

**Mr Miloš M. Petrović<sup>1</sup>**

PRIKAZ INOSTRANOG ČLANKA

## **ARBITRAŽA UMEMTO SUĐENJA**

Bez obzira na to da li se radi o rešavanju šteta ili isplati odštete, kada se klijent i osiguravač spore, potrošač neće morati da ide pravo pred sudiju.

Iz perspektive potrošača, osiguravačeva naknada je ponekad premala, a klijent je ponekad nezadovoljan i uslugom. Kako sudije ne bi morale da presuđuju u skupim procesima u svim sličnim situacijama, uspostavljen je ombudsman za osiguranje – telo za arbitražu kojem se potrošači mogu žaliti besplatno. Najvažnija pitanja i odgovori na tu temu slede.

Kada se potrošači mogu žaliti ombudsmanu?

Ombudsman pomaže u slučajima nesporazuma između korisnika osiguranja i osiguravajuće kuće ili osiguravajućeg posrednika. On može da odlučuje u žalbama u vrednosti do 100.000 evra. Odluke ombudsmana su obavezujuće za osiguravače u vrednosti žalbe do 10.000 evra. Ombudsman može da pokrije gotovo sve vrste osiguranja, osim ukoliko se radi o ugovorima o kreditnom osiguranju: on za sada za to nije nadležan.

Takođe, i kod ugovora o zdravstvenom osiguranju ili dugoročne zdravstvene nege važi sledeće: „Na raspolaganju stoji ombudsman za privatno zdravstveno osiguranje“, pojašnjava prof. Ginter Hirš, koji je od 2008. godine ombudsman za osiguranje. Pre toga je bio predsednik Vrhovnog federalnog suda – najvišeg nemačkog građanskog i krivičnog tribunala.

Da li je taj korak uvek smislen?

Zahtev za arbitražom potrošača ništa ne košta. Na taj način isplati se boriti se za svoje pravo, čak i kada je u pitanju mala suma, pojašnjava Peter Gribl iz Uprave za potrošače Baden-Virtenberga. Ukoliko osiguranik nije zadovoljan ishodom arbitraže, uvek može izneti slučaj pred sud. Tada bi trebalo da zna: u slučaju male vrednosti, npr. troškova od 100 evra, postoji i rizik od visokih troškova sudskog

<sup>1</sup> e-mail: petrovic1milos@gmail.com

Rad je primljen: 11.09.2016.

Rad je prihvaćen: 16.09.2016.

procesa. „Pored toga, u slučaju tako malih suma teško je naći dobrog advokata“, kaže Gribl.

Kako izgleda procedura podnošenja žalbe?

Ko namerava da se žali na odluku svog osiguravača, mora najpre da se obrati direktno osiguravaču sa zahtevom za razjašnjenje.

Tek ukoliko se u tom slučaju ništa ne reši, može se podneti žalba ombudsmanu putem telefona, elektronskom ili klasičnom poštom. Osiguranik mora da ostavi svoje lične podatke, kao i predmetno osiguranje. Važno je takođe priložiti i kopiju korespondencije, kratko objašnjenje činjenica o datom slučaju i cilj žalbe. Kome je potrebna pomoć, može se obratiti zaposlenima u telu za arbitražu.

Neophodne dokumente možete pribaviti kod osiguravača, sudeći po Hiršu, i potom tražiti mišljenje. Ukoliko je predmet kompletan, pravnici arbitražnog tela proveravaju žalbu. Taj proces u proseku traje oko tri meseca, dok se ne zaključi odlukom, predlogom ili nagodbom.

Šta čini ovo arbitražno telo?

Radi se o registrovanom udruženju čije su članice gotovo sve osiguravajuće kuće u Nemačkoj. Bjanka Bos iz Osiguravajućeg saveta poručuje da pri izboru osiguranja treba paziti na to da li se radi o članici arbitražnog tela za osiguranje. Samo u tim slučajevima žalbe mogu biti podnete. U suprotnom, korisnici moraju biti pažljivi: „Kad osiguravač nije član udruženja, često za to postoji i razlog“, upozorava Gribl.

Koliki je objektivan iznos koji se dodeljuje?

Nezavisnost ombudsmana potvrđuju zaštitnici potrošača: „Iako udruženje finansiraju osiguravajuće kuće, radne procedure obezbeđuju i garantuju nezavisnost“, kaže Bos. Ombudsman nije zaposlen u Udruženju. Prilikom odlučivanja, odluke donosi slobodno i ne prima instrukcije ni od koga. Bilans žalbi pokazuje da je oko 44 procenta svih dodeljenih sredstava bilo u korist potrošača.

Šta ova mogućnost znači osiguravačima?

Osiguravajuća delatnost ovako je pronašla lak način za podnošenje jednostavnijih žalbi. „Preduzeća imaju šansu da problem reše blagovremeno, pre nego što nesporazum eskalira i klijent bude zauvek izgubljen“, kaže Simon Frost iz Zajednice nemačkih osiguravača.

Pored toga, osiguravajuće kuće dobijaju i povratnu informaciju da li je žalba osiguranika bila izolovan slučaj ili se radilo o strukturalnom problemu koji treba da bude prevaziđen.

### **Izvor**

- SVZ.de, Schlichter statt Richter (Redaktion der Zeitung für die Landeshauptstadt)  
<http://www.svz.de/ratgeber/recht-gesetz/schlichter-statt-richter-id14791671.html>, 2016