

Výročná správa Útvaru poisťovacieho ombudsmana Slovenskej asociácie poisťovní ako subjektu ARS za rok 2017 (od 04. 04. 2017 do 31. 12. 2017)

Slovenská asociácia poisťovní (ďalej len „SLASPO“ alebo „Asociácia“) bola dňa 4. apríla 2017 zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky¹. Počnúc týmto dňom SLASPO, okrem vykonávania iných činností, vystupuje aj ako subjekt alternatívneho riešenia sporov vznikajúcich z poistných zmlúv medzi klientmi a poisťovňou. Postupom podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov² (ďalej len „zákon o ARS“) je Asociácia oprávnená riešiť spory medzi spotrebiteľmi a jej členskými poisťovňami. Na tento účel Asociácia zriadila Útvar poisťovacieho ombudsmana³ (ďalej len „Ombudsman“), ktorého poverené fyzické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva sú oprávnené viesť alternatívne riešenie sporu (ďalej len „ARS“). Cieľom činnosti Útvaru poisťovacieho ombudsmana je zmierlivé vyriešenie sporov vznikajúcich z poistných vzťahov medzi spotrebiteľmi a členskými poisťovňami SLASPO vo forme dohody, ktorá bude prospešná pre obe strany sporu.

Ustanovenie § 10 ods. 3 zákona o ARS ukladá subjektu alternatívneho riešenia sporov povinnosť zverejniť na svojom webovom sídle výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok. V nasledujúcom texte uvádzame informácie o našej činnosti za rok 2017 od dátumu registrácie SLASPO ako subjektu alternatívneho riešenia sporov.

1. Počet riešených sporov a najčastejšie nároky, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú

Útvar poisťovacieho ombudsmana prijal od 4. apríla 2017 do 31. decembra 2017 celkovo 132 podnetov. Z tohto počtu **75 podaní malo formálne náležitosti návrhu na začatie riešenia alternatívneho riešenia sporu**. Zvyšné podnety v počte 57 predstavovali rôzne druhy otázok či už spotrebiteľov alebo iných subjektov, sťažnosti na prieťahy v komunikácii poisťovne, resp. žiadosti súvisiace s uplatňovaním náhrady škôd z povinného zmluvného poistenia zodpovednosti za škody spôsobené prevádzkou motorového vozidla (ďalej len „PZP“). Okrem písomných podnetov doručených poštou, resp. e-mailom sme vybavili množstvo telefonátov, ako aj osobných konzultácií.

Nároky spotrebiteľov, ktorých sa prostredníctvom podania návrhu na alternatívne riešenie sporov domáhali, predstavujú najčastejšie:

- **nárok na poistné plnenie,**
- **nárok na doplatok poistného plnenia,**
- **nárok na náhradu škody,**
- **vrátenie poplatkov súvisiacich s uzatvorenou poistnou zmluvou.**

Okrem vyššie vymenovaných nárokov sa spotrebiteľia domáhali aj akceptovania podanej výpovede poistenia, alebo naopak určenia, že poistný vzťah trvá, resp. vznikol. Osobitnú skupinu riešených sporov predstavujú žiadosti spotrebiteľov o prehodnotenie, resp. odpustenie nárokov poisťovne na

¹ <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>

² zákon č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov transponoval smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

³ <http://www.poistovaciombudsman.sk/>

vrátenie vyplateného poistného plnenia z PZP pri porušení zákonných povinností zo strany poisteného (tzv. postih).

2. Najčastejšie skutočnosti, ktoré vedú k sporom

Vzhľadom na variabilitu poistných produktov, celkový koncept poistenia a rôznorodosť skutočností, ktoré zakladajú nároky na poistné plnenia, boli aj skutočnosti vedúce k sporom veľmi rozmanité. Za najviac opakujúce sa možno označiť:

- **spornosť výšky poistného plnenia,**
- **spornosť, či je škodová udalosť krytá dojednaným poistením,**
- **spornosť vo výklade výluk z poistenia, resp. iných ustanovení poistnej zmluvy,**
- **spornosť, či sa škodová udalosť stala deklarovateľným spôsobom,**
- **spornosť o okamihu zániku poistenia.**

Uvedený výpočet skutočností, ktoré vedú k sporu, predstavuje iba zovšeobecnenie dôvodov, pre ktoré spory medzi spotrebiteľom a poisťovňou vznikajú. Napríklad, spornosť ohľadne výšky poistného plnenia môže prameniť z viacerých dôvodov. Tými môžu byť chyba v matematickom výpočte poistného plnenia, neuznanie niektorej položky nákladov na opravu škôd, ktoré sú predmetom poistného plnenia, využitie oprávnenia poisťovne znížiť poistné plnenie, posúdenie dĺžky nevyhnutnej liečby choroby alebo úrazu pre účely poistenia dennej dávky nevyhnutného liečenia a pod.

