An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Achoimre ar Chinntí an Ombudsman atá ina gCeangal de réir an Dlí

Imleabhar 6 - Arna fhoilsiú Iúil 2021

Tá achoimrí sa cháipéis seo ar chinntí a eisíodh in 2020 agus in 2021 maidir le gearáin a rinne gnóthaí.

Clár na nÁbhar

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) **2**
Cinntí an OSAP a fhoilsiú **3**
Teachtaireacht ón Ombudsman **4**
Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie **10**

Árachas **11**
Dhiúltaigh árachóir d'éileamh salóin gruaige as briseadh gnó 11
Dhiúltaigh árachóir d'éileamh tábhairneora as caillteanais COVID-19 12
Dhiúltaigh árachóir d'éileamh siopa priontála as briseadh gnó 14
Éileamh cleachtais déidliachta as briseadh gnó 15
Éileamh bácúis as briseadh gnó agus caillteanas stoc 16
Éileamh úinéirí réadmhaoine as caillteanas cíosa 17
Éileamh fisiteiripeora as caillteanais de bharr briseadh gnó 18
Éileamh aturnaetha as dúnadh sealadach 19
D'fhulaing úinéir dhá ghnó caillteanais 20
Éileamh fiaclóra as briseadh gnó 21
Gearán maidir le díol polasaí árachais 22
Polasaithe feirme curtha ar ceal i ndiaidh tine 23
Diúltaíodh d'éileamh díobhála pearsanta 24
Dhiúltaigh árachóir d'éileamh úinéara réadmhaoine as laghdú ar chíos 25
Dhiúltaigh árachóir d'éileamh úinéara réadmhaoine miondíola as caillteanas ioncaim cíosa 26
Dhiúltaigh árachóir d'éileamh dliteanais phoiblí úinéara gnó 27
Níor slánaíodh cuideachta i ndiaidh gur theip uirthi éileamh a chur in iúl láithreach 28

Baincéireacht **29**
Rinne banc 'athaicmiú' ar chuntas cuideachta i ngan fhios don chustaiméir 29
D'aistrigh banc iasacht ghnó chuig tríú páirtí agus reoigh an cuntas reatha 30
Iasacht GBP a athmhaoiniú go Euro 32
Deir cuideachta nár cheart don bhanc saoráidí iasachta a chur ar fáil 33

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018 le h**Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017**. Is é ról an OSAP gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a n-eascraíonn socrú féideartha a chomhaontaíonn na páirtithe, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a n-eascraíonn cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí.

Nuair nach bhfuil tomhaltóir ar bith, idir dhaoine aonair, ghnó beag agus eagraíochtaí, in ann gearán nó aighneas le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán.

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh sé a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé. Féadfaidh sé a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh sé a chuid cinntí a fhoilsiú go hanaithnid agus féadfaidh sé freisin ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin.

Nuair atáthar le dul i ngleic le gearáin faoi sholáthraithe pinsean, tá srian níos mó ar chumhachtaí an Ombudsman. Cé gur féidir leis ceartú a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht a rialaíonn an OSAP nach sáróidh an ceartú sin aon chaillteanas iarmhír sochair faoin scéim pinsean atá i gceist.

Chomh maith leis sin, ní féidir leis a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ní féidir leis ach cás-staidéir a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin (in áit an chinnidh iomláin), ná ní féidir leis ainmneacha aon soláthraí pinsean a fhoilsiú beag beann ar an líon gearán ina aghaidh ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil, nó ar seasadh leo go páirteach in imeacht bliana.

Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann an OSAP ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Chuige sin, bailíonn an OSAP fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí uathu siúd atá páirteach san aighneas, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir achomhairc.

Cinntí an OSAP a fhoilsiú

Tá sé de chumhacht ag an OSAP cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú maidir le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhísí airgeadais faoi Alt 62 d'**Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017**.

Ceanglaítear leis an reachtaíocht gur cheart cinntí a fhoilsiú ar bhealach a chinntíonn nach n-aithnítear gearánach as ainm, seoladh ná eile agus nach n-aithnítear soláthraí as ainm ná seoladh. Caithfidh an foilsiú reachtaíocht agus rialacháin Cosanta Sonraí a chomhlíonadh freisin. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir imeachtaí dlí.

Nuair a eisíonn an tOmbudsman cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, is féidir agóid a dhéanamh in aghaidh an chinnidh sin trí achomharc reachtúil leis an Ard-Chúirt faoi cheann 35 lá féilire ón dáta sin. Dá bharr sin, ní fhoilsíonn an OSAP cinntí sula dtéann an tréimhse 35 lá sin in éag, tréimhse inar féidir leis na páirtithe achomharc reachtúil a dhéanamh leis an Ard-Chúirt. Anuas air sin, ní fhoilsítear cinntí a ndearnadh achomharc ina leith leis an Ard-Chúirt, ar feitheamh chinneadh na n-imeachtaí Cúirte sin.

Sula bhfoilsíonn an OSAP aon chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, tugann sé faoi athbhreithniú cuimsitheach agus dian chun a chinntiú go gcloítear le ceanglais neamh-aitheantais an Achta chun rúndacht na bpáirtithe a chosaint.

Tá sé de chumhacht ag an OSAP freisin faoin reachtaíocht cás-staidéir de chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, ach ní an cinneadh iomlán.

Tá achoimre ghairid ar 21 cinneadh a roghnaíodh san Achoimre seo. Athraíodh roinnt sonraí sna hachoimrí dá dtagraítear san Achoimre seo, ar nós ainmneacha agus láithreacha, chun aitheantas na ngearánach a chosaint. Tá sé tábhachtach go gcuimhneofaí nach dtugtar anseo ach achoimrí gairide.

Is í an Achoimre seo ar Chinntí an Ombudsman an séú himleabhar i sraith achoimrí.

Tá na hAchoimrí ar fad agus na cinntí foilsithe ar fad ar fáil ar www.fspo.ie/decisions.

Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach sa bhunachar sonraí cinntí ar leathanach 10 den Achoimre seo.

Anuas ar na hAchoimrí tréimhsiúla a léiríonn achoimrí agus cás-staidéir ar chinntí a eisíodh, foilsíonn an tOmbudsman a Fhorléargas ar Ghearáin don bhliain roimhe sin, faoi dheireadh na chéad ráithe de gach bliain, ina n-áirítear:

- achoimre ar na gearáin ar fad a rinneadh leis an OSAP
- athbhreithniú ar threochtaí agus patrúin sna gearáin a rinneadh leis an OSAP
- miondealú ar an gcaoi a ndeachthas i ngleic leis na gearáin ar fad a rinneadh leis an OSAP
- achoimre ar thoradh na ngearán ar fad a tugadh chun críche nó ar cuireadh deireadh leo i rith na bliana féilire sin

Teachtaireacht ón Ombudsman

Is í seo an séú hAchoimre ar Chinntí a d'fhoilsigh mé, agus an chéad Achoimre ina ndírítear go hiomlán ar chinntí atá ina gceangal de réir an dlí a d'eascair as gearáin a rinne gnóthaí. Achoimrítear 21 cinneadh ann maidir le gearáin ó ghnóthaí a eisíodh i rith 2020 agus 2021.

Féadfaidh gnó ar bith, idir thrádálaithe aonair, chomhpháirtíochtaí agus chuideachtaí, gearán a chur faoi bhráid m'Oifige, fad agus a chomhlíonann an gnó an ceanglas incháilitheachta de láimhdeachas faoi bhun €3 mhilliún a bheith acu sa bhliain féilire roimhe sin. Tuigim go bhfuil formhór mór na ngnóthaí a fheidhmíonn in Éirinn incháilithe mar sin chun seirbhísí m'Oifige a lorg, mar a léirítear arís agus arís eile sna tuarascálacha a fhoilsíonn an Phríomh-Oifig Staidrimh. Deimhnítear sa tuarascáil "Business in Ireland 2018" is deireanaí ón bPríomh-Oifig Staidrimh go gcomhlíonann 91.9% de na gnóthaí sin an tairseach micreaghnóthais atá i bhfad níos ísle, is é sin láimhdeachas níos lú ná €2 mhilliún in aghaidh na bliana.

Is léir ó na cinntí a phléitear fiú san Achoimre seo amháin go n-úsáideann raon leathan gnóthaí seirbhísí na hoifige seo; gnóthaí atá páirteach i réimsí ar nós feirmeoireachta, gruagaireachta, fáilteachais, foirgníochta, déantúsaíochta, dlí, leighis agus seirbhísí eile. Tá sé d'aidhm agam aird bhreise a tharraingt ar na seirbhísí atá ar fáil uainn do ghnóthaí agus eagraíochtaí, is é sin, nuair a dhéantar gearán le soláthraí seirbhísí airgeadais faoi iompar an tsoláthraí sin, agus nach réitítear an gearán, féadfaidh m'Oifigse imscrúdú a dhéanamh ar iompar an tsoláthraí ab údar leis an ngearán sin.

Creidim freisin go gcabhróidh na cinntí a phléitear san Achoimre seo le gnóthaí, agus le daoine aonair freisin go deimhin, chun cinntí níos eolaí a dhéanamh maidir le táirgí agus seirbhísí árachais agus baincéireachta.

Is cinneadh tábhachtach é glacadh le conradh árachais nó caidreamh baincéireachta, cinneadh a bhféadfadh tionchar suntasach a bheith aige. Tá sé tábhachtach go mbeadh a fhios acu siúd atá ag glacadh le socruithe mar sin cé na riachtanais atá acu féin agus go gcinnteoidís go bhfreastalaíonn na conarthaí a ghlacann siad ar na riachtanais ar leith sin.

Tabharfar faoi deara ó chuid de na hachoimrí agus ó théacs iomlán na gcinntí a phléitear san Achoimre seo go bhfuil sé tábhachtach freisin go mbeadh a fhios ag gnó nó duine aonair céard atá ag teastáil uathu nuair a ghlacann siad conradh le soláthraí seirbhísí airgeadais, agus go dtuigfidís é.

Mholfainn do gach gnó agus do gach duine ag a bhfuil polasaithe árachais a chinntiú go bhfuil siad ar an eolas faoi na hoibleagáidí, na próisis agus na nósanna imeachta a leagtar amach ina bpolasaithe árachais, maidir le, mar shampla, nochtadh faisnéise nuair a chuirtear tús le polasaí árachais agus an tréimhse, nó cúinsí eile, a bhaineann le héileamh árachais a fhógairt. Beidh na hiarmhairtí an-tromchúiseach a bhaineann le heaspa feasachta ar na hoibleagáidí sin, nó gan iad a chomhlíonadh, le feiceáil go soiléir ó chuid de na cinntí a phléitear san Achoimre seo.

Mar an gcéanna, tá freagracht ar sholáthraí seirbhísí airgeadais an fhaisnéis a theastaíonn uaidh a iarraidh ar chustaiméir go soiléir agus go hintuigthe. Tá sé de dhualgas freisin ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais an fhaisnéis is iomláine agus is soiléire a thabhairt do thomhaltóirí. Feicfear ó chuid de na hachoimrí agus ó théacs iomlán na gcinntí a phléitear san Achoimre seo, sa chás gur chomhshuimigh banc cuntais a chustaiméirí i ngan fhios dóibh, go raibh iarmhairtí diúltacha aige sin ar na custaiméirí sin.

COVID-19

Tá gné COVID-19 ag baint le roinnt de na cinntí a phléitear san Achoimre seo.

I mí an Mhárta 2020, thosaíomar ag fáil gearán a d'eascair as na cúinsí a bhain le paindéim COVID-19. Bhain a bhformhór siúd le hárachas. Go nuige seo (Iúil 2021), fuaireamar 1,051 gearán inar léirigh an gearánach go raibh COVID-19 ina ghné den ghearán. Tá 760 as an 1,051 gearán sin a fuarthas curtha i gcrích cheana féin.

Is é an chúis ar cuireadh an oiread sin de na gearáin i gcrích cheana féin ná gur chuireamar bearta i bhfeidhm chun bainistiú éifeachtúil na ngearán a bhain le COVID-19 a chinntiú. Áiríodh leis na bearta sin tús áite a thabhairt do dhul chun cinn na ngearán a bhain le hárachas le haghaidh briseadh gnó mar gur thuigeamar chomh tábhachtach agus a bhí sé do shealbhóirí polasaí tuiscint thapa a fháil ar a dteidlíocht i leith sochar nó íocaíochtaí óna n-árachóir.

As na gearáin a bhain le COVID-19 a fuaireamar, bhain 180 le hárachas le haghaidh briseadh gnó.

Gearáin faoi árachas le haghaidh briseadh gnó

Braithfidh an éireoidh le héileamh árachais nó nach n-éireoidh leis an gclúdach atá ar fáil faoi fhoclaíocht shonrach an pholasaí árachais.

Is léir ó na hachoimrí ar na cinntí faoi bhriseadh gnó san Achoimre seo, agus téacs na gcinntí iomlána atá ar fáil inár mBunachar Sonraí Cinntí, go raibh na cúinsí a bhain leis na héilimh as briseadh gnó a bhain le COVID-19 thar a bheith deacair do go leor de na gnóthaí a chuir a ngearáin faoinár mbráid. Thug gnóthaí breac-chuntas ar na tionchair a bhí orthu: nach rabhthas in ann dul i mbun trádála, caillteanas stoc agus caillteanas ioncaim cíosa.

Ach oiread le gach éileamh árachais eile, braitheann an mbeidh éileamh ar shlánaíocht le haghaidh caillteanais dá leithéid nó nach mbeidh ar an gclúdach atá ar fáil faoin bpolasaí. Tarraingítear aird leis na cinntí san Achoimre seo maidir le hárachas le haghaidh briseadh gnó ar an tábhacht ollmhór atá le raon an chlúdaigh a chuimsítear i bpolasaí árachais a thuiscint, chomh maith le haon choinníollacha nó srianta a bhaineann leis an gclúdach sin. I gcás roinnt de na gearánaigh a chuir a ngearán faoi bhráid m'Oifige-se, chreid siad go gclúdófaí go huathoibríoch faoina bpolasaí árachais dúnadh a ngnó i ndiaidh shrianta an Rialtais, nó cúinsí eile a d'eascair as an bpaindéim. Tarraingítear aird leis na cinntí a d'eisigh mé gur chinn mé, i roinnt gearán, gur chruthaigh foclaíocht shonrach an pholasaí slánaíocht le haghaidh na gcúinsí sin, ach i gcás gearáin eile ba léir nach raibh aon slánaíocht ar fáil faoi pholasaithe árachais na ngearánach.

I rith shamhradh 2020, agus muid ag imscrúdú gearán in aghaidh árachóirí difriúla a bhain le héilimh as briseadh gnó, lorg árachóir amháin ordú ón Ard-Chúirt a d'éileodh orm stop a chur le m'imscrúdú foirmiúil ar ghearán a rinneadh in aghaidh an árachóra sin, maidir le héileamh as briseadh gnó. I mí Feabhra 2021, chaith an Ard-Chúirt amach na himeachtaí dlíthiúla sin, agus tharraing sí aird ar chomhaontú an árachóra go n-íocfadh sé costais dhlíthiúla áirithe le m'Oifig agus leis an ngearánach.

D'fháiltigh mé roimh chaitheamh amach an cháis, a chuir ar mo chumas leanúint ar aghaidh le breithniú an ghearáin, a cuireadh i gcrích ó shin.

Ar leithligh uaidh sin, cé gur lean an OSAP ag bainistiú gearán faoi bhriseadh gnó trínár bpróisis éagsúla, bhí líon suntasach dlíthíochta ar na cúrsaí sin á bplé ag na Cúirteanna, ag an am céanna, i rith 2020 agus 2021. Ach oiread le gach breithiúnas ón Ard-Chúirt, bhí aird agam ar na breithiúnais sin agus mé ag teacht ar mo chinntí. Tá toradh an gcásanna sin tar éis soiléire a chruthú maidir le foclaíocht polasaí áirithe.

