

UTVRĐIVANJE OBIMA ŠTETA NA VOZILIMA, PROCEDURA ZA PROCENU ŠTETA IZ OBLASTI SAOBRAĆAJA

DETERMINING THE SCOPE OF DAMAGE TO THE VEHICLE, PROCEDURE FOR DAMAGE ASSESSMENT IN THE FIELD OF TRAFFIC

Tihomir Đurić¹; Drago Dujaković²; Ešef Džafić³

XIV Simpozijum
„Veštačenje saobraćajnih nezgoda
i prevare u osiguranju”

Rezime: Cilj ove procedure i opisanih postupaka, kao i definisanje istih, je pravovremeno pristupanje proceni i obeštećenju oštećenih, kao i izbegavanje mogućih prevara i podmetanja osiguravajućim kućama, iznude i ostvarivanja materijalne koristi kao i nezakonito ostvarivanje dobiti (profita) od strane oštećenih, tj. onih koji prijavljuju štetu na motornim vozilima. Isto tako da bi se izbegli nepotrebni sudski procesi oko utvrđivanja kako visine odštete tako i oko verodostojnosti samih oštećenja i njihovog nastanka.

KLJUČNE REČI: PROCEDURA I PROCENA ŠTETE, PREVARE U OSIGURANJU, ANALIZA OŠTEĆENJA

Abstract: The aim of this procedure and general procedures, as well as defining of the same, is the timely accession of assessment and compensation of damaged, and avoidance of potential fraud and imputation to insurance companies, extortion and achieving material benefits as well as the illegal profit (profit) from affected, i.e. those who report the damage to motor vehicles. Also, to avoid unnecessary legal processes of determining the amount of damages and credibility of that damages and their occurrence.

KEY WORDS: PROCEDURE AND DAMAGE ASSESSMENT, INSURANCE FRAUD, DAMAGE ANALYSIS.

1 Saobraćajni fakultet u Doboju, Doboju, Republika Srpska, e-mail: mrdjtih@teol.net

2 „Nešković Osiguranje“ A.D. Bijeljina, P.J. Banja Luka, Republika Srpska, e-mail: dragodujakovic@live.com

3 DD za osiguranje „Camelija“ Bihać, P.J. Tuzla, Federacija BiH, e-mail: esef.dz@hotmail.com

1. UVOD

Ovaj postupak i procedura su namenjeni onima koji vrše snimanje oštećenja na motornim vozilima nastalim u saobraćajnim nezgodama kao i onim koji se bave obradom i likvidacijom šteta. Rad je predstavljen u hronološkom nizu pojedinačnih procedura koje bi morale da se sprovedu radi pravovremenog i što detaljnijih prikupljenih podataka, da bi se izbegle mnogobrojne nedoumice, ne istinitosti kao i mogućnost za podmetanja i malverzacije koje su veoma česte, kako prilikom realnog obeštećenja oštećenih tako i prikrivanja kriminalnih radnji onih koji su i sami učesnici u saobraćajnim nezgodama.

Sva procedura se zasniva na prikupljanju i stvaranju što realnije slike onoga što se desilo i što je kao posledica toga događaja, sve u cilju rasvetljavanja i predočavanja sleda i niza događaja koji su bili uzrok svega.

Postupajući na ovakav način maksimalno se izbegavaju pojave mogućih grešaka pri izradi i veštačenju nalaza i mišljenja, a samim tim i pojednostavljenje u sudskim postupcima. Rad je dugogodišnja praksa i uočavanje autora sa svrhom što kvalitetnije izrade nalaza i mišljenja, kao i izrade što preciznijih zapisnika o oštećenju motornih vozila, sve u svrhu pravičnosti nadoknade pričinjene štete, kao pravovremeno otkrivanje nezakonitosti i sprovođenje istih u konačna dela.

