

## IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA IZ OSIGURANJA

### 1. Uvod

Pod pojmom osiguranja podrazumijeva se gospodarska djelatnost u kojoj se zainteresiranima pruža ekonomska zaštita od različitih opasnosti koje ugrožavaju njihovu imovinu ili tjelesni integritet. Ta se zaštita ostvaruje sklapanjem ugovora o osiguranju čija je posljedica zasnivanje određenoga obveznog pravnog odnosa.<sup>1</sup> U tome obveznom pravnom odnosu, pored osoba koje su sklopile ugovor (osiguratelj i ugovaratelj osiguranja), mogu sudjelovati i druge osobe, različite od onih osoba koje su ugovor sklopile – osiguranici i korisnici osiguranja.

Kada se kreira neki obvezni pravni odnos, uključujući i obvezno pravni odnos nastao sklapanjem ugovora o osiguranju, nedvojbeno postoji mogućnost nastanka nesuglasja između osoba uključenih u takav odnos, vezano uz njihova međusobna prava i obveze. Tada govorimo o nastanku spora, kao stanja odnosa među strankama u kojem one o postojanju nekoga prava ili pravnoga odnosa zauzimaju nepodudarna stajališta.<sup>2</sup>

Kako postojanje spora nije poželjno zbog niza različitih društveno-ekonomskih razloga, pravni poredak predviđa mehanizme za rješavanje sporova. Uobičajeno, ti se mehanizmi, odnosno načini rješavanja sporova, razlikuju ovisno o tome uključuje li se u rješavanje spora sud, kao jedna od poluga vlasti, ili ne. U tome kontekstu razlikujemo sudsko i izvansudsko rješavanje sporova.

U ovome radu analizirat će se mehanizmi izvansudskog rješavanja sporova iz osiguranja, kakvi postoje prema hrvatskome pravnom uređenju. Cilj znanstvene analize je evaluacija tog segmenta našeg pravnog uređenja, kao i davanje argumentiranih prijedloga za njegovo eventualno potrebno poboljšanje.

### 2. Izvansudsko rješavanje sporova iz osiguranja

Kada se govori o izvansudskome rješavanju sporova iz osiguranja općenito, valja razlikovati dvije, međusobno povezana stadija tog procesa.

U prvome stadiju spor se nastoji riješiti u izravnoj (neformalnoj ili formalnoj) komunikaciji između zainteresirane osobe koja misli da su joj prava povrijeđena s jedne strane, i osiguratelja s druge strane.

---

\* Redoviti profesor Pravnoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu; Pravobranitelj na području osiguranja pri Hrvatskom uredu za osiguranje u razdoblju 2014.-2018. Članak je rezultat rada njegova autora tijekom 2017. na znanstvenom projektu Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu „Novi hrvatski pravni sustav“.

<sup>1</sup> Pravni leksikon, natuknica „osiguranje“, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Zagreb, 2007., str. 969.

<sup>2</sup> *Ibidem*, str. 1502. Spor postoji i kada se stranke slažu o postojanju nekoga prava ili pravnoga odnosa, ali jedna od njih odbija postupiti u skladu sa sadržajem prava ili pravnoga odnosa. U procesnome smislu, pod sporom se podrazumijeva postupak u kojem se rješava određena sporna stvar.

Ako se u prvome stadiju spor ne riješi, postoji mogućnost prelaska na drugi stadij izvansudskog rješavanja spora, u kojemu se jedna ili obje strane u sporu obraćaju trećoj osobi koja ima ovlasti riješiti njihov spor. U okvirima hrvatskoga prava, u institucionalnome kontekstu sporove iz područja osiguranja uz ispunjenje određenih materijalnih i postupovnih pretpostavki, najčešće rješavaju Pravobraniteljstvo na području osiguranja, osnovano pri Hrvatskome uredu za osiguranje, odnosno neki od postojećih centara za mirenje, osobito specijalizirani Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje.<sup>3</sup>

O rješavanju sporova u prvome stadiju bit će riječi u sljedećem poglavlju ovoga dijela rada, dok će se o rješavanju sporova u drugome stadiju raspravljati u narednome poglavlju.

### *2.1. Rješavanje spora u izravnoj komunikaciji društva za osiguranje i stranke - zainteresirane osobe*

Kao što je već naglašeno, prvu etapu izvansudskoga rješavanja predstavlja rješavanje spora kroz neposrednu, izravnu komunikaciju između zainteresirane osobe (ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik osiguranja) i društva za osiguranje. Ta komunikacija može biti neformalna ili formalna. Neformalna komunikacija bi obuhvaćala obraćanje zainteresirane osobe (u praksi, najčešće telefonsko ili elektroničkom poštom) društvu za osiguranje (putem zastupnika, posrednika u osiguranju ili izravno društvu) s ciljem rješavanja spornoga pitanja prije pokretanja formalnih, dakle strogo propisanih, oblika izravne komunikacije.

Ako takva neformalna komunikacije ne poluči očekivani rezultat (rješavanje spora), postoji mogućnost iniciranja formalne komunikacije – podnošenja formalne pritužbe, odnosno prigovora zainteresirane osobe.

Ta se komunikacija naziva formalnom jer je propisana određenim izvorima prava. U kontekstu hrvatskoga prava, u prvome redu valja upozoriti na odredbe Zakona o osiguranju, osobito one sadržane u Glavi XX. toga propisa naslovljenoj „Zaštita zainteresiranih osoba i promidžbene aktivnosti“ (članak 375. i dalje).<sup>4</sup>

Odredbe navedene glave Zakona o osiguranju, prije svega, obvezuju društva za osiguranje da uspostave izvansudski postupak rješavanja sporova po pritužbama, odnosno prigovorima zainteresiranih osoba. Pod zainteresiranim osobama podrazumijevaju se:

1. potrošači, odnosno svaka fizička osoba koja ima prava i obveze po ugovoru o osiguranju te korisnici usluga posredovanja u osiguranju i reosiguranju i zastupanja u osiguranju;

---

<sup>3</sup> Načelno, sporovi iz osiguranja mogu se rješavati i kroz institut arbitraže. Međutim, takav način izvansudskog rješavanja spora, osobito u kontekstu sporova između društava za osiguranje s jedne strane i potrošača s druge strane, nema neku značajniju ulogu. Nadalje, osobe nezadovoljne postupanjem društava za osiguranje mogu se, uz ispunjenje određenih pretpostavki, obratiti i nadležnome nadzornome tijelu – Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (HANFA). U pogledu djelovanja HANFE u tom kontekstu postoje određena ograničenja i specifičnosti, o čemu će biti riječi u poglavlju 2.3. ovoga rada.

<sup>4</sup> Zakon o osiguranju, Narodne novine br. 30/2015.

2. pravne osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju, odnosno koje su korisnici usluga posredovanja u osiguranju i reosiguranju i zastupanja u osiguranju;

3. oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.

Zainteresirane osobe navedene u prve dvije točke imaju pravo podnijeti pritužbu, a zainteresirane osobe navedene u trećoj točki imaju pravo podnijeti prigovor.<sup>5</sup>

Što se tiče ugovaratelja osiguranja kao zainteresirane osobe, saznanje o mogućnosti podnošenja pritužbe zbog nezadovoljstva postupanjem društva o osiguranju on mora dobiti od samoga društva za osiguranje, budući da je obveza takvoga informiranja propisana člankom 380., st. 1. t. 8. Zakona o osiguranju. Informacija mora sadržavati navod o postupku rješavanja pritužbi, uključujući i adresu za primanje pritužbi, i o tijelu nadležnom za rješavanje pritužbi. Informacija mora biti predana ugovaratelju osiguranja izravno, dostavljena poštom ili elektroničkim putem. Bit je u tome da informacija mora biti dostavljena na trajnom mediju, da se ona može u bilo kojem trenutku pretvoriti u papirni oblik, što znači da usmeno dana informacija sama po sebi nije dostatna za ispunjenje ove osigurateljeve obveze.<sup>6</sup>

Što se tiče ostalih osoba koje bi ulazile u kategoriju zainteresiranih osoba, društvo za osiguranje bi ih, sukladno načelu dobre vjere i profesionalnog postupanja pri obavljanju poslova osiguranja, moralo uputiti o mogućnostima podnošenja pritužbe/prigovora, još dok traje njihova međusobna izravna neformalna komunikacija. Štoviše, valjalo bi uzeti da bi taj mehanizam trebao jasno biti opisan i na mrežnim stranicama društava za osiguranje, čime je dostupan svim zainteresiranim osobama. Svakako bi trebao biti naveden način i rok podnošenja pritužbe/prigovora, obvezan sadržaj i rok dostavljanja odgovora na pritužbu.

Čini se ispravnim reći da su odredbe o pravu na podnošenje prigovora/pritužbe, kako ga uređuje Zakon o osiguranju, zapravo razrada (i proširenje) prava potrošača na podnošenje pisanoga prigovora, koje je regulirano Zakonom o zaštiti potrošača. Navedeni izraz „proširenje“ treba sagledati u kontekstu činjenice da Zakon o osiguranju pravo na podnošenje prigovora/pritužbe daje i osobama koje ne spadaju u definiciju potrošača, kako je on definiran u Zakonu o zaštiti potrošača.<sup>7</sup> Valja naglasiti i činjenicu da Zakon o osiguranju izričito propisuje da se zaštita potrošača provodi u skladu s odredbama toga zakona i na temelju posebnog zakona kojim se uređuje zaštita potrošača.<sup>8</sup>

Zakon o osiguranju ne određuje pobliže ni što su to pritužbe, odnosno prigovori, kao što ne uređuje pobliže ni u sadržajnom ni u procesnom pogledu obvezu društva da uspostave izvansudski postupak rješavanja sporova.

---

<sup>5</sup> Članak 377. u vezi s člancima 375. i 378. Zakona o osiguranju.

<sup>6</sup> Slično uređenu obvezu imaju i zastupnici, odnosno posrednici u osiguranju, v. čl. 424. i 425. Zakona o osiguranju.

<sup>7</sup> Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine br. 41/2014., 110/2015. Prema tome propisu, pod potrošačem se podrazumijeva svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Pisani prigovor potrošača je prigovor koji potrošač upućuje trgovcu na trajnom mediju, a kojim iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu, v. čl. 5., t. 12. i 15. Zakona o zaštiti potrošača.

<sup>8</sup> Članak 376., st. 1. Zakona o osiguranju.

