

EUROPSKI PRAVNI KONTEKST IZVANSUDSKOG RJEŠAVANJA SPOROVA IZ UGOVORA O OBVEZONOM OSIGURANJU OD AUTOODGOVORNOSTI S POSEBNIM OSVRTOM NA OSIGURATELJNU PRAKSU

Doc. dr. sc. Željka Primorac*
Nenad Miletić, dipl. iur.**

UDK: 368.212(4)EU
339.923:061.1>(4)EU
Pregledni znanstveni rad
Primljeno: lipanj 2015.

Autori u ovom radu prikazuju i analiziraju normativno uređenje izvansudskog rješavanja osigurateljnih sporova kroz institut europskopravne zaštite potrošača prema Direktivi 2013/11/EU. S obzirom na to da Direktiva 2013/11/EU propisuje izvansudsko rješavanje sporova vezano uz ugovorne obveze koje proizlaze iz ugovora o uslugama, očigledna je njezina primjena i na osiguranje kao uslužnu djelatnost. Na ostvarivanje prava iz ugovora o osiguranju kao potrošačkog ugovora imaju značajan pravni učinak i posebni ciljevi osiguravanja više razine zaštite potrošača prema Uredbi (EU) br. 254/2014. Uspoređujući odgovarajuće norme europskih pravnih izvora s rješenjima unutar nacionalnog zakonodavstva, autori u radu prije svega polaze od odredbe čl. 89. Zakona o osiguranju o obvezi osiguratelja (koja prethodi sklapanju ugovora o osiguranju) pružiti informaciju ugovaratelju osiguranja o načinu rješavanja mogućih sporova i uspostavi postupka izvansudskog rješavanja sporova između osiguranika, odnosno ugovaratelja osiguranja, odnosno potrošača i društva za osiguranje, odnosno ponuditelja osiguranja. Zato autori analiziraju koherentne pravne norme Zakona o obveznim osiguranjima u prometu kojima je u čl. 12. propisan rok od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva unutar kojeg je odgovorni osiguratelj dužan riješiti odštetni zahtjev predviđajući mirno rješavanje odštetnog zahtjeva u izvansudskom postupku. Jačanje statusa potrošača u ugovornom odnosu s osigurateljem kao pružateljem

* Doc. dr. sc. Željka Primorac, docentica Pravnog fakulteta Sveučilišta u Splitu, Domovinskog rata 8, Split; zeljka.primorac@pravst.hr

** Nenad Miletić, dipl. iur., sudac Općinskog građanskog suda u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 84, Zagreb; nenad_mltc@yahoo.com

financijskih usluga posebno je vidljivo poredbenopravnom analizom osigurateljnih uvjeta za obvezno osiguranje od autoodgovornosti, posebice u odnosu na odredbe o izvansudskom rješavanju sporova. Nakon analize predmetnih odredaba uvjeta za obvezno osiguranje od autoodgovornosti većeg broja osiguravajućih društava autori zaključuju kako je jednoobraznošću sadržaja osigurateljnog ugovornog odnosa kroz primjenu mehanizama izvansudskog rješavanja osigurateljnih sporova omogućena zaštita potrošača osigurateljnih usluga. Upućujući na europske pravne zásade i europsku praksu rješavanja najvećeg dijela odštetnih zahtjeva izvansudskim putem, autori ističu važnost izvansudskog rješavanja osigurateljnih sporova zaključujući kako je navedeni postupak u nacionalnim pravnim izvorima usklađen s europskim standardima zaštite potrošača.

Ključne riječi: izvansudsko rješavanje sporova, ugovor o osiguranju od autoodgovornosti, osigurateljna praksa

1. UVOD

Poticanje alternativnog rješavanja sporova kao najbržeg i najučinkovitijeg načina rješavanja spora za obje strane¹, stvaranje mreže izvansudskih načina rješavanja sporova², tj. odgovarajućeg sustava za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova³ preporuke su Europske unije (dalje: EU).⁴ Navedeni ciljevi

¹ Više o povijesnom razvoju ADR-a vidjeti u: Barrett, J. T., *A History of Alternative Dispute Resolution*, John Wiley & Sons, San Francisco, 2004., str. 70 – 72.

² Primjena mehanizma alternativnog rješavanja sporova obuhvaća sve izvansudske načine rješavanja sporova neovisno o razlikama i posebitostima u načinu njihova rješavanja. Prema Tepeš, N., *Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova u Hrvatskoj*, u: *Republika Hrvatska na putu prema Europskom pravosudnom području – Rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova*, Pravni fakultet u Rijeci, Rijeka, 2009., str. 190, sintagma izvansudsko rješavanje sporova obuhvaća širu paletu metoda rješavanja sporova nego sintagma alternativno rješavanje sporova. Detaljnije o sudskom pristupu metodama ADR-a vidjeti u: Blake, S.; Browne, J.; Sime, S., *A practical Approach to Alternative Dispute Resolution*, Oxford University Press, Great Britain, 2014., str. 116 – 124.

³ Detaljnije vidjeti pod 3.2.3.1. Strategije EU-a za zaštitu potrošača 2002. – 2006. (Consumer Policy Strategy 2002-2006, COM (2002) 208 final, Official Journal of European Union, C 137/2, 8. lipnja 2002.).

⁴ Vidjeti Zelenu knjigu o alternativnim načinima rješavanja sporova u građanskim i trgovačkim sporovima (Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, COM/2002/0196final, 19. travnja 2002.). Detaljnije vidjeti u: Urša, J.; Uzelac, A., *Alternative Dispute Resolution for Consumer Cases: Are Divergences an Obstacle to Effective Access to Justice?*, Međunarodna revija za javno pravo, br. 4, 2014., str. 46 – 48.

usmjereni su postizanju ciljeva jedinstvenog tržišta EU-a te jedinstvene razine zaštite potrošača čija potrošnja kao krvotok gospodarstva predstavlja 58 % BDP-a EU-a.⁵ S obzirom na činjenice da je broj potrošača u EU-u u stalnom porastu, da su hrvatski potrošači postali dijelom jedinstvenog 500-milijunskog zajedničkog tržišta⁶ te da gotovo 50 % potrošača smatra da njihova prava nisu zaštićena⁷ – autori iznose europska pravna rješenja kojima se na europskoj razini omogućava pristup brzom, učinkovitom i jednostavnom sustavu rješavanja pritužbi i uspostavi postupka izvansudskog rješavanja sporova, instrumenta zaštite potrošačkih prava. Iako zbog neravnoteže financijskih sredstava osiguratelja i osiguranika (potrošača) procesno ostvarivanje institucionalne zaštite prava osiguranika može biti dovedeno u pitanje, primjenom alternativnih načina rješavanja sporova osiguranici mogu zaštititi svoja prava manjim financijskim opterećenjem.

Budući da je osiguravanje iste razine zaštite potrošačkih prava svim stanovnicima EU-a glavni cilj europske politike za zaštitu potrošača⁸, autori analiziraju u kojoj je mjeri zaštita potrošačkih prava (u odnosu na primjenu izvansudskog načina rješavanja spora) ostvarena u uslugama od općeg interesa⁹ unutar područja posebnih djelatnosti – financijskih usluga, tj. osiguranja. Poseban naglasak autori stavljaju na uspostavljanje institucionalnog i pravnog okvira izvansudskog rješavanja osigurateljnih (potrošačkih) sporova iz ugovora o obveznom osiguranju od autoodgovornosti kao učinkovitog mehanizma rješavanja sporova izvan državnih sudova, što zbog preopterećenosti pravosudnog aparata i dugotrajnosti postupka pred redovnim sudovima ima pozitivan učinak na funkcioniranje gospodarstva i zaštitu potrošača osigurateljnih usluga.

⁵ Strategija EU-a za zaštitu potrošača 2007. – 2013. (Consumer Policy Strategy 2007-2013, COM (2007) 99 final, nije objavljena u Official Journal of European Union, više vidjeti u: Council Resolution of 31 May 2007 on the Consumer Policy Strategy 2007-2013 of the EU, OJ C 166, 20. srpnja 2007.).

⁶ Više vidjeti u: Urša, Uzelac, *op. cit.* u bilj. 4, str. 42.

⁷ U EU-u je 1992. godine bilo 345 milijuna potrošača, dok je 2014. godine taj broj narastao na 508 milijuna – više vidjeti u: *Politike Europske Unije. Potrošači*, europa.eu/pol/pdf/flipbook/hr/Consumer_hr.pdf (13. svibnja 2015.).

⁸ Zaštita potrošača kao službena politika EU-a uvedena je Ugovorom o Europskoj uniji (Treaty on European Union, Official Journal of the European Communities, C 191, 29. srpnja 1992.) – čl. 129, a danas 153.

⁹ Detaljnije o utjecaju EU politike zaštite potrošačkih prava na usluge od općeg interesa vidjeti u: Benöhr, I., *EU Consumer Law and Human Rights*, Oxford University Press, Great Britain, 2013., str. 153.

2. EUROPSKA NAČELA ALTERNATIVNOG RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH SPOROVA

Alternativno rješavanje sporova (dalje: ADR)¹⁰ obuhvaća najrazličitije metode i tehnike rješavanja sporova izvan (državnih) sudova.¹¹ ADR obuhvaća sve izvansudske načine rješavanja sporova bez obzira na njihove posebnosti u metodama rješavanja sporova.¹² Zbog fleksibilnosti, neformalnosti, učinkovitog i brzog rješavanja sporova¹³ – EU promiče ADR kao najefektivniju metodu rješavanja sporova, posebice potrošačkih.¹⁴ Na europskoj razini donesena je Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. godine o alternativnom rješavanju sporova¹⁵ za potrošačke sporove¹⁶ u cilju ostvarivanja visoke razine zaštite potrošača¹⁷ kao slabije strane u tržišnom odnosu¹⁸, doprinošenja pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta te omogućá-

¹⁰ Engl. *Alternative Dispute Resolution*.

¹¹ U 2009. godini Europska Komisija utvrdila je da je u EU-u dostupno 750 metoda ADR-a u odnosu na rješavanje potrošačkih sporova (više kod Fogh Knudsen, L.; Balina, S., *Alternative Dispute Resolution Systems across the European Union, Iceland and Norway*, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, br. 109, 2014., str. 945; Thompson, P. H.; Brooks Devoney, D.; Camp, J. A.; Palmer, W. D., *Consumer and Customer Disputes*, u: *Alternative Dispute Resolution*, American Bar Association, USA, 2000., str. 129 – 144). Više o povećanju broja različitih mehanizama ADR-a unutar američkih državnih sudova vidjeti u: Fryer, D.; Saylor, R., *Comercial Disputes*, u: *Alternative Dispute Resolution*, American Bar Association, USA, 2000., str. 149 – 150.

¹² *Razvoj alternativnih načina rješavanja sporova*, Strategija ministarstva pravosuđa, <http://www.mirenje.hr/index.php/o-mirenju/propisi-o-mirenju/domai-propisi/185-razvoj-alternativnih-načina-rješavanja-sporova-strategija-ministarstva-pravosuđa.html> (15. svibnja 2015.).

¹³ Više o prednostima uporabe ADR-a vidjeti u: Atlas, N. F.; Huber, S. K.; Tragte Huber, W., *Alternative Dispute Resolution*, American Bar Association, USA, 2000., str. 28.

¹⁴ Više vidjeti u: Fogh Knudsen, Balina, *op. cit.* u bilj. 11, str. 944.