2. ZAPISNIK O OŠTEĆENJU VOZILA

Pristup sačinjavanja zapisnika o oštećenju vozila treba da se odvija na sledeći način:

a. Izvršiti identifikaciju oštećenog vozila i obratiti pažnju na:

- vrstu vozila,
- marku i tip vozila,
- karakteristike motora,
- broj šasije,
- broj vrata (količinu vrata),
- broj mesta za sjedenje,
- nosivost (ukoliko se radi o teretnom ili kombinovanom vozilu),
- boju vozila,
- godinu proizvodnje,
- datum prve registracije,
- pređenu kilometražu,
- broj motočasova za radne mašine,
- opštu ocjenu o stanju vozila (loš, prosječan, nadprosječan) opisnog karaktera,
- dodatna oprema vozila.

b. Vizuelnim pregledom procenitelj treba (mora) da ocjeni opšte stanje vozila tj. očuvanost vozila, mehanike, laka, tapacirunga (unutrašnjost vozila tj. radnog prostora vozača i prostora za prevoz putnika), pneumatike i dr. Kao takav pregled i zapažanje treba da je sadržan u opisnoj ocjeni opšteg stanja vozila.

c. U razgovor sa vlasnikom ili punomoćnikom oštećenika dolazi do saznanja o datumu nastanka saobraćajne nezgode, kako i na koji je način došlo do oštećenja vozila i koje je drugo vozilo u pitanju, ko je vlasnik tog vozila odnosno vozač toga vozila koje je pričinilo materijalnu štetu na njegovom vozilu.

d. Utvrdi da li je vozilo koje je pričinilo materijalnu štetu osiguranik osiguranja koje je u obavezida izmiri štetu prema oštećenom (policijski zapisnik o uviđaju).

- e. **Utvrđivanje uzroka nezgode** iz prijave sa konstatacijom da li su nastala oštećenja kao posledica saobraćajne nezgode. Ukoliko se posumnja u vjerodostojnost nastanka saobraćajne nezgode i oštećenja u saobraćajnoj nezgodi, osiguravajuće društvo mora da izvede rekonstrukciju štetnog događaja i provjeri vjerodostojnost dokaza koje je prikupilo. Ako je pravno osnovano, pristupa daljoj proceduri, a ako se utvrdi iz bilo kojeg razloga neistinitost, predmet kao takav se odbacuje.
- f. **Zapisnik** mora da obuhvati sva vidljiva oštećenja, delova i sklopova vozila sa opisom oštećenja.
- g. **Oštećene delove** koji su za zamjenu, a koji za opravak, treba pisati u odvojene kolone koje su napravljene u zapisniku o oštećenju vozila.
- h. **U zapisniku** treba naglasiti (kao napomenu) koje delove prilikom opravke treba prekontrolisati ili utvrditi stepen i obim oštećenja jer zbog nemoćnosti uvida (oštećenja) nije u mogućnosti da utvrdi bez radioničko-servisne demontaže oštećenih delova.
- i. **U slučajevima** kada se vrši dopuna (naknadno utvrđivanje oštećenja) pristupa isto kao i prilikom prvog pregleda uz konstataciju da li su oštećenja opravdana ili ne i da li se uzimaju u proceduru obrade štete.

U slučajevima kada se radi o oštećenju pneumatika (guma) na točkovima i akumulatora unosi se marka istih sa stepenom procentom vrednosti djela na dan nastanka oštećenja (amortizacija). Ako se radi o većem obimu oštećenja gdje postoji pitanje ekonomske opravdanosti opravke vozila (cjena opravke prelazi 60% kataloške vrednosti vozila u ispravnom stanju na dan vršenja procene) obavezno unosi u zapisnik o oštećenju vozila. Odluku o opravci vozila doneće Osiguravajuće Društvo koje je u obavezi da nadoknadi nastalu štetu.

Zapisnik se sastavlja u četiri primjerka (u predmetu, za vlasnika, za službu procenitelja, za razduženje). Jednim zapisnikom mogu da budu obuhvaćena samo oštećenja po jednom štetnom događaju. Sva druga oštećenja koja postoje, a nisu nastala kao posledica saobraćajne nezgode i nisu navedena u zapisnik o oštećenju vozila nisu predmet obrade štete; ovakva konstatacija mora biti navedena u zapisnik o oštećenju vozila.