To, ipak, ne znači da je to područje neregulirano. Naime, primjenjuju se odredbe Smjernica za rješavanje pritužbi od strane društava za osiguranje BoS-12/069, koje je 14.6.2012. donijelo Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA), osnovano Uredbom (EU) br. 1094/2010 Europskog parlamenta i Vijeća.<sup>9</sup>

Obveza društva za osiguranje da uspostavi izvansudski postupak rješavanja sporova zapravo ponajprije znači da društvo mora ustanoviti Povjerenstvo za rješavanje pritužbi/prigovora (kolokvijalno ponekad nazvano i Drugostupanjsko povjerenstvo). Članovi toga povjerenstva ne bi trebali biti uključeni u postupanje ili donošenje odluke radi koje se pritužba/prigovor podnosi. Pod pritužbom/prigovorom se podrazumijeva izjava nezadovoljstva upućena društvu za osiguranje od strane zainteresirane osobe, kako je ona definirana u Zakonu o osiguranju. Može se, pisanim putem ili usmeno na zapisnik kod društva za osiguranje, podnijeti zbog postupanja društva za osiguranje ili zbog postupanja osobe koja obavlja neke poslove za društvo, protiv neke odluke društva za osiguranje vezane uz sklapanje ili izvršenje ugovora o osiguranju, odnosno zbog postupanja u vezi s rješavanje odštetnog zahtjeva upućenog društvu. Uz podatke o identitetu podnositelja, pritužba/prigovor bi trebali sadržavati i razloge za podnošenje, a po mogućnosti i dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe, uključujući i one dokaze (najčešće isprave) koje nisu bile uzete u obzir prilikom postupanja, odnosno donošenja odluke radi kojega/koje se pritužba/prigovor i podnosi. Ako pritužba/prigovor ne sadržava elemente potrebne za razmatranje, Povjerenstvo za rješavanje pritužbi/prigovora o

---

<sup>9</sup> EIOPA je osnovana Uredbom (EU) br. 1094/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24.10.2010. o osnivanju Europskog nadzornog tijela (Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje), o izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i o stavljanju izvan snage Odluke Komisije 2009/79/EZ, Službeni list Europskih zajednica L 331/48, od 15.12.2010., str. 147. Zanimljivo je da je na temelju spomenutih Smjernica za postupanje društava za osiguranje s pritužbama HANFA donijela Pravilnik o postupanju društava za osiguranje s pritužbama osiguravatelja, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju (Narodne novine br. 73/13) te ga objavila na svojim mrežnim stranicama. Pravilnik je bio donesen na temelju članka 267., st. 2. tada važećeg (starog) Zakona o osiguranju (Narodne novine broj 151/2005, 87/2008, 82/2009 i 54/2013). Taj je „stari“ Zakon o osiguranju prestao vrijediti 1.1.2016., kako je i propisano „novim“ Zakonom o osiguranju, u njegovom članku 462. Sada važeći Zakon o osiguranju nije propisao ovlast HANFE da donese novi Pravilnik o postupanju s pritužbama. HANFA je navedeni Pravilnik o pritužbama povukla sa svoje mrežne stranice, a autoru ovoga teksta to je obrazloženo time da s prestankom važenja „starog“ Zakona o osiguranju prestaju važiti i svi pravilnici doneseni na temelju njega pa tako i Pravilnik o pritužbama. Novi Zakon o osiguranju u članku 461. tek je propisao da pravilnici doneseni na temelju „staroga“ Zakona ostaju na snazi do donošenja novih, onih predviđenih tim novim Zakonom o osiguranju, a koji bi trebali zamijeniti stare Pravilnike. Kako donošenje Pravilnika o pritužbama nije predviđeno novim Zakonom o osiguranju, nije moguće da taj Pravilnik bude zamijenjen novim. Ovo je pitanje više formalno-pravno nego sadržajno problematično. Naime, bez obzira na (ne)primjenu Pravilnika o pritužbama iz 2013., i dalje se, ali sada izravno, primjenjuju spomenute Smjernice EIOPE za postupanje društava za osiguranje s pritužbama. Naime, člankom 16. Uredbe o osnivanju EIOPE propisana je ovlast toga nadzornoga tijela da donosi smjernice i preporuke, kao i obaveza nadležnih tijela i financijskih institucija (dakle, u kontekstu osiguranja u RH – HANFA i društva koja obavljaju djelatnosti osiguranja) da ulože sve napore kako bi poštivali te smjernice. Štoviše, čini se da se rješenja Pravilnika o pritužbama i nadalje u praksi primjenjuju, što bi značilo da su postala stanovita „dobra praksa“ osiguravatelja u postupanju s pritužbama/prigovorima. Osim toga, sam Pravilnik o pritužbama je obvezao društva za osiguranje da donesu vlastite, interne Pravilnike o pritužbama, koji se još uvijek primjenjuju, a koji ne smiju biti u suprotnosti s tim „starim“ Pravilnikom o pritužbama. Zbog svega navedenoga će rješenja toga „starog“ Pravilnika o pritužbama, koji je u nekim segmentima detaljniji od Smjernice EIOPE, biti također opisana u ovome radu. Valja napomenuti da postoji još jedan, vrlo sličan dokument EIOPE – Smjernice za postupanje s pritužbama od strane posrednika o osiguranju (EIOPA BoS-13/64). Smjernice su dostupne na <https://eiopa.europa.eu/publications/eiopa-guidelines>, stranica posjećena dana 1.12.2017.

tome treba obavijestiti podnositelja s molbom da pritužbu/prigovor nadopuni, odnosno pojasni.

Povjerenstvo za rješavanje pritužbi/prigovora mora donijeti obrazloženu odluku u pisanome obliku, najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe/prigovora. Dopušteno je dostavljanje odgovora na pritužbu i u elektroničkom obliku, ako je u tome obliku dostavljena pritužba/prigovor, ili ako to podnositelj izričito traži. Iznimno, ako se odgovor na pritužbu ne može dati u naznačenome roku, Povjerenstvo je dužno o tome obavijestiti podnositelja, navesti razloge za kašnjenje i naznačiti kada će vjerojatno biti odgovoreno.

U slučaju da Povjerenstvo za rješavanje pritužbi utvrdi da su navodi iz pritužbe/prigovora neosnovani, odnosno da ne utječu na odluku ili postupanje društva za osiguranje zbog koje je pritužba/prigovor podnesen(a), ono će pritužbu/prigovor odbiti.

Ako Povjerenstvo utvrdi da nije nadležno za rješavanje pritužbe/prigovora, odbacit će tu pritužbu/prigovor, uz uputu o tome koje je tijelo nadležno za rješavanje, ako se ono može utvrditi.

Ako Povjerenstvo utvrda da je pritužba/prigovor djelomično ili u cijelosti osnovan(a), uvažit će je/ga djelomično ili u cijelosti te promijeniti (u cijelosti ili djelomično) odluku, odnosno postupanje radi kojeg je pritužba/prigovor podnesen(a).

Odgovor na pritužbu/prigovor mora biti potpisan pri čemu valja uzeti da je dovoljno da ga potpiše predsjednik Povjerenstva za rješavanje pritužbi, osobito ako je tako predviđeno internim propisom konkretnog društva za osiguranje.

Odgovor na pritužbu/prigovor mora sadržavati i uputu o pravnome sredstvu. Naime, tek je odluka Povjerenstva za rješavanje pritužbe konačno i definitivno stajalište društva za osiguranje u pogledu predmeta spora zbog kojega je pritužba/prigovor podnesen(a). Kao što će biti u sljedećem poglavlju ovoga dijela rada navedeno, izvansudski postupci pred trećim osobama mogu biti pokrenuti samo ako je ispunjena pretpostavka da je dovršen ovaj prvi stadij – stadij internog, odnosno izravnog pokušaja rješavanja spora kroz podnošenje i rješavanje pritužbe/prigovora pred Povjerenstvom za rješavanje pritužbi/prigovora. U tome kontekstu, taj konačan odgovor Povjerenstva mora sadržavati informaciju podnositelju pritužbe/prigovora o njegovom pravu da:

- a) podnese žalbu pravobranitelju osiguranja zbog kršenja Kodeksa o poslovnoj osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj etici;
- b) pokrene postupak za rješavanje spora mirenjem;
- c) podnese tužbu nadležnome sudu.

Odluči li se podnositelj pritužbe/prigovora na podnošenje tužbe nadležnome sudu, prestaje postupak izvansudskog rješavanja spora.

Odluči li se podnositelj pritužbe/prigovora na neku od opcija navedenih pod a) ili b), nastavlja se postupak izvansudskog rješavanja spora, ulaskom u njegovu drugi stadij – stadij rješavanja spora pred ovlaštenim tijelom. O tome će biti više riječi u poglavljima koja slijede.

## *2.2. Izvansudsko rješavanje sporova iz osiguranja pred ovlaštenim tijelima*

Pod tijelima koja su ovlaštena za izvansudsko rješavanje sporova podrazumijevamo ona tijela, tzv. „treće osobe“ koje tu svoju ovlast crpe iz zakona i/ili drugih relevantnih propisa. No, ta će tijela moći koristiti tu svoju ovlast samo ako postupak pred njima inicira (ili na njega pristane), ovisno o vrsti postupka, jedna i/ili obje strane u sporu.

U tome kontekstu, u nastavku ovoga rada bit će više riječi o djelovanju dvaju tijela koja u Republici Hrvatskoj imaju najznačajniju ulogu u pogledu izvansudskoga rješavanja sporova iz osiguranja. Oba djeluju u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje.<sup>10</sup> Riječ je o Pravobraniteljstvu na području osiguranja (na čijem čelu je Pravobranitelj) i Centru za mirenje.<sup>11</sup> Treba napomenuti da su poslovi izvansudskog rješavanja sporova između osiguranika, ugovaratelja osiguranja, odnosno potrošača i društava za osiguranje, odnosno ponuditelja usluga osiguranja poslovi koje, između ostalih, Hrvatski ured za osiguranje, sukladno odredbama Zakona o osiguranju, obavlja za svoje članove. Spomenuti je zakonski propis dao ovlast Hrvatskome uredu za osiguranje da propiše način obavljanja tih poslova (uključujući i poslove izvansudskog rješavanja sporova).<sup>12</sup> Hrvatski ured za osiguranje je, na temelju svojih zadaća i ovlasti propisanih Zakonom o osiguranju, svojim internim propisima ustanovio mehanizam izvansudskog rješavanja sporova koji se sastoji od dva povezana i međusobno komplementarna tijela - Pravobraniteljstva i Centra za mirenje.

