Stručni rad

Ima li promjena glede sadržaja odluke o odštetnom zahtjevu u osiguranju automobilske odgovornosti?

Loris Belanić[1]

Sažetak: *U radu se analiziraju odredbe čl. 3. Pravilnika o postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u prometu o sadržaju obrazložene ponude i utemeljenog odgovora. Iako je obveza obrazlaganja odluka o odštetnim zahtjevima postojala neovisno o Pravilniku i prije njegova donošenja (srpanj 2024.), sada je takva obveza precizirana i unificirana za sve postupke obrade šteta u prometu. Nastoji se ukazati na pravne posljedice koje donosi propisana detaljna obveza obrazlaganja odluka o odštetnom zahtjevu iz Pravilnika.*

Ključne riječi: *Pravilnik, odluka o odštetnom zahtjevu, sadržaj odluke, obrazloženje odluke, obrada štete, osiguranje od automobilske odgovornosti.*

1. UVOD

Zakonom obveznim osiguranjima u prometu[2] (dalje: ZOOP) propisuje kako je odgovorni osiguratelj dužan u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu toga zahtjeva te dostaviti oštećenoj osobi pisanu odluku o odštetnom zahtjevu (čl. 12. st. 1.). Odluku o odštetnom zahtjevu ZOOP dijeli na:

1) obrazloženu ponudu za naknadu štete, kada odgovornost nije sporna a visinu štete je odgovorni osiguratelj utvrdio, te na

2) utemeljen odgovor kada je odgovornost sporna ili kada visinu štete odgovorni osiguratelj nije u potpunosti utvrdio.

1 Prof. dr. sc. Loris Belanić, Sveučilište u Rijeci, Pravni fakultet, redoviti profesor na Katedri za građansko pravo, e-mail: loris.belanic@pravri.uniri.hr ORCID ID: orcid.org/0000-0002-8275-488X

2 Narodne novine, br. 151/05., 36/09., 75/09., 76/13., 152/14., 155/23.

Izmjenama i dopunama ZOOP-a iz prosinca 2023. godine, dodatno je propisano kako odluka o odštetnom zahtjevu, odnosno obrazložena ponuda i utemeljen odgovor trebaju, kao minimum sadržavati razloge na temelju kojih je takva odluka donesena kao i uputu o pravu na podnošenje prigovora protiv takve odluke (pravnog lijeka za tzv. interno izvansudsko rješavanje sporova) (čl. 12. st. 2 ZOOP-a). ZOOP se nije detaljnije pozabavio prikazom razloga koje bi trebale sadržavati odluke o odštetnom zahtjevu. No, u čl. 12. st. 8 ZOOP-a uvedena je nova odredba kojom je predviđeno da Nadzorno tijelo (HANFA) „donosi pravilnik kojim će detaljnije propisati način rješavanja odštetnog zahtjeva, sadržaj obrazložene ponude i utemeljenog odgovora, evidentiranja odštetnih zahtjeva te informiranje oštećene osobe o obvezama odgovornog osiguratelja i potrebnim podacima u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva iz ovoga članka.“ Temeljem navedene odredbe HANFA je donijela Pravilnik o postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u prometu[3] (dalje: Pravilnik), a koji je stupio na snagu u srpnju 2024. godine.[4]

Pravilnik, između ostalog, a u skladu sa dodijeljenim ovlastima iz ZOOP-a, u čl. 3 detaljno propisuje sadržaj odluke o odštetnom zahtjevu u osiguranju od automobilske odgovornosti (obrazložene ponude i utemeljenog odgovora) koji se na odgovarajući način primjenjuje i na odluke o odštetnim zahtjevima s osnova drugih obveznih osiguranja u prometu (čl. 1. st. 2 Pravilnika).

Pravilnik posebno propisuje sadržaj sljedećih odluka o odštetnom zahtjevu:

1) obrazložena ponuda za naknadu štete kada odgovornost osiguratelja nije sporna i kada je utvrdio visinu štete;

2) utemeljen odgovor kada je osiguratelj utvrdio da nije odgovoran za naknadu štete;

3) utemeljen odgovor kada je osiguratelj utvrdio da je odgovoran samo za dio naknade štete

4) utemeljen odgovor kada je osiguratelj nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete.

3 Narodne novine, br. 79/2024, od 3. srpnja 2024. Pravilnik je stupio na snagu osmog dana od dana objave u „Narodnim novinama“ (čl. 7. st. 1. Pravilnika).

4 Pauković, Hrvoje, Belanić, Loris, Novine u postupku obrade odštetnih zahtjeva iz osiguranja od automobilske odgovornosti, Zbornik radova XI. međunarodnog savjetovanja „Aktualnosti građanskog procesnog prava – nacionalna i usporedna pravnoteorijska i praktična dostignuća“, Pravni fakultet Sveučilišta u Splitu, 25. i 26. rujna 2025., str. 90-91

U izradi Pravilnika, korištene su Preporuke o dobrim praksama obrade odštetnih zahtjeva u osiguranju OECD-a - *Recommendation on Good Practices for Insurance Claim Management*.[5]

2. SADRŽAJ ODLUKE O ODŠTETNOM ZAHTJEVU PREMA PRAVILNIKU

2.1 Općenito

Analizom odredbe čl. 3. Pravilnika (inače najopsežnija odredba u čitavom Pravilniku) možemo uočiti zajedničke elemente sadržaja svake od prethodno navedene odluke o odštetnom zahtjevu u osiguranju od automobilske odgovornosti, kao što su: opći podaci, izjave koje se tiču odgovornosti odnosno visine utvrđene štete, obrazloženje razloga odluke o odštetnom zahtjevu; izjave o isplati naknade štete, uputu o pravnom lijeku. [6] Osim navedenih elemenata u sadržaju odluke o odštetnom zahtjevu koje navodi i zahtjeva Pravilnik, odgovorni osiguratelj može navesti i druge podatke koje smatra važnim za odluku o odštetnom zahtjevu kako bi odgovorio na sve točke odštetnog zahtjeva (čl. 3. st. 4. Pravilnika).