Go dtí seo, cuireadh 113 gearán faoi árachas le haghaidh briseadh gnó i gcrích, trínár bpróisis éagsúla, lena n-áirítear 38 gearán a dúnadh i ndiaidh imscrúdú ar an ngearán agus cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a eisiúint. Tá achoimre ar 12 cheann de na cinntí sin atá ina gceangal de réir an dlí san Achoimre seo.

I mo chinntí, sheas mé le gearáin in aghaidh trí árachóir. Mar a tharla le roinnt cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh cheana, tá impleachtaí ag cuid de na gearáin sin le haghaidh sealbhóirí polasaí nár chuir gearán faoi bhráid m'Oifige. I gcás dhá cheann de na trí árachóir ar seasadh le gearáin ina n-aghaidh, léirigh siad toilteanas láithreach na cinntí sin a chur i bhfeidhm ar shealbhóirí polasaí eile i gcúinsí cosúla. Cuirim an-fháilte roimhe sin. Léiríonn sé arís tionchar níos leithne na gcinntí a eisíonn an Oifig seo.

Rinne árachóir amháin achomharc in aghaidh cinneadh faoi bhriseadh gnó leis an Ard-Chúirt, ag lorg go gcuirfí an cinneadh ar ceal. Leanfaidh an Oifig seo ag imscrúdú gearáin in aghaidh an tsoláthraí sin mar a bhaineann siad le beartais dá leithéid, ach ní eiseoidh mé cinntí tosaigh i leith na ngearán sin, nó sa chás gur eisíodh cinntí tosaigh cheana féin, ní chuirfidh mé na breithnithe sin i gcrích, go dtí go gcinneann an Ard-Chúirt an cás atá á achomharc.

Áirítear le téamaí cuid de na Cinntí a phléitear san Achoimre seo:

Ráig ghalair laistigh de gha 25 míle

Baineann roinnt de na cinntí san Achoimre seo le clásal polasaí i gconarthaí árachais ina ndúradh go slánódh an t-árachóir an t-árachaí as caillteanas a d'eascródh as briseadh gnó, nó cur isteach ar an ngnó, mar gheall ar ghalar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis, laistigh de gha 25 míle den áitreabh gnó.

Bhain gearán amháin le Betty, a rith siopa priontála agus a shocraigh a siopa a dhúnadh go sealadach i mí an Mhárta 2020, toisc gur thuig sí nach bhféadfadh an siopa bearta scartha shóisialta an Rialtais a chur i bhfeidhm chun na fostaithe agus na custaiméirí a choinneáil sábháilte. I mí na Bealtaine 2020, rinne Betty éileamh as caillteanais bhriste gnó mar gheall ar an dúnadh sealadach, ar bhonn clásail ina conradh inar tagraíodh do ghalar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis laistigh de gha 25 míle.

Mhaígh an t-árachóir nach gcuireann an clásal ina chonradh clúdach ar fáil ach le haghaidh caillteanas nuair a bhí éifeacht dhíreach ag ráig shonrach COVID-19, a tharla laistigh de gha 25 míle, ar an ngnó. Dúirt sé nár leor gur tharla sé go raibh COVID-19 laistigh den gha sin, ach go gcaithfeadh go raibh sé ar an bpríomhchúis a bhí le briseadh gnó. Mhaígh sé gur dhún Betty a siopa mar gheall ar fhreagairt an Rialtais ar cheist sláinte náisiúnta, ní imeacht áitiúil, agus mar sin mhaígh sé nár tháinig an cás seo faoi raon feidhme an chlásail.

Chinn mé toisc gur theastaigh na bearta scartha shóisialta mar gheall ar phaindéim COVID-19 agus go raibh ar Betty a siopa a dhúnadh mar thoradh díreach ar a éagumas scaradh sóisialta a chur i bhfeidhm ina siopa, go bhféadfaí a rá gur COVID-19 ba chúis leis na caillteanais faoin gconradh. Bhain mé de thátal as sin go raibh Betty i dteideal íocaíochta ar a héileamh ón árachóir, a fhad agus go raibh fianaise ar COVID-19 laistigh de gha 25 míle thart ar an tráth sin. Níor iarr an t-árachóir fianaise air sin nuair a breithníodh a héileamh.

Shocraigh mé freisin fiú mura bhféadfaí fianaise ar chás COVID-19 a aimsiú thart ar an am ar dhún Betty a siopa, gur dearbhaíodh i reachtaíocht Rialtais a achtaíodh i mí Aibreáin 2020 go raibh 'gach ceantar' den Stát ina cheantar 'ina bhfuil scaipeadh daonna leanúnach COVID-19 nó ina gceaptar go bhfuil amhlaidh' agus gur leor sin mar fhianaise an tráth sin go raibh cás COVID-19 laistigh de gha 25 míle de ghnó Betty.

I mo chinneadh, bhí mé den tuairim gur cheart éileamh Betty a íoc ó mhí Aibreáin 2020 agus go raibh cinneadh an árachóra diúltú d'éileamh Betty mí-oiriúnach, éagothrom, míréasúnta agus éagórach. Chuir an t-árachóir in iúl do Betty i mí Feabhra 2021 go raibh cinneadh a rinne an Ard-Chúirt le deireanaí tar éis 'soiléiriú a bhfáiltítear roimhe' a sholáthar faoin gcaoi ar cheart don chlásal feidhmiú faoi dhlí na hÉireann agus thug sé le fios go n-íocfadh sé éileamh Betty. Mar sin féin bhí mé den tuairim láidir go raibh an mhoill ocht mí sular glacadh leis an éileamh tar éis míchaoithiúlacht shuntasach a chruthú do Betty. Dá bhrí sin, sheas mé le gearán Betty agus d'ordaigh mé don árachóir €12,000 a íoc mar réamhíocaíocht ar an sochar polasaí a bhí dlite do Betty as caillteanais ghnó, chomh maith le cúiteamh €4,000 breise as an míchaoithiúlacht a chruthaigh an t-árachóir.

Ráig ghalair ar gá é a chur in iúl do na húdaráis ag an áitreabh

Luaigh roinnt de na gearáin a imscrúdaíodh clásail polasaí a d'éiligh go mbeadh an caillteanas ioncaim ina thoradh díreach ar bhriseadh gnó mar gheall ar ráig aon ghalair ar gá é a chur in iúl do na húdaráis ag an áitreabh gnó.

Rinne Gráinne, a dhún a cleachtais déidliachta mar gheall ar ráig COVID-19, gearán dá leithéid. D'inis árachóir Ghráinne di nach raibh a héileamh laistigh de raon feidhme a clúdaigh árachais. Rinne Gráinne gearán lena hárachóir i mí na Bealtaine, ag rá gur dúnadh a cleachtas mar gheall ar orduithe oifigiúla, chun scaipeadh galair ar gá é a chur in iúl do na húdaráis a chosc, agus gur taifeadadh cúpla cás sa cheantar ina raibh a cleachtas lonnaithe. Mhaígh sí mura raibh an ráig ag tarlú ag a háitreabh, nach ndéanfaí ordú stopadh ag trádáil.

Dúirt an t-árachóir gur chlúdaigh polasaí Ghráinne ráig ag a háitreabh. Mar thoradh air sin, dúirt an t-árachóir má bhí an clúdach le cur i bhfeidhm go gcaithfí a chruthú go raibh tinneas COVID-19 ar dhuine ag an áitreabh, agus gur mar gheall ar an ráig/tinneas sin ag an áitreabh a tharla an briseadh gnó. Luaigh an t-árachóir nár thug Gráinne aon fhianaise go raibh duine a bhí ag an áitreabh sular dúnadh é tinn le COVID-19.

I mo chinneadh, ghlac mé leis go raibh sé soiléir sa pholasaí árachais go gcaithfeadh an tinneas a bheith sa chleachtas déidliachta féin chun go mbeadh an clúdach i bhfeidhm. Cé go gcruthódh na cúiseanna a thug Gráinne ar dúnadh an cleachtas caillteanas gnó di cinnte, ní raibh siad clúdaithe faoin bpolasaí. Ghlac mé leis go raibh an t-árachóir i dteideal diúltú don chlúdach agus níor sheas mé le gearán Ghráinne.

Ráig ghalair nach liostaítear mar 'phriacal árachaithe'

I gcuid de na cinntí a eisíodh maidir le hárachas le haghaidh briseadh gnó, níor liostaíodh ráig ghalair mar 'phriacal árachaithe'. Dá bhrí sin, níor raibh clúdach faoi na polasaithe sin dá dtarlódh a leithéid. I ngearán amháin mar sin, bhí réadmhaoin ag Ibrahim a lig sé ar cíos mar shiopa carthanais. Ní raibh an tionónta in ann an cíos míosúil a íoc go hiomlán, mar gheall ar a dhúnadh sealadach éigeantach. Ba é an cíos príomhioncam Ibrahim agus an príomhbhealach a bhí aige chun riar ar a theaghlach.

Chuir Ibrahim glaoch ar dtús ar an gcuideachta árachais, agus ansin chuir sé ríomhphost chuici, ag fiosrú faoi éileamh a dhéanamh as caillteanas tuillimh. Dúirt a chuideachta árachais leis nach raibh sé clúdaithe toisc nár liostaíodh an ráig ghalair mar 'phriacal árachaithe' sa pholasaí árachais. Ní bheadh clúdach le haghaidh caillteanas cíosa i gceist seachas má rinneadh damáiste iarbhír don réadmhaoin mar gheall ar phriacal árachaithe.

Ghlac mé leis gur chuir an polasaí árachais clúdach ar fáil le haghaidh caillteanas cíosa sa chás inar tharla an caillteanas mar gheall ar dhamáiste don fhoirgneamh a bhí ar cíos agus má bhí an damáiste ar cheann de na priacail árachaithe a liostaítear sa cháipéis pholasaí, agus sa chás sin amháin. Bhí raon leathan de phriacail árachaithe á gclúdach ag an bpolasaí, ach ní raibh ráig ghalair ar cheann díobh. Dá bhrí sin, níor sheas mé leis an ngearán.

Éilimh a chur in iúl

Tá sé tábhachtach go mbeadh gnóthaí nó daoine aonair faoi árachas ar an eolas faoi na hoibleagáidí, na próisis agus na nósanna imeachta a leagtar amach ina bpolasaithe árachais, maidir leis an tréimhse, nó cúinsí eile, a bhaineann le teagmhas a bhféadfadh éileamh árachais féideartha eascairt as a chur in iúl. Léiríonn dhá cheann de na cinntí a phléitear san Achoimre seo na hiarmhairtí tromchúiseacha a d'fhéadfadh eascairt as árachaí nach dtuairiscíonn éileamh féideartha nó iarbhír de réir cheanglais an pholasaí árachais.

I ngearán amháin, fuair dochtúir fógra faoi éileamh díobhála pearsanta a bhain le duine dá chomhaltaí foirne. Tharla an gortú ag áitreabh an chlinic agus ba é an dochtúir féin a chuir uamanna (greamanna) sa chomhalta foirne. Níor chuir an dochtúir an gortú sin in iúl dá árachóir laistigh de théarmaí a pholasaí agus cé go bhfuair sé fógra ón mBord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta, níor chuir sé é in iúl dá árachóir go dtí deich mí i ndiaidh an teagmhais.

Chinn mé go raibh an polasaí soiléir. Éilíodh ar an sealbhóir polasaí feidhmiú láithreach agus le práinn maidir le haon rud a bhféadfadh éileamh eascairt as. Dá bhrí sin, ghlac mé leis go raibh an t-árachóir i dteideal diúltú don éileamh agus níor sheas mé leis an ngearán.

Bhain cinneadh eile dá leithéid le diúltú árachóra cuideachta foirgníochta a shlánú i ndiaidh timpiste a tharla d'fhostaí. Sonraíodh sna ceanglais chun éilimh a chur in iúl sa pholasaí go dtabharfaí fógra 'láithreach' i scríbhinn. Fógraíodh an teagmhas do bhróicéir na cuideachta, ach ní don árachóir. Mhaígh an t-árachóir go raibh bearna 175 lá idir an teagmhas agus an fógra, agus nach bhféadfaí a rá go réasúnta gur tugadh an fógra sin láithreach. Toisc nár comhlíonadh na ceanglais faoin gcur in iúl, níor sheas mé leis an ngearán.

Tarraingíonn na cinntí sin aird ar an gcaoi a bhféadfaí diúltú do chlúdach mura gcomhlíontar oibleagáidí an tsealbhóra polasaí, agus mholfainn do gach sealbhóir polasaí a chinntiú go bhfuil siad ar an eolas faoi choinníollacha dá leithéid ina gclúdach polasaí.

Comhshuimiú cuntas

Is cleachtas é 'comhshuimiú' cuntas a dtarraingítear aird air in dhá chinneadh san Achoimre seo. Tá an cleachtas seo casta agus creidim gur cheart go mbeadh gnóthaí, go háirithe, ar an eolas faoi. Is cleachtas é a d'fhéadfadh dul i bhfeidhm ar chustaiméirí baincéireachta pearsanta freisin.

I gceann de na gearáin a phléitear san Achoimre seo, bhí cuntas reatha gnó ag an gcuideachta le banc. Fuair an chuideachta amach gur aistríodh an cuntas sin chuig rannóg 'neamhthuillmheach' an bhainc, d'ainneoin mhaíomh na cuideachta nach raibh aon fhiacha uirthi. Rinne an chuideachta gearán nár chuir an banc an t-athrú sin in iúl di agus gur theip ar an mbanc arís agus arís eile míniú a thabhairt ar an athrú.

Dúirt an banc gur 'athchlibeáladh' bainistíocht an chuntais go hinmheánach laistigh dá rannóg athstruchtúraithe. Mhínigh sé gur próiseas inmheánach é sin agus go bhféadfadh sé tarlú i ngan fhios do chustaiméir. Dúirt an banc nach rialaítear an próiseas bunaithe ar riaráiste ar an gcuntas, cé go ndéantar athaicmiú ar chuntas le riaráiste go hiondúil. I rith imscrúdú m'Oifige ar an ngearán, shoiléirigh an banc ansin gur athchlibeáladh an cuntas faoina 'bheartas comhshuimithe' ina ndéantar naisc idir cuntais, a bhaineann le sealbhóirí cuntais difriúla, ar chúiseanna éagsúla, lena n-áirítear scairshealbhóirí, comhpháirtithe, sínithe, naisc mhuinteartha, agus comhchúinsí riosca.

Sheas mé leis an ngearán go substaintiúil agus d'ordaigh mé don bhanc €3,000 a íoc mar chúiteamh.

Bhain cinneadh eile san Achoimre seo le hiasacht ghnó Fergus a bogadh chuig rannóg fiach trioblóideach a bhainc, iasacht a díoladh, ina dhiaidh sin, le tríú páirtí. I mo chinneadh, níor ghlac mé leis gur tharla an t-aistriú mar gheall ar 'stair riaráiste ar an gcuntas iasachta' mar a thug an banc le fios. Chruthaigh an t-imscrúdú gur tharla sé, ina áit sin, mar gheall ar 'chomhshuimiú' agus 'nasc' foriomlán a rinne an banc le cuntais tríú páirtí áirithe. Ba léir nach raibh Fergus ar an eolas faoi sin ar feadh na mblianta fada agus nár míníodh tionchar a leithéid de 'nasc' dó riamh. Sheas mé leis an ngearán go substaintiúil agus d'ordaigh mé don bhanc €15,000 a íoc mar chúiteamh.

