

# KODEKS PRAVIL ZA IZVAJANJE MEDIACIJ V DOMAČIH IN ČEZMEJNIH POTROŠNIŠKIH SPORIH PRI MEDIACIJSKEM CENTRU SLOVENSKEGA ZAVAROVALNEGA ZDRUŽENJA

## I. SPLOŠNA DOLOČBA

### 1. člen Vsebina kodeksa

S tem kodeksom se določajo pravila za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru (v nadaljevanju MC) Slovenskega zavarovalnega združenja (v nadaljevanju SZZ), pogoji za mediatorje, način imenovanja mediatorjev v posameznih postopkih mediacije ter pravila v zvezi s preprečevanjem navzkrižja interesov.

Uporabljeni izrazi, zapisani v moški spolni slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za moške in ženske.

## II. PRAVILA ZA IZVAJANJE MEDIACIJ

### 2. člen Namen pravil

Pravila za izvajanje mediacij zavezujejo vse mediatorje, ki so vključeni na listo mediatorjev pri MC (v nadaljevanju lista mediatorjev).

Namen pravil za izvajanje mediacij je krepitev ugleda in integritete MC in mediatorjev, vključenih na listo mediatorjev, ter zagotavljanje etičnosti v ravnanju in obnašanju mediatorjev, vključenih na listo mediatorjev.

### 3. člen Splošna odgovornost

Mediatorji so v razmerju do udeležencev postopka dolžni ravnati pošteno in nepristransko, v dobri veri in skrbno. Svojih lastnih interesov ne smejo uveljavljati na račun interesov udeležencev postopka.

Mediatorji ne smejo izražati nobenih predsodkov v razmerju do udeležencev postopka, biti morajo razumno razpoložljivi, kadar to zahtevajo udeleženci postopka, in poskrbeti morajo za to, da so udeleženci postopka obveščeni o postopku mediacij, v katerega so vključeni.

Mediatorji so v razmerju do udeležencev postopka samostojno odškodninsko odgovorni za svoja dejanja ali opustitve v postopkih mediacije. SZZ ne nosi nobene odškodninske odgovornosti za katerokoli dejanje ali opustitev mediatorja v povezavi z izvajanjem postopka mediacije.

#### 4. člen Usposobljenost mediatorja

Mediator mora biti strokovno usposobljen in imeti mora znanja glede mediacij. Izpolnjevati mora pogoje glede izobrazbe in zahtevanih znanj, ki so določeni s tem kodeksom, svoje znanje pa mora ves čas izpopolnjevati.

Mediator se mora vsako leto udeležiti najmanj enega izobraževanja s področja mediacije o čemer mora seznaniti tajnika MC. Mediatorja, ki se v obdobju dveh koledarskih let ne udeleži niti enega izobraževanja s področja mediacije se lahko odstrani z liste mediatorjev.

Mediator odkloni mediacijo v zadevah, za katere ni ustrezno usposobljen. Udeležencem postopka mora na njihovo zahtevo razkriti informacije glede svojih strokovnih izkušenj in usposobljenosti.

Mediator brez praktičnih izkušenj glede izvajanja postopka mediacij mora pred samostojnim izvajanjem postopka mediacije opraviti vsaj tri opazovanja v postopkih mediacije ali so-mediacije.

#### 5. člen Nepriistranskost mediatorja in preprečevanje navzkrižja interesov

Mediator mora delovati nevtrarno, neodvisno in nepristransko, kar pomeni, da mora enakopravno obravnavati udeležence postopka. Mediator se mora izogibati začetka in nadaljnega sodelovanja v postopku, če meni, ali če zbuja vtis, da bi njegovo sodelovanje lahko predstavljalo navzkrižje interesov. Če obstajajo kakršne koli okoliščine, ki lahko ali za katere se zdi, da bi lahko vplivale na neodvisnost mediatorja ali povzročile navzkrižje interesov, mora mediator, preden prične z mediacijo ter ves čas trajanja postopka mediacije, takšne okoliščine razkriti udeležencem postopka. Takšne okoliščine vključujejo:

- vsako osebno ali poslovno razmerje z enim ali več udeležencem postopka,
- kakršen koli neposreden ali posreden finančni ali drugačen interes glede izida mediacije,
- mediator ali zaposleni v njegovem podjetju je za katerega od udeležencev postopka nastopal v kakršni koli drugi vlogi,
- mediator za SZZ opravlja kakšno drugo delo, ki ni povezano z mediacijo.

