ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA U OSIGURANJU

JASMINA ĐOKIĆ*
DAVOR MARTINOVIĆ**

UDK:
368: 347.9(497.6)

Pregledni članak
Review article
DOI 10.47960/2831-0322.2026.1.30.127

Sažetak

Predmet istraživanja u ovome radu analiza je institucionalnoga i regulatornoga okvira za alternativno rješavanje sporova u osiguranju u Bosni i Hercegovini, s posebnim naglaskom na medijaciju i ulogu institucije Ombudsmana u osiguranju u Federaciji Bosne i Hercegovine u mirnome posredovanju pri rješavanju sporova. Analizira se ograničena primjena postojećih alternativnih mehanizama rješavanja sporova u osiguranju, a cilj je rada ispitati normativne i institucionalne pretpostavke za širu primjenu medijacije i drugih izvansudskih oblika rješavanja sporova iz osiguranja. U tome smislu autori u radu analiziraju u kojoj je mjeri postojeći sustav učinkovit, koji su razlozi ograničene primjene alternativnih mehanizama te mogu li komparativna iskustva država članica Europske unije poslužiti kao model budućega razvoja.

Primjenom normativne, komparativnopravne i analitičke metode te analizom domaćih i europskih izvora prava kao i relevantne prakse Suda Europske unije analizira se postojeći okvir alternativnoga rješavanja sporova u osiguranju, uz formuliranje prijedloga za njegovo unaprjeđenje de lege ferenda.

Ključne riječi: alternativno rješavanje sporova, sporovi iz osiguranja, medijacija, Ombudsman u osiguranju, zaštita potrošača u osiguranju

* Dr. sc. Jasmina Đokić, doc., Pravni fakultet u Zenici, jasmina.djokic@unze.ba

** Davor Martinović, odvjetnik, Odvjetničko društvo Martinović i partneri, doktorand na Pravnom fakultetu u Zenici, davor.martinovic1@martinovic-partneri.ba

UVOD

Suvremeni trendovi u razvoju zaštite potrošača sve više naglašavaju značaj alternativnoga rješavanja sporova kao učinkovitoga i ekonomičnoga načina ostvarivanja pravne zaštite. U području osiguranja interes stranaka za brzim i jednostavnim rješavanjem zahtjeva kao i potreba za očuvanjem i razvijanjem poslovnih odnosa opravdavaju širu primjenu izvansudskih mehanizama. Unatoč postojanju odgovarajućega normativnoga okvira, kultura alternativnoga rješavanja sporova u osiguranju u Bosni i Hercegovini još uvijek nije dovoljno razvijena niti se postojeći mehanizmi koriste u mjeri u kojoj bi mogli pridonijeti kvalitetnijoj zaštiti korisnika usluga osiguranja.

Polazeći od navedenoga, svrha je rada ispitati postojeće modele alternativnoga rješavanja sporova u osiguranju, njihove prednosti i nedostatke te ispitati mogućnosti njihova unaprjeđenja i šire primjene usklađivanjem s važećim europskim regulatornim okvirom i po uzoru na rješenja zastupljena u određenim nacionalnim sustavima.

1. Alternativno rješavanje sporova – pojam i vrste

Jedno od temeljnih prava zajamčenih *Konvencijom za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda* (u daljnjemu tekstu: *Konvencija*) [156] jest pravo na pravedno suđenje, pri čemu se spomenuto pravo odnosi na postupak u cjelini, podrazumijeva provođenje postupka u skladu sa zakonom i donošenje na zakonu zasnovane odluke. Parnični postupak predstavlja zakonom uređen način pravne zaštite povrijeđenih ili ugroženih subjektivnih građanskih prava. Međutim, zbog različitih manjkavosti parničnoga postupka, od kojih se posebno ističu sporost donošenja odluka, pretrpanost redovnih sudova, kao i visoki troškovi, u SAD-u i Europi nametnula se ideja traženja alternative sudskome postupku. Alternativni načini rješavanja sporova pokazuju određene prednosti u odnosu na konvencionalni postupak, pri čemu ostaju primjereni ljudskoj prirodi i suvremenim potrebama, a istovremeno ne isključuju i

[156] Odredbom članka II. 2. *Ustava Bosne i Hercegovine* propisano je da se prava i slobode predviđene *u Konvenciji za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda* (u daljnjemu tekstu: *Konvencija*) i njezinim protokolima izravno primjenjuju u Bosni i Hercegovini te da ovi akti imaju prioritet nad svim ostalim zakonima. Tekst *Konvencije* s posljednjim izmjenama dostupan je putem sljedeće poveznice: https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/Convention_MNE (posjećeno 28. 5. 2026.).

ne ugrožavaju pravo građana na sudsku zaštitu.[157] U razvijenim se europskim zemljama kao svojevrstan oblik poslovne nužnosti razvio niz sustava rješavanja pritužbi koji, izrastajući iz potreba poslovanja, prerastaju u alternativne metode rješavanja sporova koje jamče razmjerno visok stupanj neutralnosti, kvalitete i pouzdanosti.[158]

Alternativno rješavanje sporova (*Alternative Dispute Resolution,* u daljnjemu tekst: ADR) može se definirati kao skup različitih postupaka rješavanja sporova koji se odvijaju izvan suda, odnosno kao alternativa redovnome sudskome postupku, koji je u našim uvjetima još uvijek najčešći način rješavanja spornih odnosa.[159] ADR je svojevrstan krovni pojam za sve izvansudske oblike rješavanja sporova između pojedinaca i/ili grupa postizanjem sporazuma samostalno ili uz pomoć treće neutralne osobe. Obuhvaća postupke u kojima se uloga treće osobe odnosi na pomoć pri mirnome rješavanju kao i postupke u kojima treća osoba donosi odluku o rješenju spora.[160] Iako postoje interni mehanizmi rješavanja sporova unutar institucija i privrednih subjekata, postupci alternativnoga rješavanja najčešće se posmatraju kao vid eksterne zaštite prava uz pomoć treće neutralne strane, koja, ovisno o vrsti postupka, može imati različite uloge i različitu razinu utjecaja na rješenje spora.

ADR predstavlja alternativu, no ne i potpunu zamjenu sudske zaštite prava zajamčene člankom 6. *Konvencije* te ona ne može biti onemogućena privatnopravnim dogovorima niti se stranke iste mogu unaprijed odreći. Najčešće su korišteni modeli medijacija i arbitraža.[161] Medijacija je postupak u kojemu medijator kao treća neutralna osoba pomaže strankama u postizanju prihvatljiva rješenja spora. U medijaciji pravo na donošenje odluka imaju isključivo stranke. Medijator ne nameće nagodbu, ne nudi pravne savjete niti postupa kao pravni zastupnik bilo koje strane. Dok je medijacija svoju primjenu pronašla u potrošačkim sporovima, arbitraža kao specifičan oblik privatne pravde zastupljena je pretežno u komercijalnim građanskopravnim sporovima.

---

[157] Usp. Viktorija Haubrich – Midhat Kulić – Josip Roso, „Medijacija u osiguranju u Bosni i Hercegovini“, *Godišnjak Pravnog fakulteta Univerziteta „Džemal Bijedić” u Mostaru*, 7 (2023.) 7, str. 11.

