

Dr.sc. Marijan ČURKOVIĆ, izv. prof.
 dr.sc. Šime SAVIĆ
 Odvjetnik, Zagreb

UDK 347.9:[347.426:656.1
 368.891
 347.426:656.1
pregledni znanstveni rad
 Rad stigao: 19. travnja 2023.
 Rad prihvaćen: 15. svibnja 2023.

TROŠKOVI ZASTUPANJA OŠTEĆENOGA PRED OSIGURATELJEM U IZVANSUDSKOM POSTUPKU NAKNADE ŠTETE

Sažetak: Oštećene osobe, koje se u osiguranju od odgovornosti općenito zovu treće osobe, nakon što su pretrpjele štetu za koju je odgovoran štetnik, koji ima osiguranje od odgovornosti za štetu uzrokovanu trećim osobama, čeka težak i trnovit put do potpune naknade štete uzrokovane građanskim deliktom. Na tom putu oštećena osoba najčešće kao protivnika susreće osiguratelja, rjeđe štetnika. Pri tome se može odlučiti da li će slijediti put izvansudskog postupka ostvarenja svoga prava na naknadu pretrpljene štete ili će izabrati postupak ostvarenja prava pred sudom (kad mora uzeti odvjetnika, a ta nas situacija u ovom napisu ne zaokuplja). Oštećeni se može sam pobrinuti za ostvarenja svoga prava u izvansudskom postupku naknade. No, da bi to mogao morao bi imati adekvatno znanje i sposobnost pravno oblikovati svoj odštetni zahtjev. Upravo zato što je osiguratelj profesionalac, stručno osposobljen u svim aspektima s kojima se susreće u postupku obeštećenja oštećenoga, oštećeni, koji nema adekvatnog stručnog znanja, je često prisiljen zatražiti pomoć stručne osobe u postavljanju odštetnog zahtjeva, u utvrđivanju temelja odgovornosti za štetu, u prikupljanju i ocjeni dokaza o pravu na odštetu i, konačno, u ocjeni adekvatnosti eventualno ponuđene odštete od strane osiguratelja, dakle, već u izvansudskom postupku. Takvu stručnu pomoć oštećenome može pružiti posebno obučena osoba – agencija za ostvarivanje naknade štete ili pak odvjetnik. Naravno, ti stručni pomoćnici-zastupnici traže naknadu za svoj rad, na koju oni – temeljem potpisanog ugovora o zastupanju – imaju pravo. Za oštećenoga to predstavlja izdatak, za štetu koja je posljedica građanskog delikta. Ima li oštećeni pravo na naknadu te štete? Pitanje je vrlo aktualno, najčešće kod ostvarivanja prava na naknadu šteta koje su posljedica prometnih nesreća, a koje oštećeni ostvaruju temeljem obveznog osiguranja od odgovornosti za štete uzrokovane uporabom motornih vozila u cestovnom prometu. U ovom napisu autori razmatraju upravo taj problem: pravo na naknadu troškova zastupanja pred osigurateljem u izvansudskom postupku. Taj dio – za razliku od parničnog postupka pred sudom – predstavlja sivu zonu nereguliranosti, koja izravno dovodi oštećene do nezavidne situacije i do anuliranja njihovog prava na potpunu naknadu.

Ključne riječi: izvansudski postupak naknade štete pred osigurateljem, zastupanje oštećenoga po odvjetniku, pravo na naknadu troškova zastupanja.

1. Broj oštećenih u cestovnom prometu koji podnose odštetni zahtjev izravno osiguratelju

Sve europske države i mnoge države izvan Europe propisuju obvezu vlasnika i korisnika motornih vozila da, kao uvjet legalne uporabe motornog vozila na javnim cestama i s njima izjednačenim površinama, osiguraju odgovornost za moguću štetu od tih vozila uzrokovanu trećim osobama. Obvezna osiguranja se i inače propisuju tamo gdje je veliki broj osoba izložen određenom istovrsnom riziku. Iako je cilj obveznog osiguranja od odgovornosti i zaštita *prve osobe*,¹ što kod dobrovoljnih osiguranja od od-

¹ U osigurateljnem jeziku izraz prva osoba (*first person*) koristi se za oznaku osiguranička-štetnika, za razliku od izraza treća osoba (*third party*), koji se koristi za osobu oštećenika. O sustavu osiguranja prve osobe det. V. Čurković, Marijan, Obvezna osiguranja u prometu, Inženjerski biro, Zagreb, 2007., str. 20 – 26.

