

ABC konsumenta

– spór z ubezpieczycielem

Jak być mądrym po szkodzie?

Co możemy zrobić, gdy firma ubezpieczeniowa nie chce wypłacić odszkodowania?

Umowa ubezpieczenia, jak każda umowa cywilnoprawna, podlega – w razie sporu – ocenie powszechnego sądu cywilnego. Postępowanie przed sądem cywilnym dla konsumenta stanowi często przeszkodę nie do przebycia. Nie chodzi nawet o długotrwały okres oczekiwania na rozprawę czy niebagatelne koszty sądowe, często także ważną rolę odgrywają emocje, jakie towarzyszą udziałowi w postępowaniu. W efekcie rezygnujemy

z dochodzenia roszczeń od firmy ubezpieczeniowej albo szukamy alternatywnych sposobów uzyskania należnego odszkodowania czy kompromisowego załatwienia sprawy.

Warto skorzystać wtedy z możliwości rozstrzygnięcia sporu przez Sąd Polubowny, który został powołany w kwietniu 2004r. przy Rzeczniku Ubezpieczonych, albo z mediacji, w której pośredniczy ekspert z dziedziny ubezpieczeń.

Czy można wygrać z firmą ubezpieczeniową?

Firma ubezpieczeniowa to bogaty profesjonalista, nie ulega więc wątpliwości, że jego pozycja jest silniejsza niż pozycja pojedynczego konsumenta, który domaga się wypłaty odszkodowania. Nie znaczy to jednak, że poszkodowany nie ma szans wygrać z ubezpieczycielem. Oczywiście powinien odpowiednio przygotować się i skorzystać z pomocy instytucji, które powstały, aby

reprezentować konsumentów w takich przypadkach.

W razie sporu z firmą ubezpieczeniową można odwoływać się oraz wnieść na piśmie skargę do Rzecznika Ubezpieczonych, warto też poprosić o pomoc prawną i interwencję prawników Federacji Konsumentów.

Kto może w naszym imieniu podjąć mediację z firmą ubezpieczeniową?

Często dla zażegnania sporu wystarczy odpowiednie spotkanie obu stron, które daje szansę na kompromisowe rozwiązanie. Służy temu mediacja, czyli postępowanie zmierzające do ugodowego zakończenia sporu. Mediator to pośrednik w sporze z firmą ubezpieczeniową, którego konsument wybiera z listy arbitrów Sądu Polubownego, by go reprezentował. Musi zaakceptować go

druga strona sporu. Mediator wyznacza termin i przeprowadza postępowanie pojednawcze, czyli zapoznaje się ze stanowiskiem stron, a następnie przedstawia im propozycję polubownego rozwiązania sporu. Jeśli strony nie dojdą do porozumienia, istnieje możliwość przekazania sprawy do rozpatrzenia przez Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych.

Jak działa sąd polubowny?

Sąd polubowny ma wiele zalet. Warto zwrócić uwagę na szybkość postępowania, jaka wynika z jednoinstancyjności. Arbitrzy powołani do orzekania to zespół fachowców – teoretyków i praktyków – z różnych obszarów rynku ubezpieczeń. Koszty postępowania są niższe niż w sądzie powszechnym: opłata rejestracyjna wynosi 15 zł, opłata arbitrażowa zależy od wysokości dochodzonej kwoty, nie może być jednak niższa niż 100 zł.

Podstawową cechą sądu polubownego jest jego dobrowolność. Obie strony muszą zatem wyrazić zgodę na rozstrzygnięcie sporu przez ten sąd. Jest to warunkiem przeprowadzenia rozprawy. Jeśli strona pozwana (np. zakład ubezpieczeń, towarzystwo emerytalne) nie wyrazi zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, postępowanie to nie może się odbyć. Ponadto kwoty dochodzone przed sądem nie mogą być niższe niż 1000 zł.

W jaki sposób można skorzystać z postępowania polubownego?

Aby postępowanie mogło się rozpocząć, należy do sekretariatu Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych złożyć wniosek na piśmie o rozpatrzenie sprawy przez ten sąd.

Wniosek ten musi spełniać pewne wymogi formalne, w przeciwnym razie zostanie zwrócony do uzupełnienia. Powinien więc zawierać:

- oznaczenie stron sporu, tzn.: dane wnioskodawcy-konsumenta (imię, nazwisko, adres) oraz dane podmiotu, przeciwko któremu toczyć się będzie postępowanie (np. zakład ubezpieczeń, towarzystwo emerytalne);
- wskazanie żądania (np. kwoty pieniężnej) i wyszczególnienie dowodów (dokumentów, np. umowy ubezpieczenia, korespondencji z firmą ubezpieczeniową);
- opisanie sytuacji, która stała się przyczyną sporu, w tym zwłaszcza stanowiska strony przeciwnej.

Do wniosku należy też dołączyć: odpisy dokumentów (kserokopie), wskazanie wybranego kandydata na arbitra z listy arbitrów (jeśli zaakceptuje go strona przeciwna, będzie rozstrzygał sprawę jako arbiter) oraz dowód wniesienia opłaty rejestracyjnej w wysokości 15 złotych.

Procedura postępowania przed sądem określona jest w Regulaminie dostępnym na www.rzu.gov.pl

Wyrok sądu polubownego wiąże strony, nie przysługuje od niego odwołanie. Jest jednak wykonalny dopiero po zatwierdzeniu go przez sąd powszechny.

Podstawa prawna:

Ustawa o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych z dnia 22 maja 2003 r. (DzU Nr 124, poz. 1153).
Kodeks postępowania cywilnego, Księga trzecia. Sąd polubowny.

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. (22) 827 11 73
fax (22) 827 90 59
e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

