

POROČILO O DELOVANJU MEDIACIJSKEGA CENTRA SZZ V ZVEZI S POSTOPKI MEDIACIJ V DOMAČIH IN ČEZMEJNIH POTROŠNIŠKIH SPORIH ZA LETO 2018

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 2018 je bilo na mediacijski center s strani potrošnikov vloženih 247 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 (47), drugih zavarovanj odgovornosti (71), nezgodnih zavarovanj (50), premoženjskih zavarovanj (34), avtomobilskih kasko zavarovanj (25), zdravstvenih zavarovanj (10), življenjskih zavarovanj (6), zavarovanja odpovedi potovanja (3) ter en primer iz zavarovanja avtomobilske asistencije. V petih primerih se je pobuda nanašala na odpoved oziroma prekinitev zavarovanja, v petih primerih je bil razlog za pobudo nestrinjanje glede višine zavarovalne premije, v dveh primerih je bil razlog za pobudo neizpolnjevanje po-pogodbenih obveznosti s strani zavarovalnice, v enem primeru pa je bil razlog za pobudo zavajanje ob sklepanju zavarovanja, v vseh ostalih primerih je bil razlog za pobudo odklonitev izplačila odškodnine oziroma zavarovalnine s strani zavarovalnice oziroma prenizko ponujena odškodnina oziroma zavarovalnina s strani zavarovalnice.

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.

V 48 primerih se je štelo, da je potrošnik umaknil pobudo za začetek postopka mediacije saj na poziv mediacijskega centra SZZ potrošnik ni ustrezno dopolnil pobudo za začetek postopka mediacije. V 9 primerih je mediacijski center SZZ zavrnil pobudo za začetek postopka mediacije, ker niso bile izpolnjene predpostavke za začetek postopka mediacije, v 10 primerih je potrošnik tekom postopka umaknil soglasje za udeleženca v postopku. Od preostalih primerov se jih je 52 zaključilo s poravnavo, v 120

primerih dogovor med udeleženci postopka ni bil mogoč, 8 primerov pa je ob pripravi tega poročila še v postopku.

Tajnik mediacijskega centra je zavrnil pobudo za začetek postopka mediacije, ker niso bile izpolnjene predpostavke za začetek postopka mediacije, in sicer v štirih 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 dveh primerih, ker potrošnik ni predhodno uveljavil pritožbe pri zavarovalnici v okviru internega postopka za obravnavanje pritožb ter v enem primeru, ker je bilo o zadevi že pravnomočno odločeno v sodnem postopku.

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.

SZZ je član Evropske mreže izvajalcev izvensodnega reševanja sporov na področju finančnih storitev, imenovani FIN-NET. SZZ je v letu 2018 organiziral tudi srečanje mediatorjev mediacijskega centra SZZ, na katerem so bili mediatorji seznanjeni o novostih na področju obdelave osebnih podatkov na podlagi Uredbe o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov.

V Ljubljani, dne 1. 3. 2019

Pripravila: Tanja Kolander, tajnik MC