3. Podiel, v akom subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietol riešiť spor a z akého dôvodu

Vo veci prijatého a úplného návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu môže v súlade so zákonom o ARS dôjsť k začatiu alternatívneho riešenia sporu alebo k odmietnutiu tohto návrhu zo zákonných dôvodov. Fakultatívne bolo v sledovanom období odmietnutých 12 % z celkovo prijatých návrhov na riešenie ARS. Dôvodom fakultatívneho odmietnutia bola vždy skutočnosť, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia, čo predstavuje najmä potrebu znaleckého dokazovania, na ktoré Ombudsman nemá personálne ani technické zabezpečenie. Obligatórne bolo v súlade so zákonom o ARS odmietnutých 30 % návrhov na ARS, a to najmä z dôvodu, že návrh nepodal spotrebiteľ, návrh smeroval voči poisťovni, ktorá nie je členom SLASPO alebo z dôvodu, že spotrebiteľ nedoplnil neúplný návrh ani na základe výzvy. Bez ohľadu na dôvod, pre ktorý bol návrh odmietnutý, Ombudsman v každom jednom prípade poskytol sťažovateľovi podrobné vysvetlenie týkajúce sa odmietnutia jeho návrhu.

4. Podiel, v akom boli alternatívne riešenia sporov ukončené pred dosiahnutím výsledku a z akého dôvodu

Ukončených konaní ku dňu vydania tejto správy bolo 63. Ombudsman **ani jeden z prípadov neukončil z dôvodov podľa § 20 ods. 1 písm. d) až f) zákona o ARS**, teda z dôvodu úmrtia strany sporu, ktorá je fyzickou osobou, z dôvodu zániku strany sporu, ktorá je právnickou osobou, bez právneho nástupcu, resp. z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej osoby zo zoznamu. Pokiaľ ide o iné prípady, kedy bolo konanie ukončené pred dosiahnutím výsledku sporu (uzavretie dohody), sem radíme prípady, kedy poisťovňa po začatí konania o ARS prehodnotila svoje stanovisko a plnila uplatnené nároky spotrebiteľa. Ide teda o prípady, kedy nebola uzatvorená dohoda o vyriešení sporu podľa § 17 zákona o ARS, avšak spotrebiteľ dosiahol požadované plnenie. **Z celkového počtu ukončených konaní začatých v roku 2017 bolo 14 % ukončených z dôvodu dobrovoľného plnenia pred dosiahnutím výsledku sporu, t. j. pred uzatvorením dohody o vyriešení sporu.** Formálne boli tieto prípady ukončené postupom podľa § 19 zákona o ARS, t. j. odložením. Na tomto mieste môžeme spomenúť aj podiel prípadov, kedy bolo konanie ukončené uzatvorením dohody o ARS. Z celkového počtu ukončených prípadov je to 10 %.

Celková úspešnosť sporov ukončených v prospech spotrebiteľa tak predstavuje 24 %. Podiel prípadov ukončených odložením z iných dôvodov bol 27 %. Do tejto skupiny možno zaradiť prípady, kedy poisťovňa neporušila práva spotrebiteľa vyplývajúce z dojednaného zmluvného vzťahu, resp. z právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Najčastejšie sa jednalo o prípady, kedy sa spotrebiteľ nesprávne domnieval, že mu z dojednanej zmluvy vyplýva poistná ochrana. Aj v týchto prípadoch Ombudsman pri ukončení konania náležite vysvetlil spotrebiteľovi dôvody, pre ktoré nemožno jeho nárok v zmysle dojednanej zmluvy plniť.

5. Priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu

Priemerná dĺžka konania za sledované obdobie je 70 dní. Dĺžku konaní týkajúcich sa spotrebiteľských sporov súvisiacich s poistnými produktmi ovplyvňujú viaceré faktory. V prvom rade je to spolupráca samotného spotrebiteľa, od ktorého býva súčinnosť požadovaná vo väčšine prípadov aj po zaslaní oznámenia o začatí ARS. Súčinnosť sa týka najmä doručovania doplňujúcich podkladov, vyjadrenia sa k návrhu prípadnej dohody a pod. Zo strany poisťovne je zas nevyhnutné zaujať kvalifikované stanovisko, na ktoré je niekedy potrebná dlhšia ako základná 15-dňová lehota. Konania zvykne predĺžiť aj prípadné odstraňovanie sporností, či už v skutkových alebo právnych otázkach, ktoré sa uskutočňuje prostredníctvom rozsiahlej komunikácie medzi Ombudsmanom a poisťovňou, prípadne aj spotrebiteľom.