Ovlašteni procenitelj vozilo mora fotografisati, sačiniti zapisnik o oštećenju, čitko se potpisati. Sva navedena oštećenja u zapisniku moraju biti fotografisana jer u protivnom neće biti uzeta u razmatranje (smataće se kao takva da nisu ni postojala kao posledica saobraćajne nezgode).

3. FOTOGRAFISANJE VOZILA

Svako oštećeno i prijavljeno vozilo mora biti fotografisano. Fotografije kao takve sačinjavaju Foto Dokumentaciju. Oštećeno vozilo slikati na sledeći način. Utvrđivanje obima štete na vozilima:

- fotografisati prednji dio vozila (s preda),
- zadnji dio vozila (sa zadnje strane),
- bočne strane vozila (lijevu i desnu stranu vozila),
- detaljno fotografisati oštećenja vozila,
- fotografisati kilometar sat sa pređenom kilometražom (fotografija mora biti jasna i čitka),
- fotografisati VIN kod (broj šasije) utisnut na šasiju (metalnu konstrukciju vozila),
- fotografisati stiker karticu sa brojem VIN kodom (na nekim vozilima je i pločica metalna, dok kod novijih vozila postoji na armaturi instrument table vidljivo kroz vjetrobransko staklo sa perdnje strane).

Fotografije oštećenja moraju da se podudaraju sa zapisniko o oštećenju vozila, u protivnom predmetno vozilo i oštećenja na vozilu kao i zapisnik o oštećenju neće bili validni.

Prilikom fotografisanja na fotografijama moraju postojati datum i vreme fotografisanja radi izbjegavanja mogućih malverzacija, tj. podmetanja i lažiranje nastalih oštećenja u nekom štetnom događaju, kao i preuveličavanja moguće nastale štete na vozilima.

4. OŠTEĆENJA

U najvećem broju slučajeva posledice saobraćajne nezgode prouzrokuju specifične havarije (oštećenja) koja od procenitelja zahtevaju svaki put studiozan pristup, te njegove znalačke i iskustvene sposobnosti

Da bi se šteta stručno procenila i vozilo efikasno i kvalitetno opravilo, neophodno je dobro poznavanje konstrukcije vozila tj. poznavanje gradnje i karakteristike posmatranog vozila, tehnologiju opravke vozila uz primjenu savremenih metoda i opreme za opravku kao i kontrolu opravljenog vozila. Mora da poznaje nastanak mogućih deformiteta (vidljivih i skrivenih) koji mogu nastupiti kao uzročno posledična veza usled saobraćajne nezgode i udara, usled kojih su nastale sile deformiteta. Isto tako mora da poznaje i materijale koji se koriste u konstrukciji i oprami vozila.

Ovo su samo od nekih uslova koje procenitelj mora da zna da bi pristupio pravilnoj proceni oštećenog vozila i da bi mogao da donese ispravne zaključke na osnovu vidljivih oštećenja i da može objektivno da proceni tehnološka i ekonomska ograničenja da bi se mogao opredeliti za OPRAVKU ili ZAMENU oštećenih delova ili sklopova vozila, pa i za totalnu štetu (kako iz ekonomskih razloga isto tako i iz tehničkih razloga).

Kada je u pitanju opravka pojedinih delova po pravilu najekonomičnijeg načina otklanjanja posledica oštećenja osnovni cilj je da se oštećenje može popravkom dovesti u funkciju i geometriju, a da pri tome estetski izgled vozila ne bude umanjen, a isto tako ekonomski. Pri tom se vodi računa o lokaciji oštećenja i mogućnosti pristupa istom (mislimo na oštećenje). Opravkom mora da garantuje i tehničku bezbednost u saobraćaju, kako za korisnika vozila i putnike, tako i za druge učesnike u saobraćaju.

U limarskim radovima oštećenja su podeljena na stepene oštećenja:

- **MALO OŠTEĆENJE (M)**, obuhvataju oštećenja površine do 20%, malih deformacija materijala, bez oštrih ivica i lomova, lako pristupačno za rad i bez trajnih plastičnih deformacija.
- **SREDNE OŠTEĆENJE (S)**, obuhvataju oštećenja površine do 40%, sa većim udubljenjima, manje oštrim ivicama, otežanim pristupom za opravku, materijal pretrpio manja istezanja (plastičnu deformaciju) do 5% od debljine materijala.
- **VEĆA OŠTEĆENJA (V)**, obuhvataju površinu do 55%, sa udubljenjima i oštrim ivicama, težim pristupom za rad, potrebna potpuna ili delomična demontaža oštećenog dela, sa istezanjem materijala do 20% od debljine materijala.
- **DELOVI ZA ZAMENU**, su takva oštećenja gde je došlo do naglih prelaza na površini dela, velika udubljenja, oštre ivice, istegnutost materijala preko 20% od debljine materijala, prosečeni delovi (došlo do pucanja usled istezanja ili rezanjem, prosecanjem po delu elementa vozila), delovi pretrpili trajni deformitet i promenu oblik.

Kada su stakleni delovi za zamenu, a kada za opravak?

- Stakla kao što je vetrobransko staklo, prednje je **za zamenu** kada su oštećenja takva da postoji velika verovatnoća od potpunog pucanja i sasipanja istog ili je već prilikom delovanja sila usled saobraćajne nezgode došlo do toga. Oštećenje je tačkasto što ima pojavu pukotine sa daljom tendencijom širenja, obavezno kao takvo oštećenje ide **za zamenu**.
- Oštećenje je tačkasto do 20 mm, nema pojavu pukotina ili pukotine i nema mogućnost za dalje širenje kao takvo stavlja se **za opravak (reparaciju tj, zalivanje)**.
- Nastanak ovakvih oštećenja moguće je usled direktnog udara tvrdog predmeta ili kao posledična veza usled delovanja sila deformisanja konstrukcije nastali usled saobraćajne nezgode.
- Mora se biti veoma obazriv kod nastalih oštećenja i usljed deformisanja konstrukcije u saobraćajnoj nezgodi, jer moguća oštećenja nisu nastala u saobraćajnoj nezgodi koja su prijavljena, nego mogu biti kao posledica oštećenja konstrukcije od ranije, pa da prilikom opravke i zamene nije urađena korekcija kako treba ili nikako i da se pokušava izmanipulisati procenitelj od strane oštećenika.

Kada su plastični delovi za opravak, a kada za zamenu?

- Procenitelj mora da zna da su pojedini plastični elementi veoma kruti i nemaju gotovo nikakvu elastičnost kao na primer pokazivači pravca (maska), te ukoliko dođe do takvog oštećenja treba izvršiti zamenu istog.
- Branici vozila prednji i zadnji veoma su elastični i oni su prvi na udaru prilikom kontakta dvaju vozila u saobraćajnoj nezgodi ujedno služe kao ublaživači udara. Ukoliko su pretrpili udar bez trajne deformacije kao takvi **su za opravak** (pogotovo oni koji su lakirani u nijansi kakvo je i vozilo). Ako ja došlo do pucanja to jest do loma, a izvedba je takva da je u boji sirovinskog sastava takav element **treba menjati** (nije moguće adekvatno opraviti oštećeni deo i bio bi grubo narušena estetska, a samim tim i ekonomska vrednost vozila).
- Ovakav postupak se provodi i kod ukrasnih lajsni od PVC materijala na udarnim delovima vozila (vratima, blatobranima i odbojne lajsne na branicima).
- Plastični elementi ukoliko su lepljeni na metalne delove prilikom fabričke izvedbe propisane od strane proizvođača, a nisu pretrpila direktan udar nego su usled deformacije limenog dela pretrpila deformaciju ili trpe sile deformacije, isto su **za zamenu** jer da bi se izvršila opravka oštećenog limenog dela moraju da se skinu, ponovna montaža istih je nemoguća i neizvodiva bez originalnog novog dela kao takvog. Razlog je u tome što je prilikom skidanja (demeontaže) došlo do deformiteta istih.
- Prilikom opredeljenja za opravku pojedinih delova i sklopova mora se imati u vidu nači na koji su međusobno sastavljeni (da li je čvrst rastavljiv spoj ili čvrst ne rastavljiv spoj, odnosno da li su elementi sastavljeni vijcima ili su zavareni međusobno) i da li zahtevaju da prilikom opravke moraju biti rastavljeni tj. odvojeni. Ako se radi o zavarenim spojevima rastavljanje i sastavljanje takvih elemenata dovodi do slabljenja spoja limova, a nemogućnost adekvatne zaštite dovodi do stvaranja centara korozije i samim tim propadanju limenih delova i sklopova i treba nastojati da takvi delovi se opravljaju što svakako treba skrenuti pažnju vlasniku oštećenog vozila i treba postići sa njim saglasnost za takve zahvate.
- Definisana šteta kao TOTALNA ŠTETA zasniva se uglavnom na ekonomskim pokazateljima, pri tom se mora voditi računa i o bezbedonosnim uslovima u saobraćaju.
- Kada se radi o **oštećenjima mehanike** u tom slučaju treba voditi računa o kojim je delovima i sklopovima reč. Kada su u pitanju elementi kočioni, upravljački elementi, prenosnici (transmisije) tu mora procenitelj dobro da zna važnost i sklopove pojedinih elemenata. Takvi elementi su u 90% slučajeva **za zamenu**.