---

<sup>10</sup> Hrvatski ured za osiguranje je nacionalni ured za osiguranje u Republici Hrvatskoj, koji je pravna osoba koja u pravnom prometu s trećim osobama predstavlja udruženje društava za osiguranje. Tijela Hrvatskog ureda za osiguranje su skupština, upravni odbor i direktor. Članove skupštine Hrvatskog ureda za osiguranje imenuju društva za osiguranje koja su članovi Hrvatskog ureda za osiguranje. Djelatnost Hrvatskog ureda za osiguranje financiraju društva za osiguranje kao članovi Hrvatskog ureda za osiguranje (čl. 352. Zakona o osiguranju). Prema tome, društva za osiguranje financiraju i djelatnost Pravobraniteljstva na području osiguranja, odnosno djelatnost Centra za mirenje.

<sup>11</sup> Naravno, Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje nije jedini centar za mirenje koji može rješavati sporove iz osiguranja. To mogu činiti i, primjerice, Centar za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Centar za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Kao što je već naglašeno u ovome radu, osigurateljni sporovi načelno mogu se rješavati i putem arbitraže. Međutim, činjenica je da su Pravobraniteljstvo na području osiguranja i Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje specijalizirani upravo za izvansudsko rješavanje osigurateljnih sporova i da se ti sporovi u praksi najčešće izvansudski rješavaju upravo pred tim tijelima, zbog čega im se u ovome radu i posvećuje osobita pažnja.

<sup>12</sup> Članak 353. Zakona o osiguranju. Odredbe navedenoga članka propisuju da Hrvatski ured za osiguranje obavlja ne samo poslove propisane Zakonom o osiguranju, nego i poslove propisane Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu te drugim propisima. Štoviše, Zakon o osiguranju u navedenom članku sadrži i odredbu kojom je propisano da Hrvatski ured za osiguranje obavlja i druge poslove od općeg i zajedničkog interesa za djelatnost osiguranja.

### 2.2.1. Rješavanje sporova pred Pravobraniteljstvom na području osiguranja pri Hrvatskom uredu za osiguranje

Pravobraniteljstvo na području osiguranja osnovano je na temelju Odluke o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja (u daljnjem tekstu: Odluka), koju je Upravni odbor Hrvatskog ureda za osiguranje donio na svojoj sjednici 23.5.2005.<sup>13</sup> Počelo je s radom 2007. Ono je, sukladno članku 3., stavak 1. Odluke, osnovano kao neovisno i samostalno tijelo za rješavanje pritužbi osiguranika i oštećenih osoba.<sup>14</sup>

Na čelu Pravobraniteljstva nalazi se pravobranitelj na području osiguranja. Njega imenuje i razrješava upravni odbor Hrvatskog ureda za osiguranje, na razdoblje od pet godina uz mogućnost ponovnog imenovanja.<sup>15</sup> Iako bi se iz činjenice da pravobranitelja razrješava upravni odbor Hrvatskog ureda za osiguranje, u čijem sastavu su predstavnici društava za osiguranje, mogla na prvi pogled dovesti u pitanje pozicija neovisnosti i nepristranosti pravobranitelja u rješavanju sporova za vrijeme trajanja njegova mandata, tome ipak nije tako. Naime, prijevremeno razrješenje pravobranitelja moguće je samo u slučaju ako očigledno i grubo krši svoje obveze (što je potrebno dokazati i u praksi nije izgledno), ako on to sam zatraži ili po prijedlogu kojeg upravnom odboru Hrvatskog ureda za osiguranje upućuje jedno drugo važno tijelo iz sustava pravobraniteljskog ustroja – Vijeća pravobraniteljstva.<sup>16</sup> Riječ je o tijelu koje ima tri člana, od kojih je jedan predstavnik potrošača, drugi je neovisni stručnjak u području osiguranja, financija ili gospodarskog prava, a treći je predstavnik društava za osiguranje, odnosno reosiguranje.<sup>17</sup>

Vijeće pravobraniteljstva prati rad pravobranitelja, odlučuje o prihvaćanju izvješća o radu pravobranitelja te upravnom odboru Hrvatskog ureda za osiguranje može predložiti njegovo razrješenje. Naime, pravobranitelj je dužan, najkasnije do 30. ožujka svake godine pripremiti izvješće o radu za prethodnu godinu, koje razmatra Vijeće pravobraniteljstva. To izvješće

---

<sup>13</sup> Spomenuta Odluka o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja, kao i sve druge informacije o nadležnosti i djelovanju Pravobraniteljstva dostupni su na <https://www.huo.hr/hrv/pravobranitelj/17/>, stranica posjećena 1.12.2017.

<sup>14</sup> I u članku 18., st. 1. Odluke naglašava se da je pravobranitelj u svome radu neovisan i samostalan.

<sup>15</sup> Pravobranitelj može biti osoba koja ispunjava sljedeće uvjete: mora imati visoku školsku spremu; mora posjedovati teorijska i tehnička znanja te bogato iskustvo u području građanskog i trgovačkog (gospodarskog prava); mora se služiti najmanje jednim svjetskim jezikom, po mogućnosti engleskim; ne smije biti pravomoćno osuđena na bezuvjetnu kaznu zatvora, odnosno protiv nje se ne smije voditi istražni postupak. Radni status i druga prava iz obavljanja funkcije pravobranitelja utvrđena su internim aktima Hrvatskog ureda za osiguranje. Ugovorni odnos između pravobranitelja i Hrvatskog ureda za osiguranje temelji se na ugovoru koji s pravobraniteljem sklapa direktor Hrvatskog ureda za osiguranje. Postupak imenovanja novog pravobranitelja treba započeti najkasnije šest mjeseci prije isteka mandata prijašnjeg pravobranitelja, v. čl. 5. i 6. Odluke).

<sup>16</sup> Članak 6., st. 3. Odluke. Dakle, upravni odbor Hrvatskog ureda za osiguranje ne može samoinicijativno, bez prethodnoga prijedloga Vijeća pravobraniteljstva u kojem je predstavnik osiguratelja u manjini, pokrenuti postupak razrješenja pravobranitelja prije isteka mandata, osim, izgleda, ako se dokaže da ovaj grubo zanemaruje svoje dužnosti, što spada u sferu teorije.

<sup>17</sup> Predstavnik potrošača imenuje i razrješava Hrvatska udruga potrošača, neovisnog stručnjaka u području osiguranja, financija ili gospodarskog prava HANFA (od osnivanja Pravobraniteljstva taj član (članica) je zaposlenik HANFE), a predstavnik društava za osiguranje, odnosno reosiguranje imenuje i razrješava upravni odbor Hrvatskog ureda za osiguranje. Član Vijeća pravobraniteljstva se imenuje na razdoblje od pet godina uz mogućnost ponovnog izbora, a može biti razriješen samo ako to sam zatraži ili u slučaju ako očigledno i grubo krši svoje obveze, v. čl. 7. Odluke.

obuhvaća prvenstveno podatke o broju i vrsti odluka, stručnu ocjenu o stanju te stupnju zaštite stranaka u području osiguranja te stručne prijedloge za njeno poboljšanje.<sup>18</sup>

Prihvaćeno izvješće potom se predstavlja upravnom odboru Hrvatskog ureda za osiguranje koje nije ovlašteno odlučivati o prihvaćanju izvješća, nego ga samo prima na znanje. Treba pri tome imati u vidu da pravobranitelj može društvima za osiguranje utvrđene činjenice dostavljati u obliku mišljenja, preporuke i kritike, a društva za osiguranje su na njih dužna dati odgovor.<sup>19</sup>

Iz navedenog se može zaključiti da Odluka predstavlja prilično zadovoljavajuću pravnu podlogu koja osigurava neovisnost pravobranitelja, usprkos činjenici da on djeluje u okviru pravne osobe koju tvore društva za osiguranje, odnosno njihovi predstavnici.<sup>20</sup>

Nadležnost Pravobraniteljstva na području osiguranja propisana je člankom 9. Odluke. Pravobranitelj odlučuje u izvansudskom postupku o sporovima do kojih je došlo zbog nepoštivanja Kodeksa poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike i drugih dobrih poslovnih običaja te temeljnih standarda struke osiguranja. Međutim, u pogledu ove, prilično sveobuhvatno određene nadležnosti, postoje dva važna ograničenja. Ponajprije,

---

<sup>18</sup> Iz praktičnih razloga se tijekom kalendarske godine održava više zajedničkih sjednica Vijeća pravobraniteljstva i pravobranitelja. U pravilu je riječ o kvartalnim sjednicama na kojima pravobranitelj izlaže podatke o do tada riješenim predmetima s posebnim naglaskom na sporna pitanja svakoga od njih, kao i razloge za donošenje određene odluke. Na posljednjoj takvoj sjednici za određenu godinu rekapitulira se cjelogodišnje stanje, iznose se zaključci i prijedlozi te se odlučuje o prihvaćanju objedinjenog godišnjeg izvješća.

<sup>19</sup> Članci 7., 8. i 18 Odluke. Valja dodati da je, na temelju odluke upravnog odbora Hrvatskog ureda za osiguranje, internim propisima svakog društva za osiguranje određen djelatnik koji je zadužen za komunikaciju s Pravobraniteljstvom.