6. Podiel, v akom sú výsledky alternatívneho riešenia sporov dobrovoľne plnené

Ako už bolo uvedené v bode 4 tejto správy, celkový počet prípadov ukončených v prospech spotrebiteľa predstavuje 24 %. Podľa informácií, ktoré Ombudsmanovi poskytli spotrebiteľia v rámci vyjadrenia ich vďaky, plnených bolo 100 % týchto nárokov.

7. Členstvo v nadnárodných organizáciách

V Súvislosti s registráciou Asociácie ako subjektu alternatívneho riešenia sporov nás príslušný štátny orgán oznámil Európskej komisii podľa článku 20 smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (smernica 2013/11/EÚ). Na základe tohto oznámenia bol Ombudsman zaregistrovaný do webového sídla EÚ na riešenie sporov online⁴.

Zároveň Ombudsman požiadal o členstvo vo FIN-NET. Ide o sieť vytvorenú Európskou komisiou v roku 2001 s cieľom podporovať spoluprácu medzi národnými ombudsmanmi v oblasti finančných služieb a poskytovať spotrebiteľom jednoduchý prístup k postupom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS) v prípadoch cezhraničných sporov týkajúcich sa poskytovania finančných služieb.

8. Opatrenia na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb

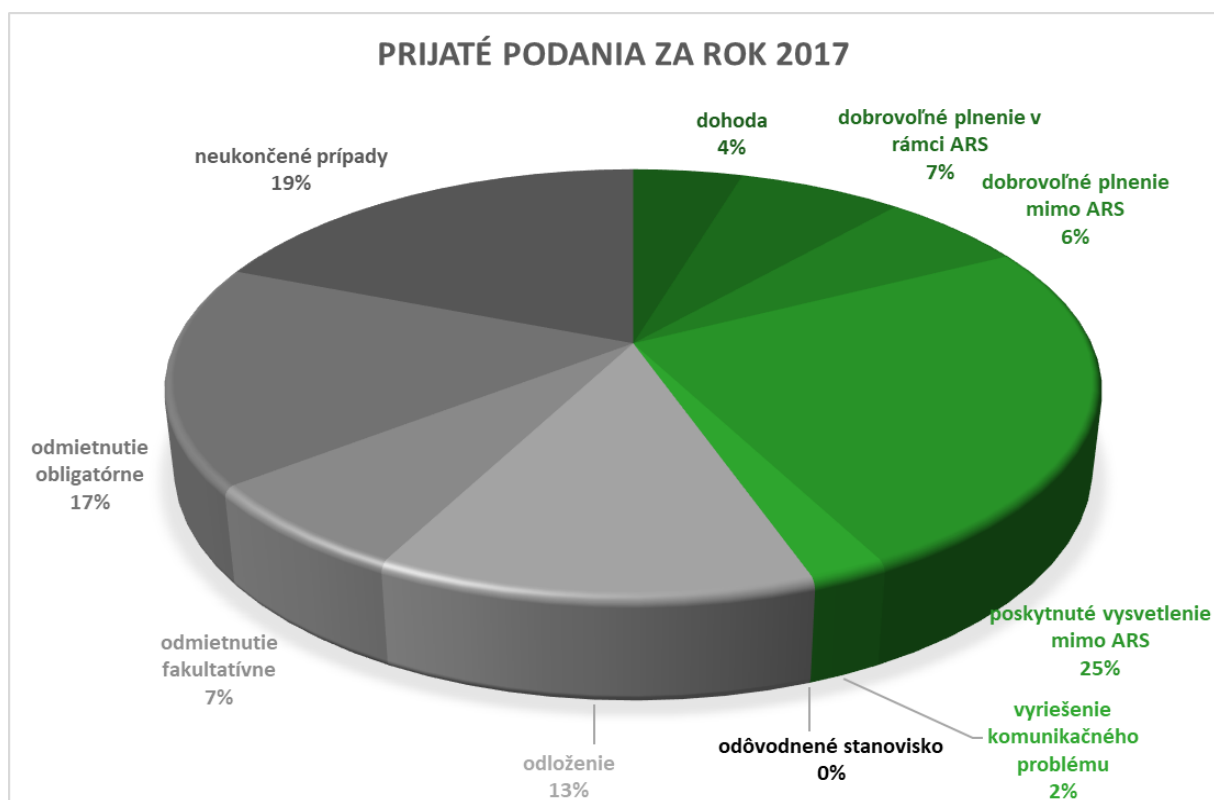
Vo februári 2018 sa poverené fyzické osoby zúčastnili na Vzdelávacom seminári pre poverené fyzické osoby oprávnené na alternatívne riešenie sporov obstaranom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Predmetom seminára bolo zlepšovanie komunikačných zručností pri vedení alternatívneho riešenia sporov, s dôrazom na očakávania spotrebiteľov. V tomto trende by sme chceli pokračovať aj v ďalšom období, a teda predpokladáme účasť poverených fyzických osôb Ombudsmana na vzdelávacích seminároch zameraných na predmet činnosti Ombudsmana, za ich súčasného samoštúdia.

