

# Ključne informacije za oštećenu osobu (u slučaju štete iz automobilske odgovornosti) Osiguratelja Croatia osiguranja d.d.



Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u prometnoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebnom vozila, važno je biti upoznat s procesom obrade odštetnih zahtjeva od strane društva za osiguranje (dalje: Osiguratelj). Ovaj vodič pružit će Vam osnovne informacije o ključnim elementima procesa podnošenja odštetnog zahtjeva i obrade šteta kod Osiguratelja kako biste bolje razumjeli svoja prava tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

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

- pružite prvu pomoć i pozovite hitnu pomoć ukoliko ima ozlijeđenih osoba;
- ukoliko je vozilo u voznom stanju sklonite ga s prometnice što prije možete, kako bi omogućili nesmetano odvijanje prometa, ili označite mjesto nesreće sigurnosnim trokutom;
- prijavite događaj policiji kada to nalažu propisi, a posebno kada je bilo ozlijeđenih ili smrtno stradalih osoba ili ako se radilo o:
  - požaru ili eksploziji;
  - većoj materijalnoj šteti na vozilu;
  - drugom razlogu zbog kojeg smatrate da policija treba ići na mjesto prometne nesreće (drugi sudionik napusti mjesto nesreće, odbija dati osobne podatke, radi se o sudaru s neregistriranim vozilom, radi se o vožnji bez vozačke dozvole, postoji sumnja da je vozač alkoholiziran/pod utjecajem opijata i sl.) i obaviti očevid prometne nesreće;
- poduzmite sve što je moguće da biste štetu umanjili ili uklonili, odnosno ako je to moguće, spriječite nastanak veće štete;
- popunite i potpišite Europsko izvješće o nesreći ili na drugi način razmijenite osobne podatke i podatke o vozilima i društvima za osiguranje s ostalim sudionicima prometne nesreće;
- ako je moguće, dokumentirajte nastalu štetu: fotografirajte mjesto nesreće, položaj svih vozila koja su sudjelovala, oštećenja na vozilima, tragove kočenja i ostale značajne tragove na mjestu prometne nesreće, na vozilima i kolniku. Ako je moguće, fotografirajte i dokumentaciju (prometnu dozvolu, vozačku dozvolu).

## B DIO – POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTJEVA

- (1) Kome podnosim odštetni zahtjev?  
Odštetni zahtjev podnosite Osiguratelju kod kojeg je osigurano vozilo osobe koja je odgovorna za nastalu prometnu nesreću, ako vam je ta informacija poznata. Provjeru gdje je vozilo osigurano možete napraviti upisom registarskih oznaka na web stranicu: <https://huo.hr/hr/provjera-osiguranja>. U slučaju da Vam nije poznata registarska oznaka, javite se Hrvatskom uredu za osiguranje.  
Preporučuje se odštetni zahtjev podnijeti što prije.
- (2) Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?  
Oštećena osoba (vlasnik ili korisnik vozila, ozlijeđena osoba, vlasnik oštećene stvari) ili osoba koju je oštećenik ovlastio može podnijeti odštetni zahtjev i to putem web stranice <https://www.laquo.hr/stete>, Laqo mobilne aplikacije ili pozivom na telefon 072 072 072. Sve ostale kanale prijave šteta možete provjeriti na našoj web stranici [www.laquo.hr](http://www.laquo.hr).
- (3) Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?
  - prometna dozvola za oštećeno vozilo;
  - vozačka dozvola osobe koja je upravljala vozilom u trenutku nesreće;
  - popunjeno Europsko izvješće ili podaci o drugom sudioniku prometne nesreće (broj police, registarska oznaka vozila);

- broj računa za isplatu (IBAN);
- ako zbog oštećenja vozila nisu pokretna – informaciju o lokaciji na kojoj se vozilo ili vozila nalaze;
- u slučaju tjelesne ozljede: medicinsku dokumentaciju (od prvog pregleda do završetka liječenja), a u slučaju tjelesne ozljede sa smrtnim ishodom, smrtni list, rješenje o nasljeđivanju, rodni listovi djece, potvrde o prebivalištu te dokumentaciju za pogrebne i druge troškove;
- u slučaju oštećenja imovine: dokaz o vlasništvu oštećenog objekta (npr. zemljišnoknjižni izvadak, posjedovni list i sl.);
- u slučaju izlaska policije policijski zapisnik te zapisnik o alkotestiranju.

## DODATNE VAŽNE NAPOMENE:

- prilikom traženja podataka Osiguratelj će se ograničiti samo na nužne podatke (primjerice kod materijalnih šteta, podatke sadržane u Europskom izvješću o nesreći, identifikacijske podatke, kontakt podatke, podatak o načinu isplate naknade štete).
  - Osiguratelj može zatražiti i uputiti na dostavu dodatne dokumentacije neophodne za rješavanje odštetnog zahtjeva a koju ne može samostalno pribaviti ili ako ste u posjedu iste, a kako bi obrada štete bila brža i efikasnija.
- (4) Koje informacije mogu očekivati od društva za osiguranje odmah pri podnošenju odštetnog zahtjeva?  
Osiguratelj će:

- dodijeliti jedinstveni broj (oznaku predmeta) za Vašu prijavu štete (odštetnog zahtjeva), a na temelju kojeg ćete pratiti status štete tijekom postupka obrade kod društva za osiguranje;
- naznačiti datum evidentiranja odštetnog zahtjeva (datum podnošenja odštetnog zahtjeva);
- pružiti informacije o daljnjim postupcima Osiguratelja.