Maidir leis na gearáin sin, ghlac mé leis go raibh beartas i bhfeidhm ag na soláthraithe chun cuntais áirithe a chomhshuimiú, chun bainistíocht creidmheasa oiriúnach a dhéanamh ar na custaiméirí a bhí nasctha. Ach bhí deacracht agam le hiompar na soláthraithe agus iad ag 'nascadh' nó ag 'ceangal' cuntas faoin mbeartas comhshuimithe i ngan fhios don chustaiméir. Creidim go bhfuil sé réasúnta a bheith ag súil go mbeadh soláthraithe oscailte agus trédhearcach lena gcustaiméirí faoi na cúrsaí seo, go gcuirfidís in iúl go soiléir do na custaiméirí go bhféadfaí an beartas seo a chur i bhfeidhm ar a gcuntais, agus na cúiseanna is coitianta don chomhshuimiú agus na tionchair fhéideartha a mhíniú go soiléir do na custaiméirí. Mar gheall air sin, mar chuid de m'orduithe sna cinntí sin, d'ordaigh mé do na soláthraithe athbhreithniú a dhéanamh ar an gcur chuige gan custaiméirí a chur ar an eolas faoin mbeartas seo.

Cinntí a fhoilsiú

Thug an tOireachtas cumhachtaí reachtúla suntasacha do m'Oifig, an chumhacht mo chinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú ina measc. Tá an Bunachar Sonraí Cinntí ar fáil ar ár suíomh gréasáin, www.fspo.ie, agus tá téacs iomlán os cionn 1,100 cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ann anois, lena n-áirítear cinntí a eisíodh suas go deireadh mhí Feabhra 2021, agus na cinntí atá san Achoimre seo, cuid díobh a eisíodh i ndiaidh an dáta sin.

De bharr an mhéadaithe ar líon na gcinntí a eisítear agus an tsuim mhéadaithe i mo chinntí, tá sé i gceist agam mo chinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú go míosúil amach anseo.

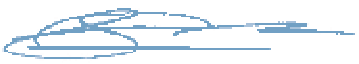
Anuas ar mo chinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú, leanfaidh mé orm ag eisiúint Achoimrí ar Chinntí. Trí na cinntí agus na hAchoimrí ar Chinntí a fhoilsiú, is mian liom an fheasacht ar ról na hOifige a leathnú agus tuiscint níos fearr a chur chun cinn ar na cineálacha gearán a fhaighimid agus ar an gcaoi a mbímid ag plé le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean.

Buíochas

Tarraingíonn go leor de na cinntí san Achoimre seo aird ar na cúinsí deacra a bhí os comhair gearánach agus soláthraithe, go háirithe ó thús na paindéime, agus ba mhaith liom buíochas a ghabháil lenár gcustaiméirí ar fad, idir ghearánaigh agus soláthraithe, as comhoibriú lenár bpróisis éagsúla.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin leis an gCathaoirleach, Maeve Dineen, agus le comhaltaí uile Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, agus aitheantas a thabhairt dá dtacaíocht.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom, go háirithe, buíochas faoi leith a ghabháil leis an Leas-Ombudsman, MaryRose McGovern, le comhaltaí ár bhFoirne Ardbhainistíochta agus lenár bhfoireann ar fad, agus tréaslú leo, as a dtiomantas leanúnach do fhreastal ar ár gcustaiméirí.



Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Iúil 2021

Ár gcinntí a chuardach ar **www.fspo.ie**

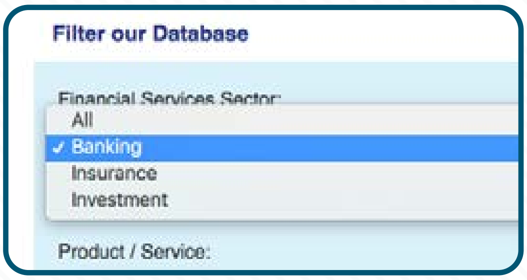
Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

Tá ár mbunachar sonraí de chinntí atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil ar líne ar www.fspo.ie/decisions.

Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagairí difriúla a chur i bhfeidhm.

1 **Scagairí** a chur i bhfeidhm chun do chuardach a theorannú

Chun ár mbunachar sonraí cinntí a scagadh, féadfaidh tú an earnáil ábhartha a roghnú ar dtús:



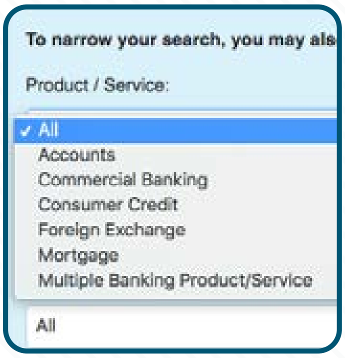
2

I ndiaidh scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis chuardaigh leat ansin ár **gcinntí** a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, ar nós:

- táirge / seirbhís
- iompar a ndearnadh gearán faoi

✓ **Earnáil**

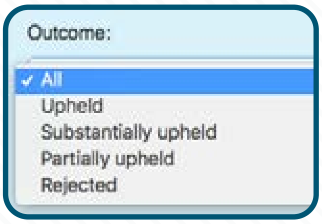
✓ **Táirge / Seirbhís**



✓ **Iompar a ndearnadh gearán faoi**

3

Is féidir leat ár mbunachar sonraí de chinntí a scagadh de réir bliana, agus de réir thoradh an ghearáin, .i. ar chinn an tOmbudsman Seasamh leis an ngearán, Seasamh leis an ngearán go Substaintiúil, Seasamh leis an ngearán go Páirteach, nó Diúltú don ghearán.



Nuair atá an Cinneadh a bhí á chuardach agat aimsithe agat, cliceáil ar **View Document** chun an téacs iomlán a íoslódáil mar PDF.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0052

Dhiúltaigh árachóir d'éileamh salóin gruaige as briseadh gnó

Bhí salón gruaige ag Donna agus ar an 14 Márta 2020 dhún Donna an salón, toisc nach raibh sí in ann na treoirlínte faoi scaradh sóisialta a chur i bhfeidhm agus go raibh a fhios aici go raibh cásanna COVID-19 sa cheantar áitiúil.

I mí na Bealtaine 2020, rinne Donna éileamh lena hárachóir as caillteanais bhriste gnó mar gheall ar dhúnadh sealadach a gnó, ar bhonn fhoclaíocht an chlásail conartha seo:

> "Íocfaidh an t-árachóir leis an árachaí: … Caillteanas a eascraíonn as briseadh gnó nó cur isteach ar an ngnó de bharr ceann ar bith díobh seo a leanas: … galar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis, laistigh de gha 25 míle (cúig mhíle fichead) den áitreabh".

D'inis an t-árachóir do Donna nach raibh a caillteanais laistigh de raon feidhme an chlásail thuas, agus dhiúltaigh sé dá héileamh. Rinne Donna gearán, ag sonrú go raibh cásanna COVID-19 i dtrí ospidéal laistigh de gha 25 míle nuair a dhún sí a háitreabh. Dheimhnigh an t-árachóir a chinneadh. Chuir Donna a gearán faoi bhráid an OSAP agus d'iarr sí go n-íocfadh an t-árachóir a héileamh ar an gclúdach uasta €17,000.

Ina fhreagra don Ombudsman, mhaígh an t-árachóir nár fhulaing Donna aon chaillteanas mar thoradh díreach ar COVID-19 laistigh de 25 míle dá háitreabh, agus gur 'freagairt náisiúnta ar cheist sláinte náisiúnta' a bhí sna bearta scartha shóisialta a thug an Rialtas isteach agus nár tharla siad mar gheall ar aon chás COVID-19 laistigh de gha 25 míle Donna go sonrach. Mhaígh sé freisin go mbeadh ar Donna dúnadh ar aon chuma, mar go gcuirfí na rialacha scartha shóisialta, chomh maith leis an ordú ar deireadh go ndúnfaí gach ionad miondíola neamhriachtanach, i bhfeidhm fiú mura raibh aon chás COVID-19 ina ga 25 míle, de bharr an mhéadaithe ar chásanna COVID-19 ar fud na tíre.

Thug an tOmbudsman a chinneadh tosaigh don dá pháirtí i mí Eanáir 2021. Ina chinneadh, luaigh an tOmbudsman gur sonraíodh i gconradh Donna gurbh ionann uasdliteanas an árachóra agus 15% den tsuim iomlán faoi árachas, nó €2,550.

Bhain an tOmbudsman mar thátal as sin gurb é an léirmhíniú réasúnta ar an gclásal i gconradh Donna ná gur leor aon chás COVID-19 laistigh den gha 25 míle chun an clúdach a thosú fad agus a d'fhéadfaí a thaispeáint gur chruthaigh sé briseadh gnó. Níor bhain aon chás COVID-19 a bheadh taobh amuigh den gha 25 míle le hábhar.

Bhí an tOmbudsman sásta go gcruthaíonn galar, ar nós COVID-19, idirbhearta sláinte poiblí go minic chun an baol ionfhabhtaithe a chosc. Thabharfadh an ga 25 míle sa chonradh le fios, dar leis an Ombudsman, gur chreid scríbhneoirí an chonartha an méid sin freisin. Dá bhrí sin, d'fhéadfaí a raibh gur chruthaigh COVID-19, mar ghalar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis laistigh de gha 25 míle Donna, briseadh gnó agus dá bhrí sin caillteanas do ghnó Donna. Chinn sé go raibh an t-árachóir mí-oiriúnach, éagothrom, míréasúnta agus éagórach nuair a diúltaíodh d'éileamh Donna.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don árachóir réamhíocaíocht €2,000 ar shochair pholasaí a íoc le Donna, ar feitheamh ríomh an tsochair iomlán iníoctha, chomh maith le híocaíocht bhreise €750 mar chúiteamh. I ndiaidh chinneadh na hArd-Chúirte i mí Feabhra, dheimhnigh an t-árachóir don Ombudsman gur aithin sé gur tháinig cur chuige an Ombudsman le seasamh na Cúirte. Dheimhnigh an t-árachóir gur íoc sé €3,300 le Donna, a chuimsigh an uasteidlíocht €2,550 chomh maith le cúiteamh €750.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0183

Dhiúltaigh árachóir d'éileamh tábhairneora as caillteanais COVID-19

Bhí teach tábhairne ag BKZ Holdings Limited (BKZ) agus i mí Aibreáin 2020, rinne sé éileamh lena árachóir as caillteanais bhriste gnó mar gheall ar dhúnadh sealadach an tí tábhairne, de bharr ráig COVID-19. Luaigh conradh árachais BKZ go gcúiteofaí a ghnó as:

> "Dúnadh éigeantach an áitribh a d'ordódh Údarás Áitiúil nó Rialtais i ndiaidh ... ráigeanna galair thógálaigh nó ionfhabhtaíoch ar an áitreabh nó laistigh de 25 míle den áitreabh sin."

Coicís ina dhiaidh sin, d'inis an t-árachóir do BKZ go ndiúltódh sé dá éileamh, ar thrí fhoras.

Ar an gcéad dul síos, níor chreid sé gur bhain an clásal le paindéim dhomhanda, ach le cásanna áitiúla amháin laistigh de gha 25 míle.

Ar an dara dul síos, níor chreid sé gur dúnadh an t-áitreabh mar gheall ar ráig áitiúil COVID-19, ach mar gheall ar dhúnadh náisiúnta de bharr paindéim dhomhanda.

Ar an tríú dul síos, fiú má dúnadh an t-áitreabh mar gheall ar ráig áitiúil, níor chreid sé go bhféadfaí a rá gur chruthaigh an ráig na caillteanais ghnó. Ina ionad sin, dar leis an árachóir, bheadh cleachtais scartha shóisialta agus imní an phobail faoi bhaol ionfhabhtaithe tar éis na caillteanais a chruthú, beag beann ar dhúnadh an tí tábhairne mar gheall ar ordú Údaráis Rialtais, toisc gur lú seans go rachadh daoine chuig an teach tábhairne.

Cheap BKZ bainisteoir éileamh a scríobh chuig an árachóir, agus a thug fianaise ar chásanna COVID-19 a bhí in ospidéal a bhí níos lú ná 5 km ó áitreabh an tí tábhairne. D'inis an t-árachóir don bhainisteoir éileamh go raibh sé ag seasamh lena chinneadh gan an t-éileamh a íoc. Chuir BKZ a ghearán faoi bhráid an OSAP ansin.

I mí Aibreáin 2021, d'eisigh an tOmbudsman cinneadh tosaigh inar tugadh le fios go raibh sé i gceist aige seasamh leis an ngearán, agus a ordú don árachóir (i) réamhíocaíocht de shuim áirithe de shochar polasaí a dhéanamh, ag feitheamh chur i gcrích fhigiúirí an éilimh, agus (ii) íocaíocht chúitimh a dhéanamh le BKZ, mar chúiteamh ar an míchaoithiúlacht a chruthaigh cur chuige díomách an árachóra i leith an éilimh, go luath in 2020.

Dúirt an t-árachóir in aighneacht a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman, i ndiaidh an chinnidh tosaigh, go raibh íocaíocht eatramhach €19,000 déanta aige cheana féin le BKZ, arbh ionann é agus 5% den uasmhéid bliantúil a d'fhéadfaí a íoc faoina pholasaí. Dúirt sé freisin go raibh íocaíochtaí breise ag feitheamh thorthaí na dlíthíochta cúirte breise a bhain leis an gcás. Luaigh an tOmbudsman gur thosaigh an t-árachóir an próiseas chun an t-éileamh a íoc, agus gur ghníomhaigh sé go tapa chun an próiseas sin a thosú, i ndiaidh breithiúnas ar leith a thug an Ard-Chúirt i mí Feabhra 2021.

Rinne an t-árachóir cúpla argóint in aghaidh chinneadh tosaigh an Ombudsman freisin. Mhaígh sé go raibh 'nach mór gach' árachóir i margaí na Ríochta Aontaithe agus na hÉireann tar éis teacht ar an tátal céanna leis, maidir leis an gclásal sin sa pholasaí. Mhaígh sé freisin go raibh sé mí-oiriúnach a chinneadh go raibh iompar gach árachóra 'á mheas go huathoibríoch' mar mhí-oiriúnach, díreach mar 'go bhfuarthas amach ina dhiaidh sin go raibh siad mícheart'.

Nuair a chuir an tOmbudsman breithniú an ghearáin i gcrích, rinne sé soiléir go raibh a chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí bunaithe ar iompar an árachóra, agus air sin amháin, agus ní ar iompar aon soláthraí seirbhísí airgeadais eile.

Ar lean ar leathanach 13

Árachas

Ar lean ó leathanach 12

Dheimhnigh sé go raibh a chinneadh bunaithe ar fhíricí agus ar chúinsí an ghearáin ar leith sin, agus nach cinneadh 'uathoibríoch' a bhí ann ar chor ar bith.

Chinn an tOmbudsman gur fhulaing BKZ míchaoithiúlacht ollmhór toisc gur dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh ar feadh bliana nach mór, agus bhí sé den tuairim gur cheart BKZ a chúiteamh dá réir. D'ordaigh an tOmbudsman don árachóir réamhíocaíocht bhreise €28,500 ar shochair pholasaí a dhéanamh le BKZ, chun leibhéal an tsochair a íocadh a thabhairt go 12.5% den uasmhéid a bhí ar fáil faoin éileamh, agus d'ordaigh sé don árachóir cúiteamh €20,000 a íoc freisin.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0140

Dhiúltaigh árachóir d'éileamh siopa priontála as briseadh gnó

Rith Betty siopa priontála agus ar an 21 Márta 2020, nuair a thosaigh ráig COVID-19, shocraigh sí a siopa a dhúnadh go sealadach, toisc gur thuig sí nach bhféadfadh an siopa bearta scartha shóisialta an Rialtais a chur i bhfeidhm chun na fostaithe agus na custaiméirí a choinneáil sábháilte. D'ordaigh an Rialtas do gach ionad miondíola neamhriachtanach dúnadh trí lá ina dhiaidh sin. I mí na Bealtaine 2020, rinne Betty éileamh as caillteanais bhriste gnó mar gheall ar an dúnadh sealadach, ar bhonn na foclaíochta seo a leanas ina conradh árachais:

> "Íocfaidh an t-árachóir leis an árachaí: … Caillteanas a eascraíonn as briseadh gnó nó cur isteach ar an ngnó de bharr ceann ar bith díobh seo a leanas: … galar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis, laistigh de gha 25 míle (cúig mhíle fichead) den áitreabh".

