

PRAVILNIK O POSTOPKU MEDIACIJ V DOMAČIH IN ČEZMEJNIH POTROŠNIŠKIH SPORIH PRI MEDIACIJSKEM CENTRU SLOVENSKEGA ZAVAROVALNEGA ZDRUŽENJA

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen Vsebina pravilnika

S tem pravilnikom se ureja postopek, po katerem potekajo mediacije v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru (v nadaljevanju MC) Slovenskega zavarovalnega združenja (v nadaljevanju SZZ).

2. člen Pomen posameznih izrazov

Posamezni izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo pomen:

1. **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.
2. **Mediator** je posrednik, ki je tretja neodvisna 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 in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti. Za namene zavarovalništva se za potrošnika po tem pravilniku šteje tudi oškodovanec, če je fizična oseba.
4. **Udeleženci postopka** so potrošniki in ponudniki.
5. **Ponudniki** so članice SZZ ter drugi ponudniki zavarovalnih storitev, ki so priznali MC kot pristojen za reševanje sporov ter so podpisali pristopno izjavo.
6. **Domači potrošniški spor** je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima ob naročilu blaga ali storitev potrošnik prebivališče, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji.
7. **Čezmejni potrošniški spor** je spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom, kadar ima potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebivališče v državi članici Evropske unije, ponudnik pa sedež v Republiki Sloveniji.

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

3. člen Pristojnost

Mediacije po tem pravilniku so možne v domačih in čezmejnih potrošniških sporih med udeleženci postopka iz zavarovalnih in odškodninskih razmerjih na podlagi zavarovalnih pogodb (pogodbenih razmerjih).

4. člen
Udeleženci postopka in njihova sposobnost

Udeleženci postopka morajo biti poslovno popolnoma sposobni ter morajo biti sposobni sami opravljati 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, ki ureja družinska razmerja.

Udeleženci postopka smejo opravljati procesna dejanja osebno, ob pomoči tretje osebe ali po pooblaščenju, ki predloži pooblastilo za postopek mediacije.

II. MEDIACIJSKI POSTOPEK

5. člen
Vrsta postopka

Mediacijski postopek pri MC je posredovalni postopek, ki se rešuje s pomočjo posamezne tretje neodvisne strokovne osebe, ki ne more izdati zavezujoče odločbe.

6. člen
Pobuda za začetek postopka

Potrošnik vloži pri MC pobudo za začetek postopka mediacije (v nadaljevanju pobuda). Pobuda mora vsebovati:

- osebno ime, naslov prebivališča ter elektronski naslov potrošnika,
- podatke o ponudniku,
- dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvamiponudnika,
- dokaze, na katere se opira pobuda, če obstajajo,
- izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov, ter da o zadevi še ni bilo odločeno v drugem upravnem ali sodnem postopku ali postopku pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov,
- končni odgovor ponudnika v internem pritožbenem postopku za obravnavanje pritožb oziroma dokazilo, da je od vložene pritožbe pri ponudniku v okviru internega postopka za obravnavanje pritožb preteklo trideset dni,
- predlog mediatorja z liste mediatorjev oziroma izjavo, da mediatorja lahko imenuje tajnik MC.

Pobudi mora biti priloženo potrdilo o plačilu pristojbine v višini 20,00 EUR (dvajset evrov).

Potrošnik lahko vloži pobudo preko navadne ali elektronske pošte ali preko spletne strani SZZ.

Procesna predpostavka za začetek postopka mediacije je predhodno uveljavljanje pritožbe pri ponudniku v okviru internega postopka za obravnavanje pritožb.

Skrajni rok za vložitev pobude je eno leto od izdaje končnega odgovora ponudnika v internem postopku za obravnavanje pritožb.

7. člen Začetek postopka mediacije

Če je pobuda vložena preko spletne strani SZZ, se šteje, da je postopek mediacije začet z dnem, ko SZZ potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico.

Če je pobuda vložena preko navadne pošte, se šteje, da je postopek začet z dnem, ko SZZ prejme poštno pošiljko, v primeru priporočene poštne pošiljke pa z dnem, ko je pošiljka oddana na pošto.

Če je pobuda vložena preko elektronskega naslova SZZ, ki je naveden na spletni strani SZZ, se šteje, da je postopek začet z dnem, ko SZZ potrdi prejem pobude s samodejno elektronsko povratnico.

8. člen Postopek po prejemu pobude

Po prejemu pobude tajnik MC preveri, ali pobuda vsebuje vse sestavine določene v 6. členu tega pravilnika in potrošnika po potrebi pozove k dopolnitvi pobude v roku štirinajst dni od prejema poziva ter ga opozori na posledice neustrezne dopolnitve pobude.

Če potrošnik kljub pozivu ustrezno ne dopolni pobude, se šteje, da je pobudo umaknil. V tem primeru tajnik MC potrošnika obvesti o neustrezni dopolnitvi pobude ter o tem, da se šteje, da je pobudo umaknil.