2.2 Opći podaci u odluci o odštetnom zahtjevu

Svaka odluka o odštetnom zahtjev, neovisno kako je njome odlučeno, mora sadržavati opće podatke.[7] To su: 1) naziv odluke (obrazložena ponuda ili utemeljen odgovor), 2) datum donošenja odluke, 3) funkciju/ naziv radnog mjesta donositelja odluke, 4) dan primitka odštetnog zahtjeva, 5) popis primljene dokumentacije, 6) popis pribavljene dokumentacije.

Naziv odluke u startu ukazuje oštećeniku o kojoj se vrsti odluke radi: je li odštetni zahtjev nesporan a visina štete utvrđena (obrazložena ponuda) ili je odštetni zahtjev potpuno ili djelomično sporan, odnosno nije u moguće u potpunosti utvrditi visinu štete (utemeljeni odgovor). Potrebo je napomenuti da obrazložena ponuda, bez obzira što je osiguratelj utvrdio odgovornost i visinu naknade štete, ne mora značiti da je i adekvatna ponuda. Moguće je da se sa obrazloženom ponudom ne suglasi oštećena osoba što može dovesti do spora sa odgovornim osigurateljem.[8]

5 Dalje: Preporuke OECD. Preporuke je usvojilo Vijeće OECD-a, 24. studenog 2004. na prijedlog Odbora za osiguranje, odnosno sada Odbora za osiguranje i privatne mirovine. *OECD, Recommendation of the Council on Good Practices for Insurance Claim Management, OECD/LEGAL/0330*, pristup 17. listopada 2025, https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0330. Pauković, H., Belanić, L., Novine u postupku obrade odštetnih zahtjeva iz osiguranja od automobilske odgovornosti, op. cit., str. 92

6 Pauković, Belanić, ibid., str. 94-98.

7 Čl. 3. st. 2. alineja 1 i 2, st. 3. toč 1. alineja 1 i 2, toč. 2. alineja 1 i 2, toč. 3. alineja 1 i 2, Pravilnika.

8 Ćurković, Marijan, Što vozač treba znati o obveznom osiguranju – Priručnik za vozače, Pravo na naknadu štete i postupak ostvarivanja te naknade, Hrvatski autoklub, Zagreb, 2025., str. 69.

Datum donošenja odluke, osim iz evidencijskih razloga, nije toliko važan podatak koliko je važan datum primitka (pisane) odluke (koji nije dio obveznog sadržaja odluke o odštetnom zahtjevu). Dostava/primitak pisane odluke mora uslijediti unutar zakonskih propisanih rokova od primitka odštetnog zahtjeva.[9] Otuda je podatak od datumu primitka odštetnog zahtjeva (koji je dio propisanog sadržaja odluke) mnogo važniji za računanje zakonskih rokova obrade odštetnog zahtjeva. Od dana dostave odluke računaju se rokovi podnošenje pravnih lijekova (koji su doduše instruktivne naravi jer se propuštanjem rokova ne gubi pravo na podnošenje pravnog lijeka). Još važniji je, prema čl. 12. st. 5. ZOOP-a, datum slanja odluke od kojeg se računa rok od 15 dana prema odgovornom osiguratelju za isplatu naknade štete iz obrazložene ponude, odnosno nespornog iznosa naknade štete (predujam) iz utemeljenog odgovora (a najdulje 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva.

Podatak o radnom mjestu, odnosno funkciji donositelja odluke važno je radi povjerenja u sadržaj odluke. Oštećena osoba upoznaje se s činjenicom da je odluku donijela ovlaštena osoba u društvu za osiguranje (likvidator), a ne pojedini „slučajni zaposlenik". Nepotpisane odluke bi stoga predstavljale grubo kršenje Pravilnika.

Popis dokumentacije koju je osiguratelj uzeo u obzir za donošenje odluke o odštetnom zahtjevu daje mogućnost oštećeniku da provjeri temeljem koje je dokumentacije osiguratelj odlučivao čime se pridonosi povjerenju u sadržaj odluke. Pravilnik jasno razlikuje primljenu i pribavljenu dokumentaciju. Primljena dokumentacija prvenstveno se odnosi na onu koju mu je dostavio sam podnositelj zahtjeva (npr. Europsko izvješće o nezgodi, fotografije oštećenja na vozilu, fotografije mjesta prometne nezgode, nalaz mišljenje vještaka, računu popravka ili raznih troškova, itd.). Pribavljena dokumentacija je sva ostala do koje je došao osiguratelj vlastitom aktivnošću (izjave svjedoka, osiguranika, policijsko izvješće, nalaz i mišljenje vještaka, rekonstrukcija, kataloška vrijednost vozila, popis dijelova za zamjenu, itd.). Navedeno ukazuje da se od osiguratelja očekuje aktivniji pristup u obradi odštetnog zahtjeva.

9 Krajnji rok za dostavu pisane odluke o odštetnom zahtjevu oštećenoj osobi jest 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva (čl. 12. st. 1. ZOOP-a). Ako je prometna nezgoda nastala u državi članici EU koja nije država prebivališta oštećene osobe, odnosno u trećim državama čiji je nacionalni Ured za osiguranje član Sustava zelene karte, a šteta je prouzročena upotrebom vozila koja su osigurana i uobičajeno stacionirana u nekoj od država članica različitoj od države prebivališta oštećene osobe (čl. 47. st. 1. ZOOP-a) rok za dostavu odluke o odštetnom zahtjevu oštećenoj osobi iznosi tri mjeseca od dana podnošenja odštetnog zahtjeva (čl. 50. st. 1. ZOOP-a)

2.3 Izjave koje se tiču odgovornosti odnosno visine utvrđene štete

Svaka odluka ovisno o sadržaju, prema Pravilniku mora sadržavati izričite izjave koje se odnose na odgovornost osiguratelja. Na taj način osiguratelj oštećeniku na jasan i nedvosmislen/izravan način izražava svoje stajalište o podnesenom odštetnom zahtjevu.

