

IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA U OSIGURANJU

IZRAVNO RJEŠAVANJE SPOROVA
MIRENJE U OSIGURANJU

PRAVOBRANITELJSTVO NA PODRUČJU OSIGURANJA

RJEŠAVANJE SPOROVA S DRUŠTVIMA ZA OSIGURANJE

Upućivanje zahtjeva društvu za osiguranje



Interni žalbeni postupak (15 dana)
(pritužba/prigovor povjerenstvu za prigovore unutar društva za osiguranje)



- a) Centar za mirenje
- b) Pravobraniteljstvo na području osiguranja
- c) HANFA
- d) Sud

PODNOŠENJE ZAHTEVA ZA ISPLATU OSIGURANE SVOTE DRUŠTVU ZA OSIGURANJE - NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU?

- Važno je razlikovati obvezu obavještanja osiguratelja o nastanku osiguranog slučaja od podnošenja zahtjeva za isplatu osigurane svote
- Od pomoći mogu biti obrasci za podnošenje zahtjeva koji se mogu pronaći na većini mrežnih stranica osiguravajućih društava
- **Precizno i jasno navesti činjenice i okolnosti vezane uz nastanak osiguranog slučaja**
- **Iznijeti pravni temelj i visinu svojega zahtjeva (gdje je primjenjivo, deklarirati i željeni modalitet ispunjavanja osigurateljeve obveze)**
- Podneseni zahtjev treba biti dokumentiran u svrhu argumentiranja navoda koje on sadržava
 - * Polica osiguranja ili druga isprava o ugovoru o osiguranju (kada je dostupna), koja dokazuje pravnu osnovu osigurateljeve obveze, odnosno dokazuje pravo podnositelja zahtjeva prema osiguratelju
 - * Dokaz da se dogodio osigurani slučaj - svaki dokaz je dozvoljen i može biti od pomoći, uključujući (ali ne ograničavajući se na) isprave koje je izdalo nadležno tijelo, privatne isprave, fotografije, izjave svjedoka, medicinska dokumentacija, nalaz i mišljenje vještaka)

DIREKTIVA SOLVENTNOST II, čl. 183.

Neživotno osiguranje Članak 183.

Opće informacije ugovarateljima osiguranja

- 1. Prije sklapanja ugovora o neživotnom osiguranju, društvo za neživotno osiguranje obavještuje ugovaratelja osiguranja o sljedećem:**
 - (a) mjerodavnom pravu primjenjivom na ugovor kad strane nemaju slobodu izbora;
 - (b) činjenici da strane mogu slobodno odabrati mjerodavno pravo i pravo koje osiguratelj predlaže da se odabere.

Ne dovodeći u pitanje pravo ugovaratelja osiguranja da pokrene pravni postupak, društvo za osiguranje također obavještuje ugovaratelja osiguranja o mehanizmima rješavanja pritužbi ugovaratelja osiguranja u vezi s ugovorima uključujući i, prema potrebi, o postojanju tijela za pritužbe.

2. Obveze iz stavka 1. se primjenjuju samo kad je ugovaratelj osiguranja fizička osoba.

3. Detaljna pravila za provedbu stavaka 1. i 2. propisuje država članica u kojoj se rizik nalazi.

DIREKTIVA SOLVENTNOST II, čl. 185.

Životnoosiguranje

Članak 185.

Informacije za ugovaratelje osiguranja

1. Prije sklapanja ugovora o životnom osiguranju, ugovaratelju osiguranja se najmanje priopćavaju informacije iz stavaka 2. do 4.

2. Sljedeće se informacije priopćavaju o društvu za životno osiguranje:

(a) naziv društva i njegov pravni oblik;

...

(l) mehanizmi rješavanja pritužbi ugovaratelja osiguranja, ugovaratelja životnog osiguranja ili korisnika ugovora o osiguranju, uključujući, prema potrebi, tijela za pritužbe, ne dovodeći u pitanje pravo pokretanja pravnog postupka;

EIOPA

- Smjernice o rješavanju pritužbi od strane društava za osiguranje, 2012.
- *Smjernica 2. – Služba obrade pritužbi*

Nadležna tijela trebala bi osigurati da društva za osiguranje imaju službu rješavanja pritužbi koja omogućuje pošteno istraživanje pritužbi te utvrđivanje i rješavanje mogućih sukoba interesa
- *Smjernice (indirektno) uređuju postupanje osiguratelja sa zaprimljenim pritužbama uključujući i rok u kojem se mora odgovoriti na pritužbu, sadržaj obrazloženog odgovora na pritužbu te uputu o daljnjim pravnim sredstvima koje stoje na raspolaganju (nezadovoljnom) podnositelju pritužbe*
- *Društva za osiguranje imaju ustrojeno povjerenstvo za pritužbe i prigovore (drugostupanjsko povjerenstvo, žalbeno povjerenstvo)*
- *Tek je odgovor povjerenstva za pritužbe i prigovore izraz konačnog stajališta društva za osiguranje*