[158] Usp. Alan Uzelac, „Izazovi novog uređenja izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova“, u: Zvonimir Slakoper – Maja Bukovac Puvača – Gabrijela Mihelčić, *Liber amicorum Aldo Radolović*, Sveučilište u Rijeci, Pravni Fakultet, 2018., str. 145.

[159] Usp. Aleksandar Živanović - Obren Bužanin, Alternativno rješavanje sporova – Medijacija i arbitraža: Priručnik za stručne suradnike u sudovima, VSTV / CEST, Sarajevo, 2009., str. 31.

[160] Usp. Nataša Petrović Tomić, *Arbitraža i alternativno rešavanje sporova iz osiguranja i reosiguranja*, JP Službeni glasnik, Beograd, 2024., str. 29.

[161] Usp. A. Živanović - O. Bužanin, n. dj., str. 32.

2. Legislativni okvir alternativnoga rješavanja sporova u Europskoj uniji

Interes za izvansudsko rješavanje parničnih sporova u Europskoj uniji intenzivira se krajem prošloga stoljeća kada je zbog preopterećenosti sudova i rastućih troškova parnice za rješavanje potrošačkih tužbi predloženo uvođenje alternativnoga rješavanja sporova.[162] U Zelenoj knjizi o ADR-u u građanskom i trgovačkom pravu institucije Europske unije naglašavaju tri temeljna razloga za uporabu alternativnih metoda, a to su povećana svijest o mogućnosti njihove primjene u pravnim sporovima u svakodnevnome životu, podrška država članica u promoviranju ADR mehanizama te postizanje pravednoga rješavanja sporova uz jamčenje jednakosti.[163]

Afirmacija mirenja kao značajnoga načina rješavanja sporova u europskim okvirima potvrđena je donošenjem *Direktive 2008/52/EZ* Europskoga parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima, čiji je cilj bio olakšanje pristupa mirnome rješavanju sporova te promoviranje takva načina rješavanja sporova uz brigu o održavanju ravnoteže sa sudskim postupkom.[164] *Direktiva* uspostavlja pravni okvir za poticanje medijacije, posebno u prekograničnim sporovima, s tim da države članice mogu proširiti primjenu i na domaće sporove. U *Izvješću o primjeni*[165] istaknuto je da je provedba *Direktive* znatno utjecala na zakonodavstvo nekih država članica te da su u praksi utvrđene određene poteškoće u vezi s funkcioniranjem nacionalnih sustava mirenja koje su uglavnom povezane s nedostatkom „kulture" mirenja u državama članicama. U javnome savjetovanju utvrđeno je da mirenje još uvijek ispitanicima nije dovoljno poznato te i dalje stoji potreba „promjene kulture" kako bi se osiguralo povjerenje građana u ovaj institut kao i da sudci još uvijek nevoljko upućuju stranke na mirenje.

U cilju ostvarivanja više razine zaštite potrošača kao slabije strane u tržišnome odnosu i pridonošenja pravilnome funkcioniranju unutarnjega tržišta donesena je

[162] Jedna od inicijativa bila je *Preporuka* Komisije o načelima primjenjivim za tijela koja su nadležna za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova (98/257/EC). *Preporuka* je usvojena 30. ožujka 1988., OJ EC, 115/31 od 17. travnja 1998.

[163] Usp. Commission of the European Communities, Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, COM(2002)196 fin, , str. 16 – 20. (srpanj 2009.).

[164] Usp. Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters, OJ L 136, 24. 5. 2008, str. 3-8

[165] Usp. Izvješće Komisije Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru o primjeni direktive 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima, dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=COM:2016:0542:FIN> (22. 5. 2026.).

Direktiva o alternativnom rješavanju sporova za potrošačke sporove[166] (u daljnjemu tekstu: *ADR Direktiva*). Ova *Direktiva* primjenjuje se na izvansudsko rješavanje domaćih i prekograničnih sporova vezanih za ugovorne obveze koje proizlaze iz ugovora o uslugama. S obzirom na to da ugovor o osiguranju spada u ugovore o uslugama, očigledna je primjena *ADR Direktive* i na osiguranje kao uslužnu djelatnost u pogledu izvansudskih postupaka rješavanja sporova između potrošača usluga osiguranja i osiguratelja.[167]

ADR Direktiva obvezuje države članice na uspostavljanje nadležnih tijela za alternativno rješavanje sporova kao i odgovarajućega mehanizma rješavanja pritužbi, s tim da su navedene usluge dobrovoljne i besplatne za potrošače. Implementacijom *ADR Direktive* u Republici Hrvatskoj donesen je *Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova*[168] koji propisuje pravila za osnivanje tijela za rješavanje potrošačkih sporova, načela i postupovna pravila njihova djelovanja. Međutim, postoji opravdana kritika da je ovim *Zakonom* zadovoljena formalna obveza implementacije *ADR Direktive*, ali da se nije postigao cilj stvaranja funkcionalnoga sustava rješavanja potrošačkih sporova i popularizacija ADR mehanizama u hrvatskoj pravnoj kulturi.[169] U kritici navedenoga hrvatskoga *Zakona* zastupljena je teza po kojoj za razvoj funkcionalnoga sustava ADR ključne sastavnice predstavljaju *sektorijalizaciju* odnosno usvajanje ADR mehanizama kao nadogradnju na postojeće sustave rješavanja pritužbi te *prioritet i potencijalni eksluzivitet* po kojemu ADR treba težiti zamjeni redovnoga sudovanja te određenim sektorima ne smije biti alternativa nego standardan način rješavanja potrošačkih sporova.[170]

U cilju prilagođavanja digitalnome tržištu i pojednostavljenja organizacije ADR postupaka donesena je nova *Direktiva o izmjeni direktive 2013/11/EU*[171] koja

[166] Usp. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR), OJ L 165, 18.6.2013, str. 63-79.

[167] Usp. Željka Primorac – Nenad Miletić, „Europski pravni kontekst izvansudskog rješavanja sporova iz ugovora o obveznom osiguranju od autoodgovornosti s posebnim osvrtom na osiguranjnu praksu“, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, 66, (2-3) 391-420 (2016.), str. 392.

[168] Usp. *Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova*, *Narodne novine RH*, br. 121/16, 32/19.

[169] Usp. A. Uzelac, n. dj., str. 153.

[170] Usp. isto, str. 155.

[171] Puni naziv: *Direktiva (EU) 2025/2647* Europskog parlamenta i Vijeća od 16. prosinca 2025. o izmjeni *Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni direktiva* (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828 nakon ukidanja europske platforme za *online* rješavanje sporova, „Sl. list EU“, L, 2025/2647 od 30. prosinca 2025.

predstavlja značajnu reformu potrošačkoga ADR-a jer proširuje primjenu *ADR Direktive* i na predugovorne obveze, obmanjujuće oglašavanje, sporove vezane za digitalni sadržaj i drugo, a primjenjuje se i na trgovce i internetske platforme iz trećih zemalja.

