

## POROČILO O DELOVANJU MEDIACIJSKEGA CENTRA SZZ V ZVEZI S POSTOPKI MEDIACIJ V DOMAČIH IN ČEZMEJNIH POTROŠNIŠKIH SPORIH ZA LETO 2017

Slovensko zavarovalno združenje (v nadaljevanju SZZ) je skladno z določbo 30. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju ZIRPS) pripravilo ter na spletni strani objavilo poročilo o delovanju mediacijskega centra v zvezi s postopki mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih. 30. člen ZIRPS določa, da poročilo o delovanju vsebuje naslednje informacije:

- število vloženih pobud za začetek postopka IRPS in vrste pritožb, na katere so se nanašale;
- problemi, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med ponudniki in potrošniki, s predlogi mogočih ukrepov za njihovo odpravo;
- odstotni delež sporov, pobudo katerih je izvajalec IRPS zavrnil, in odstotni delež posameznih razlogov za zavrnitev na podlagi drugega odstavka 16. člena tega zakona;
- odstotni delež postopkov, ki so bili ustavljeni, in razlogi za ustavitev, če so znani;
- povprečen čas trajanja reševanja sporov;
- odstotni delež primerov, v katerih je ponudnik izpolnil odločitev izvajalca IRPS, če je znan;
- mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih sodeluje.

V letu 2017 je bilo na mediacijski center s strani potrošnikov vloženih 220 pobud za začetek postopka mediacije. Vse zadeve so se nanašale na domače potrošniške spore, čezmejnih potrošniških sporov ni bilo. Ker ZIRPS ne določa, kako opredeliti vrsto pritožb, na katere so se pobude nanašale, je SZZ pripravil poročilo skladno z Usklajeno metodologijo Evropske komisije za klasifikacijo pritožb in poizvedb potrošnikov ter poročanje o njih (dokument C(2010)3021). V primerih je šlo za zahteve iz naslova zavarovanja avtomobilske odgovornosti (42), drugih zavarovanj odgovornosti (55), avtomobilskih kasko zavarovanj (25), premoženjskih zavarovanj (37), nezgodnih zavarovanj (35), življenjskih zavarovanj (12), zdravstvenih zavarovanj (7), zavarovanja odpovedi potovanja (4), dva primera iz naslova kasko zavarovanja plovila, en primer pa se je nanašal na nezavarovano vozilo. V 139 primerih je bil razlog za pobudo odklonitev izplačila odškodnine oziroma zavarovalnine s strani zavarovalnice, v 64 primerih je bila razlog za pobudo prenizko ponujena odškodnina oziroma zavarovalnina s strani zavarovalnice, v treh primerih je šlo za regresni zahtevek, ki ga je zavarovalnica iz razlogov, določenih z Zakonom o obveznih zavarovanjih v prometu, naslovila na zavarovanca oziroma odgovorno osebo, v osmih primerih se je pobuda nanašala na odpoved oziroma prekinitev zavarovanja, v petih primerih je bil razlog zavajanje ob sklepanju zavarovanja, v enem primeru pa se potrošnik in zavarovalnica nista mogla uskladiti glede datuma izplačila mesečne rente.

Glede na zgoraj predstavljeno statistiko ugotavljamo, da se velika večina sporov nanaša na odklonitev izplačila odškodnine / zavarovalnine s strani zavarovalnice oziroma na prenizko ponujeno odškodnino / zavarovalnino s strani zavarovalnice. Zavarovalnice imajo tako pravico kot tudi dolžnost preučiti utemeljenost zahtevkov tako po temelju kot po višini. Mediator glede na značilnost postopkov mediacij v postopku tako ne more s prisilnimi ukrepi vplivati na odločitev zavarovalnice, ali zahtevek šteje za utemeljen ali neutemeljen, temveč lahko v postopku mediacije udeležencem pomaga doseči sporazum. Mediatorji so uspešnejši v primerih kadar je predmet spora višina ponujene odškodnine / zavarovalnine s strani zavarovalnice, kot v primerih kadar je predmet spora obstoj oziroma neobstoj temelja za izplačilo odškodnine / zavarovalnine. Seveda vloga mediatorjev ter postopka mediacij tudi v teh primerih ni zanemarljiva, mediatorji pa si bodo še naprej prizadevali k uspešnosti postopkov mediacij.

Tajnik mediacijskega centra je v šestih primerih (2,73 %) zavrnil pobudo za začetek postopka mediacije, ker niso bile izpolnjene predpostavke za začetek postopka mediacije, in sicer v dveh primerih, ker pobuda ni bila vložena v roku enega leta od izdaje končnega odgovora ponudnika v internem postopku za obravnavanje pritožb, v dveh primerih, ker ni šlo za zadevo iz pristojnosti mediacijskega centra, v

enem primeru, ker je bila pobuda neresna, in v enem primeru, ker je bilo očitno, da potrošnik s pobudo ne bo uspel.

V 51 primerih (23,18 %) se je štelo, da je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka mediacije saj na poziv mediacijskega centra potrošnik ni ustrezno dopolnil pobude za začetek postopka mediacije. V treh primerih (1,36 %) je potrošnik tekom postopka umaknil soglasje za udeleženca v postopku mediacije.

Postopki mediacije se opravijo čim hitreje, brez zavlačevanja in s čim manjšimi stroški. Povprečen čas trajanja postopkov je dva meseca od vložitve popolne pobude za začetek postopka mediacije s strani potrošnika.

Mediacija je oblika alternativnega reševanja sporov s pomočjo tretje neodvisne strokovne osebe kot posameznika, 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. V vseh postopkih mediacij, v katerih je bila sklenjena med udeleženci postopka poravnava, je zavarovalnica svojo obveznost na podlagi sklenjene poravnave izpolnila.

Mediacijski center je bil v začetku leta 2017 vključen v mrežo FIN-NET, izkušenj z delovanjem mreže še nimamo, saj so se vse zadeve nanašala na domače potrošniške spore.

Mediacijski center je v letu 2017 organiziral srečanje mediatorjev mediacijskega centra, na katerem so mediatorji razpravljali o pravnih podlagah za mediacijo v potrošniških sporih, o tehnikah mediiranja, ko gre za pravna vprašanja, ter o težavah, s katerimi se srečujejo mediatorji. Kot partner smo sodelovali tudi z Družbo za mediacijo in reševanje sporov v okviru Skupnosti privatnih zavodov pri organizaciji 7. Dnevo mediacij.

V Ljubljani, dne 28. 3. 2018