¹⁵ Zanimljivo je da tom Direktivom nije definiran pojam ADR-a. Više o poimanju ADR-a kao izvansudskog postupka rješavanja sporova koje provodi neutralna treća strana, uz isključenje arbitraže (prema Europskoj komisiji), vidjeti u: Tepeš, *op. cit.* u bilj. 2, str. 172.

¹⁶ Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, Official Journal of the European Union, L 165, 18. lipnja 2013., str. 63 – 79.

¹⁷ Potrošač je fizička osoba koja djeluje izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti (čl. 4. st. 1. pod a) Direktive 2013/11/EU).

¹⁸ Tako Petrić, S.; Bukovac Puvača, M., *Bitna obilježja i ustavnopravna osnova opcijskog instrumenta europskog ugovornog prava*, Zbornik Pravnog fakulteta u Splitu, vol. 46, br. 3., 2009., str. 514. Detaljnije o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova kao boljem rješenju u odnosu na skupe i dugotrajne sudske postupke posebice u odnosu

vanja potrošačima uporabu mehanizama izvansudskog rješavanja spora.¹⁹ Direktiva 2013/11/EU omogućava stvaranje zajedničkog sustava konsenzualnih, preporučljivih i alternativnih mehanizama izvansudskog rješavanja spora²⁰ primjenjujući se na izvansudsko rješavanje domaćih i prekograničnih sporova vezanih uz ugovorne obveze koje proizlaze iz ugovora o uslugama.²¹ Dakle, evidentno je da se predmetna Direktiva primjenjuje i na području osiguranja u odnosu na izvansudske postupke rješavanja spora između potrošača osigurateljnih usluga²² i osiguratelja. Predmetna rješenja obvezuju države članice EU-a da osiguraju pravo potrošača na ADR.²³ U preambuli Direktive navedeno je kako ADR nudi jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino²⁴ izvansudsko rješenje sporova između potrošača i trgovca²⁵ iako oni još nisu upoznati s postojećim

na potrošača koji se redovito javlja u ulozi ekonomski i financijske slabije strane vidjeti u: Tepeš, *op. cit.* u bilj. 2, str. 171.

¹⁹ Detaljnije o rješavanju potrošačkih sporova u EU-u vidjeti u: Čulinović Herc, E.; Žunić Kovačević, N., *Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova – europska iskustva i prijedlog rješenja za hrvatsko pravo*, u: *Republika Hrvatska na putu prema Europskom pravosudnom području – Rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova*, Pravni fakultet u Rijeci, Rijeka, 2009., str. 220 – 222.

²⁰ Više vidjeti u: Pavillon, C., *The Interaction between the Unfair Commercial Practices Directive and Self-Regulation: The Case of Codes of Conduct*, u: Akseli, O.; Garde, A.; Van Boom, W., *The European Unfair Commercial Practices Directive: Impact, Enforcement Strategies and National Legal System*, Ashgate Publishing, Great Britain, 2014., str. 168 – 169.

²¹ Ugovor o uslugama je svaki ugovor prema kojem trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu (čl. 4. st. 1. pod d) Direktive 2013/11/EU).

²² O potrošačkim pravima unutar ugovornog prava osiguranja vidjeti u: Heiss, H., *Insurance Contract Law Between Business Law and Consumer Protection*, Springer Science & Business Media, Netherlands, 2011., str. 350 – 351.

²³ Department of Jobs, Enterprise and Innovation, *Consultation on the implementation of the EU Directive on Consumer Alternative Dispute Resolution and the EU Regulation on Consumer Online Dispute Resolution*, Ireland, lipanj 2014., str. 2, <https://www.djei.ie/en/Consultations/Consultations-files/Consultation-Paper-on-the-implementation-of-EU-Directive-on-Consumer-Alternative-Dispute-Resolution-and-the-EU-Regulation-on-Consumer-Online-Dispute-Resolution.pdf> (15. svibnja 2015.).

²⁴ Detaljnije o uštedi financijskih sredstava za vladine agencije i sudove u odnosu na primjenu ADR-a vidjeti u: Frlyer, Saylor, *op. cit.* u bilj. 11, str. 153 – 154. Detaljnije o financijskoj uštedi za ugovorne stranke u vezi s primjenom ADR-a vidjeti u: Blake, Browne, Sime, *op. cit.* u bilj. 2, str. 149 – 158.

²⁵ Trgovac je svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja djeluje, uključujući i preko drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću (čl. 4. st. 1. pod b) Direktive 2013/11/EU).

izvansudskim mehanizmima pravne zaštite. Stoga Direktiva 2013/11/EU u III. poglavlju (Informiranje i suradnja), u čl. 13. st. 1., navodi obvezu države članice osigurati da trgovci s poslovnim nastanom na njihovim državnim područjima informiraju potrošače o subjektu ili subjektima za ADR kojima su ti trgovci obuhvaćeni. Navedene informacije moraju biti jasne, razumljive i lako dostupne putem internetske stranice trgovca ili općih uvjeta ugovora o uslugama između trgovca i potrošača (ako internetska stranica trgovca ne postoji).²⁶ S obzirom na provedena znanstvena istraživanja koja pokazuju da velik broj potrošača uopće nije upoznat s mehanizmima ADR-a²⁷, među najnovija rješenja o primjeni ADR-a (u primjeni od 1. siječnja 2014. godine) ubrajaju se i rješenja Uredbe (EU) br. 254/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. godine o višegodišnjem programu za potrošače za razdoblje 2014. – 2020. (dalje: Uredba (EU) br. 254/2014)²⁸ koja s obzirom na njezinu obvezatnost i izravnu primjenu u svim državama članicama EU-a imaju za cilj osigurati višu razinu zaštite potrošača poboljšanjem pristupa jednostavnoj, učinkovitoj i brznoj pravnoj zaštiti koja nije skupa – uključujući ADR.²⁹

Važno je uočiti kako su različita rješenja glede primjene ADR-a unutar nacionalnih pravnih sustava država članica EU-a stvarala prepreke funkcioniranju zajedničkog europskog tržišta osiguranja i prije donošenja Direktive 2013/11/EU. Naime, važnu ulogu u primjeni ADR-a imala su i Načela europskog ugovornog prava osiguranja (PEICL)³⁰ iz 2009. godine, donesena u cilju uklanjanja razlike ugovornog prava osiguranja država članica EU-a ujednačavanjem³¹

²⁶ Čl. 13. st. 2. Direktive 2013/11/EU.

²⁷ U istraživanju iz 2012. godine ustanovljeno je da 56 % irskih potrošača nije upoznato s ADR-om (tako Department of Jobs, Enterprise and Innovation, *op. cit.* u bilj. 23, str. 3).

²⁸ Uredba (EU) br. 254/2014 o višegodišnjem programu za potrošače za razdoblje 2014. – 2020. (Regulation (EU) No 254/2014 on a multiannual consumer programme for the years 2014-2020 - Consumer Policy Programme 2014-2020, Official Journal of the European Union, L 84, 20. ožujka 2014., str. 42 – 56).

²⁹ Više vidjeti čl. 3. st. 1. pod c) i čl. 4. st. 1. pod c) Uredbe (EU) br. 254/2014.

³⁰ Načela europskog ugovornog prava osiguranja (*Principles of European Insurance Contract Law*, dalje PEICL) objavljena su u rujnu 2009. godine. Više o PEICL-u kao rezultatu desetogodišnjeg znanstvenog rada Innsbruške skupine vidjeti kod Heiss, H.; Lakhan, M., *An Optional Instrument for European Insurance Contract Law*, European Contract Law, vol. 27, br. 71, 2010., str. 5 – 7.

³¹ Više vidjeti kod Lakhan, M., *Report on Discussion I.*, u: *Principles of European Insurance Contract Law: A Model Optional Instrument*, Sellier european law publishers, GmbH, München, 2011., str. 45 – 50. O prednostima uniformizacije europskog ugovornog osigurateljnog prava vidjeti u: Wieser, F., *The Perspective of the Insurance Industry*,

pravnih rješenja i stvaranjem homogeniziranog unutarnjeg tržišta EU-a.³² Iako PEICL ne propisuje primjenu mehanizama ADR-a³³, njime je ipak naglašena njihova važnost i značenje s obzirom na to da temeljem odredbe čl. 1:302 PEICL-a (*Out-of-court Complaint and Redress Mechanisms*) proizlazi uvažavanje primjene mehanizma ADR-a unutar nacionalnih pravnih sustava država članica EU-a.³⁴ Predmetnom odredbom PEICL ne ugrožava mogućnost primjene različitih mehanizama ADR-a uspostavljenih u zakonodavstvima država članica EU-a.³⁵ Stoga odluka o primjeni PEICL-a kao prava mjerodavnog za ugovor o osiguranju nema utjecaj na pravo izbora osiguranika odgovarajućih nacionalnih mehanizama ADR-a.³⁶ S obzirom na to da primjena PEICL-a postoji samo onda kada ugovorne strane iz osigurateljnog odnosa izričito ugovore njegovu primjenu³⁷, PEICL kao statusno neobvezujući akt – model pravnih normi europskog ugovornog prava osiguranja (*soft law instrument*)³⁸ – ne pred-

u: *Principles of European Insurance Contract Law: A Model Optional Instrument*, Sellier european law publishers, GmbH, München, 2011., str. 54 – 55.

³² Detaljnije o funkcijama PEICL-a vidjeti u: Keglević, A., *Načela europskog ugovornog prava osiguranja – razvoj, status i perspektive*, Zbornik Pravnog fakulteta u Splitu, vol. 50, br. 3, 2013., str. 661. Više o otklanjanju nedostataka u pogledu neostvarenog unutarnjeg tržišta prema praksi Suda pravde EU-a vidjeti u: Keglević, A., *Načela prava osiguranja u praksi Suda EU i njihov utjecaj na privatnopravne poretke država članica*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, Zagreb, vol. 62, br. 5-6, 2012., str. 1825 – 1828.

³³ Tako Heiss, H., *The Common Frame of Reference (CFR) of European Insurance Contract Law*, u: Schulze, R. (ur.), *Common Frame of Reference and Existing EC Contract Law*, Sellier european law publishers, GmbH, München, 2008., str. 239.

³⁴ Tako Heiss, *op. cit.* u bilj. 22, str. 341.

³⁵ Više o različitim pristupima metoda ADR-a u državama članicama EU-a vidjeti u: Benöhr, I., *Alternative Dispute Resolutions for Consumers in the Financial Services Sector: A Comparative Perspective*, European Policy Analysis, br. 6, 2013., str. 1 – 16; Zelena knjiga o alternativnim načinima rješavanja sporova u građanskim i trgovačkim sporovima, *op. cit.* u bilj. 4, str. 14 – 15.

³⁶ Više vidjeti Heiss, H., *Principles of European Insurance Contract Law (PEICL), Restatement of European Insurance Contract Law*, Project Group established by Fritz Reichert Facilides, Sellier european law publishers GmbH, München, 2009., str. 75 – 76.

³⁷ O prednostima primjene PEICL-a vidjeti Laxhan, *op. cit.* u bilj. 31, str. 47.