Obrazložena ponuda mora sadržavati izjavu dogovornog osiguratelja da je utvrdio svoju obvezu za naknadu štete (čl. 3. st. 2. alineja 3. Pravilnika). Utemeljen odgovor mora sadržavati izjavu osiguratelja da nije odgovoran za naknadu štetu (čl. 3. st. 3. toč. 1 alineja 3. Pravilnika, odnosno izjavu da je odgovoran samo za dio naknade štete (čl. 3. st. 3. toč. 2 alineja 3. Pravilnika). Kad odgovorni osiguratelj nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete, odluka o odštetnom zahtjevu treba sadržavati izjavu o odgovornosti samog osiguratelja, ali i izjavu da nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete (čl. 3. st. 3. toč. 3 alineja 3. Pravilnika).

2.4 Obrazloženje razloga odluke o odštetnom zahtjevu

Obrazloženje odluke o odštetnom zahtjevu u bilo kojoj vrsti osiguranja spada u „civilizacijsku tekovinu“. Pravila struke i Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravatelje etike[10] (dalje: Kodeks) odavno nalažu dužnost osiguratelju da o razlozima kojima se „koristio“ u donošenju odluke upozna i pojasni oštećeniku, odnosno podnositelju odštetnog zahtjeva općenito. U obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti gdje je izrazito naglašena socijalna funkcija djelatnosti osiguranja u postupku obrade štete od osiguratelja se očekuje stručno, učinkovito i pravično postupanje (čl. 3. 2. st. 2. Kodeksa), a što znači da odluka o odštetnom zahtjevu treba sadržavati razloge, čime se ujedno pridonosi povjerenju u postupanje samog osiguratelja (čl. 2. 4. Kodeksa) i sprječava se pojava arbitrabilnost i samovolje u donošenju takve odluke.

U Pravilniku je mnogo prostora posvećeno upravo u nabrajanju i opisivanju pojedinih elemenata obrazloženja odluke o odštetnom zahtjevu, a sve u cilju kako bi oštećenik bio detaljno i jasno informiran o stajalištu osiguratelja glede podnesenog odštetnog zahtjeva i pravu na naknadu štete.

Analizom pojedinih odredbi Pravilnika može se uočiti da se obveza obrazloženja, ovisno o vrsti odluke o odštetnom zahtjevu, sastoji od tri skupine razloga na koje osiguratelj mora obratiti pažnju prilikom pripreme odluke o odštetnom zahtjevu.

10 Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike, Hrvatski ured za osiguranje, pristup 12. listopada 2025., https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/pravobranitelj-na-podrucju-osiguranja.

Prva skupina razloga odnosi se na činjeničnu i pravnu osnovu odgovornosti. Zahtjev za obrazloženjem ovih razloga postoji kod svih vrsta odluka o odštetnom zahtjevu. Prema Pravilniku zahtjeva se detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom.[11] U odluci se mora navesti relevantna odredba pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i slično. Svakako je pohvalno ako se odluka o odštetnom zahtjevu poziva na aktualnu sudsku praksu (iako to nije izrijekom propisano Pravilnikom). Ovakav pristup svakako je poželjan kada osiguratelj smatra kada je odgovornost spora (djelomično ili potpuno) ili je visina naknade štete sporna ili se ne može utvrditi. Dvojbeno je, mora li osiguratelj iznositi činjeničnu i pravnu osnovnu ako u cijelosti prihvaća odštetni zahtjev (priznanje). Ako se Pravilnik formalistički primjenjuje onda obveza iznošenja razloga u slučaju priznanja postoji, premda je besmislena.

Ako je osiguratelj utvrdio da nije odgovoran, Pravilnik dodatno propisuje da se u odluci moraju detaljno obrazložiti razlozi isključenja odgovornosti, odnosno razlozi nepostojanja odgovornosti osiguranika za štetu, uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju. Osiguratelj je dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je utvrdio da nije odgovoran (čl. 3. st. 3. toč. 1., al. 3. Pravilnika).

Druga skupina razloga koji se navode u obrazloženju odnosi se na specifikaciju utvrđene visine štete. Obrazlaganje takvih razloga ne postoji kod odluke od odštetnom zahtjevu kada je osiguratelj utvrdio da nije odgovoran za štetu (čl. 3. st. 3. toč. 1. Pravilnika). Pravilnikom se detaljno propisuje što mora sadržavati specifikacija utvrđene visine štete, a odnosi se, zapravo, na imovinske štete na vozilima.[12] U specifikaciji se, primjerice, navode dijelovi za zamjenu i popravak, kataloški brojevi dijelova, naznaku broja radnih sati prema standardima popravka proizvođača. U obrazloženju se mora navesti na jasan, jednostavan i razumljiv način kako se došlo do utvrđene visine štete i iznosa štete koja će se isplatiti, odnosno iz kojih razloga nije bilo moguće u potpunosti utvrditi visinu štete. Ukoliko je osiguratelj primijenio specifične faktore za određivanje naknade štete, poput amortizacije ili suodgovornost, mora takve faktore obrazložiti, uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni.

Treća skupina razloga koji prema Pravilniku moraju biti obuhvaćena obrazloženjem odluke o odštetnom zahtjevu odnose se na nalaz i mišljenje neovisnog vještaka, odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga.[13] Obveza obrazloženja postoji samo ako je oštećena osoba priložila nalaz i mišljenje vještaka odnosno ponudu za popravak

11 Čl. 3. st. 2. al. 3., čl. 3. st. 3. toč. 1., al. 3., čl. 3. st. 3. toč. 2., al. 3., čl. 3. st. 3. toč. 3., al. 3. Pravilnika.
12 Čl. 3. st. 2. al. 4, čl. 3. st. 3. toč. 2. al. 4, čl. 3. st. 3. toč. 3. al. 4. Pravilnika.
13 Čl. 3. st. 2. al. 6, čl. 3. st. 3. toč. 1, al. 4, čl. 3. st. 3. toč. 2. al. 6, čl. 3. st. 3. toč. 3. al. 6. Pravilnika.

