

Alternatívne riešenie sporov, ktoré ponúka CAA

Služba alternatívneho riešenia sporov, ktorú ponúka Úrad pre poisťovníctvo (Commissariat aux Assurances - CAA), je služba, ktorej cieľom je nájsť mimosúdne riešenie sťažnosti na podnikateľský subjekt, ktorý podlieha dohľadu CAA, a to bezplatne.

Kto môže požiadať o alternatívne riešenie sporu orgán CAA?

Všetky **fyzické osoby** konajúce na účely mimo svojej obchodnej, priemyselnej činnosti alebo slobodného povolania, ak sa ich sťažnosť týka poisťných zmlúv uzavretých alebo dojednaných fyzickými alebo právnickými osobami, ktoré podliehajú dohľadu CAA.

Pred oslovením CAA

Sťažnosť musela **byť spoločnosti Colonnade** predložená písomne a sťažovateľ nedostal odpoveď alebo uspokojivú odpoveď do **90 dní** od zaslania sťažnosti.

Je žiadosť prípustná?

Žiadosť nie je prípustná v týchto prípadoch:

- ak už bola sťažnosť predmetom súdneho alebo rozhodcovského rozhodnutia v Luxembursku alebo v zahraničí;
- keď sa sťažnosť predloží luxemburskému alebo zahraničnému súdu alebo rozhodcovi;
- ak je sťažnosť postúpená inému orgánu mimosúdneho riešenia sťažností ako CAA v Luxembursku alebo v zahraničí;
- ak sťažnosť nebola podaná do jedného roka odo dňa, keď sťažovateľ podal sťažnosť Colonnade;
- ak sa sťažnosť týka obchodnej politiky spoločnosti Colonnade;
- ak sa sťažnosť týka iného produktu alebo služby ako poistenia;
- ak je žiadosť zneužívajúca, urážlivá alebo obťažujúca;
- ak sťažnosť nepochádza od poistníka, oprávnenej osoby z poisťnej zmluvy, poistenej osoby (poisťovňou Colonnade) alebo poškodenej tretej osoby v priamom konaní proti spoločnosti Colonnade;
- ak sa sťažnosť podaná Colonnade a žiadosť podaná CAA líšia svojím predmetom a/alebo dôvodmi.

Ako sa obrátiť na CAA?

Žiadosť o mimosúdne vyrovnanie sa musí predložiť v luxemburskom, nemeckom, francúzskom alebo anglickom jazyku v **písomnej forme**, a to buď

- poštou na adresu CAA (7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg),
- faxom na adresu CAA (22 69 10),
- e-mailom (reclamation@caa.lu),
- online na webovej stránke CAA (formulár **FR**, **EN**, **DE**) vyplnením formulára žiadosti o alternatívne riešenie sporu

Závery CAA

Odôvodnené stanovisko CAA **nie je pre** strany záväzné a strany ho môžu po primeranej lehote na rozmyslenie prijať alebo odmietnuť. Ak sa strany po vydaní odôvodneného stanoviska orgánu CAA nedohodnú, majú možnosť obrátiť sa na súd.