

*Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u pomorskoj nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom brodice ili jahte, 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 NESRETNOG SLUČAJA?

Pružite prvu pomoć i pozovite hitnu pomoć ukoliko ima ozlijeđenih osoba;

Poduzmite sve što je moguće da biste štetu umanjili ili uklonili, odnosno ako je to moguće, spriječite nastanak veće štete;

Razmijenite osobne podatke i podatke o plovilima i društvima za osiguranje s ostalim sudionicima pomorske nesreće;

**Dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće**

- Fotografirajte mjesto nesreće, položaj svih plovila koja su sudjelovali u pomorskoj nesreći, oštećenja na plovilima.
- Fotografirajte ostale značajne tragove na mjestu pomorske nesreće.
- Ako je moguće, fotografirajte i dokumentaciju (plovidbenu dozvolu, upisni list plovila i sl.).

**Primjeri situacije u kojima ste obvezni pozvati policiju i lučku kapetaniju:**

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 plovilu;
- postoji drugi razlog zbog kojeg smatrate da policija ili lučka kapetanija treba izaći na mjesto pomorske nesreće (drugi sudionik napusti mjesto nesreće, odbija dati osobne podatke, radi se o sudaru s neregistriranim plovilom,
- radi se o plovidbi bez valjane dozvole za upravljanje plovilom,
- postoji sumnja da je vozač alkoholiziran/pod utjecajem opijata i sl.) i obaviti očevid pomorske nesreće;

## B DIO - POSTAVLJANJE ODŠETNOG ZAHTJEVA

### 1. Kome podnosim odštetni zahtjev?

Odštetni zahtjev podnosite Osiguratelju kod kojeg je osigurano brodice ili jahta osobe koja je odgovorna za nastalu pomorsku nesreću, ako vam je ta informacija poznata. Provjeru gdje je plovilo osigurano možete napraviti upisom registarskih oznaka ili naziva brodice na web stranicu: <https://eplovilo.pomorstvo.hr>

### 2. Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

**Oštećena osoba** ili osoba koju je oštećenik ovlastio može podnijeti odštetni zahtjev i to fizički u bilo kojem uredu Osiguratelja, e-mailom na [stete@sava-osiguranje.hr](mailto:stete@sava-osiguranje.hr) ili na telefon broj: 0800-913 023 ili 01 66 66 249.

### 3. Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

- Preporuča se dostaviti broj računa za isplatu (IBAN);
- 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 izlaska lučke kapetanije ili policije, policijski zapisnik te zapisnik o alko-testiranju odnosno zapisnik lučke kapetanije;

### DODATNE VAŽNE NAPOMENE:

- prilikom traženja podataka Osiguratelj će se ograničiti samo na nužne podatke (primjerice kod materijalnih šteta, identifikacijske podatke, kontakt podatke, podatak o načinu isplate naknade štete).
- Uz obrazloženje zašto je to ključno, 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. Pri navedenom, Osiguratelj ne smije od oštećene osobe tražiti dokumentaciju koju može samo stalno pribaviti (primjerice, policijski zapisnik, Izvješće o alkotestu, i sl). Osiguratelj je dužan komunicirati na transparentan i razumljiv način i omogućiti Vam dostupnost informacija o tijeku postupka rješavanja odštetnog zahtjeva.

### 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.
- ukoliko je liječenje završeno temeljem dostavljene medicinske dokumentacije, utvrđene odgovornosti osiguranika za nastanak štetnog događaja, utvrditi naknadu neimovinske štete i izvršiti isplatu štete.

**Napomena: Osiguratelj je dužan sve načine rješavanja objasniti na jasan, transparentan i jednostavan način. Potpisivanjem izjave o namirenju ili ugovora / sporazuma o nagodbi gubite pravo traženja dodatne isplate naknade štete. Možete odbiti ponudu za sklapanje nagodba 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 izvršiti utvrđivanje visine naknade štete temeljem dostavljene medicinske dokumentacije, a u slučaju potrebe pozvati će Vas na pregled kod našeg liječnika cenzora,
2. Temeljem zaprimljene medicinske dokumentacije, liječnik cenzor Osiguratelja će utvrditi postotak smanjenja životnih aktivnosti (tzv. „postotak invaliditeta“), bolove, strah, naruženje, a isto će biti opisano u obrazloženoj ponudi ili utemeljenom odgovoru.
3. 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.
4. 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.
5. Uz procjenu štete, Osiguratelj provodi i provjeru visine i osnovanosti odštetnog zahtjeva, tj. svoje obveze temeljem 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 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, 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 (primjerice 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, kada je dostavljeno,
      - uputu o načinu podnošenja prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će Osiguratelj odgovoriti na taj prigovor.
  2. U slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa naknade štete u roku od 15 dana odnosno unutar roka od 60 dana oštećena osoba uz dužni iznos naknade štete, odnosno uz dužni nesporni iznos naknade štete ima pravo na isplatu kamata i to od dana podnošenja odštetnog zahtjeva
  3. 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-rjesavanje-sporova-medijacija/26978>), možete zatražiti zaštitu svoga prava sudskim putem, odnosno može podnijeti tužbu protiv Osiguratelja.
  4. 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.

Zakon o obveznim osiguranjima u prometu