

**แนวคำถามคำตอบเกี่ยวกับกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ
สำหรับโครงการจัดทำแอปพลิเคชันติดตามกระบวนการคุ้มครองสิทธิประโยชน์
ของประชาชนด้านการประกันภัย**

1. Q : กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการคืออะไร

A : อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) คือ การระงับข้อพิพาททางเลือกนอกศาล เป็นกระบวนการที่คู่พิพาทตกลงกันให้บุคคลที่สามที่มีความเป็นกลางและเป็นอิสระและมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่พิพาทนั้น เป็นผู้ทำการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทดังกล่าวโดยคู่พิพาทจะต้องยอมรับคำวินิจฉัยชี้ขาดและผูกพันที่จะปฏิบัติตามคำชี้ขาดนั้นด้วยการอนุญาโตตุลาการเป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นสากลภายใต้ “อนุสัญญาว่าด้วยการยอมรับนับถือและการใช้บังคับคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการต่างประเทศ” หรือ New York Convention 1958 ซึ่งประเทศไทยเป็นภาคสมาชิกด้วย สำหรับประเทศไทยได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการขึ้นภายในประเทศขึ้น ได้แก่ พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ..ฯ เป็นกฎหมายแม่บท ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาดังกล่าวนี

สำหรับหน่วยงานใดจะได้ตราระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทด้วยวิธี อนุญาโตตุลาการ เพื่อใช้บังคับกับการระงับข้อพิพาทตามขอบเขตอำนาจของหน่วยงาน นั้น ก็ย่อมทำได้โดยต้องมีความสอดคล้อง และไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการนี้

2. Q : สัญญาระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ

A : ข้อสัญญาระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ คือ ข้อผูกพันคู่พิพาทในสัญญาว่าหากมีข้อพิพาท ข้อขัดแย้ง หรือเรียกร้องใดๆ ที่เกิดขึ้นจากสัญญาหรือเกี่ยวเนื่องกับสัญญา ...ฯ คู่พิพาทตกลงกันให้วินิจฉัยชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการ...

สัญญาระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ คู่พิพาทสามารถตกลงให้มีได้ในขณะที่ทำสัญญา หรือเมื่อมีข้อพิพาทกันแล้วก็ได้ หรือแม้ได้ยื่นฟ้องคดีต่อศาลแล้วก็ตาม คู่พิพาทยังสามารถร้องขอให้ใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการในศาลได้อีก

3. Q : การระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ของสำนักงาน คปภ. มีขอบเขตในการระงับข้อพิพาทอย่างไร

A : สัญญาระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ สำนักงาน คปภ. มีกำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยทั้งสัญญาประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ซึ่งกรมธรรม์ประกันภัยถือเป็นหลักฐานที่เป็นหนังสือ อันเป็นการแสดงเจตนาในการทำสัญญาของคู่สัญญา ที่เป็นไปตามคำสั่งนายทะเบียนสำนักงาน คปภ. ความว่า

“การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการในกรณีที่มีข้อพิพาท ข้อขัดแย้ง หรือข้อเรียกร้องใดๆ ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยฉบับนี้ ระหว่างผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัท และหากผู้มีสิทธิเรียกร้องประสงค์และ

เห็นควรยุติข้อพิพาทนั้นโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ บริษัทตกลงยินยอมและให้ทำการวินิจฉัยชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการตามระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ”

ดังนั้น หากมีข้อพิพาทที่เกิดจากหรือเกี่ยวเนื่องจากสัญญาประกันภัย ระหว่างประชาชนผู้เอาประกันภัยหรือผู้มีส่วนได้เสียในสัญญาประกันภัย กับบริษัทประกันภัย ผู้เสียหายสามารถยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้บริษัทประกันภัยชดเชยค่าสินไหมทดแทนได้

