

# Izvansudsko rješavanje sporova pred Pravobraniteljstvom na području osiguranja

---

**Belanić, Loris**

*Source / Izvornik:* **Hrvatski časopis za OSIGURANJE, 2023, 67 - 94**

**Journal article, Published version**

**Rad u časopisu, Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:118:023720>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-09-27**

**PRAVI**

Pravni fakultet Faculty of Law



Sveučilište u Rijeci  
University of Rijeka

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Law](#)  
[- Repository University of Rijeka, Faculty of Law](#)

**uniri** DIGITALNA  
KNJIŽNICA

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Izvorni znanstveni rad

# Izvansudsko rješavanje sporova pred Pravobraniteljstvom na području osiguranja<sup>1</sup>

Loris Belanić<sup>2</sup>

**Sažetak:** Pravobraniteljstvo na području osiguranja dio je sustava izvansudske zaštite potrošača, te osiguranika i ugovaratelja osiguranja. U radu se namjerava prikazati ustroj i organizaciju službe Pravobranitelja na području osiguranja, opisati nadležnosti te prikazati postupak odlučivanja Pravobranitelja. U radu se namjerava prikazati uređenje službe pravobranitelja (ombudsmana) iz osiguranja u poredbenom pravu (englesko pravo, njemačko pravo, irsko pravo) uz ukazivanje na razlike između pojedinih sustava zaštite prava potrošača pred ombudsmanom za osiguranje.

**Ključne riječi:** osiguranje, zaštita potrošača, izvansudsko rješavanje sporova, ombudsman, nadležnost, postupak, poredbeno pravo.

## 1. UVOD

Izvansudski način rješavanja sporova između potrošača i trgovca (odnosno pružatelja usluga) jedno je od temeljnih načela zaštite potrošača.<sup>3</sup> Cilj takvog, alternativnog, rješavanja sporova je dvostruk. S jedne strane nastoji se pružati potrošaču brza pravna zaštita koja je jeftina i široko dostupna, a s druge strane smanjiti pritisak na sudove prebacujući rješavanje tzv. potrošačkih sporove na alternativne mehanizme rješavanja sporova kad god je to moguće<sup>4,5</sup>. O važnosti alternativnog rješavanja sporova u EU svjedoči i Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rješavanju

<sup>1</sup> Ovaj je rad izrađen uz potporu projekta Sveučilišta u Rijeci „Pravni aspekti restrukturiranja trgovačkih društava i tranzicija prema novoj kulturi korporativnog upravljanja“ (uniridrustv-18-43).

<sup>2</sup> Prof. dr. sc. Loris Belanić, redoviti profesor, Sveučilište u Rijeci, Pravni fakultet, e-mail: loris.belanic@pravni.uniri.hr

<sup>3</sup> Čl. 113. Zakona o zaštiti potrošača, Narodne novine, br. 19/22, 56/23.

<sup>4</sup> Doista je besmisleno opterećivati sudove potrošačkim sporovima koji su u svojoj osnovi nastali, primjerice, zbog loše komunikacije trgovca (odnosno pružatelja usluga) s potrošačem. Efikasnije je takav spor povjeriti jednom alternativnom tijelu, koje će u komunikaciji sa strankama prepoznati spornu situaciju, objasniti strankama svoje viđenje čitave sporne situacije, te predložiti rješenje prije upuštanja u parnicu što za sobom povlači dodatni trošak, neizvjesnost, brigu te traje određeno vrijeme.

<sup>5</sup> O ciljevima alternativnog rješavanja sporova u osiguranju vidjeti: Primorac, Željka, Miletić, Nenad, Europski pravni kontekst izvansudskog rješavanja sporova iz ugovora o obveznom osiguranju od autoodgovornosti s posebnim osvrtom na osigurateljnu praksu, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, vol. 66, br. 2-3., (2016.), str. 392-393, 400-403

potrošačkih sporova koja državama članicama nameće uspostavu mehanizma rješavanja sporova, kao i njoj komplementarna Uredba 524/2013 o elektronskom (online) rješavanju potrošačkih sporova.<sup>6</sup>

Mehanizam alternativnog rješavanja sporova u osiguranju javlja se u dva stadija. Prvi stadij predstavlja tzv. interno rješavanje sporova. On uključuje tijela samog osiguratelja, odnosno društva za osiguranje kojima je internom organizacijom povjereno rješavanje sporova s potrošačima, odnosno korisnicima usluga osiguranja (tzv. tijela za interno rješavanje sporova u osiguranju).<sup>7</sup> Stadij internog rješavanja sporova predstavlja provedbu čl. 377 Zakona o osiguranju<sup>8</sup> kojim se društvima za osiguranje nameće obveza uspostave izvansudskog postupka rješavanja pritužbi i prigovora tzv. zainteresiranih osoba.<sup>9,10</sup> Ukoliko stadij internog rješavanja sporova ne rezultira odlukom s kojom je potrošač, odnosno druga zainteresirana osoba zadovoljna, predstoji drugi stadij. Taj stadij odnosi se na korištenje „usluga“ treće strane, odnosno samostalnog tijela koje pomaže strankama tj. potrošaču (te drugoj zainteresiranoj osobi) i osiguratelju riješiti spor putem predlaganja (ili čak nametanja) rješenja na način da se obje strane uvjere u postizanje sporazumnog okončanja spora.<sup>11</sup> U spomenuto samostalno tijelo za rješavanje sporova ubraja se ombudsman - Pravobranitelj u osiguranju te uz njega komplementarna tijela medijacije.<sup>12,13</sup>

Za pružanje adekvatne izvansudske pravne zaštite iz (djelatnosti) osiguranja potrebno imati specijalistička znanja, stoga potreba za postojanjem specijaliziranog (sektorskog) ombudsmana/pravobranitelja koji djeluje isključivo na području (sektoru) osiguranja je više nego opravdana, a na što ukazuju i iskustva iz poredbenog prava. Povijesno gledano, prvi ombudsman u osiguranju osnovan je u Švicarskoj

---

6 Grgurić, Nives, Direktiva i Uredba Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije o alternativnom i online načinu rješavanja potrošačkih sporova, Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije Dani hrvatskog osiguranja 2014., Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska gospodarska komora, 2014, str. 23-24.

7 U praksi radi se o tijelima koje nose nazive, primjerice: komisija II. stupnja, pritužbena komisija, povjerenstvo za prigovore, pritužbeno povjerenstvo, odbor II. stupnja, i sl. Uglavnom, tijela za rješavanje pritužbi odnosno prigovora, moraju se razlikovati od tijela koje postupaju u obradi i likvidaciji štete (tzv. tijela u I. stupnju), kako bi se nastojalo osigurati nepristranost u kontroli, odnosno u odlučivanju po podnesenim pritužbama odnosno prigovorima.

8 Narodne novine, br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 114/22, 151/22.

9 O izvansudskim postupcima rješavanja sporova prema uvjetima osiguranja, odnosno u postupcima pred osigurateljima vidjeti: Primorac, Miletić, op. cit., str. 411-415.

10 Prema čl. 375 Zakona o osiguranju u zainteresirane osobe spadaju: 1) potrošači, potom 2) fizičke osobe i 3) pravne osobe koje imaju prava i obveze iz ugovora o osiguranju, zatim 4) korisnici usluga distribucije osiguranja i/ili reosiguranja i distribucije osiguranja (koji također mogu biti potrošači te ostale fizičke i pravne osobe), te konačno 5) oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.

11 Pauković, Hrvoje, Instituti zaštite pravnog položaja ugovaratelja osiguranja i osiguranika u hrvatskom i europskom pravu, magistarski znanstveni rad, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2010, str. 76.

12 Marin, Izvansudsko rješavanje sporova iz osiguranja, [https://eu.pravo.hr/\\_download/repository/JASENKO\\_MARIN\\_-\\_IZVANSUDSKO\\_RJESAVANJE\\_SPOROVA\\_IZ\\_OSIGURANJA.pdf](https://eu.pravo.hr/_download/repository/JASENKO_MARIN_-_IZVANSUDSKO_RJESAVANJE_SPOROVA_IZ_OSIGURANJA.pdf), 2018., str. 6. (15.10.2023)

13 Obvezna provedba medijacije propisana je (novim) Zakonom o mirnom rješavanju sporova (Narodne novine, br. 67/2023) prije pokretanja parničnog postupka radi naknade štete, osim naknade štete iz radnih odnosa (čl. 9. st. 1.).

konfederaciji početkom 70-tih godina XX. stoljeća, a potom institucija ombudsmena u osiguranju ubrzano proširila i u ostale zemlje (Njemačka, Velika Britanija, Nizozemska, Finska i dr.).<sup>14</sup>

## 2. INSTUCIONALNI OKVIR SLUŽBE PRAVOBRANITELJA NA PODRUČJU OSIGURANJA

### 2.1 Osnivanje službe Pravobraniteljstva

Institucija Pravobranitelja na području osiguranja, djeluje u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje (dalje: HUO) kao nacionalnog ureda za osiguranje. Rad i postupanje Pravobranitelja neovisan je u odnosu na HUO te nije dio njegove unutarnje organizacije.

Institucija Pravobranitelja na području osiguranja počela djelovati 8.1.2007. godine temeljem Odluke o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja koju je donio HUO 23. svibnja 2005. godine.<sup>15</sup> Današnji položaj i ovlasti ombudsmena u osiguranju uređeni su (novom) Odlukom o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja koju je donio upravni odbor HUO-a od 29.3.2018. godine (dalje u tekstu: Odluka).<sup>16</sup> Navedena Odluka sadržava dvije vrste odredbi: 1) organizacijske odredbe o radu službe ombudsmena na području osiguranja u Hrvatskoj, ali i 2) procesne odredbe kao i odredbe o nadležnosti kojima se Pravobranitelj rukovodi u svojem radu. Stoga Odluka predstavlja temelji organizacijsko-procesni propis kojim se uređuje rad Pravobranitelja na području osiguranja.

HUO je pravna osoba, odnosno udruženje koje u pravnom prometu s trećim osobama predstavlja društva za osiguranje, odnosno osiguratelje.<sup>17</sup>

Ovlasti HUO-a za osnivanjem institucije Pravobranitelja u osiguranju proizlaze iz zakonske odredbe prema kojoj u poslove HUO-a spadaju i poslovi rješavanja pritužbi osiguranika odnosno oštećenih osoba.<sup>18</sup> Ista odredba temelj je postojanja još jednog, paralelnog mehanizma za izvansudsko rješavanje sporova koji djeluje pri HUO-u, a to je Centar za medijaciju.<sup>19</sup> Uspostavom navedenih mehanizama za izvansudsko

14 Grgić, Mladenka, Ombudsman u osiguranju – značaj i uloga, Zbornik sa 13. savjetovanja o obradi i likvidaciji međunarodnih automobilskih šteta, Hrvatski ured za osiguranje, 2005., str. 58.

