

KLJUČNE INFORMACIJE ZA OŠTEĆENU OSOBU (U SLUČAJU ŠTETE IZ AUTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI) OSIGURATELJA WIENER OSIGURANJE VIG D.D.

Osigurava
vaš mir

WIENER
OSIGURANJE
WIENNA INSURANCE GROUP

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u prometnoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom 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) 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;
 - postoji drugi razlog zbog kojeg smatrate da policija treba izaći 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) 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. Preporuča 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 osobno u bilo kojoj poslovnicu osiguratelja, pisanim putem (e-poštom, poštom), putem Kontakt centra te putem internetske stranice Društva kako je opisano ovdje: <https://www.wiener.hr/ostali-nacini-prijave-steta.aspx>

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 temeljem 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 nagodba i svedjedno 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) PROCJENA I OBRADA ODŠTETNIH ZAHTJEVA OD STRANE DRUŠTVA ZA OSIGURANJE

1. Osiguratelj će obaviti izvid štete, tj. procjenu visine štete (na lokacijama društva za osiguranje ili na lokaciji vozila/na mjestu nesreće i sl.).
2. Temeljem 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 osobu 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 temeljem dostavljene dokumentacije.

D) 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 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://mpu.gov.hr/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.