Sve ovo i još mnogo toga procenitelj mora da zna da bi pravilno i adekvatno pristupio sačinjavanju zapisnika o oštećenju vozila i upotpunosti opravdao smisao svoga rada. Svi nedostaci i manjkavosti prilikom izrade jednog takvog zapisnika mogu izazvati velike štete i komplikacije kako za osiguravajuće društvo tako i za samog procenitelja.

Procenitelj štete prilikom popunjavanja Zapisnika o oštećenju vozila mora da vodi računa:

- Zapisnik o oštećenju vozila mora da bude pravilno popunjen u skladu sa formom obrasca osiguravajućeg društva.
- Na zapisniku mora biti datum onaj kada je vozilo fotografisano prvi put i pregledano od strane procenitelja.
- Zapisnik popunjavati pisaćom mašinom latiničnim pismom (u nemogućnosti popuniti ručno tehničkim pismom).
- Redosled oštećenih delova mora biti precizan i pravilno pobrojan.
- Čitko potpisan od strane procenitelja.
- Potpisan od strane vlasnika oštećenog vozila ili opunomoćenika.

STRANKA JE U OBAVEZI DA DOSTAVI sledeću dokumentaciju:

- pravilno popunjenu prijavu za utvrđenje štete koju dobije u društvu kojem prijavljuje štetu,
- službenu zabilješku o saobraćajnoj nezgodi sačinjen od strane saobraćajne policije,
- fotokopiju saobraćajne dozvole,
- fotokopiju vlasničkog lista (za one kojih ih imaju),

- fotokopiju polise osiguranja vozila,
- fotokopiju vozačke dozvole vozača,
- fotokopiju lične karte vozača,
- fotokopiju tekućeg računa.

Sve ovo u koliko su vozač i vlasnik jedna osoba.

Ukoliko se radi o različitim osobama dostaviti:

- fotokopiju vozačke dozvole vozača,
- fotokopiju lične karte vozača,
- fotokopiju lične karte vlasnika vozila,
- fotokopiju tekućeg računa vlasnika vozila.

Ukoliko je **vlasnik pravno lice** potrebno je dostaviti:

- uverenje o postojanju registraciji firme JIB ili PIB fotokopije (overene),
- žiroračun firme otkucan i overen od strane odgovornog lica firme,
- prijava o oštećenju vozila podnešena od strane pravnog lica, mora biti potpisana i overena od strane odgovornog lica.

Kada se ispune svi ovi uslovi prijava kao takva je potpuna i tada se vrši obrada prijavljene štete jer kao takva biva zavedena u protokol šteta.

5. KOREKCIJE

Procenitelj prilikom procene štete na vozilu mora imati u vidu starost vozila i opštu ocenu vozila tj. stanje vozila na dan procene vozila. Samim tim određuje učešće vlasnika vozila u novoj limariji. Posmatrano sa strane prakse zamor materijala usled eksploatacionih uslova iskustveno dokazano da pojedini delovi i sklopovi, ponajviše limarija, počinju pokazivati svoje slabosti. Stoga su i sami proizvođači dali garancije na pojedine limene delove.

