

Alternatywne rozstrzygnięcie sporów oferowane przez CAA

Usługa Alternative Dispute Resolution oferowana przez Commissariat aux Assurances (CAA) to usługa, której celem jest bezpłatne znalezienie polubownego rozwiązania skargi przeciwko podmiotowi podlegającemu nadzorowi CAA.

Kto może skierować wniosek do CAA?

Każda **osoba fizyczna** działająca w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, przemysłową lub liberalną i dotyczących umów ubezpieczenia zawieranych lub negocjowanych przez osoby fizyczne lub prawne podlegające jej nadzorowi.

Przed zgłoszeniem się do CAA

Reklamacja musi zostać wcześniej **złożona na piśmie do Colonnade**, a Skarżący nie otrzymać odpowiedzi lub otrzymać niesatysfakcjonującą odpowiedź w ciągu **90 dni** od wysłania Reklamacji.

Kiedy nie należy składać wniosku do CAA?

Wniosku do CAA nie należy składać w następujących przypadkach:

- gdy Skarga była już przedmiotem decyzji sądu lub orzeczenia arbitrażowego w Luksemburgu lub za granicą;
- w przypadku pozwu w sądzie luksemburskim lub zagranicznym lub arbitrze;
- gdy Skarga zostanie skierowana do innego pozasądowego organu rozstrzygającego skargi niż CAA, w Luksemburgu lub za granicą;
- jeżeli Reklamacja nie została złożona w ciągu roku od dnia, w którym Skarżący złożył Reklamację w Colonnade;
- gdy Reklamacja dotyczy polityki handlowej Colonnade;
- gdy Reklamacja dotyczy produktu lub usługi innej niż ubezpieczenie;
- gdy prośba jest obraźliwa, nieuzasadniona lub dokuczliwa;
- gdy Pozew nie pochodzi od ubezpieczającego, uposażonego z umowy ubezpieczenia, osoby ubezpieczonej (Colonnade) lub poszkodowanej osoby trzeciej w bezpośrednim powództwie przeciwko Colonnade;
- gdy skarga złożona do Colonnade i skarga do CAA różnią się przedmiotem i/lub uzasadnieniem.

Jak złożyć wniosek do CAA?

Wniosek o rozstrzygnięcie pozasądowe należy złożyć w formie pisemnej w języku luksemburskim, niemieckim, francuskim lub angielskim:

- pocztą na adres CAA (7, boulevard Joseph II, L-1840 Luksemburg),
- faksem do CAA (22 69 10),
- e-mailem (reclamation@caa.lu),
- online na stronie internetowej CAA (formularz FR, EN, DE), wypełniając formularz wniosku o alternatywne rozwiązanie sporu

Wniosek CAA

Uzasadniona opinia CAA **nie jest wiążąca** dla stron, które po rozsądnym okresie namysłu mogą ją zaakceptować lub odmówić. Jeżeli strony nie dojdą do porozumienia po wydaniu przez CAA uzasadnionego wniosku, mają możliwość skierowania sprawy do sądu.