

## ISKUSTVA U PRIMJENI IV. DIREKTIVE EU U OBRADI MEĐUNARODNIH ŠTETA IZ AUTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI

*EXPERIENCES IN APPLYING THE IV. EU DIRECTIVE IN  
HANDLING INTERNATIONAL MTPL CLAIMS*

### Sažetak

U radu se daje kratki pregled sadržaja europskih direktiva iz osiguranja od automobilske odgovornosti s posebnim naglaskom na Direktivu (EU) 2009/103, kolokvijalno poznatu pod nazivom IV. Direktiva EU. Kroz rad se upućuje na iskustva u primjeni IV. Direktive EU u obradi međunarodnih automobilskih šteta i povlači temeljna razlika u odnosu na obradu međunarodnih automobilskih šteta po Kretskom sporazumu.

**Ključne riječi:** IV. Direktiva EU, ovlašteni predstavnik, odgovorni osiguratelj, Ured za naknadu, Informacijski centar, Ugovor o imenovanju ovlaštenog predstavnika

### Summary

The text discusses the contents of European directives regarding motor third party liability, with a specific emphasis on Directive (EU) 2009/103, colloquially known as the Fourth EU Directive. The paper refers to experiences in applying the Fourth EU Directive in handling international motor claims and highlights fundamental differences compared to processing international motor claims under the Internal Regulations.

**Keywords:** IV. Directive EU, authorized representative, responsible insurer, Compensation Body, Information Center, Agreement, on the appointment of claims representatives

---

\* Croatia osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, Zagreb, Hrvatska

## 1. Uvod

Republika Hrvatska ove godine obilježava 11 godina članstva u Europskoj Uniji. Tijekom dugih pregovora o svom članstvu u Europskoj Uniji, Republika Hrvatska je morala usvojiti europsku pravnu stečevinu.

Slijedom stvari, usvojena pravna stečevina je zahvatila sve pore hrvatskog društva pa tako i industriju osiguranja. Već je Zakon o obveznim osiguranjima u prometu iz 2005. godine (NN 151/2005) u svoj sadržaj inkorporirao posebne odredbe o zaštiti osoba u prometnim nezgodama u državama članicama Europske unije tj. Direktivu (EU) 2009/103. Primjena tih odredbi bila je suspendirana do dana prijema Republike Hrvatske u članstvo Europske unije. Ova Direktiva bila je četvrta EU direktiva iz osiguranja automobilske odgovornosti u nizu i donijela je najznačajnije promjene u obradi međunarodnih automobilskih šteta još od vremena uvođenja Zelene karte i Multilateralnog garancijskog sporazuma.

Donošenjem kasnijih direktiva iz automobilske odgovornosti, a uslijedile su još dvije, jednim djelom su dopunjene ili neznatno izmijenjene i odredbe IV. Direktive vezane uz obradu šteta. Međutim, obrada ovih šteta kolokvijalno je do danas zadržala naziv obrade šteta po IV. Direktivi.

Recentna, Direktiva (EU) 2021/2118 Europskog parlamenta i vijeća od 24. 11. 2021. o izmjeni Direktive 2009/103/EZ u odnosu na osiguranje od građanske odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila i izvršenje obveze osiguranja od takve odgovornosti, zakonodavac daje potrebno vrijeme do kojeg države članice prenose tj. donose i objavljuju mjere potrebne radi usklađivanja sa Direktivom. Republika Hrvatska je prenijela novu direktivu u novi Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (NN 155/2023) krajem 2023. godine.

Positivna iskustva u primjeni IV. Direktive EU na strani oštećenika pronalazimo u omogućavanju prijave štete i rješavanje odštetnog zahtjeva u državi članici svog prebivališta, bez obzira na činjenicu da je oštećenik pretrpio nezgodu u drugoj državi, uz uvjet da je vozilo štetnika osigurano u EU. S druge strane, pozitivna iskustva osiguratelji temelje prije svega na kvalitetnom ugovoru zaključenom između odgovornog osiguratelja i ovlaštenog predstavnika.

## 2. Ukratko – povijest Zelene karte

Nakon II. Svjetskog rata, na prijedlog Ekonomske komisije za Europu pri UN, pododbor za cestovni promet izradio je prijedlog novog sustava naknade štete pri čemu je izjednačio oštećenike s vozilima inozemnih registracijskih oznaka sa oštećenicima s vozilima domaćih registracijskih oznaka. Ovaj sustav nazvan je Sustav Zelene karte.

U razdoblju od 1948. do 1953. na zahtjev vlada europskih država, osiguravajuća društva osnivaju svoja krovna udruženja tzv. nacionalne urede pri čemu

sami postaju članice tih istih nacionalnih ureda. Svi novoosnovani nacionalni uredi tada su zajednički osnovali Savjet (nacionalnih) ureda sa sjedištem u Londonu. Savjet ureda je izradio tipski sporazum prema kojem će nacionalni uredi međusobno zaključiti bilateralne sporazume. Taj tipski sporazum je nazvan Londonski sporazum.

Nacionalni uredi se potpisom Londonskog sporazuma obvezuju svojim članicama izdavati tipski formular tzv. Zelenu kartu koja će postati valjani dokaz postojanja osiguranja i kojim će se garantirati isplata naknade štete. Sustav Zelene karte stupio je na snagu 01. 01. 1953. godine.

Dana 30. 05. 2002. Savjet ureda na svojoj Općoj skupštini održanoj na Kreti donosi Opća pravila (Internal Regulations) kojim će objединiti odredbe Londonskog sporazuma i svih kasnijih sporazuma i protokola (Sporazum između ureda o zaštiti posjetitelja, Luksemburški sporazum, Stockholmski sporazum, Multilateralni Garancijski Sporazum) u jedinstven sporazum, nazvan Internal Regulations. Ovaj sporazum je kolokvijalno poznat po nazivu Kretski sporazum.

Kretski sporazum preuzima osnovna načela iz Londonskog sporazuma a to su da:

- oštećenik postavlja odštetni zahtjev u državi nastanka štete,
- mjerodavno pravo je pravo države nastanka štete.

### 3. Direktive EU iz osiguranja automobilske odgovornosti

Stupanjem na snagu Sustava zelene karte ispunjene su pretpostavke za daljnji razvoj i nastavak harmonizacije prava tadašnje Europske ekonomske zajednice. Od 1972. godine do danas postupno se postavljaju minimalni standardi koji osiguravaju zaštitu žrtava<sup>1</sup> u prometu.

#### I. Direktiva od 24. 04. 1972. (72/166/EEZ):

- Ukida kontrolu valjanosti zelene karte na unutaršnjim granicama država članica EEZ.
- Ukida kontrolu valjanosti zelene karte na graničnim prijelazima između država članica EEZ i trećih država pod uvjetom da su iste potpisnice Sporazuma o registracijskoj pločici (MGA).
- Definira pojmove „motorno vozilo“ i „redovno stacioniranje“.
- Uvodi opće načelo primjene minimalnih svota pokrića prema mjestu nastanka nezgode.

<sup>1</sup> Direktiva (EU) 2021/2118 Europskog parlamenta i vijeća od 24. 11. 2021. u tč. 2. preambule navodi, cit: „Nadalje, trebalo bi povećati jasnoću Direktive 2009/103/EZ, tako da se odgovarajućim izmjenama izraz „žrtva“, koji se u toj direktivi upotrebljava kao sinonim za „oštećenu osobu“, zamijeni izrazom „oštećena osoba“ ili „osoba oštećena“ ovisno o slučaju. Te izmjene imaju isključivi cilj usklađivanja terminologije koja se upotrebljava u toj direktivi i ne predstavlja promjenu sadržaja.“

**II. Direktiva od 30. 12. 1983. (84/5/EEZ)**

- Propisuje minimalne osigurateljne svote u državama članicama.
- Državama članicama propisuje obvezu formiranja Garancijskog fonda za štete prouzročene nepoznatim i neosiguranim vozilima.
- Uvodi obvezu osiguranja i za štete na stvarima (Velika Britanija do tada nije imala obvezu osiguranja štete na stvarima).

**III. Direktiva od 14. 05. 1990. (90/232/EEZ)**

- Garantira pravo suputnika na potpunu naknadu pretrpljene štete sukladno minimalnim svotama pokrića u državi nezgode.
- Dodatno, omogućuje se i primjena minimalne svote pokrića koja je ugovorena na polici osiguranja od automobilske odgovornosti pod uvjetom da je ista viša od minimalne svote pokrića propisane u državi nastanka prometne nezgode.
- Uvodi načelo jedinstvene premije: za uplaćenu premiju polica osiguranja mora vrijediti na cijelom području zajednice. Zabranjuje se naplaćivanje do tada popularnog dodatka na premiju za rizik putovanja u inozemstvo<sup>23</sup>.

**IV. Direktiva od 16. 05. 2000. (2000/26/EC)**

- Uvodi pojam Ovlaštenog predstavnika i propisuje postupak i uvjete za njegovo imenovanje.
- Obvezuje osiguratelje da u svakoj državi članici EU imenuju ovlaštenog predstavnika.
- Uvodi jedinstveni postupak rješavanja odštetnih zahtjeva iz automobilske odgovornosti koji uključuje element inozemnosti te propisuje rokove za davanje utemeljenog odgovora ili obrazložene ponude te propisuje sankcije zbog nepridržavanja rokova.
- Obvezuje državne članice da formiraju Informacijske centre koji se obvezuju na vođenje određenog skupa podatka o osiguranicima i njihovim osigurateljima, ovlaštenim predstavnicima i odgovornim osigurateljima.
- Obvezuje države članice da formiraju Urede za naknadu (ako tu ulogu neće povjeriti Garancijskom fondu). Propisuje djelokrug, uvjete i postupanje Ureda za naknadu u određenim slučajevima.