ovlaštenog pružatelja usluga. U obrazloženju se mora navesti detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja, odnosno sporne stavke računa, odnosno ponude ovlaštenog pružatelja usluga. Ova obveza predviđena Pravilnikom posljedica je odredbe čl. 12. st. 7. ZOOP-a prema kojoj u postupku pred odgovornim osiguratelјem oštećena osoba ima pravo priložiti nalaz i mišljenje neovisnog vještaka i ponudu za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, a koje je osobno izabrala. Oštećenik ima pravo izabrati vještaka kao i pružatelja usluga servisa vozila koji nisu ni u kakvoj vezi sa odgovornim osiguratelјem te priložiti njihovo nalaz i mišljenje odnosno račun/ponudu popravka. Oštećenik je i neovisno o navedenim odredbama u ZOOP-u i Pravilniku imao pravo priložiti nalaz i mišljenje vještaka te račun, odnosno ponudu popravka vozila. Naravno, pravila struke i tumačenja Kodeksa nalagala su (a i sada također nalažu) da je osiguratelj dužan u obrazloženju posebno navesti razloge zbog kojih ne prihvaća nalaz i mišljenje vještaka, odnosno račun/ponudu popravka vozila. Pravilnikom je takva obveza obrazloženja izrijekom i formalno propisana. Nalaz i mišljenje vještaka nije ograničeno samo na pitanje pravične novčane naknade neimovinske štete, kao što je to bilo u ranijem tekstu ZOOP-a (prije izmjena iz prosinca 2023. godine), već se ono može priložiti glede bilo koje vrste šteta. Što znači da u pogledu štete na vozilima oštećenik može priložiti nalaz i mišljenje vještaka ali i ponudu/račun ovlaštenih servisnih radionica. Naglasak je na ponudi „ovlaštene" servisne radionice – pružatelja usluga, jer ponuda neovlaštenih servisnih radionica makar i jeftinija, a čiji rad ne mora nužno biti lošije kvalitete, prema Pravilniku nije relevantan. Pravilnikom, a niti ZOOP-om nije ni preciziran pojam „ovlaštenog pružatelja usluga". Nije niti definirano pitanje nadoknade troškova izrade nalaza i mišljenja vještaka, makar se, bar što se tiče neimovinske štete, zastupa mišljenje da oštećeni ima pravo na naknadu troškova izabranog vještaka.[14]

2.5 Izjava o isplati naknade

Isplata naknade štete, po prilici stvari, treba uslijediti nakon što prethodno osiguratelj utvrdi svoju obvezu na naknadu štete (bilo da se radi o obrazloženoj ponudi ili nespornom iznosu kao predujmu). U čl. 12. st. 5. noveliranog ZOOP-a iz 2023. godine izričito je propisana obveza (koja ranije nije bila zakonski izrijekom predviđena) da je odgovorni osiguratelj dužan isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude odnosno nesporni iznos naknade štete iz utemeljenog odgovora kao predujam u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude ili utemeljenog odgovora, a najkasnije u roku od 60 od dana primitka odštetnog zahtjeva. Očito da je postojala u praksi potreba za takvom odredbom

14 Ćurković, Vozač – odgovornost za štetu, naknada štete i osiguranje, Priručnik za vozače, Hrvatski autoklub, Zagreb, 2016., str. 48.

kad je, dodatno, člankom 63. st. 5. toč. 4. noveliranog ZOOP-a predviđen prekršaj (i posljedično plaćanje novčane kazne) kad osiguratelj ne postupi prema naprijed citiranom članku ZOOP-a.[15] Pravodobna isplata naknada štete u službi je društveno odgovorne funkcije osiguranja, te svako odugovlačenje isplate naknade je pojava koja nije spojiva sa takvom funkcijom osiguranja. Važnost pravodobne isplate naknade štete prepoznaje i Pravilnik propisujući da je obvezan dio sadržaja odluke o odštetnom zahtjevu izjava osiguratelja da će iznos naknade štete isplatiti u roku od 15 dana od slanja obrazložene ponude, odnosno utemeljenog odgovora (kad utvrdi da je odgovoran za dio naknade štete, kad nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete).[16] Dakle, Pravilnik preuzima odredbu ZOOP-a o isplati naknade štete u propisanim rokovima. Izjava o isplati naknade štete koja je sadržana u samoj odluci o odštetnom zahtjevu doprinosi pravnoj sigurnosti oštećenika jer davanjem izjave koja obvezuje osiguratelja oštećenik dobiva ispravu kojom dokazuje svoju tražbinu prema osiguratelju te rokove njezina dospijeća.

2.6 Uputa o pravnom lijeku

Prigovor na odluku o odštetnom zahtjevu daje mogućnost oštećeniku da utječe na samu odluku odnosno da je izmjeni u svoju korist ako osiguratelj prihvati njegov prigovor (djelomično ili u potpunosti). Prema Pravilniku, obvezni dio sadržaja bilo koje odluke o odštetnom zahtjevu jest uputa o pravu na podnošenje prigovora kao i o načinu podnošenja samog prigovora.[17] Kod utemeljenog odgovora kada je osiguratelj utvrdio da nije odgovoran za naknadu štete (čl. 3. st. 3. toč. 1.). Pravilnik ne predviđa da je uputa o pravnom lijeku obvezni dio sadržaja odluke o odštetnom zahtjevu. No taj propust Pravilnika ne utječe na pravo oštećenika da podnese prigovor protiv odluke kojom se otklanja njezin odštetni zahtjev jer to pravo izričito priznaje Zakon o osiguranju[18] (čl. 375-379).

Uputa o pravnom lijeku prema Pravilniku ukazuje na tri prava oštećenika u postupku pravnih lijekova: 1) pravo na podnošenje prigovora, a 2) pravo da oštećenik bude informiran o načinu podnošenja prigovora, 3) pravo da mu osiguratelj odgovori na prigovor u roku od 15 dana. To znači da odluka odštetnom zahtjevu osim pouke o pravu na podnošenje prigovora mora sadržavati i dodatne informacije kako će oštećenik podnijeti prigovor (e-mail, pošta, online aplikacija/digitalna platforma i sl.), kao i pouku oštećeniku da mu osiguratelj mora odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana. Rok za odgovor od 15 dana od zaprimanja prigovora

15 Čl. 63. st. 5. toč. 4. glasi: „Novčanom kaznom u iznosu od 2650,00 od 13.270,00 eura kaznit će se za prekršaj društvo za osiguranje…. ako oštećenoj osobi ne isplati iznos naknade štete ili nespornog dijela naknade štete sukladno odredbi članka 12. stavka 5. ovoga Zakona."