15 Pauković, op. cit., str. 88-89

16 Odluka je dostupna na: <https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/pravobranitelj-na-podrucju-osiguranja> (15.10.2023.).

17 Čl. 352 st. 1. Zakona o osiguranju.

18 Čl. 353. st. 1. Zakona o osiguranju.

19 Više o Centru za medijaciju pri HUO-u, na: : <https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/centar-za-medijaciju> (15.10.2023.).

rješavanje sporova pri HUO-u ujedno su ispunjeni i zahtjevi prema ranije spomenutoj Direktivi 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.<sup>20</sup>

Svi članovi HUO-a prihvaćaju Odluku o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranju kao i nadležnosti Pravobranitelja. Odluku i nadležnosti Pravobranitelja mogu prihvatiti i ona društva za osiguranje i reosiguranje koja nisu članovi HUO-a potpisom pristupne izjave.<sup>21</sup> Međutim, prihvaćanje Odluke i nadležnosti Pravobranitelja nije uvjet za dobivanje odobrenja za rad pojedinog društva za osiguranje.

## 2.2 Organizacija službe Pravobraniteljstva

Uvjete za rad osigurava HUO<sup>22</sup> ali Pravobranitelj nije dio unutarnje organizacije HUO-a, već je samostalno i neovisno tijelo.<sup>23</sup> Svoje odluke kojima odlučuje o pružanju izvansudske pravne zaštite Pravobranitelj donosi samostalno, i to nakon što je u prethodno provedenom postupku nepristrano razmotrio sve okolnosti i činjenice koje su stranke iznijele.

Uvjeti kojima mora udovoljavati osoba za imenovanje na funkciju Pravobranitelja predviđeni su u čl. 5. Odluke. To su: visoka školska sprema, mora posjedovati teorijska i tehnička znanja te bogato iskustvo u području građanskog i gospodarskog prava; mora se služiti najmanje jednim svjetskim jezikom, po mogućnosti engleskim jezikom, te ne smije biti pravomoćno osuđen na bezuvjetnu kaznu zatvora ili da se protiv kandidata vodi istražni postupak.

Upravni odbor HUO-a imenuje i razrješava Pravobranitelja. Pravobranitelj se imenuje na razdoblje od tri godine uz mogućnost ponovnog imenovanja.<sup>24</sup> Činjenica da o imenovanju Pravobranitelja odlučuje upravni odbor HUO-a, ne utječe na njegovu nepristranost<sup>25</sup> jer nadzor nad radom Pravobranitelja provodi Vijeće Pravobraniteljstva. Navedeno tijelo sastoji se od tri člana, od kojih je jedan član predstavnik potrošača, drugi je član neovisni stručnjak na području osiguranja, financija ili gospodarskog prava, a treći je član predstavnik društva za osiguranje.<sup>26</sup> Predstavnik potrošača predlažu udruge iz domene zaštite potrošača, neovisnog stručnjaka iz područja osiguranja, financija i gospodarskog prava predlaže regulator, odnosno Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), a predstavnika društava za osiguranje

20 Grgurić, op. cit., 28-29.

21 Članak 3. st. 3. Odluke.

22 Čl. 3. st. 2. Odluke.

23 Čl. 3. st. 1. i čl. 18. st. 1. Odluke.

24 Čl. 6. st. 1. Odluke.

25 Marin, op.cit., str. 7.

26 Čl. 7. st. 1. Odluke.

predlaže Upravni odbor HUO-a.<sup>27</sup> Po zaprimljenim prijedlozima, članove Vijeća Pravobraniteljstva imenuje upravni odbor HUO-a na razdoblje od 3 godine uz mogućnost reizbora.

Vijeće Pravobraniteljstva ima vrlo značajnu ulogu jer prati i nadzire rad Pravobranitelja, a ovlašteno je i predložiti njegovo razrješenje. Vijeće prati rad Pravobranitelja kroz zajedničke sastanke koji se održavaju najmanje dvaput godišnje. Na sastancima Pravobranitelj daje prikaz pojedinih predmeta iz prakse a o kojima se prema potrebi vodi rasprava pred Vijećem. Pored toga, Vijeće Pravobraniteljstva dužno je proučiti izvješće o radu<sup>28</sup> kojeg je ombudsman dužan pripremiti najkasnije do 30. ožujka za prethodnu godinu. O prihvatanju izvješća o radu odlučuje Upravni odbor HUO-a,<sup>29</sup> no prije odluke Upravnog odbora, pripremljeno izvješće o radu dostavlja se Vijeću Pravobraniteljstva. Vijeće ne donosi odluku o prihvatanju izvješća o radu, no ukoliko to smatra potrebnim, može temeljem utvrđenih saznanja o radu Pravobranitelja iznijeti svoje mišljenje i predložiti eventualno poduzimenje mjera.<sup>30</sup> Najoštrija mjera koju može predložiti Vijeće je prijedlog za razrješenjem Pravobranitelja, a o čemu donosi odluku Upravni odboru HUO-a.

Osim Vijeća Pravobraniteljstva, i sam Upravni odbor HUO-a može razriješiti Pravobranitelja ako očigledno i grubo krši svoje obveze. Pravobranitelj se može razriješiti i na vlastiti zahtjev.<sup>31</sup>

Pravobranitelj ima ovlasti za postupanje nad svim društvima za osiguranje koji su članovi HUO-a. Društvo za osiguranje uvijek je uključeno u postupak izvansudskog rješavanja sporova pred Pravobraniteljem kad god postoji njegova nadležnost, bez obzira pristaje li društvo za osiguranje na to ili ne.<sup>32</sup> Međutim, ovlasti Pravobranitelja mogu se proširiti i na društva za osiguranje koji nisu članovi HUO-a ako prihvate, odnosno pristupe Odluci o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja te se obvežu redovito plaćati doprinose za rad Pravobranitelja.<sup>33</sup>

Rad Pravobranitelja financiraju sama društva za osiguranje i to doprinosima koji se sukladno Statutu HUO-a uplaćuju za financiranje redovite djelatnosti HUO-a. Dakle, djelatnost Pravobranitelja ne financira se iz javnopravnih izvora financiranja. Sredstva za rad Pravobranitelja osiguravaju se Financijskim planom redovite djelatnosti HUO-a.<sup>34</sup> Potrebno

27 Čl. 7. st. 2. Odluke.

28 Čl. 8. st. 2. Odluke.

29 Čl. 18. st. 2. Odluke.

30 Čl. 8. st. 2. Odluke.

31 Čl. 6. st. 2. Odluka.

32 Marin, op. cit., str. 9.

33 Čl. 3. st. 3. Odluke.

34 Čl. 4. st. 1. i 2. Odluke.

je naglasiti kako je postupak pred Pravobraniteljem za stranke besplatan. Stranke koje pokreću postupak pred Pravobraniteljem, neovisno o tome radi li se o fizičkoj ili pravnoj osobi, te neovisno o tome je li stranka potrošač ili nije, ne sudjeluju u troškovima rada Pravobranitelja.

### 3. NADLEŽNOST OMBUDSMANA

#### 3.1 Općenito

Nadležnost Pravobranitelja određena je kroz tri njegove funkcije koje proizlaze iz Odluke o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja: 1) pravnozaštitna funkcija, 2) informativna funkcija, 3) asertivna funkcija.

Pravnozaštitna funkcija ogleda se u ovlasti Pravobranitelja za rješavanje sporova u izvansudskom postupku između s jedne strane potrošača, osiguranika i oštećenika (tzv. zainteresiranih osoba), a s druge strane društava za osiguranje (osiguratelja).<sup>35</sup> U spomenutom izvansudskom postupku, Pravobranitelj odlučuje je li u postupanju društva za osiguranje prema tvrdnjama podnositelja žalbe (potrošača, osiguranika, oštećenika) došlo do kršenja Kodeksa poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike (dalje: Kodeks).<sup>36</sup> Kodeks predstavlja izvor materijalnog prava kojeg u svom postupanju primjenjuje Pravobranitelj.<sup>37</sup> S druge strane, Odluka o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja predstavlja propis organizacijsko-postupovne prirode koji se odnosi na postupanje Pravobranitelja.

Kodeks je donijelo Udruženje osiguratelja Hrvatske koje djeluje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori još 2004. godine. U preambuli Kodeksa navedeni su ciljevi Kodeksa koji se odnose na promicanje etičkog postupanja u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnim moralom, jačanja profesionalnog odnosa prema strankama te uzajamno povjerenje i podizanje opće razine poslovanja i kolegijalne suradnje. Sva društva za osiguranje i reosiguranje koji su članovi Udruženja, dužni su primjenjivati Kodeks.<sup>38</sup> Sam Kodeks predstavlja skup načela te je nomotehnički napisan tako da se uz svako načelo daje pojašnjenje što ono predstavlja.<sup>39</sup> Za ispunjavanje svoje pravnozaštitne funkcije Pravobranitelj u postupanju naročito primjenjuje sljedeća načela Kodeksa: 1) odgovornost društava

35 Čl. 3 st. 1. Odluke.

36 Kodeks je dostupan na: <https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/pravobranitelj-na-podrucju-osiguranja> (15.10.2023.). Kodeks je donijelo Udruženje osiguravatelja Hrvatske gospodarske komore 18. listopada 2004. godine.

37 Marin, op. cit. str. 11.

38 Čl. 2.1. Kodeksa.

