

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ ดังที่ได้กล่าวมาในวิทยานิพนธ์ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปัญหาการระงับข้อพิพาทประกันภัยเกิดขึ้นในปัจจุบันคือ

1. จำนวนปริมาณข้อพิพาทที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก อันจะเห็นได้จากตารางสถิติปริมาณเรื่องร้องเรียน, สถิติการเสนอข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานอนุญาโตตุลาการ สามารถประกันวินาศภัย และสถิติแนวโน้มปริมาณคดีความที่ขึ้นสู่ศาล

2. ปัญหาการระงับข้อพิพาทในศาลในปัจจุบันไม่สามารถอำนวยความสะดวกการระงับข้อพิพาทของข้อพิพาทประกันภัย เนื่องจาก ปริมาณคดีความที่มีการนำขึ้นสู่ศาลในแต่ละปีเป็นปริมาณทวีคูณ ประกอบการดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลล่าช้าใช้เวลานาน มีขั้นตอนการดำเนินการที่ซับซ้อนยุ่งยากและเคร่งครัด ทำให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้เสียหายในคดีประกันภัยไม่ได้รับการบรรเทาความเสียหาย ความเดือดร้อนได้ในเวลาอันเหมาะสม และไม่คุ้มค่ากับระยะเวลาที่เสียไป

3. รูปแบบการระงับข้อพิพาทนอกศาล และองค์กรที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยในปัจจุบันยังไม่เหมาะสม และไม่มีประสิทธิภาพที่จะแก้ไขปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้ กล่าวคือ

ในปัจจุบันการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลสำหรับคดีข้อพิพาทประกันภัยโดยเฉพาะของเอกชนมีให้บริการเพียงแห่งเดียว คือ สมาคมประกันวินาศภัย แต่ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในบทต้น ว่า เป็นการให้บริการเฉพาะข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันวินาศภัยด้วยกันเท่านั้นจึงยังไม่ถือว่าเป็นสถาบันที่ให้บริการการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยที่ไม่เปิดกว้างรองรับข้อพิพาทประกันภัยอย่างแท้จริง หากในกรณีคู่กรณีประสงค์จะระงับข้อพิพาทคดีประกันภัยโดยวิธีการไกล่เกลี่ยเพื่อให้เกิดการประนีประนอมกัน จึงจำเป็นต้องใช้หน่วยงานที่เป็นกลางในประเทศไทย สถาบันของเอกชนที่ให้บริการในข้อพิพาทการค้าการพาณิชย์ทั่วไป ได้แก่สภาหอการค้าไทย สำหรับสถาบันที่ให้บริการรูปแบบเอกชนแต่การบริหารอยู่ภายใต้การดำเนินการของรัฐอีกแห่งหนึ่ง คือ สถาบันอนุญาโตตุลาการในส่วนงานประนอมข้อพิพาท กระทรวงยุติธรรม ซึ่งคู่

กรณีสามารถไป ใช้บริการของสถาบันดังกล่าวเพื่อความสะดวกแก่คู่กรณีในเรื่องของสถานที่การจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ รวมไปถึง การมีข้อบังคับที่เป็นกฎเกณฑ์การดำเนินการที่ชัดเจนต่อการปฏิบัติ ทำให้คู่กรณีไม่เกิดปัญหาข้อโต้แย้งในระหว่างการเจรจาต่อกันแต่ทั้งนี้คู่กรณีอาจกำหนดข้อตกลงการเจรจากันเองก็ได้หากเห็นว่าจะเป็นการสะดวกและง่ายต่อการเจรจาให้ประสบผลสำเร็จ

สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ที่ผู้เขียนได้ศึกษาและวิเคราะห์ในวิทยานิพนธ์นี้ คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐกรมการประกันภัย ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 และ พ.ร.บ.ประกันชีวิต พ.ศ.2535 ผู้เขียนเห็นว่า เป็นการนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นระบบที่อาศัยความสมัครใจของคู่กรณีในการเจรจาเพื่อหาทางยุติข้อพิพาทอย่างหนึ่งที่ไม่มียุติวิธีแบบ หลักเกณฑ์ และข้อตกลงระหว่างคู่กรณีที่ชัดเจนแต่เป็นการเข้าเจรจาโดยสมัครใจโดยปริยายที่มีได้เกิดจากการบังคับโดยยินยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องเป็นคนกลางประนอมข้อพิพาท หากสามารถเจรจายุติข้อพิพาทกันโดยได้ต่างฝ่ายต่างยอมผ่อนผันให้แก่กันและต่างปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อพิพาทจึงเป็นอันเสร็จสิ้นลงโดยสมบูรณ์ จึงเป็นวิธีการที่ดีและเหมาะสมอย่างหนึ่ง การที่ผู้เขียนเห็นว่า เป็นการเข้าไกล่เกลี่ยโดยสมัครใจเนื่องจากเห็นว่าไม่มีบทบัญญัติกฎหมายใดบังคับหรือให้อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หรือบังคับให้บริษัทประกันภัยต้องเข้ารับการไกล่เกลี่ยทุกกรณี ดังนั้นเมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเข้าร่วมการเจรจาและสามารถตกลงกันได้จนผลที่สุดมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความต่อกันไว้ จึงเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลอย่างหนึ่ง ที่ควรได้รับการสนับสนุนและแก้ไขปรับปรุงภาพและวิธีการให้ดีกว่าปัจจุบัน

การไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการของสมาคมประกันวินาศภัยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันยังเป็นกระบวนการที่ไม่ถูกต้องตามรูปแบบการระงับข้อพิพาทที่เป็นสากล เนื่องจากเป็นการนำวิธีระงับข้อพิพาทมาใช้สำหรับข้อพิพาทระหว่างบริษัทรับประกันภัยด้วยตนเอง ดังนั้น วิธีการและขั้นตอนในการบางเรื่องจึงนำวิธีที่สร้างความสะดวกและรวดเร็วใช้แทนหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง กล่าวคือ

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและอนุญาโตตุลาการของสมาคมฯ ไม่สามารถเอื้อประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้เสียหาย และผู้รับประกันภัย เนื่องจากระหว่างบริษัทรับประกันภัยมีข้อตกลงเป็นสัญญาอนุญาโตตุลาการผูกพันต่อกัน และข้อบังคับอนุญาโตตุลาการไม่ได้กำหนดให้สิทธิผู้เสียหาย ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัย เป็นผู้เสนอข้อพิพาท

กรณีดังกล่าวควรแก้ไขปรับปรุงให้สมาคมประกันวินาศภัยเป็นศูนย์ในการระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยเช่นเดียวกับสมาคมทางการค้าในต่างประเทศ เช่น American Association Arbitration โดยสมาคมประกันชีวิตและวินาศภัย ควรพัฒนาบทบาทในด้าน การสนับสนุน ปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคอุตสาหกรรมประกันภัยให้มากขึ้น ควรพัฒนาขยายระบบการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการของสมาคมฯให้กว้างโดยผู้เอาประกันภัย หรือผู้เสียหายที่เป็นคู่กรณีของบริษัทรับประกันภัยสามารถใช้สิทธิเรียกร้องได้

2. ข้อบังคับของสำนักงานอนุญาโตตุลาการภายใต้การจัดการสมาคมประกันวินาศภัยต้องแก้ไขปรับปรุงให้เป็นตาม พ.ร.บ.อนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2530 ใช้แนวทางการดำเนินการของสำนักงานอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรมภายใต้กฎหมาย การเลือกสรรอนุญาโตตุลาการ การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ กระบวนการพิจารณา ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของมาตรฐานสากลที่ใช้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้คำชี้ขาดมีผลบังคับโดยไม่ถูกศาลปฏิเสธไม่บังคับตามคำชี้ขาดในภายหลัง

ข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยควรนำวิธียุติปัญหา โดยทางอื่นที่มีใช้การนำคดีขึ้นสู่ศาลมาใช้ในการระงับข้อพิพาท จากการศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบของข้อพิพาทข้อสัญญาประกันภัยแล้วเห็นว่า การระงับข้อพิพาทนอกศาลที่เหมาะสมกับข้อพิพาทประกันภัย ได้แก่ การไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการ

1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) หมายถึง การที่คู่พิพาทร่วมกันหาข้อยุติข้อขัดแย้ง ซึ่งอาจจะเป็นข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาแล้ว หรืออาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการค้าการพาณิชย์ หรือเรื่องอื่นๆ โดยใช้วิธีการเจรจาแบบฉันทมิตร และต่างฝ่ายต่างยอมผ่อนผันให้แก่กันและกัน เพื่อยุติปัญหา

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเหมาะสมกับการระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยดังนี้