Osiguratelj Vam već u ovoj fazi, u nekim slučajevima, može ponuditi da izaberete mogućnosti rješavanja odštetnog zahtjeva koji može biti:

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

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

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

- (1) Osiguratelj će obaviti izvid štete, tj. procjenu visine štete na lokacijama koje možete pronaći na našoj web stranici: [www.crosig.hr](http://www.crosig.hr).
- (2) Na temelju procjene, procjenitelj Osiguratelja će utvrditi oštećenja te sastaviti tzv. „Izvid štete” s opisom (vrsta oštećenja na vozilu, dijelovi za popravak i/ili zamjenu, pripadni broj i vrsta radnih sati).
- (3) „Izvid štete” se dostavlja oštećenoj osobi/vlasniku vozila ili osobi koju ste za to opunomoćili, a isti ne predstavlja izjavu o odgovornosti Osiguratelja.
- (4) Imate pravo za popravak štete slobodno izabrati ovlaštenog pružatelja usluga (servisnu radionicu).
- (5) U slučaju da se tijekom popravka vozila utvrdi da postoje oštećenja koja nisu evidentirana u „Izvidu štete”, potrebno je zatražiti Osiguratelja da obavi naknadni izvid štete.
- (6) Osiguratelj će komunicirati s Vama ili s osobom koju ste za to opunomoćili na dogovoreni način kako bi pružio informacije o postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.

- (7) Imate pravo, o svom trošku, angažirati neovisnog vještaka za izradu nalaza i mišljenja, pri čemu će se Osiguratelj očitovati na sve eventualno sporne elemente tog nalaza i mišljenja.
- (8) Uz procjenu štete, Osiguratelj provodi i provjeru visine i osnovanosti odštetnog zahtjeva, tj. svoje obveze na temelju dostavljene dokumentacije.

#### **D DIO – OBRAZLOŽENA PONUDA, UTEMELJENI ODGOVOR I VAŠE PRAVO NA PRIGOVOR**

- (1) Osiguratelj ima rok od 60 dana od dana zaprimanja odštetnog zahtjeva dostaviti pisanu obrazloženu ponudu za naknadu štete ili pisani utemeljeni odgovor ako je odgovornost za naknadu štete sporna ili kada visina štete nije u potpunosti utvrđena.

a) **Obrazložena ponuda mora sadržavati:**

- naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
- dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
- izjavu odgovornog Osiguratelja da je utvrdio svoju obvezu za naknadu štete, te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.),
- specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je odgovorni Osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
- izjavu da će isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude, pri čemu navedeni rok isplate mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,
- detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno,
- uputu o pravu na podnošenje prigovora i načinu podnošenja prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.

b) **Utemeljeni odgovor mora sadržavati:**

- Kada je Osiguratelj utvrdio da nije odgovoran za naknadu štete:
  - naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke, dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
  - izjavu Osiguratelja da je utvrdio da nije odgovoran te detaljno, jednostavno i razumljivo obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) o razlozima isključenja odgovornosti, uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju,
  - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka vezane uz odgovornost za naknadu štete.
  - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.
- Kada odgovorni Osiguratelj utvrdi da je odgovoran samo za dio naknade štete:
  - naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
  - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
  - izjavu Osiguratelja da je utvrdio da je odgovoran samo za dio naknade štete te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.),
  - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je odgovorni Osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te

obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore, te kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,

- izjavu da će isplatiti nesporni iznos iz utemeljenog odgovora u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,
  - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka te sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, ako su dostavljeni,
  - uputu o načinu podnošenju prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.
- Kada odgovorni Osiguratelj nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete:
- naziv odluke, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
  - dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
  - izjavu odgovornog Osiguratelja o svojoj odgovornosti te da nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete te razloge zbog kojih nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete,
  - detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.),
  - specifikaciju utvrđene visine štete, pri čemu je odgovorni Osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti iz kojih razloga nije bio u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete, te kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koji će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
  - izjavu da će isplatiti nesporni iznos u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti i kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,
  - detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno,
  - uputu o načinu podnošenju prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.
- (2) Ako Vam Osiguratelj bez odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ne dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete, odnosno utemeljeni odgovor, a spor mirnim putem niste u mogućnosti riješiti s Osigurateljem kao ni pred Centrom za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili drugim mirnim putem <https://mpudt.gov.hr/istaknute-teme-11/mirno-riesavanje-sporova-medijacija/26978>, možete zatražiti zaštitu svoga prava sudskim putem, odnosno može podnijeti tužbu protiv Osiguratelja.
- (3) Oštećena osoba koja nije zadovoljna načinom postupanja osiguratelja u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva, može se obratiti Pravobranitelju u području osiguranja pri Hrvatskom uredu za osiguranje te podnijeti predstavku HANFA-i.