16 Čl. 3. st. 2. al. 5, čl. 3. st. 3. toč. 2 al. 5, čl. 3. st. 3., toč. 3. al. 5. Pravilnika.

17 Čl. 3. st. 2. al. 7, čl. 3. st. 3. toč. 2. al. 7., čl. 3. st. 3. toč. 3. al. 7

18 Zakon o osiguranju, Narodne novine, br. 30/15., 112/18., 63/20., 133/20., 151/22., 152/24.

predviđen je odredbom čl. 378 st. 2. Zakonom o osiguranju, na koju se izričito poziva i sam Pravilnik.

Rokovi za podnošenje prigovora Pravilnikom nisu propisani, ali niti Zakonom o osiguranju. U praksi iznose 15 dana od dostave odluke o odštetnom zahtjevu no ima primjera i kraćih rokova (8 dana). Ipak, rokovi za podnošenje prigovora nisu prekluzivne već instruktivne naravi. Prihvatljivo i u skladu sa Kodeksom da osiguratelj odgovori na prigovore koji mu je poslan i nakon roka za podnošenje prigovora (kojeg je on sam odredio).

2.7 Jednostavnost i razumljivost komunikacije

U čl. 3. st. 7. Pravilnika naveden je generalni zahtjev u pogledu komunikacije osiguratelja sa oštećenikom/strankom. Sva pojašnjenja i obrazloženja trebaju biti jednostavna i razumljiva. Jasnoća i razumljivost komunikacije sa oštećenikom/strankom doprinosi povjerenju u odluke osiguratelja, pa se i ova odredba Pravilnika može dovesti u vezu s čl. 2.4. Kodeksa (Načelo uzajamnog povjerenja i zaštita prava te probitaka stranke). Tome pridonosi i zahtjev da nazivi odgovora, odnosno dopisa koje osiguratelj upućuje oštećenim osobama moraju biti usklađeni sa terminologijom iz zakona i Pravilnika. Stoga, moraju se koristiti nazivi kao što su „utemeljen odgovor“, ili „obrazložena ponuda“ koji ZOOP-om i Pravilnikom imaju točno definirano značenje. Korištenje drugih izraza, poput „rješenja“, „obavijesti o odštetnom zahtjevu“, pa čak i generalni naziv „odluka o odštetnom zahtjevu“ ne bi bilo u skladu sa Pravilnikom. Potrebno je izbjeći da netočan naziv odluke o odštetnom zahtjevu navede oštećenika/stranku na pogrešan zaključak, odnosno pogrešno razmišljanje što može dovesti do nezadovoljstva stranke.

3. NEGATIVNI ZAHTJEVI GLEDE SADRŽAJA OBRAZLOŽENJA ODLUKE O ODŠTETNOM ZAHTJEVU

3.1. Općenito

Osim što Pravilnik izričito propisuje koje elemente treba sadržavati odluka o odštetnom zahtjev, izrijekom je propisano što takva odluka ne smije sadržavati. Prema Pravilniku moguće je razlikovati: 1) opće ili načelne negativne zahtjeve glede sadržaja, te 2) posebne ili pojedinačno određene negativne zahtjeve glede sadržaja.

Opći ili načelan je zahtjev da navodi i informacije u odluci o odštetnom zahtjevu ne smiju biti netočni, nejasni ili takvi da dovedu u zabludu

oštećenu osobu (čl. 3. st. 5. Pravilnika). Pravilnik u nastavku navodi primjere (čl. 3. st. 5. al. 1., 2. i 3.) kada se smatra da su informacije i navodi takvi da dovode u zabludu oštećenu osobu, odnosno kada su takvi navodi netočni ili nejasni. Lista primjera je otvorena. Primjeri koji su navedeni u Pravilniku nisu konačni, odnosno jedini mogući. Ovisno o okolnostima slučaja, a uz pomoć tumačenja Kodeksa, takvu listu moguće je proširiti sa dodatnim primjerima koji mogu predstavljati nejasne ili netočne informacije odnosno informacije koje dovode oštećenika u zabludu. U te, primjerično navedene posebne negativne zahtjeve glede sadržaja odluke o odštetnom zahtjevu prema Pravilniku spadaju: 1) navodi da je rok za prigovor prekluzivan, 2) uvjetovanje isplate naknade štete poduzimanjem određenih radnji, 3) nemogućnost utvrđenja odgovornosti zbog izostanka izjave osiguranika ili nedostatne dokumentacije.

3.2 Navod da je rok za prigovor prekluzivan

Prema čl. 3. st. 5. al. 1. Pravilnika obrazložena ponuda i utemeljen odgovor ne smije sadržavati navod koji bi oštećenu osobu mogao navesti na zaključak da je rok za podnošenje prigovora prekluzivan (gubitak prava na podnošenje prigovora). Rok za podnošenje prigovora na odluku o odštetnom zahtjevu, kako je ranije rečeno, je instruktivne naravi. Neovisno o vremenu kada je prigovor upućen, iz načela povjerenja u postupanje osiguratelja (čl. 2.4. Kodeksa) proizlazi da je osiguratelj dužan zaprimiti svaki upućen prigovor te na isti odgovoriti. Opisano je minimum profesionalnog i korektnog odnosa prema strankama, odnosno oštećenicima. Koliko iznosi rok za podnošenje prigovora Pravilnikom nije precizirano. Preporuke OECD govore o razumnom roku (preporuka dobre prakse br. 8), a u praksi hrvatskih osiguratelja iznosi od 8 pa do 15 dana od slanja/primitka odluke o odštetnom zahtjevu.