1. เป็นวิธีการที่ใช้ได้กับข้อพิพาทประกันภัยที่มีผู้เสียหาย หรือคู่กรณีจำนวนมากหรือหลายฝ่ายให้สามารถ มาร่วมเจรจาทหาข้อยุติได้ในคราวเดียว
2. เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้คู่พิพาท โดยเฉพาะฝ่ายผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยได้มีการติดต่อพูดคุย เปิดเผย แสดงข้อเท็จจริงที่อีกฝ่ายไม่เคยทราบมาก่อนได้รับรู้รวมทั้งข้อได้เปรียบ เสียเปรียบทางคดีเพื่อหาทางยุติ
3. ทำให้เกิดทางเลือกอื่น เกิดการเจรจาต่อรอง โดยคู่พิพาทตัดสินใจด้วยตนเอง
4. ช่วยรักษาความลับของคู่กรณี

5. เป็นการหาข้อยุติโดยฉันทามิตร สามารถรักษาความเข้าใจอันดี ความสัมพันธ์ทางการค้าต่อกัน โดยเฉพาะผู้รับประกันภัยคงรักษาลูกค้าไว้ได้
6. ผลที่เกิดขึ้นคู่พิพาทต่างพึงพอใจเนื่องจากเกิดจากการควบคุมและตัดสินใจของตนเอง
7. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
8. ลดปริมาณคดีประกันภัยขึ้นสู่ศาล

2) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) หมายถึง การระงับข้อพิพาทโดยคู่พิพาทร่วมกันแต่งตั้งบุคคลหนึ่งขึ้นเพื่อชำระตัดสินข้อพิพาทระหว่างกัน โดยเรียกบุคคลที่ถูกแต่งตั้งว่า “อนุญาโตตุลาการ” (Arbitrator)

การอนุญาโตตุลาการเป็นระบบการระงับข้อพิพาทที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัย คือ

1. เป็นกระบวนการยุติข้อพิพาทแบบฉันทามิตร ทำให้ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย ยังคงรักษาสัมพันธภาพทางการค้ากันต่อไปได้

2. ปัญหาข้อพิพาทประกันภัยเป็นธุรกิจเฉพาะ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการตัดสินอย่างถูกต้องเหมาะสมจากผู้มีความรู้ ประสบการณ์เฉพาะด้าน ประกอบกับประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีประเพณีทางการค้า และมีกฎหมายในลักษณะธรรมเนียมจารีตประเพณีระหว่างคู่สัญญามานาน ดังนั้น การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการจากความต้องการของคู่กรณีจะได้ผู้ชี้ขาดที่เหมาะสมกับข้อพิพาท

3. เกิดการระงับข้อพิพาทบนพื้นฐานของความเป็นกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัญญาประกันภัยที่มีคู่สัญญาเป็นคนต่างสัญชาติ จะสามารถหลีกเลี่ยงการนำกฎหมายภายในของประเทศโดยประเทศหนึ่งมาใช้ และหลีกเลี่ยงปัญหาเรื่องไม่เป็นกลางของผู้ชี้ขาด เนื่องจากคู่พิพาทจะเป็นผู้กำหนดตัวบุคคลผู้ชี้ขาด, สถานที่พิจารณาและกฎหมายที่คู่สัญญาจะนำมาใช้กับข้อพิพาทได้เอง

4. เป็นการรักษาความลับระหว่างคู่พิพาท เนื่องจากการดำเนินการพิจารณาและคำชี้ขาดต้องถือเป็นความลับห้ามเปิดเผย นอกจากคู่พิพาทยินยอม

5. คู่พิพาทสามารถตกลงกันให้อนุญาโตตุลาการชี้ขาดโดยไม่ใช่ข้อกฎหมายแก่คดีแต่ตกลงกันให้อนุญาโตตุลาการใช้หลักมโนธรรม หรือประสบการณ์ หรือประเพณีการค้าที่ปฏิบัติต่อกันมาตัดสินได้ ซึ่งไม่สามารถทำได้ในชั้นการพิจารณาของศาล

ข้อเสนอแนะ

การระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยนอกศาล โดยวิธีการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการยุติข้อพิพาทที่ดีและเหมาะสม เพราะข้อพิพาทประกันภัยมีความแตกต่างกันในเรื่องทฤษฎี กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการสู้คดีของผู้เสียหายหรือคู่กรณีที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการพัฒนาปรับปรุงองค์การระงับข้อพิพาทในปัจจุบัน

ผู้เขียนเห็นว่า ในขณะนี้ซึ่งยังไม่มียุติธรรมใหม่จัดตั้งในลักษณะเพื่อการระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยโดยเฉพาะ จึงสมควรเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการปรับปรุงแบบการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการของสมาคมประกันวินาศภัยให้มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ปัญหาข้อพิพาทประกันภัยได้มีประสิทธิภาพที่แท้จริง โดยสามารถประกันภัยทั้งชีวิตและวินาศภัย ต้องร่วมมือกันส่งเสริมและสนับสนุนขยายการดำเนินการของสมาคมประกันวินาศภัยที่เป็นอยู่ออกไปสู่ผู้เอาประกันภัยและคู่พิพาทของบริษัท กล่าวคือ