<sup>20</sup> Pravobraniteljstvo na području osiguranja nije nikakav specifikum hrvatskoga pravno-osigurateljnog sustava. Ono postoji i u drugim državama, kao samostalno tijelo ili, pak kao „dio“ šire službe – pravobraniteljstva na području financijskih usluga. Od država članica Europske unije, pravobranitelj na području osiguranja postoji, primjerice, u Belgiji, Finskoj, Njemačkoj, Nizozemskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu, Poljskoj, Sloveniji, v. Principles of European Insurance Contract Law (PEICL), European Law Publishers, GmbH, Munich, 2009., str. 75. Ilustracije radi, u Poljskoj je do 2015. pravobranitelj u osiguranju bio samostalno tijelo da bi zakonskim promjenama iz kolovoza 2015. on „uključen“ u pravobraniteljstvo na području financijskih usluga. I u Ujedinjenome Kraljevstvu je pravobranitelj za osiguranje uključen u sustav pravobraniteljstva za financijske usluge. Pravobraniteljski sustav u Hrvatskoj vrlo je sličan sustavu kakav postoji u susjednoj Sloveniji, u kojoj djeluje tzv. čuvar dobrih poslovnih običaja u osiguranju, kojega je ustanovilo Slovensko osigurateljno udruženje. I u Švicarskoj pravobranitelj za osiguranje je osnovan od strane Švicarskog udruženja osiguratelja još 1972. U nekim zemljama pravobraniteljstvo u osiguranju djeluje u okviru tijela koja u toj državi imaju zadaću nadzirati poslovanje društava za osiguranje (primjerice, od zemalja bližeg okruženja tako su ustanovljena pravobraniteljstva u Bosni i Hercegovini, u kojoj postoje dva pravobranitelja - jedan za područje Federacije BiH, a drugi za područje Republike Srpske - oba djeluju kroz sustav državnih (entitetskih) nadzornih tijela. U Njemačkoj postoje čak dva pravobranitelja za osiguranje, osnovana aktom Saveznog ministarstva pravosuđa: Pravobranitelj za osiguranje i Pravobranitelj za privatno zdravstveno osiguranje i osiguranje njege. Uzimajući u obzir cilj i opseg ovog ovoga rada, u njemu će se hrvatski osigurateljno-pravobraniteljski mehanizam tek sporadično komparirati s rješenjima drugih zemalja našeg bližeg i daljeg okruženja. Podrobniji poredbeni prikaz dostupan je u sljedećim djelima: Nives Grgurić, Hrvoje Pauković: Alternativno (izvansudsko) rješavanje sporova, Zbornik 19. savjetovanja o obradi i likvidaciji automobilskih šteta, Hrvatski ured za osiguranje, Opatija, 2011., str. 63.-90., Ana Keglević: Ugovorno pravo osiguranja, obveza obavještanja i zaštita potrošača u domaćem, europskom i poredbenom pravu, Školska knjiga, Zagreb, 2016., osobito str. 162.-164., 244.-246. i 316.-320., Mladenka Grgić: Ombudsman u osiguranju – značaj i uloga, Zbornik 13. savjetovanja o obradi i likvidaciji automobilskih šteta, Hrvatski ured za osiguranje, Opatija, 2005., str. 55.-71.



pravobranitelj nije ovlašten za odlučivanje u predmetima u vezi s kojima između stranaka i društava za osiguranje već teče parnica pred nadležnim sudom.<sup>21</sup>

Nadalje, pravobranitelj nije ovlašten za odlučivanje u predmetima koji se odnose na imovinsko-pravne sporove te ne može ocjenjivati osnovanost nekog odštetnog zahtjeva ili njegovu visinu.

Upravo ovo drugo navedeno ograničenje bitno sužava nadležnost Pravobraniteljstva. *Ratio* njegovog određivanja je u tome što za rješavanje upravo tih, imovinsko-pravnih sporova, postoji unutar Hrvatskog ureda za osiguranje zasebno tijelo – već spomenuti Centar za mirenje, o kojem će i u ovome radu biti više riječi.<sup>22</sup> Pozitivan učinak je u tome što se ostvaruje ravnomjerna raspodjela u pogledu dva tijela prema kriteriju vrste spora, što može dovesti do eliminiranja preopterećenosti, a posljedično do bržeg i efikasnijeg rješavanja sporova. Međutim, treba imati na umu da je mirenje moguće provesti samo ako su obje strane u sporu spremne i suglasne na taj način riješiti svoj spor. Ako osiguratelj odbije prijedlog stranke za provedbu mirenja, a riječ je o imovinsko-pravnom sporu (u praksi najčešće o sporu o osnovanosti i/ili visini odštetnog zahtjeva, a nešto manje o sporu koji se odnosi na zahtjev osiguratelja da mu ugovaratelj plati dospjelu, a nenaplaćenu premiju osiguranja), tada nema mehanizma za izvansudsko rješavanje sporova te preostaje jedino sudski put rješavanja spora, koji se inicira podnošenjem tužbe nadležnome sudu. Kod sporova za koje postoji nadležnost Pravobraniteljstva, društvo za osiguranje bit će uključeno u postupak izvansudskog rješavanja bez obzira pristaje li ono na to ili ne.

Opravdano se može postaviti pitanje bi li bilo svrsishodno proširiti nadležnost Pravobraniteljstva i na (neke) sporove koji su imovinsko-pravnog karaktera. Načelno, na taj način bi se sigurno poboljšao položaj potrošača jer bi se povećao broj slučajeva u kojima bi oni mogli ostvariti izvansudsku zaštitu svojih prava, odnosno omogućilo bi im se da u većem broju slučajeva izbjegnju (ponekad troškovno i vremenski zahtjevan) sudski postupak.

Pri razmatranju ovoga pitanja treba poći od tumačenja postojeće odredbe članka 9. Ponovimo, njome je određeno da pravobranitelj ne može rješavati imovinsko-pravne sporove te ne može ocjenjivati osnovanost nekog odštetnog zahtjeva ili njegovu visinu. Pravobranitelj, kada iz podnesene žalbe utvrdi da je riječ o takvom sporu, mora žalbu odbaciti. On se ne smije upuštati u razmatranje ni činjeničnog, a niti pravnog supstrata toga spora. U praksi to znači da ne smije procjenjivati ni je li društvo za osiguranje, kada je odbilo odštetni zahtjev stranke kao neosnovan, odnosno kada je samo djelomično prihvatilo odštetni zahtjev u pogledu njegove visine, eventualno pogrešno utvrdilo činjenično stanje, niti smije procjenjivati je li društvo za osiguranje pogrešno primijenilo materijalno pravo (nije primijenilo relevantnu normu ili je

---

<sup>21</sup> Stranka je, kako propisuje odredba članka 2. Odluke, osiguratelj, mogući osiguranik odnosno drugi nositelj prava iz ugovora o osiguranju te oštećenik. Što se tiče društava za osiguranje, Odluka (a to de facto znači podvrgnutost pravobraniteljskom mehanizmu rješavanja sporova) obvezuje sva društva koja su članovi Hrvatskog ureda za osiguranje te druga društva koja posebnom izjavom prihvate Odluku, čime se obvezuju i da će redovito plaćati doprinose za rad Pravobraniteljstva (v. čl. 21. Odluke). To znači da mogu postojati i društva za osiguranje (u praksi inozemna društva) koja su izvan sustava pravobraniteljskog mehanizma rješavanja sporova.

<sup>22</sup> *Infra*,

pogrešno primijenilo relevantnu normu zakona, ugovora, uvjeta osiguranja ili drugoga izvora prava).

Imajući u vidu personalne kapacitete raspolaže služba Pravobraniteljstvo na području osiguranja, ako bi se u budućnosti proširila njegova nadležnost i na rješavanje svih imovinsko-pravnih sporova, s prilično visokim stupnjem vjerojatnosti bi se moglo reći da bi to ako ne blokiralo, onda bitno otežalo rad Pravobraniteljstva u smislu njegove brzine i efikasnosti, ali i ekonomičnosti postupanja.<sup>23</sup> Ako je među strankama sporno utvrđeno činjenično stanje, Pravobranitelj (koji je samo jedan) bi, ako bi se njegova nadležnost protegla na sve imovinsko-pravne sporove, vrlo često morao izvoditi dokaze vještačenjem, saslušanjem svjedoka i stranaka te na drugi prikladan način, s ciljem utvrđivanja pravog činjeničnog stanja. Pored postojanja Centra za mirenje, koji uključuje znatan broj izmiritelja, ali i stručnjaka određene struke – potencijalnih vještaka, ovako veliko proširenje nadležnosti Pravobraniteljstva, vjerojatno ne bi polučilo željeni rezultat.

Možda bi valjalo ozbiljnije razmotriti mogućnost da se nadležnost Pravobraniteljstva proširi na rješavanje onih imovinsko-pravnih sporova čije rješenje ne ovisi o utvrđenom relevantnom činjeničnom stanju, jer ono među strankama nije sporno, nego to rješenje ovisi o valjanoj primjeni materijalnoga prava na tako (nesporno) utvrđeno relevantno činjenično stanje. Kod takvih slučajeva, kojih u praksi ima i najčešće se odnose na sporno tumačenje i primjenu uvjeta osiguranja i zakonskih propisa na nesporno utvrđeno činjenično stanje, donošenje meritorne odluke o sporu nije povezano sa znatnim troškovima nego brzina i sadržaj odluke ovisi o pravobraniteljevom znanju, razumijevanju i shvaćanju prava. Pri tome valja poći od premise da je pravobranitelj osoba od stručnog povjerenja društava za osiguranje, imajući u vidu da ga ta društva i biraju kroz djelovanje i odlučivanje njihovih predstavnika u upravnom odboru Hrvatskog ureda za osiguranje. Ako bi u tome smislu postojala kakva bojazan od zloporabe proširenja nadležnosti pravobranitelja, moglo bi se uvesti i određeno ograničenje na način da se propiše da vrijednost imovinsko-pravnih sporova koje pravobranitelj može rješavati ne smije biti viša od određenog novčanog iznosa.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Službu Pravobraniteljstva čini, uz pravobranitelja, još jedino tajnica Pravobraniteljstva, koja je ujedno i tajnica Centra za mirenje. U državama kod kojih Pravobraniteljstvo ima širu nadležnost, postoji velik broj djelatnika (više desetaka) koji su uključeni u njegov rad, npr. u Nizozemskoj. U tim zemljama Pravobraniteljstvo zapravo ima u svojoj nadležnosti i mirenje među strankama u sporu pa se rješavanje sporova „dijeli“ između većeg broja osoba uključenih u obavljanje pravobraniteljske djelatnosti (moglo bi se, slikovitosti radi, ustvrditi da ima veći broj pravobranitelja). Zapravo, moglo bi se reći da u tim zemljama pravobraniteljstvo objedinjuje ono što je unutar Hrvatskog ureda za osiguranje raspodijeljeno između Pravobraniteljstva i Centra za mirenje.

<sup>24</sup> U poredbenom pravu postoje takva rješenja. Primjerice, u Njemačkoj pravobranitelj može rješavati i imovinsko-pravne sporove s time da, ako donese odluku u korist podnositelja žalbe a protiv društva za osiguranje, ta odluka je za društvo za osiguranje obvezujuća samo ako vrijednost predmeta spora ne premašuje 10.000 Eura. Ako je vrijednost predmeta spora viša, tada je odluka za društvo za osiguranje neobvezujuća, ali u praksi društva za osiguranje poštuju odluku pravobranitelja i u takvim sporovima. Žalitelj ne mora poštovati odluku pravobranitelja i u bilo kojem trenutku može odlučiti pokrenuti sudski postupak. Iz hrvatske pravobraniteljske prakse može se ustvrditi da najveći broj imovinsko-pravnih sporova koje stranke (bezuspješno) pokušavaju riješiti obraćajući se Pravobraniteljstvu, a koje takve žalbe trenutno nema ovlast rješavati, ima vrijednost koja ne prelazi 10.000 kuna.