**V. Direktiva od 11. 05. 2005. (2005/14/EZ)** – revizijska direktiva koja ne uvodi nova pravila nego mijenja postojeća

- Zabrana kontrole osiguranja na graničnim prijelazima, osim povremene i ciljane kontrole, pri čemu, kontrola ne smije biti sustavna i

2 Marijan Ćurković, Obvezna osiguranja u prometu, Inženjerski biro, Zagreb travanj 2007.

3 U pojedinim država sustava Zelene karte korištena je mogućnost nadoplate premije kao troška za izdavanje Zelene karte

diskriminirajuća. Ova kontrola se ne odnosi samo na države članice EU nego na sve članice sustava zelene karte.<sup>4</sup>

- Propisuje minimalno pokriće osiguranja od automobilske odgovornosti za područje EU. Za štetu na osobama (milijun € po osobi ili 5 milijuna € po štetnom događaju) i stvarima (1 milijun € po štetnom događaju).
- Uvodi se naknada štete na stvarima kod šteta prouzročenih nepoznatim vozilima pod uvjetom istodobno nanesene znatne tjelesne ozljede. Državama članicama je ostavljeno da definiraju pojam znatne teške tjelesne ozljede. Predložen je kriterij da znatna tjelesna ozljeda podrazumijeva bolničko liječenje oštećenika.
- Oštećena osoba ima pravo u svojoj državi pokrenuti sudski spor za naknadu štete koju je pretrpjela u inozemstvu. U slučaju sudskog postupka pasivno legitimiran odgovorni osiguratelj a ne nacionalni ured odgovornog osiguratelja, ni ovlašteni predstavnik.
- Rok od 3 mjeseca za obradu međunarodnih automobilske štete postaje jedinstveni rok za rješavanje svih automobilskih (domaćih) šteta.<sup>5</sup>
- Pojam „redovnog ili uobičajenog stacioniranja vozila“ jasnije definira i obuhvaća slučajeve lažnih, ukradenih, nevažećih registracijskih pločica.

## VI. Direktiva EU od 24. 11. 2021. (2021/2118)

- Uvodi novi pojam vozila (električna, autonomna vozila, itd).
- Širi pojam uporabe vozila.
- Propisuje minimalno pokriće osiguranja od automobilske odgovornosti za područje EU.<sup>6</sup> za tjelesne ozljede 6.450.000 € po nezgodi, neovisno o broju oštećenih osoba ili 1.300.000 € po ozlijeđenoj osobi. Za oštećenje stvari propisan je iznos od 1.300.000 €, neovisno o broju oštećenih osoba.<sup>7,8</sup>
- Uvodi obvezu isplate štete u slučaju oštećenja stvari prouzročenim nepoznatim vozilom ali samo u slučaju da je u istom štetnom događaju

4 Izuzetak je Republika Kosovo budući ista nije članica sustava Zelene karte jer nisu ispunjeni preduvjeti za stjecanje punopravnog članstva tj. priznanje Kosova od strane svih država članica sustava Zelene karte

5 Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (NN 155/2023) u čl. 12. st. 1. propisuje rok od 60 dana za davanje utemeljenog odgovora ili obrazložene ponude kod šteta iz automobilske odgovornosti koji ne uključuje element inozemnosti. Dakle, rok za obradu ovih šteta je u RH kraći od roka propisanog V. Direktivom EU.

6 Uzimajući u obzir minimalne svote pokrića (u nekim državama članicama su neograničene) s jedne strane i visine odšteta u pojedinim državama preporuča se reosigurati policu automobilske odgovornosti

7 Direktiva EU od 24. 11. 2021. (2021/2118) propisuje da svakih pet godina od 22. 12. 2021. godine, Komisija preispituje iznose pokrića sukladno harmoniziranom indeksu potrošačkih cijena (HIPC) utvrđenim na temelju Uredbe EU 2016/792 od 11. 05. 2016. Europskog parlamenta i Vijeća

8 Za države članice koje nisu uvele euro minimalni iznosi preračunavaju se u njihovu nacionalnu valutu primjenom važećeg deviznog tečaja na 22. 12. 2021. kako je objavljen u *Službenom listu Europske unije*.

nadležno tijelo isplatilo naknadu štete oštećenoj osobi u slučaju znatne tjelesne ozljede. Države članice mogu predvidjeti samopridržaj do 500 €.

- Propisuje zaštitu oštećenih osoba u nezgodama koje uključuju vučno i priključno vozilo (oštećena osoba može podnijeti odštetni zahtjev, kao i do sada, izravno društvu za osiguranje koje je osiguralo priključno vozilo ali samo pod uvjetom da se vučno vozilo ne može identificirati).
- Propisuje postupak i sadržaj potvrde o odštetnim zahtjevima u vezi s odgovornošću za štetu nanесenu trećim osobama (prijenos bonusa/malusa iz tuzemstva u inozemstvo).
- Propisuje postupak u slučaju kada oštećena osoba postavlja odštetni zahtjev u državi svog prebivališta kada se protiv odgovornog osiguratelja (u državi njegovog sjedišta) vodi postupak likvidacije zbog njegove nesolventnosti.
- Uvodi novine kod polica auto odgovornosti za vozila koja sudjeluju u događanjima i aktivnostima povezanim s motornim sportom uključujući utrke, natjecanja, treniranje, testiranje i demonstracije na ograničenom i označenom području. Predviđa situacije u slučaju da organizator priredbe nije zaključio ugovor o osiguranju od odgovornosti ili jamstvo (kojim je pokrivena šteta za bilo koju treću stranu uključujući i gledatelje i druge osobe, ali koja ne obuhvaća nužno štetu nanесenu vozačima koji sudjeluju u tim aktivnostima i njihovim vozilima). Vlasnik takvog vozila dužan je zaključiti ugovor o osiguranju od automobilske odgovornosti koji mora obuhvaćati i odgovornost za štetu koju takvom upotrebom može nanijeti bilo kojoj trećoj osobi uključujući gledatelje i druge osobe.

#### 4. Povijest IV. Direktive EU

Idejni otac IV. Direktive je njemački zastupnik u Europskom parlamentu, gosp. Willi Rothley. Države članice EU su u travnju 2000. bile pozvane da najkasnije do 20. 07. 2002. usklade svoja nacionalna zakonodavstva s odredbama IV. Direktive EU. Međutim, pet država članica (Francuska, Italija, Portugal, Irska i Luksemburg) nisu pravovremeno uskladile svoja zakonodavstva i protiv njih je vođen postupak ispred europskog suda.

Do istog datuma, odredbe IV. Direktive preuzele su u svoja zakonodavstva i sve zemlje Europskog gospodarskog prostora (dalje: EEA) koje nisu članice EU tj. Norveška, Island i Lichtenstein te Švicarska temeljem posebnog ugovora s EU.

Od vremena uvođenja ove direktive, u EU je ušlo trinaest država a izašla jedna. Međutim, i danas postoji manji broj osiguravajuća društva u EU koja nisu imenovala ovlaštenog predstavnika unatoč propisanim sankcijama predviđenim za slučaj neimenovanja ovlaštenog predstavnika u svakoj državi članici.

Pojedina hrvatska osiguravajuća društva su i prije formalnog ulaska u članstvo EU potpisala dvostrane ugovore o imenovanju ovlaštenog predstavnika kao npr. Croatia osiguranje d.d. i Allianz osiguranje d.d. u Mađarskoj i Croatia osiguranje d.d. u Švicarskoj.

Danas svaka nova država članica prilikom ulaska u članstvo EU mora preuzeti odredbe IV. Direktive kao dio pravne stečevine EU.

Razlozi zbog kojih se krenulo u izradu IV. Direktive bili su sadržani u ideji da se građanima EU pruži veća zaštita u slučaju prometne nezgode koja se dogodi izvan države njihovog prebivališta. Upravo iz tog razloga, ova direktiva se naziva još i Direktivom o zaštiti posjetitelja.

Međutim, IV. Direktiva nije u cijelosti olakšala položaj oštećenika s prebivalištem u EU. To se poglavito odnosi na slučajeve kada se nezgoda dogodi u trećim državama a za štetu je odgovoran vozač vozila koje nema EU (EEA) registracijske pločice. (npr. u slučaju da vozač vozila s prebivalištem u Republici Hrvatskoj pretrpi prometnu nezgodu u Crnoj Gori krivnjom vozača vozila crnogorskih registracijskih oznaka).

## 5. Ukratko – razlike između Sustava zelene karte i IV. Direktive

### 5.1. Zelena karta

1. Za imenovanje korespondenta potrebna je suglasnost nacionalnog ureda.
2. U slučaju da strano društvo ne imenuje korespondenta u drugoj državi, nisu propisane posljedice.
3. U slučaju ne refundacije isplaćenog iznosa od stranog osiguravajućeg društva, postoji garancija naplate od nacionalnog ureda tj. Garancijskog fonda. (poziv na aktiviranje jamstva).