1. ให้ใช้ข้อบังคับตามแนวทางของข้อบังคับอนุญาโตตุลาการของสำนักงานอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้ พ.ร.บ.อนุญาโตตุลาการ พ.ศ.2530
2. การดำเนินการและกระบวนการพิจารณาต้องเป็นไปตามข้อบังคับและสัญญาอนุญาโตตุลาการ เว้นแต่คู่พิพาทตกลงกันเป็นอย่างอื่น
3. นำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้เพื่อลดปริมาณข้อพิพาทที่เข้าสู่อนุญาโตตุลาการ โดยสร้างระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นรูปแบบที่ชัดเจน ข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันภัยควรใช้วิธีการไกล่เกลี่ย เพื่อยุติปัญหาเป็นวิธีที่เหมาะสมอย่างยิ่งและเป็นการแก้ปัญหาจำนวนปริมาณข้อพิพาทในปัจจุบันลงได้
4. พัฒนารูปแบบการระงับข้อพิพาทให้เป็นไปตามหลักของสากลเพื่อเป็นการส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในประเทศและให้เป็นที่ยอมรับของต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะการจัดตั้งองค์กรระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยที่เป็นอิสระ

ผู้เขียนเห็นว่า การจัดตั้งองค์กรระงับข้อพิพาทควรเป็นรูปแบบขององค์กรอิสระไม่อยู่ภายใต้การดำเนินการของภาครัฐหรือเอกชน อย่างไรก็ตาม แต่เป็นองค์กรที่ได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนมาจากภาครัฐและเอกชนร่วมมือกัน เนื่องจากในปัจจุบันการระงับข้อพิพาทของ

สัญญาประกันภัยจะมีลักษณะของการต่างฝ่ายต่างทำในรูปแบบของตน รัฐสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค ในขณะที่สมาคมฯ ดำเนินการให้ประโยชน์เฉพาะแก่บริษัทสมาชิก ทำให้ต่างฝ่ายต่างต้องระมัดระวังในบทบาทของอีกฝ่ายหนึ่ง ทำให้ปัญหาข้อพิพาทประกันภัยไม่ได้รับการแก้ไข และพัฒนารูปแบบการระงับข้อพิพาทไปได้ดีเท่าที่ควร

การจะจัดตั้งองค์กรอิสระในรูปแบบใดจึงจะเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องให้องค์กรมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการและบริหารได้ด้วยตัวเอง ไม่อยู่ภายใต้บทบาทของฝ่ายรัฐหรือเอกชน ใดอย่างหนึ่งจนเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินการบริหารได้ อย่างไรก็ตาม องค์กรอิสระดังกล่าวต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายจึงต้องจัดตั้งขึ้นภายใต้กฎหมาย เช่น จัดตั้งในรูปบริษัทจำกัด เป็นภายใต้กฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ผู้เขียนเห็นว่า ควรจัดตั้งองค์กรอิสระในรูปของสถาบัน ได้แก่สถาบันอนุญาโตตุลาการประกันภัยภายใต้กฎหมายจัดตั้งสถาบันโดยเฉพาะ ให้เป็นหน่วยงานของรัฐ ที่มีใช้หน่วยงานของราชการโดยมีคณะกรรมการสถาบัน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ตัวแทนจากภาครัฐและเอกชนสถาบันมีอำนาจหน้าที่ดำเนินงานบริหารงาน จัดหาและใช้จ่ายงบประมาณได้ด้วยตัวเองโดยได้งบประมาณส่วนหนึ่งของรัฐ เช่น กองทุนพัฒนาธุรกิจประกันภัย, งบประมาณรัฐที่จัดสรรให้ และอีกส่วนหนึ่งจากภาคเอกชน

การจัดตั้งองค์กรอิสระดังกล่าวจะสามารถสร้างระบบการระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยที่มีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรมและมีความเป็นกลาง อีกทั้งมีความเหมาะสมที่จะเป็นองค์กรดำเนินการจัดระบบการระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัย สามารถพัฒนาแก้ปัญหาปริมาณข้อพิพาทให้ลดลงโดยไม่ต้องนำขึ้นสู่ศาล และสามารถพัฒนาไปสู่แบบที่เป็นสากลทัดเทียมกับอารยประเทศได้