I mí an Mheithimh 2020, d'inis an t-árachóir do Betty go raibh sé ag diúltú dá héileamh, toisc nár clúdaíodh caillteanais a cuideachta faoin gclásal conartha. Rinne Betty gearán lena hárachóir faoin gcinneadh i mí Iúil 2020, ach dúirt an t-árachóir léi go raibh sé ag seasamh lena chinneadh gan a héileamh a íoc. Chuir Betty a gearán faoi bhráid an OSAP ansin.

Ina fhreagra ar an Ombudsman, mhaígh an t-árachóir nach gcuireann an clásal ina chonradh clúdach ar fáil ach le haghaidh caillteanas nuair a bhí éifeacht dhíreach ag ráig shonrach COVID-19, a tharla laistigh de gha 25 míle, ar an ngnó. Dúirt sé nár leor gur tharla sé go raibh COVID-19 laistigh den gha, ach go gcaithfeadh go raibh sé ar an bpríomhchúis a bhí le briseadh gnó. Mhaígh sé gur dhún Betty a siopa mar gheall ar fhreagairt an Rialtais ar cheist sláinte náisiúnta, ní imeacht áitiúil, agus mar sin nár tháinig an cás seo faoi raon feidhme an chlásail. Nuair a rinne Betty gearán faoin gcinneadh, d'inis an t-árachóir di gur 'lorg sé tuairim dhlíthiúil', rud 'a dheimhnigh gur léirmhíníomar i gceart' an clásal.

Lean sé air ag maíomh go raibh an seasamh sin ceart go dtí mí Feabhra 2021, nuair a dúirt sé le Betty go raibh cinneadh a rinne an Ard-Chúirt le deireanaí tar éis 'soiléiriú a bhfáiltítear roimhe' a sholáthar faoin gcaoi ar cheart don chlásal feidhmiú faoi dhlí na hÉireann. Thug sé le fios ansin go n-íocfadh sé a héileamh.

Ina chinneadh, bhí an tOmbudsman sásta, toisc gur theastaigh na bearta scartha shóisialta mar gheall ar phaindéim COVID-19 agus go raibh ar Betty a siopa a dhúnadh mar thoradh díreach ar a éagumas scaradh sóisialta a chur i bhfeidhm ina siopa, go bhféadfaí a rá gur COVID-19 ba chúis leis na caillteanais faoin gconradh. Bhain an tOmbudsman de thátal as sin go raibh cuideachta Betty i dteideal íocaíocht sochair polasaí, a fhad agus go raibh fianaise ar COVID-19 laistigh de gha 25 míle thart ar an tráth sin. Chinn an tOmbudsman nár iarr an t-árachóir fianaise air sin nuair a breithníodh a héileamh.

Luaigh an tOmbudsman freisin, fiú mura bhféadfaí fianaise ar chás COVID-19 a aimsiú thart ar an am ar dhún Betty a siopa, gur dearbhaíodh i reachtaíocht Rialtais a achtaíodh ar an 7 Aibreán 2020 go raibh 'gach ceantar' den Stát ina cheantar 'ina bhfuil scaipeadh daonna leanúnach COVID-19 nó ina gceaptar go bhfuil amhlaidh'. Ba leor an dearbhú sin mar fhianaise go raibh cás COVID-19 laistigh de gha 25 míle de Betty. Dá bhrí sin, ba cheart go mbeadh éileamh Betty bailí ón 7 Aibreán 2020 ar a laghad.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh cinneadh an árachóra diúltú d'éileamh Betty mí-oiriúnach, éagothrom, míréasúnta agus éagórach. Cé gur thug an t-árachóir le fios níos deireanaí go n-íocfadh sé éileamh Betty, chruthaigh an mhoill ocht mí míchaoithiúlacht shuntasach di. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don árachóir €12,000 a íoc mar réamhíocaíocht an tsochair polasaí a bhí dlite dá cuideachta as caillteanais ghnó, chomh maith le cúiteamh €4,000 breise as an míchaoithiúlacht a chruthaigh an mhoill ar ghlacadh leis an éileamh.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0072

Éileamh cleachtais déidliachta as briseadh gnó

Is fiaclóir í Gráinne, a raibh polasaí árachais aici ar a cleachtas déidliachta. Ar an 16 Márta 2020, dhún Gráinne a cleachtais déidliachta go sealadach, mar gheall ar ráig ghinearálta COVID-19 in Éirinn. D'eisigh an Rialtas ordú níos deireanaí ar an 28 Márta go mbeadh ar chleachtais déidliachta stopadh ag cur gnáthsheirbhísí déidliachta ar fáil, agus gan tabhairt faoi chóir leighis déidliachta ach i gcás éigeandála. D'eisigh an Chomhairle Fiaclóireachta ráiteas freisin inar dúradh nár cheart tabhairt faoi fhormhór na ngnáthamh ginearálta déidliachta seachas má bhí leibhéal oiriúnach de threalamh cosanta pearsanta á chaitheamh, rud nach raibh ag Gráinne. Dá bhrí sin, ní fhéadfadh an cleachtas déidliachta oscailt.

Ar an 30 Márta, rinne Gráinne éileamh ar a polasaí árachais as caillteanais bhriste gnó mar gheall ar dhúnadh sealadach a cleachtais déidliachta, mar gheall ar ráig COVID-19. Bhraith Gráinne ar an gclásal seo a leanas dá héileamh:

> "Íocfaimid freisin as: … Caillteanas ioncaim agus/nó costas méadaithe oibrithe mar atá faoi árachas sa rannóg seo a thabhaíonn tú mar gheall ar bhriseadh gnó nó cur isteach ar an ngnó a chruthaíonn: ráig aon ghalair ar gá é a chur in iúl do na húdaráis ag an áitreabh."

I mí Aibreáin, d'inis árachóir Ghráinne di nach raibh a héileamh laistigh de raon feidhme a clúdaigh árachais. Rinne Gráinne gearán lena hárachóir i mí na Bealtaine, ag rá gur dúnadh a cleachtas mar gheall ar orduithe oifigiúla chun scaipeadh galair ar gá é a chur in iúl do na húdaráis a chosc, agus gur taifeadadh cúpla cás sa cheantar ina raibh a cleachtas lonnaithe. Mhaígh sí mura raibh an ráig ag tarlú ag a háitreabh, nach ndéanfaí ordú stopadh ag trádáil. I mí an Mheithimh, d'inis an t-árachóir do Ghráinne nár athraigh a sheasamh.

Chuir Gráinne a gearán faoi bhráid an OSAP ansin.

Mar fhreagra ar an Ombudsman, dúirt an t-árachóir gur chlúdaigh polasaí Ghráinne ráig ag a háitreabh. Mar thoradh air sin, dúirt an t-árachóir má bhí an clúdach le cur i bhfeidhm go gcaithfí a chruthú go raibh tinneas COVID-19 ar dhuine ag an áitreabh, agus gur mar gheall ar an 'ráig'/tinneas sin ag an áitreabh a tharla an briseadh gnó. Sa chás seo, thagair an t-áitreabh don chleachtas déidliachta. Luaigh an t-árachóir nár thug Gráinne aon fhianaise go raibh duine a bhí ag an áitreabh sular dúnadh é ar an 16 Márta 2020 tinn le COVID-19.

Ina chinneadh, bhí an tOmbudsman sásta go raibh sé soiléir sa pholasaí árachais go gcaithfeadh cás de COVID-19 a bheith sa chleachtas déidliachta féin chun go mbeadh an clúdach i bhfeidhm. Cé gur ghlac an tOmbudsman leis go gcruthódh na cúiseanna a thug Gráinne ar dúnadh an cleachtas caillteanas gnó, ní raibh na caillteanais sin clúdaithe faoin bpolasaí. Níor thug Gráinne aon fhianaise ar ráig COVID-19 ag an gcleachtas déidliachta féin. Dá bhrí sin, ghlac an tOmbudsman leis nach raibh cinneadh an árachóra mícheart agus níor sheas sé le gearán Ghráinne.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0187

Éileamh bácúis as briseadh gnó agus caillteanas stoc

Bhí bácús agus siopa cácaí ag Emmet agus i mí Aibreáin 2020, rinne sé éileamh árachais as caillteanais bhriste gnó mar gheall ar dhúnadh sealadach a shiopa, de bharr ar ráig COVID-19. Dhiúltaigh árachóir Emmet dá éileamh, ag rá nach raibh clúdach ag Emmet ach le haghaidh damáiste a chruthódh galar ag an áitreabh. Níor áiríodh COVID-19 sna galair a chlúdaigh an polasaí, a mhaígh an t-árachóir.

I mí an Mheithimh 2020, rinne Emmet gearán leis an árachóir faoina chinneadh agus tharraing anuas freisin clúdach le haghaidh caillteanas stoc. Scríobh an t-árachóir chuig Emmet ag dearbhú go raibh sé ag seasamh lena chinneadh gan an t-éileamh a íoc. Chuir Emmet a ghearán faoi bhráid an OSAP ansin.

Ina fhreagra don Ombudsman, luaigh an t-árachóir ceithre chúis ar dhiúltaigh sé d'éileamh Emmet. Mhaígh sé nár bhain an clúdach ach le caillteanas de bharr damáiste don áitreabh, nach raibh COVID-19 ar liosta na ngalar a chlúdaigh an polasaí, nach raibh aon chás de ghalar ar bith ag an áitreabh ar aon chuma, agus nach raibh sé soiléir gur chruthaigh COVID-19 féin caillteanas Emmet, seachas ordú an Rialtais ionaid mhiondíola neamhriachtanacha a dhúnadh.

Maidir le héileamh Emmet as caillteanas stoc, dúirt an t-árachóir chun éileamh ar stoc a dhéanamh, go gcaithfeadh an damáiste don stoc tarlú de dheasca priacal árachaithe. Toisc nach ndearnadh damáiste do stoc Emmet de dheasca priacal árachaithe, is é sin ceann de na galair a liostaítear sa chonradh árachais, ní raibh aon chlúdach ann.

Ina chinneadh, ghlac an tOmbudsman leis go raibh an conradh soiléir nach dtabharfaí clúdach ach le haghaidh damáiste a bhain leis na galair a liostaítear sa chonradh, agus nach bhfuil COVID-19 ina measc.

Ghlac an tOmbudsman leis freisin nach ndearna COVID-19 féin damáiste do stoc Emmet, mar sin nach raibh sé clúdaithe sa chás sin. Ach chinn an tOmbudsman go raibh dhá chlásal eile i gconradh Emmet a thagair do chaillteanas stoc nár mheas an t-árachóir nuair a d'fhreagair sé éileamh Emmet. Bhain an tOmbudsman de thátal as sin gur cheart don árachóir a mheas ar clúdaíodh éileamh Emmet faoin gcuid den chonradh a thug clúdach i gcás 'briseadh gnó de bharr meath nó éilliú stoc a choinnítear chun críocha gnó agus a stóráiltear i ngléas cuisnithe'.

Deirtear sa Chód Cosanta Tomhaltóirí, 2012 go gcaithfidh an t-árachóir "cúnamh a thairiscint sa phróiseas chun éileamh a dhéanamh, lena n-áirítear, nuair is ábhartha, an t-éilitheoir a chur ar an eolas faoi théarmaí agus coinníollacha a d'fhéadfadh dul chun leasa an éilitheora". Dá bharr sin, ní raibh an tOmbudsman sásta gur shainaithin an t-árachóir an clúdach féideartha ar fad a bhí ar fáil faoi bheartas Emmet a bhí infheidhme, nó ar dócha go mbeadh sé infheidhme, ar a éileamh as caillteanas stoc. Dá thoradh air sin, ní raibh an tOmbudsman sásta gur mheasúnaigh an t-árachóir éileamh Emmet as caillteanas stoc i gceart, agus sheas sé go páirteach leis an ngearán. D'ordaigh sé don árachóir éileamh Emmet as caillteanas stoc a athmheasúnú ar bhonn an chonartha iomláin árachais agus cúiteamh €750 a íoc mar aitheantas ar a mhainneachtain an t-éileamh a mheasúnú i gceart.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0188

Éileamh úinéirí réadmhaoine as caillteanas cíosa

Bhí polasaí árachais gnó ag Orla agus Pat ar réadmhaoin a lig siad ar cíos le gruagaire. Chuir an lánúin éileamh faoi bhráid a gcuideachta árachais i mí an Mhárta 2020 as caillteanas cíosa, toisc gurbh éigean dá dtionónta an salón a dhúnadh mar gheall ar ráig COVID-19. Bhraith siad ar an gclásal seo a leanas dá n-éileamh:

> "Cuireann an leathnú seo clúdach ar fáil in aghaidh briseadh gnó de bharr an mhéid seo a leanas: Cás nó cásanna d'aon ghalar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis (mar a liostaítear thíos) ag an áitreabh, nó a chruthaítear mar gheall ar bhia nó deoch a sholáthraítear ón áitreabh."

An mhí dár gcionn, d'inis an chuideachta árachais don lánúin gur dhiúltaigh sé dá n-éileamh. Rinne an lánúin gearán lena n-árachóir, ag maíomh 'nach raibh aon cheist ach go bhfuil "briseadh gnó" san áireamh sa chomhaontú árachais' agus ag éileamh 'go gcomhlíonfaí an clásal'. Chuir an lánúin gearán faoi bhráid an Ombudsman ar an mbunús gur dearbhaíodh dóibh ar an nguthán go gcosnófaí caillteanais chíosa ba chuma céard ba chúis le dúnadh na réadmhaoine, agus nár chuir an t-árachóir ar an eolas riamh iad faoi aon díolúine sa riail sin nuair a síníodh an conradh.

Ina fhreagra don Ombudsman, mhínigh an t-árachóir gur chuir sé in iúl don lánúin gur dhiúltaigh sé don éileamh ar bhonn trí chúis. Ar an gcéad dul síos, ní raibh COVID-19 san áireamh sa liosta galar dá dtagraítear sa chlásal thuasluaite. Ar an dara dul síos, dúradh sa chlásal go gcaithfeadh aon chaillteanas a fulaingíodh tarlú mar gheall ar chás den ghalar sa réadmhaoin féin, an salón sa chás seo. Ní tuairiscíodh aon chás mar sin. Ar an tríú dul síos, chinn an t-árachóir nár chruthaigh COVID-19 an briseadh gnó, ach gur tharla sé mar gheall ar 'chleachtais scartha shóisialta agus imní fhorleathan i measc an phobail faoin mbaol ionfhabhtaithe'.

Ach dúirt an t-árachóir leis an Ombudsman ina dhiaidh sin go ndearna sé botún sa chomhairle a chuir sé ar an lánúin, toisc nár bhain an clásal thuasluaite ach le custaiméirí a bhí faoi árachas in aghaidh caillteanais ollbhrabúis nó ollioncaim. Toisc nach raibh Orla agus Pat clúdaithe ach le haghaidh caillteanas cíosa, ní raibh an clásal thuas i bhfeidhm orthu.

Faoi chonradh na lánúine, ní raibh a réadmhaoin faoi árachas ach in aghaidh damáiste don réadmhaoin, de bharr priacail éagsúla. Ní raibh damáiste mar gheall ar ghalar ar cheann de na priacail liostaithe.