39 Marin, 2018, 11.

za druge ugovorom vezane fizičke ili pravne osobe,<sup>40</sup> 2) načelo uzajamnog povjerenja i zaštita prava te probitaka stranke,<sup>41</sup> 3) izvještavanje stranka prije sklapanja ugovora o osiguranju i jasnoća postupanja,<sup>42</sup> 4) ravnopravnost stranaka, obrada i naknada štete te isplata osigurane svote,<sup>43</sup> 5) rješavanje pritužbi stranaka,<sup>44</sup> 6) pridržavanje zakonskih odredaba i pravila struke.<sup>45</sup>

Informativna funkcija Pravobranitelja pojavljuje se u dva oblika: individualna i generalna informativna funkcija. U praksi je ipak mnogo češća individualna informativna funkcija koja se očituje u informiranju potrošača i svih ostalih zainteresiranih osoba o načinima sudskog i izvansudskog rješavanja sporova iz osiguranja.<sup>46</sup> Često se stranke obraćaju Pravobranitelju i prije nego bude dovršen postupak obrade štete te postupak rješavanja po pritužbama i prigovorima stranaka raspitujući se o zaštiti svojih prava. U tu svrhu Pravobranitelj upoznaje zainteresirane stranke o mogućnostima internog rješavanja sporova pred službama društava za osiguranje koje su nadležne za izvansudsko rješavanje sporova sa potrošačima, odnosno upoznaje ih se s pravom na izvansudsko rješavanje sporova podnošenjem prigovora ili pritužbi društvima za osiguranje sukladno čl. 377 i 378 Zakona o osiguranju. U slučaju kada ne postoji nadležnost Pravobranitelja u rješavanju sporova između stranaka i društva za osiguranje (npr. imovinsko-pravni sporovi) tada stranke upoznaje sa daljnjim mogućnostima izvansudskog rješavanja sporova kao što je upućivanje na Centar za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje u čiju nadležnost spada rješavanje imovinsko-pravnih sporova (nije isključeno upućivanje i na ostale centre za medijaciju). Konačno, ako je iscrpljen izvansudski put rješavanja sporova Pravobranitelj upoznaje stranke i sa sudskim putem rješavanja sporova suzdržavajući se pritom od pravnih kvalifikacija spora i ocjena o mogućem uspjehu u sporu. Također, Pravobranitelj može upoznati zainteresirane strane o mogućnostima podnošenja prijave nadzorom tijelu (HANFA).

Generalnu informativnu funkciju<sup>47</sup> Pravobranitelj ostvaruje kada se pojavi potreba te postoji određeni interes javnosti. U tom slučaju, Pravobranitelj o svom radu i nadležnostima kao i o utvrđenim činjenicama obavještava javnost. Ova se funkcija ostvaruje i publiciranjem stručnih ili znanstvenih radova vezano za pravna pitanja koja su se pojavila u obavljanju poslova ombudsmana u osiguranju.

40 Čl. 2.2. Kodeksa.

41 Čl. 2.4. Kodeksa.

42 Čl. 3.1. Kodeksa.

43 Čl. 3.2. Kodeksa.

44 Čl. 3.3. Kodeksa.

45 Čl. 3.4. Kodeksa.

46 Čl. 3. st. 1. Odluke.

47 Čl. 18. st. 4. Odluke.



Asertivna funkcija Pravobranitelja dolazi do primjene ako se uoče istovjetna česta kršenja određenih odredbi Kodeksa. Tada Pravobranitelj, ako procijeni da je to svrsishodno, može društvima za osiguranje uputiti općenite neobavezne preporuke i mišljenja na koje mu društva za osiguranje mogu dati odgovor.<sup>48</sup>

### 3.2 Ograničenja u nadležnosti i postupanju Pravobranitelja

Ovlasti ombudsmana da u izvansudskom postupku odlučuje o povredi Kodeksa na prvi pogled djeluju prilično široke. Međutim, Odlukom o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja postavljene su značajna ograničenja u njegovom postupanju.

Najznačajnije ograničenje nadležnosti Pravobranitelja odnosi se na nemogućnost odlučivanja u imovinsko-pravnim sporovima između stranaka i društva za osiguranje. Naime, u čl. 9. st. 3 Odluke izrijekom je predviđeno da Pravobranitelj nije ovlašten za odlučivanje u imovinsko-pravnom sporu između podnositelja žalbe i društva za osiguranje, a osobito ne može ocjenjivati osnovanost odštetnog zahtjeva i/ili njegovu visinu. Upravo je ograničenje nadležnosti Pravobranitelja u rješavanju imovinsko-pravih sporova u praksi strankama (potrošačima, osiguranicima, oštećenicima) u velikom djelu nepoznato. Stranke često postavljaju prema Pravobranitelju zahtjeve, da, primjerice, utvrdi nevaljanost pojedinog ugovora o osiguranju, utvrdi pravo na isplatu osigurnine odnosno naloži isplatu naknade štete, preinači ili ukine odluku društva za osiguranje; obustavi ovrhu, izmjeni policu osiguranja, sklopi novi ugovor sa strankom, raskine ugovor o osiguranju i slično. Često takve zahtjeve postavljaju i punomoćnici stranaka, tj. odvjetnici ne imajući u vidu spomenuto ograničenje nadležnosti Pravobranitelja, a smatrajući da imovinsko-pravni sporovi predstavljaju povredu Kodeksa. Treba jasno naglasiti da je Pravobranitelj nadležan samo za one povrede Kodeksa koje u smislu citirane odredbe čl. 9. st. 3. Odluke spadaju u njegovu nadležnost odnosno ne predstavljaju zahtjeve za odlučivanje o imovinsko-pravnim sporovima i odštetnim zahtjevima. Naime, Pravobranitelj ne može odlučivati predstavlja li kršenje Kodeksa navodna povreda prava iz imovinsko-pravnog odnosa jer to nužno pretpostavlja odlučivanje o imovinsko-pravnim odnosima između stranaka i društva za osiguranje a o kojima je odlučivanje isključeno iz nadležnosti Pravobranitelja kako je ranije rečeno. Razlog isključenja nadležnosti ombudsmana u odlučivanju o imovinsko-pravnim sporovima je postojanje drugog tijela koje je ovlašteno o tome odlučivati, a to je Centar za medijaciju pri HUO-u u čiju nadležnost spada upravo rješavanje imovinsko-pravnih sporova. No to je moguće jedino ako obje strane, tj. i stranka i društvo za osiguranje pristanu

<sup>48</sup> Čl. 18. st. 5. Odluke.

na medijaciju. Ako se dogodi da društvo za osiguranje odbije prijedlog za medijaciju time ujedno i nestane mogućnost izvansudskog rješavanja imovinsko-pravnih sporova te preostaje jedinu sudski put zaštite.<sup>49</sup>

Iako o tome ne postoji izričita odredba u Odluci o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja, Pravobranitelj ne pruža pravnu pomoć, ne daje pravne savjete niti pravna mišljenja, niti ne zastupa stranke u postupcima koji se vode protiv društva za osiguranje niti u postupcima obrade štete pred društvima za osiguranje. Potrebno je posebno naglasiti ovu vrstu ograničenja nadležnosti jer stranke u postupku često puta očekuju upravo opisano postupanje. Davanje pravnih savjeta i mišljenja o imovinsko-pravnim sporovima priječi prvenstveno već spomenuta odredba o isključenju nadležnosti Pravobranitelja iz čl. 9. st. 3. Odluke. No, nemogućnost pružanja pravne pomoći, pravnih savjeta i zastupanja stranaka proizlazi i iz propisa koje uređuju odvjetničku službu kao jedinu ovlaštenu za pružanje pravne pomoći građanima.<sup>50</sup> Glede pružanja pravnih uputa odnosno tzv. općih pravnih informacija, Pravobranitelj je ovlašten informirati stranke i zainteresirane osobe o načinima sudskog i izvansudskog rješavanja sporova iz osiguranja (čl. 3. st. 1. Odluke) što predstavlja njegovu tzv. informativnu funkciju o kojoj je ranije bilo riječi.

Daljnja ograničenja u postupanju Pravobranitelja odnose se na tzv. procesne zapreke zbog kojih se postupak pred Pravobraniteljem ne može pokrenuti. Postoje tri vrste takvih procesni zapreka. Prva se odnosi na nepostojanje odluke društva za osiguranje donesene u prethodnom izvansudskom postupku povodom izjavljenog prigovora ili pritužbe stranke. Odluka povodom podnesene pritužbe odnosno prigovora predstavlja procesnu pretpostavku za pokretanje postupka pred Pravobraniteljem.<sup>51</sup> Smatra se korektnim pružati mogućnost društvu za osiguranje da u internom postupku povodom prigovora/pritužbi preispita svoju odluku i općenito postupanje<sup>52</sup> prije nego se stranci dopusti obraćanje Pravobranitelju. Druga procesna zapreka odnosi se na litispendenciju, odnosno istovremeno odvijanje parničnog postupka pred nadležnim sudom glede spora radi kojeg se žalba podnosi u kojem slučaju Pravobranitelj nije ovlašten na postupanje.<sup>53</sup> Konačno, treća zapreka predstavlja procesnu zastaru. Sukladno čl. 10 Odluke Pravobranitelj ne razmatra žalbe ako je između postupanja, odnosno propusta društva za osiguranje za koji podnositelj tvrdi da predstavlja kršenje Kodeksa i datuma podnošenja žalbe proteklo više od godine dana.

49 Marín, op.cit. str. 9.

50 Čl. 5. Zakona o odvjetništvu, Narodne novine, br. 09/94, 117/08, 50/09, 75/09, 18/11, 126/21.

51 Čl. 11. st. 1. i 2. Odluke.

52 Čurković, Marijan, Vozač – odgovornost za štetu, naknada štete i osiguranje, Hrvatski autoklub, Zagreb, 2016, str. 53.

53 Čl. 9. st. 2. Odluke.

## 4. POSTUPAK PRED PRAVOBRANITELJEM

### 4.1 Stranke

U svom postupanju Pravobranitelj pruža pravnu zaštitu za najširi krug zainteresiranih osoba. Tu svakako spadaju potrošači ali i sve ostale osobe koje imaju određena prava i/ili obveze iz ugovora osiguranju. To uključuje ne samo stranke iz ugovora o osiguranju nego i oštećenike iz izvanugovornog odštetnog zahtjeva upravljenog prema društvu za osiguranje.<sup>54</sup> U praksi se kao stranke, pored fizičkih osoba kao potrošača, pojavljuju i pravne osobe koje nemaju status potrošača. Međutim, pravne osobe kao osiguranici ili ugovaratelji osiguranja spadaju u krug osoba koja imaju određena prava ili obveze iz ugovora osiguranju te im se priznaje status stranke u postupku pred Pravobraniteljem. Ovdje izdvajamo pravne osobe poput: trgovačkih društava, različite ustanove i udruge, gradovi, općine, razna ministarstva i slično. S obzirom da se postupak pokreće žalbom, opisani krug zainteresiranih osoba često se u procesnom smislu naziva i podnositeljem žalbe.