3. Legislativni okvir alternativnoga rješavanja sporova u Bosni i Hercegovini

Europska opredjeljenost Bosne i Hercegovine, kao i drugih država nastalih disolucijom bivše Jugoslavije, uvjetovala je obvezu normativnoga usklađenja propisa s europskom pravnom stečevinom, što je osobito vidljivo u segmentu zaštite potrošača. Prvi propis u Bosni i Hercegovini koji uvodi pojam alternativnoga rješavanja sporova jest *Zakon o zaštiti potrošača BiH.*[172] Prema ovome *Zakonu* potrošačem usluga osiguranja može se smatrati svaka fizička osoba koja kupuje, stječe ili koristi proizvode ili usluge za svoje osobne potrebe i za potrebe svoga kućanstva.[173] Propisano je uspostavljanje institucije Ombudsmana za zaštitu potrošača, čija je jedna od funkcija predlaganje i iniciranje rješavanja potrošačkih sporova primjenom mehanizama za ADR.[174] *Zakon*, također, propisuje da će procedure alternativnoga rješavanja sporova biti uspostavljene od ovlaštenih tijela čija će zadaća biti rješavanje potrošačkih tužbi. Nažalost, tijela za rješavanje potrošačkih tužbi do danas nisu uspostavljena, a uloga Ombudsmana pretežno se sastoji u davanju preporuka, bez mogućnosti donošenja obvezujućih odluka o pravima potrošača.

Potreba za učinkovitijim pravnim okvirom zaštite potrošača prilagođenome digitalnome dobu, kao i zahtjevi za daljim usklađivanjem zakonodavstva s europskim propisima, rezultirali su legislativnom aktivnošću u donošenju novih entitetskih zakona o zaštiti potrošača. Tako je spomenuta *ADR Direktiva* poslužila kao podloga za nedavno donošenje *Zakona o zaštiti potrošača Republike Srpske*.[175] Međutim, u ovome propisu novijega datuma uopće se ne spominje alternativno rješavanje sporova, nego se potrošačima daje opcija rješavanja sporova mirnim putem isključivo upravnopravnih institucija, odnosno inspekcijskih organa, te pravo na sudsku zaštitu putem redovnih sudova.[176] Ovim *Zakonom* striktno su normirani nositelji zaštite potrošača na razini navedenoga entiteta, a jedan je od njih i Ombudsman u osiguranju.[177] U Federaciji Bosne i Hercegovine također se očekuje

[172] Usp. *Zakon o zaštiti potrošača BiH*, „Službeni glasnik BiH“, br. 25/2006 i 88/2015.
[173] Usp. isto, čl. 1. st. 3.
[174] Usp. isto, čl. 101.
[175] Usp. *Zakon o zaštiti potrošača Republike Srpske*, „Sl. glasnik RS“, broj 101/2025.
[176] Usp. ZZP RS, čl. 120.
[177] Usp. Zakon o zaštiti potrošača RS, čl. 114.

donošenje istoimenoga *Zakona*, koji je u vrijeme pisanja ovoga teksta uobličen u formi prednacrta.[178]

Suvremeni model mirnoga rješavanja sporova na našim prostorima počeo je dobivati institucionalne oblike i legislativnu podršku zahvaljujući brojnim projektima međunarodnih i nevladinih organizacija krajem prošloga stoljeća kroz različite programe rješavanja konflikata i stvaranja pomirenja među lokalnim zajednicama. Legislativna podrška uvođenju medijacije po prvi je put ostvarena inkorporiranjem odredaba o medijaciji u entitetske *Zakone o parničnom postupku* po kojima je propisana mogućnost da sudac, ako ocijeni da je to svrsishodno, najkasnije na pripremnome ročištu može predložiti strankama da spor pokušaju riješiti medijacijom u skladu s posebnim propisom. Ista mogućnost, sve do zaključenja glavne rasprave, dana je i strankama.[179]

Daljim promoviranjem medijacije kao učinkovite alternative sudskomu postupku osnovano je Udruženje medijatora BiH te je donesen *Zakon o postupku medijacije BiH*[180] koji detaljno definira načela i postupak medijacije, uvjete za obavljanje medijacije, ulogu medijatora te pretpostavke i rokove za vođenje toga postupka. Ovim *Zakonom* propisano je da se stranke u sporu mogu prije i tijekom sudskoga postupka sporazumjeti o rješavanju spora putem medijacije, određena su formalna pravila pokretanja i provođenja toga postupka i pretpostavke za imenovanje medijatora. Poslovi medijacije preneseni su na Udruženje medijatora BiH posebnim *Zakonom o prijenosu poslova medijacije na Udruženje medijatora*.[181] U skladu s navedenim aktima suprotstavljene stranke zajednički biraju medijatora s liste medijatora koju vodi Udruženje medijatora BiH, a ako se ne mogu dogovoriti o osobi medijatora, istoga imenuje navedeno Udruženje. Ako stranke uz pomoć medijatora iznađu rješenje spora, potpisuju sporazum o nagodbi koji ima snagu

[178] U prednacrtu *Zakona o zaštiti potrošača FBiH* predloženo je osnivanje Arbitražnog odbora za zaštitu prava potrošača pri Federalnom ministarstvu trgovine, kao vid procesnopravnoga mehanizma zaštite potrošača koji predstavlja drugostupanjsko tijelo nadležno za rješavanje pritužbi potrošača ako postupak po prigovoru od trgovca (pružatelja usluge) nije pozitivno riješen. Prednacrt je dostupan na mrežnim stranicama navedenoga Ministarstva: https://fmt.gov.ba (22. 5. 2026.).

[179] Identične odredbe propisuju državni i entitetski zakoni, i to: *Zakon o parničnom postupku pred Sudom Bosne i Hercegovine*, „Službeni glasnik BiH“, br. 36/04, 84/07, 58/13, 94/16, 34/21; *Zakon o parničnom postupku Republike Srpske*, „Službeni glasnik RS“, br. 58/03, 85/03, 74/05, 63/07, 105/08 – odluka Ustavnog suda, 45/2009 – odluka US, 49/09, 61/13 i 109/21 – odluka Ustavnog suda i *Zakon o parničnom postupku FBiH*, „Službene novine FBiH“, br. 53/03, 73/05, 19/06 i 98/15.

[180] Usp. *Zakon o postupku medijacije Bosne i Hercegovine*, „Službeni glasnik BiH“, br. 37/04.

[181] Usp. *Zakon o prijenosu poslova medijacije na udruženje medijatora*, „Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, br. 52/05.

izvršne isprave.[182] Najvažnija značajka medijacije koja se provodi po ovome *Zakonu* jest njezina dobrovoljnost, što znači da ni u kojemu slučaju nije obvezna nego ovisi o volji suprotstavljenih stranaka.

