga što su bili korišteni u postupku mirenja.

(7) Ako se u postupku mirenja stranka pozivala na neku izjavu ili dokaz koji bi u drugome postupku mogla uskratiti, činjenica da je takva izjava ili dokaz korištena za svrhe mirenja ne znači ujedno i pristanak na korištenje takve izjave ili dokaza u drugome postupku.

#### Članak 13.

(1) Izmiritelj ne može biti sudac ili arbitar u sporu koji je bio ili jest predmet postupka mirenja, ili u nekom drugom sporu koji je proizašao iz toga pravnog odnosa ili u vezi s njim.

(2) Odvjetnik koji je sudjelovao kao izmiritelj ne smije zastupati niti jednu stranku u sporu iz stavka 1. ovoga članka.

#### Članak 14.

(1) Pokretanjem postupka mirenja ne prekida se zastara u odnosu na zahtjeve koji su predmet postupka mirenja, osim ako se stranke drugačije ne dogovore pisanim putem.

(2) Ako je po zakonu pravo na podnošenje zahtjeva za zaštitu prava ili tužbe u nekom sporu ograničeno prekluzivnim rokom, taj rok računat će se od dana kada je prijedlog za postupak mirenja odbijen ili se smatra odbijenim, odnosno kada je mirenje okončano bez sklapanja nagodbe.

#### Članak 15.

(1) Tijekom postupka mirenja, stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih postupaka, sudskih ili arbitražnih, za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

(2) Ako su se stranke koje su se sporazumjele o provođenju mirenja izričito obvezale da tijekom točno određenoga vremenskog razdoblja ili do nastupanja točno određenog uvjeta neće pokretati ili nastavljati sudske, arbitražne ili druge postupke, takav sporazum ima obvezujući učinak. U tom slučaju, sud, arbitri ili druga tijela kod kojih se pokuša pokrenuti postupak odbacit će na zahtjev druge stranke akt kojim se postupak pokreće ili nastavlja kao preuranjen, osim ako bi, u svjetlu svih okolnosti spora, odgoda pokretanja ili nastavljanja postupka mogla voditi teškim i nepopravljivim posljedicama.

(3) Ako stranke ne postignu nagodbu u postupku mirenja zbog nesuglasnosti o pravnim pitanjima, a sporazume se o či-njenicama, pisano zajedničko očitovanje stranaka o činjenicama obvezujuće je u eventualnim daljnjim postupcima ukoliko su potpisi stranaka na zajedničkom očitovanju ovjereni kod javnog bilježnika.

#### Članak 16.

(1) Tijekom sudske, upravne ili drugog postupka tijelo koje vodi postupak može u sporovima iz članka 1. preporučiti strankama da pokrenu postupak mirenja u skladu s odredbama ovoga Zakona.

(2) Ako se stranke sporazumiju o provođenju postupka mirenja, tijelo koje postupak vodi nakon savjetovanja sa strankama odredit će rok na koji će se odgoditi daljnje poduzimanje radnji u postupku, a koji ne može biti duži od 60 dana. Rok na koji je odgoda određena može se produžiti samo na sporazumni prijedlog svih stranaka u sporu.

(3) Ako se tijekom roka iz stavka 2. ovoga članka ne postigne nagodba, tijelo koje vodi postupak nastaviti će ga, a do nove odgode radi pokušaja mirenja može doći samo na temelju sporazumnog zahtjeva svih stranaka u sporu.

#### Članak 17.

(1) Stranke se s izmiriteljem mogu sporazumjeti da će mu platiti nagradu i naknadu troškova.

(2) Ako se stranke nisu drugačije sporazumjele, svaka snosi svoje troškove, a zajedničke troškove postupka mirenja stranke snose na jednake dijelove.

#### Članak 18.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 711-01/03-01/02  
Zagreb, 1. listopada 2003.

HRVATSKI SABOR  
Predsjednik  
Hrvatskoga sabora  
Zlatko Tomčić, v. r.

**Davor Dorbolo**

---

**ZAKON O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O  
OBVEZNIH OSIGURANJIMA I DRUGIM OSIGURATELJNO  
PRAVNIM PROPISIMA U NJEMAČKOJ**

---

## Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim osiguranjima i drugim osigurateljno pravnim propisima u Njemačkoj

U proteklih desetak godina svjedoci smo velikih promjena u organizaciji osiguranja, ne samo u Europi, već i u čitavom svijetu.

Budući da je Njemačka veliko osigurateljno tržište, obilježena je bespoštednom konkurencijom domaćih osiguravatelja koji snižavanjem cijena pokušavaju doći do osiguranika, tako da novi inozemni osiguravatelji gotovo i ne pokušavaju prodrijeti na njemačko tržište automobilskih osiguranja.

Uz smanjenje premija osiguranja kako bi se snizili troškovi, pokušava se postići suradnja između društava na pojedinim područjima poslovanja, a nakon toga ubrzo slijedi i spajanje dvaju ili više društava, osiguranje se općenito nalazi u procesu koncentracije.

Javlja se novi trendovi u rješavanju automobilske osiguranja u Njemačkoj koji se odnose na poboljšanje usluga, ubrzano i aktivno rješavanje šteta, dodatne usluge, proširenje ponuđenih usluga itd.

Budući da je konkurencija tako velika, u Njemačkoj zadnjih godina dolazi i do traženja većih prava pod pritiskom javnosti, odvjetnika, osiguranja pravne zaštite, tako da se u taj trend uključuju i sami osiguravatelji i država, i pokušava se naći veća zaštita oštećenih osoba.

Za djelatnike koji se bave obradom međunarodnih šteta od posebne je važnosti da budu upoznati sa osnovnim pravnim propisima i praksom suda i osiguravatelja i da je redovno prate i zato je svrha ovog članka da vas upozna sa novijim promjenama u njemačkom pravu, jer ćete u praksi nailaziti na nove načine reguliranja šteta, a osim toga nova znanja važna su zbog davanja pravilnih odgovora vašim osiguranicima na upite u praksi pojedinih zemalja.

Kako vjerojatno neće proći puno vremena da će se i u Hrvatskoj primjenjivati Četvrta smjernica, to je neophodno potrebno da saznamo nove informacije.

Moramo biti svjesni da ono što znamo, se ne može usporediti sa onim što se još mora naučiti i trebamo otvoreno primati nove ideje i saznanja, jer jedino tako ćemo moći doći do razumijevanja problema i do boljeg načina reguliranja šteta.

Koliko su promjene velike i brze najbolje govori usporedba vrlo dobrog predavanja gosp. Nikole Sokola sa 6. savjetovanja Hrvatskog ureda za osiguranje o obradi i likvidaciji šteta iz 1998. godine i današnje prakse.

Taj vrlo dobar članak dao je precizan pregled tadašnje prakse, ali u svega 4 godine do donošenja drugog Zakona o izmjenama propisa odštetnog prava koji je stupio na snagu 01. 08. 2002., jedan dio tog predavanja više se ne može primijeniti.

\* AVUS, Graz

Donošenjem novog Zakona došlo je do znatno većeg obima zaštite oštećenih osoba i to u dijelu koji se odnosi na nematerijalnu štetu, dok je kod naknade materijalne štete došlo do izvjesnih ograničenja.

Godinama, pa i sada u Hrvatskoj se smatra da je njemačko odštetno pravo najbolje moguće rješenje za oštećene, iako u nizu segmenata, posebno kod nematerijalne štete, hrvatski Zakon o obveznom osiguranju i propisi o osiguranju davali su, i daju mnogo veću zaštitu oštećenim osobama.

Takvo mišljenje bilo je uvriježeno osim kod osiguranika i kod niza odvjetnika, moglo bi se reci gotovo svih, i kod jednog dijela djelatnika iz osiguranja, i to upravo onih koji se bave obradom međunarodnih šteta.

Zbog toga ćemo u ovom predavanju pokušati na vrlo kratak način dati pregled tih osnovnih promjena koje su od izuzetne važnosti za praktičare koji se bave obradom predmeta, jer bez toga je vrlo teško pratiti na koji način je došlo do reguliranja pojedinih odštetnih zahtjeva koje vrše vaši korespondenti iz Njemačke, a isto tako su ta nova saznanja nužna radi pružanja točnih informacija vašim osiguranicima koji dozive nezgodu u Njemačkoj.

Ovo navodimo iz prakse, jer se gotovo svakodnevno susrećemo sa pitanjima oštećenika koje hrvatski osiguravatelji upućuju na nas radi objašnjenja kako se mogu i u kojem iznosu ostvariti naknade u Njemačkoj, pa zatim pitanja odvjetnika, ali i pitanja djelatnika iz osiguranja.

Isto tako s druge, njemačke strane dobivamo upite o hrvatskom pravu i odgovor koji izaziva najveće čuđenje, često i nevjericu je čl. 178. st. 4 Zakona o obveznim odnosima koji govori o solidarnoj odgovornosti koja u Njemačkoj nije bila poznata u tom obimu, već su oštećeni imali mnogo manju mogućnost biranja kod koga će postaviti odštetni zahtjev, jer u pravilu to se je moglo samo kod osiguravatelja štetnika ili prema samom štetniku, a tek kod podijeljene odgovornosti bila je data mogućnost izbora kod koga će se postaviti odštetni zahtjev.

Isto tako u Njemačkoj ne postoji naknada zbog duševnih boli radi smrti bliskog srodnika u smislu čl. 201. Zakona o obveznim odnosima, nema niti odredbe o naknadi u slučaju naročito teškog invaliditeta bliske osobe u smislu čl. 201 st. 3 Zakona o obveznim odnosima.

Naknada štete osobama koje je poginuli uzdržavao, ograničena je zaista samo na uzdržavanje, ali ne i redovno pomaganje, kao što to predviđa čl. 194. našeg Zakona.

Dakle, niz vidova odštete koje su predviđene Zakonom o obveznim odnosima čl. 200. ne postoje u Njemačkoj, a izračun naknade je bitno drugačiji nego u Hrvatskoj.

Odredbe čl. 200. ZOO su svima poznati i ne treba ih ponavljati, već samo ukazati na razlike. U Njemačkoj se daje u pravilu jedna naknada uzimajući u obzir zadobivene ozljede, trajanje bolova, intenzitet bolova, invalidnost, starost i zanimanje oštećenih osoba, boravak u medicinskim ustanovama i drugi elementi. Ponekad se dosuđuje, u pravilu kod teških oštećenja zdravlja, i mjesečna renta. Obzirom da ne postoji neka orijentaciona tabela, kao npr. kriteriji VSRH, potrebno je u zbirkama sudskih odluka naći sličan slučaj i primijeniti ga kod određivanja odštete. Jedna od takvih zbirki, možda najpoznatija je „Schmerzensgeldbeträge“ autora Hack i drugi u izdanju „ADAC“-a koja je do sada doživjela 20 izdanja.

U prilogu dajemo nekoliko stranica iz te zbirke radi boljeg uočavanja načina obračuna. Kod toga moramo napomenuti da su ocijene njemačkih liječnika znatno niže od ocijene hrvatskih liječnika, a posebno u pogledu postotka invalidnosti.

Tuđa pomoć daje se jedino kod težih ozljeda, koje u pravilu zahtijevaju ležanje ili potpuno mirovanje.

Troškovi liječenja, izgubljene zarade, ostali su kao i u starom zakon, tj. priznaju se uz predočenje dokumentacije.

Moramo naglasiti da iako je došlo do znatnih promjena i proširenja prava oštećenih osoba kod nematerijalne štete, još uvijek postoji znatna razlika između naknade po propisima Zakona o obveznim odnosima i njemačkim propisima.

Promjene koje je donio novi Zakon o odštetnom pravu od 01. 08. 2002. (odnosi se samo na štete od 01. 08. 2002.) su znatne u odnosu na ranije zakonske odredbe i svakako da su pridonijele mnogo većoj zaštiti oštećenih osoba.

Zbog toga ćemo pokušati u najkraćim crtama prikazati te promijene, jer iako je novi Zakon stupio na snagu 01. 08. 2002. on je ostavio dosta prostora sudstvu za tumačenja u provedbi Zakona, pa će u svakom slučaju trebati pričekati nekoliko godina dok se praksa ne ujednači i ne riješe neka možda čak za sada i sporna pitanja.

## **NOVI ZAKON O NAKNADI ŠTETE OD 01. 08. 2002. (BGB I 2022674 FF)**

### **I NEMATERIJALNA ŠTETA**

Novi Zakon donio je znatne promjene za vozače, dok su djeca i suputnici mnogo bolje zaštićeni.

Po prijašnjem Zakonu djeca starija od 7 godina odgovarala su za prouzročenu štetu, prema novom Zakonu o šteti na vozilima i željeznici djeca odgovaraju tek nakon 10-e godine, a prouzročena šteta u pravilu se nadoknađuje od osiguranja odgovornosti roditelja.

Djeca u starosti od 7 do 9 godina odgovaraju samo za namjerno prouzročene štete.

Ako su djeca starija i već privređuju, morati će kasnije nadoknaditi štetu.

Znaci, za štetu koju prouzroče šteta djeca do 10-e godine, života štetu će snositi sam vlasnik vozila.

Ipak se djeca ne oslobađaju krivnje u svim slučajevima, već odgovaraju kod šteta prouzročenim biciklistima ili pješacima.

Roditelji odgovaraju za djecu ukoliko su propustili nadzor. Ta odredba ostala je ista kao ranije.

Po ranijem Zakonu ukoliko šteta nije prouzročena odgovornošću vozača, npr. kod zakazivanja kočnica, ili pucanja gume, po prijašnjem zakonu u ovim slučajevima kada nije vozač prouzročio štetu, nije bilo mogućnosti dobivanja naknade. Prema novom pravu suvozač može potraživati naknadu kod osiguravatelja od odgovornosti. Jedino u slučajevima kada je šteta

prouzročena od drugog vozila, ili kada je vozač vozila u kojem se nalazi suputnik sam skrivio štetu, tada je osiguravatelj od odgovornosti bio dužan nadoknaditi štetu.

Prema dosadašnjem zakonu suvozači, pješaci ili biciklisti nisu mogli ostvariti naknadu kada se je radilo o neotklonjivom događaju (unabwendbares Ereignis) zbog kojeg vozač bez svoje greške nije mogao izbjeći nezgodu, jer su za potraživanje bolnine morali dokazati odgovornost.

Po novom zakonu suvozač, pješak i vozač bicikla osim kod više sile, imaju pravo na naknadu i u slučaju neotklonjivog događaja, sto nije istovjetno sa visom silom i ne treba dokazivati krivnju vozača bilo automobila, bilo željeznice.

Postavlja se pitanje da li će se novi Zakon od 01.08.2002. odraziti i na visinu naknade. Vjerojatno hoće, jer do sada najviše naknade kod smrti ili ozljeda su iznosile do DEM 500.000,00, a sada su povišene do EUR 600.000,00.

Kod renti najviši iznosi godišnjih renti za pojedine osobe iznosile su DEM 30.000,00, a sada su povećani na DEM 36.000,00. Stoga se može očekivati da će i naknade za nematerijalnu štetu nešto porasti, iako kada se prati godinama, porast naknada u Njemačkoj je vrlo nizak, pa se tako presude koje su objavljene u zbirci „Schmerzensgeldbeträge“ autora Hack, Ring i Böhm, u kojoj je objavljeno u izdanju iz 1997. godine preko 2100 presuda, kada se vrši usporedba sa ranijim godinama, i kada se godina 1996. uzme kao indeks 1,000, tada je 1980. godina indeks 1.530, što znaci da su u 16 godina naknade porasle za otprilike 50%.

Može se rezimirati da je izmjenom zakona proširena odgovornost do granica više sile, da suputnici uživaju znatno veću zaštitu, a posebno zaštićena kategorija su djeca do 10 godina života. Prema njima se ne može staviti ni prigovor podijeljene odgovornosti (usporediti sa sličnom odredbom u Francuskoj). Dozvoljena je mogućnost naknade i „bagatelnih“ šteta.

Važno je napomenuti da potraživanje naknade nematerijalne štete prelazi na nasljednike, za razliku od odredaba cl. 204 ZOO kada je to moguće jedino ako je priznato pravomoćnom presudom ili pismenim sporazumom.

Vrlo često se susrećemo s važnim pitanjem tužbe radi utvrđenja (Feststellungsklage). Takve tužbe koriste se vrlo često iz razloga sigurnosti, i time se dobiva 30-godišnji rok zastare. Jedan od bitnih razloga je sto njemačka judikatura u slučaju sklopljene nagodbe ne priznaje naknadu eventualnog pogoršanja, bez obzira što postoji uzročna veza.

Pravno tumačenje i teorija deklaratornih tužbi se razlikuje od naše teorije (prof. dr. Triva) da pravni interes za isključivo deklaratornu zaštitu u pravilu ne postoji kad se ostvarenje potpune pravne zaštite može postići kondemnatornom tužbom.

Stoga je pitanje kako uopće odgovoriti na takva pitanja inozemnih partnera, ili obrnuto, jer pravna teorija tog pitanja je različito interpretirana. Smatramo da bi ih trebalo uputiti na kondemnatornu tužbu.

## II MATERIJALNA ŠTETA

Nasuprot proširenju odgovornosti kod nematerijalne štete, kod materijalnih šteta novelom zakona došlo je do ograničenja kod naknade poreza (cl. 249 st. 2 BGB). Kod toga moramo razlikovati situaciju kod popravka vozila, zamjenskog vozila i ekonomski totalne štete.



## 1) Račun popravka

Kod popravka koji je izvršen u ovlaštenoj radionici na temelju vještva, porez od 16% se nadoknađuje.

Na izvid, kalkulaciju štete, ili predračun se porez ne nadoknađuje, a isto tako se ne nadoknađuje u slučaju popravka u vlastitoj režiji, ali tada se priznaje porez na dijelove uz predočenje računa, ali ne i na rad.

## 2) Nabava zamjenskog vozila bez popravka

Problem priznavanja poreza kod tih obračuna je nešto kompliciraniji i imamo tri situacije

- a) kada je od trgovca nabavljeno novo vozilo ili propisno oporezovano rabljeno vozilo može se tražiti naknada poreza od 16% do visine predviđenog popravka vozila.
- b) međutim, ako je vozilo kupljeno kod trgovca rabljenim vozilima koje je nabavljeno od privatne osobe koja nije bila oslobođena plaćanja poreza kod kupovine vozila, porez od 16% se ne nadoknađuje, već se priznaje razlika između kupovne cijene koju bi platio trgovac i prodajne cijene tzv. Differenzbesteuerung koji nije vidljiv u računu i nadoknađuje se 2% kupovne cijene nadomjestnog vozila.

Ako je vozilo nabavljeno od privatne osobe, otpada mogućnost naknade poreza.

- c) totalna šteta (ekonomska) cl. 249 st. 2 BGB

U takvom slučaju postavlja se pitanje koji će se porez odbiti, da li redovni porez od 16% ili samo razlika od 2%, što je vrlo složen obračun. U slučaju da je vozilo nabavljeno od ozbiljnog trgovca rabljenim vozilima tada će se porez od 16% odbiti, ako se radi o mlađem vozilu. Kod ostalih vozila odbit će se u fiktivnom obračunu razlika u porezu (Differenzbesteuerung) od 2%.

Kod vozila kupljenog od privatnih osoba porez se odbija u fiktivnom obračunu.

## ZAKLJUČAK

Dok kod nematerijalnih šteta izmjena zakona ide ka proširenju zaštite suputnika, a posebno su zaštićena djeca do 10 godina, kod materijalnih šteta naprotiv postoji niz ograničenja koja se odnose na nepriznavanje poreza na promet.

## LITERATURA

1. Dr. Rainer Hess, odvjetnik: Neue Zeitschrift für Verkehrsrecht, Die Abrechnung der MwSt 1 ½ Jahre nach der Reform
2. Prof. Dr. Helmut Schirmer: Neues Schadenersatzrecht in der Praxis - Deutsches Autorecht 1/2004  
Oba referata održana na 42. Deutschen Verkehrsgerichtstag 2004 Goslar
3. Nikola Sokol: Naknade troškova vezanih za prometnu nezgodu u Njemačkoj, Zbornik sa 6. Savjetovanja HUU 1998.
4. Hach - Rine - Böhm: Schmerzensgeldbeträge 18. izdanje ADAC
5. Rudolf Oberpriller: Aktualnost u obradi i isplati automobilskih šteta u Njemačkoj, Bilten HUU br. 19
6. Prof. Dr. Siniša Triva: Građansko procesno pravo

Darinko Ivković

---

**BRZA I AKTIVNA LIKVIDACIJA AUTOMOBILSKIH ŠTETA**

Slide 1

**OSNOVNE KARAKTERISTIKE OBVEZNOG  
OSIGURANJA OD AUTOMOBILSKE  
ODGOVORNOSTI U RH**

- Na hrvatskom tržištu osiguranja predstavlja značajnu skupinu osiguranja (32% od ukupnog portfelja)
- Socijalna funkcija - zaštita trećih oštećenih osoba i samih štetnika
- Udjel isplaćenih šteta u premiji u odnosu na druge skupine osiguranja puno veći
- Udjel sudskih predmeta u ukupnom broju predmeta u obradi (28%) puno veći nego u drugim skupinama osiguranja
- U usporedbi sa drugim europskim zemljama veći udjel sudskih predmeta u odnosu na ukupan broj predmeta u obradi

Slide 2

**OBRADA AUTOMOBILSKIH ŠTETA  
JUČER - DANAS - SUTRA**

**Obrada automobilskih šteta do osamostaljenja RH**

- Osiguravatelji u državnom vlasništvu
- Nedostatak aktivne konkurencije među osiguravateljima
- Pasivna obrada šteta uzrokovana
  - monopolom nekoliko osiguravatelja
  - malim utjecajem profesionalnih posrednika
  - tehničko-tehnološkim preprekama bržoj obradi šteta
  - nedovoljnom informiranosti oštećenih osoba

\* Euroherc osiguranje d.d.