3.3 Uvjetovanje isplate naknade štete poduzimanjem određenih radnji

Prema čl. 3. st. 5. al. 2. Pravilnika obrazložena ponuda, kao i utemeljen odgovor, ne smiju sadržavati navode kojima se isplata (nespornog) iznosa naknade štete uvjetuje poduzimanjem bilo kakvih nepotrebnih radnji od strane oštećene osobe. Pravilnik navodi koje bi to bile nedopuštene, odnosno nepotrebne radnje koje bi kao uvjet prethodile isplati: a) davanje pristanaka ili suglasnosti za isplatom, b) potpisivanje obrazložene ponude/utemeljenog odgovora, sporazuma/izjave o nagodbi ili namirenju, c) dostavljanje broja računa na koji se ima izvršiti isplata. Ovo nije zatvoren broj nedopuštenih radnji kojima se uvjetuje isplata. Ovisno o okolnostima slučaja, moguće je i proširiti listu nedopuštenih radnji kojima se uvjetuje isplata naknade štete.

Ovu odredbu potrebno je dovesti u vezu sa agresivnom poslovnom praksom (kao oblik nepoštene poslovne prakse) iz odredbe čl. 40. st. 1. toč. 4. Zakona o zaštiti potrošača[19] (ZZP). Prema navedenoj odredbi u agresivnu poslovnu praksu spada traženje od potrošača koji postavlja odštetni zahtjev na temelju police osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva. Već sama kvalifikacija u Pravilniku naprijed navedenih radnji kao „nepotrebnih" ukazuje da takve radnje nisu relevantne za ocjenu opravdanosti odštetnog zahtjeva, te da inzistiranje na njima kao uvjetu za isplatu naknade štete može predstavljati agresivnu praksu koja se prema ZZP-u sankcionira kao prekršaj (čl. 149. st. 1. toč. 49.).

3.4 Izostanak izjave osiguranika ili nedostatna dokumentacija

Prema čl. 3. st. 5. al. 3. Pravilnika utemeljeni odgovor (kao i obrazložena ponuda), ne smije sadržavati navode osiguratelja da se ne može utvrditi odgovornost jer nedostaje izjava osiguranika. Nadalje, prema čl. 3. st. 6. Pravilnika ne smatra se obrazloženom ponudom, odnosno utemeljenim odgovorom bilo koje očitovanje (usmena ili pisana komunikacija) prema oštećenoj osobi da je dokumentacija za rješavanje odštetnog zahtjeva nedostatna.

Iz Pravilnika očito proizlazi da se u obrazloženju odluke o odštetom zahtjevu kao razlozi ne mogu prihvatiti izostanak izjave osiguranika (nemogućnost stupanja u kontakt sa osiguranikom, i sl.) te nedostatak potrebne dokumentacije (npr. nepostojanje odluke prekršajnog suda)[20].

Ukoliko nedostaje izjava osiguranika i potrebna dokumentacija osiguratelj treba obrazložiti odluku prema čl. 3. st. 2. i 3. Pravilnika (*supra* 2.4.), odnosno navesti i objasniti tzv. stvarne razloge svoje odluke. Ova odredba ujedno prisiljava osiguratelja da se aktivno uključi u obradu odštetnog zahtjeva (pribaviti policijsko izvješće ako je policija postupala, izjave svjedoka, nalaz i mišljenje vještaka, procjenu štete i sl.). No, ako osiguratelj ne raspolaže dokumentacijom (dokazima), treba se potruditi i u obrazloženju navesti sporne točke odštetnog zahtjeva, odnosno koje su to odlučne činjenice sporne te pravnu osnovu koja oslobađa osiguratelja od odgovornosti.

19 Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine, br. 19/22., 59/23.

20 Prekršajni sud utvrđuje okolnosti prometne nezgode kako bi odlučio o odgovornosti za prometni prekršaj. Prekršajni sud ne odlučuje o odgovornosti za štetu u prometu. Utvrđenja prekršajnog suda o okolnostima nastanaka prometne nezgode mogu biti od koristi za osiguratelja autoodgovornosti no obično prekršajni postupak traje dulje nego što je vrijeme potrebno za donošenje odluke o odštetnom zahtjevu. Neovisno o ishodu prekršajnog postupka, osiguratelj treba biti u mogućnosti sam utvrditi okolnosti nastanka prometne nezgode, odnosno štetnog događaja, te potom ispitati jesu li ispunjene pretpostavke odgovornosti za štetu i zaključiti o svojoj odgovornosti, a o čemu će oštećenika obavijestiti u obrazloženju odluke o odštetnom zahtjevu. Svako inzistiranje na odluci prekršajnog suda predstavlja neopravdano odugovlačenje, a time i postupanje suprotno Kodeksu, te Pravilniku. Belanić, Loris, Pitanje odgode rješavanja odštetnog zahtjeva u osiguranju od automobilske odgovornosti, Godišnjak - Društvo za građanskopravne znanosti i praksu Hrvatske, 26 (2019), str. 377-384.

Ako sumnja u ispravnost, odnosno vjerodostojnost priloženih isprava i ostalih dokaza treba to jasno obrazložiti navođenjem odlučnih činjenica, a sve kako to zahtjeva Pravilnik.

Inzistiranje na dostavi pojedine dokumentacije ili na izjavi osiguranika (koju iz nekog razloga nije moguće pribaviti) može predstavljati nepoštenu, odnosno agresivnu poslovnu praksu ako su ispunjene pretpostavke iz čl. 40. st. 1. toč. 4. ZZP-a (*supra* 3.3.).

S druge strane, od oštećenika se očekuje minimalno da raspolaže sa uredno popunjenim Europskim izvješćem o nesreći koji može poslužiti i kao odštetni zahtjev (čl. 38 st. 1. ZOOP-a).[21,22]

4. ŠTO JE SA SADRŽAJEM ODLUKE POVODOM PRIGOVORA?

Pravilnik se neposredno ne bavi sadržajem odluke povodom podnesenog prigovora. Sadržaj odluke povodom prigovora ovisi i o sadržaju prigovora, pa se tako odluka povodom prigovora može odnositi na odštetni zahtjev, na prigovore glede (ne)profesionalnog postupanja osiguratelja, ili pak kombinaciju jednog i drugog.

