



LATVIJAS APDROŠINĀTĀJU ASOCIĀCIJA

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds

PĀRSKATS par izskatītajām sūdzībām 2017. gadā

2017. gadā LAA ombuds saņēmis 18 apdrošinātāju klientu sūdzības.

Saņemto sūdzību iedalījums pēc apdrošināšanas veidiem:

- Sauszemes transportlīdzekļu (KASKO) apdrošināšanā – 10
- Palīdzības (ceļojumu) apdrošināšanā – 2
- Īpašuma apdrošināšanā – 5
- Vispārējā civiltiesiskās atbildības apdrošināšanā – 1

Pēc būtības izskatītas 16 sūdzības, t.sk. divas 2016.gadā saņemtās sūdzības.

Septiņas sūdzības apmierinātas pilnīgi vai daļēji, bet deviņas – noraidītas.

Četrās sūdzībās (t.i. 20%) lietas izskatīšana izbeigta sakarā ar sūdzības iesniedzēja un apdrošinātāja izlīgumu.

Vidējais sūdzības izskatīšanas ilgums ir 3 mēneši no sūdzības saņemšanas.

Iesniegto sūdzību pamatā ir bijuši sekojoši iemesli:

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

Ieteikumi strīdu starp apdrošinājuma ņēmējiem un apdrošinātājiem novēršanai:

- 1) apdrošinājuma ņēmējiem rūpīgi iepazīties ar apdrošināšanas līguma noteikumiem;
- 2) apdrošinātājiem vispusīgāk izskaidrot apdrošināšanas līguma noteikumus, slēdzot apdrošināšanas līgumu;
- 3) apdrošinātājiem lielāku uzmanību pievērst apdrošināšanas līguma noteikumu sastādīšanai;
- 4) apdrošinātājiem argumentēti pamatot lēmumus par atteikumiem izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību.

Apdrošinātāji, sniedzot savus argumentus un pamatojumu, ir izpildījuši LAA ombuda pieņemto lēmumu septiņos gadījumos, kad sūdzības ir apmierinātas, līdz ar to rezultātu izpildes īpatsvars ir 100%.