### 5.2. IV. Direktiva

1. Za imenovanje ovlaštenog predstavnika nije potrebna suglasnost nacionalnog ureda.
2. U slučaju imenovanja ovlaštenog predstavnika potrebno je obavijestiti Informacijski centar.
3. U slučaju da strani odgovorni osiguratelj ne imenuje ovlaštenog predstavnika u drugoj državi članci EU, propisane su novčane kazne.
4. U slučaju da ovlašteni predstavnik isplati štetu a odgovorni osiguratelj odbije refundirati isplaćeni iznos odštete, NE postoji propisan postupak naplate kao ni garancija nacionalnog ureda tj. Garancijskog fonda.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Upravo iz ovog razloga potrebno je s osobitom pažnjom izabrati kvalitetnog (provjerenog) ovlaštenog predstavnika / odgovornog osiguratelja i po mogućnosti zaključiti jednostrani ili dvostrani ugovor

## 6. Što donosi IV. Direktiva?

Općenito, ovom Direktivom dopunjuje se način obrade međunarodne štete u slučajevima kada oštećeni strani posjetitelj s prebivalištem u drugoj državi članici EU, ima prometnu nezgodu u posjećenju državi a za koju je odgovorno vozilo s registracijskom oznakom neke druge članice EU.

Do ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju, taj posjetitelj bi bio normativno prisiljen rješavati svoj odštetni zahtjev u državi mjesta nastanka prometne nezgode. Sada, taj posjetitelj uz uvjet da ima prijavljeno prebivalište u nekoj od država članica EU (ili EEA) svoj odštetni zahtjev može rješavati i u svojoj državi prebivališta/sjedišta bez obzira na činjenicu da se šteta dogodila na području druge države. Ovaj način postupanja ne dira u primjenu mjerodavnog prava tj. prava mjesta nastanka prometne nezgode.

Čl. 22. IV. Direktive utvrđuje postupak naknade štete na način da propisuje obvezni rok za davanje utemeljenog odgovora ili obrazložene ponude i to pod prijetnjom odgovarajućih učinkovitih i sustavnih sankcija za slučaj ne postupanja u propisanom roku.

U slučaju zaprimanja odštetnog zahtjeva, odgovorni osiguratelj ili njegov ovlašten predstavnik je dužan u roku od tri mjeseca od dana podnošenja odštetnog zahtjeva, oštećenoj osobi dostaviti:

- obrazloženu ponudu za naknadu štete ako su odgovornost za naknadu štete i visina štete nesporni,
- utemeljeni odgovor ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporni.

Ako odgovorni osiguratelj ili njegov ovlašten predstavnik u roku od tri mjeseca oštećenoj osobi ne dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete, odnosno utemeljeni odgovor, oštećena osoba protiv odgovornog osiguratelja može podnijeti tužbu u mjestu svoga prebivališta.

Nadzorno tijelo države članice u kojoj je podnesen odštetni zahtjev, izvijestit će nadležno nadzorno tijelo države članice ako njegov odgovorni osiguratelj ili ovlašten predstavnik krši čl. 22. IV Direktive.

Danas je pri obradi šteta po IV. Direktivi uobičajeno da tužba „mora biti usmjerena protiv osiguratelja koji ima sjedište u nekoj državi članici, a ne njenog predstavnika u zemlji u kojoj oštećeni ima prebivalište. Ovu novinu uvela je V. Direktiva u čl. 5. st. 1. kojom je uspostavljeno pravo oštećenog da tuži osiguratelja štetnika u državi članici u kojoj ima prebivalište.<sup>10</sup>

Međutim, neka nacionalna prava omogućila su svojim državljanima (s prebivalištem u toj državi članici) da uz odgovornog osiguratelja tuže i/ili ovlaštenog predstavnika.<sup>11</sup>

10 Marijan Ćurković, Obvezna osiguranja u prometu, str. 54., Inženjerski biro d.d., travanj 2007.

11 Presuda talijanskog Kasacijskog suda br. 10124 od 18. 05. 2015. godine

*Primjer:* Oštećenik s prebivalištem u Italiji pretrpi prometnu nezgodu u Hrvatskoj krivnjom vozila hrvatskih registracijskih oznaka. Odgovornost hrvatskog osiguranika nije sporna. Po povratku u Italiju, oštećenik podnese odštetni zahtjev ovlaštenom predstavniku hrvatskog odgovornog osiguratelja. Budući oštećeni nije zaprimio utemeljeni odgovor tj. obrazloženu ponudu u propisanom roku od 3 mjeseca, odlučio se za tužbu bez prethodnog obraćanja Uredu za naknadu u Italiji. Oštećenik sada u svojstvu tužitelja podnosi tužbu protiv ovlaštenog predstavnika u Italiji. Naknadno je utvrđen nesporazum u komunikaciji između ovlaštenog predstavnika i odgovornog osiguratelja te je predmet zaključen sudskom nagodbom sukladno uputi odgovornog osiguratelja.

Kako bi se postupak obrade međunarodnih šteta mogao odvijati bez diskriminacije za građane koji imaju prebivalište na području EU, bilo je potrebno propisati jedinstveni postupak i način obrade odštetnih zahtjeva. Ovo je podrazumijevalo uvođenje novih termina (kako bi se jasno distancirala razlika između zelene karte i IV. Direktive) i omogućiti nesmetan protok informacija u svrhu zaštite oštećenika (i osiguratelja) kroz osnivanje novih tijela koje će biti garant da će se odštetni zahtjev regulirati u za to propisanim rokovima.

Pojmovi koje donosi IV. Direktiva su:

- Ovlaštteni predstavnik,
- Informacijski centar,
- Ured za naknadu.

## 7. Ovlaštteni predstavnik za rješavanje šteta

Ovlaštteni predstavnik<sup>12</sup> na temelju osiguranja od automobilske odgovornosti je osoba koja u ime i za račun odgovornog osiguratelja;

- prikuplja informacije,
- poduzima mjere potrebne za rješavanje šteta,
- u državi prebivališta oštećene osobe obavlja odgovarajuće isplate u slučaju nastalih zbog prometne nezgode u državi članici EU koja nije država prebivališta oštećene osobe odnosno u trećim državama čiji je nacionalni Ured za osiguranje član Sustava zelene karte, a prouzročjenih uporabom vozila koja su osigurana i uobičajeno stacionirana u nekoj od država članica EU različitoj od države stalnog prebivališta oštećene osobe.

Obveza imenovanja ovlaštenog predstavnika ne isključuje pravo oštećene osobe na direktnu tužbu izravno protiv osobe koja je odgovorna za štetu ili njezinog osiguratelja.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, čl. 47. st. 1. (NN 155/2023)

<sup>13</sup> Čl. 22. st. 4. Direktive 2009/103/EZ od 16. 09. 2009.

Uvođenje prava izravnog zahtjeva odnosilo se samo na Veliku Britaniju i Irsku koje su prije donošenje IV. Smjernice morale ispuniti ovaj uvjet i u tom smislu izvršiti određene izmjene svojih zakonodavstva te na taj način svojim građanima omogućiti da se u slučaju prometne nezgode sa svojim odštetnim zahtjevom mogu izravno obratiti društvu za osiguranje.<sup>14</sup>

### 7.1. Uvjeti za imenovanje ovlaštenog predstavnika

Uvjeti za imenovanje ovlaštenog predstavnika koje postavlja Direktiva i čl. 47. st. 3. Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (NN 155/23) su slijedeći:

- mora imati sve potrebne ovlasti za zastupanje društva za osiguranje u odnosu na oštećene osobe i državna tijela,
- mora imati svoje sjedište / prebivalište u toj državi,
- mora biti osposobljen za obradu šteta na službenom jeziku države članice u kojoj ima sjedište / prebivalište.

Što konkretno znači biti osposobljen nije definirano u zakonskim odredbama. Iz svega navedenog proizlazi da osim osiguravajućeg društava ili agencije za obradu šteta, odgovorni osiguratelj može imenovati bilo koga tko zadovoljava gore navedene uvjete. Nigdje nije propisana provjera bilo koje od traženih kvalifikacija.

Naravno, interes odgovornog osiguravajućeg društva je da imenuje provjerenog ovlaštenog predstavnika u drugoj državi članici EU kako bi bio siguran u kvalitetu samog postupka obrade štete.

Ovlašteni predstavnik može raditi za jedno društvo ili za više društva za osiguranje. (čl. 47. st. 4. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu – NN 155/23). Kao i sve ostale odredbe i ova odredbe je preuzeta iz IV. Direktive (čl. 21. st. 3.) što upućuje na slobodan protok usluga unutar EU, slobodu konkurencije i nepostojanje ekskluzivnosti u zastupanju jednog ovlaštenog predstavnika.

### 7.2. Obveza imenovanja ovlaštenog predstavnika

Točka 15. preambule i čl. 4.1. Direktive (uostalom, kao i čl. 48. st. 1. Zakon o obveznom osiguranju u prometu) propisuje da su društva za osiguranje koje obavljaju poslove osiguranja od automobilske odgovornosti na teritoriju Republike Hrvatske dužni u svim drugim članicama Europske unije imenovati ovlaštene predstavnike. Dapače, u prijelaznim i završnim odredbama Zakona o obveznom osiguranju u prometu (čl. 63. st. 6.) propisana je novčana kazna u slučaju neimenovanja ovlaštenog predstavnika u državama članicama EU.