govornosti dolazi do potpunog izražaja, nema nikakve sumnje da je zaštita trećih osoba u prvom planu.² Da bi ostvarili zaštitu trećih osoba zakonodavci propisuju pravni okvir odnosa koji nastaju u slučaju uzrokovanja štete između osiguratelja kod kojega je štetnik osiguran i oštećene treće osobe. U tom pravnom okviru jeste i vrlo važan institut pravo treće osobe na **izravan zahtjev** prema štetnikovu osiguratelju (pravo na *actio directa*). Pojam „**zahtjev**“ odnosi se kako na tužbu prema osiguratelju, tako i na odštetni zahtjev koji oštećeni podnosi osiguratelju u izvansudskom postupku naknade štete.³ Ovu mogućnost korištenja prava na izravan zahtjev prema osiguratelju oštećenici koriste u gotovo stopostotnom broju.⁴ Tako je, primjerice, u Republici Hrvatskoj u 2021. g. zabilježeno 122.889 izravnih odštetnih zahtjeva prema osiguratelju.⁵ Broj riješenih odštetnih zahtjeva iznosi 114.446⁶. Vrijednost isplaćenih odšteta iznosi 191.082.220 Eura. Isplate odšteta za povredu prava na život i zdravlje (smrti, ozljede) sudjeluju u ukupnim isplatama s 26,92%⁷. Broj utuženih predmeta pred sudovima iznosi 4.619 i veći je u odnosu na prethodnu godinu za 21,99%.⁸ Udio utuženih šteta u prijavljenim štetama je 3,76%, dok je broj aktivnih sudskih sporova (pričuva) 11.123.⁹

Iz ovih statističkih podataka vidljivo je da se ipak najveći broj odštetnih zahtjeva (šteta) rješava u izvansudskom postupku pred osigurateljem. U 2021. g. hrvatski osiguratelji su „riješili“ 15.648 odštetnih zahtjeva (šteta) **odbijanjem (otklonom)**.¹⁰ Unatoč tomu, bilo je novih utuženja 4.619 predmeta. Postavlja se ozbiljno pitanje zašto je broj utuženja tek cca 1/3 od odbijenih zahtjeva. Upitani – oštećenici koji su odustali od podnošenja tužbe prema osiguratelju će vam navesti kao razlog prvo, očekivano dugotrajno sporenje pred sudom, i drugo, problem akontiranja plaćanja troškova odvjetnika.

2. Izravno obraćanje osiguratelju - obveza oštećene osobe – preuranjenost tužbe?

Ako se vratimo na izvansudsko rješavanje šteta pred osigurateljem ne možemo zaobići pitanje da li je treća osoba obvezna, prije pokretanja sudskog postupka, obratiti se osiguratelju. Naime, u čl. 12. st. 1. hrvatskog Zakona o obveznim osiguranjima u

² Zaštitu prve osobe (vlasnika i korisnika motornog vozila) uokviruje interes te osobe koji se sastoji u prebacivanju tereta naknade štete oštećenoj osobi na druge osobe (osiguratelj) i tako izbjeći umanjeње svoje imovine.

³ Pravo treće osobe na *actio directa* prema osiguratelju regulirano je u čl. 11. st. 1. hrvatskog Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (dalje: ZŌUP), v. čl.11., st.1. a. općenito je priznato u svim vrstama ugovora o osiguranju od odgovornosti u čl. 965., st.1. Zakona o obveznim odnosima (dalje: ZOO).

⁴ Tamo gdje oštećeni iz bilo kojeg razloga podnose odštetni zahtjev izravno samom štetniku, postupak naknade opet se u konačnici obavlja pred osigurateljem, koji u pravilu preuzima obradu zahtjeva u izvansudskom postupku ili preuzima parnicu odnosno miješa se u parnicu na strani svog osiguranika kao umješać.

⁵ Izvor: HUO, Zagreb, Motorna vozila i osiguranje u 2021.g., Zagreb, 2022., str. 63.

⁶ U ovaj broj riješenih odštetnih zahtjeva ulaze odštetni zahtjevi (štete) koji su riješeni isplatom i odštetni zahtjevi koji su riješeni odbijanjem (otklonom). Otklonjenih odštetnih zahtjeva bilo je 15.168, HUO, op.cit., str. 75.

⁷ HUO, op.cit., str. 83.

⁸ Što je posljedica većeg broja prijavljenih šteta u odnosu na prethodnu godinu, ali i promjene politike obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva kod osiguravajućih društava.

⁹ HUO, op.cit., str. 87.

¹⁰ HUO, op.cit., str. 75.

prometu propisana je obveza osiguratelja da „u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva utvrdi odgovornost i visinu toga zahtjeva“. U st. 2. istoga članka pak propisuje se da, u slučaju da osiguratelj ne izvrši svoju obvezu u tome roku, „oštećena osoba može protiv njega podnijeti tužbu“. U istom stavku u nastavku je i odredba po kojoj „tužba podnesena protiv odgovornog osiguratelja ili odgovorne osobe prije proteka roka iz st.1. ovoga članka smatrat će se preuranjenom.“ Ovaj institut je trebao osigurati obvezu pokušaja rješavanja odštetnog zahtjeva u izvansudskom postupku pred osigurateljem i na taj način odteretiti sudove nepotrebnih i skupih sporenja. Međutim, sudska praksa je takva da ovu odredbu Zakona o obveznim osiguranjima u prometu o obvezi treće osobe da se obrati prethodno osiguratelju, ne tumači kao pretpostavku za podnošenje tužbe, jer, prema tom stajalištu, Zakon o obveznim osiguranjima u prometu ne obvezuje oštećenu osobu da se obrati izravno osiguratelju. On se može obratiti osiguratelju, ali ne mora. S obzirom na to odredba Zakona o prethodnom obraćanju oštećenoga osiguratelju radi naknade štete je norma bez sankcija, dakle, imperfektna pravna norma. Na ovaj način sami sudovi su favorizirali pokretanje sudskog postupka i lišili se mogućnosti oslobađanja od dijela nepotrebnih (i skupih) sudskih parnica, a što dio oštećenih, kao što je vidljivo iz u t. 1. iznesenih podataka, i koristi. Motiv za takvo ponašanje je svakako (i) svijest da je izvansudski postupak također skup, da oštećenome i u tom postupku treba opravdana stručna pomoć (agencije, odvjetnik), a da troškove te pomoći oštećenik mora sam snositi. U takvoj situaciji, a nerijetko i na nagovor odvjetnika¹¹, oštećeni izbjegavaju izravno obraćanje osiguratelju i odlučuju se na podnošenje tužbe protiv osiguratelja, svjesni da će troškove odvjetnika u sudskoj parnici konačno ipak snositi osiguratelj.