### Slide 3

#### Obrada automobilskih šteta od osamostaljenja RH do danas

- Naglo povećanje broja osiguravatelja na tržištu i konkurencija među njima nameće potrebu brže i aktivnije obrade odštetnih zahtjeva
- Tehničko-tehnološki napredak daje mogućnost za brzu i aktivnu obradu šteta
- Ugovorno povezivanje osiguravatelja sa servisnim radionicama (MŠ) i medicinskim ustanovama (NMŠ) u funkciji aktivne obrade šteta
- Povećanje broja nematerijalnih šteta (trzajna ozljeda vratne kralježnice i dr.)
- Kontinuiran rast visine naknada za materijalne, a posebno nematerijalne štete pod utjecajem europskih integracija
- Osiguravatelji sve više uviđaju značaj brze i aktivne likvidacije automobilskih šteta
- Nepovjerenje među osiguravateljima prepreka direktnoj obradi šteta

### Slide 4

#### Obrada automobilskih šteta - sutra

- Mogućnost obrade odštetnih zahtjeva putem interneta
- Bolja suradnja sa servisnim radionicama i medicinskim ustanovama i izgradnja vlastitih
- Zakonska regulativa temelj obvezne brze i aktivne likvidacije šteta
- Direktna obrada šteta (ugovori o uslužnoj obradi šteta)
- Veća zastupljenost profesionalnih posrednika (agencije, vještaci različitih struka i odvjetnici)
- Profesionalnije i fleksibilnije postupanje osiguravatelja
- Miritelji u funkciji smanjenja broja sudskih predmeta

### Slide 5

#### PROCES OBRADE - LIKVIDACIJE AUTOMOBILSKIH ŠTETA

- Prijava štete ne bi trebala biti formalnost kojom se inicira daljnja obrada predmeta
- Procjena štete - utvrđivanje obima oštećenja i visine štete (MŠ) i ocjena liječnika cenzora- opis posljedica ozljeđivanja (NMŠ)
- Pribavljanje potrebne dokumentacije za ocjenu osnovanosti odštetnog zahtjeva
- Isplata odštete na osnovu izvansudske nagodbe, isplata nesporne štete ili po presudi

Slide 6

**SPECIFIČNOST OBRADE - LIKVIDACIJE  
AUTOMOBILSKIH ŠTETA U RH**

- Zakonom nisu regulirani rokovi za likvidaciju automobilskih šteta
- Obveza oštećenih da uz odštetni zahtjev dostave dokaze o visini štete i osnovanosti odštetnog zahtjeva
- Uvriježila se praksa da pored mogućnosti da sam uz pomoć posrednika ili svog osiguravatelja kompletira odštetni zahtjev oštećeni se javljaju direktno odgovornom osiguravatelju i prepuštaju njemu cjelovitu obradu
- Obrada šteta tehnološki na zadovoljavajućem nivou kod većine osiguravatelja
- Profesionalnost i moralnost osiguravatelja u uzročnoj vezi sa općim stanjem u društvu
- Premalo pozornosti nekorektnom i nemoralnom ponašanju ne malog broja oštećenih

Slide 7

**EFEKTI BRZE I AKTIVNE LIKVIDACIJA  
AUTOMOBILSKIH ŠTETA**

- Optimalizacija postupka obrade šteta
- Smanjenje rashoda za štete
  - smanjenje troškova obrade odštetnih zahtjeva
  - smanjenje troškova sudjelovanja posrednika (vještaci, agencije, odvjetnici i dr.) u rješavanju odštetnih zahtjeva
- Smanjenje broja predmeta koji se rješavaju u sudskom postupku
- Aktivno postupanje u sudskom postupku smanjuje troškove postupka i zakonske zatezne kamate
- Lakše postizanje nagodbe (obostrano zadovoljstvo)
- Preduvjet za "realnu" odštetu
- Bolja usluga - povjerenje oštećenih

Slide 8

**ZAKLJUČAK**

- Kontinuiran tehnološki napredak otvara nove mogućnosti ubrzanja obrade šteta
- Potreba izmjene Zakona o osiguranju u skladu sa 4. Smjernicom za osiguranje motornih vozila
- Brzom i aktivnom likvidacijom automobilskih šteta povećati zadovoljstvo oštećenih i smanjiti kritike javnosti
- Opće društveni značaj smanjenja sudskih predmeta
- Brza i pravična likvidacija šteta besplatni marketing

**Berislav Matijević**

---

**PRIJEVARE U OSIGURANJU S POSEBNIM OSVRTOM  
NA OSIGURANJE OD AUTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI**

---

## Prijevare u osiguranju s posebnim osvrtom na osiguranje od automobilske odgovornosti

### 1. UVOD

Kontinuirana ekspanzija osigurateljne djelatnosti na našim prostorima potiče nas da više pozornosti obratimo na jednu specifičnu i vrlo negativnu pojavu koju ta ekspanzija sa sobom donosi.

U nama susjednoj državi provedena anketa ukazala je da čak 60% njenih državljana smatra da nema ništa nemoralnog u tome ako se "okoriste osiguranjem".

O kojoj je to specifičnoj pojavi riječ, koji su joj uzroci i posljedice i kako se sa njima nositi, te kako se ista reflektira na osiguranje od automobilske odgovornosti, pokušati ćemo razraditi u nastavku ovog rada.

### 2. DEFINICIJA I VRSTE PRIJEVARE U OSIGURANJU

Polazeći od konstatacije da je svaka definicija ograničena svojom svrhom, tako se i prijevara u osiguranju može se definirati na različite načine, a sve, ovisno o tome sa kojeg se stajališta na nju promatra. Tako imamo definiciju prijevare u osiguranju u smislu kaznenog prava, građanskog prava i sl. No, te nas definicije, na ovom mjestu, ne zadovoljavaju, te ćemo ovom prilikom, pokušati definirati prijevaru u osiguranju kao jedan širi i općedruštveni pojam, jer njeni korijeni i uzroci, duboko zadiru u same moralne i etičke vrijednosti društva. Pa ćemo tako, cijeneći domete ovog rada, **prijevaru u osiguranju definirati kao:**

**"svaki nesavjestan čin usmjeren  
prema neosnovanom izvlačenju koristi iz djelatnosti osiguranja"**

Iako ovako stipulirana definicija prijevare u osiguranju, možda, ostavlja dojam jedne neodređenosti, njezina analitička raščlamba ukazuje upravo na suprotno.

Prvo, na što se moramo osvrnuti je, zašto koristimo jezičku sintagmu "nesavjestan čin". Jedan od osnovnih principa na osnovu kojeg osiguranje funkcionira je princip solidarnosti (jedan za sve - svi za jednoga). Princip solidarnosti je složeni princip, koji, kada govorimo o osiguranju, sa jedne strane (pravne) pretpostavlja međusobno povjerenje - *uberrima fidei* te savjesnost i poštenje - *bona fides* stranaka, a sa druge strane (ekonomske) pretpostavlja određene matematičke pravilnosti ( zakon velikih brojeva, zakonitosti aktuarske matematike i sl.).

Iz čega zaključujemo da se svako narušavanje tog, nazovimo ga, osigurateljnog sklada, može okarakterizirati kao nesavjestan čin.

\* Croatia osiguranje d.d.



Drugo, na što se želimo osvrnuti, je, zašto rabimo jezičku sintagmu "neosnovano izvlačenje koristi iz djelatnosti osiguranja". Iako se, suštinski gledano, poslovanje u osiguranju ne razlikuje od poslovanja ostalih gospodarskih subjekata, sama priroda osigurateljnog posla zahtijeva, određene specifične poslovne funkcije, nepoznate, odnosno, poslovne funkcije različite, onim klasičnim funkcijama gospodarskog poslovanja. Među te poslovne funkcije spada svakako i obrada šteta. U poslovanju svakog osiguratelja, poslovna funkcija obrade šteta predstavlja "ušće" na kojem se spajaju dvije oprečne težnje. To su, pravo osiguranika/oštećenika da zahtjeva isplatu naknade iz osiguranja (odštete, osigurarine ili svote osiguranja), i obveza osiguratelja da objektivno i pravovremeno izvrši tu isplatu, a sve sukladno odredbama iz sklopljenih ugovora o osiguranju.

Iz navedenog možemo zaključiti da se svako odstupanje koje izaziva "neravnotežu" prava i obveza iz ugovora o osiguranju, može smatrati "neosnovanim izvlačenjem koristi iz djelatnosti osiguranja" a neovisno i o tome tko je tu nesavjestan: osiguratelj koji nudi neobjektivne iznose (pa si nauštrb oštećenih ili osiguranika stvara ekstrakorist/profit) ili suprotna strana koja postavlja neobjektivne zahtjeve (pa da si nauštrb ostalih osiguranika želi priskrbiti veću korist od one koja joj stvarno pripada).

Možda se, izrečena definicija prijevare u osiguranju, može još bolje razumjeti, kroz primjerično navođenje nekih njezinih osnovnih podjela, tako:

- ako na prijeveru o osiguranju gledamo sa stajališta **žrtve** odnosno **onoga od koga potječe**, imamo onu **vanjsku** i onu **unutarnju**. Gdje se pod vanjskom prijeverom u osiguranju podrazumijevaju one situacije koje potječu od subjekata (fizičkih i pravnih) koji se ne bave djelatnošću osiguranja, a gdje se pod unutarnjom prijeverom u osiguranju podrazumijevaju one situacije koje potječu od struktura koje se bave djelatnošću osiguranja (korupcija i tzv. *white collar criminal*);
- ako na prijeveru u osiguranju gledamo sa **međunarodnog** stajališta, imamo onu **tuzemnu** i onu **inozemnu**. Gdje pod tuzemnom prijeverom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje su nastale na području RH ili u kojima su sudjelovali državljani RH, a gdje pod inozemnom prijeverom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje su nastale u inozemstvu odnosno koje potječu od stranih državljana;
- ako na prijeveru u osiguranju gledamo sa stajališta **broja učesnika**, imamo onu **individualnu** ili onu **skupnu - organiziranu**. Gdje pod individualnom prijeverom u osiguranju podrazumijevamo one situacije u kojima se kao počinitelj javlja pojedinac, a gdje pod skupnim prijeverom u osiguranju podrazumijevamo one situacije u kojima se kao počinitelj pojavljuje jedna (organizirana) skupina;
- ako na prijeveru u osiguranju promatramo sa stajališta njezine **frekvencije**, imamo onu **pojedinačnu** (sporadičnu) i onu **serijsku** (učestalu ili lančanu). Gdje pod pojedinačnom prijeverom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje se povremeno javljaju, a gdje pod serijskom prijeverom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje se ili kontinuirano pojavljuju ili pak one situacije koje imaju za posljedicu seriju oštećenih (npr. više osiguratelja);
- ako na prijeveru u osiguranju promatramo sa stajališta njezine **vjerojatnosti**, imamo onu **slučajnu (*opportunistic fraud*)** i onu **planiranu (*planned fraud*)**. Gdje pod slučajnom prijeverom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje se mogu podvesti pod uzrečicu "prilika čini čovjeka lopovom", a gdje pod planiranom prijeverom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje su unaprijed promišljene i pripremljene;

- ako na prijevaru u osiguranju promatramo sa stajališta njezina **intenziteta**, imamo onu **tvrdu (*hard fraud*)** i onu **meku (*soft fraud*)**. Gdje pod tvrdom prijevarom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje uključuju namjeru (umišljaj) počinitelja, a gdje pod mekom prijevarom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje uključuju samo tzv. "male laži" (*little white lies*) počinitelja. I dok se u prvom slučaju radi pretežno kaznenim djelima, u drugom su slučaju u pitanju, pretežno civilni delikti, ali u oba slučaja se radi o nedopuštenim radnjama;
- ako na prijevaru u osiguranju promatramo sa stajališta njezine **vremenske alokacije**, imamo onu **predugovornu (*misrepresentation fraud*)**, onu koja je **prethodila ostvarenju osiguranog slučaja (*moral hazard ex ante*)** i onu koja je **nastupila po ostvarenju osiguranog slučaja (*moral hazard ex post*)**. Gdje pod predugovornom prijevarom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje su prethodile sklapanju samog ugovora o osiguranju (pregovori, ponude i sl.), te gdje pod prijevarom u osiguranju koja je prethodila ostvarenju osiguranog slučaja podrazumijevamo one situacije koje su nastupile nakon sklapanja ugovora o osiguranju ali prije nastupanja osiguranog slučaja (npr. osigurani slučaj se nije uopće ostvario - *non-existent loss claim*), i konačno treće, gdje pod prijevarom u osiguranju koja je nastupila po ostvarenju osiguranog slučaja podrazumijevamo one situacije koje su nastupile nakon sklapanja ugovora o osiguranju i nakon ostvarenja osiguranog slučaja (npr. pretjerani/zidani zahtjevi - *claim padding or build-up claims*);
- ako na prijevaru u osiguranju promatramo sa **stajališta proizvedenih financijskih posljedica**, imamo onu **malu (*small fraud*)** ili **veliku (*big fraud*)**. Gdje pod malom prijevarom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje imaju za posljedicu neznatne ili sporadične financijske gubitke, a gdje pod velikom prijevarom u osiguranju podrazumijevamo one situacije koje imaju za posljedicu znatne financijske gubitke.

### 3. UZROCI ODNOSNO MOTIVI PRIJEVARA U OSIGURANJU

Iz već, u uvodu, naznačene ankete razvidno je da društvo na prijevare u osiguranju ne gleda kao na nešto amoralno odnosno nedopušteno ili kriminalno, pa se postavlja pitanje, zašto je to tako? Zašto je prijevara u osiguranju jedna "normalna stvar"? Pokušati ćemo odgovoriti na ova pitanja kroz iznošenje do sada uočenih uzroka odnosno motiva koji dovode do takvog promišljanja<sup>1</sup>:

- **pogrešna percepcija djelatnosti osiguranja:** djelatnost osiguranja se percipira kao "iznimno bogata" djelatnost - osigurateljna okolina pretpostavlja da se osiguratelji u svojim palačama valjaju u novcu, te da im stoga, nikakav financijski izdatak (gubitak) ne predstavlja (nikakav) problem;
- **moralno srozavanje društva ili diskvalifikacija moralnih kvaliteta društva:** sve je veći broj onih individua koji se usprkos pretpostavljenom besprijekornom *background-u* (inteligencija, stručne kvalifikacije, zaposlenost, obiteljske prilike, hinjena moralnost, i sl.) upuštaju u nezakonite poslove - *illegal business*;
- **pasivnost samih osiguratelja:** odsustvo kod osiguratelja istinske volje za borbom protiv prijevara u osiguranju, loša informiranost javnosti o djelatnosti osiguranja (principima, financiranju i sl.), loše sročeni ugovori o osiguranju (kod kojih sami ugovorni mehanizmi, čitaj, najčešće uvjeti osiguranja, pružaju mogućnosti zlorabe, pa tako "izazivaju" i one potencijalno savjesne korisnike osigurateljne usluge);

<sup>1</sup> navođenje nije niti hijerarhijsko niti taksativno

- **gubitak povjerenja u djelatnost osiguranja:** financijski skandali, odugovlačenja za isplatom, bespotrebna cijjenkanja sa osiguranicima i sl. radnje, izazivaju na drugoj strani averziju javnosti prema djelatnosti osiguranja a samim time i na primjenu talionskog načela (oko za oko, zub za zub - ti si mene prevario, sada ću ja tebe prevariti);
- **tolerantnost javnosti naspram prijevara u osiguranju:** prijevare u osiguranju (neopravdano) se svrstavaju u tzv. drugorazredni ili niskorizični kriminal (*low legal priority & low-risk crime*);
- **neadekvatnost pravne zaštite odnosno neefikasnost pravne države:** nefunkcioniranje (ili nedovoljno dobro funkcioniranje) pravne države i tijela državnih vlasti vrlo često izaziva u društvu iracionalne pokušaje (jedno istraživanje je tako pokazalo da se primjerice, prisvajanje pronađenih-tuđih stvari percipira kao neko teže djelo od kaznenog djela prijevare u osiguranju).

Interesantna su i objašnjenja što ih najčešće pružaju osobe koje su počinile prijevaru u osiguranju:

- jer nitko (izuzev osiguratelja) nije izravno oštećen - tzv. zločin bez žrtava,
- jer su redovito plaćali premiju osiguranja, a nije se ostvario osigurani slučaj, pa su željeli prijevarom vratiti uplaćeni novac,
- jer im se to činilo lako ostvarivo,
- jer su na to bili primorani zbog financijskih poteškoća u koje su zapali,
- jer im je to netko drugi preporučio kao način "bezbolnog" rješavanja financijskih problema,
- jer su željeli prevariti "moćnike iz osiguranja",
- jer svi to rade, to je uobičajeno kod osiguranja,
- jer su i osiguratelji lopovi,
- jer i njih osiguratelji varaju,
- jer ih je na to uputio agent osiguranja,
- jer je to bezrizični način da se učini nešto nezakonito,
- jer im dana obećanja nisu bila ispunjena,
- jer je to novac za koji nitko ne treba raditi,
- jer to osnažuje čovjekov ego,
- jer je osiguranje kao kockanje ili lutrija,
- jer je to bio kavalirski čin.

#### 4. PRIJEVARE U OSIGURANJU OD AUTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI

Treba kazati da prijevare u osiguranju zahvaćaju sve vrste osiguranja, ali su prijevarama ipak najviše podložne one vrste osiguranja koje su najrasprostranjenije.

U tu vrstu osiguranja svakako spadaju automobilska osiguranja, a posebno osiguranje od automobilske odgovornosti<sup>2</sup>, za koje se sigurno može reći da, što zbog masovnosti broja osiguranika i oštećenika, što zbog komercijalnih ili ekonomskih razloga, vrlo teško da može biti predmetom jedne sistematske i temeljne kontrole.

Također, osiguranje od automobilske odgovornosti, zbog svoje senzibilnosti koja proizlazi iz njegove naglašene društvene funkcije - zaštite žrtava prometa, predstavlja vrlo pogodno tlo,

<sup>2</sup> nastavno želimo napomenuti i sljedeće: mnoge, pod ovom točkom navedene kao, specifičnosti osiguranja od automobilske odgovornosti, odgovaraju i primjenjive su i drugim vrstama automobilskih osiguranja, osobito autokasku, te ih se može i u tom smislu promatrati

za sve one koji tu zaštitu žele pretvoriti (ili patvoriti) u određenu vrstu "socijalnog zagađenja" kroz tzv. negativni *know-how*.

Da je osiguranje od automobilske odgovornosti, po pitanju prijevare u ozbiljnoj krizi, pokazuju brojne akcije i reakcije koje se po tom pitanju javljaju u čitavom svijetu. Svi analitičari koji se bave **ekonomskim efektima prijevara u osiguranju od automobilske odgovornosti** suglasni su da: **godišnji financijski izdaci (gubici) osiguratelja po tom osnovu, iznose minimalno 10% od ukupnog iznosa isplaćenih šteta, dok se gornja granica tih gubitaka kreće i do 30%!**

Ako gore navedeno primijenimo na RH dobivamo slijedeće:

osiguratelji koji se bave osiguranjem od automobilske odgovornosti, isplatili su s osnova osiguranja od automobilske odgovornosti u 2002. godini<sup>3</sup>, iznos od **1.149.259.902,00 kn**, 10% tog iznosa iznosi **114.925.990,20 kn**, a 30% tog iznosa iznosi **344.777.970,60 kn**.

Ako tome uzmemo da je u 2002. godini prosječno zaračunati iznos bruto premije iz AO iznosio 1.135,94 kn, radilo bi se, dakle, o iznosu za koji je bilo neophodno pribaviti (ili je potrošeno) **101.173** polica osiguranja od AO ( $114.925.990,20 : 1.135,94 = 101.172,58$ ).

Radi se svakako o iznosima o kojima vrijedi razmisliti, da li ih "prepuštiti sudbini" ili se priključiti svima onima koji su se odlučili suprotstaviti njihovoj odljevu.

Mišljenja smo da bi mogući odgovor hrvatskog osiguranja trebao biti samo jedan i to jednoglasan - **aktivno se uključiti u suzbijanje prijevara u osiguranju**.

Ako smo, tako, zaključili da je neminovno aktivno se uključiti u suzbijanje prijevara u osiguranju, samo po sebi se nameće pitanje, kako to činiti, odnosno, kako to čine drugi?

#### **4.1. STRATEGIJA SUZBIJANJA PRIJEVARA U OSIGURANJU OD AUTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI**

Strategija suzbijanja prijevara u osiguranju od automobilske odgovornosti može se najkraće definirati kao **pluralitet mjera i dugoročnih akcija usmjerenih na prepoznavanje, izbjegavanje i sankcioniranje prijevara u osiguranju od automobilske odgovornosti**.

##### **4.1.1. PREPOZNAVANJE PRIJEVARA U OSIGURANJU OD AUTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI**

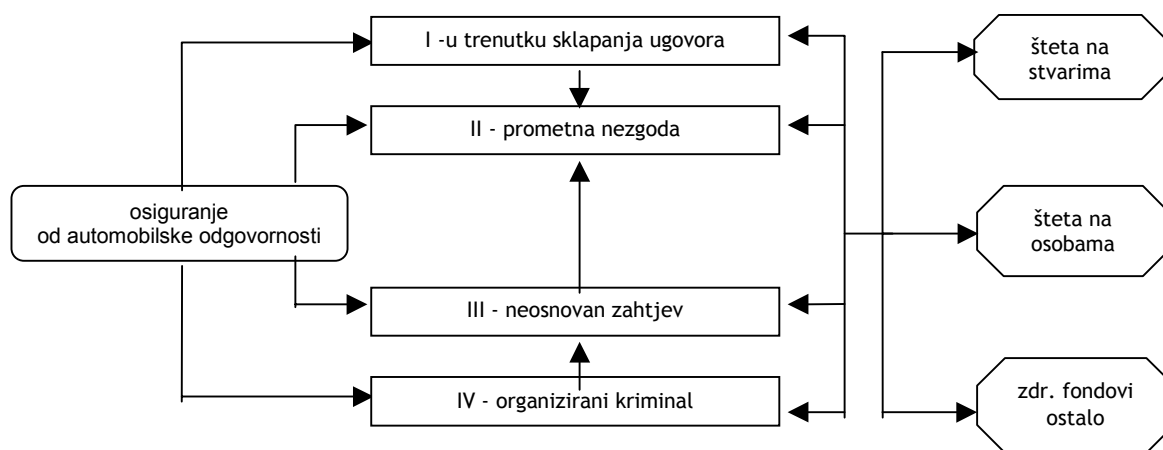
Kada se govori o suzbijanju prijevara u osiguranju od automobilske odgovornosti, prvo pitanje koje se postavlja je, kako detektirati situacije u kojima postoji mogućnost prijevara ili najjednostavnije rečeno, kako prepoznati prijevaru?

Prepoznavanje prijevara vrši se kroz razradu njihovih osnovnih scenarija.

Četiri su osnovna scenarija prijevara u osiguranju od automobilske odgovornosti:

<sup>3</sup> autor rabi podatke iz 2002 godine (izvor podataka :HUO - Izvješće o poslovanju društava za osiguranje u AO, Zagreb, srpanj, 2003.) obzirom da do trenutka predaje rada organizatoru nisu (još) bili poznati službeni i konačni podaci za 2003. godinu

Tablica 1. Četiri osnovna scenarija mogućih prijevara kod AO



Navodimo moguće primjere po gore navedenim scenarijima:

- **scenarij I/prijevara u trenutku sklapanja ugovora:** osnovom falsificirane dokumentacije osigura se nepostojeće vozilo ili se pak falsificira polica osiguranja odnosno zelena karta, onda takvo vozilo bude "krivac sudionik" nekog štetnog događaja i osiguratelj isplati odštetu po polici odnosno zelenoj karti tog nepostojećeg vozila;
- **scenarij II/prometna nezgoda:** u stvarnosti se sudare dva vozila, ne bude svjedoka, obojica sudionika, svaki kod svog osiguratelja, prizna krivnju za prometnu nezgodu i obojica si naplate štete;
- **scenarij III/neosnovan zahtjev:** sudar vozila, šteta na oštećenikovom vozilu se "napuhne" (*build-up*), i osiguratelj isplati viši iznos od onoga koji odgovara stvarno nastaloj šteti na oštećenikovu vozilu;
- **scenarij IV/organizirani kriminal:** u cijelosti se inscenira lažna prometna nezgoda<sup>4</sup> sa isključivom namjerom da se ošteti osiguranje.