⁴ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

9. Efektivita alternatívneho riešenia sporov a návrhy na zlepšenie

Z porovnania podielu sporov ukončených v prospech spotrebiteľa (23 %) a sporov ukončených z dôvodu, že poisťovňa neporušila práva spotrebiteľa (27 %) možno konštatovať, že alternatívne riešenie sporov má svoj význam aj v oblasti poisťovníctva. Pozitívum alternatívneho riešenia sporov vyplýva aj zo spätnej väzby sťažovateľov, ktorí sa na nás obrátili. Títo novovzniknutý inštitút v oblasti poisťovníctva veľmi ocenili a uvítali aj odpoveď, ktorá nie vždy splnila ich očakávania, avšak poskytla kompletnú informáciu s odôvodnením. Mnohokrát mali totiž sťažovatelia nesprávnu predstavu o ich právach a povinnostiach. Ombudsman kladie dôraz na náležité zdôvodnenia najmä v prípadoch odložených (ak je zrejmé, že poisťovňa neporušila práva spotrebiteľa) alebo odmietnutých návrhov (v prípade potreby znaleckého dokazovania). Snahou Ombudsmana je okrem zmierlivého vyriešenia sporov vznikajúcich z poistných zmlúv aj zvyšovanie finančnej gramotnosti, nakoľko práve jej nízka úroveň býva častokrát dôvodom vzniku sporu medzi spotrebiteľom a poisťovňou.

Pre dotvorenie celkovej predstavy o prípadoch, ktoré Ombudsman za predchádzajúci rok riešil, sme zosumarizovali do grafickej podoby všetky písomné podnety sťažovateľov s uvedením spôsobu, akým boli vybavené. V grafe sú zahrnuté aj prípady, ktoré nespĺňali formálne náležitosti návrhu na začatie ARS. Ombudsman aj v týchto prípadoch vyvinul všetko možné úsilie, aby bola sťažnosť alebo dopyt vybavený prospech osoby, ktorá ho podala, resp. aby dostala náležité vysvetlenie. Vo veciach, ktoré boli vybavené mimo ARS, sme najčastejšie riešili komunikačné problémy s poisťovňou, nároky poškodených a rôzne druhy otázok, resp. žiadostí o radu.



Po necelom roku pôsobenia SLASPO ako subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov môžeme zhodnotiť, že konanie riadené zákonom o ARS predstavuje dobre fungujúci ucelený proces,

podľa ktorého možno bez akýchkoľvek problémov postupovať pri alternatívnom riešení sporov medzi spotrebiteľmi a poisťovňami. V praxi sa nám neukázali žiadne zásadné problémy pri aplikácii predmetného zákona. Jedinú otázku, ktorú by sme v budúcnosti navrhovali riešiť prípadným doplnením zákona, je už spomínané ukončenie ARS z dôvodu, že predávajúci dobrovoľne poskytol plnenie bez toho, aby bola uzatvorená dohoda o riešení sporu. Zo zákonných možností ukončenia konania o ARS sa nám ako najvhodnejšia alternatíva pozdáva odloženie návrhu podľa § 19 ods. 1 písm. e) zákona o ARS, a teda z dôvodu, že neboli porušené práva spotrebiteľa. Domnievame sa však, že táto alternatíva nezohľadňuje skutočnú podstatu ukončenia konania, v súčasnosti je však jedinou možnosťou ako formálne konanie ukončiť. Navrhujeme teda, aby bol zákon doplnený o možnosť ukončenia konania z dôvodu dobrovoľného plnenia po začatí ARS.