S druge strane kao stranka u postupku pred Pravobraniteljem pojavljuje se društvo za osiguranje. To je pravna osoba koja na temelju odobrenja nadležnog nadzornog tijela (konkretno, HANFE), obavlja poslove osiguranje.<sup>55</sup> U praksi se koji put podnose žalbe protiv posrednika i zastupnika u osiguranju (distributera osiguranja). U tom slučaju kao stranka u postupku smatra se društvo za osiguranje koja je povezano sa posrednikom ili zastupnikom u osiguranju. Ovakvo tumačenje proizlazi i iz čl. 2.2. Kodeksa prema kojem ako fizička ili pravna osoba pri obavljanju poslova osiguranja u ime i za račun društva za osiguranje prekrši odredbe Kodeksa, smatrat će se da je Kodeks povrijedilo društvo u čije ime i za čiji je račun fizička ili pravna osoba djelovala odnosno društvo koje je dopustilo takvo ponašanje.

### 4.2 Pokretanje postupka

Postupak pred Pravobraniteljem pokreće se podnošenjem žalbe. Već je ranije naglašeno da se žalba može podnijeti isključivo protiv odluke društva za osiguranje koja je donesena u izvansudskom (internom) postupku rješavanja sporova (tzv. odluka povodom prigovora/pritužbe upućene društvu za osiguranje). Međutim, iznimno se žalba može podnijeti i u slučaju ako je podnositelj žalbe podnošenjem pritužbe odnosno prigovora društvu za osiguranje prethodno pokrenuo prethodni izvansudski postupak rješavanja spora ali mu društvo za osiguranje nije u

<sup>54</sup> Čl. 2. alineja 1. Odluke.

<sup>55</sup> Čl. 2. alineja 2. Odluke.

propisanome roku dostavilo odgovor.<sup>56</sup> Rok za odgovor na podnesene prigovore, odnosno pritužbe potrošača, odnosno osiguranika i oštećenika propisan je zakonom i iznosi 15 dana od dana zaprimanje pritužbe odnosno prigovora.<sup>57</sup>

Žalba mora sadržavati sve podatke o podnositelju žalbe te mora biti potpisana. Anonimne žalbe Pravobranitelj ne razmatra.<sup>58</sup> Žalba se podnosi u pisanom obliku, pod kojim se podrazumijeva i podnošenje putem elektroničke pošte te mora sadržavati zahtjev i činjenice na kojima se temelji, kao i dokaze kojima se te činjenice utvrđuju.<sup>59</sup> Radi kvalitetnije pripreme žalbe i njezinih priloga, na mrežnim stranicama HUO-a dostupan je obrazac žalbe.<sup>60</sup> Strankama se preporuča u žalbi najprije ukratko navesti razlog podnošenja žalbe a potom kronološki prikazati važne činjenice i okolnosti te istaknuti zahtjev podnositelja žalbe. U obrascu žalbe posebno se naglašava da je u interesu stranke žalbi priložiti sve dokaze kojima potkrepljuje činjenične navode, u prvom redu policu osiguranja (ako postoji i ako je dostupna), dokaz o obraćanju osiguratelju radi rješavanja spora u internom postupku, relevantne odluke osiguratelja, eventualne isprave drugih nadležnih tijela (npr. policijski zapisnik, zapisnik o očevidu i sl.), fotografije itd. Pravobranitelj uzima u obzir priložene obične preslike isprava, nije potrebno prilagati izvornike isprava niti njihove ovjerene preslike.

Ako podnesena žalba nije jasna, odnosno razumljiva, služba Pravobranitelj pomoći će podnositelju žalbe kako bi on dopunio žalbu na odgovarajući način. Ako to nije moguće učiniti podnositelju žalbe odrediti će se primjeren rok kako bi on to učinio sam uz upozorenje da se žalba neće uzeti u razmatranje ako podnositelj žalbe ne postupi sukladno traženju Pravobranitelja.<sup>61</sup>

### 4.3 Tijek postupka

Nakon što zaprimi žalbu, Pravobranitelj će istu razmotriti može li se po njoj postupati. Potrebno je naglasiti kako svaki dopis koji je upućen Pravobranitelju ne predstavlja ujedno i žalbu. To se poglavito odnosi na one dopise/pritužbe u kojima stranke izražavaju nezadovoljstvo isključivo glede odluke o osnovanosti i visine odštetnog zahtjeva bez ukazivanja na eventualna kršenja Kodeksa ili iz dostavljenog opisa činjenica, odnosno okolnosti i priloženih ispava/dokaza Pravobranitelj ne može zaključiti

56 Čl. 11. st. 3. Odluke.

57 Čl. 378. st. 2. Zakona o osiguranju.

58 Čl. 11. st. 4. Odluke.

59 Čl. 11. st. 5. Odluke.

60 Obrazac žalbe dostupan na: <https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/pravobranitelj-na-podrucju-osiguranja> (27.1.2022.).

61 Čl. 11. st. 7. Odluke.

da se stranka žali na kršenje Kodeksa. U tom slučaju, ako dakle, postoji nezadovoljstvo samo odlukom o osnovanosti i visini odštetnog zahtjeva Pravobranitelj obavještava stranku da nije nadležan za odlučivanje po podnesenoj žalbi te će je uputiti u postupak medijacije pred Centrom za medijaciju.

Ako smatra da se po žalbi može postupati, tada će Pravobranitelj uputiti žalbu društvu za osiguranje s pozivom na podnošenje očitovanja na žalbu.<sup>62</sup> Društvo za osiguranje dužno je na žalbu dati pisano očitovanje u roku od 15 dana od dana zaprimanja žalbe a koji se može produžiti za još daljnjih 15 dana.<sup>63</sup> U tom pisanom dopisu društvo za osiguranje dužno se očitovati na sve navode o kršenju Kodeksa koji su sadržani u žalbi te svojem očitovanju priložiti relevantne dokaze u svrhu utvrđivanja točnosti navoda iz očitovanja.<sup>64</sup> Ako ocijeni da je to potrebno radi donošenja odluke u sporu, primjerice radi pojašnjenja nekih okolnosti ili dostave potrebnih dokaza/dokumentacije, Pravobranitelj je ovlašten u bilo kojem trenutku zatražiti dodatno očitovanje ili dokumentaciju od podnositelja žalbe ili društva za osiguranje.<sup>65</sup>

Postupak izvansudskog rješavanja spora pred Pravobraniteljem temelji se na načelima efikasnosti, svrsishodnosti i ekonomičnosti.<sup>66</sup> Zbog toga Pravobranitelj je dužan razmatrati žalbu brzo te u svakoj fazi postupka istraživati i utvrđivati činjenice i dokaze relevantne za donošenje odluke o sporu.<sup>67</sup> U vezi s rečenim, dokazi se u postupku pred Pravobraniteljem u pravilu ne izvode na usmenoj raspravi, odnosno usmena rasprava je izuzetak te se može sazvati samo ako je to neophodno i svrsishodno za donošenje odluke.<sup>68</sup> Drugim riječima postupak je pismen, a podredno pojedina postupovna pitanja mogu se rješavati adekvatnom primjenom Zakona o parničnom postupku.<sup>69</sup> No pritom je potrebno imati u vidu fleksibilnost postupka pred Pravobraniteljem i pazeći da se stranke ne ograničava u ostvarivanju pravne zaštite pred Pravobraniteljem.<sup>70</sup>

Postupak pred Pravobraniteljem je, kako je ranije naglašeno, besplatan. Podnositelj žalbe i društvo za osiguranje snose svaki svoje troškove, uključujući troškove svojih pravnih zastupnika, odnosno odvjetnika.<sup>71</sup>

---

62 Čl. 12. st. 1. Odluke.

63 Čl. 12. st. 2. Odluke.

64 Čl. 12. st. 3. Odluke.

65 Čl. 12. st. 4. Odluke.

66 Čl. 13. st. 2. Odluke.

67 Čl. 13. st. 1. Odluke.

68 Čl. 14. st. 1 i 2. Odluke.

69 Čl. 13. st. 3. Odluke.

70 Marin, op. cit., 13.

71 Čl. 17. Odluke.

#### 4.4 Odluke Pravobranitelja

Postupak pred Pravobraniteljem završava donošenjem pisane obrazložene odluke. Odluka se donosi kada su činjenice i pravne okolnosti spora dovoljno razjašnjene da se o sporu može odlučiti.<sup>72</sup>

Pravobranitelj može donijeti tri vrste odluka. To su:

- 1) odluka kojom se žalba odbacuje ako ne postoji nadležnost za rješavanje spora ili postoji neka druga procesna zapreka (litispencijska, procesna zastara),<sup>73</sup>
- 2) odluka kojom se žalba odbija kao neosnovana te se ujedno utvrđuje da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks,<sup>74</sup>
- 3) odluka kojom se žalba prihvaća kao osnovana te se ujedno utvrđuje da je društvo za osiguranje prekršilo Kodeks.<sup>75</sup>

Često u praksi podnositelj žalbe postavlja višestruke zahtjeve pa je moguće donijeti odluku kojom se jednim djelom žalba odbacuje a u drugom djelu se žalba prihvaća, odnosno odbija. Ovakva situacija postoji ako se zahtjevi podnositelja žalbe djelom odnose na sporna pitanja o kojima Pravobranitelj nije nadležan odlučivati, a djelom se odnose na pitanja o kojima je ovlašten meritorno odlučivati.<sup>76</sup>

Ako je odlukom utvrđeno kršenje Kodeksa, tada odluka sadrži i preporuku za poduzimanje mjera radi uklanjanja povrede. Razlikuju se konkretne i generalne preporuke.<sup>77</sup> Konkretna preporuka usmjerena je na otklanjanje povreda Kodeksa u konkretnom slučaju u kojem je žalba podnesena (npr. da društvo za osiguranje odgovori na postavljena pitanja podnositelja žalbe a na koja nije ranije odgovorilo). Ako uklanjanje povrede nije moguće preporučuje se upućivanje pisane isprike podnositelju žalbe. Generalna preporuka usmjerena je na poduzimanje mjera radi sprječavanja ponavljanja istih, odnosno sličnih kršenja Kodeksa u budućnosti (npr. preporuka da odluke o odštetnom zahtjevu sadrže uputu izvansudskom načinu rješavanja sporova). Dakle generalna preporuka ima za cilj opće poboljšanje položaja i prava stranaka.<sup>78</sup> Kad Pravobranitelj izdaje preporuke ujedno određuje primjeren rok u kojem ga je društvo za osiguranje dužno obavijestiti o izvršenu preporuka, odnosno o poduzimanju mjera. Taj rok u praksi obično iznosi 15 dana. Ako društvo za osiguranje ne postupi po izdanim preporukama, tada se takav

72 Čl. 16. st. 1. Odluke.

