

Alternativní řešení sporů nabízené úřadem CAA

Služba alternativního řešení sporů, kterou nabízí Úřad pro pojišťovnictví (Commissariat aux Assurances - CAA), je služba, jejímž cílem je bezplatně najít mimosoudní řešení stížnosti na podnikatelský subjekt podléhající dohledu CAA.

Kdo může požádat CAA o alternativní řešení sporů?

Všechny **fyzické osoby** jednající za účelem mimo svůj obchod, odvětví nebo povolání, pokud se jejich stížnost týká pojistných smluv uzavřených nebo sjednaných fyzickými nebo právníky osobami podléhajícími dohledu CAA.

Než se obrátíte na CAA

Stížnost musela být podána **písemně na adresu Colonnade** a stěžovatel neobdržel odpověď nebo uspokojivou odpověď **do 90 dnů** od odeslání stížnosti.

Je žádost přípustná?

Žádost není přípustná v následujících případech:

- pokud již byla stížnost předmětem soudního nebo rozhodčího rozhodnutí v Lucembursku nebo v zahraničí;
- pokud je stížnost předložena lucemburskému nebo zahraničnímu soudu nebo rozhodci;
- pokud je stížnost postoupena jinému orgánu mimosoudního řešení stížností než CAA v Lucembursku nebo v zahraničí;
- pokud stížnost nebyla podána do jednoho roku ode dne, kdy stěžovatel podal stížnost u Colonnade;
- pokud se stížnost týká obchodní politiky společnosti Colonnade;
- pokud se stížnost týká jiného produktu nebo služby než pojištění;
- pokud je žádost urážlivá nebo obtěžující;
- pokud stížnost nepochází od pojistníka, oprávněné osoby z pojistné smlouvy, pojištěné osoby (pojistitele Colonnade) nebo poškozené třetí osoby v přímém řízení proti Colonnade;
- pokud se stížnost podaná Colonnade a žádost podaná CAA liší svým předmětem a/nebo důvody.

Jak kontaktovat CAA?

Žádost o mimosoudní vyrovnání musí být podána v lucemburštině, němčině, francouzštině nebo angličtině, a to **písemně**, buď

- poštou na adresu CAA (11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg),
- faxem na adresu CAA (22 69 10),
- e-mailem (reclamation@caa.lu),
- online na internetových stránkách CAA (formulář **FR, EN, DE**) vyplněním formuláře žádosti o alternativní řešení sporů.

Závěry CAA

Odůvodněné stanovisko CAA **není pro** strany závazné a strany je mohou po přiměřené lhůtě na rozmyšlenou přijmout nebo odmítnout. Pokud strany nejsou schopny dosáhnout dohody poté, co CAA vydal své odůvodněné stanovisko, mají možnost obrátit se na soud.