



LATVIJAS APDROŠINĀTĀJU ASOCIĀCIJA

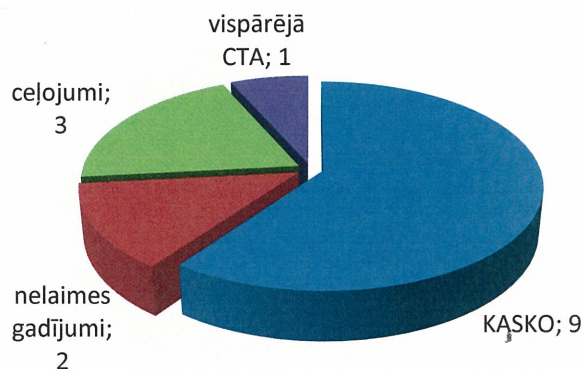
Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds

PĀRSKATS par izskatītajām sūdzībām 2016. gadā

2016. gadā LAA ombuds saņēmis 15 apdrošinātāju klientu sūdzības.

Saņemto sūdzību iedalījums pēc apdrošināšanas veidiem:

- Sauszemes transportlīdzekļu (KASKO) apdrošināšanā – 9
- Palīdzības (ceļojumu) apdrošināšanā – 3
- Nelaiemes gadījumu apdrošināšanā – 2
- Vispārējā civiltiesiskās atbildības apdrošināšanā – 1



Pēc būtības izskatītas 13 sūdzības.

Divas sūdzības apmierinātas, bet deviņas – noraidītas.

Divās sūdzībās (t.i. 15%) lietas izskatīšana izbeigta sakarā ar sūdzības iesniedzēja un apdrošinātāja izlīgumu.

Vidējais sūdzības izskatīšanas ilgums ir 2,2 mēneši no sūdzības saņemšanas.

Iesniegto sūdzību pamatā ir bijuši sekojoši iemesli:

- 1) atšķirīga apdrošināšanas noteikumu interpretācija;
- 2) atšķirīgs faktisko apstākļu vērtējums;
- 3) apdrošinātāja nemotivēti vai kļūdaini pamatoti atteikumi izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību.

Ieteikumi strīdu starp apdrošinājumaņēmējiem un apdrošinātājiem novēršanai:

- 1) apdrošinājumaņēmējiem rūpīgi iepazīties ar apdrošināšanas līguma noteikumiem;
- 2) apdrošinātājiem vispusīgāk izskaidrot apdrošināšanas līguma noteikumus, slēdzot apdrošināšanas līgumu;
- 3) apdrošinātājiem argumentēti pamatot lēmumus par atteikumiem izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību.

Apdrošinātāji, sniedzot savus argumentus un pamatojumu, ir atteikušies izpildīt LAA ombuda pieņemto lēmumu divos gadījumos, kad sūdzības ir apmierinātas, līdz ar to rezultātu izpildes īpatsvars ir 0%.

LAA ombuds
22.02.2017.

K. Pētersone