3. Troškovi zastupanja pred osigurateljem u izvansudskom postupku naknade štete

3.1. Pravo oštećenika na uzimanje odvjetnika

Prethodno smo ustvrdili da pitanje zastupanja u izvansudskom postupku pred osigurateljem, odnosno, pitanje troškova zastupanja oštećenoga u tom postupku, nije zakonom regulirano. Temeljno ustavno načelo jeste načelo jednakosti svih pred zakonom.¹² Ova jednakost bi trebala obuhvaćati i jednakost položaja svih oštećenih pred tijelima koja odlučuju o njihovim zahtjevima, a to su svakako i osiguratelji kad odlučuju o naknadi štete zbog povrede ustavnih prava na život i zdravlje. Ustav je odredio i tijelo koje osigurava „svakome pravnu pomoć, u skladu sa zakonom“, a to je odvjetništvo.¹³ Iz tih odredbi može se izvesti zaključak da oštećeni imaju pravo uzeti odvjetnika za zastupanje u izvansudskom postupku naknade štete koji se vodi pred osigurateljem.^{14,15}

Međutim, ostaje prijeporno pitanje da li oštećeni ima pravo na naplatu troškova odvjetnika od odgovornog osiguratelja, odnosno, da li su troškovi odvjetnika dio štete

¹¹ Savić, Šime, Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti kaso sredstvo zaštite potrošača, Vizura, Zagreb, 2022., str. 37.

¹² Čl. 14., st.2. Ustava Republike Hrvatske (Narodne novine br. 5/14 – pročišćeni tekst): „Svi su pred zakonom jednaki“

¹³ V. čl. 27. Ustava RH-e.

¹⁴ Interesantno je da Zakon o obveznim osiguranjima u prometu u čl. 12., st. 5. ima odredbu po kojoj „ u slučaju neimovinske štete u postupku pred odgovornim osigurateljem oštećena osoba ima pravo priložiti nalaz i mišljenje neovisnog vještaka kojega je osobno izabrala“, a da takve odredbe za pravo angažiranja odvjetnika – ne spominje.

¹⁵ V. Detaljnije odredbe o odvjetništvu sadržane su u Zakonu o odvjetništvu. Narodne novine br. 9/94; 117/08; 75/09; 18/11 i 126/21.

uzrokovane građanskim deliktom (prometna nezgoda). Naime, osiguratelji u zemljama nastalim raspadom SFR Jugoslavije naslijedili su praksu nepriznavanja troškova odvjetnika u postupku naknade štete u izvansudskom postupku pred osigurateljem, smatrajući da ti troškovi nipošto nisu sastavni dio štete kao dijela štete koju trpi oštećeni uslijed nastanka štetne radnje, čime su *de facto* zanijekali pravo oštećenoga na zastupanje po odvjetniku u tom izvansudskom postupku. To je imalo za posljedicu veliki broj sudskih sporova iz obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti.¹⁶ Za razliku od takvog stanja u zemljama Europske zajednice taj postotak je bio od 1%¹⁷ do 3%, što se, između ostalog, imalo zahvaliti osigurateljnoj praksi priznavanja troškova zastupanja po odvjetniku i u izvansudskom postupku naknade štete.

Današnja praksa osiguratelja u Republici Hrvatskoj (a slično je i u drugim državama nastalim raspadom SFR Jugoslavije) polako slijedi praksu zemalja Europske unije, te oštećenima ponekad priznaju naknadu nekih troškova zastupanja po odvjetniku u izvansudskom postupku ostvarenja naknade štete. Radi se o priznavanju ograničenih stavki, a nipošto svih troškova na koje odvjetnik (prema oštećenome koga zastupa) ima pravo sukladno odvjetničkoj tarifi.¹⁸ Jasno je da osiguratelji pri tome neće priznati sve troškove koje oštećeni mora platiti odvjetniku. Stoga se uobičajilo da, kad se (djelomično) priznaju troškovi zastupanja, da se odvjetniku priznaje sastav odštetnog zahtjeva i dva sastanka (ročišta kod osiguratelja), ako se na njima raspravljalo o suštini predmeta.