9. člen Razlogi za zavrnitev pobude

Tajnik MC zavrne pobudo, če:

- ne gre za zadevo iz pristojnosti MC,
- o zadevi že teče upravni ali sodni postopek ali postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov ali če je bilo o zadevi že odločeno v drugem upravnem ali sodnem postopku ali postopku pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov,
- potrošnik predhodno ni uveljavil pritožbe pri ponudniku v okviru internega postopka za obravnavanje pritožb,
- pobuda ni bila vložena najkasneje v roku enega leta od izdaje končnega odgovora ponudnika v internem postopku za obravnavanje pritožb,
- je očitno, da potrošnik s pobudo ne bo uspel,
- je pobuda neresna ali pomeni očitno zlorabo postopka,
- vrednost spora ne dosega vrednosti 30,00 EUR (trideset evrov)
- je pobuda preveč kompleksna in zahtevna za reševanje pri MC, kar bi lahko ogrozilo učinkovito delovanje MC.

V primeru zavrnitve pobude tajnik MC udeležencem postopka v roku treh tednov po prejemu pobude pošlje pisno obrazložitev o zavrnitvi pobude.

10. člen Vročitev pobude ponudniku

Tajnik MC v roku osem dni od prejema popolne pobude obvesti ponudnika o vloženi pobudi ter ga pozove, da se v roku osem dni od prejema poziva izreče o navedbah v pobudi in predlaganih dokazih. Skupaj s pozivom ponudniku posreduje pobudo ter dokaze, na katere se opira pobuda.

Tajnik MC v roku osem dni od prejema odgovora ponudnika obvesti udeležence postopka o nadaljnjem poteku postopka in predvideni časovnici. Skupaj z obvestilom tajnik MC potrošniku posreduje tudi odgovor ponudnika ter predloge dokazov, ki jih je predložil ponudnik.

11. člen Izmenjava informacij

Izmenjava informacij med udeleženci postopka poteka po navadni ali elektronski pošti v skladu z izbiro udeležencev postopka ter ob upoštevanju določb zakonodaje, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

12. člen Vabilo na sestanek mediacije

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. Sestanki mediacij praviloma potekajo v prostorih SZZ, izjemoma ter skladno z dogovorom med udeleženci postopka in mediatorjem tudi na drugih lokacijah.

Prvi sestanek mediacije se določi ne prej kot v roku osem dni in najkasneje v roku trideset dni od dneva, ko tajnik MC obvesti oba udeleženca postopka o nadaljnjem poteku postopka in predvideni časovnici.

Na prvem sestanku mediacije mediator seznanja udeležence postopka z namenom, značilnostmi, postopkom in pogoji pod katerimi poteka mediacija, z vlogo mediatorja in udeležencev postopka ter z dolžnostjo mediatorja in udeležencev postopka, da ne razkrijejo zaupnih podatkov.

13. člen Zaključek postopka mediacije

Postopek mediacije se zaključuje:

- ko je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka,
- z dnem sklenitve poravnave,
- ko je potrošnik seznanjen z izjavo mediatorja, da so nadaljnji naporji v mediaciji nepotrebni, ker mediacija ni uspešna.

Tajnik MC obvesti udeležence postopka o zaključku postopka mediacije.

14. člen Poravnava

Ko se udeleženci postopka dogovorijo o rešitvi spora in so pripravljeni spor končati se dogovorijo o rešitvi spora in podpišejo pisno poravnavo. Udeleženci postopka morajo imeti pred podpisom poravnave razumen rok za razmislek. Udeleženci postopka se lahko sporazumejo, da se poravnava sestavi v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa ali poravnave pred sodiščem.

Pred sklenitvijo pisne poravnave mediator seznanja udeležence postopka s pravnimi posledicami sklenitve poravnave.

15. člen Jezik postopka

Postopek mediacije v domačih potrošniških sporih poteka v slovenskem jeziku, postopek mediacije v čezmejnih potrošniških sporih poteka v angleškem jeziku.

16. člen Stroški postopka mediacije

Stroški postopka mediacije obsegajo:

- nagrado mediatorju,
- administrativne stroške,
- stroške izvedbe dokazov.

Kritje administrativnih stroškov zagotavlja SZZ iz pavšalnih prispevkov ponudnikov.

Strošek nagrade mediatorju krijejo ponudniki.

Ponudnik nosi stroške svojega pooblaščenca ter stroške izvedbe dokazov.

Potrošnik nosi stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe, če jo ima, ter stroške izvedenskega mnenja, ki ga zahteva, čeprav mediator oceni, da je mogoče spor rešiti tudi brez njega. Potrošnik plača pristojbino v višini 20,00 EUR (dvajset evrov).

17. člen Učinek postopka na zastaralne in prekluzivne roke

Glede učinka postopka mediacije na zastaralne in prekluzivne roke se uporabljajo določbe zakona, ki ureja mediacijo v civilnih in gospodarskih zadevah.

III. TEMELJNA NAČELA POSTOPKA MEDIACIJ

18. člen Načelo zaupnosti

Mediator, udeleženci postopka, tajnik MC in administrator so dolžni varovati zaupnost podatkov, ki se nanašajo na mediacijski postopek ali so z njim v zvezi. 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,
- mnenjih ali ponudbah drugega udeleženca postopka zaradi sklepanja poravnave,
- izjavah ali priznanjih, ki jih je med mediacijo podal drug udeleženec postopka,
- predlogih, ki jih je predstavil mediator,
- 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,
- 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.