³⁸ Detaljnije o PEICL-u kao opsežnom skupu porebenopravnih rješenja te o opasnosti koju predstavlja stvaranje načela kao skupa sažetaka nacionalnih rješenja vidjeti Fontaine, M., *An Academic View, Principles of European Insurance Contract Law: A Model Optional Instrument*, Sellier european law publishers, GmbH, München, 2011., str. 32. Detaljnije o poimanju i važnosti *soft law* instrumenta vidjeti u: Senden, L., *Soft law in European Community law*, Hart Publishing, Oxford – Portland, 2004., str. 111 – 115; Senden, L., *Soft law, self-regulation and co-regulation in European law: Where Do They Meet?!*, Electronic Journal of Comparative Law, vol. 9.1, siječanj 2005., str. 1 – 26 (<http://www.ejcl.org/> – 5. ožujka 2014.); Ashby, R. P., *The future of harmoni-*

stavlja kodifikaciju europskog ugovornog prava osiguranja. Ipak, njegova je uloga vrlo važna s obzirom na to da čini platformu koja bi omogućila potpunu uspostavu slobode pružanja usluga djelatnosti osiguranja na čitavom području Unije³⁹, posebice potkrepljujući činjenicu da EU nema ovlast za harmonizaciju ugovornog prava osiguranja iznimno važnom pretpostavkom funkcioniranja unutarnjeg tržišta osiguranja.⁴⁰

3. ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Republika Hrvatska (dalje: RH) odlučila se za europski put, pa je na temelju odredbe čl. 74. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između RH i Europskih zajednica i njihovih članica (sklopljenog dana 29. listopada 2001. godine u Luksemburgu)⁴¹ dužna uskladiti standarde za zaštitu potrošača u RH s onima u EU-u. Razvoj sustava ADR-a od posebnog je interesa za RH⁴² zbog njegova pozitivnog učinka na nacionalno pravosuđe i gospodarski razvoj te kao takvog važnog mehanizma jačanja učinkovitosti cjelovitog sustava. Stoga je potrebno zakonom obvezati financijske institucije, osobito osiguravajuća društva, da za nastale sporove iz djelatnosti svojeg poslovanja osiguraju mehanizme rješavanja sporova putem ADR-a.⁴³

3.1. Zakon o zaštiti potrošača

Postupak stvaranja pravnog temelja sustavne politike zaštite potrošača u RH započeo je donošenjem Zakona o zaštiti potrošača iz 2003. godine⁴⁴ čiji je sa-

zation: Soft law instruments and the principled advance of international lawmaking, 2009., str. 1 – 24 (http://works.bepress.com/robert_pate/1 – 5. ožujka 2014.).

³⁹ Belanić, L., *Harmonizacija prava osiguranja u Europskoj uniji s osvrtom na ugovorno pravo osiguranja*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, vol. 60, br. 3, 2010., str. 1364.

⁴⁰ Kao glavna slabost unutarnjeg tržišta osiguranja navodi se nedostatak odredbi sekundarnog prava Unije o ugovoru o osiguranju (*ibid.*, str. 1352).

⁴¹ Predmetni sporazum na snazi je od 1. veljače 2005. godine (više vidjeti u: Narodne novine, Međunarodni ugovori, br. 14/2001).

⁴² Pravni okvir ADR-a u RH stvoren je donošenjem Zakona o arbitraži iz 2001. godine (Narodne novine, br. 88/2001) i Zakona o mirenju iz 2003. godine (Narodne novine, br. 163/2003).

⁴³ Strategija Ministarstva pravosuđa, Razvoj alternativnih načina rješavanja sporova, str. 14, <http://www.mirenje.hr/attachments/article/185/Razvoj%20alternativnih%20načina%20rješavanja%20sporova.pdf> (11. studenoga 2014.).

⁴⁴ Zakon o zaštiti potrošača iz 2003. godine (Narodne novine, br. 96/2003). Navedenim zakonom uređivala se zaštita osnovnih prava potrošača, pa tako i pravo na informiranje te pravo na pravnu zaštitu potrošača (čl. 1. st. 1. pod 3. i 4.).

držajni obim obuhvatio i osigurateljnu djelatnost s obzirom na to da se ugovor o osiguranju sklopljen između osiguratelja i ugovaratelja osiguranja kao fizičke osobe koja sklapa taj ugovor u svrhe koje nisu namijenjene njegovu zanimanju ni njegovoj poslovnoj aktivnosti ili poduzetničkoj djelatnosti smatra potrošačkim ugovorom⁴⁵, a ugovaratelj osiguranja/osiguranik – potrošačem.⁴⁶ Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine⁴⁷ prvi je put definiran pojam alternativnog rješavanja sporova⁴⁸ te je ujedno regulirano područje izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova.⁴⁹ Navedene odredbe stavljene su izvan snage donošenjem Zakona o zaštiti potrošača iz 2014. godine⁵⁰, koji je normirao pravo na informiranje i pravnu zaštitu potrošača⁵¹ pri kupnji proizvoda i usluga (čl. 1. st. 1. t. 3.) te je unutar odredbe čl. 80. st. 1. regulirao ugovor o prodaji financijskih usluga⁵² sklopljen na daljinu⁵³, u koji se može ubrojiti i ugovor o osiguranju od autoodgovornosti u slučajevima kada se on sklapa npr. putem interneta. Važno je upo-

⁴⁵ Vidjeti Matijević, B., *Osiguranje i zaštita potrošača*, Hrvatska pravna revija, br. 1, 2004., str. 37.

⁴⁶ Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovu zanimanju ni njegovoj poslovnoj aktivnosti ili poduzetničkoj djelatnosti (čl. 3. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača iz 2003. godine). Više o opravdanim razlozima prijedloga da se u Zakonu o zaštiti potrošača ne definira jednoznačno pojam potrošača vidjeti u: Baretić, M., *Zaštita potrošača u Europskoj zajednici – I. dio*, Hrvatska pravna revija, br. 7, 2002., str. 98 – 99.

⁴⁷ Zakon o zaštiti potrošača iz 2007. godine (Narodne novine, br. 79/2007).

⁴⁸ Alternativno rješavanje sporova je rješavanje sporova između potrošača i trgovaca nastalih zbog povrede dobrih poslovnih običaja, a radi zaštite svojih prava zajamčenih zakonom i drugim propisima (čl. 3. st. 1.).

⁴⁹ Prema odredbi čl. 57. st. 1. predmetnog zakona propisana je dužnost obavještavanja potrošača (u primjerenom roku prije sklapanja ugovora) o davatelju financijske usluge, usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora te načinu rješavanja sporova. Više o tijelima koja provode izvansudsko rješavanje sporova vidjeti u čl. 130.

⁵⁰ Zakon o zaštiti potrošača iz 2014. godine (Narodne novine, br. 41/2014).

⁵¹ Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti – čl. 5. st. 1. t. 15. Zakona o zaštiti potrošača iz 2014. godine.

⁵² Financijska usluga je bankovna usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, investicijska usluga ili platna usluga (čl. 5. st. 1. t. 3. Zakona o osiguranju – Narodne novine, br. 151/2005, 87/2008, 82/2009, 54/2013, 94/2014, dalje: ZOS).

⁵³ Ugovor na daljinu je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu, pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanja ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije (čl. 5. st. 1. t. 27.).

zoriti na to kako je zakonodavac propisao dužnost trgovca, u razumnom roku prije sklapanja ugovora, obavijestiti potrošača o načinu rješavanja sporova.⁵⁴ U skladu s preporukama EU-a, za RH bilo je nužno uspostaviti sustav izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova te je u tom pogledu za sjednicu Hrvatskog sabora u II. kvartalu 2015. godine planirano donošenje Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova⁵⁵, koji još uvijek nije donesen.

4. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE OSIGURATELJNIH SPOROVA IZ UGOVORA O OBVEZONOM OSIGURANJU OD AUTOODGOVORNOSTI

Na stanje zaštite potrošača u financijskom (osigurateljnom) sektoru u RH⁵⁶ upućuju podaci Svjetske banke iz 2010. godine⁵⁷ na temelju kojih je od svih pitanja vezanih uz zaštitu potrošača i financijsku pismenost u RH kao najslabija karika naveden sustav rješavanja sporova. Prema podacima Svjetske banke iz 2015. godine⁵⁸ 4,5 milijuna stanovnika RH ima oko 8 milijuna polica osiguranja temeljem kojih hrvatski osigurateljni sektor, na godišnjoj razini, ima oko 607.000 odštetnih zahtjeva. Budući da Europska komisija procjenjuje kako bi se u slučaju postojanja učinkovitog i transparentnog izvansudskog sustava rješavanja potrošačkih sporova mogle ostvariti velike financijske uštede, primjena navedenih mehanizama pridonijela bi boljem funkcioniranju jedinstvenog tržišta i uspostavi povjerenja potrošača – ključnih sudionika na jedinstvenom tržištu EU-a. Iako je u većini sporova u RH vrijednost predmeta spora manja od 1.000 eura, mali broj sporova rješava se primjenom ADR-a.⁵⁹ Prema poda-

⁵⁴ Obavijest o načinu rješavanja sporova mora sadržavati naznaku je li predviđen određeni mehanizam izvansudskog rješavanja sporova i naknade štete koji je predviđen ugovorom sklopljenim na daljinu te na koji se način i pod kojim pretpostavkama potrošač može koristiti tim mehanizmom (čl. 85.).

⁵⁵ Tako prema Planu usklađivanja zakonodavstva Republike Hrvatske s pravnom stečevinom Europske unije za 2015. godinu (Narodne novine, br. 25/2015).

⁵⁶ Više o zaštiti potrošača i osiguranju vidjeti u: Matijević, *op. cit.* u bilj. 45, str. 36 – 39.

⁵⁷ The World Bank, Private and Financial Sector Development Department, *Croatia: Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Literacy, vol. 1*, veljača 2010., str. 17 – 23, http://siteresources.worldbank.org/INTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/Croatia_CPFL_Vol1_English.pdf (28. veljače 2015.).

⁵⁸ The World Bank, Private and Financial Sector Development Department, *Croatia: Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Literacy, vol. 2*, veljača 2015., str. 77 – 93, <http://documents.worldbank.org/curated/en/2010/02/16376854/croatia-diagnostic-review-consumer-protection-financial-literacy-vol-2-2> (25. veljače 2015.).

⁵⁹ O primjeni ADR-a u osigurateljnoj industriji vidjeti Frlyer, Saylor, *op. cit.* u bilj. 11, str. 155 – 158.

cima Svjetske banke iz 2010. godine⁶⁰ u RH je bilo ustrojeno devet različitih tijela koja su bila nadležna za odlučivanje o pritužbama i za poduzimanje barem jedne radnje. No, nijedno od tih tijela nije bilo nadležno za razmatranje cijelog predmeta spora i iznalaženje rješenja u interesu potrošača. Iznimke se odnose na:

1. postupanje Hrvatskog ureda za osiguranje
2. ustanovljavanje sustava nadzora zakonitosti poslovanja subjekata nadzora u vezi sa zaštitom potrošača u području financijskih usluga.