Ukoliko odluka povodom prigovora nužno u sebi sadržava i odluku o odštetnom zahtjevu, tada takvu odluku treba promatrati kao dio cjeline postupka obrade štete a koji započinje podnošenjem odštetnog zahtjeva. [23]

Odluka povodom prigovora daje mogućnost osiguratelju razmisliti je li u donošenju odluke o odštetnom zahtjevu u cijelosti postupio u skladu sa ZOOP-om, Pravilnikom, uvjetima osiguranja, te pravilima struke.

Pitanje koje se nameće u takvoj situaciji je treba li odluka povodom prigovora sadržavati sve one elemente koje navodi Pravilnik. Ako je u odluci o odštetnom zahtjevu osiguratelj postupao kao nalaže Pravilnik, a stajalište osiguratelja o odštetnom zahtjevu se ne mijenja, tada nije potrebno ponavljati sadržaj koji je već ranije „isporučen" podnositelju zahtjeva. No, ako je povodom iznesenog prigovora osiguratelj izmijenio svoje stajalište o odštetnom zahtjevu (o pravnoj osnovi ili visini odštetnog

21 Ćurković, Marijan, Komentar Zakona o obveznim osiguranjima u prometu, Inženjerski biro, Zagreb, 2013., str. 151-152.

22 No postoje situacije kada oštećenik ne raspolaže sa europskim izvješćem o nesreći, a nastala je šteta na vozilu, kao što je situacija kad vozilo biva oštećeno na parkiralištu (dok je isključeno iz prometa), a vlasnik/vozač ne raspolaže podacima o štetniku (štetnik nije ostavio kontakt podatke iako je oštetio vozilo). U toj situaciji drugi podaci, poput jasno vidljivih podataka o registarskim oznakama vozila uključenih u štetni događaj na snimkama s nadzornih kamera (ako postoje takve snimke) mogu se koristiti za postavljanje odštetnog zahtjeva.

23 Belanić, Loris, Načela obrade odštetnog zahtjeva u postupku pred osiguratelјem, Hrvatski časopis za osiguranje, br. 3, 2020., str. 107.

zahtjeva), tada i sadržaj odluke povodom prigovora treba biti usklađen sa odredbom čl. 3. Pravilnika koja se odnosi na sadržaj odluke o odštetnom zahtjevu.

5. DOSEZI OBVEZE IZ PRAVILNIKA U POGLEDU OBRAZLOŽENJA ODLUKE O ODŠTETNOM ZAHTJEVU

Stvarni dosezi Pravilnika sastoje se u obvezi osiguratelja za detaljnim obrazloženjem (kao i općenito sadržajem) odluka o odštetom zahtjevu u osiguranju od automobilske odgovornosti koje su Pravilnikom unificirane. Od osiguratelja se traži „preciznost, argumentiranost, potpunost u očitovanju na sve elemente odštetnog zahtjeva (uključivo i priloge u tom zahtjevu) kao i jasnoća, odnosno razumljivost u komuniciranju prema oštećenoj osobi."[24] Važno je da su navedene obveze osiguratelja po prvi puta regulirana pravno obvezatnim podzakonskim aktom HANFE, kao nadzornog tijela koje se brine o provedbi i poštivanju odredbi Pravilnika u postupcima obrade štete u osiguranjima od automobilske odgovornosti.

Važnost argumentacije u odluci o odštetnom zahtjevu u opsegu i detaljima kako je to predvidio Pravilnik, omogućuje oštećenoj strani pripremu kvalitetnijih prigovora u postupku izvansudskog rješavanja sporova. Ali mnogo važnije, daje oštećenim osobama (odnosno njihovim punomoćnicima) koje nisu zadovoljne odlukom o odštetnom zahtjevu, mogućnost da u slučaju pokretanja parnice pripreme kvalitetnije tužbe i tužbene zahtjeve, sa adekvatnim protuargumentima u odnosu na one koje su, kako je to Pravilnikom zamišljeno, izneseni u obrazloženoj odluci o odštetnom zahtjevu.[25]

Postavlja se pitanje što ako osiguratelj ne postupi po odredbama Pravilnika koje nameću dužnost detaljnog i unificiranog obrazloženja odluke o odštetnom zahtjevu? U tom slučaju potrebno je ukazati na mogućnost primjene čl. 63. st. 5. toč 1. ZOOP-a o prekršajnoj odgovornosti osiguratelja ako oštećenoj osobi ne dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete odnosno utemeljeni odgovor u propisanom roku iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a. Ukoliko osiguratelj ne postupa po odredbi čl. 3. Pravilnika, odnosno ako njegova odluka odštetnom zahtjevu ne sadržava sve elemente koji su propisani Pravilnikom, osiguratelj nije ispunio svoju obvezu dostave oštećenoj osobi obrazložene ponude, odnosno utemeljenog odgovora.[26]

24 Marin, Jasenko, Novine u zakonskom uređenju osiguranja od automobilske odgovornosti u Republici Hrvatskoj, Tokovi osiguranja, vol. 40, br. 4, (2024), str. 790.

25 Ibid., str. 794.

26 Na tom stajalištu i sudska praksa. Vidjeti točku 8. i 9. obrazloženja Rješenja Visokog prekršajnog suda Republike Hrvatske, broj: Ppž-8053/2024, od 29. srpnja 2025. godine, dostupno na: www.iusinfo.hr. Ovdje se iznosi skraćeno: „...I okrivljenik kao odgovorni osiguravatelj i II i III okrivljenici kao odgovorne osobe u istom nisu do 30. studenog 2021. ...dostavili obrazloženu ponudu za naknadu štete odnosno utemeljeni odgovor po

Osiguratelj može taj svoj propust ispraviti (samostalno ili po prigovoru oštećenih osoba) sve do isteka propisanih rokova iz čl. 12. st. 1. ZOOP-a. Ako propisani rokovi isteku, a osiguratelj je zanemario obveze glede sadržaja odluke o odštetnom zahtjevu iz Pravilnika, postoji mogućnost ispunjavanja pretpostavki ranije spomenute prekršajne odgovornosti. Iako u prekršajnom postupku sud ne odlučuje o odštetnom zahtjevu oštećenika, sama mogućnost plaćanja zakonom predviđenih novčanih kazni[27] po provedenom prekršajnom postupku, može djelovati kao „sredstvo prisile" na osiguratelja da ipak postupi u skladu sa zahtjevima iz Pravilnika i izbjegne eventualne, neugodne, prekršajne sankcije.

