

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds Pārskats par izskatītajām sūdzībām 2023. gadā

2023. gadā LAA ombuds saņēmis 44 apdrošinātāju klientu sūdzības. Par saņemtajām sūdzībām uzsāktas 38 pārbaudes lietas; sešos gadījumos sūdzības atstātas bez virzības to neatbilstības reglamentam dēļ.

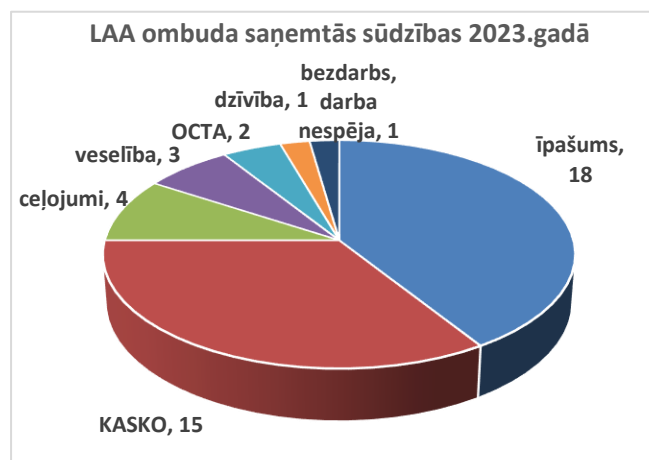
Pēc būtības izskatītas 37 sūdzības – 2023. gadā saņemtās 30 sūdzības, kā arī septiņas sūdzības, kas saņemtas 2022. gadā; vēl astoņu sūdzību izskatīšana turpinās 2024. gadā.

Piecas sūdzības apmierinātas pilnīgi vai daļēji, bet 31 – noraidīta. Vienā sūdzībā lietas izskatīšana izbeigta sakarā ar sūdzības iesniedzēja un apdrošinātāja izlīgumu.

2023. gadā saņemto sūdzību iedalījums pēc apdrošināšanas veidiem:

- Īpašuma apdrošināšanā – 18
- Sauszemes transportlīdzekļu (KASKO) apdrošināšanā – 15
- Ceļojumu apdrošināšanā – 4
- Veselības apdrošināšanā – 3
- OCTA – 2
- Dzīvības apdrošināšanā - 1
- Bezdarba, darba nespējas apdrošināšanā – 1

Vidējais sūdzības izskatīšanas ilgums ir 90 dienas no sūdzības saņemšanas.



Iesniegto sūdzību pamatā ir bijuši sekojoši iemesli:

- 1) domstarpības par apdrošināšanas noteikumu interpretāciju;
- 2) atšķirīgs faktisko apstākļu vērtējums;
- 3) neskaidri formulēti apdrošināšanas līguma noteikumi;
- 4) domstarpības par apdrošināšanas atlīdzības apmēru;
- 5) nepietiekami motivēti 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) apdrošinājuma ņēmējiem pārliecināties par apdrošināšanas līguma noteikumu atbilstību viņa vajadzībām, neskaidrību gadījumā sazināties ar apdrošinātāju;
- 3) apdrošinātājiem vispusīgāk izskaidrot apdrošināšanas līguma noteikumus, slēdzot apdrošināšanas līgumu;
- 4) apdrošinātājiem lielāku uzmanību pievērst apdrošināšanas līguma noteikumu sastādīšanai;
- 5) apdrošinātājiem argumentēti pamatot lēmumus par atteikumiem izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību.

Apdrošinātāji, sniedzot savus argumentus un pamatojumu, ir izpildījuši LAA ombuda pieņemto lēmumu piecos gadījumos no pieciem, kad sūdzības ir apmierinātas, līdz ar to rezultātu izpildes īpatsvars ir 100%.

LAA ombuds

K. Pētersone

08.02.2024.