4. Q : อนุญาโตตุลาการ ของสำนักงาน คปภ. หมายถึงใคร

A : เป็นบุคคลภายนอกสำนักงาน คปภ. ที่มีคุณสมบัติตามประกาศฯ กำหนด และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการอนุญาโตตุลาการ ให้ขึ้นทะเบียนเป็นอนุญาโตตุลาการได้ อนุญาโตตุลาการของสำนักงาน คปภ. ประกอบด้วยบุคคลที่เป็นทั้งอดีตผู้พิพากษาศาลยุติธรรม, พนักงานอัยการ, อาจารย์มหาวิทยาลัย, ทนายความ, ผู้เชี่ยวชาญด้านประกันภัย หรือด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น วิศวกรรม, การเงิน-บัญชี เป็นต้น ปัจจุบันมีอนุญาโตตุลาการที่ขึ้นทะเบียนไว้จำนวน 108 คน ดูรายชื่อและประวัติโดยย่อของอนุญาโตตุลาการได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ.

5. Q : ผู้เสนอข้อพิพาทหมายถึงใคร

A : บุคคลที่ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อเรียกร้องสิทธิ อันมีฐานแห่งสิทธิเรียกร้องจากสัญญาประกันภัยต่อสำนักงาน คปภ. เช่น ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ และผู้ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากสัญญาประกันภัย เป็นต้น

6. Q : ผู้คัดค้านหมายถึงใคร

A : บริษัทประกันภัยที่ถูกผู้เสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้รับผิดชอบตามสิทธิเรียกร้องจากสัญญาประกันภัย

7. Q : คู่พิพาทหมายถึงใคร

A : ผู้เสนอข้อพิพาทและผู้คัดค้าน

8. Q : คำคู่ความหมายถึงอะไร

A : บรรดาคำเสนอข้อพิพาท คำคัดค้าน หรือคำร้องทั้งหลายที่ยื่นต่อสำนักงาน คปภ. หรืออนุญาโตตุลาการ เพื่อตั้งประเด็นระหว่างคู่พิพาท

9. Q : ผู้เสนอข้อพิพาทสามารถยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสำนักงาน คปภ. ได้ที่ใดบ้าง

A : ผู้เสนอข้อพิพาทสามารถยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนงานสังกัด สำนักงาน คปภ. ซึ่งผู้เสนอข้อพิพาทมีภูมิลำเนา ดังนี้

- 1) ในกรุงเทพมหานครให้ยื่นที่สำนักงาน คปภ.
 - 2) ในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานครให้ยื่นที่สำนักงาน คปภ. จังหวัดหรือสำนักงาน คปภ. ภาค
- นอกจากเขตอำนาจตามภูมิลำเนาของผู้เสนอข้อพิพาทแล้ว หากผู้เสนอข้อพิพาทมีความสะดวก อาจยื่นตามสถานที่ที่เกิดเหตุ หรือที่ออกกรมธรรม์ประกันภัย หรือที่ทำสัญญาประกันภัย

ทั้งนี้ สำนักงาน คปภ. ยังมีสถานที่ทำการอนุญาโตตุลาการรองรับการให้บริการในการดำเนินพิจารณาข้อพิพาท เช่น นัดพร้อมเพื่อตั้งอนุญาโตตุลาการ, สืบพยานคู่พิพาท จนถึงอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดข้อพิพาท จำนวน

3 แห่ง ได้แก่ สำนักงาน คปภ. ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ครอบคลุมทั่วประเทศ, สำนักงาน คปภ. ภาค 1 (เชียงใหม่) ครอบคลุม 18 จังหวัดภาคเหนือ และสำนักงาน คปภ. ภาค 9 (สงขลา) ครอบคลุม 14 จังหวัดภาคใต้

10. Q : ขั้นตอนในการพิจารณารับข้อเสนอข้อพิพาท

A : กระบวนการรับข้อเสนอข้อพิพาทของสำนักงาน คปภ. ก็มีลักษณะคล้ายกับการตรวจคำฟ้องคดีแพ่ง ต่อศาล ผู้เสนอข้อพิพาทจะต้องยื่นข้อเสนอข้อพิพาทตามแบบพิมพ์ที่กำหนด โดยมีเนื้อหาตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๙ ของระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 ประกอบด้วย