Pitanje plaćanja odvjetničkih troškova u izvansudskom postupku naknade štete u pravilu nije regulirano propisima. Zakonodavci rješenje problema radije ostavljaju osigurateljnoj i sudskoj praksi.¹⁹ Tako se može reći da se, prema uobičajenoj osigurateljnoj praksi, troškovi odvjetnika redovno priznaju u Velikoj Britaniji (kod zahtjeva koji premašuju određeni iznos), Njemačkoj, Austriji, Italiji i Švicarskoj; ponekad priznaju: u Bugarskoj, Danskoj (ako kompliciranost slučaja čini nužnim angažman odvjetnika pri čemu se nužnim ne smatra puko korespondiranje odvjetnika s osigurateljem), Poljska, Švedska (uvjet je da je odštetni zahtjev postavio odvjetnik i da je već u njemu zatražio i naknadu troškova zastupanja), Češka (troškovi se određuju u nagodbi o poravnanju), Mađarska (ali samo ako je osiguratelj u zakašnjenju s likvidacijom i/ili isplatom i ako je ta činjenica prisilila oštećenoga da angažira odvjetnika), Norveška (ovisno o kompliciranosti predmeta); u pravilu troškovi se ne priznaju: Francuska, Belgija, Nizozemska, Finska, Grčka, Turska, Luksemburg, Španjolska, Portugal, Rumunjska.²⁰

¹⁶ Tijekom osamdesetih godina prošlog stoljeća broj utuženih odštetnih zahtjeva protiv osiguratelja kod nekih osiguratelja dosezao je i do ogromnih 25% svih predmeta, dok je u isto vrijeme, primjerice, u Austriji taj postotak bio 1-2 %, v. taj broj je još u 2000.g. iznosio velikih 8.400 utuženih, v. Dobrić, Slaven, Likvidacija šteta, Skripta za temeljni seminar, HUU, Zagreb, 2010., str.6.

¹⁷ U Njemačkoj je iznosio 2% i to u predmetima u kojima se radilo o naknadi neimovinske štete, v. Eckelmann Nehls, Schaden Ersatz bei Verletzung und Tötung, ADAC, München, 1987., str. 18, 23.

¹⁸ Savić, Š., op.cit., str. 37.

¹⁹ U Italiji je još osamdesetih godina prošlog stoljeća pitanje plaćanja troškova odvjetnika u izvansudskom postupku naknade štete bilo vrlo aktualno i predlagala su se razna rješenja. Po jednome, oštećenik-treća osoba koja se obratila za pomoć odvjetniku, *iako se mogla sama obratiti osiguratelju*, sama je stvorila troškove i sama ih mora snositi; propis – odvjetnička tarifa – regulira pravo odvjetnika na naplatu troška zastupanja od svoga klijenta, a nikada od treće osobe; međutim, bilo je suprotnih prijedloga, tako da ni do današnjega dana problem nije riješen, v. Lloyd Adriatico, La responsabilita civile automobilistica, Trieste, 1988., str. 184.

²⁰ V. Ćurković, Marijan, Troškovi zastupanja u vansudskom procesu za naknadu štete iz pro-

U praksi, oni osiguratelji koji odbijaju isplatu odvjetničkih troškova oslanjaju se na mišljenje po kojemu trošak oštećenoga koji se sastoji od obveze plaćanja troška odvjetnika koji ga zastupa u izvansudskom postupku, nije u uzročnoj vezi s nastalim štetnim događajem, pa prema tome nije ni dio štete na koju bi naknadu oštećeni imao pravo. No, protivnici ovoga stajališta, polaze od toga da troškova zastupanja ne bi ni bilo da nije bilo štetnog događaja, te da je sasvim jasno da su troškovi zastupanja po odvjetniku **adekvatna posljedica štetnog događaja**, koju mora snositi štetnik (njegov osiguratelj).²¹ Potreba da se uzme odvjetnik je opravdana zbog toga što oštećenu treću osobu treba **dovesti u ravnopravan položaj s osigurateljem** (*Waffen Gleichheit*).²² Osim toga, tvrde pristalice ovoga stajališta, ako troškovi zastupanja u sudskom postupku-parnici čine dio štete i plaćaju se oštećenome, zašto to ne bi bili i troškovi izvansudskog postupka. Ti troškovi, podnošenjem tužbe, nisu izgubili svoju pravnu utemeljenost.²³ Treće mišljenje se priklanja stajalištu da se troškovi odvjetnika priznaju samo ako se radi o **komplikiranom predmetu** (sporna odgovornost, sporan iznos štete), a ne i u slučajevima kad je sve jasno i kad nema prijepora. Ovo stajalište oslanja se na opće načelo obveze oštećenika da poduzme sve što može kako bi smanjio štetu.²⁴ Praksa je ipak vrlo različita. Načelno, troškovi se priznaju, ali često ugovorne klauzule o plaćanju troškova u ugovoru o poravnanju (*Vergleich*), koju s odgovornim osigurateljem potpisuje odvjetnik u ime i za račun svoga klijenta u pravilu ne obuhvaćaju plaćanje troškova zastupanja u izvansudskom postupku naknade štete. Ako se potpisuje **sudska nagodba** u nagodbi se isključuju predsudski troškovi koje je oštećeni imao.²⁵ No, u praksi se ponekad ipak priznaje da oštećeni ima pravnog interesa uzeti odvjetnika i da tada nastali troškovi izvansudskog postupka, ako su nužni, trebaju oštećenome biti nadoknađeni.²⁶