Ad 1.) Prema odredbi čl. 272. st. 1. ZOS-a Hrvatski ured za osiguranje (dalje: HUUO)⁶¹ obavlja za svoje članove poslove utvrđene ZOS-om, Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu (dalje: ZOOP)⁶² te drugim propisima, a među njima je i izričito propisano obavljanje poslova izvansudskog rješavanja sporova između osiguranika odnosno ugovaratelja osiguranja odnosno potrošača i društava za osiguranje odnosno ponuditelja usluga osiguranja.⁶³ Statutom HUUO-a utvrđuje se djelatnost, prava i obveze njegovih tijela, uvjeti za primitak i prestanak članstva u HUUO-u i način financiranja (čl. 271. st. 4. ZOS-a).⁶⁴ Navedenim Statutom propisana je nadležnost HUUO-a obavljati poslove izvansudskog rješavanja sporova između osiguranika odnosno ugovaratelja osiguranja odnosno potrošača i društava za osiguranje odnosno ponuditelja usluga osiguranja putem arbitraže, mirenja te institucije pravobraniteljstva na području osiguranja (čl. 10.). Unutar Glave VI. Izvansudsko rješavanje sporova, čl. 18. – 20., uređeno je djelovanje pri HUUO-u: arbitraže, pravobranitelja za osiguranje i mirenja radi osiguravanja izvansudskog rješavanja sporova između društava za osiguranje odnosno reosiguranje te društava za osiguranje i njihovih stranaka.

⁶⁰ The World Bank, *op. cit.* u bilj. 57, str. 17 – 23.

⁶¹ Statut Hrvatskog ureda za osiguranje (tekst dostupan na: www.huoo.hr/download_file.php?file=statut-huo-2006-137sjuo-i-izmjene-i-dopune-01-07-2010, 10. lipnja 2015.). Statut je donesen dana 14. prosinca 2006. godine, a primjenjuje se od 1. siječnja 2007. godine (čl. 22. Statuta Hrvatskog ureda za osiguranje).

⁶² Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (Narodne novine, br. 151/2005, 36/2009, 75/2009, 76/2013, 152/2014).

⁶³ Ova zakonska odredba ostala je nepromijenjena od 2005. godine do danas.

⁶⁴ Ova je odredba unesena Zakonom o izmjenama i dopunama ZOS-a iz 2014. godine s obzirom na to da je do donošenja tog Zakona bila na snazi odredba kojom je bilo propisno da se Statutom Hrvatskog ureda za osiguranje utvrđuje djelatnost i način financiranja. Sadašnja odredba je sadržajno proširena.

Centar za mirenje pri HUO-u⁶⁵ samoorganizacijsko je tijelo za rješavanje sporova iz osiguranja – nacionalna institucija za izvansudsko rješavanje sporova između potrošača i pružatelja financijskih usluga, provodi postupke mirenja kao načina izvansudskog rješavanja osigurateljskih sporova. Pravilnik o radu Centra za mirenje i postupke mirenja pri HUO-u⁶⁶ uređuje mirenje kao jedan od načina izvansudskog rješavanja sporova (riječ je o neformalnom, dobrovoljnom, financijski povoljnom, brzom i učinkovitom rješavanju sporova)⁶⁷ između društava za osiguranje i sudionika te sporove između društava za osiguranje (čl. 4. st. 1.). Temeljem predmetne odredbe mirenje pred HUO-om moguće je samo u slučajevima sporova iz osigurateljskih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona, i to o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje (st. 2.).

Ad 2.) S obzirom na zakonom propisanu ovlast nadzornog tijela da propiše bolji način zaštite prava osiguranika (čl. 267. st. 2. ZOS-a), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: HANFA)⁶⁸ donijela je Pravilnik o postupanju društava za osiguranje s pritužbama osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju⁶⁹, kojim su propisani mehanizmi zaštite prava osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika osiguranja iz ugovora o osiguranju. Navedenim Pravilnikom propisana je obveza društva za osiguranje osigurati pravo na informiranost i zaštitu prava osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju. Na osnovi odredbe čl. 3. st. 5. pod b) Pravilnika podnositelja pritužbe⁷⁰ mora obavijestiti društvo za osigu-

⁶⁵ Centar je osnovan 29. ožujka 2007. godine odlukom HUO-a.

⁶⁶ Pravilnik o radu Centra za mirenje i postupke mirenja pri Hrvatskom uredu za osiguranje (tekst dostupan na: http://www.huo.hr/download_file.php?file=184-uo-tocka-6-2-pravilnik-czm-proci-ceni-tekst.pdf, 10. lipnja 2015.) donesen je od strane HUO-a dana 21. travnja 2011. godine, kada je i stupio na snagu. Ovaj pravilnik stavlja izvan snage Pravilnik o radu Centra za mirenje i postupku mirenja pred Hrvatskim uredom za osiguranje od 29. ožujka 2007. godine.

⁶⁷ Osnovna načela mirenja su dispozitivnost, usmenost, hitnost, ekonomičnost i učinkovitost, fleksibilnost, neformalnost, povjerljivost (<http://www.hup.hr/hrv/centar-za-mirenje/15/>, 25. veljače 2015.).

⁶⁸ Za više o pravnom položaju, ciljevima, načelima i djelokrugu rada Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga vidjeti Zakon o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, br. 140/2005, 154/2011, 12/2012).

⁶⁹ Pravilnik o postupanju društava za osiguranje s pritužbama osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju (Narodne novine, br. 73/2013, 146/2014).

⁷⁰ Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena društvu za osiguranje od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja ili korisnika iz ugovora o osiguranju koja se odnosi na

ranje⁷¹ o pravu na pokretanje postupka za mirno rješavanje spora (primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri HUO-u). Analizom postojećih nadležnosti HANFA-e uviđamo da neke od njezinih ovlasti neizravno doista mogu biti instrument zaštite potrošača (obavljanje poslova nadzora prema sudionicima tržišta), ali HANFA nema ovlasti da povodom tih postupaka odlučuje o imovinskopравnim zahtjevima oštećenih sudionika na tržištu.⁷²

4.1. Izvansudsko rješavanje sporova iz osiguranja prema Zakonu o osiguranju

ZOS je statusno-organizacijski propis kojim su postavljene organizacijske osnove gospodarskog sustava osiguranja u RH.⁷³ Predmetnim zakonom upućuje se na rješavanje potrošačkih sporova izvansudskim putem, čime zakonodavac u smislu odredaba o zaštiti potrošača štiti slabiju ugovornu stranu.⁷⁴ Ugovorne strane moraju iskazati maksimalno povjerenje prije i nakon sklapanja ugovora o osiguranju, a jedan od načina iskazivanja povjerenja je pružanje informacija drugoj ugovornoj stranci.⁷⁵ Obveza informiranja tereti osiguratelja i mora biti izvršena prije sklapanja ugovora o osiguranju.⁷⁶ Prema odredbi čl. 89. st. 1. ZOS-a društva za osiguranje dužna su prije sklapanja ugovora o osiguranju pisano, putem pošte ili elektroničke pošte obavijestiti ugovaratelja

pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju (čl. 2. st. 1. Pravilnika).

⁷¹ Obvezu obavještavanja dužno je izvršiti društvo za osiguranje u odgovoru na pritužbu koji ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe (čl. 3. st. 5. Pravilnika).

⁷² Čulinović Herc, Žunić Kovačević, *op. cit.* u bilj. 19, str. 235.

⁷³ Pavić, D., *Ugovorno pravo osiguranja*, Tectus, Zagreb, 2009., str. 96.

⁷⁴ Matijević, B., *Obveza informiranja ugovaratelja osiguranja i zaštita potrošača*, u: *Novi propisi iz osiguranja - Zakon o osiguranju i Zakon o obveznim osiguranjima u prometu*, Inženjerski biro, Zagreb, 2006., str. 81.

⁷⁵ Belanić, L., *Obveza informiranja i savjetovanja potrošača usluga osiguranja u europskom pravu*, u: *Zbornik radova sa XV. Međunarodnog savjetovanja "Moderno pravo osiguranja: tekuća pitanja i trendovi"*, Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd, 2014., str. 83.

⁷⁶ Više o zaštiti potrošača obavještavanjem o svemu što može imati utjecaj na njihov položaj na tržištu vidjeti u: Baretić, *op. cit.* u bilj. 46, str. 93. Zakonodavno normiranje prethodnog informiranja u smislu odredaba ZOS-a sadržajno je znatno uže u odnosu na predugovorne obavijesti u smislu odredaba Zakona o zaštiti potrošača iz 2014. godine (više o tome u bilješci pod 70).

osiguranja (među ostalim) i o načinu rješavanja sporova osiguranika.⁷⁷ Obavijest o načinu rješavanja sporova i primjenjivom pravu važna je zbog osiguranja ispravnog razumijevanja pravnih posljedica ugovornog odnosa u koji ulazi i način rješavanja eventualnih sporova.⁷⁸ Ova odredba ima za cilj omogućiti izvansudsko rješavanje osigurateljnih sporova mirnim putem te u tom kontekstu možemo zaključiti kako je obveza obavještavanja temeljni institut europskopravne zaštite potrošača.⁷⁹ Odgovarajuće informacije ili obavijesti imaju funkciju osigurati jasnoću podataka i sadržaja ugovora, kontrolu poštenja u ugovornim odnosima, donošenje racionalne i informirane odluke o sklapanju ugovora te, najvažnije, osigurati zaštitu prave volje ugovornih stranaka.⁸⁰ U tom cilju predugovorna obveza informiranja predstavlja osnovnu mjeru zaštite osiguranikovih prava.⁸¹

Rješavanje sporova osiguranika propisano je odredbom čl. 273. ZOS-a⁸², na temelju koje su društva za osiguranje dužna uspostaviti postupak izvansudskog rješavanja sporova između osiguranika, odnosno ugovaratelja osiguranja, odnosno potrošača i društava za osiguranje, odnosno ponuditelja osiguranja. Na taj je način zakonodavac propisao obvezu osiguratelja na uspostavljanje izvansudskog postupka rješavanja sporova. Također je dužnost društva za osiguranje objaviti informaciju o načinu postupka izvansudskog rješavanja sporova u uvjetima osiguranja koji su sastavni dio ugovora o osiguranju.⁸³ Zakonom

⁷⁷ Riječ je o novijoj odredbi unesenoj Zakonom o izmjenama i dopunama ZOS-a iz 2014. godine kojom se detaljnije (informiranje putem pošte ili elektroničke pošte) normira osigurateljova dužnost informiranja ugovaratelja osiguranja kod sklapanja ugovora o osiguranju.

⁷⁸ Keglević, A., *Obveza obavještavanja kao instrument zaštite potrošača s posebnim osvrtom na potrošački ugovor o osiguranju*, Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse, br. 10, 2012., str. 420 – 421.

⁷⁹ Potrošač je svaka fizička osoba koja ima prava i obveze po ugovoru o osiguranju iz čl. 3. ZOS-a (dakle, ugovora o neživotnom i životnom osiguranju, odnosno reosiguranju, osim obveznih socijalnih osiguranja) te korisnik usluga posredovanja u osiguranju i reosiguranju i zastupanja u osiguranju – čl. 267. st. 1. ZOS-a. Bitno je uočiti kako je osigurateljno poimanje potrošača znatno šire u odnosu na sadržajni pojam potrošača temeljem Zakona o zaštiti potrošača (više o tome u bilješkama pod 55, 58, 67).

⁸⁰ Keglević, *op. cit.* u bilj. 78, str. 412.

⁸¹ Detaljnije o osnovnim funkcijama koje ispunjava osigurateljova predugovorna obveza obavještavanja vidjeti u: Keglević, A., *Zaštita osiguranika pojedinca kod ugovora o osiguranju, Otvorena pitanja i dvojbe*, Zbornik Pravnog fakulteta u Rijeci, vol. 34, br. 1, 2013., str. 217.

⁸² Ova odredba implementirana u ZOS-u iz 2005. godine nije mijenjana do danas.