4. Alternativno rješavanje sporova u osiguranju

Smisao zaključenja ugovora o osiguranju pokriće je ugovorenih ili zakonom propisanih rizika. Temeljna obveza osiguratelja isplata je osigurnine, odnosno naknade štete ili osigurane svote. U ugovorima o osiguranju, kao i u drugim pravnim poslovima, neispunjenje ili neuredno ispunjenje obveza ima za posljedicu generiranje sporova veće ili manje vrijednosti.[183] Zaključenjem ugovora o osiguranju osiguranik, odnosno korisnik osiguranja ima opravdana očekivanja da će, ako se ostvari osigurani slučaj, od osiguratelja dobiti adekvatnu naknadu štete ili isplatu osigurane svote. Zbog nepoznavanja propisa o osiguranju i mogućega pogrešnoga tumačenja ugovora i uvjeta, osiguranik, odnosno korisnik osiguranja smatra se stranom koja ima slabiju pravnu poziciju u ugovoru. Osim toga, određene objektivne restrikcije u procesuiranju odštetnoga zahtjeva koje osiguratelj provodi u skladu s važećim propisima i internim pravilima osiguranik doživljava kao nepravdu.[184]

Normalna i za sve strane u postupku poželjna situacija u ostvarivanju prava iz ugovora o osiguranju kada se dogodi osigurani slučaj izvansudsko je rješavanje odštetnoga zahtjeva. Za osiguranika, odnosno korisnika osiguranja to podrazumijeva brzu i učinkovitu naplatu naknade iz osiguranja nakon koje osjeća zadovoljstvo pruženom uslugom. Gledano iz perspektive osiguratelja izvansudsko rješavanje najprihvatljiviji je način rješavanja ne samo iz ekonomskih razloga, jer ne iziskuje dodatne troškove, nego i reputacijskih jer kvalitetno pružena usluga, odnosno blagovremena isplata pravedne naknade iz osiguranja pozitivno utječe na održanje dobroga imidža osiguratelja kao i povjerenja u djelatnost osiguranja. Kada osiguratelj osporava osnovanost zahtjeva ili smatra da je opseg njegove novčane obveze manji od iznosa naknade koji očekuje podnositelj zahtjeva, često dolazi do nesporazuma i nerazumijevanja što je povod za pokretanje sudskoga parničnoga postupka.[185]

[182] Usp. Čl. 24. i 25. *Zakona o postupku medijacije BiH*.
[183] Usp. Aneta Spaić, „Medijacija u osiguranju“, *Pravo i privreda*, Udruženje pravnika u privredi, Beograd, br. 10-12/2012, str. 26.
[184] Usp. Mirza Drnda, „Izvansudska i sudska medijacija s osvrtom na primjenu na predmete iz osiguranja“, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Mostaru*, XXXII, 2024., str. 168.
[185] Usp. Nataša Petrović Tomić, *Osnovi prava osiguranja,* Pravni fakultet u Beogradu, 2. izd., 2023., str. 175.

4.1. Sporovi u osiguranju i moguća alternativna rješenja – primjer osiguranja od autoodgovornosti

Sporovi iz osiguranja čine velik broj sudskih parničnih sporova, a sudska naplata naknade iz osiguranja dugotrajna je, skupa i neizvjesna. Prema statistikama o radu sudova u Bosni i Hercegovini većina sporova za naknadu štete na nekim sudovima odnosi se na sporove za naknadu štete iz osiguranja od automobilske odgovornosti (u daljnjemu tekstu: osiguranje od AO-a), a više od 70 % tih sporova čine sporovi male vrijednosti (do iznosa od 5.000,00 KM).[186] Ako uzmemo u obzir da je osiguranje od AO-a legislativno najuređenija oblast osiguranja, s jasno propisanim procedurama i rokovima postupanja, opravdano se možemo zapitati što je razlog prevelikoga broja sporova iz te vrste osiguranja.

Zakon o obligacionim odnosima[187] ne propisuje *restitutio in integrum* kao obvezu osiguratelja nego je, ako se ostvari osigurani slučaj, temeljna obveza osiguratelja isplata novčane kompenzacije.[188] Uzmimo za primjer utvrđivanje opsega štete na motornome vozilu kod zahtjeva za naknadu štete iz AO-a. U praksi osiguravajućih društava u pravilu se obračun vrši na tri načina: putem plaćanja po računu za popravak, neposrednom pogodbom i obračunom totalne štete ako se popravak vozila smatra ekonomski neopravdanim.[189] S obzirom na prosječnu starost motornih vozila u Bosni i Hercegovini od šesnaest godina, vlasnici rijetko zahtijevaju plaćanje naknade štete po ispostavljenome računu te je učestala praksa prezentiranja predračuna – ponude troškova popravka koju sačinjava servisna radionica. U takvim slučajevima osiguratelj, posebno kada je riječ o naknadi djelomične štete na novijim vozilima, prihvaća plaćanje štete u iznosu navedenome u predračunu ako je isti usklađen sa zapisnikom o oštećenjima sačinjenim od ovlaštenoga procjenitelja, uz odbijanje iznosa PDV-a jer taj trošak nije nastao.[190] Međutim, kada je riječ o starijim vozilima, nesporazum obično nastaje zbog očekivanja vlasnika vozila da će šteta biti naknađena po predračunu u punome

[186] Usp. V. Haubrich, M. Kulić, J. Roso, n. dj., str. 139.
[187] *Zakon o obligacionim odnosima*, „Službeni list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 i 57/89, u Federaciji BiH u cijelosti je preuzet tekst jugoslovenskoga ZOO-a i objavljen je u „Službenom listu RBiH", br. 2/92, 13/93 i 13/94, a u Republici Srpskoj izvršene su određene izmjene ZOO-a i objavljen je u „Službenom glasniku RS", br. 17/93 i 3/96.
[188] Usp. Čl. 919. ZOO-a.
[189] Usp. Živorad Ristić, „Procena štete na motornim vozilima", *Zbornik radova VII Simpozijuma o saobraćajno-tehničkom vještačenju i naknadi štete*, Vrnjačka Banja, 2009., str. 402.
[190] Usp. Jasmina Đokić, „Opseg prava oštećene osobe kod izravnog zahtjeva za naknadu štete iz osnova obveznog osiguranja od autoodgovornosti: Analiza Presude Suda Europske unije u predmetu C-618/21, *Hrvatski časopis za osiguranje*, br. 9., god. 5., 2023., str. 62.

iznosu, dok s druge strane osiguratelji obračun vrše primjenom ustaljenih normativa te uračunavaju amortizaciju ovisno o starosti vozila i opsegu oštećenja.