<sup>14</sup> Marijan Ćurković, Ante Lui, Novi sustav Zelene karte osiguranja, Inženjerski biro, prosinac 2003.

U svakoj državi članici odgovorni osiguratelj ima obvezu imenovati samo jednog ovlaštenog predstavnika. S druge strane, sam odgovorni osiguratelj može biti imenovan od više odgovornih osiguratelja iz država članica EU.

### **7.3. Sadržaj Ugovora o imenovanju ovlaštenog predstavnika**

Iskustva u primjeni IV. Direktive u Hrvatskoj potvrđuju pravilo da je najbolje zaključiti dvostrane ugovore o obradi šteta po IV. Direktivi sa svojim provjerenim (dvostranim) korespondentnim partnerima, budući je za pretpostaviti da će kvalitetan i provjereni korespondent biti ujedno i dobar partner bez obzira da li će se naći u ulozi ovlaštenog predstavnika ili odgovornog osiguratelja. Na isti način se može pristupiti i u jednostranim ugovorima u kojima se nalazite u ulozi korespondenta – (obrađivača) a s druge strane se nalazi provjereno kvalitetan partner.

Naravno, zaključenje ugovora je posebno interesantno s državama iz kojih se bilježi najveći broj šteta. U slučaju Hrvatske to je zasigurno slučaj sa susjednim državama članicama EU ili pak državama iz kojih se bilježi najveći broj turista (Njemačka, Austrija, Poljska, Češka, Italija...). Podrazumijeva se pisana forma ugovora kao preduvjeta kvalitetne suradnje u obradi šteta. Nerijetko se, prilikom zaključenja novih ugovora o obradi šteta po IV. Direktivi između „starih i provjerenih“ dvostranih korespondentnih partnera zaključuju sveobuhvatni ugovori o pružanju usluga (SLA – Service Level Agreement). SLA obuhvaćaju reguliranje šteta po Zelenoj karti i IV. Direktivi. U tim ugovorim su u pravilu sadržane i sve ostale odredbe o eventualnom međusobnom pružanju međunarodnih usluga (pribave policijskih zapisnika, skica, foto elaborata, uslužne procjene šteta, pravne pomoći, itd.).

#### **7.3.1. Uvodne odredbe**

Ugovor o imenovanju ovlaštenog predstavnika može biti jednostrani ili obostrani ovisno o činjenici da li se partneri međusobno imenuju za ovlaštene predstavnike ili to čini samo jedna ugovorna strana. U svakom slučaju potrebno je paziti na terminologiju radi jasnog definiranja pozicija. U uvodnom dijelu Ugovora o imenovanju ovlaštenog/ih predstavnika potrebno je uz uobičajene podatke o ugovornim stranama (naziv, sjedište...) obvezno navesti porezne brojeve ugovornih strana tj. OIB (VAT ID number).

#### **7.3.2. Dužnost izvješćivanja informacijskih centara**

Iako je zakonski propisana obveza informiranja Informacijskog centra o imenovanju ovlaštenog predstavnika ovu obvezu je dobro staviti u ugovor. Također, u ugovoru je potrebno propisati i postupanje ugovornih strana u slučaju raskida ugovora. Ugovorne strane se obvezuju da neodgodivo izvijeste svoje nacionalne informacijske centre o raskidu i datumu raskida ugovora.

### 7.3.3. Postupanje u rješavanju šteta i opseg ovlaštenja (izvansudski i sudski postupak)

Ugovorne strane kod dvostranog ugovora ovlašćuju jedna drugu da obrađuju i rješavaju, u ime i za račun druge strane, odštetne zahtjeve podnesene od strane oštećenih osoba.

Ovlašteni predstavnik je opunomoćen primati sudske tužbe protiv odgovornog osiguratelja koje su podignute u državi sjedišta ovlaštenog predstavnika. Dakle, ugovor o imenovanju ovlaštenog predstavnika je ujedno i punomoć koje se ovlašteni predstavnik ovlašćuje za primanje sudskih pismena te se u slučaju sudskog postupka ne traži posebna punomoć

„Članak 21. stavak 5. Direktive 2009/103/CE Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. u odnosu na osiguranje od građanskopravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila i izvršenje obveze osiguranja od takve odgovornosti treba tumačiti na način da se među određenim dovoljnim ovlastima kojima raspolaže predstavnik za likvidaciju štete nalazi i ovlast istog da valjano prima sudska pismena koja su neophodna za pokretanje postupka radi naknade štete pred nadležnim sudom.

Sud koji je uputio zahtjev, u okolnostima kakve postoje u glavnom postupku gdje je nacionalno zakonodavstvo doslovno preuzelo odredbu članka 21. stavka 5. Direktive 2009/103, dužan je prilikom razmatranja cjelokupnog unutarnjeg prava i prilikom primjene metoda tumačenja koje su njime priznate tumačiti nacionalno pravo u skladu s tumačenjem te direktive koje je dao Sud Europske unije.“<sup>15</sup>

Ugovorni partneri ne moraju ovlastiti jedan drugog za rješavanje zahtjeva trećih strana, ukoliko su isti oslobođeni obveze prema tim stranama sukladno njihovom nacionalnom pravu.

### 7.3.4. Rokovi

Iako se zakonski rok za obradu šteta od 3 mjeseca u idealnim uvjetima može čini dovoljno dugačak, to nije uvijek tako. Vrijeme je najveći neprijatelj obrade ovih šteta pa je posebno važno, ugovorom jasno definirati rokove postupanja kako bi se utemeljeni odgovor ili obrazložena ponuda mogli dati u zadanom zakonskom roku.

Ugovorom je važno definirati rokove u kojima je ovlašteni predstavnik dužan obavijestiti odgovornog osiguratelja o novom odštetnom zahtjevu, svojoj oznaci predmeta, inicijalnoj pričuvi, pri čemu se treba odmah zatražiti osigurateljno pokriće i nastaviti s prikupljanjem informacija o odgovornosti i visini štete. Taj rok mora biti što kraći, maksimalno 5 radnih dana. Rok u

<sup>15</sup> Presuda Suda Europske unije br. C-306/12 od 10. 10. 2013. u predmetu Spedition Welter GmbH protiv Avanssur SA.

kojem štetu treba regulirati, počinje teći danom prijave štete ovlaštenom predstavniku a NE odgovornom osiguratelju. Potrebno je pripaziti da se na dopisu kojim se traži pokriće navede osnova po kojoj se šteta regulira (IV. Direktiva ili Kretski sporazum).

Drugo, potrebno je definirati rok u kojem je odgovorni osiguratelj dužan potvrditi ili odbiti pokriće (npr. 5 do 7 radnih dana).

Nadalje, u ugovoru je poželjno definirati rok u kojem se mora pribaviti uputa odgovornog osiguratelja kako u pogledu odgovornosti tako i visine štete. Zašto? Zato da ovlaštenom predstavniku ostane dovoljno vremena (npr. 10 – 15 dana) do isteka roka od 3 mjeseca, u kojem ovlašteni predstavnik mora poslati utemeljeni odgovor ili obrazloženu ponudu.

Ugovorom je poželjno definirati da u štetama u kojima je odgovorni osiguratelj potvrdio osigurateljeno pokriće i dao izjavu o odgovornosti, ovlašteni predstavnik može samostalno utvrditi iznos imovinske štete do nekog ugovorenog iznosa (npr. 10.000,00 €) u skladu s udjelom odgovornosti koji je utvrdio odgovorni osiguratelj kao nalogodavac. Obrada i rješavanje šteta na osobama mora se provoditi u uskoj suradnji ugovornih strana i prema izričitim uputama odgovornog osiguratelja kao nalogodavca. Konačnu odluku o naknadi imovinske i neimovinske štete na osobama donosi odgovorni osiguratelj.

Izuzetno je važno da svi ovi ugovorni rokovi budu informatički popraćeni kod ugovornih strana, kako bi cijeli postupak obrade bio pod nadzorom. U slučaju neispunjavanja bilo kojeg gore navedenog roka, potrebno je odmah poslati požurnica odgovornom osiguratelju ili ovlaštenom predstavniku.

### **7.3.5. Definiranje situacije u slučaju prometne nezgode u trećim državama**

Kada se nezgoda dogodi u trećoj državi (čl. 20. IV Direktive), ovlašteni predstavnik odlučuje o potrebi angažiranja korespondenta sa sjedištem u toj državi.

U ugovoru je oportuno definirati obvezu odgovornog osiguratelja da pribavi informaciju o visini neimovinske štete u trećoj državi. Odgovorni osiguratelj ne mora poznavati mjerodavno pravo mjesta nezgode ali može kontaktirati svojeg korespondentnog partnera kako bi mu isti predložio iznos naknade neimovinske štete sukladno vidovima i visinama odštete u državi nastanka prometne nezgode. Na kraju će odgovorni osiguratelj dati uputu ovlaštenom predstavniku što i koliko se mora platiti.