Općenito, može se reći da osiguratelji u europskim zemljama oštećenom **gotovo uvijek priznaju** troškove odvjetničkog zastupanja, vodeći računa o korisnosti i nužnosti tog zastupanja.²⁷ Zbog toga se oštećenome preporuča da odmah u početku postupka naknade pred osigurateljem uzme odvjetnika i uključi ga u predmet, jer će osiguratelj sigurno platiti troškove odvjetnika, ali samo one koji se odnose na opravdane zahtjeve oštećenika.²⁸

3.1.1. *Opravidanost odvjetničkog angažmana*

Naknada štete predstavlja komplikirani postupak, koji može biti sudski (postupak

metne nezgode, Osiguranje i privreda, Zagreb, br. 11-12/76, str. 23.

²¹ V. Hubert W. Van Bühren, *Unfall Regulierung, Deutsche Anwaltpraxis*, Köln, 1995., str. 94.

²² Van Bühren, op. cit., str. 95.

²³ Spasiano, Carlo, *Glossario dei principali termini assicurativi*, Assinform, Udine, 2008., str. 130.

²⁴ Van Bühren, op. cit., str. 100.

²⁵ Hofmann, Edgar, *Der Schadenersatz Prozess*, 2. izd., Deutsche AnwaltVerlag, str. 248.

²⁶ Time se odvjetnički troškovi u toj fazi postupka naknade štete izjednačavaju s troškovima koje ima oštećeni angažiranjem vještaka, detektiva i sl., v. Hofmann, op.cit., str. 189.

²⁷ Sokol, Nikola, *Naknada troškova vezanih uz prometnu nezgodu u Njemačkoj*, Zbornik sa šestog savjetovanja o obradi i likvidaciji međunarodnih šteta, HUO, Lovran, 1998., str. 75-76.

²⁸ Kramer, Elmar, *Unfall Ratgeber*, ADAC, 1992., str. 29, 134.

pred nadležnim sudom) i izvansudski (postupak pred odgovornim osigurateljem). Oba postupka su moguća, jer je pravo oštećenoga na izravan zahtjev prema osiguratelju (*actio directa*) općenito u svim europskim zemljama priznato u obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti. U oba slučaja postupak zahtijeva od oštećenoga izvršno poznavanje pravne problematike naknade štete. S obzirom da oštećeni to ne posjeduju, prisiljen je prepustiti vođenje postupka kvalificiranoj osobi koja to zna. I dok je u sudskom postupku zakonodavac oštećenome zajamčio pravo na kvalificiranog punomoćnika – odvjetnika, priznajući mu pravo na naknadu zbog toga nastalih troškova, naravno, ako uspije sa svojim odštetnim zahtjevom, u izvansudskom postupku pred osigurateljem to pravo je ostalo nedefinirano i prepušteno slobodnoj volji osiguratelja, koji u pravilu općenito te troškove ili ne priznaju ili ih priznaju samo djelomično. No, razlozi koji govore u prilog priznavanju troškova su doista opravdani:

a) Načelo ravnopravnosti osiguratelja i oštećenika:

Naime, mora se priznati da je oštećenik u odnosu na osiguratelja u bitno slabijem položaju, jer su evidentne razlike u gospodarskom i obrazovno-stručnom pogledu; nejednakost u faktičnom položaju može ugroziti ostvarenje ustavnog načela jednakosti svih pred zakonom i pravo svakoga subjekta na jednaku zaštitu svojih prava kako pred sudom, što i nije prijeporno, tako i pred drugim tijelima. Sredstvo kojim se osigurava načelo jednakosti svih jeste i društveno institucionaliziranje pravne pomoći onima koji je trebaju, kroz ustrojstvo **odvjetničke službe**; izjednačavanje stranaka u znanju znači pružanje iste šanse oštećenome i osiguratelju, koji su u postupku naknade štete protivnici s potpuno suprotnim interesima. Ovo načelo se vrlo dobro uklapa u opći trend pojačane zaštite potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga.²⁹

b) Komplikiranost samog postupka naknade:

Postupak pred osigurateljem nerijetko je složen i po svojoj komplikiranosti izjednačen s postupkom koji se vodi pred sudom (uz možda manje formaliziranosti postupka); zato isti razlozi koji govore u korist priznavanja prava na stručnog zastupnika pred sudom govore i u prilog priznavanja toga prava u postupku pred osigurateljem; pred osigurateljem se provode iste radnje kao i pred sudom (sastav odštetnog zahtjeva, prikupljanje i izvođenje dokaza kao što su vještačenje, prikupljanje dokumentacije od raznih tijela, rekonstrukcija događaja uz zajednički očevid, saslušanje svjedoka, rasprava o stavkama odštetnog zahtjeva uz argumentiranje podloga s profesionalcem koji zastupa osiguratelja (interni pravnik ili često osiguratelj od odvjetnik!). Ako su dakle radnje iste i ako se za parnicu pred sudom može reći da svaka stranka ima pravo uzeti odvjetnika kao zastupnika, a da se to nikada ne može ocijeniti kao nepotrebno i nesvrshodno, onda se to isto može reći i za odvjetničko zastupanje pred osigurateljem.