Parnični potencijal odštetnih zahtjeva evidentan je kod naknade štete uslijed tjelesnih povreda i smrtnih posljedica. Naknada nematerijalne štete jedno je od temeljnih civilizacijskih dostignuća koje, pored uobičajene naknade različitih materijalnih gubitaka (troškova liječenja i sl.), omogućava žrtvama i pravo na određenu novčanu kompenzaciju kao satisfakciju za psihičke i fizičke bolove kojima su izloženi. Međutim, često dolazi do neslaganja u pogledu utvrđivanja pravednoga iznosa naknade nematerijalne štete, odnosno nesporazuma po pitanju subjektivih manifestacija koje oštećena osoba doživljava kao posljedice štetnoga događaja.[191]

Možemo zaključiti da su upravo sporovi iz osiguranja pogodni za mirno rješavanje izvan pravosudnih tijela. Analizirajući regulatorni okvir za alternativno rješavanje sporova u osiguranju u Bosni i Hercegovini, možemo primijetiti da postoje dva odvojena režima ovisno o tome je li riječ o prethodno pokrenutome sudskome postupku ili je spor između stranaka još uvijek u izvansudskim okvirima. Državni i entitetski zakoni o parničnome postupku predviđaju mogućnost predlaganja medijacije kod započetih parnica, a alternativno rješavanje sporova iz osiguranja u izvansudskome postupku može se provoditi putem regulatornoga okvira kojim je propisana medijacija. Međutim, provođenje medijacije po pravilima *Zakona o postupku medijacije u BiH* u sporovima o osiguranju u praksi nije zaživjelo. Razlozi su brojni, a neki su od njih nepoznavanje samoga postupka medijacije i nedostatak njegove popularizacije u javnosti kao i normativna neusklađenost jer je navedeni *Zakon* donesen na državnoj razini, a regulacija poslova osiguranja je u nadležnosti entiteta. Međutim, načelno postoji još jedna mogućnost alternativnoga rješavanja sporova u osiguranju, i to putem institucije Ombudsmena u osiguranju koja je ustanovljena entitetskim propisima.[192]

[191] Više o utvrđivanju visine naknade nematerijalne štete vidi u: Nikolina Maleta – Jasmina Đokić – Davor Martinović, „Recentne izmjene iznosa pravične novčane naknade nematerijalne štete po osnovi Orijentacijskih kriterija Vrhovnog suda Federacije Bosne i Hercegovine i Okvirnih kriterija iz Zakona o obveznim osiguranjima u prometu“, *Zbornik radova Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse*, br. 22., Mostar 2025. str. 265-284. (266).

[192] Usp. Alma Magoda – Jasna Kustura, „Medijacija u osiguranju s osvrtom na ulogu Ombudsmana u osiguranju kao medijatora u sporovima koji proizlaze iz osnova osiguranja“, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Mostaru*, br. XXXII, 2024., str. 134.

4.2. Ombudsman u osiguranju Federacije Bosne i Hercegovine i Republike Srpske

Zakonom o osiguranju FBiH[193] i *Zakonom o društvima za osiguranje RS*[194] uspostavljena je institucija Ombudsmana u osiguranju čija je jedna od zadaća posredovanje između korisnika i davatelja usluga osiguranja u cilju pravednoga i brzoga rješavanja nesuglasica i sporova.[195] U hijerarhiji instrumenata alternativnoga rješavanja sporova Ombudsmana u osiguranju možemo posmatrati kao drugu razinu zaštite ako je iscrpljena mogućnost *in-house* mirnoga rješavanja unutar osiguravajućega društva po podnesenome prigovoru ili pritužbi.[196]

Sporazum o nagodbi sklopljen pred Ombudsmanom u osiguranju smatra se izvršnom ispravom, slično kao i ugovor o medijaciji sačinjen u skladu sa *Zakonom o postupku medijacije*. *Pravilnikom o Ombudsmanu u osiguranju FBiH*[197] (u daljnjemu tekstu: *Pravilnik*) detaljnije su propisani djelokrug rada navedene institucije kao i pravila postupanja. Postupak pred Ombudsmanom pokreće se prigovorom korisnika. Ako prigovor uzme u razmatranje, Ombudsman traži izjašnjenje osiguratelja koji je isto obvezan dostaviti u roku od 15 dana uz odgovarajuće dokaze, a nakon toga Ombudsman donosi odgovarajuću odluku ili preporuku.

Ako iz postupka po prigovoru ocijeni da postoji mogućnost sudskoga spora, Ombudsman u osiguranju može predložiti posredovanje u mirnome rješavanju.[198] Dok *Pravilnik* sadrži detaljna pravila postupanja po prigovoru korisnika, postupovne odredbe o posredovanju u mirnome rješavanju sadržane su u samo jednome članku, bez detaljnoga propisivanja tijeka postupka, rokova postupanja i slično. Iz teksta *Pravilnika* može se zaključiti da pokretanje postupka posredovanja ovisi isključivo o ocjeni Ombudsmana nakon analize cjelokupne sporne situacije iz prigovora, dostupne dokumentacije i izjašnjenja osiguratelja.[199] Neadekvatna regulacija odražava se na aktualnu praksu i percepciju same institucije u javnosti. Naime,

[193] Usp. *Zakon o osiguranju FBiH*, „Sl. novine FBiH", br. 23/17, 103/21.
[194] Usp. *Zakon o društvima za osiguranje RS*, „Sl. glasnik RS", br. 17/05 do 58/19. Ombudsman u osiguranju je u novome *Zakonu o zaštiti potrošača RS* (čl. 114.) nominiran jednim od nositelja zaštite potrošača.
[195] U čl. 207. *Zakona o osiguranju FBiH* pobrojane su sve aktivnosti Ombudsmana.
[196] Postupak rješavanja zahtjeva iz osnova osiguranja od autoodgovornosti te postupanje po prigovorima i pritužbama detaljno je normiran entitetskim *Zakonima o obveznim osiguranjima u prometu*, dok se za postupanje u drugim vrstama osiguranja primjenjuju odredbe ZOO-a i relevantnih uvjeta osiguravajućih društava koji su sastavni dio ugovora o osiguranju.
[197] Usp. *Pravilnik o ombudsmanu u osiguranju FBiH*, „Službene novine FBiH", br. 73/23.
[198] Usp. Čl. 28. *Pravilnika*.
[199] Usp. Jasmina Đokić – Davor Martinović, *Obrada odštetnog zahtjeva u osiguranju*: *Priručnik*, Pravni fakultet Sveučilišta u Mostaru, 2024., str. 45.

korisnici upućuju prigovore Ombudsmanu prvenstveno radi iskazivanja nezadovoljstva s odlukama osiguravajućih društava o njihovim zahtjevima. Pritom se postupak Ombudsmana nerijetko svodi na formalnu analizu postupanja osiguratelja, poštovanje rokova i slično, što rezultira preporukom osiguratelju na ispravljanje određenih propusta, dok nezadovoljni korisnik gotovo u pravilu po prijemu odluke Ombudsmana podnosi tužbu protiv osiguratelja. Dakle, institucija Ombudsmana u osiguranju ponekad se koristi u svrhu pritužbe osiguratelja za nesavjestan rad umjesto s ciljem mirnoga rješavanja sporova izvan pravosudnih okvira, što bi trebala biti osnovna svrha ove institucije.

Važećim normativnim aktima propisani su vrlo strogi kriteriji za imenovanje Ombudsmana,[200] kao i široke ovlasti djelovanja te se može zaključiti da navedena institucija ima snažan potencijal i sve pretpostavke da, uz adekvatnu regulaciju putem materijalnih i procesnih akata, njezina uloga bude osnažena te da se postupak pred ovom institucijom nametne kao obvezna instanca u rješavanju sporova između davatelja i korisnika usluga osiguranja.[201]

5. Medijacija u osiguranju u Europskoj uniji – obvezni i dobrovoljni pristup

Među europskim državama ne postoji jedinstven model alternativnoga rješavanja sporova u osiguranju. Razlike se prvenstveno ogledaju u obveznosti postupka, institucionalnom nositelju rješavanja sporova te pravnom učinku ishoda postupka. S aspekta obveznosti postupka mogu se razlikovati sustavi koji se temelje na dobrovoljnome sudjelovanju stranaka i sustavi koji za određene vrste sporova propisuju obvezan pokušaj mirnoga rješavanja prije pokretanja sudskoga postupka. Iako europsko pravo ne nameće obveznu medijaciju, nego ima za cilj poticanje na korištenje ADR mehanizama uz naglasak na dobrovoljnosti, pojedine države članice razvile su različite modele obvezne medijacije.