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, ki ureja posamezen postopek (npr. Zakon o kazenskem postopku, Zakon o prekrških, Zakon o pravnem 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.

19. člen Načelo ustnosti

Postopek mediacije poteka ustno, zato se zapisnika ne piše.

20. člen Načelo hitrosti in ekonomičnosti postopka

Postopek mediacije se opravi čim hitreje, traja običajno največ do treh sestankov, brez zavlačevanja in s čim manjšimi stroški.

21. 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 zakonitemu zastopniku ali pooblaščenču.

Mediator se lahko srečuje z udeleženci postopka na skupnih sestankih ali opravi ločeni sestanek 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.

22. člen

Načelo prostovoljnosti za potrošnika in obveznosti sodelovanja za ponudnika

Za potrošnika je sodelovanje v postopku mediacije prostovoljno v vseh fazah postopka. Potrošnik se lahko kadarkoli umakne iz postopka mediacije. Potrošnik se pred nastankom spora z določitvijo, da bo vložil pobudo, ne more odpovedati pravici do upravnega ali sodnega varstva. Za ponudnika je sodelovanje v postopku mediacije obvezno.

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 lahko mediator brez obrazložitve postopek mediacije zaključi.

23. člen

Načelo učinkovitosti

Ko mediator ugotovi, da so udeleženci postopka z vzajemnim popuščanjem pripravljeni končati spor in določiti svoje pravice in obveznosti, lahko pripravi osnutek možne poravnave in ga predoči udeležencem postopka.

24. člen

Načelo enakopravnosti udeležencev v postopku

Udeleženci v postopku mediacije morajo imeti enako možnost sodelovanja v postopku, sooblikovati postopek, možnost da prosto izjavijo svojo voljo, ponudbo in zlasti svobodno sklenejo poravnavo.

25. člen
Načelo zakonitosti

Postopki mediacije potekajo 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, tem pravilnikom ter Kodeksom pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja. Glede vseh vprašanj, ki niso urejena v tem pravilniku ali Kodeksu pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja se neposredno uporabljajo določbe Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov in Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah. Potrošnik s sodelovanjem v postopku mediacije v domačem potrošniškem sporu ne sme biti prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov. Potrošnik s sodelovanjem v postopku mediacije v čezmejnem potrošniškem sporu ne sme biti prikrajšan za varstvo, ki mu ga zagotavljajo določbe prisilnih predpisov varstva potrošnikov v državi, v kateri je imel prebivališče ob sklenitvi pogodbe.

26. člen
Načelo neodvisnosti in nepristranskosti

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

V. KONČNE DOLOČBE

27. člen
Informiranje

SZZ zagotovi, da so informacije o obstoju MC, obliki organiziranosti, financiranju, pristojnostih in glavnih značilnostih postopka mediacije dostopne čim širšemu krogu potrošnikov.

SZZ je dolžan v jasnem in razumljivem jeziku na svoji spletni strani in v poslovnih prostorih ter na zahtevo tudi na trajnem nosilcu podatkov objaviti vse informacije iz prvega odstavka 29. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Poleg informacij iz prejšnjega stavka je SZZ dolžan na spletni strani in v poslovnih prostorih objaviti tudi ta pravilnik, Kodeks pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja in Akt o ustanovitvi in organizaciji mediacijskega centra Slovenskega zavarovalnega združenja.

28. člen
Informiranje

Članice SZZ ter drugi ponudniki zavarovalnih storitev, ki so priznali MC kot pristojen za reševanje sporov ter so podpisali pristopno izjavo, na svoji spletni strani in v splošnih pogojih poslovanja jasno, enostavno in razumljivo navedejo informacije o MC. Članice SZZ ter drugi ponudniki zavarovalnih storitev, ki so priznali MC kot pristojen za reševanje sporov ter so podpisali

pristopno izjavo, objavijo vsaj firmo, elektronski naslov in telefonsko številko MC. Informacije o MC navedejo tudi v končnem odgovoru v okviru internega postopka za obravnavanje pritožb.

29. člen
Veljavnost pravilnika

Ta pravilnik sprejema Svet SZZ.

Pravilnik z dne 10. 2. 2016, s spremembami in dopolnitvami z dne 15. 6. 2016 in dne 11. 8. 2016 prične veljati z dnem, ko SZZ prejme odločbo o vpisu v register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov, in se uporablja za vse postopke mediacij glede katerih je bila vložena pobuda po dnevu pričetka njegove veljave.

S pričetkom veljave tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o delu mediacijskega centra in o postopku mediacij pri SZZ z dne 15. 7. 2003, s spremembami in dopolnitvami z dne 8. 6. 2004 in 16. 12. 2008, ki se uporablja za dokončanje postopkov mediacij glede katerih je bil vložen predlog za mediacijo pred dnem prenehanja njegove veljavnosti.

Ljubljana, dne 11. 8. 2016

predsednik Sveta SZZ
Andrej Slapar