Ina chinneadh, ghlac an tOmbudsman leis nár chlúdaigh polasaí Orla agus Pat iad don éileamh ar theastaigh uathu a dhéanamh. Bhí sé sin fíor ba chuma an raibh an clásal thuasluaite i bhfeidhm orthu nó nach raibh, agus sa chás seo, ní raibh. Ní fhaca an tOmbudsman aon fhianaise go ndúirt an t-árachóir leo go gclúdófaí caillteanais chíosa 'is cuma céard a tharlódh'.

Ach toisc gur mheasúnaigh an t-árachóir éileamh na lánúine leis an gclásal neamh-incháilithe, ba léir nár athbhreithnigh sé polasaí na lánúine i gceart sular dhiúltaigh sé dá n-éileamh. Mar aitheantas ar an earráid sin a rinne an t-árachóir, agus i bhfianaise an mhearbhaill agus na míchaoithiúlachta dá bharr a chruthaigh sé don lánúin, sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don árachóir cúiteamh €750 a íoc leis an lánúin.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0415

Éileamh fisiteiripeora as caillteanais de bharr briseadh gnó

B'fhisiteiripeoir é Dermot agus i mí an Mhárta 2020, dhún sé a chleachtas go sealadach mar gheall ar ráig COVID-19. Chuir sé an chuideachta árachais ar an eolas faoi éileamh as caillteanais bhriste gnó mar gheall ar dhúnadh sealadach de bharr ráig COVID-19. Bhraith sé ar an gclásal seo a leanas dá chonradh:

> "Clúdófar briseadh Gnó nó cur isteach ar an nGnó de bharr Galar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis, aimsiú mionainmhithe foghla nó lotnaidí ag an Áitreabh, timpiste a chruthódh fabht sna draenacha nó socruithe sláinteachais eile ag an Áitreabh, a gcruthóidh siad ar fad srianta ar úsáid an Áitribh ar bhonn ordú nó chomhairle an údaráis inniúil."

Dhiúltaigh an t-árachóir dá éileamh, ar an mbonn nach raibh aon ráig de COVID-19 ag áitreabh Dermot a d'fhág gurbh éigean dó a ghnó a dhúnadh.

Ní raibh Dermot sásta leis an bhfreagra sin, agus dúirt gur chreid sé go raibh foclaíocht an pholasaí doiléir faoin gcás seo. Dúirt sé, trí na focail 'ag an áitreabh' a fhágáil ar lár, go bhféadfaí a thuiscint ón gclásal go bhféadfadh an galar a bheith sa phobal le go nglacfaí le héileamh. Ina dhiaidh sin, chuir Dermot gearán faoi bhráid an OSAP.

Ina fhreagra ar an Ombudsman, mhaígh an t-árachóir, toisc nach bhféadfadh Dermot aon fhianaise a thabhairt ar chás de COVID-19 ag an áitreabh, nach bhféadfadh sé an t-éileamh a íoc. Maidir leis an bhfoclaíocht a ndearna Dermot tagairt dó, dúirt sé go bhfuarthas an méid sin ó cháipéis achoimre, ní ón gconradh iomlán.

Dúradh sa chonradh iomlán:

> "Leathnófar an t-árachas faoin bPolasaí seo chun caillteanas a chlúdach de bharr briseadh Gnó nó cur isteach ar an nGnó… de bharr aon chás de Ghalar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis ag an Áitreabh… a chruthóidh srianta ar úsáid an Áitribh ar bhonn ordú nó chomhairle an údaráis inniúil."

Bhí an tOmbudsman sásta gur fhág an clásal ón gconradh a thug an t-árachóir go mbeadh ar chás COVID-19 a bheith inrianaithe go háitreabh Dermot. Toisc nach raibh aon chás dá leithéid ann, chinn sé go raibh an t-árachóir i dteideal diúltú d'éileamh Dermot.

Cé go raibh an ceart ag Dermot nár dúradh sa chlásal a luaigh seisean go gcaithfeadh an galar a bheith ag an áitreabh faoi árachas, chinn an tOmbudsman go raibh foclaíocht shoiléir sa cháipéis as ar tháinig an clásal, is é sin Achoimre an Pholasaí ar an gClúdach, ina ndúradh nár liostáil sé gach téarma agus coinníoll den pholasaí agus nach raibh ann ach cáipéis achoimre. Dá réir sin, níor sheas an tOmbudsman le gearán Dermot.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0186

Éileamh aturnaetha as dúnadh sealadach

Bhí polasaí árachais ag gnóthas aturnaetha dá chleachtas. I mí Aibreáin 2020, rinne na haturnaetha éileamh ar a bpolasaí árachais as caillteanais bhriste gnó mar gheall ar dhúnadh sealadach a gcleachtais, de bharr ráig COVID-19. Dhiúltaigh a gcuideachta árachais don éileamh, ag rá go raibh sé seo a leanas i gclásal conartha na n-aturnaetha:

> 'Íocfaimid as caillteanas ioncaim a tharlaíonn i rith na tréimhse slánaíochta, de bharr damáiste mar gheall ar chúis árachaithe… leathnaítear an sainmhíniú ar dhamáiste chuig… ráig aon ghalair ar gá é a chur in iúl do na húdaráis atá ag an áitreabh.'

Níor tharla dúnadh sealadach áitreabh na n-aturnaetha, dar leis an árachóir, mar gheall ar ghalar ag an áitreabh.

Mhaígh sé freisin gur tharla aon chaillteanas mar gheall ar iarmhairtí na paindéime agus na riachtanas scartha shóisialta go háirithe, ní mar gheall ar COVID-19 ná aon ghalar eile.

Rinne na haturnaetha gearán leis an árachóir faoin gcinneadh, ach dúirt an t-árachóir leo nach raibh sé ag athrú a chinnidh. Chuir na haturnaetha a ngearán faoi bhráid an OSAP ansin, ag maíomh nach raibh cúiseanna an árachóra chun diúltú don éileamh 'slán ó thaobh an dlí de' toisc go raibh an clásal thuasluaite doiléir, mar nach n-eisiatar cás de 'phaindéim ag an áitreabh' ón gclásal.

Ina fhreagra don Ombudsman, dúirt an t-árachóir toisc nach raibh aon chás de COVID-19 ag na haturnaetha ag an áitreabh nuair a dúnadh é, nár tharla aon ráig de ghalar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis mar a éilítear le foclaíocht an pholasaí.

Ina chinneadh, ghlac an tOmbudsman leis go raibh an teanga a úsáideadh i gconradh an pholasaí ag baint go sonrach le háitreabh, agus gur sainmhíníodh an t-áitreabh go soiléir mar 'na foirgnimh agus an talamh laistigh de na teorainneacha a bhaineann leo'.

Mar thoradh air sin, bhí an tOmbudsman sásta gur éiligh polasaí na n-aturnaetha, mar a scríobhadh é, cás COVID-19 ar an áitreabh féin. Toisc nach raibh aon fhianaise ar ráig COVID-19 ar an áitreabh, ní raibh an clúdach i bhfeidhm. Dá réir sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0002

D'fhulaing úinéir dhá ghnó caillteanais

Bhí dhá ghnó ag Alison ag an áitreabh céanna, áit a raibh sí ag trádáil mar lóistín Leaba is Bricfeasta agus mar ghnó eile, agus bhí dhá pholasaí árachais ar leith aici leis an árachóir céanna. Chuir Alison a hárachóir ar an eolas i mí an Mhárta 2020 faoi éileamh as caillteanais ioncaim, mar gheall ar dhúnadh sealadach a lóistín Leaba is Bricfeasta agus an ghnó eile, de bharr ráig COVID-19. Dhiúltaigh an t-árachóir dá héileamh.

Dá thoradh air sin, chuir Alison gearán faoi bhráid an OSAP agus d'iarr go nglacfadh an t-árachóir lena héilimh as caillteanas ioncaim dar luach €550 in aghaidh na seachtaine san iomlán, ón 15 Márta 2020.

Thairg foclaíocht an pholasaí clúdach le haghaidh:

> "4. CAILLTEANAS IONCAIM
>
> Comhaontaítear go slánóidh an Chuideachta an tÁrachaí i leith Caillteanas Brabúis Trádála i gcás Caillteanas Ioncaim i ndiaidh damáiste don Réadmhaoin faoi árachas mar gheall ar Phriacal árachaithe faoi Chuid 1.
>
> Ní rachaidh an t-uasmhéid iníoctha faoin Leathnú seo thar €6,500 mura ndeirtear a mhalairt sa Sceideal".

Ina fhreagra don Ombudsman, dúirt an t-árachóir nár clúdaíodh Alison ach le haghaidh caillteanas ioncaim, faoin dá pholasaí, sa chás inar tharla damáiste don réadmhaoin faoi árachas mar gheall ar aon phriacal árachaithe a liostaítear sa pholasaí. Ní raibh dúnadh éigeantach an áitribh a d'ordódh Údarás rialtais áitiúil i ndiaidh ráig ghalair thógálaigh nó ionfhabhtaíoch ar an liosta de phriacail árachaithe. Dá bhrí sin, dhiúltaigh an t-árachóir d'éileamh Alison.

Ina chinneadh, ghlac an tOmbudsman leis go raibh an t-árachóir i dteideal diúltú d'éileamh Alison as caillteanais ioncaim, mar gheall ar dhúnadh sealadach a gnó, de bharr ráig COVID-19, toisc nár chlúdaigh téarmaí agus coinníollacha a polasaithe árachais na cúinsí sin.

Ghlac an tOmbudsman leis nár chlúdaigh na forálacha conartha a comhaontaíodh idir na páirtithe cúinsí Alison, agus dá réir sin, níor sheas sé leis an ngearán.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0042

Éileamh fiaclóra as briseadh gnó

Is fiaclóir é Declan, a raibh polasaí árachais aige ar a cleachtas déidliachta. I mí an Mhárta 2020, rinne Declan éileamh as caillteanais bhriste gnó mar gheall ar dhúnadh sealadach a chleachtais déidliachta ar feadh tréimhse ón 18 Márta 2020, de bharr ráig COVID-19.

Dhiúltaigh an t-árachóir d'éileamh Declan i mí Aibreáin 2020, agus ansin ina athbhreithniú níos deireanaí i mí an Mheithimh 2020, sheas sé leis an gcinneadh sin.

Ina dhiaidh sin, chuir Declan gearán faoi bhráid an OSAP.

Ina fhreagra don Ombudsman, mhínigh an t-árachóir gur inis sé do Declan gur chuir a árachas clúdach ar fáil má tharla briseadh gnó nó cur isteach ar an ngnó ag an áitreabh mar gheall ar chaillteanas nó damáiste d'inneachar nó d'fhoirgnimh. Dar leis an árachóir, níor tharla aon 'chaillteanas ná damáiste' d'inneachar na bhfoirgneamh ná don áitreabh, agus ní raibh COVID-19 ina phriacal árachaithe a clúdaíodh faoin bpolasaí. Anuas air sin, luaigh an t-árachóir nach raibh aon chúinse ina gcuirfeadh polasaí árachais Declan clúdach ar fáil do dhúnadh a ghnó mar gheall ar chás de ghalar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis ag an áitreabh.

Dá réir sin, mhaígh an t-árachóir gur dhiúltaigh sé d'éileamh Declan de réir théarmaí agus choinníollacha an pholasaí.

Ina chinneadh, ghlac an tOmbudsman leis gur luadh go soiléir i bpolasaí Declan má bhí an clúdach le cur i bhfeidhm, go gcaithfeadh an briseadh gnó eascairt as caillteanas nó damáiste éigin d'inneachar an chleachtais déidliachta nó d'áitreabh an chleachtais déidliachta féin. Ní raibh aon fhianaise ann gur tharla a leithéid.

Toisc nár chruthaigh aon damáiste a clúdaíodh sa pholasaí na caillteanais airgeadais a d'fhulaing Declan, bhí an t-árachóir i dteideal diúltú dá éileamh, agus níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0144

Gearán maidir le díol polasaí árachais

Ba chomhpháirtí i gcomhpháirtíocht ghnó í Ivana. In 2009, ghlac sí polasaí árachais ‘le haghaidh daoine riachtanacha’ leis an gcuideachta árachais trí chomhairleoir airgeadais. Chosain an polasaí an gnó a rith sí leis an gcomhpháirtí, i gcás a báis.

In 2010, díscaoileadh an chomhpháirtíocht agus bhunaigh Ivana cuideachta nua agus í mar an stiúrthóir aonair uirthi. In 2012, d’iarr Ivana ar an árachóir an polasaí árachais a aistriú chuig a cuideachta nua. Rinne na t-árachóir amhlaidh agus lean sé air ag glacadh le préimheanna míosúla mar íocaíocht ar an bpolasaí.

Scor Ivan an chuideachta sin in 2019 agus d’iarr go n-aistreofaí an polasaí chun í a chlúdach i gcáil phearsanta. Dhiúltaigh an t-árachóir dó sin, agus dúirt bróicéir le Ivana go mb’fhearr an polasaí a chur ar ceal, toisc nach bhféadfaí é a aistriú chuici i gcáil phearsanta.

Dúirt an bróicéir freisin nár cheart go n-aistreofaí an polasaí chuig a cuideachta nua i ndiaidh dhíscaoileadh na comhpháirtíochta. Mar chuideachta ar a raibh stiúrthóir aonair, ní raibh an polasaí oiriúnach dá cúinsí níos mó.

Dúirt Ivana gur cheart don árachóir é sin a chur in iúl di in 2012. Ina gearán leis an OSAP, dúirt Ivana gur éascaigh an t-árachóir aistriú úinéireacht an pholasaí le haghaidh daoine riachtanacha, nach raibh oiriúnach dá riachtanais ná do riachtanais a cuideachta. Bhí Ivana míshásta freisin gur dhiúltaigh an t-árachóir úinéireacht an pholasaí a aistriú chuig a hainm pearsanta in 2019.

Ina fhreagra don Ombudsman, dúirt an t-árachóir gur cóipeáladh comhairleoir airgeadais Ivana ar gach ríomhphost i rith an phróisis a bhain leis an bpolasaí a aistriú ón gcomhpháirtíocht dhíscaoilte go dtí an chuideachta nua in 2012.

Dúirt an t-árachóir nár ghníomhaigh sé mar chomhairleoir do Ivana ná dá cuideachta nuair a athraíodh an úinéireacht agus nach raibh aon dualgas air comhairle a chur uirthi.

Maidir leis an iarratas an polasaí a aistriú go cáil phearsanta, dúirt an t-árachóir nach bhféadfadh sé é sin a dhéanamh, toisc go n-athrófaí an cuspóir dar glacadh an polasaí. Is é an cuspóir a bhíonn ag polasaí le haghaidh daoine riachtanacha a chinntiú go ndéanfar íocaíocht sochair oiriúnach le gnó i gcás bás fostaí riachtanaigh. Dá bhrí sin, ní féidir é a úsáid chun íocaíocht a dhéanamh le duine, mar sin níl sé oiriúnach mar pholasaí pearsanta.

Ina chinneadh, chinn an tOmbudsman nuair a d’iarr Ivana ar an árachóir an polasaí a aistriú chuig a cuideachta gur shínigh sí ‘Dearbhú Úinéireachta’ ina ndúradh ‘nach nglacann an t-árachóir le haon fhreagracht as oiriúnacht na foirme seo in aon chás ar leith ná as a hiarmhairtí… dlíthiúla’. Ghlac an tOmbudsman leis freisin gur cuireadh comhairle airgeadais neamhspleách ar Ivana i rith an phróisis.

