



LATVIJAS APDROŠINĀTĀJU ASOCIĀCIJA

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds

Pārskats par izskatītajām sūdzībām 2019. gadā

2019. gadā LAA ombuds saņēmis 16 apdrošinātāju klientu sūdzības. Par saņemtajām sūdzībām uzsāktas 15 pārbaudes lietas; vienā gadījumā sūdzība atstātas bez virzības tās neatbilstības reglamentam dēļ.

Pēc būtības izskatītas 18 sūdzības – 2019.gadā saņemtās 14 sūdzības, kā arī četras sūdzības, kas saņemtas 2018.gadā; vēl vienas sūdzības izskatīšana turpinās 2020.gadā.

Četras sūdzības apmierinātas pilnīgi vai daļēji, bet 13 – noraidītas. Vienā sūdzībā lietas izskatīšana izbeigta sakarā ar sūdzības iesniedzēja un apdrošinātāja izlīgumu.

2019.gadā uzsākto pārbaudes lietu iedalījums pēc apdrošināšanas veidiem:

- Sauszemes transportlīdzekļu (KASKO) apdrošināšanā – 6
- Īpašuma apdrošināšanā – 4
- Veselības apdrošināšanā – 2
- Palīdzības (ceļojumu) apdrošināšanā – 2
- Nelaiemes gadījumu apdrošināšanā – 1

Vidējais sūdzības izskatīšanas ilgums ir 71 diena 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) domstarpības par apdrošināšanas atlīdzības apmēru;
- 5) 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 četros gadījumos, kad sūdzības ir apmierinātas, līdz ar to rezultātu izpildes īpatsvars ir 100%.

LAA ombuds

27.01.2020.

K. Pētersone