CENTRI ZA MIRENJE

- Pri HGK, Hrvatskoj odvjetničkoj komori, Hrvatskoj udruzi za mirenje, odnosno **Hrvatskom uredu za osiguranje**
- Pokreće se podnošenjem prijedloga za rješavanje spora mirenjem koji se upućuje Centru
- Centar prosljeđuje društvu za osiguranje prijedlog s molbom za očitovanje o tome pristaje li na mirenje → mirenje nije obavezno
- Rješavaju se sporovi imovinsko-pravnog karaktera
- Brzina, fleksibilnost, stranke same rješavaju spor, stručni izmiritelj im u tome pomaže...
- www.huo.hr - obrasci i pojedivosti o postupku

OSNOVNO O PRAVOBRANITELJSTVU

- Neovisno i samostalno tijelo za rješavanje žalbi osiguranika i oštećenih osoba
- Osnovano odlukom upravnog odbora HUU-a 2005.
- Započelo s radom 2007.
- Djeluje u okviru HUU
- Na čelu je pravobranitelj (mandat od pet godina)
- PB podnosi izvještaj o radu:
 - A) Vijeću pravobraniteljstva (predstavnik potrošača; neovisni stručnjak iz osiguranja, financija ili gospodarskog prava; predstavnik društava za osiguranje)
 - B) Upravnom odboru HUU

PROPIISI NA TEMELJU KOJIH DJELUJE PRAVOBRANITELJSTVO

1. Odluka o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja (2005. HUUO)
2. Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike (2004. Udruženje osiguratelja pri HGK)
 - Načela osiguranja:
 - Načelo uzajamnog povjerenja i zaštita prava te probitaka stranke
 - Načelo ravnopravnosti stranaka, stručnosti, efikasnosti i pravičnosti pri obradi i naknadi štete te isplata osigurnine (nastojanje da se sporovi riješe u izvansudskom postupku)
 - Načelo pozornog i žurnog rješavanja pritužbi
 - Pridržavanje propisa i pravila struke

PROPIISI NA TEMELJU KOJIH DJELUJE PRAVOBRANITELJSTVO - nastavak

3. Smjernice EIOPA-e

- Pravobranitelj kao “pravni lijek”! (razrada odredaba Zakona o osiguranju, članci 375.-382.)
- Zakon o obveznim odnosima
- Zakon o zaštiti potrošača

POSLOVI PRAVOBRANITELJSTVA

- Odlučivanje u izvansudskom postupku o sporovima između stranaka i društava za osiguranje do kojih je došlo zbog kršenja Kodeksa poslovne osigurateljne i reosigurateljne etike i drugih dobrih poslovnih običaja te temeljnih standarda struke osiguranja
- Spor se pokreće podnošenjem žalbe Pravobraniteljstvu
- Pravobraniteljstvo nije ovlašteno odlučivati:
 - a) Ako o sporu već teče parnica pred nadležnim sudom
 - b) Ako je riječ o imovinsko-pravnim sporovima (osnovanost odštetnog zahtjeva ili njegova visina)

PRIJE POKRETANJA POSTUPKA VAŽNO JE ZNATI:

- Prije obraćanja PB-u obavezno je rješavanje spora u internom žalbenom postupku između žalitelja i društva za osiguranje (procesna pretpostavka)
- Žalbu što bolje dokumentirati
- Obrasci i upute dostupni na www.huo.hr
- Postupak se, u pravilu, vodi elektroničkim sredstvima komunikacije

O POSTUPKU PRED PRAVOBRANITELJSTVOM

1.

**ZAPRIMANJE
ŽALBE**

(provjera
ispunjenja
procesnih
pretpostavki -
nadležnost?
interni žalbeni
postupak?)

2.

**DOSTAVLJANJE
ŽALBE
DRUŠTVU RADI
OČITOVANJA
(15 DANA)**

3.

**DONOŠENJE I
DOSTAVLJANJE
ODLUKE
(UTVRĐENJE
KRŠENJA
KODEKSA →
PREPORUKA ZA
OTKLANJANJE
KRŠENJA)**

OSTALI POSLOVI PRAVOBRANITELJSTVA

- Informiranje i zaštita potrošača
- Pravobraniteljstvo kao početna točka za informiranje o mogućnostima pravne zaštite

- Podrobnije:

<http://huo.hr/hrv/pravobranitelj/17/>

NE ZABORAVIMO - OPĆI MEHANIZMI ZAŠTITE POTROŠAČA USTANOVljeni NA EU/EEA RAZINI OMOGUĆUJU RJEŠAVANJE SPOROVA IZVANSUDSKIM PUTEVIMA I NA PODRUČJU OSIGURANJA!