Níor ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé de dhualgas ar an árachóir measúnú ná comhairle a chur ar Ivana maidir le hoiriúnacht a méine úinéireacht an pholasaí a aistriú ón gcomhpháirtíocht go dtí an chuideachta. Chinn an tOmbudsman freisin nár chuir an t-árachóir in iúl ná nár fhaomh sé oiriúnacht an athraithe úinéireachta nuair a chomhlíon sé treoracha Ivana in 2012. Ghlac an tOmbudsman leis freisin gur polasaí gnó a bhí sa pholasaí agus nach mbeadh sé oiriúnach don árachóir an clúdach a aistriú go cáil phearsanta, de bharr na difríochta an-suntasaí i gcuspóir an chlúdaigh. Níor sheas sé leis an ngearán.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020–0037

Polasaithe feirme curtha ar ceal i ndiaidh tine

Bhí roinnt polasaithe árachais feirme ag Joe le hárachóir. Oíche amháin i mí Iúil 2016, lasadh a fheirm agus a innealra. Chuir Joe a árachóir ar an eolas faoin tine agus an lá dár gcionn tháinig duine d'ionadaithe an árachóra chuig an bhfeirm. D'íoc an t-árachóir thart ar €265,000 le Joe le haghaidh na n-éileamh sin ach i rith a imscrúdaithe fuair sé amach go raibh aighneas leanúnach ann, agus gur mar gheall ar ghníomh mailíseach a lasadh an tine. Chuir an t-árachóir ceithre cinn de pholasaithe Joe ar ceal i mí Mheán Fómhair 2016 ar bhonn an eolais sin.

Dúirt Joe nár tugadh ach fógra ceithre lá dó faoi chealú a pholasaithe agus nár dúradh leis cén t-ábhar imní ba chúis leis an gcealú. Dúirt sé nuair a d'iarr sé go n-agrófaí an clásal eadrána sna polasaithe éagsúla, gur fhreagair an t-árachóir é ag rá leis dul i dteagmháil leis an OSAP.

Mhaígh Joe gur chruthaigh na himeachtaí strus agus frustrachas ollmhór dó, tar éis gurbh éigean dó dul i ngleic le scrios a fheirme agus a ghnó, agus gur bhraith sé gur mhill an t-árachóir a ainm agus a chlú. Dúirt Joe freisin gur chaill sé a ioncam agus nach bhféadfadh sé árachas a fháil ó aon árachóir eile mar gheall ar an gcealú.

Dúirt an t-árachóir cé go ndeachaigh an t-éileamh ar aghaidh go socrú, bhí an-imní faoin bhfaisnéis a d'aimsigh an rannóg éileamh faoina aighneas, anuas ar chúis mhailíseach na tine, i dtaobh oibríocht leanúnach na bpolasaithe. Dúirt sé gur ghníomhaigh sé de réir théarmaí na gconarthaí nuair a cuireadh na polasaithe ar ceal agus gur pléadh cúiseanna an chealaithe le measúnóir caillteanais Joe. Luaigh an t-árachóir gur thairg sé árachas le dliteanas amháin do Joe i ndiaidh plé leis, ach nár ghlac Joe leis an tairiscint sin.

Chinn an tOmbudsman gur chuir an t-árachóir in iúl do Joe ar bhealach an-doiléir agus ginearálta gur cuireadh a pholasaithe ar ceal. Luaigh sé go mbíonn impleachtaí agus iarmhairtí suntasacha don árachaí ag cinneadh polasaí árachais a chur ar ceal, agus chinn sé go raibh sé míréasúnta gan na cúiseanna dá chinneadh a chur ar fáil do Joe.

Cé gur ghlac an tOmbudsman leis go raibh an tréimhse fógra de réir mar a éilítear ó dháta gach litreach fógra, chreid sé go raibh sé míréasúnta don árachóir na polasaithe a chur ar ceal ar an gcaoi a ndearnadh é. Dúirt an tOmbudsman go mbeadh sé níos réasúnaí don árachóir a chinneadh nach n-athnuafaí polasaithe Joe nuair a chuaigh siad in éag thart ar thrí mhí níos deireanaí, nó, ar a laghad ar bith, an rún go rabhthas chun na polasaithe a chur ar ceal a chur in iúl níos fearr. D'fháiltigh an tOmbudsman roimh thairiscint an árachóra níos deireanaí foirm árachais níos teoranta a chur ar fáil, ach dúirt sé gurbh é an trua é nár tairgeadh an comhréiteach sin ar an gcéad dul síos.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don árachóir an t-árachas le dliteanas amháin a thairiscint arís do Joe lena bhreith. D'ordaigh sé don árachóir freisin suim €3,000 a íoc mar chúiteamh.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0344

Diúltaíodh d'éileamh ar shlánaíocht ghairmiúil

Ghlac an Dr S. polasaí árachais tráchtála dá chlinic le hárachóir trína bhróicéir. I mí an Mhárta 2018, d'fhulaing duine dá fhostaithe gortú i rith na hoibre, nuair a gearradh go dona í le sceanóg. Chuir an Dr S. uamanna (greamanna) sa chneá agus thiomáin fostaí eile an té a bhí gortaithe abhaile. Chuaigh an fostaí chuig an ospidéal ina dhiaidh sin agus fuair sí vacsaíní in aghaidh heipitíteas B. Chuir an fostaí tuairisc inmheánach ar thimpiste i gcrích faoin méid a tharla freisin.

I mí Eanáir 2019, chuir bróicéir an Dr S. a árachóir ar an eolas faoi imeachtaí dlí an fhostaí in aghaidh an chlinic agus rinne sé éileamh ar shlánaíocht ghairmiúil ar an bpolasaí. Dúirt an Dr S. go raibh moill air a árachóir a chuir ar an eolas toisc nach raibh aon eolas aige ar dtús faoi aon éileamh féideartha go dtí gur chuir an Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta in iúl dó go raibh sé tar éis cead a thabhairt don fhostaí tabhairt faoi imeachtaí dlí i mí Mheán Fómhair 2018. Fiú ag an bpointe sin, mheas sé nach mbeadh sé soiléir an raibh éileamh ann go dtí go bhfaigheadh sé tuilleadh eolais ón bhfostaí nó óna haturnae. Ar deireadh, d'inis a Acmhainní Daonna dó gur cheart dó a aturnaetha a chur ar an eolas faoin éileamh agus chuathas i dteagmháil leis an árachóir. Dhiúltaigh an t-árachóir slánaíocht don Dr S. toisc nár cuireadh an teagmhas in iúl dóibh go luath agus láithreach.

Mhaígh an t-árachóir go raibh a leithéid de theagmhas tromchúiseach ar an gcineál eachtra a dteastaíonn fógra luath agus láithreach ina leith, ionas go dtabharfaí deis dó tabhairt faoi imscrúdú luath agus, más cuí, iarracht a dhéanamh an cás a réiteach go tráthúil. Luaigh an t-árachóir freisin go raibh sé an-soiléir ón litir ón mBord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta go raibh an fostaí ag déanamh éileamh díobhála pearsanta agus go raibh aturnaetha ceaptha aici.

Luaigh sé freisin gur scríobh aturnaetha an fhostaí chuig an Dr S. i mí na Samhna 2018 le Toghairm Díobhála Pearsanta ón gCúirt Chuarda agus i ndiaidh easpa freagra ar an litir sin, agus ar litir eile a cuireadh ina dhiaidh sin, ar deireadh gur seirbheáladh Foriarratas ar Bhreithiúnas d'Éagmais Láithris; agus gur tharla sé sin ar fad sular cuireadh an t-árachóir ar an eolas faoi aon rud.

Ghlac an tOmbudsman leis nár theagmhas neamhshuntasach ná ghortú beag a bhí i gceist leis an méid a tharla i mí an Mhárta 2018. Luaigh sé go raibh an Dr S. ar an eolas faoin teagmhas ar an lá ar tharla sé, toisc gurbh é a chuir na huamanna (greamanna) ina fhostaí, agus toisc gur bhain sé lena ghnó siúd agus lena fhostaí, ba réasúnta a mheas gur cheart go mbeadh sé ar an eolas faoi fhostaí ag dul chuig an ospidéal.

Tar éis machnamh a dhéanamh ar an gcomhfhreagras ón mBord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta, chinn an tOmbudsman go raibh sé soiléir go raibh an fostaí ag déanamh éileamh ar chúiteamh. Ina theannta sin, d'ainneoin an dul chun cinn mór a rinneadh ar an gcás, faoi mhí na Nollag 2018, ní raibh an t-árachóir curtha ar an eolas aige faoi fós. Cuireadh an t-árachóir ar an eolas faoin éileamh ar dtús níos mó ná deich mí i ndiaidh an teagmhais agus níor tugadh aon mhíniú réasúnta ar an moill.

Chinn an tOmbudsman go raibh na hoibleagáidí a leag a pholasaí ar an Dr S. soiléir agus gur éiligh siad air feidhmiú láithreach agus le práinn maidir le haon rud nach mór a bhféadfadh éileamh eascairt as. Ghlac an tOmbudsman leis go raibh an t-árachóir i dteideal diúltú don tslánaíocht agus níor sheas sé leis an ngearán.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0371

Dhiúltaigh árachóir d'éileamh úinéara réadmhaoine as laghdú ar chíos

Tá réadmhaoin tráchtála ag Patrick ina bhfuil tionónta a thrádálann mar bhialann. Ní raibh an tionónta in ann an cíos míosúil a íoc go hiomlán, mar gheall ar a dhúnadh sealadach a d'eascair as srianta a cuireadh i bhfeidhm i rith ráig COVID-19.

Chuaigh Patrick i dteagmháil lena chuideachta árachais i mí Aibreáin 2020, chun fiosrú faoi éileamh a dhéanamh de bharr caillteanas cíosa. Dúradh leis gurb iad na critéir le haghaidh clúdaigh caillteanas airgeadais dearbhaithe mar gheall ar ráig ghalair san áitreabh féin agus dúnadh an áitribh ina dhiaidh sin ar chomhairle an údaráis ábhartha dá bharr.

Foráladh i bhfoclaíocht an pholasaí:

> "Galar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis
>
> Leathnófar an t-árachas faoin bPolasaí seo chun caillteanas a chlúdach de bharr briseadh Gnó nó cur isteach ar an nGnó a dhéanann an tÁrachaí ag an Áitreabh mar gheall ar:
>
> 1. (i) aon chás de Ghalar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis (mar a shainmhínítear thíos) ag an Áitreabh, nó a chruthaítear mar gheall ar bhia nó deoch a sholáthraítear ón Áitreabh
>
> (ii) aon orgánach a aimsiú ag an Áitreabh ar dóigh go gcruthófar Galar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis dá bharr...
>
> a chruthódh srianta ar úsáid an Áitribh ar bhonn ordú nó chomhairle an údaráis inniúil...
>
> Coinníollacha Speisialta
>
> (a) Ciallaíonn Galar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis tinneas a bhíonn ar dhuine mar gheall ar:
>
> (i) nimhiú bia nó dí nó
>
> (ii) aon ghalar ionfhabhtaíoch daonna nó aon ghalar tógálach daonna (seachas Siondróm Easpa Imdhíonachta Faighte [SEIF]), ar leag an t-údarás inniúil síos go gcaithfear ráig de a chur in iúl dó".

Ina ghearán leis an OSAP, dúirt Patrick gur laghdaigh a ioncam cíosa thart ar €2,000 i mí an Mhárta agus i mí Aibreáin, ach gur dhiúltaigh a chuideachta árachais glacadh le haon fhreagracht. Bhí sé ag súil go gclúdódh a pholasaí árachais é i gcás aon chaillteanais tuillimh.

Mhaígh an chuideachta árachais nach bhfuil an clúdach ábhartha i bhfeidhm seachas nuair a imrítear tionchar ar ghnó mar gheall ar chás galair ag an áitreabh faoi árachas. Ní dúirt Patrick gur tharla aon chás de COVID-19 sa bhialann féin, ach gur ordaigh an Rialtas do gach bialann dúnadh i mí an Mhárta 2020, rud a cuireadh i bhfeidhm chun cabhrú le stop a chur le scaipeadh COVID-19. Dúirt an chuideachta árachais cé gur chruthaigh sé sin srian ar úsáid an áitribh faoi árachas, níor bhain sé go sonrach le ráig ag a bhialann. Dá bhrí sin, níor chreid sí gur comhlíonadh critéir an pholasaí.

Luaigh an tOmbudsman, ach oiread le gach polasaí árachais eile, nár chuir polasaí árachais Patrick mar úinéir réadmhaoine clúdach ar fáil le haghaidh gach uile ruda a d'fhéadfadh tarlú agus go raibh sé faoi réir na dtéarmaí, na gcoinníollacha, na bhformhuinithe agus na n-eisiamh a leagtar amach i gcáipéisíocht an pholasaí.

Ghlac sé leis gur chuir an chuideachta árachais Patrick ar an eolas i gceart maidir le téarmaí agus coinníollacha a pholasaí árachais, agus nár chlúdaigh sé é sa chás ina raibh sé. Toisc nach cás é a chlúdaigh téarmaí an pholasaí mar a bhí, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0372

Dhiúltaigh árachóir d'éileamh úinéara réadmhaoine miondíola as caillteanas ioncaim cíosa

Bhí réadmhaoin ag Ibrahim a lig sé ar cíos mar shiopa carthanais. Mar gheall ar shrianta náisiúnta an Rialtais de bharr COVID-19, ní raibh an tionónta in ann an cíos míosúil a íoc go hiomlán, mar gheall ar a dhúnadh sealadach éigeantach.

Ní raibh an tionónta ach in ann 50% de na costais chíosa a íoc ón 15 Aibreán 2020, rud a chruthaigh glanchaillteanas cíosa míosúil de bheagnach €1,400. Ba é an cíos príomhioncam Ibrahim agus an príomhbhealach a bhí aige chun riar ar a theaghlach. Chuir Ibrahim glaoch ar dtús ar an gcuideachta árachais, agus ansin chuir sé ríomhphost chuici, ag fiosrú faoi éileamh a dhéanamh as caillteanas tuillimh. Dúirt a chuideachta árachais leis nach raibh sé clúdaithe toisc nach liostaítear an ráig ghalair mar 'phriacal árachaithe' i bpolasaí árachais úinéir na réadmhaoine. Ní bhíonn clúdach le haghaidh caillteanas cíosa i gceist ach má rinneadh damáiste iarbhír don réadmhaoin mar gheall ar phriacal árachaithe.

Luaigh an chuideachta árachais gur foráladh i bhfoclaíocht an pholasaí:

> "Ítim ar Cíos
>
> Íocfaidh an Chuideachta maidir le foirgnimh a ndearnadh Damáiste dóibh
>
> A an caillteanas cíosa, is é sin
>
> méid iarbhír an laghdaithe ar an gcíos a fhaigheann an tÁrachaí i rith na Tréimhse Slánaíochta mar gheall ar an Damáiste agus mar gheall air sin amháin
>
> B an caiteachas breise, is é sin
>
> an caiteachas a thabhaítear go riachtanach agus go réasúnta de bharr an Damáiste chun an caillteanas cíosa a sheachaint nó a laghdú i rith na Tréimhse Slánaíochta, agus chuige sin amháin, ach nach sáróidh suim an laghdaithe a seachnaíodh mar gheall ar an gcaiteachas sin
>
> seachas i gcás tearc-árachais, nuair a choigeartófar an tsuim iníoctha de réir fhoráil speisialta 4 'Tearc-árachas']".

Dúirt an t-árachóir ina fhreagra tosaigh le Ibrahim go ndúradh leis chun clúdach a fháil le haghaidh caillteanas tuillimh go dteastódh ráig den ghalar ag an áitreabh, agus go ndúnfadh an t-údarás ábhartha an t-áitreabh dá bharr. Luaigh an chuideachta árachais ina dhiaidh sin nach raibh an t-eolas sin ceart i gcás an pholasaí árachais ábhartha agus nach raibh an clúdach le haghaidh caillteanas cíosa i bhfeidhm seachas i gcúinsí ina ndearnadh damáiste iarbhír don réadmhaoin.