- (1) ข้อเสนอให้ระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการภายใต้การดำเนินการของสำนักงาน คปภ.
- (2) ชื่อและที่อยู่ของคู่พิพาท
- (3) สัญญาหรือข้อตกลงให้ระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการ
- (4) ข้อเท็จจริงและรายละเอียดแห่งข้อพิพาท หากข้อพิพาทนั้นเกี่ยวกับจำนวนเงินให้ระบุจำนวนเงินที่

เรียกร้องด้วย

- (5) คำขอให้ชี้ขาด
- (6) จำนวนอนุญาโตตุลาการหนึ่งคนหรือสามคน
- (7) สัญญาประกันภัยอันก่อให้เกิดข้อพิพาท หรือต้นฉบับเอกสารที่แสดงข้อเท็จจริงอันเป็นฐานแห่งสิทธิ

เรียกร้อง หรือสำเนาเอกสารนั้นที่รับรองความถูกต้องแล้ว

เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคำเสนอข้อพิพาทแล้ว เห็นว่า คำเสนอข้อพิพาทนั้นมีรายละเอียดถูกต้อง ครบถ้วนตามระเบียบ ก็จะมีการออกเลขรับข้อพิพาทเข้าสู่สารบบความเป็น “ข้อพิพาทหมายเลขดำ” เช่น ข้อพิพาท หมายเลขดำที่ 1/2565 พร้อมกับสั่งให้วางเงินเป็นหลักประกันในข้อพิพาทตามจำนวนทุนทรัพย์ที่เรียกร้อง หลังจากนั้น พนักงานเจ้าหน้าที่ก็จะได้ดำเนินการแจ้งส่งสำเนาคำเสนอข้อพิพาทไปยังบริษัทประกันภัย (ผู้คัดค้าน)

**ดูจำนวนเงินวางเป็นหลักประกันฯ แบบท้ายเอกสารนี้*

11. Q : เมื่อผู้คัดค้านได้รับหนังสือแจ้งการเสนอข้อพิพาทและสำเนาคำเสนอข้อพิพาทแล้วจะต้องทำอย่างไร

A : เมื่อผู้คัดค้านได้รับหนังสือแจ้งการเสนอข้อพิพาทและสำเนาคำเสนอข้อพิพาทแล้ว จะต้องยื่นคำคัดค้านตามแบบที่เลขาธิการกำหนด ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับสำเนาคำเสนอข้อพิพาท แต่หากมีเหตุจำเป็นที่ผู้คัดค้านไม่อาจยื่นคัดค้านได้ภายในกำหนด ให้ยื่นคำร้องขอขยายระยะเวลายื่นคำคัดค้านต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ และพนักงานเจ้าหน้าที่มีคำสั่งให้ขยายเวลายื่นคำคัดค้านได้ตามสมควร แต่ไม่เกิน 15 วัน

12. Q : การดำเนินกระบวนการพิจารณาจะต้องมีทนายความหรือไม่

A : ผู้เสนอข้อพิพาทอาจแต่งตั้งผู้แทนหรือบุคคลใดเพื่อช่วยเหลือตนเองในการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือตั้งผู้แทนเพื่อดำเนินกระบวนการพิจารณา (อ.คปภ.4) ซึ่งหมายความว่า การยื่นข้อเสนอข้อพิพาท หรือการดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ผู้เสนอข้อพิพาทสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่มีบทบังคับให้ต้องมีผู้รับมอบอำนาจ หรือแต่งตั้งทนายความเข้ามา ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการ

พิจารณา ในทำนองเดียวกัน ผู้คัดค้านก็อาจแต่งตั้งผู้แทนหรือบุคคลใดเพื่อช่วยเหลือในการดำเนินกระบวนการพิจารณาได้เช่นกัน