Neophodno je u tom slučaju vršiti korekcije za takve slučajeve. Korekcija pri određivanju učešća vlasnika u novj limariji (odnosi se samo na zamenu oštećenih limenih delova) u zavisnosti od starosti vozila i opšteg stanja vozila su sledeća:

- do 7 godina starosti bez učešća,
- od 7 do 10 godina starosti i u zavisnosti od opšteg stanja vozila učešće do 10%,
- od 10-11 godina učešće 10%,
- od 11-12 godina učešće 20%,
- od 12-13 godina učešće 30%,
- od 13-14 godina učešće 40%,
- preko 14 godina učešće 50%.

Ove korekcije je moguće primenjivati na vozilima starijim od 2010. godine kao godine proizvodnje, jer je došlo do pomaka u garancijama proizvođača na limariju i limene delove kao i na motor (agregat) vozila.

Vozila starija **preko 14 godina**, vrednost njihova je 10% od novonabavne vrednosti istog takvog vozila. Ovakve i slične kriterijume procene vrednosti vozila možemo naći u katalozima EIB Internationale, Schwacke, Typenerkennung, Technical service i dr. kako za vrednost i opremu vozila u zavisnosti od starosti vozila i opreme vozila tako i za pojedine delove istih.

Kod plastičnih i staklenih delova vozila ne možemo se povoditi ovim kriterijumom jer je opšte poznato da su ti materijali teško razgradivi praktično neuništivi što se tiče starenja, odnosno njihove prirodne razgradivost pa samom tom spoznajom nije moguće uzimati takve parametre.

Uobzirujući sve ovo, tim odnosom dolazimo do reciprociteta u odnosu na cenu vozila i procene vrednosti vozila u zavisnosti od starosti vozila, pređene kilometraže i opšteg stanja očuvanosti vozila posmatranog na taj dan. Ovo su samo neki delovi i pokazatelji onoga što ovlašteni procenitelj mora da zna da bi valjano izvršio procenu vozila i sačinio zapisnik o oštećenju vozila.

6. KONTROLA OŠTEĆENIH DELOVA

Ako postoji sumnja da je došlo do narušavanja geometrije vozila prilikom saobraćajne nezgode i pojedinih delova i sklopova, potrebo je predvideti, navesti njihovu kontrolu ispravnosti. Pri tome treba voditi računa o delovima koji su veoma bitni za bezbednost saobraćaja.

To se odnosi na:

- geometrija točkova tzv. optička simetrija trapova (prednji, zadnji),
- geometrija (simetrija) repernih tačaka karoserije, šasije, kabine i sl. Što znači da takve popravke i kontrole treba vršiti na stolu za razvlačenje (gabaritnom stolu) „**Davidu**“
- kod hladnjaka, rezervoara za gorivo ili plin, te kočionog sistema, izvršiti kontrolu propusnosti pod pritiskom,
- kontrolu sistema za upravljanje i upravljivosti vozila.

U zapisnik o oštećenju vozila, obavezno takva oštećenja navesti kao elemente za opravku uz napomenu da u koliko su oštećenja veća iste je potrebno zameniti.

7. LITERATURA

- [1] Čović, M. i Zečević, D.: Vještačenje u cestovnom prometu, Zagreb, 1987.
- [2] Rotim, F.: Elementi sigurnosti cestovnog prometa, svezak I, Zagreb, 1990.
- [3] Vujanić, M., Lipovac, K. i dr.: Priručnik za saobraćajno-tehničko vještačenje, Beograd, 2009.
- [4] Katalog cijena motornih vozila, EIB Internationale, Centar za motorna vozila, Banja Luka, 2014.
- [5] Dragač, R., Vujanić, M., BEZBEDNOST SAOBRAĆAJA II DEO, Saobraćajni fakultet u Beogradu, Beograd, 2002.
- [6] Dragač, R., BEZBEDNOST DRUMSKOG SAOBRAĆAJA III DEO, Saobraćajni fakultet u Beogradu, Beograd, 2000.