Jedan je od najistaknutijih primjera u Italiji gdje je medijacija zakonski obvezna kao preduvjet za podnošenje tužbe u određenim sporovima u koje spadaju

[200] Čl. 6. *Pravilnika* propisuje da za Ombudsmana može biti imenovan državljanin Bosne i Hercegovine, diplomirani pravnik s položenim pravosudnim ispitom i najmanje deset godina radnog iskustva u struci i pet godina na rukovodećim poslovima, koji ima iskustvo u oblasti rješavanja sporova, rezultate i uspjehe u obavljanju ranijih poslova i koji uživa visok ugled zaštitnika vladavine prava i visok moralni ugled.

[201] Usp. V. Haubrich, M. Kulić, J. Roso, n. dj., str. 140.

osiguranje, bankarstvo i financijski ugovori.[202] Od legislativnoga normiranja obvezne medijacije do danas u Italiji je ovaj postupak stekao široku primjenu i povjerenje, a uspješnost rješavanja sporova veća je od 50 %.

Za obradu ove teme posebno je značajan francuski model medijacije. Naime, poučeni dobrim iskustvima rješavanja prigovora u okviru osiguravajućih društava, Udruženje francuskih osiguratelja i reosiguratelja osnovalo je instituciju Medijatora u osiguranju kao institucionalni oblik za mirno rješavanje sporova između potrošača usluga osiguranja i osiguratelja. Iako je riječ o neobvezujućemu modelu, stekao je široku primjenu i veliko povjerenje svih zainteresiranih stranaka, prvenstveno potrošača koji su pretežni inicijatori postupka medijacije. Medijator donosi mišljenje koje nije obvezujuće i u kojemu podsjeća stranke da njihovo pravo na obraćanje sudu nije ograničeno. Međutim, mišljenje medijatora djeluje snagom svoga autoriteta i u većini slučajeva stranke ga prihvaćaju. Uspjeh francuske medijacije u osiguranju u velikoj mjeri rezultat je sektorskoga pristupa, odnosno činjenice da je osiguranjeljni sektor bio inicijator uvođenja institucije medijatora.[203]

Gledajući legislativu u državama regije, zanimljivo rješenje možemo pronaći u *Zakonu o alternativnom rješavanju sporova Crne Gore* koji propisuje obveznu medijaciju prije pokretanja sudskoga spora za sporove za naknadu štete iz ugovora o osiguranju gdje je jedna od stranaka društvo za osiguranje.[204]

Međutim, hrvatski se zakonodavac u novome *Zakonu o medijaciji* opredijelio za sasvim drukčiji pristup. Prije pokretanja parničnoga postupka, koji proizlazi iz nasljeđivanja i parničnoga postupka radi naknade štete u sporovima male vrijednosti, stranke su dužne pokušati riješiti spor medijacijom, uz sankciju za stranke koje se ne podvrgnu medijaciji u vidu gubitka prava na parnične troškove u slučaju naknadnoga sudskoga postupka. Međutim, sporovi male vrijednosti iz radnoga odnosa i iz osiguranja predstavljaju izuzetak: u tim sporovima ne postoji obveza pokušaja medijacije.[205] Razlozi isključivanja obvezne medijacije za sporove male vrijednosti iz ugovora o osiguranju nisu poznati i isti se ne navode u *Nacrtu Zakona o medijaciji*. Međutim, argument koji bi se mogao uzeti u obzir jest činjenica da u sektoru osiguranja već dvadestak godina postoji poseban sustav

[202] Obvezna medijacija u Italiji za određene kategorije sporova uvedena je *Legislativnim dekretom br. 28/2010* (Implementacija člana 60. *Zakona br. 69* od 18. lipnja 2009. godine), u vezi s medijacijom usmjerenom na mirenje u građanskim i komercijalnim sporovima. Više o tome: Giuseppe Conte, „The Italian Way of Mediation", *Arbitration Law Review*, Vol. 6., 2014., str. 183.

[203] Više o francuskom modelu medijacije: N. P. Tomić, 2024., str. 158-161.

[204] Usp. Čl. 12. *Zakona o alternativnom rješavanju sporova Crne Gore*, „Službeni list Crne Gore", br. 77/2020.

[205] Usp. *Zakon o medijaciji RH*, „Narodne novine", br. 27/2026, čl. 14.

mirnoga rješavanja sporova koji nije obvezujući, a provodi se putem Centra za mirenje pri Hrvatskome uredu za osiguranje. Kao *ratio legis* isključenja sporova iz osiguranja iz obvezne medijacije može se smatrati i složenost takvih sporova, postupak dokazivanja uz čestu potrebu za angažmanom stručnih osoba – sudskih vještaka. Međutim, riječ je o sporovima male vrijednosti koji po svojoj prirodi ne bi trebali biti složeni. Ako je svrha obvezne medijacije ubrzanje i pojeftinjenje rješavanja sporova za naknadu štete male vrijednosti, legitimno je postaviti pitanje racionalnoga opravdanja da se od te obveze izuzmu upravo osiguruteljni sporovi u kojima su nagodbe tradicionalno česte i u kojima profesionalni sudionici tržišta raspolažu potrebnim stručnim i financijskim resursima za učinkovito izvansudsko rješavanje sporova.

Legislativne inicijative za uvođenje medijacije kao obveznoga stadija u rješavanju određenih vrsta sporova bile su pokrenute u Bugarskoj i Rumunjskoj. Međutim, takva nastojanja nailazila su na negativan stav i dovodila su do proglašenja propisa neustavnim od tamošnjih ustavnih sudova koji su isticali da obvezna medijacija znači oduzimanje prava na pristup sudu i narušavanje osnovnoga načela dobrovoljnosti na kojemu počiva alternativno rješavanje sporova.[206]

Komparativna analiza pokazuje da ne postoji izravna povezanost između obveznoga karaktera postupka i njegove uspješnosti. Dok Italija uspješno primjenjuje model obvezne medijacije, francuski model potvrđuje da i dobrovoljni sustavi mogu ostvariti visoku razinu učinkovitosti ako su institucionalno dobro organizirani i ako uživaju povjerenje korisnika i njihovu spremnost prihvaćanja medijacije kao stvarne alternative sudskomu postupku.