c) Ekvivalentnost odštete:

Prema osnovnom načelu odštetnog prava oštećeni ima pravo na naknadu cjelokupne štete, koja je posljedica štetnikove štetne radnje (**načelo potpune naknade**).³⁰ Da nije bilo štetne radnje oštećeni ne bi imao izdatke (i time smanjenje svoje imovine) za

²⁹ Oštećena stranka koja svoje pravo na naknadu vuče iz ugovora o osiguranju, kao što je ugovor o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti, smatra se potrošačem, zainteresiranom osobom, kojoj se čak na rješenje odnosno odluku osiguratelja, daje pravo prigovora, kojega osiguratelj u roku od 15 dana mora riješiti, v. čl. 375. Zakona o osiguranju.

³⁰ V. čl. 1090. ZOO: “Potpuna naknada – „Sud će uzimajući u obzir i okolnosti koje su nastupile poslije prouzročenja štete, dosuditi naknadu u iznosu koji je *potreban da se oštećenikova materijalna situacija dovede u ono stanje u kojem bi se nalazila da nije bilo štetne radnje ili propuštanja*“

odvjetničke troškove. Štetnik (osiguratelj – u okviru zakona i ugovora o osiguranju od automobilske odgovornosti) je obvezan uspostaviti stanje koje je bilo prije nastanka štetnog događaja.³¹

d) Izbjegavanje nepotrebnog parničenja i smanjenje troškova:

Kratkim istraživanjem u predmetima iz vlastite arhive autori su došli do zaključka da je šteta odnosno odšteta koju oštećeni dobije na sudu, a koja uključuje troškove spora, odvjetničke troškove i zatezne kamate, veća za cca 30 % u odnosu na iznos naknade koji je osiguratelj mogao postići u izvansudskom postupku; nepriznavanje odvjetničkih troškova vrlo često je razlog zbog kojega odvjetnici oštećene upućuju na parnicu.

e) Sredstva za plaćanje troškova zastupanja po odvjetniku su funkcionalni troškovi koji terete funkcionalni dio premije:

To su troškovi koji terete premiju osiguranja, kao i drugi funkcionalni izdaci za štete; dakle troškovi se plaćaju kao dio premije koja služi za pokriće šteta.

f) Povjerenje u vlastitog odvjetnika:

Zbog sukoba interesa između osiguratelja koji bi trebao naknaditi štetu i oštećenoga koji traži naknadu evidentno postoji sukob interesa: osiguratelj – da plati što manju odštetnu; oštećenikov – da dobije potpunu naknadu štete. U objašnjenja i sugestije osiguratelja oštećenik nema povjerenje. Nasuprot tomu, u sugestije i argumente svoga odvjetnika ima povjerenje, jer je objektivno i interes odvjetnika da njegov klijent dobije potpunu naknadu štete. To daje mogućnost odvjetniku da u ime i za račun klijenta brzo okonča spor pred osigurateljem i izbjegne sudski postupak, a što je, vidjeli smo, i u interesu osiguratelja.

g) Priznavanje troškova zastupanja konkurira osiguranju troškova pravne zaštite:

Prigovor na ponašanje osiguratelja koji ne žele plaćati troškove zastupanja, oštećenici utemeljuju na mišljenju da je takva poslovna politika osiguratelja motivirana njihovim nastojanjem da plasiraju svoj proizvod – **osiguranje pravne zaštite**, koje bi oštećenima pokrilo i troškove zastupanja u sudskom, ali i u izvansudskom postupku naknade, a što osigurateljima znači pribavljanje nove premije osiguranja³². Osiguranje troškova pravne zaštite je poseban ugovor o osiguranju, koji se odnosi na troškove ostvarenja naknade štete, ali ne samo u (obveznim) osiguranjima u prometu, već i na sve druge sporove koje može imati osiguratelj sa svojim osiguranicima. Radi se, dakle, o posve specifičnom ugovoru o osiguranju, koji nipošto ne kolidira s praksom priznavanja troškova zastupanja oštećenika u izvansudskom postupku naknade štete pred osigurateljem.

3.2. Zastupanje po agenciji za likvidaciju i naplatu odštetnih zahtjeva

Uz odvjetnika kao zastupnika oštećenih trećih osoba u izvansudskom postupku naknade štete pred osigurateljem kao zastupnik se može pojaviti i **trgovačko društvo**. Ta trgovačka društva – *claims adjusteri*, stekla su legalitet u europskom pravnom prostoru. Njihovo postojanje omogućuju i propisi iz oblasti osiguranja. Veće inozemne agencije³³ otvaraju svoje podružnice u Republici Hrvatskoj ili osnivaju trgovačka društva. Bave se

³¹ Usp. čl. 1085. ZOO.