D'admhaigh an chuideachta árachais freisin gur cheart fiosrúchán bunaidh Ibrahim a chur chuig an bhFoireann Éileamh chun é mheas, agus thairg sí cúiteamh €250 mar gheall ar an moill a bhí ar an éileamh a chlárú agus a mheasúnú, rud ar ghlac sé leis.

Dá ainneoin sin, i ndiaidh measúnú iomlán a dhéanamh ar an éileamh, dhiúltaigh an chuideachta árachais d'éileamh Ibrahim toisc nach ndearnadh aon damáiste iarbhír don réadmhaoin agus mar sin nár tháinig sé faoi raon feidhme an chlúdaigh.

Bhí an tOmbudsman sásta nár chuir an polasaí árachais clúdach ar fáil ach le haghaidh caillteanas cíosa sa chás inar tharla an caillteanas mar gheall ar dhamáiste don fhoirgneamh a bhí ar cíos agus má bhí an damáiste ar cheann de na priacail árachaithe a liostaítear sa cháipéis pholasaí. Bhí raon leathan de phriacail árachaithe á gclúdach ag an bpolasaí, ach ní raibh ráig ghalair ar cheann díobh.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh an chuideachta árachais i dteideal diúltú dá éileamh agus níor sheas sé leis an ngearán.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0484

Dhiúltaigh árachóir d'éileamh dliteanais phoiblí úinéara gnó

Ghlac Terry polasaí árachais dá áitreabh gnó le hárachóir i mí Iúil 2014 agus d'athnuaigh sé an clúdach ar an 20 Lúnasa 2015. Bhí árachas dliteanais phoiblí mar chuid den pholasaí. Rinne Terry éileamh go luath in 2016 nuair a mhaígh duine den phobal gur gortaíodh é i ndiaidh dó titim i bpasáiste.

Dúirt Terry gur 'fhorchoimeád an t-árachóir a chearta i leith an éilimh' ar dtús, agus gur chuir an t-árachóir a pholasaí ar fionraí go sealadach i ndiaidh suirbhé a choimisiúnú agus a mhaíomh gur theastaigh deisiúcháin ar an áitreabh. I ndiaidh dó na deisiúcháin a dhéanamh, dhiúltaigh an t-árachóir dá éileamh. Bhraith sé ar dhá chlásal a bhain leis an obair a theastaigh ag an áitreabh ar dtús, chomh maith le clásal amháin a bhain le ceanglais CCTV.

Cheistigh Terry bailíocht na dtrí chlásal sin agus rinne sé gearán maidir leis an ordú chun tabhairt faoi dheisiúcháin, fionraí an pholasaí, an chaoi a rabhthas ag brath ar an gclásal CCTV agus diúltú an éilimh ina dhiaidh sin.

Mhaígh an t-árachóir arís ar dtús go raibh sé i dteideal diúltú don éileamh mar gheall ar na trí chlásal, ag rá go raibh sé i dteideal iarraidh ar Terry na hoibreacha deisiúcháin a chríochnú faoi théarmaí agus coinníollacha an pholasaí agus go raibh oibleagáid ann físeáin CCTV 'a dhéanamh' agus 'a choinneáil' (seachas díreach ceamara CCTV a bheith ann). I ndiaidh idirghníomhaíocht fhada idir Terry agus a árachóir, chuaigh sé siar ar an dá chlásal faoi dheisiúcháin. D'eascair sé sin as an athfhriotal míchruinn a rinneadh ar na clásail agus nár thacaigh suirbhé a choimisiúnaigh an t-árachóir le haon sárú ar an téarmaí i ndáiríre.

Luaigh an tOmbudsman gur fíor go ndearnadh athfhriotal míchruinn ar na formhuinithe polasaí maidir le deisiúcháin, toisc gur leag an fhoclaíocht a luadh i litreacha le Terry dualgas níos mó air ná mar a leag an fhoclaíocht a bhí ina pholasaí.

Maidir leis an gclásal a bhain le CCTV, luaigh an tOmbudsman gur léir nár éilíodh go sonrach sa pholasaí go gcothófaí córas CCTV chun píosaí scannánaíochta a thaifeadadh nó a 'choinneáil'.

Dá bhrí sin ghlac an tOmbudsman leis nach raibh údar le haon cheann de na bunúis ar bhraith an t-árachóir orthu chun diúltú don éileamh.

Maidir leis an gclúdach a chur ar fionraí go sealadach, ghlac an tOmbudsman leis go raibh an t-árachóir i dteideal tabhairt faoi shuirbhé riosca agus a shonrú gur theastaigh obair íoslaghdaithe riosca áirithe chun go gcoinneofaí an clúdach, ach bhí sé den tuairim nár léiríodh aon bhunús dlí leis an bpolasaí a chur ar fionraí.

B'ábhar imní suntasaí don Ombudsman an chaoi a ndearna an t-árachóir iarracht diúltú don éileamh. Ach d'fháiltigh sé roimh an gcaoi a ndearna an t-árachóir, nuair a fuair sé an cinneadh tosaigh, a earráidí a admháil, míniú a thabhairt ar a iompar, breac-chuntas a thabhairt ar na bearta a rinneadh chun a leithéid de chás a sheachaint arís agus a thabhairt le fios go n-admhófaí don éileamh agus go n-íocfaí an cúiteamh.

Ó tharla nár admhaigh an t-árachóir dá earráidí go dtí i ndiaidh dó an cinneadh tosaigh a fháil, sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán agus d'ordaigh sé don árachóir glacadh leis an éileamh le haghaidh measúnú ar shochar, cúiteamh €20,000 a íoc agus gach speansais dlí réasúnta a thabhaigh an gearánach go dtí sin a íoc.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0165

Níor slánaíodh cuideachta i ndiaidh gur theip uirthi éileamh a chur in iúl láithreach

I mí Iúil 2016, chuir LMNO Construction (LMNO) a bhróicéir ar an eolas ar an nguthán faoi thimpiste a tharla do dhuine dá fhostaithe, ach 'mar gheall ar dhearmad' an bhróicéara, níor chuir sé na sonraí in iúl don árachóir.

I mí Eanáir 2017, seoladh litir ó aturnae a bhí ag gníomhú ar son an pháirtí dhíobhálaithe ar aghaidh chuig an mbróicéir, a sheol an litir chéanna ar aghaidh chuig ionadaí éileamh an árachóra go gairid ina dhiaidh sin. D'íoc LMNO barrachas an pholasaí i ndiaidh ceapachán coigeartóra caillteanais i mí an Mhárta 2017 agus chreid sé go raibh an t-árachóir ag plé leis an éileamh. Ach dúradh leis níos deireanaí nach raibh an t-árachóir in ann slánaíocht a thairiscint faoin bpolasaí bunaithe ar an bhfógra mall faoin timpiste.

An bróicéir a thacaigh le LMNO gearán a chur faoi bhráid an OSAP, ghlac sé leis go ndearna sé botún neamhurchóideach, ach níor ghlac sé leis go ndeachaigh sé sin i gcion ar an árachóir bealach ar bith ina imscrúdú ar an éileamh, agus mhaígh go raibh na sonraí agus na finnéithe ar fad fós ar fáil le cur faoi agallamh agus gur léir nár den riachtanas go ndéanfaí deifir leis toisc nár imscrúdaigh an coigeartóir caillteanais an cás ar feadh trí mhí.

Dúirt an t-árachóir gurbh é an chúis ar dhiúltaigh sé don tslánaíocht ná nár chomhlíon LMNO na ceanglais chun éilimh a fhógairt sa pholasaí inar sonraíodh go dtabharfaí fógra 'láithreach' i scríbhinn. Mhaígh an t-árachóir go raibh bearna 175 lá idir an teagmhas agus an fógra, agus nach bhféadfaí a rá go réasúnta gur tugadh an fógra sin láithreach. Dúirt an t-árachóir freisin gur gnáthrud é a iarraidh go n-íocfaí an barrachas agus nárbh ionann é agus dearbhú gur ghlac sé leis an éileamh.

Luaigh an tOmbudsman nach raibh fíricí an cháis faoi dhíospóid idir na páirtithe. Chomh maith leis sin, ní raibh aon easaontas ann go raibh clásal ann a leag oibleagáid ar shealbhóir an pholasaí fógra a thabhairt 'láithreach' faoi aon imeacht óna bhféadfadh éileamh eascairt.

I bhfianaise an mhéid sin, ghlac an tOmbudsman leis nár chomhlíon moill 175 lá ceanglais an nóis imeachta éileamh, cé gur mar gheall ar an mbróicéir a tharla an mhoill sin.

Ghlac an tOmbudsman leis freisin cé nár ghá don árachóir a léiriú go ndeachthas i gcion air chun diúltú don éileamh, ba dhóigh go ndeachaigh sé i gcion ar a chumas é a chosaint, toisc nach bhféadfadh sé tabhairt faoi imscrúdú pras agus cuí.

Níor ghlac an tOmbudsman leis gurbh ionann an t-iarratas ar íocaíocht ar bharrachas agus dearbhú clúdaigh. Chreid sé áfach go raibh sé míréasúnta nár thug an t-árachóir an barrachas ar ais agus luaigh sé cé gur tharla sé sin ar deireadh, go raibh moill shuntasach air. Thairg an t-árachóir cúiteamh €250 as an moill sin, agus chinn an tOmbudsman go raibh sé sin leordhóthanach.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh an t-árachóir i dteideal diúltú do LMNO a shlánú agus níor sheas sé leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2021-0016

Rinne banc 'athaicmiú' ar chuntas cuideachta i ngan fhios don chustaiméir

Bhí cuntas reatha gnó ag XZ Ventures Ltd. (XZ) le banc. Fuair sé amach i mí Iúil 2012 gur aistríodh an cuntas sin chuig rannóg 'neamhthuillmheach' an bhainc, d'ainneoin mhaíomh XZ nach raibh aon fhiacha air. Ní bhfuair XZ amach faoin athrú go dtí go ndearna sé gearán eile leis an OSAP. Rinne XZ gearán nár chuir an banc an t-athrú sin in iúl dó agus mhaígh sé freisin gur theip ar an mbanc arís agus arís eile míniú a thabhairt ar an athrú. D'fhan an cuntas san aicmiú sin idir mí Bealtaine 2012 agus mí na Nollag 2013.

Dúirt an banc gur 'athchlibeáladh' bainistíocht an chuntais go hinmheánach laistigh dá rannóg athstruchtúraithe i mí Iúil 2012. Mhínigh sé gur próiseas inmheánach é sin agus go bhféadfadh sé tarlú i ngan fhios do chustaiméir. Dúirt an banc nach rialaítear é bunaithe ar riaráiste ar an gcuntas, cé go ndéantar athaicmiú ar chuntas le riaráiste go hiondúil. Shoiléirigh sé ansin gur athchlibeáladh an cuntas faoina 'bheartas comhshuimithe' ina ndéantar naisc idir cuntais ar chúiseanna éagsúla, lena n-áirítear scairshealbhóirí, comhpháirtithe, sínithe, naisc mhuinteartha, agus comhchúinsí riosca. Mhaígh sé nach raibh sé de dhualgas air a bheartais inmheánacha ina leith sin a roinnt.

Cé gur ghlac an banc leis gur gnáthchleachtas a bhí ann litir aistrithe a eisiúint ina ndeimhnítear aistriú chuig a rannóg athstruchtúraithe chuig gach iasachtaí i nasc faoi leith, sna cúinsí seo, nuair nach iasachtaí a bhí in XZ, mhaígh sé nach raibh a leithéid de cheanglas air. Luaigh an banc nár athraíodh grádú creidmheasa an chuntais riamh. Ghabh sé leithscéal as an imní a chruthaigh an cás agus thairg sé tairiscint dea-thola €500.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh an ceart ag an mbanc nuair a dúirt sé gur ceanglas é 'comhshuimiú' faoi rialacháin stuamachta a leagann an Banc Ceannais síos agus ghlac sé go raibh sé i dteideal, agus fiú go raibh dualgas air, cuntais a chomhshuimiú. Ach bhí deacracht aige le hiompar an bhainc i gcuntas na cuideachta a 'cheangal' nó a 'nascadh' i ngan fhios do XZ. D'fhág sé sin nár thuig XZ ar chor ar bith cén fáth ar bainistíodh a chuntas ar an mbealach sin.

Chreid an tOmbudsman go raibh sé réasúnta a bheith ag súil leis go mbeadh an banc oscailte agus trédhearcach lena chustaiméirí faoina bheartas comhshuimithe, go gcuirfeadh sé in iúl go soiléir do na custaiméirí go bhféadfaí an beartas seo a chur i bhfeidhm ar a gcuntais, agus na cúiseanna is coitianta don chomhshuimiú agus na tionchair fhéideartha a mhíniú go soiléir do na custaiméirí. Mar gheall air sin, d'ordaigh sé don bhanc athbhreithniú a dhéanamh ar an gcur chuige gan custaiméirí a chur ar an eolas faoin mbeartas seo.

Luaigh an tOmbudsman an tairiscint €500 mar chúiteamh ach, i bhfianaise chomh tromchúiseach agus a bhí an t-eolas a coinníodh aige féin agus na míchaoithiúlachta a bhain le soiléire a lorg, chreid sé nár leor sin. Sheas sé leis an ngearán go substaintiúil agus d'ordaigh sé don bhanc €3,000 a íoc le XZ mar chúiteamh.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0455

D'aistrigh banc iasacht ghnó chuig tríú páirtí agus reoigh an cuntas reatha

Ghlac Fergus iasacht ghnó €589,000, a bhí iníoctha thar théarma 20 bliain, lena bhanc. Rinneadh athstruchtúrú ar an iasacht sin in 2009 nuair a bhí deacracht aige an iasacht a aisíoc ar feadh tréimhse ghearr. Cé go raibh an cuntas i riaráiste ar feadh ceithre mhí in 2011, thug Fergus dúshlán mhaíomh an bhainc níos deireanaí go raibh stair riaráistí i gceist. Chreid sé gur mar gheall ar fhadhbanna uathoibrithe a tharla na híocaíochtaí deireanacha a luaigh an banc.

Scríobh an banc chuige i mí Dheireadh Fómhair 2015, ag insint dó go raibh air an iasacht a aisíoc ina hiomláine, nó socruithe malartacha a lorg faoi cheann 60 lá. Cé gur fhiosraigh sé é sin, ní bhfuair sé aon fhreagra go dtí go ndúradh leis i mí Aibreáin 2016 go raibh a iasacht leis an rannóg 'Fiach Trioblóideach' anois. D'ainneoin go leor iarrachtaí leanúnacha chun an cás a phlé leis an mbanc, insíodh do Fergus i mí Dheireadh Fómhair 2016 go raibh a iasacht á haistriú chuig tríú páirtí. Mhaígh Fergus freisin gur reoigh an banc a chuntas reatha go mall in 2016, agus nár íocadh dochair dhíreacha ar a iasacht agus a árachas saoil dá bharr sin agus go ndearna sé cúpla iarracht arís míniú a fháil air sin, ach nár éirigh leis.

Rinne Fergus gearán ná mhínigh an banc riamh dó go bhféadfaí a iasacht a dhíol le haonán eile, nár freagraíodh a iarratais ar mhíniúchán, gur theip ar an mbanc míniú a thabhairt ar cén uair, cén fáth ná cén chaoi a raibh an iasacht ina fiach trioblóideach agus go raibh an iasacht 'neamhthuillmheach'. Tharraing Fergus anuas fadhb freisin le beartas an bhainc iasachtaí áirithe ag a raibh 'naisc teaghlaigh' a 'chomhshuimiú' nuair a d'fhoghlaim sé faoi sin, fad agus a bhí an tOmbudsman ag fiosrú a ghearáin.