Autor ovoga rada zalaže se za takvu inovaciju u smislu proširenja nadležnosti pravobraniteljstva, koja bi, u sadašnjim okvirima, predstavljala optimalan korak naprijed u promicanju izvansudskoga rješavanja osigurateljnih sporova.

Lako je zaključiti da je za utvrđenje nadležnosti Pravobraniteljstva vrlo važan dokument već nekoliko puta spomenuti Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike (u daljnjem tekstu: Kodeks). Nadležnost Pravobraniteljstva za rješavanje sporova usko je vezana uz Kodeks budući da spor koji Pravobraniteljstvo ima nadležnost rješavati mora biti posljedica nepoštivanja Kodeksa.<sup>25</sup> Može se ustvrditi da je Odluka temeljni organizacijsko-postupovni izvor prava za djelovanje Pravobraniteljstva a da je Kodeks temeljni izvor materijalnog prava. Zbog toga je potrebno skrenuti pažnju na prirodu i sadržaj toga Kodeksa.<sup>26</sup>

Kodeks je 18.10.2004. donijelo Udruženje osiguravatelja koje djeluje u okviru Sektora za bankarstvo i druge financijske institucije Hrvatske gospodarske komore. Kako je u preambuli Kodeksa naglašeno, cilj njegova donošenja je promicanje etičkog postupanja, u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom, jačanja profesionalnog odnosa prema strankama te uzajamnog povjerenja i podizanja opće razine poslovanja i kolegijalne suradnje.

Kodeks u svojoj biti najvećim dijelom zapravo predstavlja skup načela kojih se moraju pridržavati društva za osiguranje i reosiguranje, pod kojim izrazom se podrazumijevaju sve pravne osobe koje su ovlaštene na tržištu obavljati poslove osiguranja i reosiguranja. Kodeksa je nomotehnički, u svojem središnjem dijelu, koncipiran tako da se navode spomenuta načela i ukratko se pojašnjava što ta načela podrazumijevaju. U kontekstu kršenja Kodeksa koji u praksi dovode do sporova pred Pravobraniteljstvom, najznačajnija su sljedeća načela:

1. Obvezatno poštovanje i poznavanje Kodeksa;
2. Odgovornost društva za druge ugovorom vezane fizičke ili pravne osobe (ako te osobe prekrše Kodeks smatra t će se da ih je prekršilo društvo);
3. Načelo uzajamnog povjerenja i zaštita prava te probitaka stranke (odnos društva u poslovanju sa strankama mora se temeljiti na načelu uzajamnog povjerenja i načelu zaštite prava i probitaka stranke te poštivanju pravila i načela osigurateljne struke);
4. Izvještavanje stranaka prije sklapanja ugovora o osiguranju i jasnoća postupanja (potpuno i točno izvješćivanje potencijalnog ugovaratelja osiguranja o statusu društva, sposobnosti preuzimanja rizika, davanje točnih i sveobuhvatnih podataka o sadržaju uvjeta osiguranja, premijskih cjenovnika, mogućnostima osiguravateljne zaštite i načinu ostvarivanja prava i obveza iz ugovora o osiguranju; obveza izrade jasnih i razumljivih uvjeta osiguranja i premijskih cjenovnika, bez dvojbenih izraza koji bi stranku mogli dovesti u zabludu; zabrana uključivanja otegotnih ili nepoštenih ugovornih odredaba uvjeta osiguranja i premijskih cjenovnika koji bi bili suprotni načelu savjesnosti i poštenja i koje bi uzrokovale značajnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu stranke zbog zlorabe položaja društva kao „moćnije“ ugovorne strane);

---

<sup>25</sup> Članak 9., st. 1. Odluke.

<sup>26</sup> Kodeks je dostupan na <https://www.huo.hr/hrv/pravobranitelji/17/>, stranica posjećena 1.12.2017.

5. Ravnopravnost stranaka, obrada i naknada štete te isplata osigurane svote (društva će trajno poduzimati mjere kako bi stranke što jednostavnije i što žurnije ostvarile svoja prava *te da se svi mogući nesporazumi i prijepori, kada je to moguće, rješavaju mirnim putem, u izvansudskom postupku* (naglasio J.M.), izbjegavajući pritom nepotrebne troškove i puko administriranje; upućivanje stranaka na mogućnost rješavanja prijepora mirenjem;<sup>27</sup> stručnost, učinkovitost i pravičnost u postupku obrade i naknade štete te isplate osigurane svote, izbjegavajući osobito svako odugovlačenje i/ili neisplatu neprijepornog dijela štete);
6. Rješavanje pritužbi stranaka (pozorno, ažurno uz poštivanje prava i probitaka stranke; postupanje u skladu s interno uređenim pritužbenim postupkom koji mora sadržavati postavke o tome da strana mora na svaku pisanu pritužbu dobiti pisani odgovor; da se na usmene i elektroničke pritužbe mora odgovoriti na istovjetan način, a u slučaju ponavljanja pritužbe, ona se mora uzeti na zapisnik te se na nju mora pisano odgovoriti; *odgovor na pritužbu mora sadržavati pravnu pouku o mogućnosti nastavka postupka u okviru postojećeg mehanizma izvansudskog rješavanja prijepora* (naglasio J.M.);<sup>28</sup>; davanje konačnog odgovora na pritužbu u roku od 45 dana od dana dostavljanja, odnosno kompletiranja pritužbe, uz izuzetno produljenje roka kada je to nužno, pri čemu društvo mora to najaviti stranci pisanim putem uz navođenje razloga zakašnjenja)<sup>29</sup>;
7. Pridržavanje svih primjenjivih zakonskih odredaba i pravila struke.<sup>30</sup>

U ovome trenutku najčešći sporovi koji se odnose na kršenje Kodeksa, a koji su u okviru nadležnosti Pravobraniteljstva, su sporovi povezani s nepoštivanjem propisanih rokova za donošenje određenih odluka ili provedbu određenih radnji od strane društava za osiguranje, zatim sporovi koji se odnose na pitanje trajanja ugovora, odnosno njegovog (prijevremenoga) prestanka, sporovi vezani uz pitanje informiranosti stranke prije sklapanja i za vrijeme trajanja ugovora, sporovi zbog povrede prava stranaka na uvid u dokumentaciju relevantnu za odlučivanje o njihovim pravima iz osigurateljnog odnosa,

---

<sup>27</sup> U doba pisanja Kodeksa još nije bilo osnovano Pravobraniteljstvo na području osiguranja, zbog čega Kodeks i ne sadržava izričitu obvezu o uputi i na taj način izvansudskog rješavanja spora.

<sup>28</sup> Može se reći da je (i) ovim načelom, kada ga se tumači u današnje vrijeme, utvrđena obveza društava za osiguranje da u odgovoru na pritužbu upute ne samo na rješavanje spora mirenjem, nego i na rješavanje spora pred Pravobraniteljstvom.

<sup>29</sup> U pogledu roka za dostavljanje odluke po pritužbi, primjenjuju se obvezni izvori prava koji su stupili na snagu poslije donošenja Kodeksa, a koji uređuju znatno kraći rok odgovaranja na pritužbu u odnosu na rok od 45 dana koji je propisan Kodeksom – primjenjivi rok je 15 dana od dana zaprimanja pritužbe, v. t. 2.1. ovoga rada. Stoga je preporučljivo Kodeks u tom kontekstu promijeniti.

<sup>30</sup> Zanimljivo je da Kodeks, u svojem Dijelu VII, utvrđuje da je Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori mjerodavan za utvrđivanje povreda Kodeksa ili drugih pozitivnih zakonskih propisa. Postupak pred Sudom časti pokreće se prijavom, u roku od tri mjeseca od dana kada je prijavitelj doznao za kršenje Kodeksa, a najkasnije u roku od šest mjeseci od samoga kršenja. U slučaju da utvrdi kršenje Kodeksa, Sud časti može izreći: opomenu, javnu opomenu za objavljivanje na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore, kao i Javnu opomenu uz objavljivanje u tisku. Sud časti o svakom kršenju Kodeksa obavještava HANFU, Hrvatski ured za osiguranje i sva društva, a u slučaju osobito teških i/ili učestalih povreda načela Kodeksa, Udruženje osiguratelja Hrvatske gospodarske komore može HANFI predložiti poduzimanje zakonom određenih mjera protiv odgovornog društva. Drugih nadležnosti Sud časti u ovome kontekstu nema, što znači da ne može izravno naložiti društvu za osiguranje da otkloni štetne posljedice koje su za neku stranku, u prvome redu za potrošača, nastale zbog kršenja Kodeksa od strane toga društva.

sporovi vezani uz nepoštivanje propisanih načina i oblika za poduzimanje određenih radnji od strane društava za osiguranje, sporovi vezani uz pitanja tumačenja određenih odredaba uvjeta osiguranja i njihove eventualne ništetnosti itd.<sup>31</sup>

Sam postupak pred Pravobraniteljstvom pokreće se podnošenjem žalbe.<sup>32</sup> Žalba se može podnijeti isključivo protiv odluke društva za osiguranje koju je društvo donijelo u internom žalbenom postupku. Dakle, prethodno odlučivanje u internom žalbenom postupku društva za osiguranje predstavlja procesnu pretpostavku za pokretanje postupka pred pravobraniteljem.<sup>33</sup> Naravno, ako stranka nije od društva, u propisanome roku, dobila odgovor na prethodno društvu podnesenu žalbu (rok od petnaest dana od zaprimanja žalbe), protekom toga roka ona može podnijeti žalbu pravobranitelju.<sup>34</sup>

Podnesenu žalbu pravobranitelj dostavlja društvu za osiguranje s pozivom na podnošenje odgovora, odnosno očitovanja na žalbu.<sup>35</sup> Društvo je dužno na žalbu dati pisano očitovanje u roku od petnaest dana. Na utemeljeni zahtjev društva za osiguranje navedeni se rok može produžiti za daljnjih petnaest dana, s time da o utemeljenosti zahtjeva odlučuje pravobranitelj. Pravobranitelj može, ako ocijeni da je to nužno radi razjašnjavanja

---

<sup>31</sup> Članak 20. Odluke propisuje da su svi djelatnici Pravobraniteljstva te članovi Vijeća pravobraniteljstva dužni, kao povjerljive, čuvati podatke o strankama i društvima za osiguranje u postupku pred pravobraniteljem, podatke o njihovim pravnim i činjeničnim odnosima kao i sve podatke koji nisu dostupni javnosti.

<sup>32</sup> Sve upute za podnošenje žalbe, zajedno s obrascem koji olakšava podnošenje, dostupne su na <https://www.huo.hr/hrv/pravobranitelj/17/>, stranica posjećena 1.12.2017. Žalba se može podnijeti i elektroničkim putem. Na istoj mrežnoj stranici strankama su dostupne i informacije o postupku razmatranja i odlučivanja u pogledu žalbe. Pri tome valja ukazati na činjenicu da članak 10. Odluke propisuje da pravobranitelj ne razmatra žalbe koje se odnose na činjenice, postupke i nečinjenje od kojih je do podnošenja žalbe proteklo više od šest mjeseci. Međutim, ta je odredba suprotna odredbi članka 5., stavak 4. t. e Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova), koja propisuje da se mogućnost pokretanja postupka otkloni ako potrošač nije podnio pritužbu tzv. ARS subjektu unutar propisanog roka, koji ne smije biti kraći od jedne godine nakon datuma na koji je potrošač podnio pritužbu trgovcu. Spomenuta Direktiva u naš je pravni sustav implementirana Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, Narodne novine br. 121/2016. U tom smislu je potrebno izmijeniti navedenu odredbu Odluke. U pravobraniteljskoj praksi, u iznimno rijetkim slučajevima kada se ovo pitanje pojavilo, primjenjivan je jednogodišnji, uvjetno rečeno „zastarni“ rok. U svakom slučaju, potrebno je izmijeniti odredbu Odluke kako bi se ona uskladila s navedenim izvorima prava Europske unije, odnosno hrvatskog nacionalnog prava. O samoj Direktivi detaljnije: Nives Grgurić, Direktiva i Uredba Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije o alternativnom i online načinu rješavanja potrošačkih sporova, Zbornik radova Dani hrvatskog osiguranja 2014. Hrvatski ured za osiguranje i Hrvatska gospodarska komora, Opatija, str. 23.-31.

<sup>33</sup> Članak 11., st. 1. i 6. Odluke.

<sup>34</sup> Žalba koja se upućuje Pravobraniteljstvu mora sadržavati sve podatke o podnositelju žalbe te mora biti potpisana. Ona mora sadržavati zahtjev i činjenice na kojima se temelji te dokaze kojima se te činjenice utvrđuju. Ako podnesena žalba nije razumljiva jasna, Pravobraniteljstvo će stranci pomoći dopuniti žalbu. Ako nije moguće na taj način nadopuniti žalbu, pravobranitelj će stranci odrediti primjeren rok kako bi to učinila sama te je upozoriti da žalbu neće uzeti u razmatranje, ako ne postupi sukladno njegovom zahtjevu, v. čl. 11., st. 2.-5. Odluke.

<sup>35</sup> Ako Pravobranitelj već na temelju žalbe utvrdi da rješavanje spornog pitanja nije nadležan, može žalbu odbaciti i bez dostavljanja društvu na očitovanje, Treba naglasiti da se, sukladno odredbi članka 13., st. 3. Odluke, na postupak odlučivanja pred pravobraniteljem na odgovarajući način podredno primjenjuju odredbe Zakona o parničnom postupku. Imajući u vidu da je ovdje ipak riječ o izvansudskom načinu rješavanja sporova, s kojim je povezan viši stupanj formalne fleksibilnosti nego što je to slučaj u sudskim postupcima, trebalo bi, prilikom supsidijarne primjene navedenoga zakonskog propisa, voditi računa da ta primjena bez prijeko potrebe ne ograničava stranku u ostvarivanju zaštite njenih prava pred Pravobraniteljstvom.

činjeničnog stanja, u bilo kojem trenutku zatražiti dodatno očitovanje ili dokumentaciju od stranke ili društva za osiguranje.<sup>36</sup>

Nakon što zaključi da je predmet dospio u stadij da je podoban da se o njemu odluči, pravobranitelj donosi pisanu obrazloženu odluku.<sup>37</sup>

Pravobranitelj u odluci:

- odbacuje žalbu ako utvrdi da za njezino rješavanje nije nadležno ili da postoji koja druga procesna zapreka za postupanje po žalbi;
- odbija žalbu ako utvrdi da je ona neosnovana te ujedno utvrđuje da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks;
- usvaja žalbu ako utvrdi da je ona osnovana te ujedno utvrđuje da je društvo prekršilo Kodeks.

Moguće je da izreka odluke pravobranitelja sadrži i navode prema kojima se odluka u jednome dijelu odbacuje, a u drugom/drugim dijelovima odbija, odnosno prihvaća. Takva situacija postoji ako je u žalbi navedeno više zahtjeva, odnosno više spornih pitanja, od kojih je neka pitanja pravobraniteljstvo nadležno meritorno rješavati, a druga ne.

Ako pravobranitelj donese odluku kojom žalbu djelomično ili u cijelosti usvaja i utvrđuje da je društvo prekršilo Kodeks, u izreci odluke nadalje izriče preporuku društvu da ukloni utvrđeno kršenje te određuje rok u kojem je društvo dužno izvijestiti pravobranitelja o izvršenju preporuke.<sup>38</sup> Ako društvo propusti izvijestiti pravobranitelja o izvršenju preporuke, on će o tome, na temelju odredbe članka 16., st. 3. Odluke, izvijestiti HANFU. U pravobraniteljskoj praksi se, prosječno, u četvrtini zaprimljenih predmeta za čije je rješavanje nadležno Pravobraniteljstvo, utvrdi kršenje Kodeksa od strane društva. Nije bilo slučajeva da društva za osiguranje nisu u dodijeljenome roku postupila sukladno preporuci pravobranitelja. Preporuka može biti usmjerena na otklanjanje štetnih posljedica kršenja Kodeksa koje trpi podnositelj žalbe (stranka), a u slučajevima kada je te posljedice nemoguće otkloniti (npr. u slučaju kada je propušten rok za poduzimanje određene radnje od strane društva, a naknadno poduzimanje te ili neke druge radnje ne bi otklonilo štetne posljedice), preporučuje se upućivanje pisane isprike stranci. Također, kada se utvrdi kršenje Kodeksa u jednome konkretnome predmetu, pravobranitelj redovito u izreci odluke preporučuje društvu poduzimanje organizacijskih mjera radi uklanjanja ili minimiziranja mogućnosti ponavljanja takvoga kršenja Kodeksa u budućnosti. Dakle, odluka pravobranitelja ima i učinak generalne prevencije sporova, odnosno generalnog poboljšanja zaštite prava stranaka.

---

<sup>36</sup> V. članke 12. i 13. Odluke. U članku 14. Odluke predviđena je mogućnost izvođenja dokaza na usmenoj raspravi koju pravobranitelj može savzati ako ocijeni da je to svrsishodno i neophodno za donošenje odluke. U praksi se do sada, s obzirom na prirodu spornih pitanja koja pravobranitelj može rješavati, nije iskazala potreba za korištenjem ove mogućnosti.

<sup>37</sup> Članak 16., stavak 1. Odluke.

<sup>38</sup> V. članak 16. Odluke. Navedeni članak ne sadržava odredbu koja precizira rok u kojem je društvo dužno obavijestiti pravobranitelja o izvršenju preporuke. U praksi, ovisno o karakteru preporuke, pravobranitelj određuje rok od osam ili petnaest dana od dana zaprimanja odluke.

Odluka pravobranitelja dostavlja se strankama pri čemu se podnositelju žalbe dostavlja i očitovanje na žalbu koje je društvo za osiguranje dostavilo pravobranitelju.<sup>39</sup> Time podnositelj žalbe ostvaruje i dodatnu „korist“, čak i u slučaju ako je odluka pravobranitelja za njega nepovoljna. Naime, on ima službeni dokument društva za osiguranje koji odražava stajalište društva o predmetu spora. To može biti iznimno važno u kontekstu donošenja odluke stranke o eventualnom pokretanju sudskog postupka radi rješavanja spora.

Protiv odluke pravobranitelja ne postoji mogućnost ulaganja pravnih lijekova.<sup>40</sup>

Postupak pred pravobraniteljem je besplatan, s time da stranke i društvo za osiguranje sami snose svaki svoje troškove, uključujući troškove svojih punomoćnika i zastupnika.<sup>41</sup>

Treba naglasiti da Pravobraniteljstvo, pored rješavanja sporova prouzročenih (navodnim ili stvarnim) kršenjem Kodeksa, obavlja i još jednu funkciju koja, gledajući formalno-pravno, uopće nije utvrđena Odlukom. Riječ je o funkciji informiranja potrošača osigurateljnih usluga o njihovim pravima, koja se ostvaruje kroz izravnu telefonsku, elektroničku ili osobnu komunikaciju između pravobranitelja i stranaka. S vremenom ta funkcija, odnosno uloga pravobranitelja, sve više dobiva na važnosti.<sup>42</sup> S jedne strane, riječ je o tome da se potrošači upućuju na dostupne načine – izvansudske i sudske – zaštite prava za koja oni tvrde da su povrijeđena. S druge strane, već u začetku se prevenira pokretanje sporova za čije rješavanje pravobraniteljstvo nije nadležno (a do komunikacije pravobraniteljem stranka je imala predodžbu da je pravobranitelj nadležan rješavati njen predmet), što posljedično omogućuje da se pravobranitelj uspješnije posveti rješavanju onih predmeta koje je nadležan rješavati te će u konačnici ti predmeti biti brže i efikasnije okončani. Naravno, u takvoj komunikaciji potrošačima se informacije daju na generalnoj razini, bez izražavanja stavova o činjeničnoj i pravnoj utemeljenosti konkretnih zahtjeva koje potrošači imaju prema društvima za osiguranje, a koji su vezani uz osobitosti njihovog konkretnog slučaja. O tim aspektima svakog konkretnog slučaja se Pravobraniteljstvo izražava isključivo u odluci donesenoj po formalno pokrenutom postupku (ako je za rješavanje toga spora ono nadležno). Imajući na umu povećanje opsega tih poslova

---

<sup>39</sup> Članak 12., st. 3. Odluke.

<sup>40</sup> Treba naglasiti da je ovdje riječ o izvansudskom načinu rješavanja sporova. Inače, stranka i društvo za osiguranje mogu sklopiti nagodbu i za vrijeme trajanja postupka pred pravobraniteljem. U tom slučaju spor završava potpisom nagodbe (članak 15.). U praksi se nerijetko događa da, nakon što stranka podnese žalbu pravobranitelju i ovaj je prosljedi društvu za osiguranje radi očitovanja, društvo izravno kontaktira stranku radi postizanja rješenja spora, bilo na način da društvo u potpunosti ispuni zahtjeve stranke, bilo da stranke potom iznađu kompromisno rješenje u izravnom kontaktu. Kada stranke o tome obavijeste pravobraniteljstvo (stranka ponekad izričito i izjavi da povlači žalbu), dolazi do okončanja postupka pred pravobraniteljstvom, o čemu se stranke povratno eksplicitno informiraju. Riječ je o fleksibilnom postupanju u takvim okolnostima, koje je prihvaćeno u praksi od strane i podnositelja žalbe i društava za osiguranje.

<sup>41</sup> Članak 17., st. 2. Odluke. Razmjerno rijetko se u praksi događa da žalbe pravobranitelju upućuje odvjetnik kao punomoćnih stranke – daleko češći su slučajevi da stranke osobno dostavljaju žalbu i time iniciraju postupak pred pravobraniteljstvom. Prema tome, općenito, postupak pred pravobraniteljstvom u najvećem broju slučajeva je u cijelosti besplatan.

<sup>42</sup> Pravobranitelj, prosječno, rješava nešto manje od pedeset predmeta na godišnjoj razini i o njima donosi odluke, dok istodobno godišnje odgovori na nekoliko stotina osobnih, telefonskih ili pisanih upita potrošača. Odgovori se upućuju na isti način na koji su i postavljeni pravobranitelju.

Pravobraniteljstva koji se odnose na informiranje potrošača, bilo bi svrsishodno Odluku nadopuniti izričitim propisivanjem ovlasti pravobranitelja da na općenitoj razini informira potrošače – korisnike njihovih usluga, o načinima izvansudske i sudske zaštite prava za koja oni tvrde da su povrijeđena. Treba imati pri tome na umu da se korisnici osigurateljnih usluga, odnosno potrošači, nerijetko obraćaju Pravobraniteljstvu čim steknu uvjerenje da je društvo za osiguranje nekim činom ili odlukom povrijedilo njihovo pravo, dakle nerijetko i prije pokušaja internog rješavanja spora podnošenjem pritužbe/prigovora društvu za osiguranje. Štoviše, postanu svjesni te mogućnosti tek u kontaktu s Pravobraniteljstvom (što samo po sebi ne mora nužno značiti da je to posljedica propusta društva za osiguranje u pogledu informiranja stranke o daljnjim putovima ulaganja pravnih sredstava).

### 2.2.2. Rješavanje sporova mirenjem pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje

Centar za mirenje (u daljnjem tekstu: Centar) još je jedno tijelo nadležno za rješavanje osigurateljnih sporova (uključujući ne samo sporove između društava za osiguranje i nositelja prava iz ugovora o osiguranju, odnosno oštećenih osoba, nego i sporove između društava za osiguranje), koje djeluje pod okriljem Hrvatskog ureda za osiguranje.<sup>43</sup> Osnovano je odlukom upravnog odbora Hrvatskog ureda za osiguranje 2007. godine.<sup>44</sup>

Pred Centrom stranke pokušavaju riješiti spor sporazumno, uz pomoć jednog ili više izmiritelja koji strankama pomažu postići nagodbu, bez ovlasti da im nametnu obvezujuće rješenje. Centar ima svoju listu izmiritelja iz reda stručnjaka koji su prošli odgovarajuću edukaciju, a za izmiritelja se može odrediti i osoba koja se u pravnoj struci istakla znanstvenim ili stručnim radom ili svojim javnim djelovanjem. Izmiritelja u pojedinoj stvari određuje Centar, a sudionici u postupku mogu i sporazumno odrediti izmiritelja s popisa

---

<sup>43</sup> Riječ je o tijelu koje je specijalizirano upravo za rješavanje sporova iz osiguranja i koje u praksi rješava najviše sporova iz osiguranja. Međutim, i drugi centri za mirenje mogu rješavati osigurateljne sporove, primjerice Centar za mirenje pri Hrvatskog gospodarskoj komori ili Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje.

<sup>44</sup> Pri centru za mirenje djeluje tajnik kojeg imenuje direktor Hrvatskog ureda za osiguranje iz reda zaposlenika. Tajnik podnosi godišnje izvješće o radu Centra upravnom odboru Hrvatskog ureda za osiguranje. Direktor Hrvatskog ureda za osiguranje koordinira rad Centra za mirenje. Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje notificiran je kao tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, Odlukom Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta od 11. svibnja 2017., temeljem članka 27. stavka 2. Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Narodne novine, broj 121/2016) kojim je implementirana Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te je uređena provedba Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova. Odluka je objavljena dana 16. svibnja 2017. na mrežnim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta. Sukladno navedenoj Odluci Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje nadležan je za rješavanje svih domaćih i prekograničnih online i offline potrošačkih sporova koji proizlaze iz osigurateljnih i odštetnih odnosa između potrošača s boravištem u Europskoj uniji i društva za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj na jednostavan, brz, učinkovit te za potrošača besplatan način. Svi podaci o pokretanju i vođenju postupka mirenja, kao i propisi na temelju kojih djeluje Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje dostupni su na <http://www.huo.hr/hrv/centar-za-mirenje/15/>, stranica posjećena 1.12.2017.



izmiritelja. Izmiritelj je obvezan odrediti prvi izmiriteljski sastanak u roku od 15 dana od kada je obaviješten da mu je dodijeljen predmet mirenja.<sup>45</sup>

Postupak mirenja pokreće se na prijedlog jedne ili više stranaka u skladu sa Zakonom o mirenju.<sup>46</sup> Taj se prijedlog podnosi Centru u pisanome obliku pod kojim se podrazumijeva i elektronički oblik.<sup>47</sup> U praksi najčešće prijedlog podnosi osiguranik, ugovaratelj osiguranja, odnosno nositelj prava iz ugovora o osiguranju ili oštećena osoba. Vrlo rijetko prijedlog za pokretanje postupka mirenja pokreće društvo za osiguranje.

Centar će prijedlog dostaviti drugoj strani ( u praksi najčešće društvu za osiguranje) da se u roku od petnaest dana od dostave izjasni o tome prijedlogu. Za pokretanje postupka mirenja potrebna je suglasnost obiju strana. Ako se druga strana u navedenome roku ne izjasni o prijedlogu, smatra se da prijedlog nije prihvatila.<sup>48</sup>

Ako druga strana prihvati prijedlog za pokretanje postupka mirenja, slijedi sklapanje sporazuma o mirenju. Tim se sporazumom stranke obvezuju i da za vrijeme trajanja mirenja neće pokretati postupak pred sudom ili arbitražom, osim ako je to nužno radi očuvanja njihovih prava.<sup>49</sup>

U cilju postizanja sporazumnog rješenja spora, izmiritelj se sa sudionicima postupka mirenja može sastajati zajednički ili odvojeno. O razgovoru koji izmiritelj obavi s jednom stranom mora bez odgađanja obavijestiti drugu. Isto tako, ako izmiritelj s jednom stranom komunicira u pisanom obliku, primjerak tog pisanog oblika mora dostaviti istovremeno i drugoj stranci. U slučaju da izmiritelj od nekog od sudionika u postupku sazna za činjenicu koja se odnosi na spor, smije tu činjenicu priopćiti drugom sudioniku u postupku kako bi se o njoj izjasnio.

Izmiritelj je dužan posredovati u sporu sve dok sudionici postižu napredak prema postizanju nagodbe te dok se postupak odvija brzo i bez odugovlačenja. U suprotnom, izmiritelj može postupak obustaviti s time da u pravilu, prethodno daje mogućnost strankama da se o tome izjasne. Ako izmiritelj utvrdi da su sudionici u postupku spremni okončati spor i kompromisno riješiti spor, može pripremiti nacrt nagodbe i predočiti ga sudionicima. Stranke mogu potpisati nagodbu ili se sporazumjeti o rješenju spora.

Postupak mirenja se okončava:

- sklapanjem nagodbe;

---

<sup>45</sup> Članak 19. Pravilnika o radu Centra za mirenje i postupku mirenja pri Hrvatskom uredu za osiguranje (u daljnjem tekstu: Pravilnik).. Sudionici u postupku mogu predložiti promjenu izmiritelja, o čemu odlučuje Centar, a i sam izmiritelj može pokrenuti svoje izuzeće, v. čl. 20. Pravilnika.

<sup>46</sup> Zakon o mirenju, Narodne novine br. 18/2011.

<sup>47</sup> U tome smislu je pokretanje postupka mirenja jednostavno – može se provesti elektroničkom dostavom obrasca koji je dostupan na mrežnoj stranici <http://www.huo.hr/hrv/centar-za-mirenje/15/>, stranica posjećena 1.12.2017.

<sup>48</sup> Članak 5. Pravilnika.

<sup>49</sup> Članak 6. Pravilnika. Sam Pravilnik sastavni je dio Sporazuma o mirenju. Mirenje se temelji na načelima usmenosti (ne vodi se zapisnik), hitnosti i ekonomičnosti, međusobne suradnje svih sudionika u postupku, dispozitivnosti (dobrovoljnosti) i učinkovitosti.

- odlukom izmiritelja da se postupak obustavlja zbog toga što daljnje nastojanje da se postigne mirno rješenje spora više nije svrhovito;
- pisanom izjavom o okončanju postupka koju su stranke uputile izmiritelju;
- pisanom izjavom o odustajanju od postupka mirenja koju je jedna stranka uputila drugim strankama i izmiritelju, osim ako u postupku i nakon odustanka jedne stranke sudjeluju dvije ili više stranaka koje su voljne mirenje nastaviti;
- ako se nagodba ne sklopi u roku od 60 dana od početka mirenja, odnosno u drugom roku u skladu sa sporazumom stranaka.

Nagodba ima svojstvo ovršne isprave ako je u njoj sadržana obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obvezanika o neposrednom dopuštenju ovrhe (klauzula ovršnosti). Stranke se mogu sporazumjeti i da se nagodba sastavi u obliku javnobilježničkog akta, sudske nagodbe ili arbitražnog pravorijeka na temelju nagodbe.

Za sudionike u postupku različite od društava za osiguranje (osiguranici, ugovaratelji osiguranja, nositelji prava iz ugovora o osiguranju, oštećene osobe) mirenje je besplatno.<sup>50</sup> Izuzetak se odnosi na njihove vlastite troškove i troškove njihovih punomoćnika, dakle na tzv. vlastite troškove, sukladno pravilu da svaki sudionik mora pokriti svoje troškove.<sup>51</sup>

U praksi Centar ima značajnu ulogu u pogledu mirnog rješavanja imovinsko-pravnih sporova (dakle, sporova koji su izvan nadležnosti Pravobraniteljstva). Godišnje se Centru dostavi gotovo dvije stotine prijedloga za pokretanje postupka mirenja. Međutim, znatno je manji broj prijedloga za pokretanje mirenja koji budu prihvaćeni od strane društava za osiguranje. To, zapravo, znači da se postupak mirenja ne pokreće u jednom broju slučajeva koji nije zanemariv. Posljedično, umanjuje se potencijal ovog načina izvansudskog rješavanja sporova. Možda bi u praksi valjalo razmisliti o međusobnom sporazumu društava za osiguranje kojim bi se ona obvezala da će u određenim vrstama sporova, kada korisnici njihovih usluga predlože pokretanje postupka mirenja, ona prihvatiti takve prijedloge. U tome kontekstu, čini se da bi mirenje moglo biti osobito prihvatljivo u situacijama kada između društva za osiguranje i oštećene osobe nije sporna osnova nego visina imovinsko-pravnog zahtjeva oštećenika. I tu bise moglo odrediti dodatno ograničenje da bi takvo pristajanje na mirenje bilo za društva za osiguranje obvezno samo ako vrijednost predmeta spora ne premašuje određeni novčani iznos. Razumno se može pretpostaviti da bi se time izbjegli dulji i neekonomični sudski postupci u sporovima nevelike vrijednosti. S druge strane, a imajući u vidu da praksa mirenja pokazuje da se do rješenja (nagodbe češće, a obustave mirenja znatno rjeđe) dolazi već nakon prvog ili drugog izmiriteljskog sastanka, obvezni postupak mirenja u malim sporovima vezanim uz visinu odštetnog zahtjeva ne bi predstavljala nekakav značajan utrošak vremena. U konačnici, mogućnost rješavanja spora pokretanjem sudskog postupka uvijek će ostati na raspolaganju, osobito imajući u vidu da pokretanje mirenja, načelno, prekida zastaru.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> Troškovi postupka mirenja obuhvaćaju honorare, putne i druge materijalne troškove izmiritelja te troškove za administrativni rad u vezi s mirenjem. Ove posljednje navedene, tzv. administrativne troškove snosi Hrvatski ured za osiguranje. Pokriće vezane uz izmiritelja snosi društvo za osiguranje koje je iniciralo, odnosno pristalo na mirenje.

<sup>51</sup> Postupak mirenja pobliže je propisan člancima 7.-18. Pravilnika.

<sup>52</sup> Međutim, ako se mirenje okonča bez zaključenja nagodbe, smatra se da prekida zastare nije bilo. Učinak pokretanja mirenja na zastarne rokove i rokove za podnošenje tužbe propisan je člankom 17. Zakona o mirenju.

### 2.3. Uloga HANFE u rješavanju i prevenciji sporova iz osiguranja

Sukladno Zakonu o osiguranju, ako zainteresirana osoba<sup>53</sup> smatra da društvo za osiguranje ili osobe koje obavljaju poslove zastupanja u osiguranju ili posredovanja u osiguranju ne postupaju u skladu sa svojim obvezama, mogu o tome podnijeti predstavku nadzornome tijelu - HANFI.

HANFA će provjeriti navode iz predstavke i postupiti u skladu sa svojim ovlastima, a kada utvrdi da ne postoje uvjeti za pokretanje postupka po službenoj dužnosti, obavijestit će o tome podnositelja predstavke što je prije moguće, a najkasnije u roku od trideset dana od završene provjere navoda iz predstavke.

HANFA je ovlaštena u okviru svoje nadležnosti provjeravati pridržavaju li se društva za osiguranje, odnosno posrednici i zastupnici u osiguranju, poslovnih običaja i pravila struke.<sup>54</sup>

Na temelju zaprimljenih predstavlki HANFA može pokrenuti posredne i neposredne postupke nadzora koji mogu rezultirati upozoravanjem subjekta nadzora na nepravilnosti i otklanjanjem eventualnih utvrđenih nepravilnosti u subjektu nadzora.<sup>55</sup>

U slučaju kada HANFA nije nadležna za davanje odgovora na predstavku, podnositelja predstavke upućuje se na odgovarajuća nadležna tijela.

Međutim, HANFA nije ovlaštena arbitrirati u pitanjima imovinsko-pravnih odnosa te pomagati u ostvarivanju prava potrošača koja proizlaze iz pojedinog ugovornog odnosa, nego je ovlaštena provjeravati postojanje eventualnih propusta ili pogrešaka u smislu zakonskih neusklađenosti ili nepravilnosti. Budući da je HANFA nadzorno, a ne savjetodavno tijelo, ona nije ovlaštena davati pravne savjete.<sup>56</sup>

Iz navedenog se može zaključiti da je utjecaj HANFE na rješavanje sporova iz osiguranja više usmjeren na općenito, generalno djelovanje. HANFA će moći djelovati u određenom broju slučajeva, kada postupkom nadzora utvrdi kršenje zakonskih odredaba od strane društava za osiguranje. U pojedinačnim imovinsko-pravnim sporovima ona ne može arbitrirati.

U dosadašnjoj praksi Pravobraniteljstvo i HANFI međusobno nerijetko surađuju u cilju efikasnog rješavanja spornih pitanja i ujednačavanja standarda poštivanja etike, profesionalizma i dobrih običaja osigurateljne struke.

---

<sup>53</sup> Potencijalne zainteresirane osobe opisane su u t. 2.1. ovoga rada.

<sup>54</sup> Članak 378. Zakona o osiguranju.

<sup>55</sup> U pogledu nadzornih mjera koje HANFA može izreći u postupku nadzora, v. čl. 231. Zakona o osiguranju. U tom kontekstu valja skrenuti pozornost da su određene mjere nadzornog tijela, a vezane uz nadzor nad poštivanjem odredaba Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (Narodne novine br. 151/2005, 36/2009, 75/2009, 76/2013 i 152/2014), predviđene u čl. 13. toga propisa.

<sup>56</sup> Navedene informacije su preuzete s mrežne stranice HANFE <http://www.hanfa.hr/edukacija-i-zastita-potrosaca/predstavke-potrosaca/>, stranica posjećena 1.12.2017.

### 3. Zaključna razmatranja

Hrvatski sustav izvansudskog rješavanja sporova iz osiguranja u institucionalnome pogledu je na više nego zadovoljavajućoj razini. U mnogim elementima taj je sustav kompatibilan sustavima kakvi su ustanovljeni drugim europskim zemljama.

Dakako, navedeni nacionalni sustav slijedi normativne imperATIVE koji su kreirani pod okriljem europskoga zakonodavstva, u prvom redu EIOPE.

Sustav, načelno govoreći, počiva na dva stadija. Prvi stadij obuhvaća neformalnu i formalnu (pritužbe, prigovori) komunikaciju između društava za osiguranje i stranaka. Ako se spor ne riješi u prvome stadiju, postoji mogućnost ulaska u drugi stadij – obraćanje „trećim“ osobama (tijelima) koje, uz ispunjenje određenih pretpostavki, imaju ovlasti rješavati takve sporove.

U praksi vrlo važnu ulogu pri izvansudskom rješavanju izvansudskih sporova iz osiguranja ima Hrvatski ured za osiguranje, odnosno dvije neovisne službe koje djeluju pod njegovim okriljem – Pravobraniteljstvo na području osiguranja i Centar za mirenje.

Pravobraniteljstvo na području osiguranja de facto je nadležno rješavati sve sporove između društava za osiguranje i korisnika njihovih usluga, uz izuzetak imovinsko-pravnih sporova i sporova u vezi s kojima traje sudski parnični postupak. Centar za mirenje može rješavati (i) imovinsko-pravne sporove. Međutim, dok je sudjelovanje društva za osiguranje u postupcima koje vodi Pravobraniteljstvo obvezno, u postupku mirenja pri Centru za mirenje (kao i pred bilo kojim drugim izmiriteljskim centrom, odnosno tijelom) sudjelovanje društava za osiguranje nije obvezno nego dobrovoljno.

U daljnjim fazama razvitka izvansudskog rješavanja sporova iz osiguranja bilo bi svrsishodno pažljivo razmotriti ideje koje su analitički izložene u ovome radu. Riječ je o prijedlogu proširenja nadležnosti Pravobraniteljstva i na imovinsko-pravne sporove kod kojih među stranama u sporu nije sporno relevantno činjenično stanje nego valjana primjena materijalnoga prava, s dodatnim mogućim ograničenjem u pogledu tih sporova, koje bi se sastojalo u propisivanju gornje granice vrijednosti imovinskog spora koje bi pravobranitelj mogao rješavati.

U određenom, ograničenom opsegu, i nadzorno tijelo – HANFA može djelovanjem u okviru svojih ovlasti, neizravno ili izravno pružiti odgovarajuću zaštitu potrošača, čak i prevenirati nastajanje sporova koji bi uslijedili zbog eventualnog nepoštivanja zakona i standarda struke od strane društava za osiguranje.

Također bi valjalo pažljivo razmotriti mogućnost obvezivanja društava za osiguranje da obavezno prihvate prijedlog za pokretanje postupka mirenja kada je riječ o imovinsko-pravnom sporu kod kojeg nije sporna osnova nego visina odštetnog zahtjeva. I ovdje bi se moglo uvesti dodatno ograničenje u vidu određivanja obveznosti mirenja samo ako vrijednost predmeta spora ne premašuje određeni iznos.

Praksa izvansudskog rješavanja sporova iz osiguranja, odnosno u toj praksi utvrđene kvalitete i manjkavosti, ukazuju i na potrebu stalnog i kontinuiranog razvijanja toga sustava, imajući u

vidu njegovu važnost ne samo za stranke koje su u konkretnom sporu, nego i važnost brzog rješavanja sporova općenito, kao zasigurno poželjne društvene pojave. O rasterećenju sudova da i ne govorimo.