³² Det. O osiguranju pravne zaštite, v. Belanić, Loris, Ugovor o osiguranju pravne zaštite, Zbornik Pravnog fakulteta, Split, br. 4/12

³³ Najpoznatije na hrvatskom tržištu su AVUS, Van Ameyde, Coris.

poslovima obrade, likvidacije i isplate odštetnih zahtjeva. Mogu raditi kao zastupnici oštećenih trećih osoba ili kao zastupnici osiguravajućih društava.³⁴ Takva društava s hrvatskim kapitalom uglavnom su manja trgovačka društva ili obrti. Kada rade u ime i za račun oštećene osobe, rade to temeljem ugovora o trgovačkom zastupanju.³⁵

Za svoj rad imaju pravo od klijenta, ovdje treće oštećene osobe, naplatiti proviziju. Zastupnik-agent stječe pravo na proviziju „kada je treća osoba ispunila, odnosno trebala ispuniti svoju činidbu“³⁶. Dakle, u trenutku kad osiguratelj isplati odštetu. Kako za razliku od odvjetnika trgovačka društva-agencije nemaju tarife usluga koja bi prolazila onaj postupak koji prolazi odvjetnička tarifa, provizija se određuje ugovorom o zastupanju. Osiguratelji u praksi odbijaju priznati oštećenome pravo na naknadu troška provizije agenta. No, iz istih razloga kao i kod priznavanja odvjetničkih troškova, mnogi osiguratelji ipak priznaju proviziju agenta. Pri tome se uobičajilo da ta provizija iznosi oko 10% od iznosa priznate (nagođene) odštete.

3.2.3. Zastupanje po posredniku (distributeru, brokeru) osiguranja

Od donošenja EU direktiva o posredovanju u osiguranju i s njima usuglašanih nacionalnih propisa o osiguranju odnosno o distribuciji osiguranja,³⁷ pojačana je zadaća **brokera (posrednika) u osiguranju**. U cilju zaštite potrošača osigurateljnih proizvoda i usluga brokeru – posredniku u osiguranju nameću se nove obveze, koje se prvenstveno odnose na obvezu informiranja klijenta o ugovoru o osiguranju i obvezu praćenja „život“ tog ugovora, s posebnim naglaskom na **pomaganje klijentu u izvršavanju ugovora** o osiguranju, posebno u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva.³⁸ Distribucijom osiguranja smatra se cijeli niz aktivnosti koje poduzima broker-posrednik.³⁹ Za ukupnost tih aktivnosti broker (posrednik) ima **pravo na proviziju**, koju mu prvenstveno plaća osiguratelj, ali se može dogovoriti i da proviziju plaća klijent. Iznimno, za radnju pomoći pri izvršavanju ugovora o osiguranju broker ima pravo posebno naplatiti od svog klijenta, ali to mora izričito i pismeno dogovoriti s klijentom. Provizija za ovu radnju brokera neovisna je od brokerske provizije koju plaća osiguratelj. Upravo iz ove činjenice izvodi se zaključak da bi broker u osiguranju mogao obavljati i samo posao pomoći kod izvršavanja ugovora o osiguranju (posebno kod naplate osigurarine u slučaju nastupa štetnog

³⁴ Poznato je da neki osiguratelji poslove obrade, likvidacije i isplate odštetnih zahtjeva (šteta) prenose takvim agencijama (outsourcing), koje raspolažu educiranim stručnim kadrovima i razgranatom servisnom mrežom u zemlji i inozemstvu. To je moguće i po hrvatskim propisima o osiguranju, v. 104. Zakona o osiguranju; prijenos poslova obrade, likvidacije i isplate odštetnih zahtjeva na pružatelje takvih usluga; društvo za osiguranje koje je prenijelo te poslove na vanjske pružatelje usluga za te poslove ostaje i dalje odgovorno u potpunosti za te poslove; prijenos poslova može se izvršiti samo u cilju „povećanja učinkovitosti obavljanja tih poslova“; prijenos poslova ne smije dovesti do „neispunjavanja obveza prema osiguranicima i korisnicima iz ugovora o osiguranju ili ugrožavanja njihovih interesa“; društvo za osiguranje u ugovoru o prijenosu tih poslova mora imati klauzulu o pravu davanja uputa davatelju usluga, odnosno o pravo raskida ugovora o prijenosu u bilo kojem trenutku, kada je to u interesu društva za osiguranje.

³⁵ Ugovor o trgovačkom zastupanju reguliran je odredbama ZOO-a u člancima 804. – 834. ZOO-a

³⁶ Čl. 822., st.1. ZOO.

³⁷ Direktiva br. 2015/97 o distribuciji osiguranja (IDD direktiva)

³⁸ V. čl. 406. Zakona o osiguranju

³⁹ Det. V. Čurković, M., Posrednik (broker) kao pomoćnik pri rješavanju odštetnog zahtjeva, www.osiguranje.hr/ClanakDetalji.aspx?18399, datum posjeta 14.4.2023.

događaja). To bi pak značilo da broker može tu radnju pomoći obavljati i za klijente za čije ugovore nije posredovao. Drugim riječima, takav broker bi se izjednačio s *claims adjusterima*. Ovakvo stajalište se ne može prihvatiti. Naime odredbe IDD direktive i Zakona o osiguranju ne odnose se na profesionalne upravljače odštetnim zahtjevima u ime društva za osiguranje, kao ni na likvidaciju šteta i stručnu procjenu šteta.⁴⁰ Samostalna radnja pomoći pri izvršavanju ugovora o osiguranju (naplata odštete/osigurnine), koju broker mora pružiti klijentu – ugovaratelju osiguranja/osiguraniku – odnosi se samo na one ugovore koji su sklopljeni uz posredovanje brokera, a ne na ugovore kod kojih broker nije posredovao. **To pak znači da broker-posrednik/distributer osiguranja ne može obavljati posao zastupanja trećih oštećenih osoba pred osigurateljem.** Taj posao je rezerviran za osobe iz točke 3.2.