5.1. Praksa Suda Europske unije

Pitanje obveznosti medijacije razmatrao je i Sud Europske unije. Predmet *Menini i Rampanelli* odnosio se na talijanski sustav obvezne prethodne medijacije u potrošačkim sporovima te je Sud zauzeo stav da obvezna medijacija sama po sebi nije protivna pravu EU-a ni pravu pristupa Sudu, s tim da stranke moraju imati mogućnost zadržati pravo odustanka od medijacije i pokretanja postupka pred Sudom. Sud posebno naglašava da „dobrovoljnost" medijacije ne znači da stranke dobrovoljno ulaze u postupak, nego da imaju kontrolu nad samim postupkom, odnosno da ga dobrovoljno mogu prekinuti.[207] Sud smatra da talijanski nacionalni

[206] Usp. Constantin-Adi Gavrila, „The Italian Opt-Out Model: A Soft Mandatory Mediation Approach in Light of the Recent CJEU Decision", članak (blog) od 14.10.2024., dostupno na:< https://legalblogs.wolterskluwer.com/mediation-blog/the-italian-opt-out-model-a-soft-mandatory-mediation-approach-in-light-of-the-recent-cjue-decision/ > (19. 5. 2026.).
[207] Usp. Presuda Suda EU u predmetu C-75/16, *Menini i Rampanelli protiv Banco Popolare*, Sl. list EU, C/277/15.

propis kojim je određeno obvezno zastupanje potrošača po odvjetniku kao i mogućnost povlačenja iz postupka mirenja samo ako dokažu da imaju opravdan razlog nije kompatibilan s europskim pravom.

Rješenjem u predmetu *Investcapital Ltd vs. TK* Sud Europske unije je, po zahtjevu za prethodno odlučivanje koji je podnio rumunjski sud, utvrdio da *Direktivom 2008/52/EC* o medijaciji nije u načelu zabranjeno državama članicama da obvežu stranke na sudjelovanje na inicijalnom sastanku radi pokušaja mirenja prije nego što pokrenu parnicu. Države članice mogu propisati obveznu medijaciju pod uvjetom da na taj način ne ometaju pravo na pristup sudu.[208] Sud je također istaknuo da nacionalni sudovi imaju ovlast zanemariti prethodne odluke svojih ustavnih sudova kojima je proglašena neustavnom obvezna informativna sjednica o medijaciji prije pokretanja sudskoga postupka.

Praktične implikacije spomenute odluke značajne su za sve države članice Europske unije, posebno one koje traže funkcionalne modele integracije medijacije u sustav rješavanja sporova. Sud je potvrdio da nacionalni zakoni mogu propisati postupak mirenja, bilo prije ili nakon sudskoga postupka, naglasivši na taj način bitnu ulogu postupka mirenja u učinkovitome rješavanju sporova i smanjenju sudskih zaostataka širom Europe.[209]

6. Perspektive postupka mirenja u sporovima iz osiguranja u BiH

Kao što je ranije istaknuto, ostvarivanje naknade štete iz osiguranja sudskim putem dugotrajan je, skup i neizvjestan proces. Parnični sudovi preopterećeni su brojnim predmetima te je evidentan i nedostatak sudskoga kadra. U Federaciji BiH nedavno je donesena nova *Tarifa o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika* koja predviđa mnogostruko veće iznose naknade u odnosu na one koji su bili propisani ranijim tarifama.[210] Primjerice, u sporu za naknadu štete iz osiguranja od autoodgovornosti, ako osiguratelj po prijemu tužbe ne ponudi mirno rješavanje, nego prepusti sudu donošenje odluke, parnični troškovi za spor minimalne

[208] Usp. Rješenje u predmetu C-658/23 od 03.09.2024., *Investcapital Ltd vs. TK*, Sl. list EU, C/2024/6067.

[209] Usp. Dora Lučić, „Talijanski model kao primjer dobre prakse „meke" obvezne medijacije", kolumna od 17.06.2025., dostupno na:<https://www.iusinfo.hr/aktualno/kolumne/talijanski-model-kao-primjer-dobre-prakse-meke-obvezne-medijacije-65278 > (19. 5. 2026.).

[210] *Tarifa o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika FBiH*, „Sl. novine FBiH", br. 43/2025; predviđeno je usklađivanje vrijednosti boda s inflatornim kretanjima te je za 2026. godinu utvrđena vrijednost boda 6,50 KM.

vrijednosti do donošenja prvostupanjske presude iznose oko 3.000,00 KM (približno 1.500,00 Eur).[211] Također treba imati na umu i kamate koje se u Federaciji BiH i Republici Srpskoj, u skladu s aktualnim stavovima Vrhovnih sudova obaju entiteta, dosuđuju od dana nastanka štetnoga događaja. Posljedice povećanja tarifa evidentne su jer se osiguravajuća društva suočavaju s velikim priljevom novih tužbi koje se često podnose i radi minimalnih iznosa te se s pravom može zaključiti da je motiv isključivo naplata advokatskih troškova. U takvim situacijama može se opravdano govoriti i o obijesnome parničenju, odnosno zloupotrebi prava na pristup sudu zbog opterećivanja suda razmatranjem tužbe i donošenjem odluke iako je upitno postoji li opravdani interes tužitelja za pokretanje takva spora.[212]

Regulatorni okvir uspostavljen važećim propisima u BiH pruža mogućnost strankama da sklope sporazum o mirnome rješavanju sporova, ali se navedena mogućnost u praksi sporova iz osiguranja rijetko koristi, prvenstveno zbog neobaviještenosti stranaka o ovome vidu rješavanja sporova, zatim zbog parničnoga mentaliteta koji još uvijek prevladava u našemu društvu kao i zbog nedostatka odgovarajuće pravne infrastrukture pogodne za uvođenje medijacije u osiguranju.[213]

Zakonom o osiguranju FBiH normirano je da Ombudsman u osiguranju može predložiti posredovanje u mirnome rješavanju ako iz postupka po prigovoru ocijeni da postoji mogućnost sudskoga spora. Međutim, vidjeli smo da trenutačno važećim propisima sama procedura posredovanja nije adekvatno i detaljno regulirana. Radi bržega i učinkovitijega rješavanja sporova iz osiguranja jedno od rješenja bilo bi jačanje institucije Ombudsmana u osiguranju, uz adekvatno legislativno normiranje njegove uloge kao posrednika u rješavanju sporova i popularizaciju ove institucije i njezina značaja u široj javnosti.

Druga mogućnost institucionalnoga okvira za provođenje postupka mirenja u osiguranju bila bi osnivanje određenoga tijela specijaliziranoga za medijaciju u osiguranju pod okriljem entitetskih Udruženja društava za osiguranje kao neprofitnih udruženja koje su osnovala i financiraju osiguravajuća društva na razini entiteta. Kao jedan od uzora uspostavljanja takva tijela može poslužiti francuski

[211] Kalkulacija troškova za spor male vrijednosti bila bi sljedeća: minimalno tri parnične radnje s PDV-om iznose oko 1.800,00 KM, sastav izvansudskoga zahtjeva oko 300,00 KM, troškovi vještačenja oko 400,00 KM (pod uvjetom da se provodi samo strojarsko vještačenje radi utvrđivanja opsega štete, a ako je sporna i odgovornost za štetu, navedeni troškovi udvostručuju se jer je potrebno provesti i dokaz vještačenja po vještaku prometne struke), sudska pristojba oko 100,00 KM, naknade za pristup svjedoka ročištu i drugo.

