

Alternatywne metody rozwiązywania sporów z zakresu umów ubezpieczenia – dyrektywa ADR, europejska sieć rozstrzygania sporów Fin-Net

Wprowadzenie

Pozasądowe metody rozwiązywania sporów, określane skrótem ADR (*Alternative Dispute Resolution*), to szerokie spektrum mechanizmów mających na celu zakończenie konfliktu bez potrzeby toczenia procesu przed sądem. Inne określenia tego typu procedur stosowane w literaturze to: *Amicable Dispute Resolution* – pojednawcze metody rozwiązywania sporów¹, *Assisted Dispute Resolution* (pomocnicze sposoby rozwiązywania sporów²), ale także EDR – *Effective Dispute Resolution*³ (efektywne metody rozwiązywania sporów) czy *Complementary Dispute Resolution* (uzupełniające metody rozwiązywania sporów)⁴. Nie jest możliwe określenie jakie konkretnie cechy powinna mieć procedura, aby uznać ją za procedurę ADR. Różne typy organizacji polubownie rozwiązujących spory wyodrębniają różne systemy rozstrzygania sporów. Większość z nich cechuje dobrowolność korzystania z tego typu usług, jednak jak się okazuje – nie jest to zasada stosowana we wszystkich instytucjach. Alternatywne metody rozstrzygania sporów mają wiele cech pozytywnych, m.in. są szybkie, odformalizowane, tanie i łatwo dostępne. Dodatkowo obserwowany jest ciągły wzrost liczby ugodowo rozwiązywanych spraw. Maksymalna efektywność tego systemu jest jednak ograniczana przez fakt, iż nie wszystkie przedsiębiorstwa oraz państwa korzystają z ADR.

Alternatywną metodą rozstrzygania sporów może być zarówno procedura polegająca na wymianie zdań pomiędzy samymi stronami umowy, jak i procedura, w której poza konsumentem i przedsiębiorcą uczestniczy osoba trzecia – mediator, rzecznik itp. Metody ADR mogą prowadzić do wypracowania ugody przez same strony, jak również do wskazania rozwiązania przez inny podmiot, który z kolei może w takiej sytuacji bądź jedynie proponować rozwiązanie, bądź narzucać je w formie decyzji. Procedury ADR mogą wiązać

¹ Pojęcia tego użyto w Regulaminie ADR przyjętym przez Międzynarodową Izbę Handlową w Paryżu w 2001 r.

² M. Pazdan, O mediacji i projekcie jej unormowania w Polsce, *Rej.* 2004, Nr 2, s. 10.

³ K. Gajda, Alternatywne metody rozwiązywania sporów – projekt dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych, *Problemy Współczesnego Prawa Międzynarodowego, Europejskiego i Porównawczego*, vol. IV, A.D. MMVI, s. 77.

⁴ A. Zienkiewicz, Mediator w sprawach cywilnych, *Rej.* 2005, Nr 5, s. 152.

się z przymusowym uczestnictwem przedsiębiorcy, jak również być stosowane jedynie w sytuacji uzyskania indywidualnej zgody przez obie strony. Zgoda przedsiębiorcy może wynikać np. z przystąpienia do organizacji, w ramach której działa dana instytucja⁵, może być też „zgodą” wynikającą z odpowiednich przepisów⁶ zobowiązujących przedsiębiorcę do reagowania na działania podjęte przez daną instytucję. Inne różnice można zaobserwować w formie tego typu metod – indywidualnych bądź grupowych, a także w ich sformalizowaniu – od braku jakichkolwiek reguł postępowania, po uregulowania ustawowe. Wszczęcie procedury ADR nie zawsze oznacza eliminację kosztów po obu stronach sporu, a więc w niektórych sytuacjach są to procedury odpłatne, często tylko dla jednej ze stron. Opłaty jednak zazwyczaj są znacznie niższe niż opłaty sądowe. Ponadto, mimo pewnego podobieństwa, poszczególne procedury ADR posiadające jednakowe nazwy mogą znacznie różnić się trybem postępowania w poszczególnych krajach. W Unii Europejskiej działa obecnie ponad 750 konsumenckich instytucji ADR⁷ i każda z nich stosuje własne metody rozwiązywania sporów. Wbrew pozorom można jednak doszukać się pewnych podobieństw. Wszystkie procedury ADR wynikają z nadrzędnego założenia, jakim jest: ułatwienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości oraz dochodzenia roszczeń poprzez skrócenie czasu postępowania, odformalizowanie postępowania oraz zmniejszenie kosztów, a ponadto dają szansę na zakończenie sporu bez nadmiernych utrudnień i stresu⁸. Z perspektywy konsumenta najważniejsze wydają się dwie podstawowe cechy ADR – ich łatwa dostępność i możliwość ostatecznego zakończenia konfliktu. Polska jest krajem, w którym istnieje duży potencjał rozwoju instytucji ADR. Badając proporcje liczby skarg złożonych do instytucji ADR w odniesieniu do wszystkich obywateli danego państwa, Polska znajduje się na 18 miejscu wśród wszystkich państw Unii Europejskiej, z jednym z najniższych współczynników w wysokości 0,21 skargi na 1000 mieszkańców. Najwyższy wskaźnik wypracowała Belgia, w której na 1000 mieszkańców przypada 4,73 skargi⁹.

Dyrektywa dotycząca alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich

Dnia 8.7.2013 r. w życie weszła dyrektywa dotycząca alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich¹⁰. Reguluje ona rozwiązywanie sporów wynikających

⁵ Tak jest np. w odniesieniu do działań Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, który został powołany do rozstrzygania sporów pomiędzy członkami Związku a konsumentami.

⁶ W odniesieniu do ubezpieczycieli zarejestrowanych w Polsce, na podstawie art. 29 ust. 1 ustawy z 22.5.2003 r. o nadzorze emerytalnym i ubezpieczeniowym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. Nr 124, poz. 1153 ze zm.) mają oni obowiązek przedstawić swoje stanowisko w sprawie indywidualnej, w której interwencję podjął Rzecznik Ubezpieczonych w ciągu 30 dni od dnia otrzymania zapytania od Rzecznika.

⁷ Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union. Final Report, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium, 16.10.2009 r.

⁸ Podobnie: Study on the use of Alternative Dispute Resolution...

⁹ Cross-Border Alternative Dispute Resolution In the European Union. Study. European Parliament, Brussels, June 2011, s. 29.

¹⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21.5.2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich), Dz.Urz. UE L Nr 165 z 18.6.2013 r.

Więcej informacji na stronie wydawcy

<http://www.ksiegarnia.beck.pl/czasopisma-adr-arbitraz-i-mediacja-kwartalnik>