Ob obstoju okoliščin iz prejšnjega odstavka je nadaljnji potek postopka odvisen od udeležencev postopka. Udeleženci postopka lahko zahtevajo izločitev mediatorja ter skladno z 11. členom tega kodeksa imenujejo drugega mediatorja. Lahko pa mediator še naprej izvaja mediacijo ob izrecnem soglasju udeležencev postopka, ter če je prepričan, da bo mediacijo lahko izvedel povsem neodvisno in nevtrarno, ter da bo zagotovil popolno nepristranskost.

#### 6. člen Zaupnost delovanja mediatorja

Mediator mora ohranjati kot zaupno vse, kar izve med mediacijo ali v zvezi z njo, vključno z dejstvom, da bo mediacija potekala ali je potekala. Nobenih informacij oziroma dejstev, ki jih je eden izmed udeležencev postopka zaupal mediatorju na ločenem srečanju, ne sme posredovati drugemu udeležencu postopka, razen če ima dovoljenje udeleženca postopka, ki mu je posredoval te informacije ali dejstvo.

Mediator v morebitnem sodnem, arbitražnem ali drugem podobnem postopku ne sme predložiti kot dokaz, se sklicevati ali pričati o:

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

Ti podatki se v sodnem, arbitražnem ali drugem podobnem postopku lahko razkrijejo ali uporabijo v dokazne namene samo pod pogoji in v obsegu, ki ga zahteva zakon, ki ureja posamezen postopek (npr. Zakon o kazenskem postopku, Zakon o prekrških, Zakon o pravdnem postopku, Zakon o splošnem upravnem postopku, Zakon o arbitraži, Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah ipd.), zlasti zaradi razlogov javnega reda ali kolikor je potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev poravnave, sicer pa takšni podatki predstavljajo nedopustno dejstvo in dokaz.

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

#### 7. člen Nezdružljivost funkcije

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

#### 8. člen Vloga mediatorja pri vodenju in sooblikovanju postopka

Mediator mora zagotoviti, da udeleženci postopka razumejo značilnosti postopka mediacije ter vlogo mediatorja in udeležencev postopka.

Mediator mora poskrbeti, da so udeleženci postopka seznanjeni in da soglašajo z:

- namenom, postopkom in pogoji pod katerimi poteka mediacija,
- vlogo mediatorja in udeležencev postopka,
- dolžnostjo mediatorja in udeležencev postopka, da ne razkrijejo zaupnih podatkov.

Mediator mora zagotoviti, da imajo udeleženci postopka ustrezne možnosti za sodelovanje, postopek mora voditi na ustrezen način ob upoštevanju okoliščin zadeve, ter mora skrbeti, da se med mediacijo ohrani primerna raven medsebojnih odnosov, da se prepreči morebitna zloraba pravic v mediaciji, ter da se potrošniki ves čas zavedajo, da je sodelovanje v mediaciji in sklenitev morebitne poravnave popolnoma prostovoljno in odvisno od njih samih.

Mediator mora sprejeti vse potrebne ukrepe, da se doseže poravnava med udeleženci postopka na podlagi izrecnega in pisnega soglasja vseh udeležencev postopka, ter da vsi udeleženci razumejo posledice in pogoje sklenjene poravnave. Mediator mora na zahtevo udeležencev postopka in v okviru svoje pristojnosti udeležence postopka obvestiti o načinu oblikovanja in sklenitve poravnave in o možnostih, da bo poravnava postala izvršljiva.