73 Čl. 16. st. 4. Odluke.

74 Čl. 16. st. 5. Odluke.

75 Čl. 16. st. 1. Odluke.

76 Marin, op. cit. str. 14.

77 Čl. 16 st. 1 i 2. Odluke.

78 Marin, op. cit., str. 14.

propust smatra kršenjem Odluke i Kodeksa te će o tome Pravobranitelj obavijestiti nadzorno tijelo (HANFA).<sup>79</sup>

Odluka Pravobranitelja zajedno sa očitovanjem društva za osiguranje dostavlja se podnositelju žalbe,<sup>80</sup> što može biti korisno podnositelju žalbe, čak i ako je odluka za njega nepovoljna jer dostavom očitovanja (uz odluku ombudsmana) podnositelj žalbe dobiva ispravu u kojoj je sadržano stajalište društva za osiguranje o predmetu spora. Navedeno je važno za eventualne buduće sudske postupke koji mogu uslijediti.

Protiv odluke Pravobranitelja ne postoji mogućnost podnošenja pravnih lijekova, ali odluka ne predstavlja procesnu ni bilo kakvu drugu prepreku za pokretanje nekog drugog sudskog ili izvansudskog postupka rješavanja sporova. Ne postoji sudska kontrola rada Pravobranitelja, već je za kontrolu rada isključivo nadležno Vijeće ombudsmana o čemu je ranije bilo riječi.

#### **4.5 Sporazumno rješavanje spora**

Odluka o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja predviđa i mogućnost rješavanja spora u izravnoj komunikaciji između podnositelja žalbe i društva za osiguranje. Spomenuta „izravna komunikacija“ označava situaciju u kojoj Pravobranitelj dostavlja žalbu na očitovanje društvu za osiguranje. Društvo za osiguranje potom izravno kontaktira stranku (podnositelja žalbe) radi postizanja rješenja spora, a koje može uključivati potpuno ispunjenje zahtjeva stranke ili se stranka i društvo za osiguranje mogu nagoditi, odnosno postići kompromis. Stranke u izravnoj komunikaciji zapravo postignu sporazum (nalik nagodbi) o okončanju spora i o tome obavještavaju Pravobranitelja. Pravobranitelj čitavo vrijeme trajanja postupka može poticati stranke da spor riješe u izravnoj komunikaciji.<sup>81</sup> Nakon što su stranke obavijestile Pravobranitelja da su spor riješile u izravnoj komunikaciji (podnositelj žalbe obično izjavi da povlači žalbu), o tome će se sastaviti zabilješka u spisu te će Pravobranitelj bez odlaganja obavijestiti podnositelja žalbe i društvo za osiguranje da predmet smatra zaključenim.<sup>82</sup> Time se ujedno i okončava postupak pred Pravobraniteljem.

---

79 Čl. 16 st. 3. Odluke.

80 Čl. 12. st. 5. Odluke.

81 Čl. 15. st. 1. Odluke.

82 Čl. 15. st. 1. Odluke.

## 5. DOSTUPNOST INSTITUCIJE PRAVOBRANITELJA

Osiguratelji su dužni obavijesti potrošače, ali i osiguranike općenito o mogućnosti izvansudskog rješavanja sporova. To uključuje i informaciju o mogućem obraćanju ombudsmanu za osiguranje ukoliko potrošači, odnosno osiguranici nisu zadovoljni s postupanjem osiguratelja. Najčešće se informacija o Pravobranitelju nalazi u odlukama društava za osiguranje kojima se odlučuje o odštetnom zahtjevu ili u odlukama o bilo kojem drugom pravu iz ugovora o osiguranju.

Pored naprijed spomenutog, potrošači, ali i sve ostale zainteresirane osobe mogu se informirati o ulozi i djelovanju Pravobranitelja na području osiguranja putem službenih internet stranica Hrvatskog ureda za osiguranje, odnosno u njihovom djelu koji se odnosi na zaštitu potrošača.<sup>83</sup> Na Internet stranicama nalaze se podaci o nadležnostima Pravobranitelja, podnošenju žalbe, postupku razmatranja i odlučivanja o žalbi. Zatim, priložen je i obrazac same žalbe sa uputama, te su dostupni i propisi temeljem kojih odlučuje Pravobranitelj: Odluka o osnivanju i radu Pravobranitelja na području osiguranja i Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike.

## 6. PRAKSA PRED PRAVOBRANITELJEM

### 6.1 Nedostaci u komunikaciji sa društvima za osiguranje

Neodgovarajuća komunikacija ili čak izostanak komunikacije vrlo je čest razlog za obraćanje Pravobranitelju u podnesenim žalbama. Ovo obuhvaća situacije kada društvo za osiguranje uopće ne odgovara na upite ili pak komunikacija postoji ali je ista neprofesionalna i neprilična. Ukoliko se radi o usmenoj ili telefonskoj komunikaciji, u postupku pred Pravobraniteljem teže je dokazati neprofesionalno ili neprilično postupanje. Stoga je bitno pribaviti pisane tragove u komunikaciji, npr. razmjenom pošte ili e-mailova. Potpuni izostanak komunikacije i šutnja društva za osiguranje glede postavljenih pitanja predstavlja povredu Kodeksa, i to odredbe čl. 2.4. (načelo uzajamnog povjerenja i zaštita prava te probitaka stranke) i vezano uz to često i čl. 3.2. (ravnopravnost stranaka, obrada i naknada štete te isplata osigurane svote). U situaciji vrlo intenzivne komunikacije između stranka, kada je izmijenjeno više mailova, dopisa ili obavljeno više međusobnih telefonskih razgovora ne predstavlja povredu Kodeksa eventualno propuštanje odgovora na pojedini e-mail, odnosno na pojedini upit. Naime, u tom slučaju vidljiva je

83 <https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/pravobranitelj-na-podrucju-osiguranja> (15.10.2023.)



volja društva za osiguranje u održavanju komunikacije sa strankom pa se ne može govoriti o kršenju Kodeksa.

U praksi ima slučajevima u kojima se stranke žale da u propisanom roku nisu zaprimile odgovor društva za osiguranje na podnesenu pritužbu odnosno prigovor. Takav propust bi zaista predstavljalo kršenje Kodeksa (čl. 3.3), kao i zakonsku odredbu prema kojoj je društvo za osiguranje na prigovor stranke dužno pisano odgovoriti u roku od 15 dana od zaprimanje pritužbe ili prigovora.<sup>84</sup> Isto se odnosi i na distributere osiguranja.<sup>85</sup> No, društva za osiguranje ne mogu biti odgovorna za rad poštanske službe ako je odgovor upućen poštom, a što je moguće dokazivati izvatkom iz knjige/evidencije upućenih pismenih pošiljaka (takav dokaz društva za osiguranje dostavljaju Pravobranitelju po traženju). Treba imati u vidu i okolnost kako ne postoji zakonska obveza društva za osiguranje dostavljati odgovore na pritužbe/prigovore preporučenom pošiljkom, a što pojedine stranke očekuju.

Kodeks sadržava posebne odredbe o formi odgovora na pritužbu/prigovor. Uglavnom zahtjeva se paritet oblika,<sup>86</sup> pa ako je stranka uputila pisani prigovor/pritužbu, potrebno joj je odgovor uputiti u pisanom obliku, a ako su progovori/pritužbe upućeni elektronskom poštom, tada se smatra da je odgovor elektroničkom poštom postupanje društva u skladu sa Kodeksom. No, u pisanom obliku mora biti konačni odgovor društva za osiguranje (npr. odgovor drugostupajskih komisija povodom odštetnog zahtjeva).

## **6.2 Nedostatak obrazloženja u odlukama društva za osiguranje**

Odluke društva za osiguranje kojima se otklanja odštetni zahtjev u cijelosti ili djelomično moraju biti adekvatno obrazložene kako bi stranci bili jasni razlozi otklona, čime se ujedno omogućava stranci ispitati razloge takve odluke te se izbjegava samovolja i arbitrabilnost u donošenju takvih odluka kao pojave koje nisu spojive sa strukom osiguranja. Smatra se da je obrazloženje adekvatno ukoliko su razlozi otklona utemeljeni na pravu (Zakon o obveznim odnosima, Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, uvjeti osiguranja, važeća sudska praksa) te sadrže pojašnjenje temeljem kojih dokaza je utvrđena neutemeljenost/neosnovanost odštetnog zahtjeva u cijelosti ili djelomično. Ukoliko obrazloženje izostanke u cijelosti ili je ono vrlo šturo i neadekvatno tada se radi o kršenju Kodeksa i čest je razlog obraćanja stranke Pravobranitelju. Radi se o povredama Kodeksa iz čl. 2.4. (načelo uzajamnog povjerenja i zaštita prava te probitaka

---

84 Čl. 378. st. 2. Zakona o osiguranju.

85 Čl. 427 st. 2. Zakona o osiguranju.

86 Čl. 3.3. toč. b. Kodeksa.

stranke) te iz čl. st. 3.2.st.2. Kodeksa prema kojem društva za osiguranje u postupku obrade i isplate šteta trebaju postupati stručno, učinkovito, pravično i bez odugovlačenja.