- https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_hr.htm

Slučajevi iz prakse Pravobraniteljstva - primjer 1.

- Žaliteljica i društvo za osiguranje sklopili su, uz obvezno AO osiguranje, i dodatno osiguranje *Bonus protektor*
- Svrha *Bonus protektor* osiguranja = u slučaju isplate po AO polici, ugovaratelj/osiguranik neće izgubiti bonus
- Uvjeti osiguranja predviđaju da osiguranik mora popuniti Europsko izvješće o nezgodi i dostaviti ga osiguratelju, inače osiguratelj nije u obavezi pružiti osigurateljnu zaštitu na temelju *Bonus protektora*
- Prometna nezgoda; žaliteljica priznaje odgovornost i odlazi s oštećenom osobom u prostorije društva radi prijave nezgode kojom prilikom oštećenik podnosi zahtjev za naknadu štete ali ne popunjavaju Europsko izvješće
- Nakon tri dana žaliteljica podnosi zahtjev na temelju *Bonus protektora*;
- Društvo isplaćuje naknadu oštećeniku ali odbija zahtjev svoje osiguranice vezan uz *Bonus protektor*, i to zbog nedostavljanja Europskog izvješća;
- **Je li društvo poštivalo Kodeks?**

Slučajevi iz prakse Pravobraniteljstva - primjer 2.

- Žaliteljica i društvo sklopili su ugovor o osiguranju imovine obrta (frizerskog salona) na deset godina;
- Nakon dvije godine, nezadovoljna iznosom odštete koji joj je društvo isplatilo u povodu jednog osiguranog slučaja, žaliteljica želi raskinuti ugovor, pozivajući se na odredbu uvjeta osiguranja koja glasi:

Uz preduvjet da je ugovoreno trajanje ugovora od deset godina, ugovara se trajni popust za iznos premije u visini od 10%, što znači da je premija iz ugovora umanjena premija po oduzimanju trajnog popusta. U slučaju prijevremenog raskidanja ugovora ugovaratelj osiguranja se obvezuje da će za stvarno, kraće trajanje ugovora naknadno platiti visinu trajnog popusta kojeg je neopravdano iskoristio. Ako se ugovor raskine prije isteka 5 godina od početka trajanja osiguranja, tada se iznos koji je dužan platiti izračunava iz svote do tada propisanih i plaćenih premija pomnožene s faktorom 0,111. Ako se ugovor raskine po isteku najmanje 5 godina od početka trajanja osiguranja, ali ipak prije isteka prvotno ugovorenog trajanja, tada faktor iznosi 0,056.

Slučajevi iz prakse Pravobraniteljstva - primjer 2. - nastavak

- Društvo izjavljuje da raskid nije moguć i poziva se na odredbu članka 946., stavak 3. ZOO:

Ako je osiguranje sklopljeno na rok dulji od pet godina, svaka strana može nakon proteka toga roka, uz otkazni rok od šest mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani da otkazuje ugovor.

- Društvo tvrdi da je citirana odredba ZOO kogentna, a da se klauzula uvjeta osiguranja na koju se poziva žaliteljica odnosi na raskid ugovora, primjerice zbog neplaćanja premije, davanja netočnih podataka prilikom sklapanja ugovora, dakle isključivo na situacije kod kojih osiguratelj ima pravo raskinuti ugovor...
- **Je li društvo poštivalo Kodeks?**

Slučajevi iz prakse Pravobraniteljstva - primjer 3.

- U prometnoj nezgodi žaliteljica sudjeluje sa svojim vozilom. Dolazi do oštećenja drugog vozila koje je sudjelovalo u nezgodi (vozilo oštećenika).
- Protiv žaliteljice se pokreće prekršajni postupak.
- Društvo koje je sa žaliteljicom sklopilo ugovor o AO osiguranju prije kraja prekršajnog postupka sklapa nagodbu s oštećenikom i isplaćuje mu određeni iznos odštete.
- Nakon toga žaliteljica nekoliko godina plaća skuplju premiju AO osiguranja jer je izgubila bonus.
- Prekršajni postupak protiv žaliteljice se konačno dovršava donošenjem odluke kojom se ona oslobađa prekršajne odgovornosti.
- Žaliteljica traži od društva da joj vrati bonus na raniju razinu te da joj isplati sav "višak" do tada plaćene premije zbog toga što je društvo nezakonito sklopilo ugovor s oštećenikom te žaliteljici, posljedično, neopravdano ukinulo bonus .
- **Je li društvo poštivalo Kodeks?**