(Npr. šteta u Sjevernoj Makedoniji u kojoj je ozlijeđen suputnik u vozilu njemačkih registracijskih oznaka koji ima prebivalište u SR Njemačkoj a za štetu je odgovoran vozač vozila hrvatskih registracijskih oznaka. Hrvatski odgovorni osiguratelj mora dati uputu ovlaštenom predstavniku što i koliko mora isplatiti oštećenom, sve sukladno makedonskim vidovima i kriterijima za visinu odštete. Odgovorni osiguratelj će kontaktirati svog korespondentnog

partnera u Makedoniji i zatražiti ga informaciju o istom. Tom prilikom moraju biti primijenjene odredbe GDPR, iako pravni interes nije sporan.

### 7.3.6. Razmjena podatka tijekom prijave i obrade štete

U ugovoru je potrebno navesti da će prilikom prijave štete, ovlašteni predstavnik odgovornom osiguratelju dostaviti određeni skup podataka o nezgodi i sudionicima (država/mjesto nastanka prometne nezgode, registracijsku oznaku vozila štetnika, ime i prezime vlasnika/vozača vozila stranog vozila, predmet oštećenja...).

Navedeni podaci su potrebni odgovornom osiguratelju kako bi u ugovorenom roku mogao dati ili odbiti osigurateljno pokriće.

Ukoliko oštećenik prilikom podnošenja odštetnog zahtjeva ne raspolaže osnovnim podacima, kao što je registracijska (i državna) oznaka vozila štetnika, oštećenika treba uputiti na Informacijski centar.

Razmjena podataka tijekom obrade je obvezna ali je kroz ugovor dobro navesti što konkretno razmjena podataka sadrži (značajnija promjena pričuve, izvješćivanje o novim činjenicama i dokazima, indicije za pokušaj prijevernog postupanja i dostavu relevantne dokumentacije).

### 7.3.7. Kolizija interesa

Ugovorne strane mogu ugovoriti ne isticanje prigovora kolizije interesa. Kod kvalitetnih partnera to je uobičajena praksa. Ipak, ugovorom se može predvidjeti mogućnost da u slučaju kada nije moguće uskladiti stavove, da odgovorni osiguratelj može angažirati drugog predstavnika za konkretni predmet.

### 7.3.8. Uvjeti refundacije

Ugovorne strane ugovaraju uvjete i rokove plaćanja koji su u pravilu isti kao i kod Kretskog sporazuma. Da bi faktura bila ispravna, ista mora obvezno sadržavati ispravni OIB onoga tko šalje fakturu ali i onoga na koga je faktura ispostavljena. Ovo je nužno jer se PDV unutar EU mora platiti u jednoj od članica (Reverse Charge Mechanism). Ovaj postupak podliježe kontroli poreznih organa. Ispravnost OIB-a mora se obvezno prekontrolirati u VIES bazi<sup>16</sup> Europske komisije.

### 7.3.9. Korespondencija i povjerljivost

Način komunikacije je e-mail korespondencija. Jezik komunikacije, u pravilu engleski.

Ugovorne strane međusobno se obvezuju da će se pri obradi štete pridržavati Općih propisa o zaštiti podataka (GDPR). Budući se komunikacija između partnera odvija putem elektronske pošte, nužno je tehnološki zaštititi komunikaciju posebnim mjerama enkripcije (npr. S/MIME, TLS...).

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/vies/#/vat-validation](https://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/#/vat-validation)

## 8. Informacijski centar

Zakon o obveznim osiguranjima u prometu u čl. 48. st. 2. propisuje da društva za osiguranje putem Informacijskog centra izvješćuju informacijske centre drugih država članica Europske unije o ovlaštenim predstavnicima.

Dakle, u slučaju da odgovorni osiguratelj odabere ovlaštenog predstavnika i s istim zaključi ugovor ili ga odluči imenovati, obavezan je o toj činjenici obavijestiti Informacijski centar pri čemu u svoje podatke mora dati i podatke o ovlaštenom predstavniku (naziv, adresu, kontakt tel./email). Odgovorni osiguratelj može imenovati samo jednog ovlaštenog predstavnika.

Informacijski centri su bez većih problema osnovani u svim državama članicama EU i EEA. Naime, i prije osnivanja Informacijskih centara, nacionalni uredi su raspolagali odgovarajućim bazama podataka o vozilima registriranim u svojim državama kao i podacima o osiguranju tih istih vozila. Informacijski centar je uspostavljen u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje kako to i propisuje čl. 51. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (NN 151/2005).

Osnovni zadaci Informacijskih centara su utvrđivanje vlasnika vozila odnosno nadležnog osiguratelja i ovlaštenog predstavnika te kao takvi predstavljaju nužnu pomoć kako oštećenima tako i osiguravajućim društvima u pronalazanju odgovornog osiguratelja. Jedina pretpostavka kako bi se mogla zatražiti potrebna informacija je da oštećeni ima saznanje o registracijskoj oznaci i datumu nezgode.

Informacijski centri su čl. 23. Direktive obavezani na vođenje određenog fonda podataka o:

- registracijskim oznakama vozila koje se uobičajeno nalaze na teritoriju dotične države,
- brojevima polica osiguranja od automobilske odgovornosti,
- početku i isteku police osiguranja od automobilske odgovornosti,
- nazivom i adresom osiguravajućeg društva,
- vozilima za koja u svakoj pojedinoj državi članici vrijedi pravilo odstupanja od obveze osigurateljnog pokrića od građanske odgovornosti,
- nazivom, adresom, kontakt podacima ovlaštenog predstavnika u državi prebivališta oštećene osobe.

Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (NN 155/2023) u čl. 52. st. 1. navodi da Informacijski centar:

- prikuplja podatke i vodi registar podataka,
- omogućuje uvid u podatke,
- pruža pomoć oštećenim osobama pri prikupljanju podataka iz registra i prikuplja podatke iz registra informacijskih centara drugih država članica.

Podatke koje mora sadržavati registar Informacijskog centra taksativno i detaljno je naveden u čl. 52. st. 2. tč. 1.-7. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (NN 155/2023).

Sukladno direktivi 2021/2118 od 24. 11. 2021. dodatno se propisuje da kroz čl. 23. st – 1.a) da, cit: „Države članice osiguravaju da društva za osiguranje ili drugi subjekti informacijskim centrima moraju dostaviti informacije iz stavka 1. točke (a) podtočka i., ii. I iii. te ih obavijestiti kad god polica osiguranja postane nevažeća ili na drugi način više ne pokriva vozilo s registarskim brojevima.“

Oštećenici mogu dobiti samo manji set podataka u odnosu na onaj kojim stvarno raspolaže registar Informacijskog centara, tj.

- Naziv i adresu odgovornog osiguratelja na dan nezgode,
- Broj police osiguranja od automobilske odgovornosti,
- Naziv, adresu i kontakt podatke ovlaštenog predstavnika u državi prebivališta oštećene osobe.

Direktiva 2021/2118 od 24. 11. 2021 upućuje da se obrada osobnih podataka mora provoditi sukladno Uredbi (EU) 2016/679 od 27. 04. 2016. tj. „Općoj uredbi o zaštiti podataka“ tzv. GDPR. Novi Zakon o obveznim osiguranjima u prometu u čl. 27. st. 8. obvezuje Informacijski centar da, uz sve gore navedeno, daje oštećenoj osobi ime i adresu vlasnika ili uobičajenog vozača odnosno registriranog imatelja vozila pod uvjetom da oštećena osoba ima legitiman interes za dobivanje tih informacija.

## 9. Ured za naknadu

IV. Direktiva propisuje državama članicama obvezu osnivanja još jednog novog tijela – Ureda za naknadu. Uredi za naknadu štete u pravilu se osnivaju kao samostalna tijela u okvirima Garancijskog fonda.

Ured za naknadu usmjeren je na isključivu pomoć oštećeniku. Naime, oštećenik može sukladno čl. 57. st. 4. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu podnijeti svoj odštetni zahtjev Uredu za naknadu u tri slučaja:

- u slučaju da odgovorni osiguratelj nije imenovao ovlaštenog predstavnika u državi prebivališta oštećenika,
- ako ovlašteni predstavnik ili odgovorni osiguratelj nije dao utemeljeni odgovor u propisanom roku od tri mjeseca,
- u slučaju da se u roku od dva mjeseca nije moglo identificirati vozilo štetnika ili utvrditi odgovorni osiguratelj.

Ured za naknadu uspostavljen je u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje (čl. 57. st. 1. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu) i po primljenom

zahtjevu oštećenika na isti se mora očitovati u daljnjem roku od dva mjeseca (čl. 58. st. 2. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu).

Uredu za naknadu se ne podnosi zahtjev u slučaju da je ovlašteni predstavnik ili odgovorni osiguratelj otklonio odštetni zahtjev ili ako mu je isplaćen nesporni iznos odštete. Ako je oštećena osoba s prebivalištem u Republici Hrvatskoj pokrenula sudski postupak protiv prouzročitelja prometne nezgode ili odgovornog osiguratelja, ista ne može uputiti odštetni zahtjev Uredu za naknadu. (čl. 59. st. 1 Zakona o obveznim osiguranjima u prometu).