Prepoznavanje mogućih prijevara (razradom osnovnih scenarija) provodi se kroz:

- **edukaciju zaposlenika**, gdje podrazumijevamo kontinuiranu i trajnu obuku, svih osigurateljskih struktura koje sudjeluju u servisiranju korisnika osigurateljskih usluga (od zastupnika osiguranja, preko liječnika cenzora, procjenitelja i likvidatora šteta, do računovodstveno - financijskog osoblja koje vrši isplatu šteta), kroz razne seminare i treninge te ostale edukacijske programe usmjerene na prepoznavanje, "osiguranje dokaza" (vrlo bitno) i iskorjenjivanja svih oblika prijevara koji se pojavljuju u osiguranju od automobilske odgovornosti;
- **uporabu "znakova opasnosti" (*red flags*)**, gdje podrazumijevamo korištenje *check list-a* koje sadrže (u praksi su već potvrđene) situacije ili znakove opasnosti - *red flags*, koji mogu ukazivati da se radi o potencijalnoj prijevari, te da im valja obratiti ne/uobičajeno veću pozornost. Zbog njihove praktične važnosti, ali i zbog oplemenjivanja naših spoznaja navodimo najpoznatije *red flags*:
  - oštećenik požuruje sa isplatom štete, radije pristajući na manji iznos odštete nego na njezino dodatno ili kvalitetnije dokumentiranje,
  - oštećenik je neuobičajeno dobro informiran o osigurateljskoj terminologiji, o normativima popravka vozila, o medicini i sl.,

<sup>4</sup> pod insceniranom lažnom prometnom nezgodom treba razumijevati dvije moguće situacije: prva, koja se odnosi na **namještenu prometnu nezgodu** (dakle da se vozila stvarno sudare), i druga, koja se odnosi na **izmišljenu prometnu nezgodu** (dakle da se samo "izmisli" sudar vozila)

- osiguranik neobično olako priznaje svoju krivnju za prometnu nezgodu,
- osiguranik izjavljuje da je imao osjećaj kao da je bio primoran na sudar (podmetanje ili forsiranje sudara),
- datum računa popravka za vozilo ispostavljen prije nego što je bilo objektivno moguće popraviti vozilo,
- račun popravka za vozilo je obavila neka "nepoznata" firma,
- vozilo se odvozi na popravak u neku nelogično udaljenu radionu,
- oštećenja navedena u prijavi štete u znatnoj mjeri odstupaju od oštećenja navedenih u izjavi osiguranika ili zapisniku MUP-a
- događaj se prijavljuje osiguratelju sa znatnim zakašnjenjem,
- nije bilo kontakta između vozila, nema svjedoka, nezgoda se dogodila u nekoj zabiti izvan naseljenog mjesta,
- u tzv. lančanim sudarima pojavljuje se veći broj oštećenih vozila od onog koji je stvarno sudjelovao,
- jedan ili više istih sudionika se pojavljuju u više prometnih nezgoda,
- u prometnoj nezgodi budu oštećene i iznimno vrijedne stvari (umjetnine, nakit, trgovačka roba i sl.),
- vozilo "bude" puno putnika koji nisu u nikakvom srodstvu sa vozačem, vlasnikom vozila i sl.,
- odštetni zahtjev odvjetnika istovjetan je (ili vrlo blizu) sa datumom nastanka štete,
- neznatna šteta na vozilu a "obilna" medicinska dokumentacija,
- pri prijavi štete ne spominju se ozljede već se iste pojavljuju naknadno,
- relativno konstantno pojavljuju se isti liječnik i isti odvjetnik,
- izjave osiguranika i oštećenika nesuglasne su u pogledu nastalih oštećenja, odnosno nastalih ozljeda,
- u izjavi osiguranika (ili u zapisniku MUP-a) ne spominju se ozlijeđene osobe, a iste se naknadno pojavljuju,
- sve prijavljene ozljede pripadaju onoj vrsti ozljeda koje se mogu samo subjektivno dijagnosticirati - tzv. subjektivne tegobe (glavobolja, nesanica, lakša uganuća i sl.),
- dostavljaju se isključivo preslike dokumenata, skenirani dokumenti ili digitalne fotografije upitne kakvoće i rezolucije,
- ozljede budu dijagnosticirane kao vrlo teške, a zahtjev za naknadu troškova liječenja (HZZO) bude relativno nizak,
- putnici iz oba vozila koja su sudjelovala u prometnoj nezgodi (osiguranikovo i oštećenikovo) budu liječeni kod istog liječnika,
- medicinska dokumentacija ili liječnički pregled nose datum nekog neradnog dana, nedjelje, praznika i sl.
- medicinska dokumentacija koja je nadopisivana različitim rukopisom,
- medicinska dijagnoza postavljena od neodgovarajućeg liječnika;
- **korištenje unutarnjih kontrola (*internal audit*)**, gdje podrazumijevamo korištenje odgovarajuće specijaliziranog osigurateljnog osoblja (tzv. interne revizije) radi provođenja istraga, osiguranja dokaza, kontrole, istraživanja uzroka i ostalih poslova vezanih uz razotkrivanje mogućih prijevornih situacija,
- **korištenje vanjskih kontrola (*external audit*)**, gdje korištenje odgovarajuće specijaliziranog izvanosigurateljnog osoblja (kao što su tzv. vanjski informatori, privatnih istražitelja i sl.) sve radi razotkrivanja mogućih prijevara,

- **uvođenje "vrućih linija" (*hotlines*)**, gdje podrazumijevamo uvođenje besplatnih telefona, uz zagaraniranu anonimnost pozivateljima, radi prijave, upozorenja i zaprimanja ostalih informacija koje mogu biti od pomoći u razotkrivanju prijevара,
- **korištenja baza podataka (*data base*)**, gdje podrazumijevamo korištenje analitičko/statističkih podataka i izvještaja koji mogu identificirati neke situacije karakteristične za prijevaru,
- **korištenja "pametnih programa" (*smart program or machine*)**, gdje podrazumijevamo korištenje *software-a* koji imaju mogućnost prepoznavanja složenijih ponašanja (nazivaju se i "programi koji uče") koja su karakteristična za prijevaru,
- **korištenje ad hoc inspekcija**, gdje podrazumijevamo povremeno ili sporadično korištenje unutarnjih i/ili vanjskih kontrola radi pravovremenog razotkrivanja mogućih prijevara,
- **korištenje i obradu statističkih podataka**, gdje podrazumijevamo razne *handling-e* statističkim podacima sa svrhom uočavanja financijskih ili drugih anomalija koje mogu ukazivati na moguću zlouporabu osiguranja (npr. kada je jedan dugogodišnji osiguranik ima svake godine jednu ili više šteta);
- **ostalo**, gdje podrazumijevamo korištenje svih ostalih specifičnih sredstava koja mogu pomoći u razotkrivanju potencijalnih prijevara (npr. nadzor na zaposlenicima, agentima i sl.) ili pridonose jačanju tzv. "slabih karika" u osigurateljnom poslovanju (tzv. posredna prevencija prijevara).

#### 4.1.2. IZBJEGAVANJE I SANKCIONIRANJE PRIJEVARA U OSIGURANJU OD AUTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI

Za efikasno suzbijanje prijevara u osiguranju od automobilske odgovornosti nije dostatno samo njihovo uopćeno prepoznavanje, već je potrebno i nešto više. To više znači **izbjegavanje i sankcioniranje prijevara**.

Izbjegavanje i sankcioniranje prijevara u osiguranju od automobilske odgovornosti ovisi o dva ključna elementa:

- **volji**, gdje pod voljom podrazumijevamo sve one osigurateljne vizije, koje prijevaru ne prihvaćaju kao nešto neminovno i kojima već sam pojam prijevare nameće dužnost i obvezu zaštite, kako djelatnosti osiguranja, tako i svih korisnika osigurateljnih usluga, od tog, da tako kažemo, "nametnika" u djelatnosti osiguranja ; i
- **strukturama**, gdje pod strukturama podrazumijevamo stvaranje one društveno kritične mase, koja je sposobna potaknuti i pokrenuti mehanizam suzbijanja prijevara u osiguranju od automobilske odgovornosti.

Što to konkretno znači?

To znači da taj **pozitivni splet volje i struktura mora utjecati na:**

- **široku javnost**, gdje podrazumijevamo stvaranje cjeloukupnog javnog mijenja koje na prijevare u osiguranju od automobilske odgovornosti neće gledati kao na jedan društveni problem sa kojime se valja saživiti, već će na prijevare u osiguranju gledati kao na nešto što valja u "iskorijeniti" iz društva; i to kroz sve medije (medijske kampanje), konferencije za tisak, izdavanjem brošura i druge načine koji mogu utjecati na promjenu javnog mijenja osigurateljne okoline i čitavog društva,
- **javne službe**, gdje podrazumijevamo stvaranje "tijesnije" platforme za suradnju prvenstveno organa MUP-a, Državnog odvjetništva RH, cjeloukupnog pravosudnog sistema

(primjerice predlaganjem strožijih zakonskih sankcija) te osigurateljnih struktura, kroz koordinirana i unaprijed promišljena djelovanja i postupanja, a sve radi razotkrivanja, procesuiranja i sankcioniranja počinitelja prijevara u osiguranju; (kao jedan konkretan primjer možemo navesti Španjolsku, gdje je prema sporazumu o suradnji, potpisanom još 1998. godine između UNESPa - nacionalnog udruženja španjolskih osiguratelja i njihova španjolskog Ministarstva unutarnjih poslova osnovana Agencija za prevenciju i inspekciju osiguranih nezgoda - *Agence de prévention et d`inspection des sinistres assurés*),

- **osigurateljno tržište**, gdje podrazumijevamo (uključujući i sve ono što je prethodno navedeno o prevenciji prijevara u prethodnoj točki ovog rada) stvaranje jasnih odrednica i obrazaca ponašanja u djelatnosti osiguranja koje su vezane uz transparentnost poslovanja, personalizaciju osigurateljne usluge (rad na odnosima sa osiguranicima i oštećenicima), veću količinu informacija (informiranost ili izvještavanje javnosti), razumljivost uvjeta osiguranja i jasno predstavljanje osigurateljne usluga, te ispravno (korektno) i efikasno rješavanje odštetnih zahtjeva, a sve ovo sa svrhom promjene javne predodžbe o osigurateljnoj djelatnosti kao o nečemu "nečastivom" u javnu predodžbu o djelatnosti osiguranja kao o istinskom partneru svakome tko s njome dođe u kontakt na bilo koji način;
- **kooperativnost**, gdje podrazumijevamo, kao četvrtu dimenziju spleta volje i struktura, zajedničku (ili objedinjenu) trajnu i kontinuiranu suradnju, posebice osigurateljnih, ali i svih ostalih, struktura u provedbi (usvojene) strategije suzbijanja prijevara u osiguranju od automobilske odgovornosti.

#### 4.2. NEKA EUROPSKA ISKUSTVA I USVOJENI MODELI

Prijevare u osiguranju, kako one u osiguranju od automobilske odgovornosti tako i one u drugim vrstama osiguranja, ne predstavljaju samo pojedinačni nacionalni društveni problem već su **prisutne u svim državama**, a samo u većoj ili manjoj mjeri. Te ćemo u nastavku ove točke izložiti neka **europska iskustva i usvojene modele**.

##### 4.2.1. FRANCUSKA

Francuski osiguratelji (*Fédération Française des Sociétés d`Assurances -FFSA, le Groupement des Entreprises Mutuelles d`Assurances - GEMA, Bureau Central Français - BCF*), utemeljili su 1989. godine jedan **skupni organizam** za suzbijanje prijevara u osiguranju koji predstavlja sve osiguratelje u Francuskoj. Taj organizam se sastoji od:

- **Agencije za borbu protiv prijavara u osiguranju - L`Agence pour la Lutte contre la Fraude à l`Assurance (ALFA)** kao neprofitnog udruženja, zaduženog za pružanje pomoći osigurateljima u ustrojavanju jedne operativne antiprijevarne strukture: kod sastavljena mreže anketara podvrgnutih strogoj i kontroliranoj deontologiji<sup>5</sup>, kod razmjene informacije između osiguratelja, kod komunikacije sa tijelima državne vlasti, kod izrada studija po pitanjima prijevara u osiguranju. Obzirom da tako organizirana ALFA ima široki raspon djelovanja i njeno vodstvo je pluridisciplinarno. Sastavljeno je od Direktora koji dolazi iz djelatnosti osiguranja i specijalist je za borbu protiv prijevara u osiguranju, od jednog visoko rangiranog policijskog djelatnika imenovanog od strane Ministarstva unutarnjih poslova a zaduženog za suradnju sa svim javnim službama zainteresiranim za suzbijanje prijevara u osiguranju (MUP, carina, porezna, i sl.), od višeg policijskog djelatnika zaduženog za odnose sa odgovarajućim krim službama (*affaires criminelles*) unutar MUP-a, te jednog starijeg iskusnog pravosudnog djelatnika imenovanog od strane Ministarstva pravosuđa zaduženog za zakonodavnu suradnju. Također, za suradnju sa

<sup>5</sup> radi se kodeksu profesionalnog ponašanja



vodstvom *ALFE* svaki osiguratelj imenuje po jednog svog člana - korespondenta. Operativni aspekt *ALFE* odražava se na tri strane: prva, kao informativni servis koji vrši distribuciju okružnica prema osigurateljnim korespondentima i provodi razmjenu informacija među osigurateljima po pitanju prijevara u osiguranju; druga, stvara, registrira i administrira datoteku informacija koje mu dostavljaju osigurateljni korespondenti, na način da se memoriraju oni elementi informacija koji omogućuju brzu identifikaciju sumnjivih situacija; i treća strana, to je održavanje (vođenje evidencije) mreže anketara koji stoje na raspolaganju osigurateljima, a koji moraju zadovoljavati poseban naputak (*le référentiel*) o uvjetima za prijem i obrazovanje.

- **Udruženja za upravljanje informacijama o automobilskim rizicima - *L'Association pour la Gestion des Informations sur les Risques Automobiles (AGIRA)*** kao neprofitnog udruženja, osnovanog sa ciljem dobivanja točne personalizacije (možemo kazati i poštivanja) tarifnog bonus-malus sustava kod osiguranja motornih vozila. *AGIRA*, a po ishoduvanom ovlaštenju Nacionalne komisije za informatiku i slobode - *La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)*, koja je zadužena za zaštitu osobnih podataka u slučajevima njihove informatičke uporabe, vodi i datoteku (ili kartoteku) polica osiguranja, koje su bile ukradene ili falsificirane, koje su sadržavale netočne podatke (npr. broj kw/ks nekog vozila), po kojima nije bila plaćena čitava premija, te konačno, po kojima je bilo isplata šteta, a sve ovo do unatrag pet godina.
- **GIE ARGOS** je asocijacija koja okuplja više od 90% francuskih osiguratelja koji se bave osiguranjem motornih vozila, a čiji je zadatak identifikacija, potraga (istraživanje) i preuzimanje (odnosno naplata za) vozila i eventualnih drugih dobara po kojima su osiguratelji isplatili naknadu. Kao takav, ARGOS je prisutan ili zastupljen u petnaest različitih država i u mogućnosti je osujetiti "izvoz" odnosno prodaju automobila izvan francuske, a prije ili nakon što francuskim osigurateljima bude deklarirana njihova "krađa". U praksi kada GIE ARGOS otkrije kakav takav slučaj, uspostavlja se veza sa ALFA-om koja vodi daljnji postupak istragu. GIE ARGOS, nadalje, ima s svoju bazu podataka koja je sastavljena od: datoteke ukradenih vozila, datoteke nestalih ili totalno uništenih vozila, datoteke zaštićenih (kodiranih ili posebno graviranih) vozila, te datoteke koja služi za verifikaciju zelenih karata. Te se datoteke ukrštavaju i uspoređuju, te se dobiveni podaci koji ukazuju na eventualne anomalije dodatno obrađuju (npr. ispadne da je vozilo "ukradeno" bilo osigurano kod dva različita osiguratelja i da su njima bile prijavljene "krađe" ili da se isti broj šasije, javlja na više vozila i sl.).

#### 4.2.2. NJEMAČKA

Pri Njemačkom udruženju osiguratelja - *Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)* ima već duže vrijeme jedan Odjel eksperata za suzbijanje prijevara u osiguranju, čiji su stručnjaci u stalnom kontaktu sa njemačkom policijom. GDV-ovi eksperti imaju pristup državnoj bazi podataka policije (*INPOL Wanted Persons List*), koju imaju pravo pretraživati i prosljeđivati tražene podatke svojim članicama (društvima za osiguranje) u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Sa druge strane GDV potpomaže policiji u njihovu radu doznajući joj iz svojih fondova: određena sredstva za pronalaženje ukradenih vozila i za rješavanje pojedinačnih ili višestrukih slučajeva prijevare osiguratelja.

GDV, također, vrši i identifikaciju (prepoznavanje) u inozemstvu pronađenih a ukradenih ili uopće nestalih njemačkih vozila, te pomaže vlasnicima tih vozila u njihovu vraćanju.

GDV-ovi eksperti za suzbijanje prijevarena u osiguranju koriste u svom radi i GDV-ov "sustav za opasnosti i informacije" - *Kraftfahrt Hinweis und Informationssystem*<sup>6</sup> ili ukratko UNIWAGNIS.

UNIWAGNIS je baza podataka, osnovana još 1974. godine, u kojoj se pohranjuju svi podaci koji se tiču vozila i osoba uključenih u štete motornih vozila, a dobiveni od njemačkih osiguratelja koji se bave osiguranjem motornih vozila.

Od 1994. Godine UNIWAGNIS je tehnički unaprijeđen i svi se podaci pohranjuju putem fonetski strukturiranih kodova u numeričke kodove. Uspoređivanjem tih numeričkih kodova po određenim kriterijima (npr. oni novijeg datuma sa onima starijeg datuma) dobivaju se određene smjernice koje mogu ukazivati na eventualnu zlu namjeru. UNIWAGNIS sadrži cca. 3,5 milijuna podataka o vozilima i osobama, a koja su u svezi ne samo sa osiguranjem motornih vozila već i sa ostalim vrstama osiguranja (osiguranje imovine u užem smislu, životno, pomorsko, zdravstveno itd.). Podaci stariji od pet godina automatski se brišu iz sustava, a osiguratelji mogu zatražiti brisanje nekog podatka u bilo kojem trenutku. Da bi određene okolnosti vezane uz neki štetni događaj bile od UNIWAGNIS-a prepoznate kao potencijalno prijevarene, moraju "dobiti" minimalno 60 bodova prema posebnoj *checklist-i* dogovorenoj između GDV-a i Njemačke agencije za zaštitu (osobnih) podataka. Glede podataka o štetama na vozilima, u UNIWAGNIS prenose se oni podaci koji su vezani uz slijedeće okolnosti: krađa vozila, totalna šteta na vozilu, popravak veći od 2.500 €, požar na vozilu, tuča/oluja i šteta na staklima vozila, provala, nezgoda prouzročena nadmetanjem (trkama na cestama). Za ostale podatke ne postoji obveza unošenja.

Uz UNIWAGNIS, kada se govori o osiguranju od automobilske odgovornosti, u njemačkoj se koristi još jedan sustav. To je tzv. *intelligentni software za istraživanje šteta u autoodgovornosti - Intelligente Schaden Prüfung in der Krafthaftpflicht*<sup>7</sup>, ili ukratko ISP-KH. ISP-KH razvilo je reosiguravajuće društvo Cologne Re u suradnji sa informatičkom tvrtkom INFORM, a sam *software* je konstruiran na način da ga je moguće instalirati u (ili uz) razne programe za obradu šteta (*claims handling procesess*).

Kako ISP-KH funkcionira?

Većina "namještenih" prometnih nezgoda slijedi neke određene "slučajnosti" (scenarije). ISP-KH provjerava dostupne mu podatke po tim specifičnim "slučajnostima" i naznačuje, već u ranoj fazi obrade štete (najčešće pri prijavi), odgovarajućem likvidatoru (*claims handler*) pojavu *indicators*-a koji ukazuju na moguću namještaljku.

Kao osnovne prednosti ISP-KH u literaturi se navodi: omogućuje pravovremeno otkrivanje prijevarena i njihovo izdvajanje (po principu - što više podataka to je izvjesnije da se radi o prijavi), omogućuje efikasnije i brže obrađivanje odštetnih zahtjeva, automatski podatke dostavlja ekspertima za suzbijanje prijevarena, grupiranje (spremanje) podataka obavlja se na jednom mjestu.

I treći sustav, na koji se moramo osvrnuti, kada govorimo o njemačkim iskustvima je sustav **AUDATEX** koji koriste neki od najvećih njemačkih osiguravatelja (npr. HUK Coburg i dr.).<sup>8</sup> Sustav AUDATEX dio je korporacije **Automatic Data Processing (ADP)**, pete po veličini tvrtke na svijetu po informatičkim uslugama. AUDATEX-ov sustav *Claim process management* omogućava integriranje u jedinstvenu "mrežu" i datoteku: osiguratelja/e, eksperte za

<sup>6</sup> engl. *auto warning and information system*

<sup>7</sup> engl. *intelligent claims investigation in auto liability*

<sup>8</sup> u prošlosti je tvrtka AUDATEX u suradnji sa GDVom pokušala stvoriti "Audatex information database" sa ciljem pohranjivanja, u Audatexov centralni kompjuter, svih kompjuteriziranih procjena šteta. Nažalost ovaj projekt nije uspio dobiti odobrenje komisije za zaštitu podataka njemačke pokrajine Sjeverne Rhine-Westphalie od 1997.

prijevare, izvođače radova popravka na vozilima, vlasnike vozila, vozače te ostale sudionike koji se pojavljuju u procesu obrade šteta, pružajući im mogućnost, da kroz jedan cjeloviti "životni ciklus" nekog štetnog događaja (*claims process lifecycle*):

- prijavu štete (*notification*),
- pregled i istraživanje (*examination*),
- obradu i utvrđivanje visine štete (*settlement, damage assessment & Calculation & digital foto*),
- rješavanje i likvidiranje (*closing*), te
- izvještavanje (*report*),

otkriju u bilo kojem njegovom stadiju nepravilnosti koje mogu ukazivati na postojanje prijevornih namjera. Prednosti AUDATEX-a su nezavisna baza podataka, mogućnost ranog razotkrivanja prijevare, smanjivanje troškova obrade štete (*decreasing claims processing costs*) te smanjivanje vremena neophodnog za obradu šteta (*reducing claims cycle time*).