### 6.3 Odugovlačenje u obradi odštetnog zahtjeva

Odugovlačenje isplate osigurnine kao i svako kašnjenje u vezi toga dovodi u pitanje svrhu i smisao osiguranja. U cilju sprječavanja takvih pojava zakonom su propisani rokovi za obradu odštetnog zahtjeva. Rok za obradu odštetnog zahtjeva i isplatu osigurnine iznosi minimalno 14 dana, maksimalno 30 dana od primitka odštetnog zahtjeva, odnosno obavijesti da se osigurani slučaj dogodio.<sup>87</sup> U obveznim osiguranjima u prometu taj rok iznosi 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva,<sup>88</sup> odnosno tri mjeseca u slučaju prometne nezgode u državama članica EU.<sup>89</sup> Čest je razlog obraćanja Pravobranitelju upravo prekoračenje navedenih rokova. Samim Kodeksom odugovlačenje društva za osiguranje u obradi odštetnog zahtjeva i isplati osigurnine smatra se protivnim socijalnoj funkciji osiguranja koja je osobito naglašena u osiguranju od automobilske odgovornosti.<sup>90</sup> No, sam podnositelj odštetnog zahtjeva (oštećenik/osiguranik) može olakšati zadatak društva za osiguranje u obradi štete ako dostavi svu relevantnu dokumentaciju potrebno za utvrđenje obveze osiguratelja (npr. Europsko izvješće o prometnoj nezgodi, policijski zapisnik ako postoji, fotografije oštećenja s mjesta događaja, podaci o svjedocima ako postoje, medicinska dokumentacija, računi popravka/radova, i dr.). To ne znači da postoji obveza podnošenja tzv. dokumentiranog odštetnog zahtjeva, no ukoliko društvo za osiguranje ne uspije prikupiti u propisanim rokovima dovoljno dokaza za utvrđenje svoje obveze ovlašteno je donijeti odluku o otklonu odštetnog zahtjeva. Vezano za naprijed rečeno, odluka o otklonu mora biti adekvatno obrazložena, odnosno navesti zbog čega temeljem priloženih dokaza nije moguće prihvatiti odštetni zahtjev. Ako takva odluka bude donesena unutar propisanih rokova, nema kršenja odredbi Kodeksa o dužnosti izbjegavanja odugovlačenja u rješavanju odštetnog zahtjeva (čl. 3.2. st. 2.). Upravo rečeno stvara nejasnoće kod stranaka koje često smatraju da je odluka društva za osigurane protivna Kodeksu samim time što je negativna, odnosno što sadržava otklon od štete, obrazlažući da se time odugovlači postupak obrade štete. Nema kršenja Kodeksa ako je odluka negativnog karaktera ukoliko je ista adekvatno obrazložena i dostavljena strankama u propisanim rokovima.

87 Čl. 943, st. 1 i 2. Zakona o obveznim odnosima.

88 Čl. 12. st. 2. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu.

89 Čl. 50 st. 1. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu.

90 Čl. 3.2. st. 2. Kodeksa.

## **6.4. Nedostatak predugovornog informiranja i izostanak pojašnjenja /savjetovanja**

Čest razlog na koji se pozivaju stranke u žalbi jest propust u dostavljanju uvjeta osiguranja te ostalih predugovornih informacija. Pored toga stranke naglašavaju kao im predstavnik društva za osiguranje nije detaljno objasnio značenje pojedinih izraza i pravnih instituta iz uvjeta osiguranja, odnosno da im nije pružio odgovarajući savjet.

Propust u dostavi/predaji predugovornih informacija i uvjeta osiguranja, kao i informacija za vrijeme trajanja ugovora osiguranju protivno je zakonskim odredbama.<sup>91</sup> Takva obveza propisana je za društva za osiguranje (osiguratelje) i za distributere. Propust glede dostave predugovornih informacija i uvjeta osiguranja povlači i prekršajnu odgovornost društva za osiguranje.<sup>92</sup> Ujedno predstavlja i kršenje čl. 3. 1. Kodeksa koje se odnosi na obvezu izvještavanja prije sklapanja ugovora o osiguranju i jasnoću postupanja. No, problem nastaje u dokazivanju spomenutih propusta. Naime, stranke su potpisom police osiguranja potvrdile primitak spornih predugovornih informacija i uvjeta osiguranja, pa gotovo da i nije moguće utvrditi kršenja Kodeksa.

S druge strane, ni Zakonom o obveznim odnosima, ni Zakonom o osiguranju nije propisana obveza društva za osiguranje za individualno savjetovanje zainteresiranih strana u pogledu osigurateljnog pokrića i značenju pojedinih odredbi uvjeta osiguranja. Također, niti odredbe Kodeksa ne daju osnove za takvo postupanje. Zakonom o osiguranju predviđena je mogućnost da posrednici u osiguranju pružaju uslugu savjetovanja.<sup>93</sup> No, prije sklapanja ugovora o osiguranju posrednici moraju informirati stranku pružaju li i usluge savjetovanja.<sup>94</sup>

## **7. PRAVOBRANITELJ - OMBUDSMAN ZA OSIGURANJE U POREDBENOM PRAVU**

### **7.1 Englesko pravo**

U engleskom pravu poslove ombudsmana u osiguranju obavlja Ombudsman za financijske usluge (*Financial Ombudsman Service, FOS*) koji je osnovan kao javno, nekomercijalno i neprofitno tijelo na temelju glave XVI. (čl. 225-234B) Zakona o financijskim uslugama i financijskom

91 Čl. 380 i 381. Zakona o osiguranju.

92 Čl. 438 st. 1. toč. 35-39 i čl. 439. st. 6. toč. 2-5. Zakona o osiguranju.

93 Čl. 401. st. 3. toč. 1. Zakona o osiguranju.

94 Čl. 431. st. 1. Zakona o osiguranju.

tržištu (*Financial Services and Markets Act, FSMA*) iz 2000. godine.<sup>95</sup> Njegov glavni zadatak predstavlja izvansudsko rješavanje sporova između osiguranika i osiguratelja. Praktični značaj Ombudsmana za financijske usluge vrlo je velik jer relativno mali broj prigovora i pritužbi potrošača na usluge osiguranja završava u obliku tužbe pred redovnim sudom.<sup>96</sup>

Potrebno je napomenuti kako je Ombudsman za financijske usluge nadležan pored sporova iz usluga osiguranja i za potrošačke sporove iz ostalih financijskih usluga, poput sporovi koji proizlaze iz kredita, lizinga, korištenja kreditnih kartica i sl., no više od polovice svih predmeta potječu upravo iz usluge osiguranja.<sup>97</sup>

Ombudsman u svojem postupanju primjenjuje relevantne zakone, kodekse, dobru poslovnu praksu koji su se primjenjivali u vrijeme spornog događaja. Također primjenjuje i pravila koje donose nadzorna tijela, tzv. samoregulativni instrumenti (npr. *Financial Conduct Authority's Handbook / FCA Handbook*).<sup>98</sup>

Sam postupak pred ombudsmanom teče kroz dva stadija. Prvi stadij, započinje obraćanjem nezadovoljne stranke (potrošača) pritužbom uredu ombudsmana. Nakon razmatrana pritužbe i cjelokupne dokumentacije koju je dostavio podnositelj žalbe i protivna stranka tj. osiguratelj, djelatnik ureda ombudsmana, tzv. voditelj predmeta daje početnu (inicijalnu) procjenu podnesene pritužbe. Voditelj predmeta inicijalnu procjenu pritužbe dostaviti će objema stranama.

U njoj će navesti svoje zaključke sa obrazloženjima te preporuku za rješenje spora. Stranke u sporu, tj. podnositelj pritužbe i osiguratelj imaju stanovito vrijeme za odgovor prihvaćaju li inicijalnu procjenu voditelja predmeta. Ako obje stranke prihvate inicijalnu procjenu, pritužba se smatra riješenom i postupak dovršen. Inicijalnom procjenom može biti predložena i isplata određene naknade. Ako podnositelj pritužbe prihvati predloženu isplatu naknade neće više biti u mogućnosti ostvarivati pravo na naknadu pred redovnim sudom, pa se na tu okolnost podnositelj pritužbe mora izričito upozoriti u samoj inicijalnoj procjeni.

Drugi stadij postupka odnosi se na postupak pred samim ombudsmanom, a pokreće se kad podnositelj pritužbe to zatraži u slučaju kad prvi stadij postupka nije uspješno dovršen tj. kad podnositelj pritužbe ili sam osiguratelj nisu prihvatili inicijalnu procjenu koju je izradio voditelj

95 Keglević, Ana, *Ugovorno pravo osiguranja*, Školska knjiga, Zagreb, 2016, str. 163.

96 Ibid., str. 166.

97 Ibid., str. 164.

98 Više informacija o financijskom ombudsmanu engleskom pravu više na: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/> (4.11.2023.). O postupku pred ombudsmanom i njegovim odlukama i njihovim učincima više na: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/make-decisions> (4.11.2023.).

predmeta. Tada ombudsman ponovno razmatra sve detalje pritužbe i podnesenu dokumentaciju.

Prije donošenja konačne odluke, ombudsman može strankama dostaviti tzv. privremenu odluku u kojoj će navesti kakvu konačnu namjerava donijeti. U tom slučaju stranke imaju određeno vrijeme za odgovor, a nakon toga ombudsman razmatra sve dobivene odgovore sa prilozima ako postoje te donosi konačnu odluku.

Konačna odluka dostavlja se strankama u pisanom obliku. Podnositelju pritužbe određuje se rok do kojeg treba izjaviti prihvaća li konačnu odluku ombudsmana pri čemu se šutnja smatra kao odbijanje. Ako podnositelj pritužbe prihvati konačnu odluku ombudsmana, osiguratelj mora postupiti prema toj odluci, odnosno ona predstavlja ovršnu/izvršnu ispravu (ispravu podobnu za pokretanje postupka ovrhe/izvršenja protiv osiguratelja).<sup>99</sup> Drugim riječima, odluka ombudsmana je za osiguratelja obvezujuća. Odluka ujedno sadrži upozorenje podnositelju pritužbe da prihvaćanje konačne odluke ombudsmana onemogućava pokretanje postupka pred redovnim sudom o istoj pravnoj stvari (učinak *res iudicata*).

Podnositelj pritužbe nije dužan prihvatiti odluku ombudsmana, međutim protiv konačne odluke ombudsmana nije dopušten pravni lijek. Ne postoji mogućnost podnošenja žalbe sudu niti nekoj drugoj instituciji ombudsmana. Ako podnositelj pritužbe ne prihvati odluku ombudsmana otvoren mu je put sudske zaštite.

Sve do dovršenja postupka pred ombudsmanom (istekom roka za prihvaćanje konačne odluke ombudsmana) stranke se mogu samostalno dogovoriti za rješenje spora. U tom slučaju ako podnositelj pritužbe prihvati nagodbu koju mu ponudi osiguratelj i isplati mu se određena naknada, ne postoji mogućnost pokrenuti parnicu o istoj stvari pred redovnim sudom.

Ombudsman može konačnom odlukom odlučiti o: 1) isplati naknade iz osiguranja (osigurnine), 2) isplatu kamata 3) poduzimanju mjera radi uklanjanja povreda u postupanju osiguratelja, 4) popravljjanje neimovinske štete.