⁸³ Čl. 273. st. 2. ZOS-a.

o izmjenama i dopunama ZOS-a iz 2014. godine jasnije je propisana zaštita potrošača u području financijskih usluga. Naime, prema odredbi čl. 268. st. 1. ZOS-a potrošač ima pravo podnijeti pisani prigovor društvu za osiguranje s kojim je sklopio ugovor o osiguranju ako se društvo za osiguranje ne pridržava ugovorenih uvjeta. Društvo za osiguranje dužno je odgovoriti potrošaču na pisani prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora (st. 2.). Ako je potrošač nezadovoljan odgovorom ili rješenjem društva za osiguranje na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti nadzorno tijelo⁸⁴, koje je dužno pisanim putem odgovoriti potrošaču najkasnije u roku od tri mjeseca od dana primitka obavijesti.

4.1.1. Zakon o osiguranju u primjeni nakon 1. siječnja 2016. god.

Dana 6. ožujka 2015. godine donesen je novi Zakon o osiguranju⁸⁵ (dalje: ZOS/2015), čiji veći dio odredaba (pa i one koje se odnose na zaštitu potrošača) stupaju na snagu 1. siječnja 2016. godine.⁸⁶ ZOS/2015 uspostavlja novi regulatorni okvir osigurateljne djelatnosti te predlaže višu razinu zaštite potrošača. Unutar Glave XX., poglavlja I. (Opće odredbe o zaštiti zainteresiranih osoba i promidžbenim aktivnostima), ZOS/2015 propisuje zaštitu prava osiguranika normirajući kao zainteresirane osobe u smislu ZOS/2015 potrošače, tj. sve fizičke osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru iz osiguranja od odgovornosti za upotrebu motornog vozila koje pokriva sve vrste odgovornosti koje proizlaze iz upotrebe motornih vozila na vlastiti pogon, uključujući i odgovornost prijevoznika.⁸⁷ Dakle, očita je primjena predmetnih odredaba i na potrošača u smislu odredaba o osiguranju vlasnika vozila od odgovornosti za štetu nanese trećim osobama – osiguranje od autoodgovornosti. Odredbom čl. 377. ZOS/2015 pravno je normirana dužnost društva za osiguranje uspostaviti sljedeće izvansudske postupke rješavanja sporova:

⁸⁴ Pravo na podnošenje obavijesti potrošač ima i u slučaju kada društvo za osiguranje nije izvršilo svoju obvezu da u roku od 15 dana od zaprimanja pisanog odgovora odgovori potrošaču na pisani prigovor.

⁸⁵ Zakon o osiguranju (Narodne novine, br. 30/2015).

⁸⁶ Sadržajno manji dio odredaba stupio je na snagu već 1. travnja 2015. godine (pojedine odredbe o tehničkim pričuvama; o određivanju i razvrstavanju vlastitih sredstava; o obliku osnovnog potrebnog solventnog kapitala; pojedine odredbe o izračunu potrebnog solventnog kapitala i dr.), dok će pojedine odredbe stupiti na snagu 1. srpnja 2015. godine (o uvjetima solventnosti grupe i dr.) – više vidjeti u čl. 464. ZOS/2015.

⁸⁷ Vidi čl. 7. st. 1. t. 10. ZOS/2015.

- a) izvansudske postupke rješavanja sporova po pritužbama potrošača (u smislu odredbe čl. 377. st. 1. ZOS/2015)
- b) izvansudske postupke rješavanja sporova po prigovorima oštećenika u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu (u smislu odredbe čl. 377. st. 2. ZOS/2015).

Ad a) Potrošač u smislu odredbe čl. 375. st. 1. t. 1. ZOS/2015 ima pravo podnijeti pritužbu društvu za osiguranje u odnosu na pružanje usluga osiguranja, odnosno u odnosu na izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju.⁸⁸

Ad b) Oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu imaju pravo podnijeti prigovor društvu za osiguranje u izvansudskom postupku rješavanja sporova.⁸⁹

U izvansudskom postupku rješavanja sporova (po pritužbama potrošača ili po prigovorima oštećenika u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu) društvo za osiguranje dužno je odgovoriti na pritužbu odnosno prigovor u roku od 15 dana od dana njihova zaprimanja.⁹⁰ Ako potrošači, u smislu odredbe čl. 375. st. 1. t. 1. ZOS/2015, i oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu smatraju da društvo za osiguranje ne postupa u skladu sa svojim obvezama, moći će o tome podnijeti predstavku HANFA-i, koja će u slučaju utvrđivanja da ne postoje uvjeti za pokretanje postupka po službenoj dužnosti, o tome obavijestiti podnositelja predstave odmah ili najkasnije u roku od 30 dana od završene provjere navoda iz predstave (čl. 378. st. 3. i 4. ZOS/2015).

Važnu novinu ZOS/2015 sadržava u odnosu na Glavu XX., poglavlje II. (Informacije ugovaratelju osiguranja), propisujući dužnost društva za osiguranje da prije sklapanja ugovora o osiguranju (dakle, ne više po uzoru na rješenje iz 2014. godine “pisano, putem pošte ili elektroničke pošte, obavijestiti ugovaratelja osiguranja”) preda ugovaratelju osiguranja ili mu dostavi poštom ili elektroničkom poštom pisanu obavijest o relevantnim informacijama – čl. 380. ZOS/2015. Autori naglašavaju kako novo zakonsko rješenje ne navodi dužnost društva za osiguranje da prije sklapanja ugovora o osiguranju obavijesti ugovaratelja o načinu rješavanja sporova ugovornih strana uzimajući u obzir da je predmetna odredba zapravo sadržavala obavijest o izvansudskom načinu rješavanja sporova. Novim rješenjem ZOS/2015 propisuje dužnost društva za osiguranje da prije sklapanja ugovora o osiguranju ugovaratelju osiguranja preda ili dostavi pisanu obavijest putem pošte ili elektroničke pošte (među

⁸⁸ Čl. 378. st. 1. ZOS/2015.

⁸⁹ Čl. 378. st. 1. ZOS/2015.

⁹⁰ Čl. 378. st. 2. ZOS/2015.

ostalim) o informacijama o postupku rješavanja pritužbi u vezi s ugovorima, uključujući adresu za primanje pritužbi te informacije o tijelu nadležnom za rješavanje pritužbe.⁹¹

4.2. Izvansudsko rješavanje sporova iz ugovora o osiguranju od autoodgovornosti prema odredbama Zakona o obveznim osiguranjima u prometu

Obvezna osiguranja u prometu u RH u potpunosti su regulirana ZOOP-om. Riječ je o osiguranjima u kojima izrazito dolazi do izražaja opći interes da se sustavom obveznih osiguranja zaštite treće osobe – nedužne žrtve, te da se zakonski uredi obveznopravni odnos iz osiguranja od odgovornosti u kojima se kao subjekt, osim osiguranika i osiguratelja, javlja i treća osoba (žrtva).⁹² Obvezno osiguranje vlasnika vozila od odgovornosti za štete nanese trećim osobama (osiguranje od autoodgovornosti) najstarija je vrsta obveznog osiguranja.⁹³ Donošenjem ZOOP-a i uvrštavanjem osiguranja od autoodgovornosti kao vrste obveznog osiguranja u prometu izvršeno je usklađivanje nacionalnog zakonodavstva s odredbama europskog prava obveznog osiguranja od autoodgovornosti. Od trenutka kad je osiguranje od odgovornosti postalo obvezno težište se sa zaštite štetnika (osiguranika) pomaknulo na oštećenika.⁹⁴

Prema odredbi čl. 22. ZOOP-a vlasnik vozila dužan je sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju uporabom vozila može nanijeti trećim osobama zbog smrti, tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja, uništenja ili oštećenja stvari. Sastavni dio osigurateljeve obveze temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju predstavlja i provođenje postupka naknade štete. ZOOP uređuje postupak rješavanja odštetnih zahtjeva iz ugovora o osiguranju od autoodgovornosti propisivanjem rokova za obradu i isplatu odštetnih zahtjeva kao najvažnijim mehanizmom oštećenikove zaštite. Prema odredbi čl. 12. ZOOP-a odgovorni osiguratelj dužan je u roku od 60 dana⁹⁵ od dana primitka

⁹¹ Čl. 380. st. 1. pod 8. ZOS/2015.

⁹² Pavić, *op. cit.* u bilj. 73, str. 94.

⁹³ Više o povijesnom razvoju osiguranja od autoodgovornosti vidjeti u: Ćurković, M., *Komentar Zakona o obveznim osiguranjima u prometu*, Inženjerski biro, Zagreb, 2013., str. 12 – 13.

⁹⁴ *Ibid.*, str. 8.

⁹⁵ Rok od 60 dana (od dana primitka odštetnog zahtjeva unutar kojeg je osiguratelj dužan utvrditi osnovanost i visinu tog zahtjeva te dostaviti podnositelju zahtjeva obrazloženu ponudu za naknadu štete ili utemeljeni odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva) unesen je Zakonom o izmjenama i dopunama ZOOP-a iz 2013.

odštetnog zahtjeva⁹⁶ utvrditi osnovanost i visinu toga zahtjeva te dostaviti podnositelju zahtjeva:

1. obrazloženu ponudu za naknadu štete, ako su odgovornost za naknadu štete te visina štete nesporne, ili
2. utemeljen odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva u slučaju ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporne.⁹⁷

Samo u slučajevima ako odgovorni osiguratelj u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva⁹⁸ oštećenoj osobi ne dostavi obrazloženu ponudu

godine (Narodne novine, br. 76/2013). Važno je uočiti kako je do donošenja predmetnog zakona bio propisan rok od 14 odnosno 30 dana. Četvrta direktiva o osiguranju od autoodgovornosti (Directive 2000/26/EC of the European Parliament and of the Council of 16 May 2000 on the approximation of the laws of the Member States relating to insurance against civil liability in respect of the use of motor vehicles, Official Journal of the European Union L181, 20. srpnja 2000., str. 65 – 74) propisuje rok od tri mjeseca (90 dana) unutar kojeg je odgovorni osiguratelj dužan utvrditi osnovanost i visinu odštetnog zahtjeva. Rok od 90 dana u svoja zakonodavstva uvode sve države članice EU-a (više vidjeti u: Lui, A., *Obvezna osiguranja prema Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu*, u: *Novi propisi iz osiguranja*, Inženjerski biro, Zagreb, 2006., str. 137).

⁹⁶ Prema stavovima osiguravajućih društava predmetna odredba omogućava sudovima samovoljno tumačenje s obzirom na to da iz nje proizlazi dužnost osiguratelja odlučiti o odštetnom zahtjevu čak i kada je on potpuno nekompletiran, tj. nedokumentiran (više o tome u presudi Visokog prekršajnog suda Republike Hrvatske Gž-4986/12 od 16. listopada 2014. godine). Detaljnije o sudskoj praksi temeljem ovog pravnog pitanja u bilješci pod 120.

⁹⁷ Čl. 12. ZOOP-a usklađen je s Direktivom 2009/103 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. u odnosu na osiguranje od građanskopravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila i izvršenje obveze osiguranja od takve odgovornosti (Directive 2009/103/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 relating to insurance against civil liability in respect of the use of motor vehicles, and the enforcement of the obligation to insure against such liability, Official Journal of the European Union, L263, 7. listopada 2009., str. 11 – 31). Važno je iznijeti stav HANFA-e kako su osiguratelji dužni nakon primitka odštetnog zahtjeva u obrazloženoj ponudi odnosno utemeljenom odgovoru obvezno navesti i uputu o izvansudskom rješavanju sporova (više o tome vidjeti u mišljenju i tumačenju HANFA-e od 29. travnja 2010. godine, materijal dostupan na: www.hanfa.hr/getfile/12125/3-web-OS-29-04-2010.pdf, 29. svibnja 2015.).