### III. MEDIATORJI

#### 9. člen Lista mediatorjev

Pri MC se vodi lista mediatorjev.

Pogoje za vključitev mediatorjev na listo mediatorjev, pogoje za odstranitev mediatorjev z liste mediatorjev ter način določanja liste mediatorjev ureja Akt o ustanovitvi in organizaciji mediacijskega centra Slovenskega zavarovalnega združenja.

#### 10. člen Pogoji za mediatorje

Mediatorji so lahko osebe, ki imajo pravna znanja pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri, oziroma raven izobrazbe pravne smeri, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo, ustreza ravni izobrazbe najmanj druge stopnje, so opravile strokovno izobraževanje za mediatorje ter so pridobile potrdilo o strokovnem izobraževanju za mediatorje.

#### 11. člen Imenovanje mediatorjev v posameznih postopkih

Udeleženci postopka imenujejo mediatorja sporazumno izmed mediatorjev z liste mediatorjev. 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, ter ko nobeden od udeležencev postopka ne predlaga 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 primera, da se imenujejo neodvisni in nepristranski mediatorji, zlasti ne sme za posamezen primer določiti mediatorja, pri katerem obstajajo okoliščine iz 5. člena tega kodeksa, prav tako pa mora udeležence postopka vnaprej seznaniti, da po njegovem vedenju pri določenem mediatorju obstajajo okoliščine iz 5. člena tega kodeksa.

#### 12. člen Izločitev mediatorja in preprečevanje navzkrižja interesov

Udeleženci postopka lahko predlagajo, da se izloči mediator, ter da se imenuje novi mediator, če obstajajo okoliščine, ki bi lahko vplivale ali za katere bi se lahko štelo, da vplivajo na neodvisnost ali nepristranskost mediatorja ali povzročajo navzkrižje interesov.

Mediator mora tajniku MC kadarkoli tekom postopka nemudoma razkriti vse okoliščine, ki bi lahko vplivale ali za katere bi se lahko štelo, da vplivajo na njegovo neodvisnost ali nepristranskost ali povzročajo navzkrižje interesov pri katerem koli udeležencu postopka, ter predlagati svojo izločitev.

V primerih iz prvega in drugega odstavka tega člena se imenuje nov mediator skladno z določbo prejšnjega člena.

Tajnik MC mora ukreniti vse potrebno glede na okoliščine primera, da se imenujejo neodvisni in nepristranski mediatorji, zlasti ne sme za posamezen primer določiti mediatorja, pri katerem obstajajo okoliščine iz 5. člena tega kodeksa, prav tako pa mora udeležence postopka vnaprej seznaniti, da po njegovem vedenju pri določenem mediatorju obstajajo okoliščine iz 5. člena tega kodeksa.

#### **IV. KONČNE DOLOČBE**

##### 13. člen

Mediatorji, ki so vključeni na listo mediatorjev, so dolžni ravnati skladno z ustavo, obvezujočimi mednarodnimi pogodbami, zakoni (predvsem z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Zakonom o zavarovalništvu in Zakonom o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah) in podzakonskimi predpisi, Pravilnikom o postopku mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, tem kodeksom ter splošnimi pravili stroke in etike.

SZZ zagotovi, da mediatorji, ki so vključeni na listo mediatorjev, ravnajo skladno s prejšnjim odstavkom tega člena.

##### 14. člen

###### Objava

Ta kodeks se objavi na spletni strani SZZ ter v poslovnih prostorih SZZ.

##### 15. člen

###### Veljavnost kodeksa

Ta kodeks sprejema Svet SZZ.

Ta kodeks prične veljati in se prične uporabljati z dnem 1. 1. 2018. Z dnem, ko prične veljati ta kodeks, preneha veljati Kodeks pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja z dne 11. 8. 2016, ki se uporablja za dokončanje postopkov mediacij, glede katerih je bil vložen predlog do vključno 31. 12. 2017.

Ljubljana, dne 16. 11. 2017

predsednik Sveta SZZ  
Andrej Slapar