Od 1. travnja/aprila 2020. godine najviši iznos do kojeg ombudsman može naložiti plaćanje osigurnine iznosi 355.000 funti. Međutim, ombudsman može odlučiti da se povrh plaćanja naknade iz osiguranja podnositelju pritužbe isplati i pripadajuća kamata od 8% godišnje i to neovisno o naprijed navedenom limitu isplate naknade. Glede iznosa preko navedenog limita konačna odluka ombudsmana nije obvezujuća za

<sup>99</sup> Keglević, op. cit., str. 163.

osiguratelja, već u tom djelu iznad limita ima samo učinak preporuke koju osiguratelj može ali i ne mora prihvatiti (izuzev odluke o kamati).

Osim novčanih „presuđenja“ ombudsman može odlučiti da se uočene povrede otklone na način koji ne uključuje plaćanje novčanih iznosa, a što podrazumijeva poduzimanje određenih mjera.

Specifičnost financijskog ombudsmana u engleskom pravu je i njegova ovlast da odluči o novčanoj satisfakciji, odnosno o novčanom popravljaju neimovinske štete (pravična novčana naknada). Kao razlog tome navodi se različite nevolje, neugodnosti, duševne boli i patnje, kao i povreda ugleda do kojeg je došlo iz razloga što je osiguratelj neosnovano odbio isplatiti osiguranu svotu.

Sam postupak pred financijskim ombudsmanom je neformalne prirode, te je besplatan za potrošače i mala poduzeća. Često se postupa pisano, e-mailom ili telefonski. Ne provodi se rasprava niti saslušanje stranaka. Rok za donošenje konačne odluke iznosi 90 dana od zaprimanja kompletirane pritužbe. Ako se postupak završi već u prvom stadiju (inicijalna procjena voditelja predmeta) tada postupak obično traje nekoliko tjedana. Ukoliko se pokrene drugi stadij tada se imenuje ombudsmana te istražitelja koji mu pomaže u radu. Rok u kojem se stranka mora obratiti ombudsmanu nakon donošenja/dostave odluke osiguratelja s kojom je nezadovoljna iznosi šest mjeseci.

## 7.2 Njemačko pravo

U Njemačkoj služba ombudsmana u osiguranju (*Versicherungsbudsmann*) djeluje od 2001. godine.<sup>100</sup> Njegov zadatak je rješavanje sporova između potrošača i osiguratelja, ali i pomagati u rješavanju sporova između osiguratelja koji su članovi njemačkog udruženja osiguratelja (GD-V).<sup>101</sup> Osim ombudsmana u osiguranju u Njemačkoj djeluje i ombudsman za privatno zdravstveno osiguranje i osiguranje njege (*Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung*) koji je nadležan sa sporove između korisnika zdravstvenih usluga i privatnih osiguratelja u zdravstvu.<sup>102</sup>

Postupak pred njemačkim ombudsmanom u osiguranju određen je Pravilnikom o postupanju ombudsmana u osiguranju (*Verfahrensordnung des Versicherungsbudsmanns*) iz 2016. godine.<sup>103</sup>

100 Službene stranice njemačkog ombudsmana osiguranju: <https://www.versicherungsbudsmann.de/> (4.11.2023.).

101 Keglevič, op. cit., str. 245.

102 Više o ovoj specijalnoj vrsti ombudsmana u njemačkom pravu na: <https://www.pkv-ombudsmann.de/> (4.11.2023.).

103 Pravilnik dostupan na: <https://www.versicherungsbudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/vomvo/> (4.11.2023.).

Postupak pred ombudsmanom pokreće se žalbom (par. 3 st. 2. Pravilnika). Žalbu su ovlašteni podnijeti osobe koje se prema važećim propisima smatraju potrošači, ali i ostale osobe (dakle i pravne osobe) koje se nalaze u istoj situaciji kao i potrošači (par. 2 st. 1. Pravilnika). Nadležnost ombudsmana odnosi se na sporove koje proizlaze iz ugovora o osiguranju, te i iz povezanih ugovora (npr. ugovora o hipotekarnom kreditu, posredovanju u osiguranju i slično) (par. 2 st. 2. Pravilnika). Pravilnikom su propisane procesne pretpostavke za dopuštenost žalbe ombudsmanu (par. 2 st. 3 i 4. Pravilnika): 1) prethodno podnošenje pritužbe samom osiguratelju, 2) vrijednost predmeta spora ne prelazi 100.000 eura, 3) da se žalba ne odnosi na sporove iz privatnog zdravstvenog osiguranja ili osiguranja njege, 4) da ne teče o istom predmetu postupak pred drugim tijelom za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova ili je o tome već donesena odluka, 5) da o istom predmetu ne teče parnica pred redovnim sudom ili je o tome već donesena sudska odluka, 6) da je žalba bez očitog izgleda za uspjeh ili je podnesena zlonamjerno (iz objestij).

U donošenju odluka ombudsman odlučuje temeljem zakona (npr. Zakon o ugovoru o osiguranju, Građanski zakonik, propisi o zaštiti potrošača i sl.). Ako postoje načela prakse osiguranja, ulaganja i prodaje, ombudsman ih mora uzeti u obzir (par. 6, st. 4. Pravilnika).

U žalbi se trebaju navesti sve relevantne činjenice, točno navesti jasan i nedvosmislen zahtjev te priložiti potrebne dokumente (dokaze) (par. 3. st. 4. Pravilnika). O zaprimanju žalbe ombudsman obavještava sve sudionike u postupku, te će se zatražiti očitovanje od osiguratelja o navodima iz žalbe) (par. 7. st. 1. Pravilnika). Nije potrebno tražiti očitovanje ako se iz podnesenih isprava nedvosmisleno može utvrditi da je žalba očito neutemeljena. Ombudsman odlučuje u pisanom postupku temeljem podnesenih isprava, te ne izvodi posebno dokaze, ali stranke ukoliko žele mogu biti saslušane pri čemu mogu iznositi svoje činjenice i ocjene. Ombudsman može utvrđivati činjenično stanje i po službenoj dužnosti (par. 6. st. 1-3, Pravilnika). Postupak se mora dovršiti u roku od 90 dana od primitka kompletnog spisa žalbe (par. 7. st. 6. Pravilnika), s time da ombudsman može odbiti provođenje postupka ako bi utvrđivanje činjenica ili razjašnjenje pravnih pitanja zahtijevalo nerazuman napor (par. 9. st. 1. Pravilnika).

Ombudsman ima ovlasti donošenja obvezujuće odluke do iznosa vrijednosti predmeta spora od 10.000 eura (par. 10. st. 3. Pravilnika). Takve odluke obvezuju osiguratelja, no podnositelj žalbe nije vezan takvom odlukom te uvijek može pokrenuti postupak pred sudom (par. 11. st. 1 i 2. Pravilnika). Ako vrijednost predmeta spora prelazi 10.000 eura, ali ne

više od 100.000 eura, ombudsman može donijeti samo neobvezujuću preporuku, te ona ne obvezuje niti jednu stranku u postupku (par. 10. st. 3, par. 11. st. 1 Pravilnika).

### 7.3 Irsko pravo

U Republici Irskoj djeluje ombudsman za financijske usluge i mirovine (*The Financial Services and Pensions Ombudsman - FSPO*).<sup>104</sup> Ombudsman djeluje od 2018. godine na temelju Zakon o ombudsmanu za financijske usluge i mirovine iz 2017. godine (*Financial Services and Pensions Ombudsman Act 2017*).<sup>105</sup> Djelovanje irskog ombudsmana za financijske usluge i mirovine odnosi se na rješavanje po pritužba/žalbama podnesenih protiv pružatelja financijskih usluga i mirovinskih osiguranja. Njegova nadležnost proteže se na društva za osiguranje, brokere (distributere) u osiguranju, ali i na ostale pružatelje financijskih usluga (npr. banke), te pružatelje mirovinskog osiguranja.

Zakonom je predviđeno da ombudsman svoju funkciju rješavanja sporova može provoditi na više načina (čl. 12. stavak 1. Zakona o ombudsmanu), odnosno u više stupnjeva ovisno o složenosti i stadiju spora. Prvi i najjednostavniji način, kada je nastanak spora u ranijoj fazi, ombudsman pokreće neformalni postupak po podnesenoj pritužbi. Taj neformalni postupak obuhvaća neformalno saslušanje stranaka (često telefonski) te pokušaj predlagana rješenja spora koje je prihvatljivo za obje strane.<sup>106</sup> Drugi način postupanja po žalbama, kada je spor „ušao u složeniju fazu“, je medijacija (mirenje) među strankama. Sudjelovanje u medijaciji je dobrovoljno i svaka stranka može u bilo koje doba odustati od postupka medijacije, a to može učiniti i ombudsman ako smatra da je daljnji pokušaj medijacije neprikladan/nesvrshodan (čl. 58. st. 3 i 4. Zakona o ombudsmanu). Konačno, ako se neformalnim postupanjem kao niti medijacijom ne može riješiti spor, tada ombudsman pristupa trećem načinu rješavanja spora koji je zakonom predviđen i pokreće formalni postupak (uključujući i usmena saslušanja stranaka), formalno istražuje pritužbu i donosi odluku koja je pravno obvezujuća za obje strane u sporu. Navedeni redoslijed načina rješavanja sporova nije obavezan već ovisno o okolnostima ombudsman odlučuje koji će način od početka primijeniti.

Propisane su i procesne zapreke koje onemogućavaju postupanje ombudsmana. Tako ombudsman neće postupati ako prethodno nije proveden interni postupak (unutar službi društva za osiguranje) za

<sup>104</sup> <https://www.fspo.ie/> (11.12.2023.).

<sup>105</sup> Irish Statute Book (ISB), Zakon br. 22/2017., dalje: Zakon o ombudsmanu. <https://www.irishstatutebook.ie/eli/2017/act/22/enacted/en/html> (12.11.2023.).

<sup>106</sup> Ombudsman's Digest of Legally Binding Decisions, Financial Services and Pensions Ombudsman Volume 7, published February 2022., str. 2.



rješavanje sporova s potrošačima (čl. 50. st. 3a Zakona o ombudsmanu); ako se o istoj pravnoj stvari vodi postupak pred sudom (čl. 50. st. 3b Zakona o ombudsmanu); ako se žalba/pritužba odnosi na povredu prava iz radnih odnosa (čl. 50. st. 3c Zakona o ombudsmanu); ako je posebnim propisima isključena nadležnost ombudsmana (čl. 50. st. 3d Zakona o ombudsmanu); ako je žalba/pritužba ombudsmanu podnesena nakon proteka roka od 6 godina od postupanja koje je dovelo do pritužbe (čl. 51. Zakona o ombudsmanu).