- U prvom slučaju tj. **kada odgovorni osiguratelj nije imenovao ovlaštenog predstavnika** u državi prebivališta oštećenika, oštećenik će ovu informaciju dobiti od Informacijskog centra. Informacijski centar će uputiti oštećenika da svoj odštetni zahtjev uputi na Ured za naknadu. Ured za naknadu po zaprimanju odštetnog zahtjeva se obraća Uredu za naknadu stranog odgovornog osiguratelja uz napomenu, da odgovorni osiguratelj nije imenovao ovlaštenog predstavnika u državi prebivališta oštećenika. Ovaj zahtjev se može uputiti i odgovornom osiguratelju za slučaj da podaci na Informacijskom centru nisu ažurni. U slučaju da je zahtjev ranije rješavan, Ured za naknadu će samo provjeriti jesu li poštovani rokovi. Ako je rok ispoštovan o tome će obavijestiti strani Ured za naknadu i odgovornog osiguratelja te predmet zatvoriti. Ukoliko pak, odgovorni osiguratelj doista nije imenovao ovlaštenog predstavnika, Ured za naknadu traži pokriće od stranog Ureda za naknadu (ili potvrdu da je vozilo neosigurano). Ured za naknadu države prebivališta oštećenika će tada obavijestiti strani Ured za naknadu o tome koju je svoju članicu (osiguravajuću kuću) ovlastio za rješavanje odštetnog zahtjeva po IV. Direktivi. Ta osiguravajuća kuća će tada izravno kontaktirati strani Ured za naknadu i tražiti ga uputu kako riješiti štetu. Kada se šteta konačno regulira, osiguravajuće društvo kojem je povjerena obrada zatražiti će naplatu od Ureda za naknadu. Uredi za naknadu će međusobno izvršiti poravnanje.
- U drugom slučaju tj. **kada utemeljeni odgovor nije dan u propisanom roku** pa se oštećenik sa svojim zahtjevom obrati Uredu za naknadu, ovaj nema prerogative da ovlaštenom predstavniku ili odgovornom osiguratelju propisuje način kako i na temelju kojih dokaza mora riješiti odštetni zahtjev. Dapače, Ured za naknadu, uostalom kao i ovlašteni predstavnik, nema i ne mora imati saznanja o primjeni mjerodavnog prava mjesta nastanka prometne nezgode. Ured za naknadu će po zaprimanju odštetnog zahtjeva zatražiti informacije od podnositelja zahtjeva je li primio odštetu tj. je li štetu regulirano putem nekog drugog ugovornog osiguranja (kasko, auslandschadensultz, pravna pomoć...). Oštećenik mora nedvojbeno izjaviti da nije obeštećen od ovlaštenog predstavnika ili odgovornog osiguratelja te da nije podnio zahtjev

ni po kojem drugom osnovu. Nakon što je zaprimio tražene informacije od oštećenika, Ured za naknadu kontaktira sve subjekte u postupku obrade štete, tj. ovlaštenog predstavnika, odgovornog osiguratelja kao i Ured za naknadu odgovornog osiguratelja, da šteta nije riješena u propisanom roku. Ako je Ured za naknadu isplatio oštećenoj osobi naknadu štete, ima pravo na naknadu isplaćenog iznos štete i troškove od Ureda za naknadu one države članice Europske unije kod čijeg je društva za osiguranje, sukladno sklopljenim međunarodnim sporazumima, sklopljen ugovor o osiguranju od automobilske odgovornosti. Strani Ured za naknadu je obavezan refundirati isplaćeni iznos štete i naknada.

- U trećem slučaju tj. **u slučaju kada se u roku od dva mjeseca nije moglo identificirati vozilo štetnika ili utvrditi odgovorni osiguratelj**, oštećenik podnosi odštetni zahtjev Uredu za naknadu. Ured za naknadu ima pravo na naknadu isplaćenih iznosa naknade štete i troškova sukladno sklopljenim sporazumima, i to:
  - u slučaju da nije bilo moguće utvrditi odgovornog osiguratelja – od Garancijskog fonda u onoj državi članici EU u kojoj je vozilo redovno stacionirano,
  - u slučaju da nije moguće identificirati vozilo – od Garancijskoga fonda u onoj državi članici EU u kojoj se prometna nezgoda dogodila,
  - u slučaju vozila iz trećih država – od Garancijskog fonda u onoj državi članici EU u kojoj se prometna nezgoda dogodila.

## 10. Isključenje regresnih zahtjeva iz sustava IV. Direktive

Čl. 47. st. 6. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu isključuje sve regresne zahtjeve socijalnog, zdravstvenog, mirovinskog, kasko osiguranja ili bilo kojeg drugog ugovornog osiguranja iz sustava IV. Direktive.

Dakle, bilo koji strani fond socijalnog, zdravstvenog, mirovinskog osiguranja ili osiguratelj po isplati osigurnine osiguraniku, mora se direktno javiti odgovornom osiguratelju a ne ovlaštenom predstavniku. Naravno, zahtjevi stranih fondova su kompleksniji po svojoj naravi pa se za pomoć oko razjašnjenja pojedinih stavki regresnog zahtjeva, uvijek može obratiti korespondentu sa zamolbom za pomoć.

U slučaju sudskog spora, stvarno i mjesno je nadležan sud tuženikovog sjedišta. Ovo pitanje je regulirano odlukom Suda Europske zajednice od 17. 09. 2009., br. C-347/08 u sporu koji se vodio između Voralerberger Allgemeine Ver. AG u kojem je austrijski zdravstveni zavod tužio njemačko osiguravajuće društvo WGV za naplatu troškova liječenja.<sup>17</sup> Iz odluke proizlazi da regresni

<sup>17</sup> Maša Hlastec Rajterič, PPT, „Rješavanje međunarodnih automobilskih šteta poslije ulaska Republike Hrvatske u EU“, Zagreb 13. 06. 2012.

vjerovnici (fondovi zdravstvenog, socijalnog, mirovinskog i drugih ugovornih osiguranja) moraju podnijeti regresnu tužbu u državi odgovornog osiguratelja za razliku od direktnih oštećenika. U ovim slučajevima se ne primjenjuju odredbe IV. Direktive.

*Primjer:* Oštećenik s prebivalištem u Francuskoj pretrpi štetu u Hrvatskoj po odgovornosti vozila osiguranog kod hrvatskog odgovornog osiguratelja. Oštećenik se obraća direktnim zahtjevom odgovornom osiguratelju, Nakon kraćeg vremena oštećeni odustaje od direktnog zahtjeva i najavljuje da će štetu riješiti po svojoj kasko polici u Francuskoj.

Francuski kasko osiguratelj isplaćuje osigurninu i sa zahtjevom se javlja ovlaštenom predstavniku hrvatskog odgovornog osiguratelja u Francuskoj. Ovlašteni predstavnik, traži pokriće i uputu za rješavanje štete od strane odgovornog osiguratelja. Odgovorni osiguratelj ne potvrđuje pokriće s obrazloženjem da su regresni zahtjevi isključeni iz sustava IV. Direktive. Istovremeno, daje uputu svom ovlaštenom predstavniku da uputi kasko osiguratelja na dostavu cjelokupne dokumentacije iz kasko predmeta (kasko police, procjene, fotografija, preslike prometne dozvole, dokaza o izvršenom plaćanju...) odgovornom osiguratelju, kako bi isti mogao regulirati kasko regresni zahtjev.

## 11. Praksa u slučaju ne postojanja ugovora o imenovanju ovlaštenog predstavnika

Čl. 21. st. 2. Direktive propisano je da, cit; „Društvo za osiguranje ima diskrecijsko pravo odlučivanja o izboru svojeg predstavnika za likvidaciju štete.“ i nadalje da cit; „Države članice ne smiju ograničavati tu slobodu izbora.“

Dosadašnje iskustvo pokazalo je da je preduvjet dobrog i kvalitetnog rješavanja međunarodnih šteta po odredbama IV. Direktive prije svega kvalitetan ugovor zaključen između odgovornog osiguratelja i ovlaštenog predstavnika.<sup>18</sup> Ugovor podrazumijeva iskaz volje obje ugovorne strane.

Međutim, u praksi postoje situacije u kojima pojedina osiguravajuća društva imenuju ovlaštenog predstavnika bez njegovog znanja. Ovo je situacija u kada „ovlašteni predstavnik“ po prvi put zaprima odštetni zahtjev iz odgovornosti stranog odgovornog osiguratelja i o činjenici imenovanja se informira na stranicama Informacijskog centra. Postavlja se pitanje kako u takvim situacijama može postupiti ovlašteni predstavnik. Postoje samo dvije mogućnosti.

- obavijestiti Informacijski centar da ne postoji suglasnost ovlaštenog predstavnika na imenovanje ili

<sup>18</sup> Štefan Pintarić, Zbornik sa seminara međunarodnih automobilskih šteta Croatia osiguranja d.d., Zadar, 01./02. 06. 2006. – „Iskustva ovlaštenog predstavnika i odgovornog osiguratelja u primjeni IV. Direktive EU o obradi međunarodnih šteta od automobilske odgovornosti u Sloveniji“

- zatražiti pokriće i uputu od odgovornog osiguratelja kako regulirati štetu te izričitu pisanu potvrdu o odgovornosti i iznosu naknade štete plative oštećeniku, kako za imovinsku tako i za neimovinsku štetu.

Autor je mišljenja da u slučajevima kada se radi o stranom društvu s kojim ne postoji praksa (dobre) suradnje, ne treba postojati niti volja za prihvaćanje nominacije. U takvim slučajevima potrebno je prvenstveno zaštititi svoj interes te o činjenici neprihvaćanja nominacije, obavijesti nadležno tijelo (Informacijski centar i Ured za naknadu) kao i oštećenika.