[212] Usp. Gordana Mršić - Gordana Bartolin Vojta, „Zloupotreba prava na pristup sudu“, *Zbornik Sveučilišta Libertas*, Zagreb, br. 5., 2020., str. 115.

[213] Više o svakom od navedenih razloga vidi u: N. Petrović Tomić, 2024. str. 137.

model u kojemu, kako je ranije istaknuto, već dugo djeluje institucionalna medijacija pri Udruženju francuskih osiguratelja i reosiguratelja koja se, iako neobvezna, nametnula kao prva faza rješavanja sporova i stekla veliku popularnost i široku primjenu.

Iako je medijacija dobrovoljan postupak i ne smije strankama uskraćivati pravo na pristup sudu, sektorskim djelovanjem osigurateljne struke, odnosno jačanjem institucije Ombudsmana u osiguranju ili osnivanjem posebnoga Centra za mirenje u osiguranju stvorili bi se povoljna klima i institucionalni okvir za rješavanje sporova između davatelja i korisnika usluga osiguranja.

Međutim, medijacija u osiguranju dosegla bi svoj puni kapacitet kada bi se postupak mirnoga rješavanja nametnuo kao obvezan korak u određenim sporovima iz osiguranja i/ili do određene vrijednosti spora. U tome bi se slučaju, umjesto trenutačno važećega dobrovoljnoga modela korištenja medijacije, trebao uspostaviti model po kojemu bi stranke prije pokretanja sudskoga parničnoga postupka bile dužne pokušati riješiti spor mirnim putem. Pravnu podlogu za takvu regulaciju možemo pronaći i u europskome pravu, odnosno u analiziranoj presudi Suda EU-a u kojoj je istaknuto da *Direktiva o medijaciji* ne zabranjuje državama članicama da u svome zakonodavstvu uvedu obveznu medijaciju za određene vrste sporova.

Pozivajući se na relevantnu praksu Europskog suda za ljudska prava, Ustavni sud Bosne i Hercegovine u nedavnoj *Odluci o dopustivosti* ističe da pristup sudu ne treba nužno tumačiti kao pristup klasičnome tipu suda ustanovljenom zakonom, koji je integriran u standardni pravosudni mehanizam, nego se pod pojmom „sud“ može smatrati i tijelo uspostavljeno u svrhu odlučivanja o ograničenome broju specifičnih predmeta, pod uvjetom da uvijek pruža odgovarajuće garancije. Prema tome, člankom 6. *Konvencije* ne onemogućava se uspostavljanje arbitražnih sudova kako bi se riješili neki novčani sporovi između pojedinaca.[214]

[214] *Ustavni sud BiH*, *Odluka o dopustivosti u predmetu*, br. AP-664/22 od 15. 12. 2025. godine. Žalitelj je od Nogometnog saveza USK potraživao troškove koje je imao u disciplinskome postupku. Prvostupanjski sud mu je dosudio naknadu, ali je Županijski sud ukinuo presudu i odbacio tužbu smatrajući da za spor nisu nadležni redovni sudovi jer *Statut Saveza* predviđa da se takvi sporovi rješavaju pred internim organima nogometne organizacije. Ustavni sud utvrdio je da ne postoji povreda prava na pristup sudu jer žalitelj nije dokazao da su interni organi predviđeni *Statutom* bili pristrasni i nepravedni, da je postupak pred njima neučinkovit i da mu pred tim tijelima ne bi bila osigurana procesna pravila iz članka 6. *Konvencije*.

Stvaranjem povoljnoga legislativnoga okvira i radom na promociji mirnoga rješavanja sporova iz osiguranja sudovi bi se u velikoj mjeri rasteretili, a rješavanje sporova odvijalo bi se brže i učinkovitije, s minimalnim troškovima.

ZAKLJUČAK

U radu je prikazan institucionalni i regulatorni okvir alternativnoga rješavanja sporova u osiguranju u Bosni i Hercegovini, s posebnim naglaskom na medijaciju i ulogu Ombudsmana u osiguranju Federacije BiH. Pregled važećega europskoga i domaćega regulatornoga okvira pokazuje da Bosna i Hercegovina raspolaže normativnim preduvjetima za primjenu medijacije i drugih oblika alternativnoga rješavanja sporova u osiguranju, ali da se ti mehanizmi u praksi rijetko koriste. Ključan izazov predstavlja nedovoljno razvijen institucionalni sustav i izostanak kulture mirnoga rješavanja sporova. Istraživanje je pokazalo da Ombudsman u osiguranju, iako ima značajan potencijal, svoju funkciju zaštite korisnika usluga osiguranja pretežno ostvaruje u postupku rješavanja po pritužbama, dok je njegova uloga posrednika u mirnome rješavanju sporova nedovoljno normativno razrađena i praktično ograničena. Komparativna analiza pokazala je da učinkovitost alternativnoga rješavanja sporova ne ovisi isključivo o obveznome ili dobrovoljnome modelu postupka, nego prvenstveno o institucionalnoj vjerodostojnosti tijela koje ga provodi i povjerenju koje uživa među sudionicima u sporu. Novija praksa Suda Europske unije i Ustavnoga suda Bosne i Hercegovine dodatno potvrđuje da uvođenje obveznoga pokušaja mirnoga rješavanja nije samo po sebi nespojivo s temeljnim pravom na djelotvornu sudsku zaštitu. U tome smislu opravdanim se čini razmotriti normativno jačanje uloge Ombudsmana u osiguranju, preciznije uređenje postupka posredovanja te uspostavu specijaliziranoga institucionalnoga mehanizma za medijaciju u osiguranju. Također, uvođenje obvezne medijacije za pojedine vrste osiguruteljnih sporova, osobito za sporove male vrijednosti, predstavljalo bi opravdan i funkcionalan smjer daljnjega razvoja alternativnoga rješavanja sporova u osiguranju. Takav bi pristup pridonio učinkovitijoj zaštiti korisnika usluga osiguranja, rasterećenju sudova i jačanju povjerenja javnosti u sustav osiguranja.

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN INSURANCE

Abstract

The subject of this paper is the analysis of the institutional and regulatory framework for alternative dispute resolution in the insurance sector in Bosnia and Herzegovina, with particular emphasis on mediation and the role of the Insurance Ombudsman in the Federation of Bosnia and Herzegovina in the amicable settlement of disputes. The paper examines the limited use of existing alternative dispute resolution mechanisms in insurance disputes and aims to explore the normative and institutional prerequisites for a broader application of mediation and other out-of-court dispute resolution mechanisms in the insurance sector. In this context, the paper seeks to answer the following questions: To what extent is the existing system effective? Why are alternative dispute resolution mechanisms used only to a limited extent? Can the comparative experiences of European Union Member States serve as a model for future development?

By applying normative, comparative legal, and analytical methods through the examination of domestic and European legal sources, as well as relevant case law of the Court of Justice of the European Union, the paper analyses the existing framework for alternative dispute resolution in insurance and formulates proposals for its improvement *de lege ferenda*.

Keywords: Alternative Dispute Resolution (ADR); Insurance Disputes; Mediation; Insurance Ombudsman; Consumer Protection in Insurance.