⁹⁸ S obzirom na skraćivanje roka za utvrđivanje osnovanosti i visine odštetnog zahtjeva (u odnosu na europska rješenja) u osigurateljnoj praksi prevladava mišljenje kako bi predmetni rok trebao početi teći od dana primitka dokumentiranog odštetnog zahtjeva. U tom kontekstu autori iznose rješenje HANFA-e, klasa: UP/I-041-02/08-03/17, od 6. studenog 2009. godine, kojim se u odnosu na neposredan nadzor nad poslovanjem društva X (predmet nadzora bio je pregled poslovanja društva radi

za naknadu štete, odnosno utemeljeni odgovor – oštećena osoba može protiv odgovornog osiguratelja podnijeti tužbu. Tužba podnesena prije proteka navedenog roka smatrat će se preuranjenom (čl. 12. st. 2.).⁹⁹ Odredbe čl. 12. st.

utvrđenja posluje li društvo u skladu s odredbama čl. 12. ZOOP-a) utvrdilo da predmetno društvo (u razdoblju od 1. srpnja 2007. do 30. lipnja 2008.) nije postupilo u skladu s odredbom čl. 12. ZOOP-a, tj. da kao odgovorni osiguratelj u slučaju neimovinske štete najkasnije u roku od 30 dana, a u slučaju imovinske štete najkasnije u roku od 14 dana od dana podnošenja odštetnih zahtjeva oštećenim osobama dostavlja utemeljeni odgovor, ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporni, te da u istim rokovima u slučaju nemogućnosti utvrđenja visine konačnog iznosa štete isplaćuje iznos nespornog iznosa naknade štete kao predujam. Ovdje je riječ o tome da je HANFA javno objavila informaciju o nekorektnim postupcima osiguratelja. U odnosu na predmetno rješenje HANFA-e tužitelj (osiguratelj) pokrenuo je upravni spor osporavajući zakonitost rješenja HANFA-e. Tužitelj je tvrdio da se rokovi propisani čl. 12. ZOOP-a ne mogu računati od dana podnošenja odštetnog zahtjeva, već isključivo od dana podnošenja potpunog i potrebnim ispravama potkrijepljenog odštetnog zahtjeva. U odgovoru na tužbu tuženo tijelo je tvrdilo da su odredbe čl. 12. st. 1. i 3. ZOOP-a kogentne naravi te da je smisao st. 1. onemogućiti društvo za osiguranje da bezrazložno oteže s naknadom štete oštećenoj osobi jer smisao predmetnih odredbi nije nametanje svakojakih obveza oštećenoj osobi izvan zakonskih rokova, i to proizvoljno po jačoj strani građanskopravnog odnosa. Tuženo tijelo je tvrdilo da je svrha odredbi čl. 12. ZOOP-a spriječiti samovoljno postupanje društva za osiguranje i zaštititi “slabiju stranu” u građanskopravnom odnosu – oštećenika. U obrazloženju presude sud je ocijenio da se ne može ocijeniti osnovanim tužiteljev navod da je poduzeo sve potrebne radnje kako bi udovoljio zakonskoj obvezi, ali da zbog pasivnosti oštećenika koji nisu dostavili kompletirane i dostatno dokumentirane odštetne zahtjeve nije bio u mogućnosti postupiti u skladu sa zakonom. Također, tužiteljeva tvrdnja da je tuženo tijelo pogrešno primijenilo odredbu čl. 12. ZOOP-a, jer se ona treba tumačiti na način da propisani rokovi počinju teći od dana dostave dokumentiranog odštetnog zahtjeva, u cijelosti je neosnovana. Naime, citirane odredbe određene su i jasne te *propisani rokovi počinju teći prvi sljedeći dan poslije primitka odštetnog zahtjeva, a ne od dana kad je osiguratelj primio u cijelosti dokumentiran odštetni zahtjev*. Stoga je osiguratelj dužan u propisanim rokovima donijeti odluku o odštetnom zahtjevu i o toj odluci pisano obavijestiti oštećenu osobu. Zbog svega navedenog tužba je odbijena – Visoki upravni sud RH, Poslovni broj: Us-13695/2009-4, 28. studenoga 2012. godine. Upućujemo i na mišljenje i tumačenje HANFA-e od 29. travnja 2010. godine (materijal dostupan na: www.hanfa.hr/getfile/12125/3-web-OS-29-04-2010.pdf, 29. svibnja 2015.) kojim se navodi kako rokovi za postupanje po primljenom odštetnom zahtjevu, propisani čl. 12. ZOOP-a, počinju teći prvi sljedeći dan poslije dana primitka odštetnog zahtjeva, a ne od dana kada je osiguratelj primio u cijelosti dokumentiran odštetni zahtjev, stoga obvezu po čl. 12. ZOOP-a osiguratelj ne može ni odgoditi (npr. do završetka prekršajnog ili kaznenog postupka i sl.), nego je dužan u propisanom roku donijeti odluku o odštetnom zahtjevu i o toj odluci u formi obrazložene ponude, odnosno utemeljenog odgovora pisano obavijestiti oštećenu osobu.

⁹⁹ Institut preuranjenosti tužbe predviđen je u cilju smanjenja opterećenja sudova i davanja šanse osigurateljima da u mirnom postupku riješe predmet u slučajevima

2. odnose se samo na slučaj kad se oštećeni obratio osiguratelju s odštetnim zahtjevom: u tom slučaju ne bi smio podnijeti tužbu prije nego protekne zakonom propisani rok u kojem je osiguratelj dužan riješiti odštetni zahtjev.¹⁰⁰ Prema stajalištu sudova nema propisane obveze da se oštećeni prije utuženja mora obratiti odštetnim zahtjevom osiguratelju, dakle nema procesne pretpostavke za preuranjenost tužbe.¹⁰¹ Prema prvim iskustvima u primjeni ZOOA, stara praksa će se nastaviti, što znači da rokovi propisani za mirno rješavanje odštetnog zahtjeva u izvansudskom postupku, određeni kao obvezni za osiguratelja, nisu postigli željeni učinak jer su za drugu stranku obveznopravnog odnosa ustvari fakultativni i bez sankcije preuranjenosti tužbe.¹⁰²

Prethodno podnošenje odštetnog zahtjeva osiguratelju u našem pravnom sustavu nije procesna pretpostavka za pokretanje parničnog postupka protiv odgovornog osiguratelja, već je zakonom propisani način rješavanja spora bez intervencije suda.¹⁰³ S obzirom na to da se oštećenik nije dužan prije podnošenja tužbe za naknadu štete obratiti odgovornom osiguratelju s odštetnim zahtjevom, navedena zakonska odredba kojom se nastojalo postići mirno rješavanje odštetnog zahtjeva u izvansudskom postupku zapravo će i dalje pridonositi povećanju opterećenja sudskog aparata zbog velikog broja sudskih postupaka.¹⁰⁴ Iako bi prvenstveni cilj ZOOA-a trebao biti pridonosenje većoj

ako bi oštećenik podnio tužbu prije isteka zakonom propisanog roka ili ako se uopće ne bi javio osiguratelju prije podnošenja tužbenog zahtjeva (Ćurković, M., *Napokon zakon koji priprema struka*, <http://www.svijetosiguranja.hr/hr/clanak/2012/3/napokon-zakon-koji-priprema-struka>, 2., 23. veljače 2015.).

¹⁰⁰ Ćurković, M., *Mora li se oštećeni prije tužbe obratiti osiguratelju?* (materijal dostupan na: <http://burza.com.hr/novac/osiguranje/2007/08/070816.mora.li-se-ostećeni-prije-tuzbe-obratiti-osiguratelju/>, 28. veljače 2015.). Autori upućuju na presudu Trgovačkog suda u Osijeku, broj: 1/P-98/2013-34 od 14. siječnja 2015. godine, u kojoj je odlučeno kako s obzirom na činjenice: a) u prometnoj nesreći 9. siječnja 2013. godine oštećeniku je oštećeno teretno motorno vozilo; b) štetnik posjeduje policu obveznog osiguranja od AO, c) istog dana oštećenik prijavljuje štetu i podnosi odštetni zahtjev osiguratelju, ali osiguratelj ne odgovara unutar zakonom propisanog roka (u navedeno vrijeme na snazi je bio ZOOA iz 2005. godine s izmjenama i dopunama iz 2009. godine) od 14 dana (imovinska šteta) od podnošenja odštetnog zahtjeva – sud presuđuje kako je iz navedenih razloga utvrđeno da je tužitelj imao osnove podnijeti tužbu koja je zaprimljena kod Trgovačkog suda 29. siječnja 2013. godine te se stoga ne može smatrati da je tužba bila preuranjena kako je tvrdio tuženik.

¹⁰¹ Ćurković, *op. cit.* u bilj. 93, str. 77.

¹⁰² *Ibid.*, str. 78.

¹⁰³ Pavić, *op. cit.* u bilj. 73, str. 79.

¹⁰⁴ Prema službenim podacima HUU-a društva za osiguranje u RH u prosjeku svake godine evidentiraju po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti 105.000

zaštiti žrtava prometnih nesreća, instituti mirnog rješavanja sporova u izvansudskom postupku, kao i preuranjenosti tužbe, trebali su pridonijeti smanjenju broja sudskih postupaka i rasterećenju sudova rješavanjem većeg broja sporova u izvansudskom postupku.

4.3. Izvansudski postupci rješavanja sporova prema uvjetima osiguranja

Uvjeti osiguranja su skup klauzula kojima se detaljno uređuju odnosi između osiguratelja i osiguranika iz ugovora o osiguranju.¹⁰⁵ Iako su uvjeti osiguranja prije svega izraz volje jedne ugovorne strane – osiguratelja, smatra se da ih druga ugovorna strana – ugovaratelj osiguranja prihvatom konstitutivno i dragovoljno čini sadržajem ugovora.¹⁰⁶ Uvjeti osiguranja su zakon među strankama (*lat. lex inter partes*).¹⁰⁷ No, uvjeti osiguranja nisu samo izvor prava za ugovorne stranke, već imaju pravni učinak i u odnosu na treće osobe – oštećenike.

Pravnoj sigurnosti na hrvatskom osigurateljnom tržištu u većoj se mjeri pridonijelo standardizacijom uvjeta osiguranja opravdanim razlozima bolje zaštite potrošača, brzine sklapanja poslova, višeg stupnja kulture osiguranja i dr.¹⁰⁸ No, liberalizacija uvjeta osiguranja obveznih osiguranja u prometu započela je 1. siječnja 2008. godine, kada su osiguratelji ponovno mogli samostalno i slobodno donositi uvjete osiguranja i premijski sustav za obvezna osiguranja u prometu, sve u skladu pravilima struke i zahtjevima tržišta osiguranja po uzoru na europski model.¹⁰⁹ Neobvezujuće ogledne (standardne) uvjete za obvezno osiguranje od autoodgovornosti, koje je utvrdio HUUO 2008. godine,

novih odštetnih zahtjeva, a u obradi prosječno imaju 150.000 odštetnih zahtjeva. Godišnje se riješi prosječno 105.000 odštetnih zahtjeva. Svake godine društva za osiguranje zaprimaju prosječno 10.000 novih tužbi za naknadu štete po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti te stoga dolazi do opterećenja sudova s obzirom na to da generiraju najmanje oko 60.000 parničnih rasprava uz prosječan rok vođenja parničnog postupka do četiri godine. Na kraju svake godine od prosječno neriješenih 45.000 odštetnih zahtjeva oko 20.000 odnosi se na nezavršene sudske postupke s neizvjesnom konačnom sudskom odlukom i neizvjesnim konačnim financijskim efektom (tako prema podacima s <http://www.mfin.hr/hr/zakon-o-obveznim-osiguranjima-u-prometu-informacija-za-novinare>, 28. veljače 2015.).