Međutim, u situacijama kada postoji jednostrani korespondentni ugovor po Zelenoj karti ili prihvata nominacije kojim hrvatsko osiguravajuće društvo u svojstvu korespondenta zastupa strano osiguravajuće društvo za štete koje se dogode na području Republike. U tom slučaju je moguće prihvatiti nominaciju za ovlaštenog predstavnika tog istog stranog društva. U tom slučaju je poželjno pozvati korespondenta na zaključenje ugovora o imenovanju ovlaštenog predstavnika.

Zakon o obveznim osiguranjima u prometu navodi da ovlašteni predstavnik obavlja odgovarajuće isplate. Uzimajući u obzir rok za davanje obrazložene ponude i isplatu nespornog iznosa, postavlja se pitanje što u slučaju da se prihvati nominacija „neprovjerenog“ odgovornog osiguratelja. Bez obzira postoji li pisana uputa za isplatu od strane odgovornog osiguratelja, ostaje otvoreno da li pričekati uplatu odgovornog osiguratelja pa tek tada platiti oštećeniku ili isplatiti nesporni iznos štete pa čekati refundaciju isplaćenog iznosa. Čekanje lako može dovesti do prekoračenja roka od tri mjeseca za davanje utemeljenog odgovora ili obrazložene ponude tj. roka za isplatu nespornog iznosa odštete.

S druge strane, moramo biti svjesni činjenice da nacionalni ured ne stoji kao garant refundacije isplaćenog iznosa kao u slučaju obrade šteta po Kretskom sporazumu (aktiviranje jamstva). Što ako odgovorni osiguratelj ne izvrši refundaciju niti nakon slanja dvije požurnice? Postoji li alternativa? Uvijek postoji mogućnost regresne tužbe u državi sjedišta odgovornog osiguratelja.

## 12. Direktiva u praksi kroz primjere

Oštećena osoba ima pravo na naknadu štete koja je posljedica nezgode u državi članici, koja nije država članica njenog boravišta a u slučaju kada je nezgoda prouzročena uporabom vozila koja su osigurana i koja se redovno stacionira ili se uobičajeno nalaze u državi članici EU (EEA).

**Šteta u Austriji** između vozila slovenskih i hrvatskih registracijskih pločica. Podijeljena odgovornost. Oštećenik ima prebivalište u Hrvatskoj. Mjerodavno je austrijsko pravo.

Oštećenik s prebivalištem u Hrvatskoj može birati između obrade štete:

- U Hrvatskoj, po IV. Direktivi što podrazumijeva podnošenje odštetnog zahtjeva kod imenovanog ovlaštenog predstavnika, slovenskog odgovornog osiguratelja,
- U Austriji, po Zelenoj karti što podrazumijeva podnošenje odštetnog zahtjeva kod slovenskog korespondentnog partnera u Austriji (Zelena karta),
- U Sloveniji, po direktnom zahtjevu odgovornom osiguratelju.

Istovremeno, oštećenik koji ima prebivalište u Sloveniji može birati između obrade štete:

- U Sloveniji po IV. Direktivi, što podrazumijeva podnošenje odštetnog zahtjeva kod imenovanog ovlaštenog predstavnika, hrvatskog odgovornog osiguratelja,
- U Austriji po Zelenoj karti, što podrazumijeva podnošenje odštetnog zahtjeva kod hrvatskog korespondentnog partnera u Austriji (Zelena karta),
- U Hrvatskoj, po direktnom zahtjevu odgovornom osiguratelju.

**Šteta u Srbiji** između vozila mađarskih i hrvatskih registracijskih pločica. Podijeljena odgovornost. Oštećenik ima prebivalište u Hrvatskoj. Mjerodavno je srbijansko pravo.

Oštećenik s prebivalištem u Hrvatskoj može birati između obrade štete:

- U Hrvatskoj po IV. Direktivi, što podrazumijeva podnošenje odštetnog zahtjev kod imenovanog ovlaštenog predstavnika, mađarskog odgovornog osiguratelja,
- U Srbiji po Zelenoj karti, što podrazumijeva podnošenje odštetnog zahtjeva kod mađarskog korespondentnog partnera u Srbiji (Zelena karta),
- U Mađarskoj, po direktnom zahtjevu odgovornom osiguratelju.

Istovremeno, oštećenik koji ima prebivalište u Mađarskoj može birati između obrade štete:

- U Mađarskoj po IV. Direktivi, što podrazumijeva podnošenje odštetnog zahtjev kod imenovanog ovlaštenog predstavnika, hrvatskog odgovornog osiguratelja,
- U Srbiji po Zelenoj karti, što podrazumijeva podnošenje odštetnog zahtjeva kod hrvatskog korespondentnog partnera u Srbiji (Zelena karta),
- U Hrvatskoj, po direktnom zahtjevu odgovornom osiguratelju.

**Šteta u Crnoj Gori** između vozila crnogorskih i hrvatskih registracijskih pločica. Podijeljena odgovornost. Mjerodavno je crnogorsko pravo. U konkretnom slučaju ne primjenjuju se odredbe IV. Direktive.

Oštećenik iz Hrvatske može postaviti odštetni zahtjev samo u:

- U Crnoj Gori, po direktnom zahtjevu odgovornom osiguratelju.

Istovremeno, oštećenik iz Crne Gore može birati između obrade štete:

- U Crnoj Gori po Zelenoj karti, što podrazumijeva podnošenje odštetnog zahtjeva kod hrvatskog korespondentnog partnera u Crnoj Gori (Zelena karta),
- U Hrvatskoj, po direktnom zahtjevu odgovornom osiguratelju.

### **13. Postupanje u slučaju da je odštetni zahtjev postavljen na više mjesta**

Iz gore navedenih primjera lako se može zaključiti da oštećenik može postaviti odštetni zahtjev istovremeno na više mjesta. Oštećeni disponira sa svojim pravima po kojem osnovu želi naknadu štete (po direktnom zahtjevu ili po IV. Direktivi) ali samo do trenutka konzumiranja svojeg prava na odštetu.

*Primjer:* U slučaju nezgode u Hrvatskoj, oštećenik s prebivalištem u Njemačkoj, za vrijeme godišnjeg odmora postavlja direktan odštetni zahtjev odgovornom osiguratelju. Šteta nije regulirana do trenutka kada se oštećeni turist morao vratiti u Njemačku. Osiguratelj nije stigao poslati utemeljeni odgovor niti isplatiti nesporni iznos. Oštećenik po povratku u mjesto prebivališta, u Njemačkoj postavlja odštetni zahtjev kod ovlaštenog predstavnika. Ovlašteni predstavnik se javlja odgovornom osiguratelju sa zahtjevom za pokriće. Odgovorni osiguratelj će hitno zaustaviti likvidaciju i obavijestiti ovlaštenog predstavnika da postoji otvoreni predmet po direktnom zahtjevu. Uvjet za daljnje postupanje je dogovor odgovornog osiguratelja i ovlaštenog predstavnika o tome tko nastavlja s obradom predmeta, sve u svrhu izbjegavanja dvostruke isplate štete. U tu svrhu potrebno je od oštećenika zatražiti izričit stav po kojoj osnovi traži naknadu štete. Za odgovor mu je potrebno dati razumni kraći rok kako se ne bi nepotrebno produžavao rok obrade štete.

Međutim, u slučaju da je odgovorni osiguratelj oštećenom isplatio nesporni iznos štete prije nego je saznao za činjenicu da je oštećenik prijavio štetu i po IV. Direktivi, odgovorni osiguratelj će o toj činjenici izvijestiti ovlaštenog predstavnika, pri čemu neće potvrditi pokriće. Eventualni prigovor oštećenika, po isplati nespornog iznosa, oštećenik će morati regulirati direktno s odgovornim osigurateljem. Suprotno postupanje vodi u izigravanje sustava IV. Direktive i u neekonomičnost postupanja.

## 14. Kako oštećeni može saznati tko je ovlaštteni predstavnik odgovornog osiguratelja?

Oštećeni bi trebao imati podatke o registracijskoj pločici vozila koje je odgovorno za prometnu nezgodu i uredno popunjeno i potpisano Europsko izvješće od strane oba sudionika prometne nezgode.

Osiguratelju su od velike pomoći fotografije s lica mjesta nezgode i snimljene registracijske oznake u slučaju kad policija ne vrši očevid. Nažalost, i ovaj minimalni zahtjev često nije ispunjen pa je u tom pravcu potrebno nastaviti s pojačanom edukacijom vozača.

*Primjer* Šteta u Italiji. Odgovornost vozača talijanskih registracijskih oznaka je neupitna. Oštećenik ima prebivalište u RH i ima popunjeno i potpisano Europsko izvješće u kojem nije naveden naziv osiguravajućeg društva vozila talijanskih registracijskih pločica.

Opcije da sazna tko je ovlaštteni predstavnik odgovornog osiguratelja su:

- Kontaktirati Informacijski centar pri Hrvatskom uredu za osiguranje kako bi dobio potrebnu informaciju.
- Na internet stranicama Hrvatskog ureda za osiguranje provjeriti tko je ovlaštteni predstavnik odgovornog osiguratelja. Praksa pokazuje da se oštećenici često ne koriste ovom mogućnošću.
- Kontaktirati svog osiguratelja i zamoliti za asistenciju u pronalaženju ovlaštenog predstavnika stranog odgovornog osiguratelja.