6. ZAKLJUČAK

Pitanje postavljeno u naslovu ovog članka zaslužuje potvrdan odgovor. Promjene su više postupovne naravi nego suštinske. I prije donošenja Pravilnika postojale su obveze osiguratelja za obrazlaganjem odštetnih zahtjeva, navođenjem „stvarne" argumentacije u konkretnoj odluci o odštetnom zahtjevu. Ponajprije jer je to na načelnoj razini zahtijevao ZOOP, ali i pravila struke te Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike. Ta se obveza postoji ne samo kod obrade šteta u osiguranju od automobilske odgovornosti nego i kod svih ostalih vrsta osiguranja. Međutim, donošenjem Pravilnika, obveza za obrazlaganjem ponude odnosno utemeljenog odgovora u osiguranju od automobilske odgovornosti je po prvi puta detaljno precizirana te unificirana za svaki konkretni postupak obrade štete. To otvara mogućnosti nadzora nad osiguratelјima glede pridržavanja obveznog sadržaja odluke o odštetnom zahtjevu čime se poboljšava položaj oštećenih osoba.

Are There any Changes Regarding the Content of the Claim Decision for Compensation in Motor Vehicle Liability Insurance?

Summary: *The paper analyzes the provisions of Article 3 of the Regulation on the procedure for claims resolving for compensation from injured parties in traffic. The aforementioned provision refers to the content of the reasoned offer and the substantiated response. Although the obligation*

odštetnom zahtjevu za naknadu imovinske štete kojeg je oštećenik podnio I okrivljeniku na obrascu Prijava štete iz autoodgovornosti 1. listopada 2021. *budući da dopis I okrivljenika od 23. studenog 2021. kojim se navodi nemogućnost rješavanja odštetnog zahtjeva bez dostave dodatne dokumentacije, ne predstavlja obrazloženu ponudu niti utemeljeni odgovor,* iako su u slučaju naknade štete u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva bili dužni utvrditi osnovanost i visinu tog zahtjeva te oštećenoj osobi dostaviti obrazloženu ponudu za naknadu štete, ako su odgovornost za naknadu štete te visina štete nesporni".

27 Zbog povrede odredbe čl. 12. st. 1. ZOOP-a, predviđene su novčane kazne u iznosu od 2650,00 eura do 13270,00 eura kojima se kažnjava sam osiguratelj, odnosno društvo za osiguranje (čl. 63. st. 5. st. 3 ZOOP-a). No, previđena je i novčana kazna za fizičke osobe, tj. odgovorne osobe u društvu za osiguranje, i to u iznosu od 1320,00 eura pa do 3310,00 eura (čl. 63. st. 6. ZOOP-a).

to explain the claims decisions for compensation existed independently of the Regulation and before its adoption (July 2024), such an obligation has now been specified and unified for all procedures for processing traffic claims. The paper attempts to point out the legal consequences of the prescribed detailed obligation to explain the claims decisions for compensation arising form Regulation.

Keywords: *Regulation, claim decision for compensation, content of the decision, explanation of the decision, claims management, motor vehicle liability insurance.*

Navedeni izvori i korištena literatura

Belanić, L., Načela obrade odštetnog zahtjeva u postupku pred osiguratelјem, Hrvatski časopis za osiguranje, br. 3, 2020., str. 105-122.

Belanić, L., Pitanje odgode rješavanja odštetnog zahtjeva u osiguranju od automobilske odgovornosti, Godišnjak - Društvo za građanskopravne znanosti i praksu Hrvatske, 26 (2019), str. 377-384

Ćurković, M., Što vozač treba znati o obveznom osiguranju – Priručnik za vozače, Pravo na naknadu štete i postupak ostvarivanja te naknade, Hrvatski autoklub, Zagreb, 2025.

Ćurković, M., Komentar Zakona o obveznim osiguranjima u prometu, Inženjerski biro, Zagreb, 2013

Ćurković, M., Vozač – odgovornost za štetu, naknada štete i osiguranje, Priručnik za vozače, Hrvatski autoklub, Zagreb, 2016.

Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike, Hrvatski ured za osiguranje, pristup 12. listopada 2025., https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/pravobranitelj-na-podrucju-osiguranja

Marin, J., Novine u zakonskom uređenju osiguranja od automobilske odgovornosti u Republici Hrvatskoj, Tokovi osiguranja, vol. 40, br. 4, (2024), str. 763-797.

Pauković, H., Belanić, L., Novine u postupku obrade odštetnih zahtjeva iz osiguranja od automobilske odgovornosti, Zbornik radova XI. međunarodnog savjetovanja „Aktualnosti građanskog procesnog prava – nacionalna i usporedna pravnoteorijska i praktična dostignuća“, Pravni fakultet Sveučilišta u Splitu, 25. i 26. rujna 2025., str. 83-105.

Pravilnik o postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u prometu, Narodne novine, br. 79/2024.

Recommendation of the Council on Good Practices for Insurance Claim Management, OECD, OECD/LEGAL/0330, pristup 17. listopada 2025, https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0330.

Rješenje Visokog prekršajnog suda Republike Hrvatske, broj: Ppž-8053/2024, od 29. srpnja 2025. godine, dostupno na: www.iusinfo.hr

Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, Narodne novine, br. 151/05., 36/09., 75/09., 76/13., 152/14., 155/23.

Zakon o osiguranju, Narodne novine, br. 30/15., 112/18., 63/20., 133/20., 151/22., 152/24.

Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine, br. 19/22., 59/23.