¹⁰⁵ Andrijašević, S.; Račić Žlibar, T., *Rječnik osiguranja*, Masmedia, Zagreb, 1997., str. 443.

¹⁰⁶ Šulejić, P., *Pravo osiguranja*, Misao, Novi Sad, 1992., str. 51.

¹⁰⁷ Ćurković, M., *Obvezna osiguranja u prometu*, Inženjerski biro, Zagreb, 2007., str. 30.

¹⁰⁸ Više vidjeti u: Pavić, D., *Hrvatsko pravo pomorskog osiguranja – danas i sutra*, Pravo i porezi, br. 9, 2000., str. 19.

¹⁰⁹ Više o kontroli uvjeta osiguranja od strane HANFA-e vidjeti u čl. 10. ZOOP-a.

unatoč svojoj neobveznosti, osiguratelji su prihvatili kao vlastite i predavali ugovarateljima osiguranja pod vlastitim imenom, pa su tekstovi uvjeta svih osiguratelja u to vrijeme bili sasvim identični.¹¹⁰ S obzirom na funkciju uvjeta osiguranja da se na tipizirani način sklapaju poslovi osiguranja i tako osigura jednoobraznost sadržaja ugovornog odnosa i brzina njihova sklapanja¹¹¹, uniformiranost osigurateljnopravnog odnosa ostvaruje se i odredbama o načinu izvansudskog rješavanja spora – normama koje čine sastavni dio uvjeta za obvezna osiguranja u prometu.¹¹²

Analizom uvjeta obveznog osiguranja od autoodgovornosti većeg broja osiguravajućih društava u RH¹¹³ autori su utvrdili kako je pitanje izvansudskog rješavanja sporova normirano na način da sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju svoje moguće sporove s osigurateljem (koji proizlaze ili su u vezi s predmetnim ugovorom o osiguranju) nastoje riješiti sporazumno, tj. mirnim putem¹¹⁴, sukladno pravilima postupka osiguratelja

¹¹⁰ Ćurković, M., *Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti na liberaliziranom tržištu osiguranja*, u: *Zbornik radova: Dani hrvatskog osiguranja 2014.*, Hrvatski ured za osiguranje, Zagreb, 2014., str. 230.

¹¹¹ Pavić, D., *Pravna vrela ugovora o osiguranju (2. dio)*, Svijet osiguranja, br. 2, 2003., str. 35.

¹¹² Prema odredbi čl. 8. st. 4. ZOOP-a uvjetima za osiguranje utvrđuju se odnosi između ugovornih strana koji nisu ili nisu u potpunosti utvrđeni ZOOP-om.

¹¹³ Uvjeti za obvezno osiguranje od autoodgovornosti, Croatia osiguranje, u primjeni od 26. studenog 2013. godine (dalje: Uvjeti za obvezno osiguranje od autoodgovornosti – Croatia osiguranje); Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, HOK osiguranje, u primjeni od 16. veljače 2015. godine (dalje: Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – HOK osiguranje); Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, 303-1113, Allianz, nema naznaku od kada se primjenjuju (dalje: Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Allianz); Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, AO10-1312, Izvor osiguranje, u primjeni od 20. prosinca 2013. godine (dalje: Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Izvor osiguranje); Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, 110-0108, Generali osiguranje, nema naznaku od kojeg se dana primjenjuju (dalje: Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Generali osiguranje); Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, UO-043-14-01, Wiener osiguranje, u primjeni od 14. studenoga 2014. godine (dalje: Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Wiener osiguranje).

¹¹⁴ Samo tri osiguratelja određuju da je riječ o mirnom rješavanju sporova (više u čl. 15. st. 1. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Izvor osiguranje; čl. 14. st. 1. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Generali osiguranje; čl. 14. st. 8. t. 1. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Allianz).

o izvansudskom rješavanju sporova.¹¹⁵ Sastavni dio klauzule o obaviještenosti ugovaratelja osiguranja čini i odredba o rješavanju sporova. Naime, prije ugovaranja osiguranja osiguratelj je dužan obavijestiti ugovaratelja osiguranja o izvansudskom rješavanju sporova.¹¹⁶ Riječ je o izvršenju obveze informiranja ugovaratelja osiguranja propisane u čl. 89. ZOS-a i inkorporiranju predmetnih informacija u uvjete osiguranja.¹¹⁷

Autori zaključuju kako su osiguratelji različito normirali provođenje izvansudskog postupka rješavanja sporova ovisno o činjenici je li riječ o podnošenju prigovora ili pritužbe. Tako, osiguratelji propisuju pravo ugovaratelja osiguranja, osiguranika ili oštećenika na podnošenje prigovora (prava na podnošenje prigovora ili obavijesti zainteresirane osobe)¹¹⁸ ako nisu zadovoljni odlukom osiguratelja¹¹⁹, odnosno prava na podnošenje pritužbe.¹²⁰ Prigovor se podnosi povjerenstvu osiguratelja za rješavanje prigovora koje je dužno podноситelju prigovora u roku od 15 dana¹²¹ dostaviti pisanu odluku o prigovoru.¹²² Pravo

¹¹⁵ Čl. 15. st. 1. Uvjeta za obvezno osiguranje od autoodgovornosti – Croatia osiguranje; čl. 15. st. 1. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – HOK osiguranje; čl. 13. st. 1. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Allianz; čl. 14. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Wiener osiguranje.

¹¹⁶ Tako prema čl. 15. st. 2. Uvjeta za obvezno osiguranje od autoodgovornosti – Croatia osiguranje; čl. 14. st. 8. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Allianz.

¹¹⁷ Ćurković, *op. cit.* u bilj. 107, str. 233.

¹¹⁸ Tako prema odredbi čl. 14. st. 2. i 3. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Wiener osiguranje (prigovor ili obavijest podnosi se pisanim podneskom ili usmeno – u slučaju davanja usmene obavijesti potrebno je napisati pisanu zabilježbu).

¹¹⁹ Čl. 15. st. 2. Uvjeta za obvezno osiguranje od autoodgovornosti – Croatia osiguranje; čl. 15. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Izvor osiguranje; čl. 14. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Generali osiguranje.

¹²⁰ Pravo na podnošenje pritužbe regulirano je odredbom čl. 15. st. 2. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – HOK osiguranje, čl. 14. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Allianz. Zanimljivo je da je Uvjetima za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti Generali osiguranja normirano i pravo na podnošenje prigovora i pravo na podnošenje pritužbe.

¹²¹ Prema odredbi čl. 15. st. 4. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Izvor osiguranje, o prigovorima odlučuje drugostupanjska komisija koja je dužna dostaviti odgovor suprotnoj strani najkasnije osam dana od dana zaprimanja.

¹²² Čl. 15. st. 2. Uvjeta za obvezno osiguranje od autoodgovornosti – Croatia osiguranje; čl. 14. st. 4. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Generali osiguranje.

na podnošenje pritužbe odnosi se na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju. Navedena pritužba podnosi se usmeno na zapisnik društva, pismenim putem na adresu sjedišta društva, putem faksa ili na adresu e-pošte u roku od 15 dana od primitka odluke na koju se pritužba odnosi ili od dana saznanja za razlog pritužbe.¹²³ Društvo je dužno u roku od 15 dana pismenim putem odgovoriti na pritužbu s uputom o daljnjim mogućnostima¹²⁴, a iznimno, kada se odgovor ne može dati u roku, osiguratelj je dužan obavijestiti podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će istraga osiguratelja vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu.¹²⁵

Ako spor nije riješen u izvansudskom postupku kod osiguratelja, svaka od stranaka u sporu može predložiti drugoj strani pokretanje postupka mirenja pri Centru za mirenje HUO ili drugoj organizaciji za mirenje.¹²⁶ Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegova valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu – mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u RH (HUO, Hrvatska gospodarska komora ili Hrvatska udruga poslodavaca).¹²⁷ Samo u slučajevima ako sporovi neće biti riješeni mirenjem u roku od 60 dana od dana podnošenja prijedloga za pokre-

¹²³ Čl. 15. st. 2. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – HOK osiguranje; čl. 14. st. 8. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Allianz; čl. 14. st. 2. – 5. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Generali osiguranje.

¹²⁴ Čl. 15. st. 3. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – HOK osiguranje; čl. 14. st. 8. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Allianz.

¹²⁵ Predmetnu odredbu sadržavaju samo Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Generali osiguranje (čl. 14. st. 7.).

¹²⁶ Čl. 15. st. 3. Uvjeta za obvezno osiguranje od autoodgovornosti – Croatia osiguranje; čl. 15. st. 4. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – HOK osiguranje; čl. 13. st. 2. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Allianz.

¹²⁷ Čl. 15. Uvjeta za obvezno osiguranje od autoodgovornosti – Croatia osiguranje; čl. 14. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Allianz. Prema odredbi čl. 15. st. 5. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Izvor osiguranje, mirenje se može obaviti pred, primjerice, Hrvatskom gospodarskom komorom ili Hrvatskom udrugom poslodavaca (ne propisuje se izričito i pred HUO-om). Isto tako, prema odredbi čl. 14. st. 5. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Generali osiguranje, mirenje se može izvršiti, primjerice, pri Centru za mirenje HUO-a ili drugoj organizaciji za mirenje.

tanje postupka mirenja ili u drugom roku o kojem se stranke dogovore, stranke će biti ovlaštene pokrenuti sudski postupak.¹²⁸

5. ZAKLJUČAK

Izvensudsko rješavanje sporova je učinkovit mehanizam alternativnog načina rješavanja sporova, tj. rješavanja sporova izvan državnih sudova. Preopterećenost pravosudnog sustava, složenost, neekonomičnost i dugotrajnost sudskih postupaka (redovitog puta pravne zaštite) dodatno naglašavaju sve prednosti izvensudskog rješavanja osigurateljnih sporova zbog fleksibilnosti, manje financijske opterećenosti (troškova), neformalnosti, brzine, neobvezatnosti i povjerljivosti tog postupka. Zbog pozitivnih učinaka na funkcioniranje gospodarstva model izvensudskog rješavanja sporova predstavlja odgovarajuću alternativu klasičnom suđenju. Među najpogodnije sporove za izvensudsko rješavanje ubrajamo trgovačke sporove. Poticanje izvensudskog rješavanja potrošačkih (osigurateljnih) sporova jedan je od prioriteta EU-a. Preuzimanje europske pravne regulative iz područja osiguranja i zaštite potrošača, usklađivanje nacionalnog zakonodavstva s pravnom stečevinom EU-a ciljevi su RH. U svrhu ujednačavanja prakse europskih država pri rješavanju potrošačkih sporova donesena je Direktiva 2013/11/EU kojom se omogućava jednostavan, brz i učinkovit način izvensudskog rješavanja sporova između potrošača osigurateljnih usluga i osiguratelja.