#### 4.2.3. ITALIJA

U Italiji je posebnim Zakonom<sup>9</sup> ovlašten, Institut za nadzor nad djelatnošću osiguranja - *Instituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo (ISVAP)*, na ustrojavanje baze podataka (*banca dati*), sa osnovnom svrhom postizavanja veće efikasnosti u prevenciji i uočavanju (suzbijanju) prijevera u osiguranju od automobilske odgovornosti. Počevši od 1. siječnja 2001. godine, osiguratelji koje sa bave osiguranjem od automobilske odgovornosti (a za vozila koja su registrirana u Italiji) obvezni su dostavljati podatke za "punjenje" te baze podataka jednom mjesečno<sup>10</sup>. U ISVAP-ovoj bazi podataka objedinjuju se i obrađuju podaci koji se obuhvaćaju cijeli proces obrade šteta od prijave pa do likvidacije štete: datum i mjesto događaja, datum prijave štete, registarska oznaka, broj šasije, model i datum prve registracije vozila, podaci o skadenci polica osiguranja, podaci o ugovarateljima i osiguranicima, podaci o vozačkim dozvolama, podaci o oštećenim vozilima/osobama, podaci o angažiranim "profesionalcima" (tehničkim, medicinskim, odvjetnicima i sl.), podaci o tome gdje će se ili tko će izvršiti/io popravak na vozilu, podaci o eventualnim svjedocima, podaci o prisustvu MUP-a, istražnih sudaca ili angažiranju prve pomoći, u slučaju ozljeda, koje su anatomske zone čovjekovog tijela ozlijeđene, te podaci o isplatama.<sup>11</sup> Podaci se čuvaju u bazi podataka pet godina. Pristup podacima imaju tzv. autorizirani subjekti (npr. policija, istražni sudovi), društva za osiguranje po "ovlaštenim korisnicima"<sup>12</sup>, te "ostali" ali u skladu sa posebnim propisima o zaštiti podataka.

Osim ove ISVAP-ove baze podataka i Talijansko udruženje osiguratelja - "*Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici*" (ANIA) još je osamdesetih godina ustrojilo Središnji informacijski sistem - *Sistema informativo centrale (SIC)* o svim podacima koji se tiču osiguranih vozila. Uz taj Središnji informacijski sistem pri ANIA-i je ustrojen i poseban Odjel za suzbijanje prijevera u osiguranju - *Organismo Antifrode Assicurativa "Aree Speciali"* sa osnovnom zadaćom:

- zaprimanja indikacija (tal. *segnalazioni*) od osiguratelja, a koje ukazuju na postojanje "prijevornih anomalija"
- analiza tih indikacija,

<sup>9</sup> Legge no. 137/2000 od 26. svibnja 2000. godine, (G.U. n.122, 27. svibnja 2000. Serie Generale)

<sup>10</sup> ISVAP: *Provvedimento* no. 1764. od 21. prosinca 2000., modificiran sa *Provvedimento* No.2065 od 15. ožujka 2002. godine

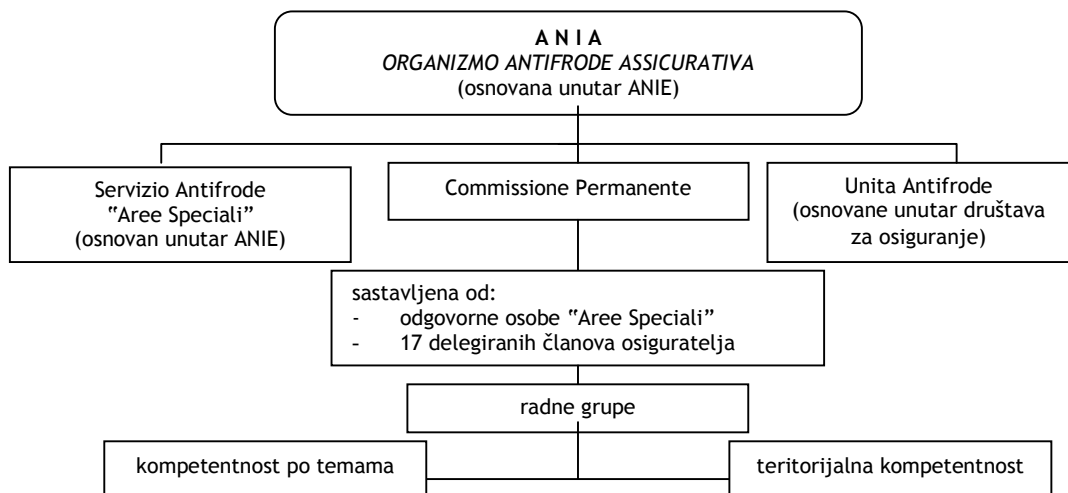
<sup>11</sup> za detaljnije viditi Određenje (tal. *Provvedimento*) ISVAP-a No. 2179. od 10. svibnja 2003. odnosno Okružnicu (tal. *Circolare*) ISVAPa No.505D od 23. svibnja 2003.

<sup>12</sup> pristup "ovlaštenim korisnicima" društava za osiguranje podijeljen je još na dvije razine, na prvo tzv. perifernu razinu (npr. likvidatori šteta) i na drugu razinu rezerviranu za upravljačka tijela ili pak antiprijavarna odjeljenja

- promoviranja inicijativa osiguratelja (podnošenje kaznenih prijava i sl.),
- suradnje sa policijom i drugim tijelima u njihovim aktivnostima prevencije i represije delikata karakterističnih za djelatnost osiguranja,
- poticanja društava za osiguranje na osnovanje vlatitih antiprijevarnih struktura,
- obrade podataka o ukradenim vozilima,
- izrada studija i statističkih analiza, te promocije teme "prijevare u osiguranju" u društvu (skupovima, seminarima i sl.).

ANIA - *Organismo Antifrode Assicurativa* organizacijski se sastoji od Stalne Komisije (*Commissione permanente*) koju čine odgovorne osobe Anti-fraud Servisa (*Servizio Antifrode "Aree Speciali"*) i sedamnaest delegiranih predstavnika društava za osiguranje, te vanjske Osigurateljne Anti-fraud Jedinice (*Unita antifrode assicurativa*) esterne).

Tablica 2. ANIA - antiprijevarna organizacijska struktura



#### 4.2.4. AUSTRIJA

U Austriji je još 1968. godine osnovan **Ured za kontrolu prijevara u osiguranju - Büro zur Bekämpfung des Versicherungsbetruges** kao posebna organizacijska jedinica pri **Osigurateljnom savezu austrijskih društava za osiguranje - Organisation des Dachverbandes der österreichischen Versicherungen**.

Ured za kontrolu prijevara u osiguranju izvorno je bila institucija koja je obuhvaćala samo automobilska osiguranja ali je naknadno proširen i za ostale vrste osiguranja. Ured saziva svoje susrete dvomjesečno i na njima razmjenjuju svoja iskustva i daju stručne savjete osigurateljni stručnjaci, policija, državno tužilaštvo, suci, vještaci i znanstvenici.

Osnovni zadaci Ureda za kontrolu prijevara u osiguranju mogu se sažeti, kao:

- pružanje stručne logistike osigurateljima u njihovim nastojanjima da "raščiste" svoje slučajeve dubioznih izdataka,
- pomaganje osigurateljima u sprječavanju protupravnog bogaćenja pojedinaca (ili skupina) a na račun osiguratelja odnosno zajednica osiguranika,
- koordiniranje represivnih i preventivnih akcija kako bi se postigao najbolji mogući učinak,
- informiranje javnosti, kako bi se u javnosti što više povećala razina pozornosti a kada su u pitanju prijevare u osiguranju.

I Austrijsko udruženje osiguratelja - *Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs* (VVO) ustrojilo je ranih devedesetih godina **Središnji informacijski sistem - Zentrales Informationssystem (ZIS)**, a po uzoru na onaj holandski. Osnovna ideja vodilja pri tome je bila ona čisto matematička, ili točnije, zakon velikih brojeva (masovnost pojedinačnih osiguranja onemogućuje (fizički) identifikaciju svakog pojedinačnog slučaja prijave. Tako da, već godinama austrijski osiguratelji sastavljaju datoteke o vlasnicima polica koje su terećene isplatom štete, te Usporedbom tih datoteka dobiva se statistička procjena učestalosti i vjerojatnosti mogućih isplata.

Osnova prednost ZIS-a ogleda se u činjenicama:

- što, a po ugledu na holandski sistem, omogućuje izravnu razmjenu podataka između austrijskih osiguratelja i policije
- što, a za razliku od npr. njemačkog sistema, u čiju se u datoteku unose samo oni slučajevi koji zadovoljavaju unaprijed utvrđene kriterije, u ZIS se svakodnevno unose svi slučajevi po kojima je bilo isplata,
- što omogućava (od 1996.) prijavu isplata i po ostalim vrstama osiguranja (požar, pomorsko osiguranje itd.)

#### 4. 3. MEĐUNARODNI ASPEKTI PRIJEVARA U OSIGURANJU I TRANSNACIONALNI ORGANIZIRANI KRIMINAL

Za prijave u osiguranju karakteristično je i to, što počesto imaju **transnacionalni karakter**. Što pod time konkretno podrazumijevamo?

Prvo, kada govorimo o "transnacionalnosti" prijevara u osiguranju, tu mislimo na prijedarne situacije u kojima se pojavljuje **obilježje međunarodnosti**. Obilježje međunarodnosti pojavljuje se uvijek onda kada se ili prijavarna situacija zbiva u inozemstvu a uključuje tuzemne državljane ili vozila (npr. sudar u inozemstvu a jedan ili više od učesnika je hrvatski državljani, ili samo vozilo nosi registarske oznake RH), ili kada se prijedarna situacija zbiva u RH a uključuje inozemne državljane ili vozila (npr. sudar u RH a jedan ili više učesnika je strani državljani, ili samo vozilo nosi registarske oznake neke strane države). Konačno, moguće su i razne druge varijante ovih situacija (npr. vozilo jedne države bude "kao oštećeno" u sudaru sa vozilom druge države a na području neke treće države, ili vozilo bude "izvezeno iz jedne države u drugu, kao "totalno oštećeno", u toj drugoj državi nad njime bude izvršena "reinkarnacija", pa tako uskrsnulo vozilo bude prosljeđeno u neku treću državu na "registraciju").

Drugo, kada govorimo o "transnacionalnosti" prijevara u osiguranju, u nemalom broju slučajeva, ta "transnacionalnost" je povezana sa nečim, za što smatramo da se također moramo osvrnuti. Riječ je o **organiziranom kriminalu**.

**Organizirani kriminal** danas se ubraja među najopasnije oblike kriminala<sup>13</sup> jer se smatra da osim što **ugrožava nacionalnu sigurnost svake države**, ugrožava i **demokratske domete pravne države**.

Organizirani kriminal i kriminalno djelovanje tzv. **zločinačkih organizacija** predstavljaju kvalificiranu opasnost za javni red, javnu sigurnost, slobodno tržište i zakonitost gospodarskog i financijskog poslovanja. Organizirani kriminal je posebno **opasan za zemlje u**

<sup>13</sup> kao što su zlouporaba droga, terorizam i sl.

**tranziciji**, jer su njihove institucije, u vremenima te tranzicije, neotporne (lako ranjive) i bez iskustva (osobito pravni sustav) u suzbijanju istog.

Neka jedinstvena ili opće prihvaćena definicija organiziranog kriminala danas se postoji, postoji samo konsenzus kriminologa i kriminalista oko bitnih pojmovnih odrednica koje mogu poslužiti kao polazišne točke za definiranje pojma organiziranog kriminala, a vezano uz pravna rješenja svakog pojedinačnog zakonodavstva. Tako je i u RH, sredinom 1997. godine, u skladu sa preporukama Svjetske ministarske konferencije o organiziranom kriminalu, a po ugledu na dosege ostalih (europskih i neeuropskih) zemalja, na savjetovanju kriminalista, predstavnika redarstvenih službi MUPa, predstavnika ostalih tijela hrvatske izvršne vlasti, te pravnih teoretičara, usvojena definicija kriminalističkog pojma organiziranog kriminala.

Ta definicija je slijedećeg sadržaja: "**Organizirani kriminal obuhvaća sustavno planirana, pripremana i podjelom uloga počinjena kaznena djela koja čine sudionici udruženi u zločinačku organizaciju trajnim djelovanjem, uz uporabu zastrašivanja, nasilja ili korupcije, bez obzira na državne granice, sa svrhom stjecanja financijske dobiti ili društvene moći.**"

Iz tog sadržaja kriminalističkog pojma organiziranog kriminala, mogu se iščitati njegova glavna obilježja:

- kriminalna djelatnost zločinačke organizacije usmjerena je na počinjenje raznovrsnih kaznenih djela, od kojih se neka od njih "tradicionalno" dovode u svezu s organiziranim kriminalom (npr. krađa vozila, prijevara i njene *subspecies* - prijevara u osiguranju, krivotvorenje isprava, ovjerovnjivanje neistinitog sadržaja, nedozvoljena trgovina, izbjegavanje carinskog nadzora, sprječavanje dokazivanja, i sl.),
- zajedničko, plansko, profesionalno i tajno kriminalno djelovanje (tri i više) osoba s unutarnjom podjelom kriminalnih uloga i zadaća,
- glavna svrha jest stjecanje financijske dobiti (uključujući i tzv. pranje novca) ili društvene moći,
- neovisnost o državnim granicama - tzv. transnacionalna kaznena djela<sup>14</sup>.

I u **Europskoj Uniji** je postignuta puna suglasnost o transnacionalnom organiziranom kriminalu kao društvenoj opasnosti<sup>15</sup>:

- Schengenskim sporazumima, stavljen je u funkciju u svim državama potpisnicama i pridruženim članicama poseban računalni sustav - **Schengen Informatic System (SIS)** sa svrhom brze razmjene podataka (npr. o ukradenim motornim vozilima ili krivotvorenim ispravama),
- stvoren je **European Police Office (EUROPOL)**, kao središnji europski policijski ured, kojemu je glavna svrha brža razmjena kriminalističkih podataka, osobito prilikom suzbijanja međunarodnog organiziranog kriminala (npr. trgovine ukradenim motornim vozilima),
- osnovana je posebna jedinica za borbu protiv prijevara - **Unité de coordination de la lutte anti-fraude (UCLAF)**, radi podupiranja djelatnosti nacionalnih policija i carinskih službi u suzbijanju različitih oblika prijevara na području EU.

<sup>14</sup> detaljnije i više u Konvenciji UN protiv transnacionalnog organiziranog kriminala, UN, A/55/383 od 02. studenog 2000.

<sup>15</sup> ako se promatra samo krađa motornih vozila (povezati sa autokaskom), u 2002. godini u Europi je ukradeno 1.149.114,00 vozila (po nekim zemljama ti podaci bi bili: /Velika Britanija 328.196,00 /Francuska 252.084,00 /Italija 203.694,00/ /Španjolska 106.524,00 /Njemačka 57.402,00 /Švedska 45.160,00), a procijenjeno je da kriminalni profit po tom pitanju dosegao 5.830 miliona €

## 5. PRIJEVARA U OSIGURANJU KAO KAZNENO DJELO

Prijevarena u osiguranju sankcionirana je i hrvatskim kaznenim zakonodavstvom u onoj mjeri u kojoj je određeno čovjekovo ponašanje zakonom opisano kao kazneno djelo, jer se njime na nedopušten način povređuje jedno zaštićeno pravno dobro, a čija se zaštita ne bi mogla ostvariti bez kaznenopravne prisile.

Iako Kazneni zakon RH<sup>16</sup> (dalje KZ) ne govori izričito o "prijevari u osiguranju" već samo o "prijevari" (čl.224. KZ) kao osnovnom kaznenom djelu, isti sadrži i jednu posebnu odredbu naslovljenu "Zloupotraba osiguranja" (čl.225. KZ).

Prema samoj sistematizaciji (Posebni dio, Glava XVII) unutar KZ-a zloupotreba osiguranja se ubraja u kaznena djela protiv imovine. Dakle u ona djela kod kojih je objekt zaštite svaka imovina u ekonomskom smislu, uključujući ekonomska prava i interese.

Članak 225. KZ-a prenosimo u cijelosti:

- (1) *Tko s ciljem da od osiguravatelja naplati osigurninu uništi, ošteti ili sakrije stvar koja je osigurana protiv uništenja, oštećenja, gubitka ili krađe, i zatim prijavi štetu kaznit će se novčanom kaznom ili kaznom zatvora do tri godine.*
- (2) *Kaznom iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se tko s ciljem da od osiguratelja naplati osigurninu za slučaj tjelesnog oštećenja, tjelesne ozljede ili narušenja zdravlja sebi prouzroči takvo oštećenje, ozljedu ili narušenje zdravlja i zatim prijavi štetu.*
- (3) *Za pokušaj kaznenog djela iz stavka 1. ovog članka počinitelj će se kazniti.*
- (4) *Kazneni postupak za kaznena djela iz stavka 1. i 2. ovog članka pokreće se povodom prijedloga.*
- (5) *Ako počinitelj odustane od zahtjeva za isplatu štete prije nego je saznao da je otkriven, sud ga može osloboditi kazne.<sup>17</sup>*

Kratak komentar odredbe:

- namjera (naplate osigurnine) treba biti usmjerena na osiguratelja,
- razlikuju se dva posebna oblika jednog kaznenog djela, prvi je usmjeren na osiguranje imovine (uništenje, oštećenje, ili skrivanje stvari), a drugi je usmjeren na osiguranje osoba (oštećenje, ozljeda ili narušenje zdravlja),
- formalna prijava štete čini bitno obilježje djela i mora biti kumulativno sa radnjom izvršenja djela (skrivanja, uništenja oštećenja itd.)
- i sam pokušaj izvršenja je kažnjiv<sup>18</sup>,
- kazneni postupak se pokreće (samo) povodom prijedloga (vidi čl.163. ZKP-a)

<sup>16</sup> NN 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01

<sup>17</sup> isključivo kurioziteta radi, na ovom mjestu, citiraćemo i § 340. Krivičnog zakonika kraljevine Jugoslavijem naslovljenog "Osiguravajuća prevara": *Ko, u nameri da od osigurača dobije osiguranu svotu, uništi, ošteti ili sakrije kakvu osiguranu stvar ili ko prouzrokuje da se potopi ili razbije brod ili kakvo drugo saobraćajno sredstvo koje je osigurano ili koega je tovar osiguran, kazniće se robijom do deset godina i novčano.*

<sup>18</sup> kratak osvrt na jedno pitanje koje se često javlja (postavlja) u praksi: uslijed malo nejasne dikcije izražene u st. 1. članka "da od osiguratelja naplati štetu", nejasan je odgovor na pitanje kada je djelo dovršeno, da li kada osiguratelj isplati štetu ili je dovoljno samo formalna prijava štete i radnja izvršenja? Čisto jezičkom interpretacijom st.1. ispada da je djelo dovršeno samim činom prijave štete i radnjom izvršenja, a neovisno o tome da li je osiguratelj izvršio isplatu same štete ali se sada postavlja pitanje što je tu onda pokušaj - da li namjera prijave uz radnju izvršenja? Upravo iz tih razloga je ukinutim Zakonom o izmjenama i dopunama Kaznenog zakona - nastavno ZID KZ 03, NN 111/03, bilo predviđeno u čl.95. da se u čl.225. KZa u stavku 1. i 2. brišu riječi "i zatim prijavi štetu", odnosno da se brišu u cijelosti stavci 3.- 5. No kako je ZID KZ 03 ukinut Odlukom Ustavnog suda RH br. U-I-2566/2003, U-I-2566/2003 od 27.11.2003. (objavljena u NN 190/03 od 03.12.2003) tekst čl.225. KZa do daljnijega ostaje onakav kako je u radu citiran

- stvarno kajanje iliti dobrovoljno odustajanje (st.5.), fakultativna je osnova za oslobođenje od kazne,
- počinitelj može biti svaka osoba.

Navedimo i to, da zlouporaba osiguranja nije jedino (isključivo) kazneno djelo koje može biti počinjeno na štetu osiguranja. Moguć je i stjecaj raznih kaznenih djela na štetu osiguranja (npr. prijevarena i krivotvorenje isprava), odnosno moguće je da bude počinjeno koje drugo kazneno djelo (npr. samo krivotvorenje isprava) a da žrtva bude osiguratelj.

Ono što je najbitnije, a neovisno o kojem se konkretno kaznenom djelu radi, je to da kazna stigne do počinitelja. I drugo, da ne zaboravimo u kaznenom potupku istaknuti imovinskopravni zahtjev.

## 6. VARAJU LI I OSIGURATELJI SAMI SEBE?

Sve do sada navedeno o prijevarama u osiguranju, ticalo se "nekog drugog", nekoga tko djeluje izvan djelatnosti osiguranja a želi (ili bi želio) živjeti na račun osiguranja. Sada bi se željeli malo osvrnuti na dvije stvari za koje je moguće da se dogode "iznutra", dakle unutar djelatnosti osiguranja.

Prva se tiče unutarnjih odnosa konkretnog osiguratelja, a druga se tiče unutarnjih odnosa između osiguratelja. Idemo redom.

Na što smo konkretno mislili, a tiče se "**unutarnjih odnosa konkretnog osiguratelja**". Pod time podrazumijevali smo, sva ona ponašanja, osoba koje na svom službenom položaju zlorabljuju svoje dužnosti i poslovne ovlasti a radi ostvarenja nezakonitih zarada ili dobitaka bilo koje vrste. Mislili smo na **korupciju unutar društava za osiguranje**.

**Korupcija djeluje protiv zakonitosti postupanja u svim sferama društvene aktivnosti, pa tako i u osiguranju, uzrokujući tako destrukciju povjerenja javnosti, kako u pravnu državu tako u djelatnost osiguranja odnosno u konkretnog osiguratelja.**

Nisu tako nepoznate situacije da nekome bude otkazan ugovor o radu iz razloga što je npr. u likvidaciji šteta "malo previše" surađivao sa nekim, primjerice, odvjetnikom ili autoradionom. Pitamo se zašto? Zbog korupcije.

Korupcija ima više svojih pojavnih oblika, ovdje navodimo, dva njezina osnovna oblika<sup>19</sup>:

- **aktivnu korupciju**, koja postoji kada neko nudi, obećaje ili daje kakav dar ili korist a radi ostvarenja nezakonitih (ili nelegalnih) dobitaka i time počini kazneno djelo (npr. potkupljivanja, davanja mita),

<sup>19</sup> interesantna je i kriminološko-kriminalističko razlikovanje korupcije, tako imamo:

- *uličnu korupciju* koja obuhvaća sve oblike tzv. spontanog potkupljivanja (primjerice kada prometna policija zaustavi neko vozilo zbog neprimjerene brzine, pa vozač pokuša podmititi policajca da mu ovaj "oprosti" kaznu);
- *ugovaračku korupciju* koja obuhvaća situacije koje se javljaju prilikom sklapanja pravni poslova ili dodjela kakvih poslova (npr. izdavanje koncesija, dodjele građevinski radova, izabira "najpovoljnijeg" osiguratelja);
- *političku korupciju* koja obuhvaća situacije tzv. nelegalnog lobiranja (npr. radi svjesnog pripremanja manjkavih zakona koji su puni "pravnih praznina");
- *sudbenu korupciju* koja obuhvaća situacije protupravnog (nesavjesnog) ponašanja pripadnika sudbene vlasti (npr. kada netko "presudi" mimo volje zakona);
- *opća korupcija* koja obuhvaća sve ostale oblike koruptivnog ponašanja službenih ili odgovornih osoba (npr. osoba u zdravstvu);



- **pasivnu korupciju**, koja postoji kada neko na službenom položaju primi ponudu, dar ili korist, i time počinu kazneno djelo (npr. primanja mita, zlouporabe položaja ili ovlasti, sklapanja štetnog ugovora).

