

POROČILO O
DELOVANJU
MEDIACIJSKEGA
CENTRA SLOVENSKEGA
ZAVAROVALNEGA
ZDRUŽENJA, GIZ V ZVEZI
S POSTOPKI MEDIACIJ V
DOMAČIH IN
ČEZMEJNIH SPORIH ZA
LETO 2023

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 2023 je bilo na mediacijski center s strani potrošnikov vloženih 237 pobud za začetek postopka mediacije. 234 zadev so je nanašala na domače potrošniške spore, tri pa na čezmejni potrošniški spor, in sicer dva v zvezi z zdravstvenim zavarovanjem ter en bančni spor, ki ni v pristojnosti MC SZZ. 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 (31), drugih zavarovanj odgovornosti (40), nezgodnih zavarovanj (31), premoženjskih zavarovanj (34), avtomobilskih kasko zavarovanj (57), zdravstvenih zavarovanj (14), življenjskih zavarovanj (11), naložbenega zavarovanja (2), pokojninskega zavarovanja (2), turističnega zavarovanja (14) in en bančni spor, ki ni v pristojnosti MC SZZ.

V štirih primerih se je pobuda nanašala na odpoved oziroma prekinitev zavarovanja, v petih primerih je bil razlog za pobudo uveljavljanje regresnega zahtevka s strani zavarovalnice, v treh primerih je bil razlog za pobudo zavajanje ob sklepanju zavarovanja, v enem primeru pa neprimerna komunikacija zavarovalnice z zavarovancem. 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 20-ih primerih 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 dvanajstih primerih je MC SZZ zavrnil pobudo za začetek postopka mediacije, ker niso bile izpolnjene predpostavke za začetek postopka mediacije, v sedmih primerih je potrošnik tekom postopka umaknil soglasje za udeleženca v postopku mediacije. Od preostalih primerov se jih je (skupaj z odprtimi primeri iz leta 2022) 70 zaključilo s poravnavo, v 123 primerih dogovor med udeleženci postopka ni bil mogoč, 39 primerov pa je ob pripravi tega poročila še v postopku.

Postopki mediacije se opravijo čim hitreje, brez zavlačevanja in s čim manjšimi stroški. Povprečen čas trajanja postopkov je tri mesece 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.

V letu 2023 je bila še vedno približno polovica mediacijskih srečanj izvedenih preko videokonference, predvsem z namenom zmanjševanja stroškov potrošnikov, ki so oddaljeni od Ljubljane.

Ker je SZZ član Evropske mreže izvajalcev izvensodnega reševanja sporov na področju finančnih storitev, imenovani FIN-NET, smo poročilo o mediacijah v potrošniških sporih pripravili in posredovali tudi mreži FIN-NET, prav tako pa se je predstavnik SZZ udeležil rednega letnega sestanka mreže FIN-NET.

SZZ je v letu 2023 organiziral tudi redno vsakoletno srečanje mediatorjev mediacijskega centra SZZ z naslovom Z vrlinami do večjega zadovoljstva v življenju in pri delu.