Aspekt zaštite potrošača posebno je zanimljiv unutar područja osigurateljnih usluga, pa je moderni i suvremeni oblik izvensudskog rješavanja sporova najbrže i najpovoljnije rješenje za ugovorne stranke temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju. Ustanovljavanje pravnog okvira izvensudskog načina rješavanja osigurateljnih sporova ima za cilj ostvariti visok stupanj izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova po uzoru na skandinavske zemlje. Pravni sustav zaštite potrošača u RH zasnovan je na rješenjima iz Zakona o arbitraži iz 2001. godine i Zakona o mirenju iz 2003. godine. Definiranje pojma ADR u hrvatskom pravnom sustavu, obavještavanje o načinu rješavanja sporova, postojanje određenih mehanizama izvensudskog rješavanja spora propisao je još Zakon o zaštiti potrošača iz 2007. godine određujući kako obveza obavještavanja tereti osiguratelja i prije sklapanja ugovora. Pravo na zaštitu osnovnih

¹²⁸ Uvjeti za obvezno osiguranje od autoodgovornosti – Croatia osiguranje; Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – HOK osiguranje; čl. 15. st. 5. Uvjeta za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti – Izvor osiguranje.

potrošačkih prava (pravo na informiranje, pravo na pravnu zaštitu potrošača) danas je uređeno Zakonom o zaštiti potrošača iz 2014. godine, koji kroz izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova uređuje procesnopravnu zaštitu potrošača. Kao osnovnu mjeru zaštite osiguranikovih prava, izvansudsko rješavanje osigurateljnih (potrošačkih) sporova propisuje i ZOS. U cilju osiguranja više razine sustava zaštite potrošača u ZOS/2015 propisana je obveza osiguratelja uspostaviti izvansudski postupak rješavanja sporova po pritužbama osiguranika te po prigovorima oštećenika u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva za izvanugovornu odgovornost za štetu.

U radu se upućuje na opseg normi o izvansudskom rješavanju osigurateljnih sporova (između potrošača osigurateljnih usluga i osiguratelja) te njihov značaj u osiguranju od autoodgovornosti s obzirom na to da ta vrsta osiguranja čini više od trećine cjelokupnog osiguranja i sudjeluje u ukupnoj premiji osigurateljnog portfelja s više od 30 %.¹²⁹ Najvažniji mehanizam oštećenikove zaštite prema ZOOP-u jest odredba o roku od 60 dana (od dana primitka odštetnog zahtjeva) u kojem je osiguratelj dužan utvrditi osnovanost i visinu odštetnog zahtjeva te dostaviti podnositelju zahtjeva obrazloženu ponudu za naknadu štete ili utemeljen odgovor. Dužnost je osiguratelja u obrazloženoj ponudi odnosno utemeljenom odgovoru navesti i uputu o izvansudskom rješavanju sporova. Oštećena osoba može protiv odgovornog osiguratelja podnijeti tužbu tek protekom prethodno navedenog roka od 60 dana propisanog za mirno rješavanje spora. U protivnom se tužba smatra preuranjenom. No, autori su ukazali kako je stajalište sudova da se kogentna odredba o preuranjenosti odnosi samo na slučaj kada je oštećenik podnio odštetni zahtjev s obzirom na to da ZOOP-om nije propisana obveza oštećenika da prije utuženja podnese odštetni zahtjev osiguratelju, pa nema ni procesne pretpostavke za preuranjenost tužbe. U predmetnom slučaju odredba kojom se nastojalo postići mirno rješavanje odštetnih zahtjeva u izvansudskom postupku neće pridonijeti smanjenju opterećenja sudova iako rok od 60 dana ide u korist potrošača.

Važno je kako se tipiziranost i brzina sklapanja ugovora o osiguranju, jednoobraznost sadržaja ugovornog odnosa te ujednačavanje ostvaruje i odredbama o izvansudskom rješavanju sporova sadržanim u uvjetima osiguranja osiguravajućih društava. Autori zaključuju kako poredbenopravna analiza uvjeta osiguranja većeg broja osiguravajućih društava upućuje na različite stadije obveznog postupanja prije mogućeg pokretanja sudskih postupaka i pri-

¹²⁹ Tako prema Ćurković, *op. cit.* u bilj. 99.

mjenu mehanizma izvansudskog rješavanja sporova podnošenjem prigovora ili pritužbe (normi obveznih od 1. siječnja 2016. godine, tj. stupanja na snagu ZOS/2015, a implementiranih u uvjete osiguranja pojedinih osiguravajućih društava i prije stupanja na snagu predmetnog zakona).

Važno je da je temeljem Strategije razvoja pravosuđa za razdoblje od 2013. do 2018. godine¹³⁰ pozitivno ocijenjen ovaj institut kao mehanizam čija primjena može smanjiti priljev predmeta na sudovima i tako utjecati na rastećenje sudova. Iako u RH postoji sustav izvansudskog rješavanja potrošačkih (osigurateljnih) sporova, potrošači/osiguranici još uvijek nisu upoznati s prednostima njihove primjene. Također, važno je naglasiti kako uspostavljanje sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova temeljenog na rješenjima Direktive 2013/11/EU predstavlja za EU zahtjevan posao s obzirom na to da do danas još nijedna europska država nije implementirala njezina rješenja u nacionalni pravni sustav. Nisu zanemariva nastojanja RH da u II. kvartalu 2015. godine donese Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, koji još uvijek nije donesen. S obzirom na neujednačenost europskih pravnih rješenja glede poimanja potrošača s osigurateljnog aspekta i potrošačke europske pravne stečevine autori smatraju kako pravna zaštita osiguranika mora biti usklađena sa suvremenim mjerama zaštite potrošača te obavještavanje potrošača/osiguranika pojedinca o izvansudskim mehanizmima rješavanja sporova treba nužno provesti na što sveobuhvatniji način. Upoznavanjem potrošača s prednostima primjene mjera izvansudskog rješavanja osigurateljnih sporova u odnosu na zaštitu njihovih prava omogućit će se jačanje statusa potrošača u osigurateljnom odnosu te jačanje njihove uloge na zajedničkom europskom tržištu. Međutim, važno je ukazati kako izvansudsko rješavanje sporova može za stranke imati i negativne konotacije. Ovo u slučaju kada ne završi uspješnim rješenjem spora. Naime, tada su stranke rješenje spora ovlaštene tražiti kod suda, pa su troškovi izvansudskog rješavanja spora zapravo daljnja šteta za stranke koje ne bi bilo da postupak izvansudskog rješavanja spora nije trebala provesti. Isto tako, za trajanja postupka izvansudskog rješavanja spora produžuje se vrijeme rješavanja pravnog spora koje bi bilo kraćeg trajanja da su stranke mogle neposredno pred sudom zahtijevati rješenje spora.

Za poticanje gospodarskih aktivnosti i gospodarskog razvoja važno je ostvariti harmonizaciju i integraciju osigurateljnog tržišta EU-a stvaranjem i usklađivanjem jedinstvenog tržišta za europske potrošače. Stoga je potrebno

¹³⁰ Strategija razvoja pravosuđa za razdoblje od 2013. – 2018. godine (Narodne novine, br. 144/2012).

olakšati pristup mehanizmima ADR-a, stalno poticati na izvansudsko rješavanje sporova kao dodatni institut bržeg, jeftinijeg i sveobuhvatnijeg rješavanja sporova među strankama i time ostvariti pozitivan učinak na položaj žrtava prometnih nesreća. Stoga autori predlažu *de lege ferenda* zakonsko propisivanje uporabe izvansudskih načina rješavanja osigurateljnih sporova kao obveznu mjeru koja prethodi mogućem pokretanju sudskih sporova, tj. omogućavanje pokretanja sudskih postupaka samo u slučajevima kada se rješavanje odštetnih zahtjeva nije uspjelo postići u mirnom postupku.

Summary

Željka Primorac *
Nenad Miletić **

**EUROPEAN REGULATORY FRAMEWORK OF OUT-OF-COURT
DISPUTE RESOLUTION ARISING FROM THE COMPULSORY
MOTOR VEHICLE THIRD PARTY LIABILITY INSURANCE
CONTRACT WITH A FOCUS ON INSURANCE PRACTICES**

In this paper, the authors have set forth and analysed the regulatory framework of out-of-court insurance dispute resolution through the European consumer protection regulations under Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution. In view of the fact that Directive 2013/11/EU stipulates out-of-court resolution of disputes concerning contractual obligations that stem from service contracts, its application on insurance as a service is evident. The specific objectives that ensure a higher level of consumer protection, pursuant to Regulation (EU) No 254/2014 on multiannual consumer programme, and promote alternative resolution of disputes and better and easier access to simple, efficient and expedient legal protection and out-of-court settlement of consumer disputes have a significant legal effect on the exercise of rights from the insurance contract as a consumer contract. Out-of-court dispute resolution is simple, efficient, expedient and low-cost, and due to its advantages in application and its role of an instrument of consumer protection, it has a positive effect on insurance dispute resolution. In comparing certain regulations that have the foundation in EU legislation with the solutions within the national legislation, the authors primarily refer to the provisions of Article 89 of the Insurance Act on the pre-contractual obligation of the insurer to provide information to the policy-holder on the ways of settling possible disputes and initiate the procedure of out-of-court dispute resolution between the insured, that is, the policyholder/consumer and the insurance company, that is, the insurance provider. The aim of the above mentioned provision is to ensure out-of-court resolution of insurance disputes in a peaceful manner. Due to the overload of the judicial system and lengthy court proceedings as a regular method of legal protection, out-of-court insurance dispute resolution is of special interest for the Republic of Croatia. In fact, the annual intake of damages claims on the grounds of motor vehicle third party liability insurance emphasises all the more the advantages of using the mechanisms of out-of-court resolution of disputes as an optional, flexible and

* Željka Primorac, Ph. D., Assistant Professor, Faculty of Law, University of Split, Domovinskog rata 8, Split; zeljka.primorac@pravst.hr

** Nenad Miletić, LL. M., Judge, Zagreb Municipal Court, Ulica grada Vukovara 84, Zagreb; nenad_mlmc@yahoo.com

reliable procedure, the cheapest and the quickest settlement of insurance disputes. For that reason, the authors analyse the cogent legal regulations by means of which Article 12 of the Act on Compulsory Traffic Insurance 12 prescribes a 60-day time-limit from the day the damages claim was received, within which the insurer has to settle the damages claim anticipating a peaceful settlement of damages claims in out-of-court resolution of disputes. The strengthening of consumers' position in the contractual relationship with the insurer as a provider of financial services is especially evident in the comparative analysis of the conditions for compulsory motor vehicle third party liability insurance, particularly in relation to the provisions on out-of-court resolution of disputes. Having done the analysis of the aforesaid provisions on the conditions for compulsory motor vehicle third party liability insurance offered by a number of insurance companies, the authors have come to a conclusion that uniform contents of the insurance contractual correlation via an out-of-court resolution of insurance disputes ensure consumer protection in insurance services. By pointing to the European legal principles and practices concerning the settlement of most damages claims by out-of-court dispute resolution, the authors have highlighted the importance of out-of-court insurance dispute resolution, concluding that the aforementioned procedure in the national legal system has been harmonized with the European standards of consumer protection. As a result, consumers as key factors in the national economy have more trust in the insurance market, and at the same time, the creation of a uniform European insurance market has been facilitated.

Key words: out-of-court dispute resolution, motor vehicle third party liability insurance, insurance practices