Na što smo konkretno mislili, a tiče se "unutarnjih odnosa između osiguratelja". Pod time podrazumijevali smo, sve one "dodirne točke" dvaju ili više društava za osiguranje, koje se mogu okarakterizirati kao "upitno solidarne".

Koristimo priliku navesti samo tri, iako ih u praksi ima znatno više:

- sudjelovanje na javnim natječajima - pristigle ponude osiguratelja nemaju "blage veze" sa službenim tarifama osiguranja. Tko tu koga vara odnosno, varaju li time osiguratelji sami sebe?
- neosnovano odobravanje bonusa kod nekih vrsta osiguranja. Tko tu koga vara odnosno, varaju li time osiguratelji sami sebe?
- isplaćeni iznos odštete koju u regresnom postupku potražuje jedan osiguratelj od drugog osiguratelja, veći je od iznosa odštete koji je isplaćen stranci. Tko tu koga vara odnosno, varaju li time osiguratelji sami sebe?

Umjesto bilo kakvih zaključaka glede ove točke rada, odlučili smo se citirati jednu izreku starih mudraca: "*Bolji je zalogaj kruha s mirom, nego kuća puna pečenke sa svađom*".

## 7. PRIJEVARA U OSIGURANJU I PROFESIONALNA ETIKA

Htjeli to osiguratelji ili ne, uz isplate naknada iz osiguranja "**pripijeni**" su **interesi** nekih osoba, koje ne spadaju niti u krug osiguranika, niti u krug oštećenika. Znatno broj tih interferenata su (ili bi to trebali biti) **strukovni profesionalci**.

Biti profesionalac u nečemu, pretpostavlja i **poštivanje profesionalne etike**. I upravo neki od tih, koji bi trebali biti nosioci i propagatori profesionalne etike svoje struke, **znaju "zabrazditi"**, preko granica profesionalne etike (često i u kaznena djela), u suštu suprotnost onoga što bi trebali predstavljati.

Da stvar bude još teža, najčešće se njihova zanimanja temelje na ogromnom povjerenju društva u njihove struke.

Ovom prilikom ne želimo ukazivati na ništa novo ili nama nepoznato, već samo želimo ukazati na **kodeksna (etičko-moralna) načela** onih struka struka koje se kao **najviše interferentne pojavljuju u rješavanju odštetnih zahtjeva osiguranika i oštećenika**, (a koja kao da su pala u zaborav):

- **o odvjetničkom zanimanju**: "*Odvjetnik treba i prema protivnoj stranci nastupati obzirno i objektivno, nastojeći time stvoriti uvjete da se spor riješi u obostranom interesu*" (Kodeks odvjetničke etike)
- **o liječničkom zanimanju**: "*Svoj će posao obavljati stručno i etički besprijekorno, ne iskorištavajući bolesnika niti emotivno, niti tjelesno niti materijalno*" (Kodeks medicinske struke i deontologije),
- **o sudačkom zanimanju**: "*Sudac se mora ponašati tako da ne umanjuje svoj ugled i ugled sudbene vlasti, te da ne dovede u pitanje svoju nepristranost i neovisnost u suđenju i samostalnost sudbene vlasti*" (Zakon o sudovima)
- **o sudskim vještacima**: "*Prisežem svojom čašću da ću povjerena mi vještačenja obavljati savjesno i prema svom najboljem znanju, a svoje nalaze i mišljenja iznijeti točno,*

*potpuno i objektivno, sukladno propisima o vještačenju*” (Pravilnik o stalnim sudskim vještacima).

Kada već govorimo o kodeksnim načelima i “crnim vranama” u pojedinim zanimanjima, ne smijemo zaboraviti **podsjetiti i osigurateljne strukture**, da su obvezne:

*“Poduzeti mjere da osiguranici, korisnici osiguranja i druge osobe što lakše i brže ostvaruju svoja prava i voditi posebnu brigu da se eventualni nesporazumi rješavaju mirnim putem, bez sudskih sporova, uvijek kada postoji takova mogućnost, radi smanjenja troškova i bržeg ostvarivanja prava na osnovi ugovora o osiguranju”* (Kodeks ponašanja u obavljanju poslova osiguranja)

## **8. HODOGRAM (PRIMJER) JEDNE PRIJEVARE U AUTOMOBILSKOM OSIGURANJU**

Ljeta 2001. u jednom primorskom turističkom mjestu došlo je do prometne nezgode na način da je vozilo registarske oznake ZG-xxxx, vožnjom unatrag udarilo u parkirano vozilo registarske oznake RI-xxxx. Pozvana je policija i sačinjen je zapisnik. Vozilo ZG bilo je osigurano kod osiguratelja A, a vozilo RI bilo je osigurano kod osiguratelja B. Vlasnik vozila RI imao je kod osiguratelja B sklopljeno i autokasko osiguranje.

Iako nije bio kriv za prometnu nezgodu, vlasnik vozila RI odlučio se koristiti svoja prava iz autokasko osiguranja.<sup>20</sup> Uredno je prijavio štetu osiguratelju B po polici svog autokasko osiguranja i u prijavi naveo da se vozilo može pregledati (sačiniti izvid štete) u gradu Z. kod izvođača radova popravka motornih vozila “N.”.<sup>21</sup> Kako se radi o mjestu izvan poslovnog područja Podružnice osiguratelja B kojem je prijavljena autokasko šteta, isti zatraži pomoć svojih kolega iz druge Podružnice na čijem se poslovnom području nalazi radiona “N.” Stručne službe te druge Podružnice izađu na teren i sačine Zapisnik oštećenja (izvid štete) i prosljede ga matičnoj Podružnici. U zapisniku su zabilježili i fotodokumentirali slijedeća oštećenja za zamjenu: branik prednji komplet, ukrasna maska, poklopac motora sa bravicom, far lijevi, far desni, prednji vezni lim, vjetrobransko staklo, PVC letvica ispod vjetrobranskog stakla, hladnjak vode motora.

Matična podružnica, potom zaprimi iznimno visok račun popravka za to vozilo (cca.40.000,00 kn). Kontrolom tog računa budu odbijene one stavke koje nisu bile upisane u izvidu štete (hladnjak klima uređaja, xenon svjetla i sl.) i one stavke koje su bile neopravdano visoko zaračunate. Nakon više pokušaja da naplati ono što je “navodno” on platio, osiguranik je potpisao izjavu o namirenju na četiri puta manji iznos od onog navedenog u računu (cca. 10.000,00 kn).<sup>22</sup> Osiguratelj B mu to uredno isplati po njegovoj polici autokaska.

Osiguratelj B nakon toga (subrogacija) krene u regresni postupak prema osiguratelju A kod kojega je bilo osigurano od automobilske odgovornosti vozilo ZG koje je bilo krivo za prometnu nezgodu.

U tijeku regresnog postupka, budući da je osiguratelj A poricao pasivnu legitimaciju i nastanak štetnog događaja, bude zatražen izvorni Zapisnik MUP-a sa pratećom dokumentacijom. Izvorni Zapisnik MUP-a bude dostavljen sudu zajedno sa fotodokumentacijom.

Na fotodokumentaciji se imalo što vidjeti!

<sup>20</sup> prvi znak opasnosti: zašto vlasnik vozila B koristi svoje pravo iz autokasko osiguranja a nije kriv za prometnu nezgodu?

<sup>21</sup> drugi znak opasnosti: zašto se vozilo popravlja gotovo 200 km dalje od njegova uobičajena boravišta?

<sup>22</sup> treći znak opasnosti: zašto se osiguranik složio sa tako malim iznosom odštete ako mu je šteta stvarno bila veća?

Vozilo RI kao "novo iz tvornice", ni oštećenja vjetrobranskog stakla, ni oštećenja farova, ni oštećenja poklopca motora, ni oštećenja prednjeg branika. Iz fotodokumentacije je bilo jasno vidljivo, samo neznatno (lakše) udubljenje registarske oznake!

Uslijedio je pravni instrumentarij - Prijedlog za pokretanje kaznenog postupka i postavljanje imovinskopravnog zahtjeva.

## 9. AKTIVNOSTI HRVATSKOG UREDA ZA OSIGURANJE GLEDE SUZBIJANJA PRIJEVARA U OSIGURANJU

"Sindrom" prijevara u osiguranju nije nepoznat u hrvatskoj osigurateljnoj praksi, no čini se da je u ovim tranzicijskim vremenima počeo zadobivati "akutnije" razmjere.

Kako svaku akciju prati određena reakcija, reagirao je **Hrvatski ured za osiguranje (HUO)**, kada je na 94. Sjednici Upravnog odbora (21.11.2002) zaključen, sa društvima članovima HUO, *Sporazum o suradnji u suzbijanju prijevara u automobilskim osiguranjima*, radi zaštite zajedničkih interesa osiguranja u RH.

Sporazumom je (pravno) osnovana *Središnja evidencija podataka* (dalje **SEP**), koja treba sadržavati podatke o štetama, prijavljenim nakon 01.01.2002. svim članovima HUO, te samom HUO<sup>23</sup>, a po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti i autokaska.

Uz postignuti konsenzus o neophodnom fondu podataka za SEP, članovi HUO-a obvezali su se dostavljati sve poznate podatke svakog četvrtka za štete prijavljene tjedan prije, a HUO se obvezao članovima da će dostavljati na zaštićenoj internet stranici podatke o mogućim prijevarama kao i omogućiti generiranje liste mogućih prijevara. Sporazumom je predviđeno da će pravo pristupa podacima iz SEP biti ograničeno na manji broj povjerljivih stručnjaka iz svakog društva člana.

Paralelno sa ustrojavanjem SEP-a, HUO je pojačao svoje aktivnosti uspostavljanja suradnje sa nadležnim službama MUP-a po pitanju prijevara u osiguranju.

Na 107. Sjednici Upravnog odbora (26.02.2004.) članovi HUO su obaviješteni o porastu broja pokušaja lažnog prikazivanja nastanka prometnih nezgoda - tzv. fingiranih (ili lažiranih) prometnih nezgoda sa isključivim ciljem ostvarivanja protupravne naplate od društava za osiguranje.

Radi što učinkovitijeg suzbijanja te pojave kao i procesuiranja počinitelja, u suradnji sa MUP-om (za područje PU Zagrebačke) dogovoren je poseban postupak glede načina obavljanja očevida takvih "prometnih nezgoda", a vodeći računa o obilježju kaznenog djela Zlouporebe osiguranja (čl.225. KZ).

Za ugovoreni poseban postupak (model) glede načina obavljanja očevida kod lažiranih prometnih nezgoda, bilo bi svrsishodno da ga preuzmu sve PU na području RH.

Također, imenovana je pri HUO-u, kontakt osoba za sve obavijesti glede suradnje u suzbijanju prijevara u automobilskim osiguranjima.

<sup>23</sup> neosigurani i nepoznati

Za nadati se je, da će sve do sada poduzeto početi proizvoditi svoje korisne učinke, ali i da će HUO nastaviti sa svojim akcijama po ovom za hrvatske osiguratelje sve "akutnijem sindromu".

## 10. ZAKLJUČAK

Ekspanzija osigurateljne djelatnosti neminovno utječe i na porast frekvencije jedne negativne pojave vezane uz djelatnost osiguranja.

Riječ je u prijeveri u osiguranju kao jednom nesavjesnom činu usmjerenom prema neosnovanom izvlačenju koristi iz djelatnosti osiguranja.

Ono što najviše zabrinjava osiguratelje po pitanju prijevera u osiguranju može se sažeti kroz pitanje: zašto osigurateljna okolina (društvo) promatra prijeveru u osiguranju kao nešto "sasvim normalno"? Odgovor na to pitanje je vrlo složen jer prijevera u osiguranju ima svoje korijene usađene duboko u moralne i etičke vrijednosti društva u kojem živimo. No, usprkos svemu, postoji jedan identificirani splet njezinih uzroka. U taj identificirani splet uzroka spadaju: pogrešna percepcija djelatnosti osiguranja, moralno srozavanje društva, pasivnost samih osiguratelja, gubitak povjerenja u djelatnost osiguranja, tolerantnost javnosti naspram prijevera te neadekvatnost pravne zaštite.

Prijevera u osiguranju zahvaća sve vrste osiguranja, ali su prijeverama ipak najviše podložne one vrste osiguranja koje su najrasprostranjenije, kamo svakako spadaju automobilska osiguranja, posebno osiguranje od automobilske odgovornosti.

Svi analitičari koji se bave ekonomskim efektima prijevera u osiguranju, suglasni su u svojoj ocjeni da izdaci (gubici) osiguratelja po tim osnovama godišnje iznose minimalno 10% od ukupnog iznosa likvidiranih šteta iz osiguranja od automobilske odgovornosti.

Kako se oduprijeti prijeverama u osiguranju?

Oduprijeti se treba aktivnim uključivanjem u njihovo suzbijanje i to kroz jedan pluralitet mjera i dugoročnih akcija, usmjerenih upravo na prepoznavanje, izbjegavanje i sankcioniranje prijevera u osiguranju - strategija suzbijanja prijevera u osiguranju. Kao smjerokaz u tome mogu nam korisno poslužiti neki od (ili kombinacija) usvojenih modela drugih država koje po pitanju prijevera u osiguranju imaju "bogatija" iskustva.

Za prijeveru u osiguranju karakteristično je i to, što počesto imaju i transnacionalni karakter, jer, ili obuhvaćaju više državnih teritorija ili uključuju strane državljanke.

No, ono što je najopasnije, a tiče se prijevera u osiguranju, je njihova "bliskost" sa organiziranim kriminalom kao jednim od najopasnijih oblika kriminala uopće koji ugrožava sve demokratske domete pravne države.

Prijevera u osiguranju je i kazneno djelo, koje je kao takvo, a pod nazivom "Zloupotreba osiguranja" sankcionirano i hrvatskim kaznenim zakonodavstvom (KZ čl.225).

No, kako svaka prijevera ne mora biti nužno i kazneno djelo, dobro je prisjetiti se malo i profesionalne etike odnosno kodeksnih načela određenih stručnjaka, profesionalaca, čija je aktivnost "tijesno pripijena" uz djelatnost osiguranja, a koja se često znaju spomenuti u svakodnevnom životu: liječnici, suci, sudski vještaci i dr.

"Sindrom" prijevera u osiguranju nije stran ni tuzemnoj osigurateljnoj praksi, ali izgleda da "vremena tranzicije" čine svoje, tj. povećava se broj (pokušaja) prijevera osiguratelja. Takvo stanje zahtjeva "hitnu intervenciju" hrvatskog osiguranja. Možemo slobodno navesti da su

osnovi te "hitne intervencije" hrvatskog osiguranja već udareni (sklopljen je Sporazum osiguratelja o suradnji u suzbijanju prijevara u automobilskom osiguranju, ustrojena je Središnja evidencija podataka -SEP, intenzivirani su kontakti sa MUP-om), ali ostaje još mnogo toga što se može (i moralo bi se) učiniti.

Tu najprije pomišljamo na (još) tijesniju suradnju osiguratelja, zauzimanje jasnih smjernica postupanja, veću edukaciju kadrova, formiranje posebnih organizacijskih jedinica za suzbijanje prijevara u osiguranju (i pri HUO i pri osigurateljima), intenziviranje informiranja javnosti, održavanje specijalističkih skupova itd.

Ako postoji volja ništa nije neostvarivo ili nedostižno.

**Katina Kaleb**

---

**RAD INFORMACIJSKOG CENTRA  
PRI HRVATSKOM UREDU ZA OSIGURANJE**

---

## Rad Informacijskog centra pri Hrvatskom uredu za osiguranje

Upravni odbor Hrvatskog ureda za osiguranje prihvatio je u prosincu 2003. Pravilnik o osnivanju i radu Informacijskog centra pri Hrvatskom uredu za osiguranje:

- ✓ Društva za osiguranje, članovi Hrvatskog ureda za osiguranje, suglasna su da se pri Hrvatskom uredu za osiguranje osnuje Informacijski centar, kao jedinstvena baza podataka o sklopljenim osiguranjima od automobilske odgovornosti, što uključuje i kratkoročna osiguranja od automobilske odgovornosti, osiguranje "proba", te granično osiguranje od automobilske odgovornosti<sup>1</sup>.

Osnivanje IC usko je povezano sa nastojanjima Europske zajednice za što kvalitetnijom, sveobuhvatnijom i ujednačenijom zaštitom žrtava prometnih nezgoda na prostoru europske cestovne mreže, čiji je sastavni dio u prometno/ osigurateljnom smislu i Hrvatska.

Problem zaštite žrtava prometnih nezgoda, zahvaljujući sve intenzivnijem međunarodnom cestovnom prometu, posebno je izražen u onim slučajevima kada oštećenik > žrtva pretrpi štetu u inozemstvu, te naiđe na velik broj jezičnih, proceduralnih, tehničkih i pravnih problema prilikom ostvarivanja svog prava na naknadu štete.

Svjesni ovog problema koji je prerastao isključivo osigurateljno područje, te postao i ekonomsko/ političkim pitanjem (često se zaboravlja da je naknada štete ekonomska i socijalna kategorija), Europski parlament i Vijeće EU donijeli su 16. svibnja 2000. IV. Smjernicu EU o osiguranju od automobilske odgovornosti s osnovnim ciljem:

- ✓ UTVRDITI POSEBNE ODREDBE PRIMJENJIVE NA OŠTEĆENE KOJI IMAJU PRAVO NA NAKNADU ŠTETE U ODNOSU NA BILO KOJI GUBITAK ILI OZLJEDU NASTALE IZ NESREĆA U DRŽAVI ČLANICI RAZLIČITOJ OD DRŽAVE U KOJOJ OŠTEĆENI IMA PREBIVALIŠTE, A KOJE SU UZROKOVANE UPORABOM VOZILA KOJA SU OSIGURANA I KOJA SE UOBIČAJENO NALAZE U JEDNOJ OD DRŽAVA ČLANICA<sup>2</sup>.

Bit ove Smjernice čine slijedeće odredbe<sup>3</sup>:

- uvođenje prava izravnog zahtjeva (actio directa) tamo gdje ono još ne postoji (članak 3.) /odnosi se samo na V. Britaniju i Irsku/,

\* Hrvatski ured za osiguranje

<sup>1</sup> Pravilnik o osnivanju i radu Informacijskog centra pri Hrvatskom uredu za osiguranje, članak 1., st 1.

<sup>2</sup> iz službenog prijevoda IV. Smjernice N.2000/26/EZ Ministarstva financija RH

<sup>3</sup> A. Lui, M. Čurković NOVI SUSTAV ZELENE KARTE OSIGURANJA, Inženjerski biro, Zg. 2003.

- ❑ imenovanje ovlaštenog predstavnika za rješavanje šteta u zemlji u kojoj oštećenik ima prebivalište (članak 4.)
- ❑ uvođenje rokova za obradu šteta (članak 4.)
- ❑ **osnivanje informacijskog centra za identifikaciju vlasnika vozila odnosno nadležnog osiguratelja (članak 5.)**
- ❑ osnivanje Ureda za naknadu, koji "uskače" kada nije imenovan ovlašten predstavnik za rješavanje šteta, ili kada on "zapostavlja" svoje obveze (članak 6.).

Sve zemlje članice EU morale su preuzeti odredbe IV. Smjernice i uključiti ih u svoje zakonodavstvo najkasnije do 20. srpnja 2002. a praktična primjena Smjernice počela je 20. siječnja 2003. godine. Osim zemalja EU, Smjernicu su uključile i primijenile još Island, Liechtenstein, Norveška te Švicarska (zemlje EEZ).

Prilikom osnivanja Informacijskog centra za identifikaciju vlasnika vozila odnosno nadležnog osiguratelja (članak 5. IV. Smjernice) trebalo je posebnu pažnju posvetiti i prilagodbi nacionalnim propisima o zaštiti osobnih podataka pojedinaca.

Zbog važnosti Informacijskih centara u sustavu europskog osiguranja od automobilske odgovornosti i zaštite žrtava prometnih nezgoda, u postupku je sklapanje Sporazuma o razmjeni podataka između Informacijskih centara osnovanih sukladno odredbama iz članka 5. IV. Smjernice<sup>4</sup>. Predviđena je i mogućnost uključivanja "sličnih organizacija" iz zemalja izvan EEZ-a.

- ✓ Informacijski centar pri Hrvatskom uredu za osiguranje osnovan je u smislu IV. Smjernice EU u skladu sa mogućnostima koje pruža postojeći Zakon o osiguranju.

Prvenstvena mu je namjena pomoć oštećenim osobama - žrtvama prometne nezgode u postupku ostvarivanja prava na naknadu prilikom utvrđivanja postojanja osigurateljnog pokrivača i nadležnog osiguratelja od automobilske odgovornosti štetnika na dan štetnog događaja u slučaju prometne nezgode u zemlji i inozemstvu.

Podatke IC-a koristiti će i Direkcija za nadzor društava za osiguranje u svrhu učinkovitije kontrole poštivanja odredbi Uvjeta i Temelnog premijskog sustava za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti. Moći će ih koristiti i ovlaštene osobe društava, članica Hrvatskog ureda za osiguranje, radi brže obrade i likvidacije automobilskih šteta naročito u regresnim postupcima.

IC djeluje kao jedinstveni upisnik (baza) podataka o sklopljenim osiguranjima od automobilske odgovornosti za registracijske oznake motornih vozila koja se uobičajeno izdaju na području Republike Hrvatske i to za godišnja osiguranja, kratkoročna osiguranja, osiguranje "probnih pločica", te granično osiguranje. Sastavni dio upisnika su i podaci o izdatim zelenim kartama.

Podaci iz registracijskih listova MUP-a koji su do sada predstavljali svojevrstni upisnik podataka o osiguranju od AO, također će i nadalje biti sastavni dio IC-a sa svrhom ažuriranja podataka dobivenih od društava prilikom promjene vlasništva na vozilima, odnosno promjene registracijske oznake.

<sup>4</sup> Agreement on the Exchange of Information between Information Centres under Article 5 of Directive 2000/26/EC



Informacijski centar (IC) počeo je s radom 1. siječnja 2004.

Podatke u bazu IC-a obvezna su redovito dostavljati društva za osiguranje koja se bave obveznim osiguranjem od automobilske odgovornosti.

Dostavljaju se podaci o:

- ⇒ osiguratelju > kod društva i broj police
- ⇒ ugovaratelju osiguranja > ime, prezime / naziv, MB, adresa
- ⇒ osiguraniku > ime, prezime / naziv, MB, adresa
- ⇒ osiguranom vozilu > registracijska oznaka, broj šasije, vrst vozila, marka, model i tip, tehnička karakteristika
- ⇒ trajanju osiguranja > početak i istek osiguranja (datum /sat)
- ⇒ prethodnom osiguranju
- ⇒ datumu izdavanja police
- ⇒ policiranoj premiji osiguranja sa primijenjenim bonusom, te eventualnim promjenama nastalim tijekom trajanja osiguranja (kao npr. odjava vozila).
- ⇒ mjesto izdavanja police i država registracije vozila za granična osiguranja od automobilske odgovornosti
- ⇒ izdatim zelenim kartama sa pripadajućim brojem police te datumom valjanosti (početak i istek).

