



# LATVIJAS APDROŠINĀTĀJU ASOCIĀCIJA

## Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds

### PĀRSKATS par izskatītajām sūdzībām 2018. gadā

2018. gadā LAA ombuds saņēmis 29 apdrošinātāju klientu sūdzības. Par saņemtajām sūdzībām uzsāktas 26 pārbaudes lietas, t.sk. divas viena un tā paša klienta iesniegtās sūdzības apvienotas vienā; divos gadījumos sūdzības atstātas bez virzības to neatbilstības reglamentam dēļ.

Pēc būtības izskatītas 22 sūdzības; vēl četru sūdzību izskatīšana turpinās 2019. gadā.

Četras sūdzības apmierinātas pilnīgi vai daļēji, bet 12 – noraidītas. Sešās sūdzībās (t.i. 27%) lietas izskatīšana izbeigta, lielākoties sakarā ar sūdzības iesniedzēja un apdrošinātāja izlīgumu.

Uzsākto pārbaudes lietu iedalījums pēc apdrošināšanas veidiem:

- Īpašuma apdrošināšanā – 8
- Sauszemes transportlīdzekļu (KASKO) apdrošināšanā – 7
- Veselības apdrošināšanā – 7
- Palīdzības (ceļojumu) apdrošināšanā – 2
- Nelaiemes gadījumu apdrošināšanā – 2

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 apdrošinājumaņēmējiem un apdrošinātājiem novēršanai:

- 1) apdrošinājumaņēmējiem 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 trīs gadījumos, kad sūdzības ir apmierinātas, līdz ar to rezultātu izpildes īpatsvars ir 75%.

LAA ombuds  
22.01.2019.

K. Pētersone

LAA ombuda izskatītās sūdzības 2018. gadā