13. Q : วิธีการตั้งอนุญาโตตุลาการและจำนวนอนุญาโตตุลาการ ของสำนักงาน คปภ.

A : การตั้งอนุญาโตตุลาการ ให้คู่พิพาท (ผู้เสนอข้อพิพาทกับผู้คัดค้าน) ตั้งอนุญาโตตุลาการเพื่อทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นอนุญาโตตุลาการคนเดียวหรือหลายคน

จำนวนอนุญาโตตุลาการมีดังนี้

1) กรณีข้อพิพาทที่ไม่มีทุนทรัพย์ หรือข้อพิพาทที่มีจำนวนทุนทรัพย์ที่เรียกร้องไม่เกิน 2,000,000 บาท ให้มีอนุญาโตตุลาการ จำนวน 1 คน

2) กรณีข้อพิพาทที่มีจำนวนทุนทรัพย์ที่เรียกร้องเกิน 2,000,000 บาท ให้มีอนุญาโตตุลาการจำนวน 3 คน เว้นแต่คู่พิพาทตกลงกันให้มีอนุญาโตตุลาการจำนวน 1 คน ก็ได้

14. Q : การดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นอนุญาโตตุลาการ

A : อนุญาโตตุลาการเจ้าของสำนวนจะนัดพิจารณานัดแรกเพื่อกำหนดประเด็นข้อพิพาท, หน้าที่นำเสนอข้อพิพาท และวันนัดสืบพยานคู่พิพาท เมื่อข้อพิพาทได้ทำการสืบพยานเสร็จแล้วแล้ว อนุญาโตตุลาการก็จะปิดการพิจารณาเพื่อทำคำชี้ขาด โดยคำชี้ขาดจะต้องทำให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน นับแต่กระบวนการตั้งอนุญาโตตุลาการเสร็จสิ้นลง แต่ถ้ามีเหตุจำเป็นอนุญาโตตุลาการอาจใช้ดุลยพินิจขยายระยะเวลาในการจัดทำคำชี้ขาดได้อีกตามสมควร

เมื่ออนุญาโตตุลาการทำคำชี้ขาดเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะให้สำนักงาน คปภ. ส่งสำเนาคำชี้ขาดไปยังคู่พิพาททั้งสองฝ่ายต่อไป

15. Q : ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการสามารถถอนคำเสนอข้อพิพาท หรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้หรือไม่

A : ตามระเบียบฯ และ พ.ร.บ.อนุญาโตตุลาการ ไม่มีบทบัญญัติห้ามมิให้ถอนคำเสนอข้อพิพาท หรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความ หากผู้เสนอข้อพิพาทไม่ประสงค์ดำเนินข้อพิพาทด้วยวิธีนี้แล้ว หรือคู่พิพาทสามารถตกลงค่าเสียหายกันได้ ก็สามารถถอนคำเสนอข้อพิพาทออกจากสารบบความได้ หรือกรณีที่คู่พิพาทตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้ ทั้งในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ (ก่อนตั้งอนุญาโตตุลาการ) และชั้นพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ ในชั้นอนุญาโตตุลาการนี้คู่พิพาทขอให้อนุญาโตตุลาการชี้ขาดตามสัญญายอมดังกล่าวได้ด้วย เมื่อมีการถอนคำเสนอข้อพิพาทหรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว ถือได้ว่าข้อพิพาทก็ยุติลงแล้ว

16. Q : เงินที่วางเป็นหลักประกันค่าป่วยการอนุญาโตตุลาการและค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการพิจารณามีวิธีคำนวณอย่างไร มีเหลือคืนแก่คู่พิพาทหรือไม่

A : มี 2 กรณี ดังนี้

(1) กรณีที่ผู้เสนอข้อพิพาทขอถอนคำเสนอข้อพิพาท หรือคู่พิพาทตกลงค่าสินไหมทดแทนกันได้ก่อนตั้งอนุญาโตตุลาการ (ชั้นเจ้าหน้าที่) สำนักงาน คปภ. จะคืนเงินวางเป็นหลักประกันฯ ให้เต็มจำนวนที่วางไว้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด

(2) กรณีที่มีการตั้งอนุญาโตตุลาการไปแล้ว ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ทั้งนี้ เป็นไปตามอัตราที่กำหนดไว้ในประกาศอัตราค่าปฎิการอนุญาโตตุลาการและค่าใช้จ่ายฯ ซึ่งอนุญาโตตุลาการจะเป็นผู้กำหนด ซึ่งหากมีเงินเหลือคืนก็ทำการคืนให้แก่คู่พิพาทตามบัญชีฯ

17. Q : การขอรับเงินวางเป็นหลักประกันค่าปฎิการอนุญาโตตุลาการและค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคืนจะต้องดำเนินการอย่างไร

A : ผู้ขอรับเงินคืนฯ จะต้องยื่นแบบขอรับเงินวางเป็นหลักประกันคืน โดยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารในกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ สำนักงาน คปภ. พร้อมแนบสำเนาสมุดบัญชีธนาคาร สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองบริษัท/นิติบุคคลอื่นๆ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาด้วยแล้ว ลิงแบบฟอร์ม <https://www.oic.or.th/th/consumer/law/arbitration/law>

18. Q : คำชี้ขาดมีผลผูกพันเมื่อใด

A : คำชี้ขาดมีผลผูกพันคู่พิพาทนับแต่วันอ่าน หรือเว้นแต่คู่พิพาทไม่มาฟังคำชี้ขาดก็ให้รับส่งสำเนา คำชี้ขาดไปถึงคู่พิพาทฝ่ายนั้น และให้ถือว่าคำชี้ขาดมีผลผูกพันคู่พิพาทตั้งแต่สำเนาคำชี้ขาดไปถึงคู่พิพาทฝ่ายนั้น

19. Q : หากมีข้อสงสัยในคำชี้ขาดจะอย่างไร

A : หากพบว่าภายในกำหนดเวลา 30 วัน นับแต่วันที่สำเนาคำชี้ขาดไปถึง เกิดความสงสัยตามสมควรเกี่ยวกับข้อความในคำชี้ขาด คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจยื่นคำร้องขอเป็นหนังสือต่อเลขาธิการ ให้อนุญาโตตุลาการตีความข้อความนั้นได้ คำตีความให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของคำชี้ขาด และต้องปฏิบัติไปในทำนองเดียวกับการทำคำชี้ขาด

20. Q : หากไม่ได้ชี้ขาดในข้อสาระสำคัญจะอย่างไร

A : หากพบว่าภายในกำหนดเวลา 30 วัน นับแต่วันที่สำเนาคำชี้ขาดไปถึง เมื่อคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเห็นว่ามิได้ชี้ขาดในข้อประเด็นสาระสำคัญใดก็อาจยื่นคำร้องขอต่อเลขาธิการเป็นหนังสือตามแบบที่สำนักงาน คปภ. กำหนด ขอให้อนุญาโตตุลาการทำคำชี้ขาดเพิ่มเติมในประเด็นข้อนั้นได้

22. Q : หากได้รับคำชี้ขาดแล้ว แต่เห็นว่าคำชี้ขาดมีข้อผิดพลาดหรือข้อผิดพลาดเล็กน้อย เช่น หมายเลขทะเบียนรถผิดพลาด หรือจำนวนเงินผิดพลาด เป็นต้น จะต้องอย่างไร

A : หากอนุญาโตตุลาการ หรือคู่พิพาทฝ่ายใดเห็นว่าคำชี้ขาดมีข้อผิดพลาดหรือข้อผิดพลาดเล็กน้อย อนุญาโตตุลาการแก้ไขให้ถูกต้องได้เอง หรือคู่พิพาทฝ่ายใดยื่นคำร้องขอเป็นหนังสือต่อเลขาธิการขอให้อนุญาโตตุลาการแก้ไขได้