Navedene podatke za osiguranja od AO, sklopljena tijekom 2003. godine društva za osiguranje su dostavila odjednom za cijelu godinu, dok su podatke za tekuću godinu dužna dostavljati tjedno.

S obzirom da je IC osnovan i za potrebe kontrole koju provodi Direkcija za nadzor društava za osiguranje, eventualno nepoštivanje odredbi Pravilnika o osnivanju i radu Informacijskog centra pri HUU o urednom dostavljanju podataka povlači (temeljem članka 63.) posljedice iz članka 108. Zakona o osiguranju ( NN 46/97, NN 116/99.).

Hrvatski ured za osiguranje obvezan je osigurati ispravan i siguran rad IC-a, omogućiti pristup podacima, te čuvati podatke sedam godina nakon isteka registracije ili prestanka važnosti ugovora o osiguranju.

Podaci dostupni zainteresiranim i oštećenim osobama odnose se na pokriće obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti na osnovi registracijske oznake vozila štetnika i datuma za koji se traži provjera (datum štetnog događaja npr.):

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> broj police osiguranja od AO (ili graničnog osiguranja)</li><li><input type="checkbox"/> naziv osiguratelja nadležnog na dan štetnog događaja</li></ul> |
|--|
- ukoliko traženi podaci ne postoje u upisniku podataka, na Internet stranici će biti obavijest zainteresiranoj osobi da se treba obratiti Garancijskom fondu pri Hrvatskom uredu za osiguranje.
  - podaci o zelenoj karti osiguranja dostupni su na poseban upit.

Zainteresiranim i oštećenim osobama omogućen je pristup podacima IC-a putem Internet stranica Hrvatskog ureda za osiguranje [www.huo.hr](http://www.huo.hr), te telefonskim i pisanim putem na upit.

Zakonom o zaštiti osobnih podataka<sup>5</sup> i u Hrvatskoj je uređen nadzor nad prikupljanjem, obradom i korištenjem osobnih podataka fizičkih osoba. Poštujući odredbe ovog Zakona, Hrvatski ured za osiguranje će omogućiti da samo iznimno, podaci o osiguranicima, odnosno ugovarateljima osiguranja, ili vlasnicima vozila, budu zainteresiranim i oštećenim osobama dostupni i to samo ukoliko bi zbog njihovog nedobivanja ovi mogli pretrpjeti štetu (u slučaju kada je šteta veća od zakonske svote pokrića)<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Zakon o zaštiti osobnih podataka NN 103/03. objavljen 26. lipnja 2003.

<sup>6</sup> Zakon o zaštiti osobnih podataka NN 103/03. članak 7. "Bez privole ispitanika osobni podaci smiju se prikupljati i dalje obrađivati" /.../ - ako je obrada podataka nužna radi ispunjenja zadataka koji se izvršavaju u javnom interesu ili u izvršavanju javnih ovlasti koje ima voditelj zbirke osobnih podataka," (u ovom slučaju HUO, primjedba autor)

---

**5. SMJERNICA EUROPSKE UNIJE O OSIGURANJU  
MOTORNIH VOZILA- SADRŽAJ I KOMENTARI**

---

## 5. Smjernica Europske unije o osiguranju motornih vozila - sadržaj i komentari\*\*

### 1. UVOD

Od stupanja na snagu 1. Smjernice EZ o osiguranju motornih vozila 1972. godine, Europska zajednica - a kasnije i Europska unija - donijela je veći broj Smjernica i drugih mjera koje ili neposredno uređuju djelatnost osiguranja motornih vozila u zemljama članicama ili pak imaju posredan utjecaj na naše poslovanje.

Ako ostavimo po strani Smjernice koje se odnose općenito na neživotno osiguranje, te se usredotočimo samo na Smjernice kojima se uređuje osiguranje motornih vozila, u posljednjih je trideset godina doneseno 5 Smjernica:

- 1972. godine: Smjernica br. 72/166/EEZ od 24. travnja 1972., OJ 1972, L 103/1
- 1984. godine: Smjernica br. 84/5/EEZ od 30. prosinca 1983., OJ 1984, L 8/17
- 1990. godine: Smjernica br. 90/232/EEZ od 14. svibnja 1990., OJ 1990, L 129/33
- 1990. godine: Smjernica br. 90/618/EEZ od 8. studenog 1990., OJ 1990, L 330/44 (Sloboda pružanja usluga)
- 2000. godine: Smjernica br. 2000/26/EZ od 16. svibnja 2000., OJ 2000, L 181/65

Od drugih instrumenata Europskih zajednica koji imaju više posredan utjecaj na osiguranje motornih vozila spomenuo bih Briselsku konvenciju od 27. rujna 1968. godine o sudskoj nadležnosti i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim predmetima, OJ 1972, L 299/32, koju je 1. ožujka 2003. (uz iznimku Danske) zamijenila Uredba EU br. 44/2001 od 22. prosinca 2000., OJ 2001, L 012/1. Konvencija i Uredba sadrže poseban dio koji se odnosi isključivo na osiguranje te prema tome i na predmete iz osiguranja motornih vozila.

U bliskoj budućnosti će stupiti na snagu i drugi propisi koji će imati važan utjecaj osobito na obradu međunarodnih šteta, a s tim u svezi želim samo spomenuti i diskusije koje se vode o pravu koje se primjenjuje na izvanugovorne obveze ("Rim II"). Budući da se ovdje nećemo dublje pozabaviti ovim pravnim instrumentima, možemo samo zaključiti da je utjecaj europskog zakonodavstva vrlo značajan i dubokosežan.

Sve prethodno navedene Smjernice usmjerene su na osiguranje od automobilske odgovornosti, a njima su u tom kontekstu regulirana različita pitanja. Općenito bi se njima sadržana pravila mogla razvrstati u tri skupine:

- odredbe koje se odnose na opseg pokriva pruženog policom osiguranja;

\* nizozemski Ured - Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars

\*\* Prevela: Tanja Stahuljak, Hrvatski ured za osiguranje

- odredbe koje se odnose na organizaciju i postupak obrade (međunarodnih) šteta;
- odredbe koje se odnose na osnivanje garancijskih fondova i drugih središnjih organizacija te njihove funkcije i jamstva.

Budući da se prijedlogom 5. Smjernice o osiguranju motornih vozila u načelu modificira prethodnih pet Smjernica, bilo bi korisno dati kratak pregled pravne situacije koja je proizašla iz tih donesenih Smjernica, te se stoga na tu temu osvrćem u 2. točki referata. 3. točka posvećena je predloženim izmjenama i novostima iz 5. Smjernice, a u 4. točki će biti zaključak.

## **2. OBVEZNO OSIGURANJE OD AUTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI U EUROPI - S PRAVNOG ASPEKTA**

### **2.1 Općenito**

Prethodno sam pod 1. točkom razvrstao odredbe postojećih Smjernica u tri skupine: one koje se odnose na police obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti i njihov sadržaj - pokriće koje se njima daje. Druga skupina se odnosi na obradu šteta, a treća na, između ostalog, garancijske fondove. Radi bolje preglednosti te ću odredbe zasebno obraditi pod točkama 2.2, 2.3 i 2.4, u nekoj vrsti konsolidiranog opisa bez kronološkog redoslijeda.

U samim Smjernicama, međutim, teško će se naći takva podjela. Baš naprotiv, zbog odabranog pravnog načina kojim se europski zakonodavac služio u sastavljanju, kombinirane Smjernice su se razvile u prilično konfuznu i čak kaotičnu zbirku propisa u kojoj će se zainteresirani čitatelj koji prvi put proučava njihov tekst vrlo lako izgubiti. Iznijet ću ovom prilikom svoje mišljenje da bi Europska komisija trebala u bliskoj budućnosti pokušati preraditi razne tekstove u jedinstveni pročišćeni službeni tekst.

### **2.2 Materijalno pokriće obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti**

#### *2.2.1 Načelo obveznog osiguranja*

Smjernice se temelje na načelu da sva vozila koja su uobičajeno stacionirana na području država članica, kao i vozila koja ulaze na teritorij Europske unije proširen Islandom, Norveškom i Liechtensteinom (zajedničko područje koje je poznato pod nazivom Europski gospodarski prostor - EEA) te Švicarskom, moraju biti osigurana sukladno odredbama Smjernica.

Izraz "uobičajeno stacionirano" ima pravno značenje. Vozilom koje je uobičajeno stacionirano u nekoj od država članica smatra se vozilo koje nosi registracijsku pločicu dotične države ili - ukoliko za tu vrstu vozila nije propisana registracijska pločica - pločicu osiguranja ili oznaku raspoznavanja analognu registracijskoj pločici, te konačno, u slučaju nepostojanja obveze nošenja i takve pločice, vozilo je uobičajeno stacionirano u državi članici ukoliko imatelj vozila ima prebivalište u toj državi.

Ovdje je važno napomenuti da se vozila koja nose lažne registracijske pločice ili pločice koje više nisu službeno dodijeljene tom vozilu, sukladno raznim odlukama Europskog suda u

Luksemburgu, smatraju uobičajeno stacioniranim u državi članici koja je naizgled izdala dotičnu pločicu.<sup>1</sup>

Vozila koja su uobičajeno stacionirana na području Europskog gospodarskog prostora (EEA) smatraju se osiguranim pri prelasku internih granica EEA te ukoliko u dolasku iz trećih zemalja ulaze na područje EEA. Pretpostavljeno osigurateljno pokrće olakšava međudržavni promet ukidanjem obveze kontrole vozila iz EEA na granicama. Rješavanje šteta koje su prouzročila zapravo neosigurana vozila spada u nadležnost nacionalnih Ureda za osiguranje. 1. Smjernicom predviđeno je da Uredi preuzmu tu odgovornost međusobnim sklapanjem sporazuma, prvobitno Dopunskog sporazuma, a od 1991. do 1. srpnja 2003. godine Multilateralnog garancijskog sporazuma, te od tog dana potpisom III dijela Kretskog sporazuma.

Osnovno je načelo da je osiguranje obvezno za sve (vrste) motornih vozila uobičajeno stacioniranih u državama članicama. Države članice mogu, međutim, imati dva isključenja:

Prvo se isključenje odnosi na vozila u vlasništvu određenih pravnih i fizičkih osoba, što u praksi znači vozila u vlasništvu države te vojna vozila. Ta vozila mogu prelaziti granicu bez kontrole pod uvjetom da je država članica sastavila popis takvih vozila koji je prosljedila Komisiji u Bruxellesu te drugim državama članicama. Daljnji preduvjet je da je dotična država članica u svim drugim državama članicama imenovala tijelo nadležno za rješavanje šteta koje su prouzročila ta vozila<sup>2</sup>.

Drugo se isključenje odnosi na određene vrste vozila koje države članice mogu izuzeti iz obveze osiguranja. Obično su to vrste vozila koja ne predstavljaju neki veći rizik: poljoprivredni strojevi, spora vozila kao primjerice motorizirana invalidska kolica i sl., no poznato je da i neke druge vrste vozila koje predstavljaju veći rizik u nekim državama ne podliježu obvezi osiguranja. I kod ovih isključenja države članice su dužne sastaviti i prosljediti popis takvih vozila Komisiji i drugim državama članicama<sup>3</sup>. Vozila koja spadaju u ovu kategoriju moraju imati zelenu kartu za ulazak u zemlju u kojoj je propisana obveza osiguranja za te vrste vozila.

Sva vozila moraju biti osigurana kod društava za osiguranje koja imaju dozvolu za obavljanje poslova obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti u zemlji u kojoj je vozilo uobičajeno stacionirano. To mogu biti društva koja su registrirana i ovlaštena za rad u dotičnoj državi odnosno u slučaju društava iz neke druge države članice koja posluju temeljem slobode pružanja usluga - u skladu s propisanim postupkom o prijavi.

### 2.2.2 Teritorijalni opseg pokrića

Osiguranje mora pružati pokrće za cjelokupno područje EEA uz jednu jedinstvenu premiju (bez plaćanja dodatne premije), te sukladno zakonskim propisima posjećene zemlje. Ukoliko je, međutim, minimalna svota pokrića u zemlji u kojoj je vozilo uobičajeno stacionirano veća od minimalne svote pokrića propisane u zemlji nezgode, jamstvo vrijedi za viši iznos.

Određen broj zemalja je - odnosno sada je bolje reći bio je - stavljen u isti položaj, u smislu da se s vozilima uobičajeno stacioniranim u tim zemljama postupa na isti način kao i s

<sup>1</sup> Rezultat takve sudske prakse bio je Sporazum o lažnim registracijskim pločicama koji su sklopile potpisnice Multilateralnog garancijskog sporazuma 1993. godine. Kretski sporazum, u očekivanju donošenja 5. Smjernice, predviđa drugačije rješenje.

<sup>2</sup> Koliko je meni poznato, niti jedna država članica nije sastavila takav popis, niti je o tome izvijestila Bruxelles i druge države članice, a također mi nije poznato da su imenovana tijela nadležna za rješavanje šteta.

<sup>3</sup> Također mi nije poznato da je ijedna država ispunila tu obvezu.

vozilima koja su uobičajeno stacionirana na području EEA. U praksi su sporazumi kojima je to omogućeno recipročni: vozila koja su uobičajeno stacionirana u EEA također mogu slobodno ulaziti na područje tih zemalja bez kontrole osiguranja na granicama. Od 1. svibnja 2004. godine navedeno se odnosi samo na Hrvatsku i Švicarsku - ostale će zemlje na koje se to odnosilo tog dana postati članice Europske unije.

### 2.2.3 Minimalne svote pokrića

Države članice mogu se odlučiti za minimalne svote pokrića u iznosu od:

- za štete na osobama: 350.000 € za jednu ozlijeđenu osobu odnosno 500.000 € po štetnom događaju u slučaju više ozlijeđenih osoba  
za štete na stvarima: 100.000 € po štetnom događaju ili
- za štete na osobama i štete na stvarima: 600.000 € po štetnom događaju.

Ovi se iznosi nisu povećavali od 1984. godine.

### 2.2.4 Ograničavanje isključenja

Jedina osoba koju se kao žrtvu prometne nezgode može isključiti iz osigurateljnog pokrića je vozač vozila. Sve druge žrtve prometnih nezgoda, bilo da se radi o suputnicima u vozilu koje je sudjelovalo u nezgodi, ili o obitelji žrtava koje su ozlijeđene izravno u prometnoj nezgodi i u bilo kojem drugom svojstvu, obuhvaćene su obveznim osigurateljnim pokrićem. To, razumije se, ne znači da ujedno uvijek imaju i pravo na naknadu. Pitanja odgovornosti i naknade štete utvrđena su nacionalnim pravom koje se primjenjuje u slučaju nezgode<sup>4</sup>.

Klauzule uvjeta osiguranja kojima se iz osiguranja isključuju osobe koje nisu ovlaštene upravljati vozilom, koje ne posjeduju vozačku dozvolu ili koje krše zakonske propise o tehničkoj sigurnosti vozila, ne mogu se isticati prema trećim osobama.

Druga je isključenja zapriječio Europski sud pravde, primjerice klauzulu kojom se uskraćuje pokriće suputnicima koji su znali da je vozač pod utjecajem alkohola ili drugih opojnih sredstava.

## 2.3 Organizacija postupka obrade i isplate šteta

Rješavanje šteta iz nezgoda koje su prouzročene stranim vozilima u domeni je Sustava zelene karte. Premda nije propisana obveza imenovanja korespondenta, velika većina osiguratelja u EU povjerava obradu šteta njihovih osiguranika korespondentima koji rade u ime osiguratelja koji su ih imenovali i po ovlasti Ureda zelene karte zemlje nezgode.

Smjernica o slobodi pružanja usluga obvezuje osiguratelje da imenuju predstavnike za rješavanje šteta nastalih u zemlji pružanja usluga. Taj predstavnik ne može tu djelatnost kombinirati s drugim uslugama za osiguratelja koji ga imenuje. To znači ne samo da predstavnik ne može raditi kao trgovački predstavnik za osiguratelja, već ne može niti obrađivati štete za tog osiguratelja u okviru 4. Smjernice.

<sup>4</sup> U tom je smislu važno spomenuti sustave osiguranja koji su na snazi u nekim Nordijskim zemljama i koji se ne baziraju na načelima odgovornosti. Savjet ureda je, uz podršku Ekonomske komisije za Europu, '70-ih godina zaključio da takvi sustavi nisu pokriveni Sustavom zelene karte.

4. Smjernicom se od osiguratelja zahtijeva da:

- imenuje ovlaštenog predstavnika za rješavanje šteta u svim državama članicama,
- (njegov ovlašten predstavnik) u roku od tri mjeseca oštećenome dostavi obrazloženi odgovor po svim stavkama odštetnog zahtjeva. Neispunjavanje ove obveze povlači za sobom sankcije.

Oštećena osoba u okviru 4. Smjernice ima pravo na *actio directa* prema osiguratelju.

## 2.4 Garancijski fondovi, Uredi za naknadu i Informacijski centri

2. i 4. Smjernicom predviđeno je osnivanje organizacija koje su po zakonu (propisano samom Smjernicom) ili u praksi financirana od strane osiguratelja.

### 2.4.1 Garancijski fondovi

Garancijski fondovi pokrivaju štete na stvarima i štete na osobama koje su prouzročila neosigurana i nepoznata vozila. Oštećene osobe imaju pravo na *actio directa* prema Garancijskom fondu. Pokriće je najmanje u iznosu minimalne svote pokrića koju propisuje nacionalno zakonodavstvo.

Iz pokrića se mogu isključiti suputnici koji su znali da je vozilo neosigurano.

Države članice imaju mogućnost ograničavanja ili čak isključenja prava na naknadu štete na stvarima prouzročene nepoznatim vozilom. Također mogu propisati samopridržaj u iznosu od 500 € za štete na stvarima prouzročene neosiguranim vozilima. U slučaju da je Garancijski fond također nadležan za obradu šteta nastalih vezano uz ukradena vozila, države članice mogu predvidjeti samopridržaj od 250 €.

Države članice mogu odrediti da je naknada štete koju isplaćuje Garancijski fond supsidijarna<sup>5</sup>. Međutim, ne mogu uvjetovati plaćanje iz sredstava Garancijskog fonda traženjem dokaza od oštećene osobe da mu odgovorna osoba ne može ili ne želi naknaditi štetu.

Nacionalna zakonodavstva trebaju predvidjeti tko je u slučaju spora između osiguratelja i Garancijskog fonda dužan prvi isplatiti naknadu štete žrtvi.

### 2.4.2 Informacijski centri

Već je 3. Smjernica od država članica zahtijevala poduzimanje mjera kojima bi se žrtvama prometnih nezgoda omogućilo brzo utvrđivanje osiguratelja štetnika.

S tim ciljem 4. Smjernica uvodi Informacijski centar u čijoj je nadležnosti, između ostalog, i davanje informacija o osiguratelju štetnika te njegovom ovlaštenom predstavniku za rješavanje šteta. Informacijski centar je dužan dati informacije "bez odgode".

<sup>5</sup> U praksi zemlje članice ovo načelo primjenjuju na potpuno različite načine.



### 2.4.3 Uredi za naknadu

Osnivanjem Ureda za naknadu upotpunjena je zaštita žrtava prometnih nezgoda u državama članicama (a u određenim slučajevima i državama koje su članice Sustava zelene karte a nisu članice EEA). Nadležni su u sljedećim slučajevima:

- kada osiguratelj nije imenovao svog ovlaštenog predstavnika za rješavanje šteta;
- ako osiguratelj ili njegov ovlašten predstavnika za rješavanje šteta nije u roku od 3 mjeseca oštećenoj osobi dostavio utemeljeni odgovor na odštetni zahtjev;
- ako vozilo štetnika nije osigurano;
- ako se nije moglo identificirati vozilo štetnika u roku od 2 mjeseca od datuma nezgode;
- ako se nije moglo utvrditi odgovornog osiguratelja unutar roka od 2 mjeseca od datuma nezgode.

Države članice imaju mogućnost primijeniti pravilo supsidijarnosti (vidi Garancijske fondove) na naknadu štete koju plaća Ured za naknadu.

## 2. 5. SMJERNICA

### 3.1 Općenito

Tijekom vremena javila se potreba za modernizacijom europskog zakonodavstva (kao što je opisano pod točkom 2.), a s tim ciljem je pristupljeno izradi 5. Smjernice. Takva modernizacija je u određenim dijelovima logična, također i s gledišta osiguratelja. No neki su prijedlozi kontroverzni, barem s našeg gledišta. U daljnjem tekstu opisuju različite aspekte Smjernice, na jednak način kao i u točki 2. referata, dakle obzirom na pokriće, obradu šteta, odredbe koje se odnose na Garancijske fondove, Urede za naknadu i Informacijske centre, a po potrebi će dodati i kritički osvrt.

Budući da je riječ o prilično kompliciranoj zakonodavnoj proceduri, nije jednostavno steći pregled nad trenutačnim stanjem stvari. Naime, umiješanost Europskog parlamenta i rasprave između Parlamenta, Komisije i Vijeća Europskih zajednica, te činjenica da trenutačno još ništa nije definitivno odlučeno - stvara prilično konfuznu sliku. A premda je zakonodavni postupak u odmakloj fazi, neki su aspekti (i to ne baš nebitni) još uvijek neizvjesni.

### 3.2 Pokriće obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti

#### 3.2.1 Načelo obveznog osiguranja

Brojne odredbe mijenjaju sadašnji sustav.

- a) U prvom redu, odustaje se od načela da je registracijska pločica, bila ona izvorna, službena, lažna ili istekla - jedini kriterij za utvrđivanje zemlje u kojoj je vozilo uobičajeno stacionirano. Ukoliko je nezgodu prouzročilo vozilo koje nosi registracijsku pločicu koja mu više nije službeno dodijeljena, zemljom uobičajenog stacioniranja tog vozila smatrat će se zemlja nezgode.

Već smo spomenuli da je ovakav novi pristup već uzet u obzir u Kretskom sporazumu, a treba napomenuti da je takva odredba rezultat uspješnog lobiranja od strane osiguratelja i pogotovo Savjeta ureda, i to iz razloga što rješenje koje je proizašlo iz sudske prakse nije bilo zadovoljavajuće.

- b) 5. Smjernica također razjašnjava da se vozila koja nose privremene registracijske pločice trebaju smatrati uobičajeno stacioniranim u zemlji koja je izdala pločice.
- c) Zadržana je mogućnost isključenja iz pokrivača obveznog osiguranja određenih vrsta vozila koje nose posebne registracijske pločice. Komisija je u početku namjeravala ukinuti tu mogućnost, no zbog snažnog otpora Pravnog odbora Europskog parlamenta, zadržana je mogućnost isključenja vozila koja predstavljaju ograničeni rizik.

U tekstu Smjernice je navedena obveza država članica da su dužne poduzeti mjere da se s takvim vozilima postupa na isti način kao i s neosiguranim vozilima. U slučaju nezgode s međunarodnim elementom, Ured za naknadu zemlje nezgode imat će pravo regresa prema Garancijskom fondu zemlje u kojoj je vozilo uobičajeno stacionirano.

Dubiozno rješenje koje podrazumijeva da Garancijski fond preuzme financijske obveze nastale iz prometnih nezgoda koje prouzroče vozila za koja nije propisana obveza osiguranja!

