



LATVIJAS APDROŠINĀTĀJU ASOCIĀCIJA

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds

Pārskaits par izskatītajām sūdzībām 2021. gadā

2021. gadā LAA ombuds saņēmis 32 apdrošinātāju klientu sūdzības. Par saņemtajām sūdzībām uzsāktas 30 pārbaudes lietas; divos gadījumos sūdzības atstātas bez virzības to neatbilstības reglamentam dēļ.

Pēc būtības izskatītas 28 sūdzības – 2021.gadā saņemtās 23 sūdzības, kā arī piecas sūdzības, kas saņemtas 2020.gadā; vēl septiņu sūdzību izskatīšana turpinās 2022.gadā.

Septiņas sūdzības apmierinātas pilnīgi vai daļēji, bet 18 – noraidītas. Trīs sūdzībās lietas izskatīšana izbeigta sakarā ar sūdzības iesniedzēja un apdrošinātāja izlīgumu.

2021.gadā saņemto sūdzību iedalījums pēc apdrošināšanas veidiem:

- Īpašuma apdrošināšanā – 18
- Sauszemes transportlīdzekļu (KASKO) apdrošināšanā – 5
- Nelaiemes gadījumu apdrošināšanā – 3
- Veselības apdrošināšanā – 3
- Ceļojumu apdrošināšanā – 2
- Dzīvības apdrošināšanā – 1

Vidējais sūdzības izskatīšanas ilgums ir 90 dienas 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 piecos gadījumos no septiņiem, kad sūdzības ir apmierinātas, līdz ar to rezultātu izpildes īpatsvars ir 71%.

LAA ombuds

28.02.2022.

K. Pētersone

LAA ombuda izskatītās sūdzības 2021.gadā

