

## POROČILO O DELOVANJU MEDIACIJSKEGA CENTRA SZZ V ZVEZI S POSTOPKI MEDIACIJ V DOMAČIH IN ČEZMEJNIH POTROŠNIŠKIH SPORIH ZA LETO 2016

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 vloženi 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.

Delovanje mediacijskega centra ter izvajanje postopkov mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih je bilo v letu 2016 usklajeno z zahtevami Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, SZZ pa je bil konec avgusta 2016 vpisan v register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki ga vodi Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo. Z navedenim vpisom postopki mediacij v potrošniških sporih potekajo po drugačnih pravilih in postopku, kot so potekali prej. Najpomembnejša razlika je, da je v potrošniških sporih po novih pravilih sodelovanje zavarovalnice v postopku mediacije obvezno. Delovanje novega Mediacijskega centra v zvezi s postopki mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih je spremenjeno tudi v finančnem smislu, saj se le-ta ne pokriva več iz sredstev SZZ (iz članarine), temveč iz posebne pristojbine, ki jo poravna vsaka članica, ki pristopi k Mediacijskemu centru, delno pa pri stroških participira tudi potrošnik, ki plača 20,00 EUR pristojbine na postopek. Stroške mediatorjev po novem krijejo zavarovalnice v sporu. Nova mediacija ima tudi nadzorni organ - strokovni svet mediacijskega centra, ki ga sestavljajo trije člani, in sicer predstavniki zavarovalnic, nadzornika in potrošniških organizacij, ter katerega naloga je tudi sprejem poročila o delovanju Mediacijskega centra. Do konca leta 2016 je k Mediacijskemu centru pristopilo 15 članic SZZ.

Od vpisa v register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov (konec avgusta 2016) do decembra 2016 je bilo na mediacijski center s strani potrošnikov vloženi 63 pobud za začetek postopka mediacije. Vse zadeve so se nanašala 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 zahtevke iz naslova zavarovanja avtomobilske odgovornosti (11), drugih zavarovanj odgovornosti (17), avtomobilskih kasko zavarovanj (4), premoženjskih zavarovanj (12), nezgodnih zavarovanj (12), življenjskih zavarovanj (3), kasko zavarovanje plovila (3) ter en primer iz naslova zavarovanja živali. V 42 primerih je bil razlog za pobudo odklonitev plačila odškodnine oziroma zavarovalnine s strani zavarovalnice (v dveh primerih je potrošnik poleg navedenega zatrjeval tudi sporno ravnanje zavarovalnice ob obravnavanju zahtevka), v 15 primerih je bil 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 dveh primerih se je pobuda nanašala na odpoved naložbenega življenjskega zavarovanja, v enem primeru pa je bil razlog zavajanje ob sklepanju zavarovanja.

Glede na zgoraj predstavljeno statistiko ugotavljamo, da se velika večina sporov nanaša na odklonitev plačila 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 samo v dveh primerih (3,17 %) zavrnil pobudo za začetek postopka mediacije, ker niso bile izpolnjene predpostavke za začetek postopka mediacije, in sicer v enem primeru iz razloga, ker je o predmetni zadevi že potekal postopek pri drugem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov, v enem primeru pa iz razloga, ker pobuda ni bila vložena v roku enega leta od izdaje končnega odgovora ponudnika v internem postopku za obravnavanje pritožb.

V petnajstih primerih (23,81 %) 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 (4,76 %) 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.

Ker je vpis Mediacijskega centra v mrežo FIN-NET vezan na vpis v register izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov ter na določene predhodne aktivnosti pristojnega ministrstva ter Evropske komisije mediacijskega centra v letu 2016 še nismo uspeli vključiti v mrežo FIN-NET.

V Ljubljani, dne 31. 3. 2017