- d) U praksi vozači ponekad kupuju vozila u inozemstvu. Razumije se da ta vozila moraju biti osigurana u razdoblju između kupnje i registracije u zemlji prebivališta novog vlasnika - što u praksi predstavlja problem. Osiguratelji u zemlji stare registracije nevoljko osiguravaju takva eksportna vozila, a osiguratelji u zemlji novog vlasnika pak ne mogu osigurati vozilo, budući da im u načelu nije dozvoljeno osiguravanje vozila registriranih u drugoj državi.

5. Smjernica predviđa da će se zemlja buduće registracije, za period od 30 dana, smatrati zemljom uobičajenog stacioniranja vozila - sa svim posljedicama (pokriće Garancijskog fonda itd.).

U praksi to može predstavljati probleme - naime, u Smjernici nisu predviđena rješenja u pogledu identifikacije osiguratelja. Tijela "stare" zemlje registracije naravno ne mogu registrirati policu, budući da u praksi novi osiguratelj obično neće biti ovlašten za obavljanje poslova obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti u toj zemlji. A tijela "nove" zemlje registracije pak također ne mogu registrirati policu - iz jednostavnog razloga što njihovi informatički sustavi obično mogu registrirati samo podatke o vozilima čije registracijske pločice odgovaraju formatu nacionalnih registracijskih pločica. Bit će to zanimljiv izazov za Informacijske centre koji su dužni dati podatke o osiguratelju "bez odgode".

Smjernica također ne predviđa rješenje za situaciju koja nastaje po isteku navedenog perioda od 30 dana.

- e) U nekim zemljama osiguratelji su zadržali pravo raskida police u slučaju duljeg boravka osiguranika u inozemstvu. Posljedica je toga da osobe koje privremeno odlaze u inozemstvo raditi ili studirati, ali također i osobe koje imaju drugi stan u inozemstvu, imaju problema kada žele osigurati svoje vozilo.

U cilju rješenja tog problema, Smjernica osigurateljima zabranjuje raskid za vrijeme trajanja ugovora u prethodno navedenim okolnostima.

- f) Troškovi sudskog postupka, prema najnovijim informacijama, ostaju jedna od zadnjih točaka razdora između Komisije i Parlamenta. Rasprava o toj temi rezultat je debate vođene tijekom europskog savjetovanja o prometnom pravu Trier IV u studenome 2003. godine. Na tom je savjetovanju usvojena Preporuka da se troškovi pravnog zastupanja

obuhvate obveznim osigurateljnim pokrićem te priznaju kao stavka odštetnog zahtjeva, ukoliko su ti troškovi opravdani. U Preporuci je, međutim, navedeno da se ti troškovi u prometnim nezgodama s međunarodnim elementom u načelu trebaju smatrati opravdanim.

Čini se da je Komisija izrazito nesklona uvođenju tog načela, i to zbog ozbiljnih posljedica na cijenu osiguranja, dok je Parlament, i posebice g. Rothley, nepopustljiv i inzistira na uključenju troškova. Vrlo je vjerojatno da se ovo pitanje neće riješiti prije europskih izbora, što će biti razlog za odgodu do jeseni.

### 3.2.2 *Minimalne svote pokrića*

Razvoj odredaba Smjernice koje se odnose na minimalne svote pokrića bio je vrlo konfuzan. Bilo je različitih prijedloga Komisije, Parlamenta i Vijeća koji su varirali od ograničenih izmjena sadašnjih iznosa, uz zadržavanje trenutnog sustava, do obveznog nelimitiranog pokrića za tjelesne ozljede. Razumije se da su osiguratelji bili vrlo zainteresirani za ishod rasprava o minimalnim svotama, te da nisu bili oduševljeni prijedlogom o nelimitiranom pokriću.

No, čini se da je postignut politički kompromis omogućivanjem izbora nacionalnim zakonodavstvima koja će moći birati između iznosa od 1 milijuna € po oštećenoj osobi (neograničeno po štetnom događaju) i iznosa od 5 milijuna € po štetnom događaju. Za štete na stvarima minimalna svota bi iznosila 1 milijun € po štetnom događaju.

Ti bi se iznosi svakih 5 godina mijenjali u skladu s kretanjem europskog indeksa potrošačkih cijena.

Premda predstavlja znatan napredak u usporedbi s prijedlogom obveznog neograničenog pokrića za štete na osobama u cijeloj EU, opcija svote u iznosu od 1 milijuna € po osobi, a bez limita po štetnom događaju, teoretski se svodi na neograničeno pokriće. Uzevši u obzir probleme na tržištu reosiguranja, za nadati se je da će se nacionalni zakonodavci odlučiti za minimalnu svotu pokrića u iznosu od 5 milijuna € po štetnom događaju.

### 3.2.3 *Položaj pješaka i biciklista*

*Zaštita slabijih sudionika u cestovnom prometu* predmet je žestokih rasprava. Tijekom vremena nije se raspravljalo samo o načelu kao takvom, već i o pravnom instrumentu te pitanju koga treba smatrati slabijim sudionicima u prometu.

Jasno je da je europski zakonodavac uvjeren da 5. Smjernica mora sadržavati odredbu koja se odnosi na ovu kategoriju žrtava. Međutim, diskutabilan je način ostvarenja te zaštite pravnim putem. Razni tekstovi zasnivaju se na načelu da ove žrtve moraju biti pokrivene policom obveznog osiguranja bez obzira na njihovu odgovornost u odnosu na vozača.

To znači striktna objektivna odgovornost prema nezaštićenoj žrtvi slabijem sudioniku u prometu, dok žrtva sama može ipak biti odgovorna za štetu prema vozaču motornog vozila. Ako je ovo tumačenje točno, onda Smjernica za osiguranje nije ispravan instrument.

Pitanje koga treba smatrati slabijim sudionikom u prometu također je pokrenulo rasprave. Pješake i bicikliste? Nema sumnje. Druge nemotorizirane žrtve kao što su to skejteri i sl.? Moguće. Putnike u motornom vozilu? Onda njihova slabost nije definirana njihovom fizičkom (nedostajućom) zaštitom već činjenicom da ne mogu utjecati na tijek događaja koji dovodi do nezgode.

Politički kompromis koji sam gore spomenuo dotiče također i ovu temu, a rezultat je sljedeći: pokriće mora uključiti tjelesne ozljede *pješaka i biciklista* u slučaju prometne nezgode u kojoj je sudjelovalo motorno vozilo ako imaju pravo na naknadu štete prema nacionalnom građanskom pravu.

Zbunjujuća, pa čak i glupa odredba. Pješaci i biciklisti već su pokriveni policom. Ne može ih se isključiti iz pokrića. I naravno, odgovornost jest regulirana mjerodavnim nacionalnim pravom. Bilo bi bolje izbaciti ovaj članak i u nekoj budućnosti podrobno se posvetiti važnom pitanju zaštite slabijih sudionika u prometu. No to su samo puste želje s obzirom na činjenicu da je dotična odredba rezultat političkih odluka.

### 3.3 Obrada šteta

a) Najvažnija promjena u svakodnevnoj osigurateljnoj praksi, barem u većini zemalja Europskog gospodarskog prostora (EEA), nedvojbeno je odredba o "*postupku utemeljene ponude*" iz 4. Smjernice uključujući i rok od tri mjeseca, koja će se primijeniti na sve prometne nezgode bilo u zemlji ili u inozemstvu. A to znači također i na obradu šteta u okviru Sustava zelene karte. Vjerojatno će se primjenjivati i sustav sankcija.

Koje će to posljedice imati na obradu šteta od strane Ureda i imenovanih korespondenata trebat će još analizirati.

b) Ubuduće će se moći kombinirati funkcije ovlaštenog predstavnika za rješavanje šteta prema 4. Smjernici i imenovanog predstavnika prema Smjernici o slobodi pružanja usluga. U praksi se već kombiniraju funkcije ovlaštenog predstavnika za rješavanje šteta u okviru 4. Smjernice te korespondenta imenovanog u okviru Sustavu zelene karte.

c) Sve žrtve prometnih nezgoda imat će pravo na *actio directa*, a ne samo žrtve prema 4. Smjernici.

### 3.4 Garancijski fondovi, Uredi za naknadu i Informacijski centri

a) Ograničava se mogućnost isključenja šteta na stvarima prouzročenih od nepoznatih vozila iz obveze Garancijskog fonda. U slučaju ozbiljnih tjelesnih ozljeda Garancijski fond će također pokriti i štetu na stvarima, uz mogućnost određivanja samopridržaja u iznosu od 500 €.

b) Nadležnost Informacijskih centara proširena je na sve nezgode, a ne samo nezgode definirane 4. Smjernicom.

### 3.5 Razno

Osiguratelji će svojim osiguranicima izdavati potvrde o ostvarenom stupnju bonusa/malusa. Na taj će način osiguranici moći osigurati svoja vozila u drugim zemljama na temelju svog stupnja bonusa/malusa.

### 3. ZAKLJUČCI

Još nekoliko napomena kako bismo zaključili prikaz sadašnjeg i budućeg paketa propisa Europske unije koji se odnose na osiguranje od automobilske odgovornosti.

Peta Smjernica dotiče se velikog broja "preostalih" problema. Nekoliko se prijedloga čini logičnim s gledišta zaštite žrtava prometnih nezgoda: minimalne svote pokrića, pravo direktne tužbe, proširenje postupka obrazložene ponude iz 4. Smjernice na sve žrtve prometnih nezgoda.

O nužnosti nekih drugih prijedloga u cilju ostvarenja jedinstvenog tržišta dalo bi se diskutirati. Razmjer problema na koje kupci motornih vozila nailaze kada uvoze vozilo u neku drugu zemlju teško je ocijeniti. Jesu li ti problemi toliko bitni da opravdavaju praktične probleme koji će proizaći iz "rješenja" također je teško reći.

Neke druge prijedloge nije potrebno, a neke je čak nemoguće u potpunosti shvatiti. U drugu kategoriju svrstao bih prijedloge u svezi zaštite žrtava - slabijih sudionika u prometu, dok u prvu kategoriju ubrajam članak o nemogućnosti isticanja isključenja (zbog alkoholiziranosti i sl.) prema putnicima u vozilu.

Dozvolite mi opasku u pogledu novih minimalnih svota pokrića. U odnosu na sadašnje iznose, predviđeno povećanje je značajno. Tehnički je izvedivo da se države članice u pregovorima izbore za produljeno tranzicijsko razdoblje. Malo iznenađuje što - koliko je meni poznato - niti jedna nova zemlja članica dosada nije naznačila da želi produljeno tranzicijsko razdoblje. Ukoliko ne iskoriste tu opciju nove iznose trebat će primijeniti u roku od tri godine od stupanja na snagu 5. Smjernice.

Što se tiče daljnjeg rasporeda postupka donošenja Smjernice, vrlo je nezahvalno davati ikakve prognoze. Sve ovisi o odlukama Parlamenta u travnju. Ukoliko Parlament prihvati politički kompromis, situacija se može razvijati vrlo brzo i Smjernica bi mogla biti objavljena tijekom ljeta. U normalnim okolnostima Smjernica bi se u tom slučaju mogla implementirati i početi primjenjivati za 30 mjeseci (takav je bio slučaj kod 4. Smjernice).

Međutim, ukoliko Parlament ne prihvati kompromis postupak će se protegnuti nakon izbora, a to je nakon ljetne stanke. Vrlo je teško predvidjeti koliko će onda vremena trebati da se Smjernica donese.

**Ulf Blomgren**

---

**ŠVEDSKO I HRVATSKO OSIGURANJE OD AUTOMOBILSKE  
ODGOVORNOSTI - ŠTO MOŽEMO NAUČITI JEDNI OD DRUGIH**

---

**Švedsko i hrvatsko osiguranje od automobilske odgovornosti**  
- što možemo naučiti jedni od drugih \*\*

Slide 1

Što možemo naučiti jedni od drugih?

- Različita iskustva - daju različite poglede
  - Druga povijest - stabilna nasuprot promjenjiva
  - Drugi zemljovidni opseg - blizina susjeda i prolazak kroz međunarodni promet
  - Brze političke i zakonodavne promjene - približavanje EU
  - Brzi tehnološki razvoj, informatička tehnologija i novi putevi pronalazjenja rješenja

Slide 2

Švedsko i nordijsko tržište  
automobilskog osiguranja (neživotno osiguranje)

- Tržištem dominira nekoliko velikih igrača - 3-5 u svakoj zemlji s tržišnim udjelom do 30%.
- Rastući trend ka nordijskim društvima koja obuhvaćaju sva četiri tržišta.
- Broj osoba na jedno vozilo 2.0. (2002.)
- Broj registriranih vozila u prometu na 1000 stanovnika, osobnih vozila 452. (2002.)

\* Švedski Ured - Trafikforsakringsforeningen

\*\* \*\* Prevela: Ljiljana Petrina Banov, Hrvatski ured za osiguranje

### Slide 3

<b>Prihod premija &amp; broj šteta 2003.</b>	
□ Automobilska odgovornost (AO)	9.601 SEK milijuna ~ 1.045 € -"-
□ Ostala automobilska osiguranja	10.681 SEK milijuna ~ 1.161 € -"-
□ Udio premija u neživotnom osig.	41,0%
□ Broj šteta	
- AO	368 000
- ostali	787 000
- tjelesne ozljede	54 000
- smrt	578


### Slide 4

<b>No fault osiguranje<sup>1</sup></b>
□ No fault sustav još iz 1976. (osiguranik)
□ Direktan pristup vlastitom društvu za osiguranje

<sup>1</sup> U slučaju prometne nezgode osiguratelj će automatski nadoknaditi štetu do određene svote pokrivača bez obzira na odgovornost.

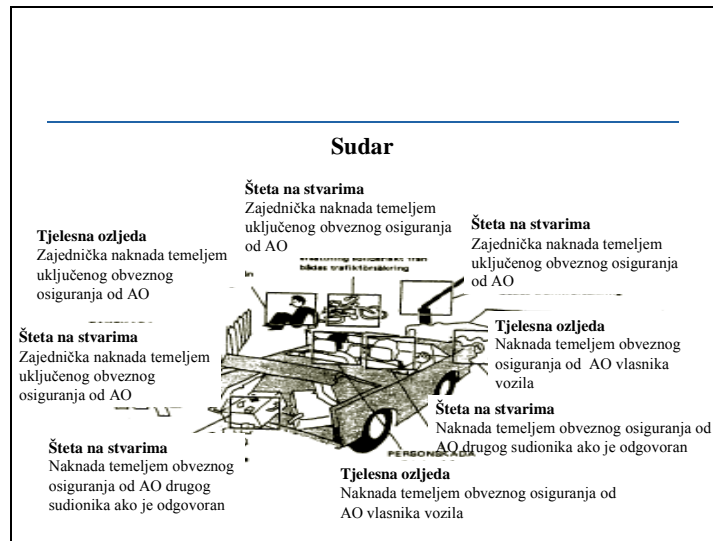
### Slide 5

<b>Jedna nezgoda</b>	
<b>Tjelesna ozljeda</b> Naknada temeljem vlasnikove police obveznog osiguranja od AO	<b>Šteta na stvarima</b> Naknada temeljem police obveznog osiguranja od AO
<b>Šteta na stvarima</b> Nema naknade temeljem vlasnikove police obveznog osiguranja od AO	<b>Šteta na stvarima</b> Nema naknade temeljem vlasnikove police obveznog osiguranja od AO
<b>Tjelesna ozljeda</b> Naknada temeljem vlasnikove police obveznog osiguranja od AO	<b>Tjelesna ozljeda</b> Naknada temeljem vlasnikove police obveznog osiguranja od AO





## Slide 6



## Slide 7

**Zaštita potrošača**

- Osiguranje od automobilske odgovornosti osnovano je i uvedeno u vrijeme velikog društvenog zanosa i zaštite potrošača.
- Nema savršenog sklada između nordijskih zemalja ali ima uskih sličnosti osobito između Švedske i Finske.

## Slide 8

**Pokriće diljem svijeta**

- Švedsko osiguranje od automobilske odgovornosti važi diljem svijeta za švedska vozila uključujući vozača i putnike.
- Inače, sukladno 4. Smjernici EU ili odredbama Sustava zelene karte.

Slide 9

### Tjelesne ozljede (1)

---

- U slučaju tjelesne ozljede cilj švedskog zakona (o osiguranju od AO i odštetnog prava) je zajamčiti naknadu kojom bi se nadoknadilo stanje prije nastanka nezgode (puna naknada).
- Osiguranje od AO oslanja se na sustav socijalnog osiguranja i postavljen je mrežni pristup.
- Puna naknada pješacima i biciklistima, čak i za neosigurana vozila i kod šteta koje su uzrokovala nepoznata vozila.

Slide 10

### Tjelesne ozljede (2)

---

- Vrste naknade
  - Troškovi
  - Duševne boli (kratkoročne)
  - Naruženost & smanjenje životnih aktivnosti (dugoročno)
  - Izgubljena zarada
- Koriste se tablice za određivanje naknade (jednokratna isplata)
- Nema puno prostora za cjenkanje

Slide 11

### Naknada za tjelesne ozljede zadobivene u prometnoj nezgodi (TSN)

---

- Teške tjelesne ozljede, sve naknade određuje TSN (Komisija) kod
  - Invaliditeta >10 %
  - Smrti
  - Izgubljene zarade (>2000 €/godišnje)
  
- Da bi se osigurala stručna i ispravna obrada odštetnog zahtjeva uz jednoobraznu naknadu
- Postupak se odvija od žrtve ? društva za osiguranje ? TSN ? društva za osiguranje ? žrtve
- Pravo preispitivanja donesene odluke

## Slide 12

### **Komisija za ocjenu tjelesnih ozljeda zadobivenih u prometnoj nezgodi (TSN)**

---

- Financira se iz osigurateljne djelatnosti ali je nezavisna
- U njoj predsjedavaju iskusni suci koje je imenovala vlada ili nadzorni odbor.
- Broj predstavnika potrošačkih organizacija, sindikata i sl. čine većinu
- Stručnjaci na području osiguranja čine manjinu
- U Sekretarijatu rade pravno osposobljeni zaposlenici sa iskustvom

## Slide 13

### **Propisi osiguranja od AO u nastavku**

---

- Direktan pristup osiguravajućem društvu žrtve - pristup usluživanja kupaca
- Osiguratelj žrtve regresira iznos naknade od društva koje je u obvezi
- Smanjenje naknade ukoliko je žrtva skrivila nezgodu
  - namjerno
  - nemarom
  - u alkoholiziranom stanju

## Slide 14

### **Naknada**

---

- Naknada za izgubljenu zaradu zbog invaliditeta koja se isplaćuje kao renta je prihod koji podliježe oporezivanju.
- Naknada za pretrpljene boli (jednokratna isplata) ne oporezuje se.
- Naknada za nagrđenje, smanjenje životnih aktivnosti i napetost (jednokratna isplata) ne oporezuje se.
- Predujam koji se može odbiti od konačnog obračuna koristi se često.
- Kamate (zatezna kamata).
- Sudski troškovi.

Slide 15

### Osiguranje automobilskog kaska

---

- ▣ Troškovi popravka
- ▣ Totalna šteta na vozilu
- ▣ Tržna vrijednost - novo vozilo
- ▣ Novčana naknada
- ▣ Vuča vozila
- ▣ Rent-a-car
- ▣ Amortizacija/otpis
- ▣ Pasivne kamate (zatezne kamate)
- ▣ Priziv/pravobranitelj (ombudsman)

Slide 16

### Osobitosti švedskog osiguranja od automobilske odgovornosti

---

- ▣ Neosigurana vozila - administrativni postupak, nema kriminalizacije
- ▣ Štete nastale na parkingu - nadoknađuju se iz police osiguranja od automobilske odgovornosti

**Mariusz W. Wichtowski**

---

**POLJSKO TRŽIŠTE OSIGURANJA OD AUTOMOBILSKE  
ODGOVORNOSTI PRI ULASKU U EUROPSKU UNIJU**

---

Poljsko tržište osiguranja od automobilske odgovornosti  
pri ulasku u Europsku uniju\*\*

Slide 1

<b>Poljska</b>	
■ broj stanovnika	38 mil.
■ broj motornih vozila	15 mil.
■ broj vozila koja prelaze poljsku granicu	52 mil.
■ broj osoba koje prelaze poljsku granicu	97 mil.

Slide 2

<b>Sustav zelene karte</b>	
■ svi potencijalni članovi Sustava zelene karte	54
■ članovi Sustava	44
■ broj stanovnika	800 mil.
■ broj vozila	250 mil.