D'fhreagair an banc gur chomhaontaigh Fergus le téarmaí agus coinníollacha na hiasachta. Chomh maith leis sin, dúirt sé nár ghá go measfaí gur iasacht neamhthuillmheach í le go ndíolfaí an fiach le tríú páirtí.

Mhaígh sé go raibh stair riaráistí tar éis imní a tharraingt anuas faoi inmharthanacht fhadtéarmach a iasachta agus a luaithe a chuaigh an spriocdháta deiridh chun an cuntas iasachta a dhúnadh in éag, ní raibh aon dualgas ar an mbanc glacadh le hidirbhearta eile ar a chuntas reatha.

I gcás dhíol na hiasachta, luaigh an tOmbudsman nach bhféadfadh an banc cóip de na téarmaí agus coinníollacha ábhartha a chur ar fáil mar gheall ar 'thréimhse shuntasach a bheith caite'. Ba léir freisin gur beag cumarsáid a rinne an banc le Fergus ó mhí Dheireadh Fómhair 2015 go mí na Nollag 2016 i dtaobh a iasachta agus a chuntais reatha, d'ainneoin iarrachtaí Fergus. Ní dhearnadh aon tagairt dá chuntas reatha go dtí litir dar dháta mí Dheireadh Fómhair 2016, a eisíodh chuig seoladh neamhiomlán agus gur beag an seans go bhfuair Fergus é.

Cé gur eisigh an banc fógra dúnta dá chuntas i mí Dheireadh Fómhair 2015, níor tharla sé sin i ndáiríre go dtí mí na Nollag 2016, os cionn bliain ina dhiaidh sin. I bhfianaise na heaspa teagmhála ón mbanc faoi cheachtar dá dhá chuntas idir an dá linn, bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh sé réasúnta go gceapfadh Fergus gur botún a bhí san fhógra nó gur tarraingíodh siar é. Níorbh aon chabhair é ar aon bhealach an easpa soiléire ina dhiaidh sin faoi aicmiú a iasachta mar 'neamhthuillmheach'. Rinne Fergus iarracht arís agus arís eile, ach ní raibh aon mhaith ann, agus é ag iarraidh tuiscint a fháil ar an gcúis a raibh a chuntais á mbainistiú ar an mbealach sin. Níor soiléiríodh an chúis go dtí gur thug an OSAP faoina imscrúdú.

Ar lean ar leathanach 31

Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 30

Níor ghlac an tOmbudsman le maíomh an bhainc gur aistrigh sé an cuntas go dtí an rannóg fiach trioblóideach mar gheall ar 'stair riaráistí ar an gcuntas iasachta'. Bhí sé den tuairim go ndearnadh amhlaidh mar gheall ar 'chomhshuimiú' agus an 'nasc' foriomlán le cuntais tríú páirtí. Ba léir nach raibh Fergus ar an eolas faoi sin ar feadh na mblianta fada agus nár míníodh tionchar a leithéid de 'nasc' dó riamh. Cé gur ghlac an tOmbudsman leis go raibh beartas i bhfeidhm ag an mbanc chun iasachtaí áirithe a chomhshuimiú ionas go bhféadfadh sé bainistíocht creidmheasa iomchuí a dhéanamh ar chustaiméirí atá nasctha, chreid sé go raibh sé réasúnta a bheith ag súil go mbeadh an banc oscailte agus trédhearcach lena chustaiméirí.

D'ordaigh an tOmbudsman don bhanc athbhreithniú a dhéanamh ar an gcur chuige gan custaiméirí a chur ar an eolas faoin mbeartas seo. Anuas air sin, agus aird ar na heasnaimh ar fad a shainaithin sé, sheas an tOmbudsman leis an ngearán go substaintiúil ina dhiaidh sin agus d'ordaigh sé don bhanc €15,000 a íoc le Fergus mar chúiteamh.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0278

Iasacht GBP a athmhaoiniú go Euro

Bhí gnó infheistíochta réadmhaoine ag Saoirse agus Mia. Cheannaigh siad réadmhaoin infheistíochta sa Ríocht Aontaithe le cúnamh iasachta in GBP ó iasachtóir. Mhaígh siad nuair a d'aistrigh a mbainisteoir caidrimh chuig post eile le hiasachtóir nua, go ndeachaigh sé i dteagmháil leo faoina n-iasacht a athmhaoiniú le hiasacht Euro trí réamhchonradh i malairt eachtrach a úsáid chun an baol a bhain le luaineacht airgeadra a mhaolú. Mhínigh Saoirse agus Mia nuair a bhí ráta úis na Ríochta Aontaithe ard, i gcomparáid leis na rátaí Euro, gur mhol an t-iasachtóir go gcuimhneoidís ar a n-iasacht a thiontú go Euro, toisc go rachadh sé sin chun a leasa.

Toisc go raibh a réadmhaoine iasachta ligthe ar cíos acu, bhí an cíos á úsáid chun an bhuniasacht a fhónamh agus a aisíoc. Íocadh an cíos in GBP agus mar gheall ar neartú an GBP in aghaidh an Euro ina dhiaidh sin, agus an titim ar luach na réadmhaoine, ní raibh siad in ann a n-iasacht a aisíoc, mar gheall ar thiontú na hiasachta go Euro den chuid is mó.

Chreid siad gur mídhíoladh na saoráidí sin leo, gur cheart na rioscaí a bhain leo a mhíniú dóibh, agus gur cheart a mholadh dóibh comhairle airgeadais neamhspleách a fháil. Rinne siad gearán freisin gur tugadh €250,000 níos mó ná mar a theastaigh chun an iasacht a athmhaoiniú dóibh.

Dúirt an t-iasachtóir gur tháinig ionadaithe Shaoirse agus Mia chuige siúd ar dtús maidir leis an athmhaoiniú agus gur iarr an bheirt, dá dtoil féin, go dtiontófaí a n-iasacht go Euro. Dúirt sé go raibh an rogha comhairle dhlí a fháil ar fáil dóibh i gcónaí agus gur léir go raibh an-taithí acu ar idirbhearta tráchtála.

Mhaígh sé go raibh an litir tairisceana ó aonad gnó an iasachtóra an-soiléir agus gur fúthu siúd a bhí sé glacadh leis na téarmaí.

Ní fhaca an t-iasachtóir cén chaoi a rachadh réamhchonradh i malairt eachtrach chun aimhleasa dóibh. Ní raibh sé ag easaontú leis an tsuim a tugadh dóibh agus thug sé miondealú mionsonraithe ar an gcaoi ar dáileadh í.

Luaigh an tOmbudsman cé nár chosúil gur infheisteoirí gairmiúla iad Saoirse agus Mia, ba dhaoine an-saibhir iad mar sin féin ag a raibh roinnt réadmhaoine infheistíochta agus taithí ar rátaí malairte agus feasacht ar a ngnóthaí airgeadais agus ról iontu.

Thug an fhianaise le fios go ndeachaigh siadsan, nó duine éigin ar a son, i dteagmháil leis an iasachtóir chun an iasacht a athmhaoiniú. Ní raibh an tOmbudsman sásta go raibh aon cheo faoin iasacht Euro a d'fhág go raibh sí mí-oiriúnach nó go ndearna an t-iasachtóir míléiriú uirthi. Níor tugadh aon fhianaise dó ach an oiread a thug le fios gur mhol an t-iasachtóir réamhchonradh i malairt eachtrach. Ba chosúil go bhfuair Saoirse agus Mia comhairle de shaghas éigin thart ar an am ar ghlac siad leis an gcomhaontú iasachta. Bhí an tOmbudsman sásta nach raibh aon dualgas ar an iasachtóir a mholadh dóibh comhairle a lorg nó gur mídhíoladh an iasacht.

Cé gur mhaígh Saoirse agus Mia gur tugadh níos mó cistí ná mar a theastaigh dóibh, luaigh an tOmbudsman gur shínigh siad litir tairisceana na hiasachta agus gur ghlac siad léi, litir inar dúradh go soiléir cén tsuim a bhí á híoc, agus gur fúthu siúd a bhí sé gan níos mó ná mar a theastaigh a tharraingt anuas. Níor sheas sé leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0019

Deir cuideachta nár cheart don bhanc saoráidí iasachta a chur ar fáil

Ghlac PY Products (PY) iasacht ghnó €35,000 lena iasachtóir i mí Lúnasa 2008. Ina dhiaidh sin, fuair sé rótharraingt shealadach i mí na Nollag 2009 agus iasacht bhreisithe de thart ar €13,000 agus athstruchtúrú ar íocaíochtaí i mí Eanáir 2010, toisc go raibh an gnó ag streachailt le cos a choinneáil lena eisíocaíochtaí. Socraíodh na haisíocaíochtaí go faoi dhó sa bhliain i mí na Bealtaine 2010.

Dúirt stiúrthóirí PY nár cheart an iasacht bhreisithe a thabhairt toisc gur cheart go mbeadh sé soiléir ag an am nach bhféadfadh PY cloí leis na haisíocaíochtaí ag an leibhéal reatha. Mhaígh siad freisin go raibh an comhaontú iasachta i mí na Bealtaine 2010 'místuama', agus gur cuireadh PY ar bhóthar deacair le pionóis úis agus ús breise ag fás toisc nach raibh aon íocaíochtaí rialta á ndéanamh.

Rinne na stiúrthóirí gearán freisin gur diúltaíodh i mí an Mheithimh 2011 do rótharraingt bheag ar bhonn éagumas PY í a aisíoc. Ar an iomlán, mhaígh siad nár ghníomhaigh an t-iasachtóir chun leasa PY agus go raibh na stiúrthóirí míshásta le cur i bhfeidhm úis, formhuirear úis agus pionós ar an iasacht ghnó agus ar an gcuntas gnó reatha.

Mhaígh an t-iasachtóir go ndearnadh measúnú ar gach iarratas ar chreidmheas ar a fhiúntas féin agus gur ghlac PY go toilteanach leis na comhaontuithe leis an eolas iomlán a theastaigh. Maidir leis an iarratas ar rótharraingt, luaigh an t-iasachtóir nach bhféadfaí í a cheadú toisc go raibh an cuntas á bhainistiú ag a rannóg bailiúchán. Dúirt an t-iasachtóir go ndearna PY iarratas ar athmhaoiniú a iasachta gnó bunaidh go feasach agus gur leasaigh sé minicíocht na haisíocaíochta. Luaigh sé gur shonraigh na téarmaí agus coinníollacha an t-ús agus na táillí a bhí i bhfeidhm, agus gur cuireadh iad sin i bhfeidhm go cuí agus i gceart.

D'fhág socrú eile i mí na Bealtaine 2014 go gcuirfí an t-ús ar fionraí, ach d'admhaigh an t-iasachtóir nach ndearnadh é sin mar gheall ar earráid riaracháin, agus thairg sé an €1,543 sin a aisíoc.

Luaigh an tOmbudsman gur chuir PY isteach ar na hiasachtaí, gur tharraing sé anuas na hiasachtaí sin agus gur bhain sé leas as na cistí – mar a d'admhaigh sé féin. Bhí sé den tuairim toisc nach raibh an iasacht bhunaidh i riaráiste, nach raibh aon chúis nach n-éascódh an t-iasachtóir an iasacht bhreisithe ná na hathstruchtúruithe ar cuireadh isteach orthu ina dhiaidh sin. Luaigh sé go ndearna na cúirteanna soiléir le blianta beaga anuas nach bhfuil aon bhunús dlí le líomhain de 'iasachtú místuama'. Ní chuirfeadh sé isteach ar dhiscréid tráchtála an iasachtóra maidir le saoráid rótharraingthe a dhiúltú.

Luaigh an tOmbudsman gur chuir PY in iúl go raibh sé míshásta gur tugadh iasacht dó agus ag an am céanna nach raibh sé sásta nár tugadh saoráid rótharraingthe dó, agus go raibh sé deacair an t-aighneas soiléir idir an dá sheasamh sin a thuiscint. Cé gur thuig sé an deacracht a bhí ag PY na haisíocaíochtaí a dhéanamh, bhí dualgas conartha air iad a íoc mar sin féin.

Ach sheas an tOmbudsman go páirteach leis an ngearán, ag rá go raibh sé díomách nár aisíoc an t-iasachtóir an t-ús €1,543 a bhí ag dul do PY fós. D'ordaigh sé don iasachtóir an méid sin a aisíoc anuas ar aisíocaíocht úis formhuirir €580, nach raibh an t-iasachtóir ag iarraidh a ghearradh ar PY níos mó. D'ordaigh sé don iasachtóir cúiteamh €850 a íoc le PY freisin.

TRÍ CHÉIM chun gearán a dhéanamh leis an OSAP

1

Téigh i dteagmháil le do sholáthraí

Ba cheart duit gearán a dhéanamh le pé dream a sholáthair an tseirbhís nó an táirge duit. D'fhéadfadh gur banc, comhlacht árachais, comhar creidmheasa, iasachtóir, srl., a bhí ansin.

Ba cheart duit labhairt nó scríobh chuig an duine a phléann leat go hiondúil, nó fios a chur ar an mbainisteoir gearán chun gearán a dhéanamh.

Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

- Bíodh sé breá soiléir go bhfuil gearán á dhéanamh agat.
- Mínigh do ghearán.
- Mol bealach go bhféadfaí é a chur ina cheart.

Tabhair eolas mionsonraithe, lena n-áirítear:

- **Dátaí, áiteanna agus amanna ábhartha**
- **Sonraí faoi aon chomhrá ar an nguthán agus cruinnithe** (m.sh. cé a bhí ann, cén uair a tharla siad agus céard a dúradh)
- **Cóipeanna de cháipéisí ábhartha,** ar nós conarthaí, ráiteas, ríomhphost, litreacha, sonrasc agus admhálacha.

SULA NDÉANTAR GEARÁN LEIS AN OSAP, CAITHFEAR DEIS A THABHAIRT DO DO SHOLÁTHRAÍ AN FHADHB A RÉITEACH.

2

Bí foighneach agus dícheallach

Ba cheart don soláthraí dul i ngleic le do ghearán trína phróiseas láimhseála gearán. Féadfaidh an soláthraí suas le 40 lá oibre a thógáil chun dul i ngleic le do ghearán.

Nuair a dhéanann tú gearán leis an soláthraí bí dícheallach. Mura dtarlaíonn aon cheo, cuir glaoch ar an soláthraí agus seiceáil cén dul chun cinn a rinneadh ar do ghearán.

Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán, de réir a phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh.

Ag deireadh an phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh, cuirfidh an soláthraí a dhearcadh féin ar do ghearán in iúl duit, agus ansin:

- Eisiodh an soláthraí litir freagartha deiridh agus beidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán.
- Eisiodh an soláthraí litir freagartha deiridh agus ní bheidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán.

Ba cheart go léireofaí sa **fhreagairt deiridh** an méid a rinne an soláthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas réitigh díospóidí inmheánach. Ba cheart go gcomhairleofaí duit dul i dteagmháil leis an OSAP anois, mura bhfuil tú sásta.

3

Téigh i dteagmháil leis an OSAP

Má tá tú fós míshásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an OSAP. Chun do ghearán a chur chun cinn, teastóidh:

A Foirm ghearáin chomhlánaithe

&

B Cóip de do litir freagartha deiridh.

Mura bhfuil ag éirí leat an fhreagairt deiridh a fháil agus má tá 40 lá oibre caite nó mura bhfuil do sholáthraí ag plé leat, cuir ar an eolas muid agus fiosróimid an gearán ar do shon.

An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Teach Lincoln,
Plás Lincoln,
Baile Átha Cliath 2,
D02 VH29

Guthán: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie