

## PRAVILNIK O DELU MEDIACIJSKEGA CENTRA IN O POSTOPKU MEDIACIJ PRI SLOVENSKEM ZAVAROVALNEM ZDRUŽENJU

### I. SPLOŠNE DOLOČBE

#### 1.člen

S tem pravilnikom se ureja ustanovitev, organizacija in sestava mediacijskega centra (v nadaljevanju MC) in postopek, po katerem potekajo mediacije pri Slovenskem zavarovalnem združenju G.I.Z. (v nadaljevanju mediacija pri SZZ).

#### 2.člen

Pomen posameznih izrazov

Posamezni izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo pomen:

1. "**Mediacija**" je oblika alternativnega reševanja sporov s pomočjo nevtralne strokovne osebe (ali dveh oseb), ki ne more izdati zavezujoče odločbe, ampak s svojim delovanjem v neformalnem postopku udeležencem pomaga doseči sporazum, ki spor razrešuje oziroma na novo ureja medsebojne pravice in obveznosti.
2. "**Mediator**" je posrednik, ki je nevtralna strokovna oseba, ki ne odloča v sporu, ampak s svojim delovanjem v neformalnem postopku udeležencem pomaga doseči sporazum, ki spor razrešuje oziroma na novo ureja medsebojne pravice in obveznosti.
3. "**Potrošnik**" je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago ali storitev predvsem za osebno uporabo ali uporabo v svojem gospodinjstvu (1. člen zakon o varstvu potrošnikov, Uradni list RS, št. 20/98-110/2002).
4. "**Potrošniški spor**" po tem pravilniku je spor med potrošnikom in zavarovalnico, ki nastane na podlagi zavarovalne pogodbe ali na podlagi zakona.
5. **Udeleženci postopka** so lahko: potrošniki, zavarovalnice, zavarovalci, zavarovanci, upravičenci po zavarovalnih pogodbah in oškodovanci.

#### 3.člen

Pogoji delovanja

Pogoje za delo MC in mediatorjev zagotavlja Slovensko zavarovalno združenje, G.I.Z. na sedežu SZZ, ki za delo mediatorjev organizira, zagotavlja in izvaja strokovne, administrativne in finančne naloge.

#### 4.člen Pristojnost

Mediacija po tem pravilniku je eden izmed načinov izvensodnega reševanja sporov med zavarovalnicami in udeleženci ter sporov med zavarovalnicami.

Mediacije po tem pravilniku so možne v potrošniških sporih in iz drugih sporov iz zavarovalnih in odškodninskih razmerjih na podlagi zavarovalnih pogodb ali na podlagi zakona in sicer o pravicah zavarovalcev, zavarovancev, upravičencev, oškodovancev ali zavarovalnic.

#### 5.člen Sporazum o mediaciji

Potrošnik ali pravna oseba, ki je lahko udeleženec postopka, lahko sklene z zavarovalnico sporazum o mediaciji, katerega sestavni del so določbe tega pravilnika. Sporazum o mediaciji lahko sklenejo tudi zavarovalnice.

#### 6.člen Začetek postopka mediacije

Če so se udeleženci postopka vnaprej sporazumeli, da bodo z mediacijo reševali medsebojne spore, ki utegnejo nastati iz določenega pravnega razmerja, ali če mediacijo za reševanje določene vrste sporov predpisuje zakon, se postopek mediacije začne, ko nasprotni udeleženec postopka prejme predlog predlagajočega udeleženca postopka za začetek postopka mediacije.

V primerih, ki niso zajeti v prejšnjem odstavku, se postopek mediacije, ko je sklenjen sporazum o mediaciji iz 5. člena tega pravilnika, začne z dnem sklenitve tega sporazuma. Če eden izmed udeležencev postopka (predlagajoči udeleženec postopka) predlaga postopek mediacije, pa z dnem, ko je nasprotni udeleženec postopka podal soglasje za udeleženca v postopku mediacije. Če nasprotni udeleženec postopka ne poda ali ne zavrne soglasja za udeleženca v postopku mediacije v roku trideset dni od dne, ko je prejel predlog za postopek mediacije, se šteje, da soglasja za udeleženca v postopku mediacije ni podal.

## II. TEMELJNA NAČELA MEDIACIJSKEGA POSTOPKA

#### 7.člen Načelo zaupnosti

Če ni drugače dogovorjeno, so mediator in udeleženci postopka dolžni varovati zaupnost podatkov, ki se nanašajo na mediacijski postopek ali so z njim v zvezi, razen v primeru,

če njihovo razkritje zahteva zakon.

Zaupnost se nanaša tudi na poravnavo, razen če gre za izpolnitev poravnave ali prisilno izvršbo na podlagi te poravnave.

Udeleženci postopka se zavežejo, da v morebitnem sodnem, arbitražnem ali drugem podobnem postopku ne bodo predložili kot dokaz, se sklicevali ali pričali o:

- dejstvu, da je bil drug udeleženec postopka pripravljen sodelovati v mediaciji,
- listinah, pripravljenih izključno za potrebe mediacije,
- mnenj ali ponudb drugega udeleženca postopka zaradi sklepanja poravnave,
- izjavah ali priznanjih, ki jih je med mediacijo podal drug udeleženec postopka,
- predlogih, ki jih je predstavil mediator in
- pripravljenosti drugega udeleženca postopka, da bi sprejel predlog rešitve, ki jo je predlagal mediator.

Mediator se zaveže, da v morebitnem sodnem, arbitražnem ali drugem podobnem postopku ne bo predložil kot dokaz, se skliceval ali pričal o:

- dejstvu, da je bil udeleženec postopka pripravljen sodelovati v mediaciji,
- listinah, pripravljenih izključno za potrebe mediacije,
- mnenj ali ponudb udeležencev postopka zaradi sklepanja poravnave,
- izjavah ali priznanjih, ki so jih med mediacijo podali udeleženci postopka,
- predlogih, ki jih je predstavil mediator in
- pripravljenosti udeleženca postopka, da bi sprejel predlog rešitve, ki jo je predlagal mediator.

Podatki iz tretjega in četrtega odstavka tega člena se v postopku pred arbitražo, sodiščem ali drugim državnim organom lahko razkrijejo ali uporabijo v dokazne namene samo pod pogoji in v obsegu, ki ga zahteva zakon, zlasti zaradi razlogov javnega reda ali kolikor je potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora, sicer pa takšni podatki predstavljajo nedopustno dejstvo in dokaz.

#### 8.člen

##### Načelo ustnosti

Mediacija poteka ustno, zato se zapisnika ne piše.

#### 9.člen

##### Načelo hitrosti in ekonomičnosti postopka

Postopek mediacije se opravi čim hitreje, brez zavlačevanja in s čim manjšimi stroški.

Udeležence postopka se vabi na sestanek ustno, s pomočjo elektronske pošte, telefona, faksa ali pisno.

Pri določitvi prostora in časa sestanka se upošteva zmožnosti in želje udeležencev postopka ter načelo hitrosti in ekonomičnosti postopka.

#### 10.člen

##### Sodelovanje udeležencev postopka z mediatorjem in razkrivanje dejstev

Udeleženci postopka so dolžni sodelovati v postopku mediacije v dobri veri. Udeleženci postopka so dolžni pošteno uporabljati pravice, ki jih imajo v postopku mediacije.

Udeleženci postopka so dolžni v postopku mediacije prisostvovati sestankom osebno ali po pooblaščenju.

Mediator se lahko srečuje z udeleženci postopka na skupnih sestankih ali opravi ločeni sestanki z vsakim udeležencem postopka posebej.

V primeru, da mediator izve od enega udeleženca postopka za dejstvo, ki se nanaša na spor, sme to prenesti drugemu udeležencu postopka, da se lahko o tem dejstvu izjavi.

Če je mediator izvedel za to dejstvo od enega udeleženca postopka pod pogojem, da ga ne prenese drugemu, ne sme razkriti tega dejstva drugemu udeležencu postopka.

#### 11.člen

##### Načelo dispozitivnosti

Za udeležence postopka je sodelovanje v postopku mediacije prostovoljno v vseh fazah postopka.

Mediator je dolžan posredovati v sporu toliko časa, dokler udeleženci postopka napredujejo v smeri sklenitve poravnave in dokler je postopek še hiter in teče brez zavlačevanja. V nasprotnem primeru pa lahko mediator brez obrazložitve postopek mediacije zaključi.

#### 12.člen

##### Načelo učinkovitosti

Ko mediator ugotovi, da so udeleženci postopka z vzajemnim popuščanjem pripravljeni končati spor oziroma odpraviti negotovost in določiti svoje pravice in obveznosti (pogodba o poravnavi), lahko pripravi osnutek možne poravnave in ga predloži udeležencem postopka.

Ko se udeleženci postopka dogovorijo o rešitvi spora ali negotovosti in so pripravljeni spor končati oziroma odpraviti negotovost in določiti pravice in obveznosti, se dogovorijo o rešitvi spora ali podpišejo pisno poravnavo. Udeleženci postopka se lahko sporazumejo,

da se poravnava sestavi v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa ali poravnave pred sodiščem.

#### 13.člen

Od podpisa sporazuma o mediaciji naprej in v času trajanja postopka mediacije se udeleženci postopka s podpisom sporazuma o mediaciji zavežejo, da ne bodo začeli postopka pred sodiščem ali arbitražo, razen če ocenijo, da morajo sprožiti tak postopek zaradi varovanja svojih pravic.

#### 14.člen

##### Zaključek postopka mediacije

Postopek mediacije se zaključi:

- a) s sklenitvijo poravnave,
- b) z izjavo mediatorja ali udeležencev postopka, da so nadaljnji napori v mediaciji nepotrebni, ker mediacija ni uspešna,
- c) na podlagi pisne izjave udeleženca postopka, da je mediacija zaključena in da umika soglasje.

#### 15.člen

##### Nasprotje interesov

Mediator ne sme biti zaposlen pri nobenem izmed udeležencev spora, ki se rešuje v postopku mediacije.

Mediator mora delovati neodvisno in nepristransko in si prizadevati za enako obravnavanje udeležencev postopka, upošteva vse okoliščine primera.

V primeru, da do poravnave ne pride, mediator ne sme v sporu sodelovati kot arbiter ali sodnik.

S podpisom izjave o zaupnosti se udeleženci postopka zavežejo, da mediatorja ne bodo predlagali kot pričo v sodnem postopku ali postopku arbitraže.

#### 16.člen

##### Stroški postopka mediacije

Stroški postopka mediacije obsegajo:

- a) stroške za plačilo dela mediatorju, v znesku, ki ga s sklepom določi svet združenja,
- b) potne stroške in druge materialne stroške mediatorja,
- c) stroške za administrativna dela v zvezi z mediacijo.

Kritje vseh stroškov mediacijskega postopka zagotovi SZZ iz namenskih sredstev predvidenih v finančnem načrtu SZZ.

Udeleženci postopka krijejo lastne stroške in stroške svojih pooblaščenec ali zakonitih zastopnikov, razen če se v pisni poravnavi ne dogovorijo drugače.

#### 17.člen

##### Udeleženci postopka in njihova sposobnost

Udeleženec postopka je lahko vsaka fizična oseba, oseba civilnega prava in pravna oseba. Mediator je dolžan paziti, da je udeleženec postopka poslovno popolnoma sposoben in lahko sam opravlja procesna dejanja.

Udeleženca postopka, ki nima procesne sposobnosti, zastopa zakoniti zastopnik.

Mladoletnik, ki ni pridobil popolne poslovne sposobnosti, je procesno sposoben v mejah, v katerih mu je priznana poslovna sposobnost ali pa ga zastopa oseba v skladu z zakonom o zakonski zvezi in družinskih razmerjih.

Udeleženci postopka smejo opravljati procesna dejanja osebno ali po pooblaščenču, ki predloži pooblastilo za postopek mediacije.

#### 18.člen

##### Jezik postopka

Mediacija poteka v slovenskem jeziku.

Udeleženci postopka in mediator se lahko dogovorijo o jeziku ali o jezikih, v katerih bo potekala mediacija. Če se udeleženci postopka ne sporazumejo, govorijo pa različne jezike, poteka mediacija v slovenskem jeziku.

Če eden izmed udeležencev postopka slovenskega jezika ne razume, mora zagotoviti ustno prevajanje na svoje stroške.

### III. ORGANIZACIJA MEDIACIJSKEGA CENTRA (MC)

#### 19.člen

##### Sestava mediacijskega centra (MC)

MC pri SZZ stalno sestavljata tajnik MC in administrator, ki sta zaposlena pri SZZ.

Pri MC deluje strokovni svet MC, ki ga sestavljajo: direktor SZZ, predstavnik

potrošnikov, ki ga imenuje Zveza potrošnikov Slovenije, predstavnik zavarovalnic, ki ga imenuje svet združenja, tajnik MC in neodvisni strokovnjak, ki ga imenuje Agencija za zavarovalni nadzor.

Strokovni svet je imenovan za dobo 5 let.