Zaključak

Problem plaćanja troškova zastupanja trećih oštećenih osoba u izvansudskom postupku naknade štete, koji se vodi pred osigurateljem nije izričito riješen zakonskom odredbom. Oštećena osoba ima pravo zatražiti pomoć i zastupanje od stručnih osoba, koje su za to ovlaštene, a to su odvjetnici i trgovačka društva (agencije za zastupanje u poslovima naknade štete) i to već u tom izvansudskom postupku pred osigurateljem. Više je razloga koji govore u prilog postavljanja obveze osiguratelja da oštećenome naknadi i te troškove, a najvažniji je da su ti troškovi nužni, korisni, opravdani, jer, između ostaloga, stoje u uzročnoj vezi s građanskim deliktom kojim je oštećenome uzrokovana šteta. Stidljiva praksa (nekih) osiguratelja da te troškove priznaju, u cijelosti ili djelomično, nije dovoljno rješenje, jer ne pruža oštećenima pravnu sigurnost da će dobiti potpunu naknadu štete na što imaju pravo. Zato bi bilo *de lege ferenda* potrebno taj problem riješiti u zakonu, općenito za sve slučajeve odgovornosti za štetu i osiguranja te odgovornosti. A ako ne za sve slučajeve - ono svakako za štete nastale u prometu koje su pokrivena obveznim osiguranjem od odgovornosti. Ovo rješenje bi se moglo uvesti Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu. Takvo rješenje bi znatno doprinijelo sigurnosti oštećenika, ubrzanju postupka naknade štete, smanjenju troškova šteta i odterećenje sudova.

Literatura

Belanić, L., Ugovor o osiguranju pravne zaštite, Zbornik Pravnog fakulteta, Split, vol. br. 4/12

Čurković, M., Troškovi zastupanja u vansudskom procesu nakande štete iz prometne nezgode, Osiguranje i privreda, Zagreb, br. 11-12/76

Čurković, M., Obvezna osiguranja u prometu, Inženjerski biro, Zagreb, 2007.

Čurković, M., Posrednik (broker) kao pomoćnik pri rješavanju odštetnih zahtjeva, www.osiguranje.hr – stručne teme

Dobrić, S., Likvidacija šteta, HUU, Zagreb, skripta za temeljni seminar

Eckelmann, N., Schadenersatz bei Verletzung und Tötung, ADAC, 1987

Hofmann, Ed., Der Schadenersatz Prozess, 2.izd., Deutsche AnwaltVerlag

HUU, Motorna vozila i osiguranje u 2021., HUU, Zagreb, 2022.

⁴⁰ V. st.14. preambule IDD, st.1.t.2 čl. 2. IDD-a)

- Kramer, E., Unfall Ratgeber, ADAC, 1992.
- Lloyd Adriatico, La responsabilita civile automobilistica, Trieste, 1988.
- Savić, Š., Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti kao sredstvo zaštite potrošača, Vizura, Zagreb, 2022.
- Sokol, N., Naknada troškova vezanih uz prometne nezgode, Zbornik sa 6. savjetovanja o obradi i likvidaciji inozemnih šteta, HUU, Lovran, 1998.
- Spasiano, C., Glossario dei principali termini assicurativi, Assinform, Pordenone, 2008.
- Van Bühren, H., Unfall Regulierung, Deutsche Anwaltpraxis, Köln, 1995.

Marijan Čurković, PhD., Retired Associate Professor
Faculty of Law, University of Zagreb
e-mail: marijan.curkovic@ri.t-com.hr

Šime Savić, PhD., Lawyer
Ilica 191 c, Zagreb
email: sime.savic2@gmail.com

COSTS OF REPRESENTATION OF THE DAMAGED PARTY BEFORE THE INSURER IN THE EXTRA-JUDICIAL DAMAGE COMPENSATION PROCEDURE

Summary: In this text, the authors deal with the very current problem of paying the costs of representing injured persons in extrajudicial damage compensation proceedings before the insurer. Most often, it involves hiring lawyers and compensation agencies. This costs of these representatives of the injured party are not regulated satisfactorily by the regulations. For this reason, it is the practice of insurers to generally not recognize these costs, which puts the injured party in a situation where he does not receive full compensation for the damage owed to him by the insurer. The authors criticize such practice and de lege ferenda suggest that the problem be solved if law in general, or – if not in general – then certainly for damages caused in traffic, which are covered by mandatory automobile liability insurance.

Key words: the extrajudicial damage compensation proceedings before the insurer, the injured party represented by a lawyer, the right to compensation for representation costs.