

## Zaštita potrošača: Izvid štete

Analizom obraćanja korisnika usluga osiguranja Hanfi, utvrđeno je kako kod nastanka osiguranih slučajeva koji se obrađuju sukladno odredbama Zakona o obveznom osiguranju u prometu dolazi do prijepora između društava za osiguranje i podnositelja odštetnih zahtjeva vezanih uz dokument izvida štete. Pojednostavljeno, **izvid štete označava postupak utvrđivanja oštećenja koja su nastala kao posljedice štetnih događaja** koji je prethodio podnošenju odštetnog zahtjeva. Vezano za osiguranje od automobilske odgovornosti, to se odnosi na nastanak nezgode u prometu. Za društva za osiguranje postupak izvida, odnosno procjene štete obavljaju procjenitelji.

Iako je riječ o nužnom koraku u procesu obrade prijave štete, sam **pojam izvida štete nije reguliran zakonima** koji reguliraju tematiku osiguranja, određene obaveze društava za osiguranje te odnose koji proizlaze iz ugovora o osiguranju (Zakon o obveznim odnosima, Zakon o osiguranju te Zakon o obveznim osiguranjima u prometu). Stoga ne postoje odredbe o obaveznim koracima tog postupka, eventualnog formata i sadržaja obrasca koji se sastavlja nakon postupka utvrđivanja oštećenja, a ne postoji niti zakonska podloga koja obvezuje društva za osiguranje da zainteresiranim osobama (u pravilu osobama koje su podnijele odštetni zahtjev) obavezno dostave informaciju o tom postupku. Neovisno o navedenom, **uslijed uobičajene i uvrježene poslovne prakse, društva za osiguranje na području Republike Hrvatske tijekom komunikacije s podnositeljima odštetnih zahtjeva uglavnom dostavljaju takav dokument naziva izvid štete**. Izvid štete može sadržavati informacije o mjestu izvida štete (npr. servis), vrsti oštećenja na vozilu, ali i neke druge informacije (npr. potrebna broj radnih sati za popravak oštećenja ili prihvatljivi jedinični trošak popravka). Važno je naglasiti kako izvid štete nije odluka društva za osiguranje o osnovanosti odštetnog zahtjeva. Napominjemo i kako neka društva za osiguranje koja dostavljaju dokument o izvidu štete taj dokument ujedno koriste i za pružanje informacije o koracima u postupku obrade štete, a što je u pravilu korisno podnositeljima odštetnih zahtjeva.

Unatoč tome što nema zakonske podloge za dostavu informacije o izvidu štete osobama koje su podnijele odštetne zahtjeve, Hanfa napominje kako je u Preporuci društvima za osiguranje od 19. listopada 2020. ([link](#)) navedeno: „Hanfa smatra kako u postupku obrade odštetnih zahtjeva najviše prostora za unaprjeđenje komunikacije postoji kod teme pojašnjenja, odnosno davanja informacija o izračunu i načinu izračuna visine odštetnih zahtjeva te pojašnjenja razloga odbijanja (otklona) odštetnih zahtjeva.“.

Sukladno navedenom, Hanfa smatra kako bi **društva za osiguranje tijekom komunikacije s podnositeljima odštetnih zahtjeva trebala biti što transparentnija pri pružanju informacija koji se odnose na postupak izvida štete**. U kontekstu obveznog osiguranja u prometu podsjećamo i kako prema stavu Hanfe, obrazložena ponuda, a koja se dostavlja ako su odgovornost za naknadu štete te visina štete nesporni, mora sadržavati, između ostalog, i iznos utvrđene visine štete s obrazloženjem na koji način i na temelju koje dokumentacije je taj iznos utvrđen (slično vrijedi i u slučaju dostave utemeljenog odgovora kada je djelomično sporna visina štete). Takvim pristupom društva za osiguranje smanjuju mogućnost prijepora s podnositeljima odštetnih zahtjeva, a ujedno smanjuju i mogućnost sumnji u korektnost postupanja prilikom obrade odštetnih zahtjeva. Sve navedeno posebno se odnosi na slučajeve kada društva za osiguranje štetu na vozilu nastalu štetnim događajem procjene kao totalnu.

Iako Hanfa nije nadležna za donošenje odluka o osnovanosti i visini odštetnih zahtjeva (društva za osiguranje samostalno donose te odluke), primila je znatan broj obraćanja podnositelja odštetnih zahtjeva koji su iznijeli svoje sumnje u korektnost postupanja društava za osiguranje prilikom obrade odštetnih zahtjeva. Osnovni razlog tih sumnji odnosi se na to da izvide štete u pravilu ne obavljaju neovisni procjenitelji nego djelatnici društava za

osiguranje ili osobe koje angažiraju društva te može postojati nepovjerenje u objektivnost tih osoba. Hanfa nije ovlaštena davati pravne savjete, no napominjemo kako nema pravnih prepreka da podnositelj odštetnog zahtjeva prije podnošenja odštetnog zahtjeva, ovisno o želji i vlastitim procjenama te uz provjeru uvjeta osiguranja (kod kasko osiguranja) i uputno prethodno informiranje društva za osiguranje (posebno zbog tematike troškova izvida štete/procjene i dogovora oko operativnih detalja postupka izvida štete/procjene), nakon nastanka štetnog događaja za izvid i procjenu štete samostalno zatraži usluge neovisnog procjenitelja (uključujući i sudskog vještaka). U tom slučaju, vrlo je vjerojatno kako bi trošak angažmana neovisnog procjenitelja snosio podnositelj odštetnog zahtjeva te je uslijed toga uputno prethodno informiranje društva za osiguranje.