#### 20.člen

Strokovni svet MC odloča:

- o pritožbah zoper delo mediatorja,
- o predlogu za izločitev mediatorja in o drugih pripombah udeležencev postopka v zvezi s postopkom mediacije,
- zavzema stališča o temeljnih vprašanjih delovanja MC,
- oblikuje predloge morebitnih sprememb tega pravilnika,
- sprejema letno poročilo o delu MC in ga posreduje Zvezi potrošnikov Slovenije, svetu združenja in Agenciji za zavarovalni nadzor,
- svetu združenja predlaga sprejem finančnega načrta za kritje stroškov,
- Okrožnemu sodišču v Ljubljani predlaga razrešitev mediatorja,
- odloča v ostalih primerih, ko to utemeljuje narava in vsebina zadeve, ki se nanaša na nemoteno delovanje MC.

Pri odločanju upošteva kodeks etike mediatorjev pri Okrožnem sodišču v Ljubljani.

### IV. MEDIATORJI

#### 21.člen

##### Lista mediatorjev

Pri MC se vodi lista mediatorjev. Mediatorji pri MC so lahko osebe, ki so opravile ustrezno izobraževanje za mediatorje ter so pridobile potrdilo o strokovnem izobraževanju za mediatorje.

#### 22. člen

##### Imenovanje mediatorjev

Udeleženci postopka imenujejo mediatorja sporazumno izmed mediatorjev z liste mediatorjev, ki se vodi pri MC. Udeleženci postopka lahko za pomoč pri imenovanju mediatorjev zaprosijo tajnika MC in sicer tako, da :

- udeleženec postopka zaprosi, da tajnik MC priporoči primerne mediatorje,
- se udeleženci postopka sporazumejo, da tajnik MC imenuje mediatorja.

V primerih, ko se udeleženci postopka sporazumejo, da tajnik MC imenuje mediatorja,

ko udeleženci postopka niso imenovali mediatorja sporazumno, ko nobeden od udeležencev postopka ne predlaga mediatorja ter v primeru, ko udeleženec postopka v roku osem dni ne odgovori na poziv tajnika MC, da predlaga mediatorja, oziroma da poda svoje stališče glede s strani drugega udeleženca predlaganega mediatorja, mediatorja v zadevi imenuje tajnik MC:

- primarno po vrstnem redu na listi mediatorjev,
- izjemoma ga določi tajnik MC glede na vsebino primera.

Tajnik MC mora ukreniti vse potrebno glede na okoliščine spora, da se imenujejo neodvisni in nepristranski mediatorji.

Ko je mediator obveščen, da mu je bila dodeljena zadeva v obravnavo, mora določiti prvi sestanek v roku 30 dni od prejete obvestila.

#### 23.člen Somediacija

V primeru, ki zahteva posebna znanja, se lahko imenujeta dva mediatorja, ki v zadevi somediirata.

#### 24.člen Izločitev mediatorja

Udeleženci postopka lahko predlagajo, da se imenuje novi mediator, če so smiselno podani razlogi za izločitev sodnika po 70. členu zakona o pravdnem postopku. O predlogu odloči strokovni svet MC.

Mediator se lahko izloči iz istih razlogov in sporoči svojo odločitev tajniku MC. Mediator mora takoj razkriti tajniku MC katerega izmed razlogov za izločitev. Ta obveznost veže mediatorja ves čas postopka mediacije.

V primerih iz prvega in drugega odstavka tega člena se imenuje nov mediator ob upoštevanju 22. člena tega pravilnika.

### **V. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE**

#### 25.člen

Strokovne službe SZZ in strokovne službe zavarovalnic so dolžne dajati potrošnikom podatke in informacije o možnostih postopka mediacije.

Zavarovalnica mora v zavarovalnih pogojih objaviti informacijo o načinu reševanja

sporov v postopku mediacije.

## 26.člen

Ta pravilnik sprejema Svet združenja.

Pravilnik o delu mediacijskega centra in o postopku mediacij pri Slovenskem zavarovalnem združenju z dne 15.7.2003, s spremembami in dopolnitvami z dne 8.6.2004 ter spremembami in dopolnitvami z dne 16.12.2008 prične veljati dne 1.1.2009.

Spremenjeni pravilnik, ki prične veljati dne 1.1.2009, se uporablja za vse postopke mediacij glede katerih je bil vložen predlog za mediacijo po dnevu pričetka njegove veljave.

Ljubljana, dne 16.12.2008

predsednik Sveta združenja  
Drago Cotar