Po provedenom postupku ombudsman može donijeti četiri vrste odluka: žalba se u cijelosti prihvaća, žalba se prihvaća u znatnoj mjeri, žalba se djelomično prihvaća, žalba se ne prihvaća (čl. 60. st. 1 Zakona o ombudsmanu). Propisani su i razlozi zbog koji je moguće prihvatiti žalbu (u potpunosti, znatno ili djelomično): postupanje protivno zakonu; nerazumno, nepravedno, neprimjereno, diskriminatorno postupanje; postupanje se temelji na neprikladnom motivu, osnovi ili razmatranju; pogrešna primjena zakona ili pogrešno utvrđeno činjenično stanje; nedostatak obrazloženja postupanja; postupanje koje je nedolično (60. st. 2 Zakona o ombudsmanu).

Ako je žalba prihvaćena (u potpunosti, u većoj mjeri ili isključivo) ombudsman može pružatelju financijskih usluga naložiti provedbu jedne ili više uputa radi uklanjanja povrede prava podnositelja žalbe. Ombudsman može naložiti: a) preispitivanje, ispravak ili promjenu postupanja koje je predmet žalbe; b) navesti razloge ili objašnjenje za postupanje koje je predmet žalbe; c) promjenu praksu u postupanju; d) plaćanje određenog iznosa podnositelju žalbe; e) poduzimanje bilo koje druge radnje koja se smatra primjerenom uvažavajući sve okolnosti žalbe (čl. 60. st. 2 Zakona o ombudsmanu). Maksimalni iznos do kojeg ombudsman može odrediti isplatu iznosa iznosi 250.000 eura (čl. 60. st. 5b Zakona o ombudsmanu).

Odluka koju donese ombudsman u postupku po podnesenoj žalbi je pravno obvezujuća za obje strane (čl. 62. st. 1 Zakona o ombudsmanu) te se one javno objavljuju uz poštivanje zaštite osobnih podataka (čl. 62. st. 2 Zakona o ombudsmanu). Ako davatelj financijskih usluga ne postupi po odluci ombudsmana, može se zahtijevati određivanje i provedba ovrhe (čl. 65. st. 1. Zakona o ombudsmanu). Međutim, na odluku ombudsmana može nezadovoljna stranka podnijeti žalbu Visokom sudu (čl. 64. st. 1. Zakona o ombudsmanu). Sve dok traje postupak povodom žalbe na odluku ombudsmana ista ne proizvodi pravne učinke i ne može se odrediti i provesti ovrha (čl. 64. st. 7. Zakona o ombudsmanu).

## 8. ZAKLJUČAK

Pravobraniteljstvo na području osiguranja nesumnjivo predstavlja važan mehanizam rješavanja izvansudskih sporova između potrošača i osiguratelja. Iz prikazane analize u hrvatskom pravu zaključuje se kako je postupak pred Pravobraniteljem brz, koji se završava znatno prije roka od 90 dana koji je predviđen Direktivom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Razlog tome je i što se postupak Pravobranitelja temelji se na načelu pismenosti i efikasnosti, ne izvode se dokazi izvan priložene dokumentacije, nema rasprave, ne provodi saslušanja stranaka i svjedoka te vještačenje. Odluke Pravobranitelja u hrvatskom pravu su konačne te ne postoji mogućnost podnošenja pravnih lijekova protiv takvih odluka. Komunikacija sa strankama je neformalna, često putem e-maila i telefona, te lišena formalnih pravila dostave. Dakle, ne provodi se „cijela paleta“ dokaznih prijedloga i procesnih radnji koje su karakteristične za sudski postupak što postupak pred Pravobraniteljem čini podobnijim za rješavanje individualnih potrošačkih sporova iz osiguranja a koje karakterizira učestalost i potreba za njihovim brzim rješavanjem.

Provedena analiza hrvatskog prava ukazuje na postojanje određenih procesnih pretpostavki koje moraju biti ispunjene za pokretanje postupka pred Pravobraniteljem na području osiguranja. Navedene procesne pretpostavke odnose se na pitanja: 1) litispendencije (zabrana pokretanja postupka pred Pravobraniteljem ukoliko se već vodi postupak pred sudom), 2) prethodno provedenog internog postupka rješavanje pritužbi pred tijelima društva za osiguranje, 3) procesne zastare (nemogućnost pokretanja postupka pred Pravobraniteljem ako je proteklo vrijeme dulje od godine dana nakon konačne odluke društva za osiguranje), 4) izostanak ograničenja u pogled vrsta subjekata koje mogu pokrenuti postupak pred Pravobraniteljem (potrošači, ali i ostali pravni subjekti tj. zainteresirane osobe).

U hrvatskom pravu nadležnost Pravobranitelja je strogo ograničena na „provjeru“ je li postupanje društva za osiguranje bilo u skladu sa Kodeksom poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike. Pravobranitelj nije nadležan za odlučivanje o imovinsko-pravnim odnosima među stranama kao što su to pitanja naknade štete i različite isplate iz pokrića ugovora o osiguranju.

U prikazanom poredbenom pravu (englesko pravo, njemačko pravo i irsko pravo), ombudsman ispituje je su li odluke društva za osiguranje u skladu sa svim propisima koji uređuju ugovor o osiguranju i položaj potrošača (dakle, kao što su to ovlasti redovnog suda). Odluke ombudsmana

pravno su obvezujuće za osiguratelje do određenog iznosa. Ombudsman u osiguranju ovlašten je naložiti društvima za osiguranje određene isplate u korist potrošača, odnosno podnositelja žalbe, a društvo za osiguranje mora postupiti po takvim odlukama jer one predstavljaju ovršni naslov (ispravu za provođenje izvršenja). Pored nadležnosti za odlučivanje o imovinsko-pravnim odnosima, i u poredbenom pravu ombudsman u osiguranju ima ovlast predložiti društvu za osiguranje poduzimanje određenih mjera radi uklanjanja povreda prava potrošača, odnosno podnositelja žalbe.

### **The alternative (out of court) disputes resolution before the Insurance Ombudsman<sup>107</sup>**

**Summary:** *The insurance ombudsman is the part of out-of-court legal protection schemes of consumers, insured persons and policyholders. The paper deals with structure and organization of the insurance ombudsman service, jurisdiction and procedure. The paper also presents the organization of the insurance ombudsman service in comparative law (English law, German law, Irish law) while pointing out the differences between systems of consumer protection before the insurance ombudsman.*

**Keywords:** *insurance, consumer protection, out-of-court settlement of disputes, ombudsman, jurisdiction, procedure, comparative law.*

### **Navedeni izvori i korištena literatura**

Ćurković, Marijan (2016), *Vozač – odgovornost za štetu, naknada štete i osiguranje*, Hrvatski autoklub: Zagreb.

Direktiva 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), OJ L 165, 18.6.2013, p. 63–79, Special edition in Croatian: Chapter 15 Volume 028 P. 214 – 230.

Financial Services and Markets Act 2000, c. 8, (FSMA), <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents>.

Financial Services and Pensions Ombudsman Act 2017, (FSPO), <https://www.irishstatutebook.ie/eli/2017/act/22/enacted/en/html> (12.11.2023.)

Grgić, Mladenka (2005), *Ombudsman u osiguranju – značaj i uloga*, *Zbornik sa 13. savjetovanja o obradi i likvidaciji međunarodnih automobilskih šteta*, Hrvatski ured za osiguranje, 13, 55-71.

---

<sup>107</sup> This chapter is written under support of the University of Rijeka Research Project "Legal Aspects of Companies Restructuring and Transition Towards New Corporate Governance Culture" (uniri-drustv-18-43).

Grgurić, Nives, Pauković, Hrvoje (2011), Alternativno (izvansudsko) rješavanje sporova, *Zbornik 19. savjetovanja o obradi i likvidaciji automobilskih šteta*, Hrvatski ured za osiguranje, 19, 61-90.

Grgurić, Nives (2014), Direktiva i Uredba Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije o alternativnom i online načinu rješavanja potrošačkih sporova, *Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije Dani hrvatskog osiguranja 2014.*, Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska gospodarska komora, 23-31.

Keglević, Ana (2016), *Ugovorno pravo osiguranja*, Školska knjiga: Zagreb. Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike, 18.10.2004.: <https://huo.hr/hr/zastita-potrosaca/pravobranitelj-na-podrucju-osiguranja> (27.1.2022.).

Marin, Jasenko (2018), Izvansudsko rješavanje sporova iz osiguranja, [https://eu.pravo.hr/\\_download/repository/JASENKO\\_MARIN\\_-\\_IZVANSUDSKO\\_RJESAVANJE\\_SPOROVA\\_IZ\\_OSIGURANJA.pdf](https://eu.pravo.hr/_download/repository/JASENKO_MARIN_-_IZVANSUDSKO_RJESAVANJE_SPOROVA_IZ_OSIGURANJA.pdf) (15.10.2023.).

Odluka o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja, Hrvatski ured za osiguranje, 29.3. 2018, [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/odluka-o-osnivanju-i-radu-pravobraniteljstva-na-podrucju-osiguranja-1-.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/odluka-o-osnivanju-i-radu-pravobraniteljstva-na-podrucju-osiguranja-1-.pdf) (24.1.2022.).

Pauković, Hrvoje (2010), *Instituti zaštite pravnog položaja ugovaratelja osiguranja i osiguranika u hrvatskom i europskom pravu*, magistrski znanstveni rad, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci: 2010.

Primorac, Željka, Miletić, Nenad (2016), *Europski pravni kontekst izvansudskog rješavanja sporova iz ugovora o obveznom osiguranju od autoodgovornosti s posebnim osvrtom na osigurateljnu praksu*, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, 66, 2-3., 391-420.

Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova), OJ L 165, 18.6.2013, p. 1–12, Special edition in Croatian: Chapter 15 Volume 028 P. 202 – 213

Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns (Pravilnik o postupanju ombudsmana u osiguranju) – Njemačka, <https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/vomvo/> (30.1.2022.).

Zakon o obveznim odnosima, *Narodne novine*, br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22.

Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, *Narodne novine*, br. 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14.

Zakon o odvjetništvu, *Narodne novine*, br. 09/94, 117/08, 50/09, 75/09, 18/11, 126/21.

Loris Belanić

---

Zakon o osiguranju, *Narodne novine*, br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 114/22, 151/22

Zakon o zaštiti potrošača, *Narodne novine*, br. 19/22, 56/23