

POROČILO O DELOVANJU IZVAJALCA IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV ZA LETO 2017

Društvo mediatorjev Slovenije (v nadaljevanju DMS) je skladno z določbami 30. Člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15; ZISRPS) pripravilo poročilo o delovanju izvajalca IRPS za preteklo leto.

DMS je vpisano v register izvajalcev izvensodnega reševanja sporov z dne 20.04.2016.

1. Število vloženih pobud za začetek postopka IRPS in vrste pritožb, na katere so se nanašale.

Na DMS kot izvajalca sta bili v letu 2017 vloženi 2 pobudi za začetek postopka. Obe pobudi sta se nanašali na reševanje spora na področju zavarovalništva zaradi odklonitve zahtevka za izplačilo denarne odškodnine.

2. Problemi, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med ponudniki in potrošniki, s predlogi mogočih ukrepov za njihovo odpravo.

Pri vloženi pobudi težko podamo analizo problemov. Bi pa izpostavili soglasja za začetek postopka za izvensodno reševanje spora pri DMS, saj smo ga pri eni zavarovalnici dobili, pri drugi pa ne. Drugih problemov nismo zaznali.

3. Odstotni delež sporov, pobudo katerih je izvajalec IRPS zavrnil, in odstotni delež posameznih razlogov za zavrnitev na podlagi drugega odstavka 16. člena tega zakona.

V letu 2017 nismo zavrnilo pobude.

4. Odstotni delež postopkov, ki so bili ustavljeni, in razlogi za ustavitev, če so znani.

Prejeli smo 2 pobudi. Postopek se je ustavil pri 1 pobudi (50%) iz razloga, da ponudnik ni soglašal s pobudo za začetek postopka IRPS. Postopek IRPS mora biti c v skladu s Pravili Društva mediatorjev Slovenije zaključen v roku 30 dni. Skladno s 16. Členom Pravil Društva mediatorjev Slovenije se je zaradi pridobivanja dodatnih strokovnih mnenj v soglasju z ponudnikom in potrošnikom postopek podaljšal in trajal 60 dni.

5. Odstotni delež primerov, v katerih je ponudnik izpolnil odločitev izvajalca IRPS, če je znan.

V 1 postopku (100%) , ki ga je vodilo društvo, stranki nista sklenili sporazuma.

6. Mreže izvajalcev izvensodnega reševanja čezmejnih potrošniških sporov, ki delujejo v Evropski uniji in v katerih sodeluje.

DMS še ne sodeluje v nobeni mreži izvajalcev IRPS v Evropski uniji.

Ljubljana, marec 2018