U slučaju nezgode u inozemstvu, nažalost često dolazi do nesporazuma jer oštećenici na Internet stranicama Hrvatskog ureda za osiguranje provjeravaju tko je korespondent osiguravajućeg društva za štete koje se dogode na području Republike Hrvatske. Po pojašnjenju da se štete dogodila u drugoj državi a ne u Hrvatskoj, mole za asistenciju. U slučaju da oštećeni ne zna tko je odgovorni osiguratelj, za bilo kakvo daljnje postupanje potrebna je informacija (ili dokaz) o registracijskoj oznaci stranog vozila i državi registracije vozila<sup>19</sup> te danu/državi nezgode.

<sup>19</sup> Državna oznaka registracije vozila je vrlo važna jer pojedine države imaju identičnu strukturu registracijskih oznaka. Npr. SK1234AB može biti makedonska i hrvatska registracija (Skopje/Sisak)

## **15. Zaštita oštećenih osoba u pogledu štete nastale kao posljedica nezgoda koje su se dogodile u državi članici koja nije njihova država članica boravišta u slučaju nesolventnosti društva**

Nova Direktiva 2021/2118 od 24. 11. 2021 donosi i određene dopune koje se tiču direktno obrade međunarodnih šteta u djelu zaštite oštećenih osoba koje su pretrpjele nezgodu u drugoj državi članici i svoj odštetni zahtjev podnose u državi svog prebivališta a u slučaju da je protiv odgovornog osiguratelja pokrenut stečajni postupak ili postupak likvidacije.

Direktiva i u tom dijelu ide u pravcu sve veće i konkretnije zaštite oštećenika jer obvezuje svaku državu članicu da osnuje ili ovlasti tijelo (npr. Ured za naknadu pri nacionalnom uredu) sa zadatkom osiguranja naknade štete oštećenim osobama koje imaju boravište na njezinom državnom području za oštećenje stvari ili tjelesne ozljede koje su prouzročeni vozilom koje osigurava društvo za osiguranje.

Svaka država članica poduzima odgovarajuće mjere kako bi osigurala da Ured za naknadu ima na raspolaganju dostatna sredstva za naknadu štete oštećenicima.

Ured za naknadu u matičnoj državi članici društva protiv kojega je pokrenut stečajni postupak ili postupak likvidacije mora o toj činjenici obavijestiti sva nadležna tijela (Urede za naknadu) u svim drugim državama članicama EU.

Naravno, oštećena osoba može podnijeti odštetni zahtjev izravno Uredu za naknadu i u državi nezgode.

Ukoliko oštećena osoba podnese odštetni zahtjev Uredu za naknadu u državi svog prebivališta, ovaj će se pak obratiti jednakopravnom tijelu u državi članici u kojoj se vodi stečajni postupak ili postupak likvidacije protiv odgovornog osiguratelja te ga informirati o odštetnom zahtjevu.

Ured za naknadu, odgovornog osiguratelja u stečaju ili postupku likvidacije, mora u roku od tri mjeseca od datuma u kojem je oštećena osoba podnijela odštetni zahtjev svom Uredu za naknadu, dati uputu kako regulirati štetu u skladu s mjerodavnim pravom.

Po isplati naknade štete oštećenom, Ured za naknadu u mjestu prebivališta oštećenog će tražiti refundaciju isplaćenog iznosa od Ureda za naknadu države članice odgovornog osiguratelja protiv kojega je pokrenut stečajni postupak ili postupak likvidacije. Refundacija se mora izvršiti u razumnom roku koji ne smije biti duži od šest mjeseci, osim ako se uredi u pisanom obliku, nisu drugačije dogovorili.

## 16. Zaključak

IV. Direktiva je omogućila oštećenima s prijavljenim prebivalištem na području EU i EEA jednostavniji i komforniji postupak naknade štete. Jednostavniji u smislu da prijavu, procjenu, obradu i isplatu štete može zatražiti i napraviti u državi gdje prebiva a komforniji u smislu da ne mora poznavati jezik države u kojoj se dogodila prometna nezgoda ili neki drugi strani svjetski jezik.

Temelj kvalitetne i brze obrade štete je provjeren i kvalitetan ovlaštenu predstavnik. Ugovor o imenovanju ovlaštenog predstavnika je zalag dobre suradnje između odgovornog osiguratelja i ovlaštenog predstavnika. Povjerenje u obradu šteta po zelenoj karti između bilateralnih partnera može u značajnoj mjeri olakšati izbor ovlaštenog predstavnika za obradu šteta po IV. Direktivi.

Ipak, nije dovoljno da ugovor o imenovanju ovlaštenog predstavnika bude precizan i koncizan s jasno razrađenim postupanjem unutar rokova ako cijeli proces obrade štete nije popraćen jednako kvalitetnom informatičkom potporom poslovnom procesu. Informatički potpora mora pratiti sve aktivnosti i rokove koji su definirani ugovorom.

Digitalna tranzicija gospodarstva je jedan od ciljeva EU. Prelazak na ured bez papira u osigurateljnou poslu pokazao se kao se kao dobar pravac kretanja industrije osiguranja kao grane gospodarstva, poglavito u vremenima kriza kao što su COVID19 i elementarne nepogode.

Primjena IV. Direktive povećala je troškove obrade šteta domaće automobilske odgovornosti koje uključuju element inozemnosti. Naime, do ulaska Republike Hrvatske u EU, u slučaju prometne nezgode u Hrvatskoj, oštećenik s prebivalištem u EU (EEA) morao je svoj odštetni zahtjev postaviti direktno hrvatskom odgovornom osiguratelju. Danas, taj isti oštećenik može postaviti odštetni zahtjev i u državi svog prebivališta. Ovlaštenu predstavnik će za obradu odštetnog zahtjeva zaračunati obrađivačku pristojbu i sve troškove vezane uz obradu odštetnog zahtjeva (npr. kontrolu eksternih<sup>20</sup> procjena šteta od strane ovlaštenog predstavnika, mišljenje liječnika cenzora, itd.) što u konačnici povećava iznos isplaćene štete.

Nažalost, puna svrha IV. Direktive nije u potpunosti ostvarena jer oštećenik koji ima prijavljeno prebivalište na području EU (EEA) može pretrpjeti štetu izvan države svojeg prebivališta od odgovornog osiguratelja koji nema EU (EEA) registracijske pločice. U tom slučaju ne primjenjuju se odredbe IV. Direktive pa oštećeni morati podnijeti odštetni zahtjev u državi nastanka prometne nezgode.

S druge strane, oštećenici koji nemaju prijavljeno prebivalište na području EU (EEA) u slučaju da pretrpe nezgodu izvan države svog prebivališta, ne mogu se koristiti blagodatima koje donosi IV. Direktiva, koja se naziva još i

<sup>20</sup> Neke osiguravajuće kuće nemaju interno zaposlene procjenitelje i liječnike cenzore

Direktivom o zaštiti posjetitelja. Ova Direktiva dobiti će svoju svestranost tek ulaskom preostalih europskih država u EU.

Pristup većine država zapadnog Balkana Multilateralnom sporazumu o jamstvu temeljem registracijske pločice (MGA) dobar je korak prema europskim integracijama jer se na graničnim prijelazima ukida kontrola Zelene karte. Otvaranje i zatvaranje svakog poglavlja u pregovorima između država kandidata i Europske komisije, korak je bliže punopravnom članstvu u EU pa posljedično i sveobuhvatnoj primjeni IV. Direktive.

## Literatura

1. Direktiva (EU) 2021/2118 Europskog parlamenta i vijeća od 24. 11. 2021.
2. Direktiva (EU) 2009/103 Europskog parlamenta i vijeća od 16. 05. 2000.
3. Zakon o obveznim osiguranjima u prometu (NN 155/2023, NN 151/2005)
4. Marijan Ćurković, Obvezna osiguranja u prometu, Inženjerski biro, Zagreb travanj 2007.
5. Marijan Ćurković, Ante Lui, Novi sustav Zelene karte osiguranja, Inženjerski biro, prosinac 2003.
6. Maša Hlastec Rajterič, PPT, „Rješavanje međunarodnih automobilskih šteta poslije ulaska Republike Hrvatske u EU“, Zagreb 13. 06. 2012.
7. Maša Hlastec Rajterič, „Primjena IV. Direktive o osiguranju motornih vozila u praksi, Zbornik 19. savjetovanja u obradi i likvidaciji automobilskih šteta, Hrvatski ured za osiguranje, Opatija, svibanj 2011.
8. Štefan Pintarić, Zbornik sa seminara međunarodnih automobilskih šteta Croatia osiguranja d.d., Zadar, 01./02. 06. 2006. – „Iskustva ovlaštenog predstavnika i odgovornog osiguratelja u primjeni IV. Direktive EU o obradi međunarodnih šteta od automobilske odgovornosti u Sloveniji“
9. Presuda talijanskog Kasacijskog suda br. 10124 od 18. 05. 2015.
10. Presuda Suda Europske unije br. C-306/12 od 10. 10. 2013. u predmetu Spedition Welter GmbH protiv Avanssur SA.
11. [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/vies/#/vat-validation](https://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/#/vat-validation)