\* poljski ured - Polish Motor Insurers' Bureau

\*\* Prevela: Tanja Stahuljak, Hrvatski ured za osiguranje

Slide 3



Slide 4

## Poljsko tržište osiguranja

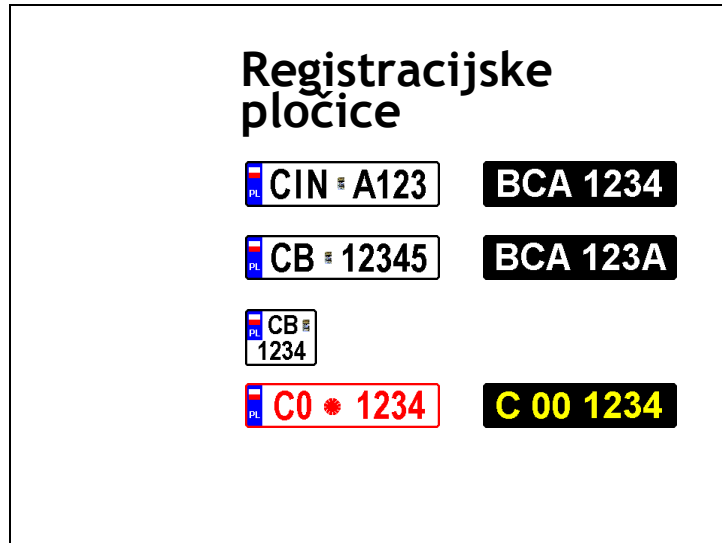
- potpuna provedba Smjernica EU
- provedba  
Preporuke br. 81/76/EEC o policijskim zapisnicima

Slide 5

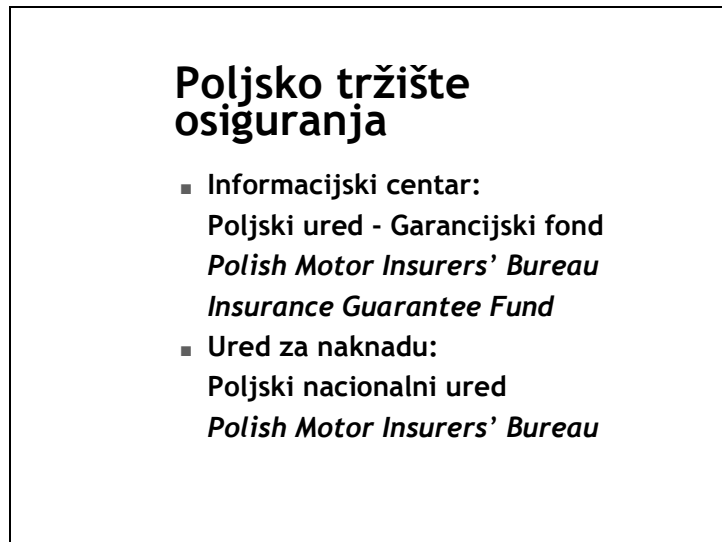
## Od 1. svibnja

- \* načelo pretpostavljenog osigurateljnog pokrića
- \* teritorijalna valjanost obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti: EU, Europski gospodarski prostor te Švicarska i Hrvatska
- \* valjanost graničnog osiguranja na području EU, Europskog gospodarskog prostora i Švicarske

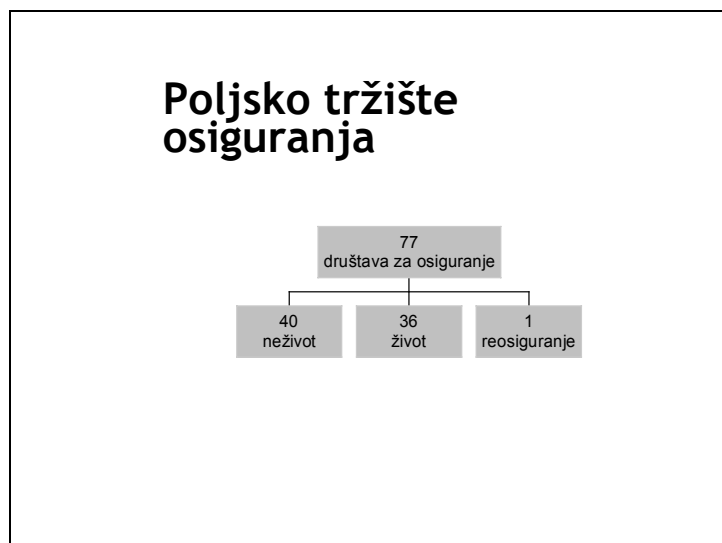
Slide 6



Slide 7

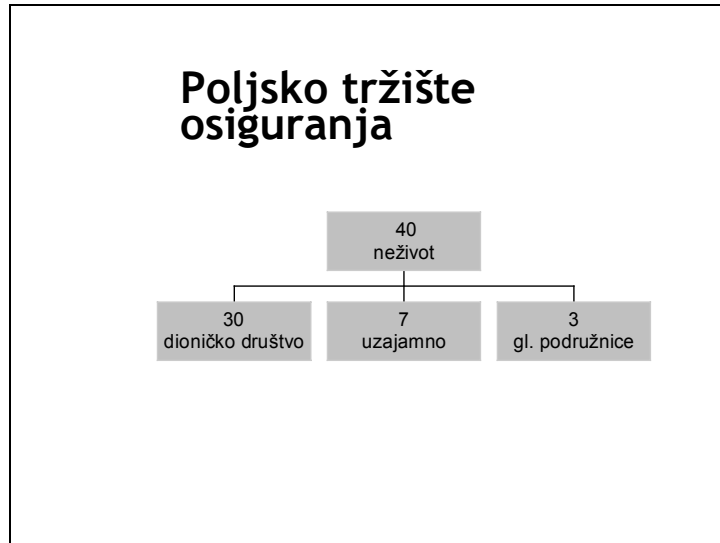


Slide 8





Slide 9

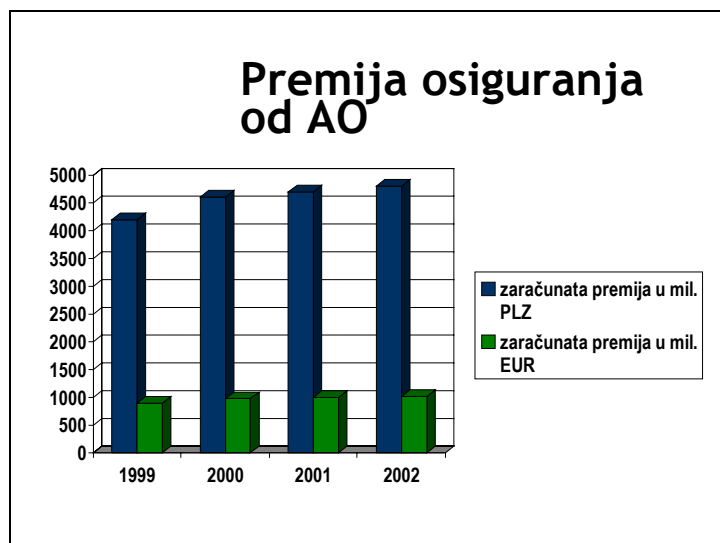


Slide 10

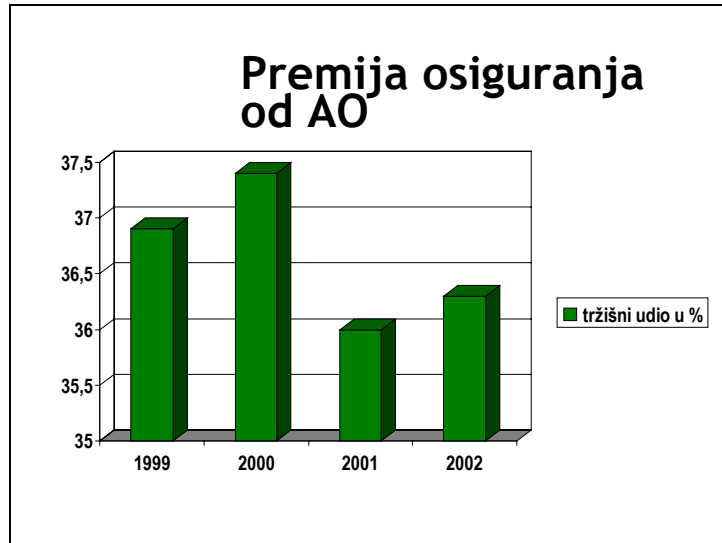
### Poljsko tržište osiguranja

- 7 stečaja od 1992.
  - \* 1 društvo za životno osiguranje
  - \* 6 društava za neživotno osiguranje
- troškovi 6 stečaja
  - \* IGF 55 mil. €
  - \* PMIB 10 mil. €

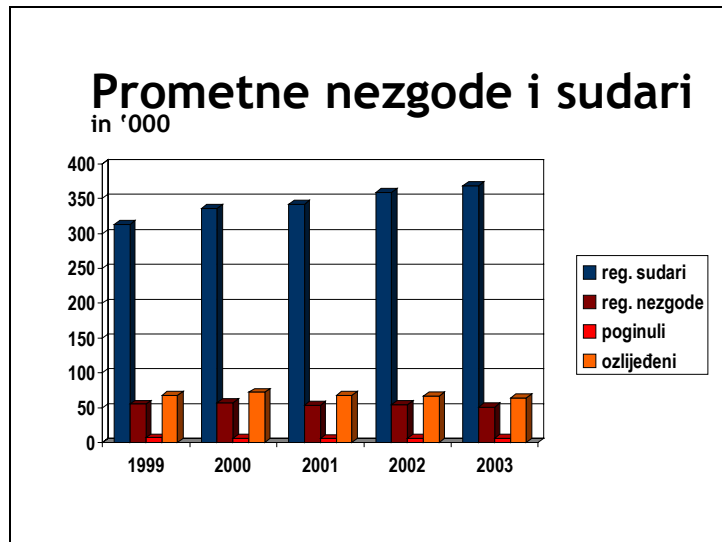
Slide 11



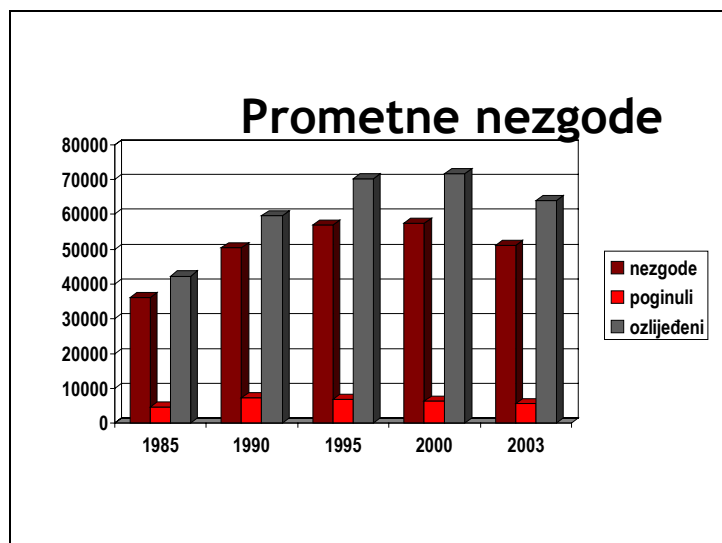
Slide 12



Slide 13



Slide 14



Slide 15

## Poljsko tržište u Sustavu ZK

- \* 1958. PZU
- \* 1960. WARTA
- \* 1991. PBZK (PGCB)
- \* 1996. PBUK (PMIB)

Slide 16

## Poljski nacionalni Ured Polish Motor Insurers' Bureau

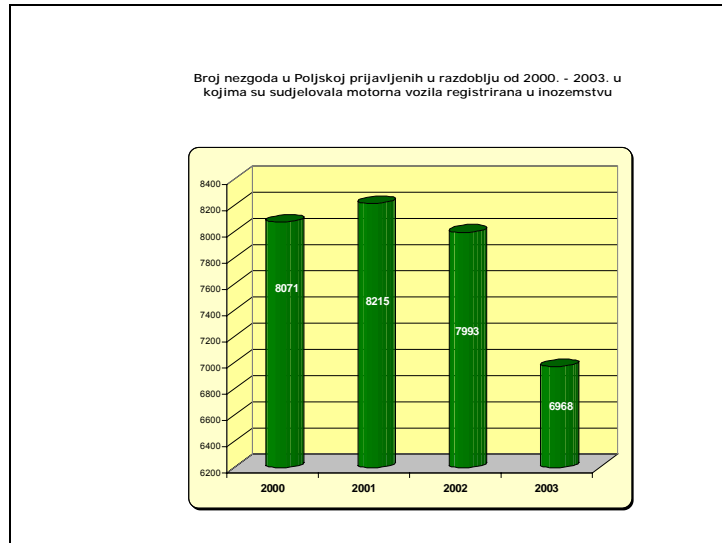
- 30 društava članova
- privatna organizacija
- financirana u potpunosti od članova
- interna organizacija Ureda:
  - \* Opća skupština
  - \* Uprava Ureda
  - \* Upravni odbor

Slide 17

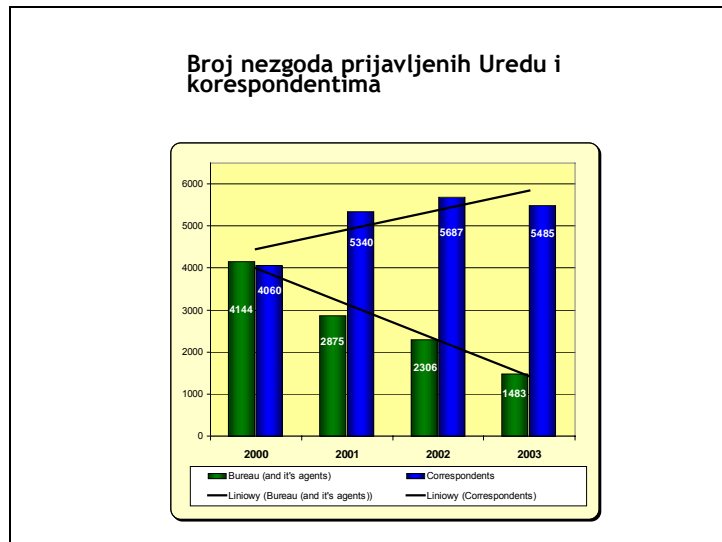
## Poljski nacionalni Ured Polish Motor Insurers' Bureau

- nadležnost:
  - \* zelena karta
  - \* granično osiguranje
  - \* ured za naknadu
  - \* informacijski centar
  - \* centar za informacije o nezgodama s poginulim ili ozlijeđenim osobama

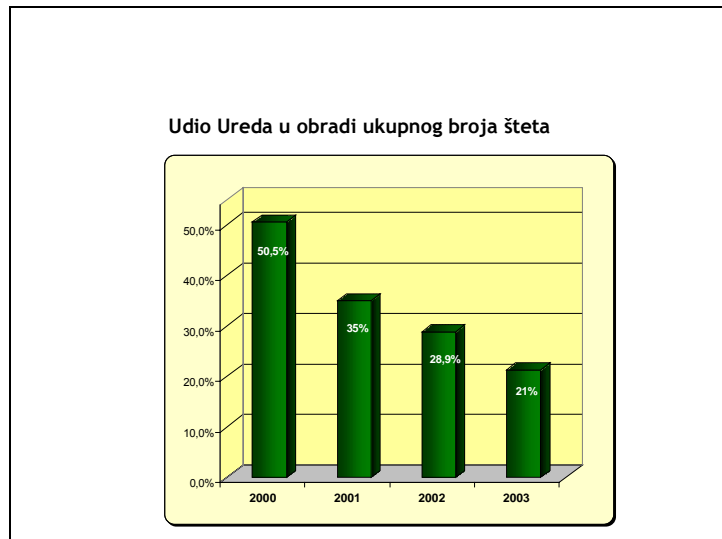
Slide 18



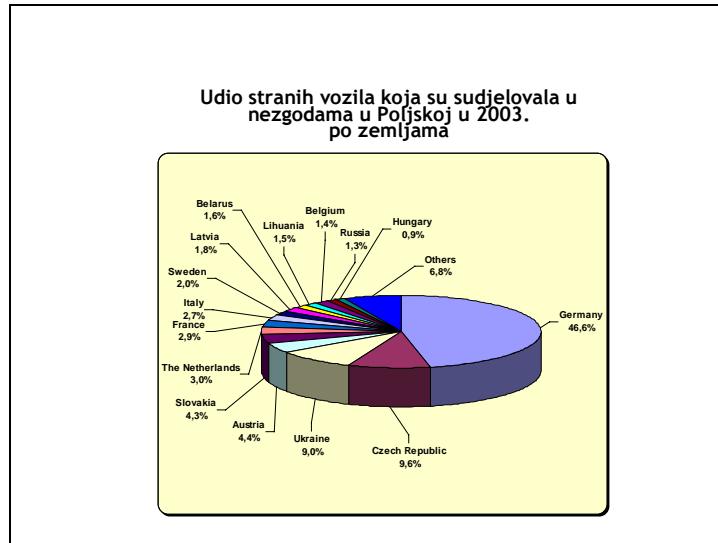
Slide 19



Slide 20



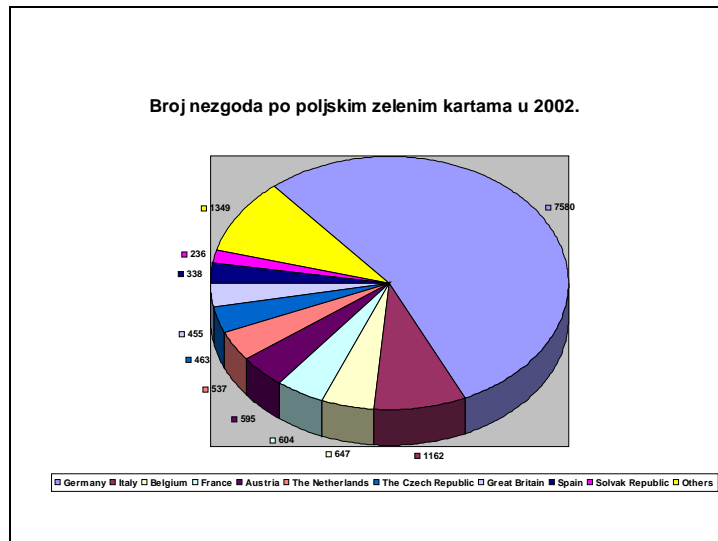
Slide 21



Slide 22



Slide 23



Slide 24

## Brojčani pokazatelji

- Broj šteta u Poljskoj u kojima sudjeluju strana motorna vozila **6.968**
- Broj šteta koje su prouzročila poljska motorna vozila u Europi **14.000**
- Prosječna šteta po zelenoj karti **3.000 €**
- Prosječna šteta u Poljskoj **1.000 €**

Slide 25

## Posljedice za tržište osiguranja

- izravne:  
Povećanje troškova poslovanja:
  - \* reosiguranje
  - \* obrađivačke pristojbe za ovlaštene predstavnike za rješavanje šteta
  - \* informacijski centar
  - \* povišeni iznosi odšteta

Slide 26

## Posljedice za tržište osiguranja

- izravne:  
Racionalizacija i kontrola:
  - \* zaključenja ugovora o osiguranju od AO
  - \* tijeka osiguranja od AO
  - \* troškova ugovora o osiguranju i plaćenih odšteta

Slide 27

## Posljedice za tržište osiguranja

- neizravne:
  - \* veća stručnost
  - \* veći zahtjevi
  - \* povećanje standarda pruženih usluga oštećenim osobama

Slide 28



Slide 29



**Günter Albrecht**

---

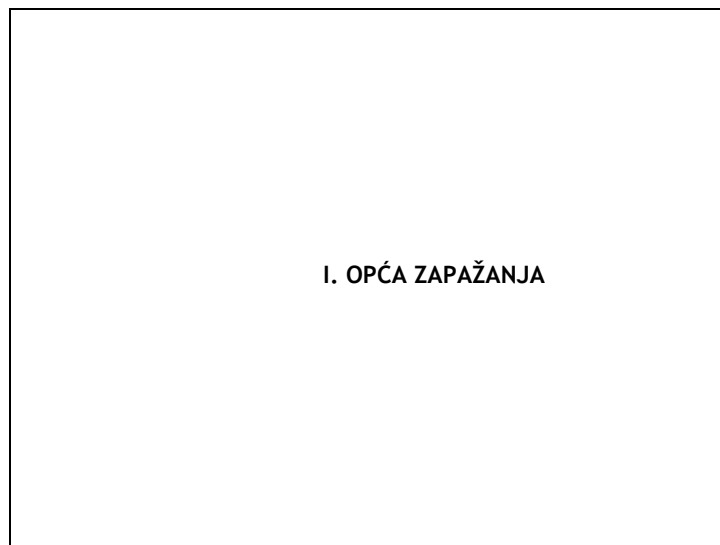
**KASKO OSIGURANJE U AUSTRIJI**



Slide 1



Slide 2



\* austrijski ured - Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs  
\*\* \*\* Prevela: Ljiljana Petrina Banov, Hrvatski ured za osiguranje

### Slide 3

#### TRŽIŠTE:

- 24 osiguratelja automobilskih osiguranja
- tržišni udio vodećih 5: 60% vodećih 10: 85%
- 5,4 milijuna vozila
- 1/3 kasko osiguranje
- 820 milijuna € premija kasko osiguranja
- 15% premija neživotnog / ne zdravstvenog osiguranja

### Slide 4

#### POKRIĆE:

- elementarne nepogode (munja, odron stijenja, klizanje tla, lavina, tuča, oluja, poplava)
  - požar, eksplozije
  - krađa, pljačka
  - divljač (srneća divljač, zečevi, divlje svinje)
  - lom vjetrobranskog stakla
- 
- sudar
  - namjerno uzrokovana šteta

### Slide 5

#### UTVRĐIVANJE PREMIJE:

- 2 čimbenika
  - cijene iz kataloga
  - troškovi popravka
- troškove popravka u slučaju tipične štete izračunava udruženje
- nema preporučenih tarifa
- proizvodi leasing-a
  - nema naknade PDV-a do 2000. godine

## Slide 6

### NAKNADA:

- troškova popravka, troškova vuče
- tržišne vrijednosti umanjene za vrijednost olupine vozila
- totalne štete u kasko osiguranju  
troškova popravka i olupine > tržišna vrijednost
- totalne štete u osiguranju od AO / odštetno pravo  
troškovi popravka prelaze trenutnu vrijednost (do 110%)
- posljedica  
veći broj totalnih šteta u kasko osiguranju

## Slide 7

### REGRESIRANJE:

- regresiranje od:  
štetnika  
osiguratelja od automobilske odgovornosti  
(sudjeluje u ugovoru do 15.000 €)  
Ureda zelene karte  
Ovlaštenog predstavnika za rješavanje šteta
- ne regresira se od:  
Garancijskog fonda  
Ureda za naknadu

## Slide 8

### II. DEREGULACIJA I KOJI JE NJEN ODRAZ

## Slide 9

### STANJE DO 1994.:

- uvjete odobrava nadzorno tijelo
- posebne odredbe ali slični proizvodi
- neznatne razlike u cijenama

### 1995. PRISTUP EUROPSKOJ UNIJI:

- potpuna deregulacija
- zakon konkurencije u Europskoj uniji
- fantomski osiguratelji koji posluju u okviru slobode pružanja usluga
- nada za stjecanjem udjela u tržištu

## Slide 10

### KONKURENCIJA:

- konkurentnost cijena (popusti)
- konkurentnost proizvoda:  
dodatne stavke pokrića bez franšize: sudar sa svim vrstama životinja, ugrizi životinja (kune), lom antene, stakla na svjetlima itd, krađa ukrasnih znakova na vozilu, kratki spoj
- dodatne pogodnosti:  
najam vozila, troškovi registracijskih pločica, tečaj sigurne vožnje, troškovi duplikata vozačke dozvole - često se ne zaračunavaju

## Slide 11

### OKRUŽENJE:

- porast cijena popravka 4 - 5% godišnje  
1 radni sat € 70,-- (2004. € 90,--)
- popravak vozila nepovoljan  
retrovizor na Golf I € 40,63    Golf V € 475,68
- stav prema maksimalnom popravku
- trend zaključivanja potpunog kasko pokrića
- trend zaključivanja ugovora o osiguranju na duže razdoblje
- nema poskupljenja premije po tekućem ugovoru o osiguranju

## Slide 12

### REZULTATI U PRVIH 6 GODINA:

1995. - 2000.

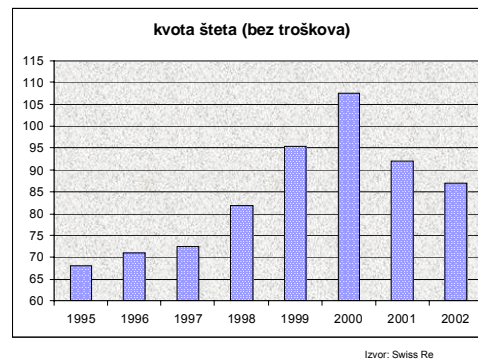
- broj rizika + 42%
- premije + 9%
- broj šteta + 51%
- isplaćene štete + 77%
- prosječna premija/rizik - 22%

2000.

- učestalost šteta 46%

## Slide 13

### 2000.: GODINA OBRATA



## Slide 14

### MJERE I STRATEGIJE 2000. - 2004.:

- alternativni načini popravka vozila  
popravak vjetrobranskog stakla, parcijalno lakiranje manjih oštećenja, izravnanje uleknuća (od tuče)
- partnerske ugovorne radionice
- stalna franšiza
- franšiza kao mehanizam upravljanja popravak umjesto zamjene
- preuzimanje rizika
- inteligentni proizvodi