



Eesti Liikluskindlustuse Fond
Eesti Kindlustusseltside Liit

Kindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan

2015. AASTA ARUANNE

Nagu muudes valdkondades, nii tuleb ka kindlustuses ette vaidlusi. Enamasti lahendavad kindlustussuhte pooled vaidluse omavahel. Kui läbirääkimised ei õnnestu, on võimalik pöörduda lepitaja poole.

Liikluskindlustuse vaidlusi aitavad lahendada liikluskindlustuse fondi juures tegutseva liikluskindlustuse lepitusorgani kaudu tegutsevad lepitajad, muude kindlustusvaidluste korral pakuvad tuge kindlustusseltside liidu lepitusorgani kaudu tegutsevad lepitajad. Mõlemal lepitusorganil on palju ühist, ka tegevust kokkuvõttev aruanne on ühine.

Eessõna

Hea lugeja!

Kuigi majanduskasv 2015. aastal oli pigem tagasihoidlik – jäädes vaid ühe-kahe protsendi piiridesse, tihenes konkurents nii klientide kui tööturul pakutava kompetentsi üle. Viimane on ilmselge märk ka jätkuvast palkade kiirest kasvust, mis ka 2015. aastal ületas tootlikkuse kasvu. See kõik ilmestab olukorda ka kahjukindlustusturul, mille maht suurenes 7% ja väljamakstud hüvitised 9%.

Eesti kindlustusandjad 2015. aastal suudavad maandada enamalt jaolt tarbija seisukohalt olulised turul eksisteerivad kindlustatavate riskid ning on võimelised ka kaasas käima erinevate tarbimisvaldkondade arengutega. Teenuste valik on lai. Turul tegutseb 16 kindlustusandjat, kellest 5 on elukindlustuse pakkujad. Peamiseks väljakutseks sarnaselt paljude varasemate aastatega, on kindlustatavate riskide läbimõeldus ja -kaalutus ning erinevate kindlustusvõimaluste ja pakkumiste sobivuse kõrvutamise oma vajadustega. Mida suurem on võimalus ootamatute olukordade esinemiseks, seda enam vajavad inimesed kindlust, et sõlmitud kindlustusleping arvestab nende vajadustega ja on vajadusel abiks.

Aastas toimub 100 000 kindlustusjuhtumit ning ette tuleb ka vaidlusi, mis tekivad poolte erinevatest arusaamadest nõude käsitlemisel ja kahju hüvitamisel. Kindlustusandja igal otsusel, millega klient võib rahulolematu olla, on viide võimalusele pöörduda lepitaja poole. Kindlustuse lepitusorganile esitati 2015. aastal 90 ja liikluskindlustuse lepitusorganitele 142 avaldust. Seega ka praktika näitab, et kindlustuse klientide ootuste ja tegelikkuse vahel ei ole suured käärid.

2015. aasta oli esimene täisaasta, mil liikluskindlustuse vaidlusi aitasid lahendada lepitajad. Kuni 2014. aasta 1. oktoobrini olime paljude aastate jooksul harjunud, et liikluskindlustuse vaidluse lahendas asjas otsusõigust omav vaidluskomisjon. Loomulikult oli liikluskindlustuse lepitusorgan hästi ette valmistatud ja tööks valmis, kuid stardiärevus oli ikka. Kas paradigma muutus – otsustaja asemel aitab vaidluse pooled ühisele lahendusele suunaja, töötab ka liikluskindlustuse vaidluses, kus tihti sõltub lahend küsimusest – kes ja millist liiklusreeglit rikkus? Aastat kokku võttes on hea meel tõdeda, et lepitusmenetlus töötab ka liikluskindlustuse vaidluste puhul. 70% liikluskindlustuse lepitusorganis 2015. aastal lõppenud vaidlustest lõppes kokkuleppega.

Andmaks hinnangut lepitusorganitele, palusime ka lepituse läbinud klientide arvamust. Mõne üksiku kriitilise arvamuse kõrval jäi kõlama pooldav toon. Usun, et tagasiside „Suhtlus professionaalne, pakuti välja mitmeid lahenduskäike, suheldi pidevalt kliendiga“ või „Kuigi protsessi lõpptulemus oli mulle negatiivne, siis lepitajaga suhtlemine oli meeldiv, julgustav edaspidise suhtes“ ja „Lepitaja oli väga professionaalne ja tore. Oleme südamest tänulikud, sest ilma temata poleks ka kokkulepet sündinud“ on parim tunnustus tehtud pingutustele.

Käesolevas aruandes toodu kinnitab veelkordselt lepitusorganite vajalikkust ning näitab, et viimane on lahutamatu osa kaasaegsest turupraktikast, pakkudes ühtaegu tõhusalt toimivad võimalusi vaidluste lahendamiseks kui ka tõstes kogu sektori usaldust oma klientide silmis. Täna lepitajaid ja soovin neile jätkuvat indu oma klientide vahel ühiste arusaamade leidmisel.

Andres Sooniste
Kindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees
Liikluskindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees

SISU

Kindlustusvaidluse lahendamise lepitaja abil	4
<i>Lepitusmenetlus</i>	4
<i>Lepitusmenetluse eelised</i>	4
<i>Kindlustuse lepitusorgan</i>	4
<i>Liikluskindlustuse lepitusorgan</i>	5
Kindlustuse lepitusorgani tegevus 2015. aastal	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i>	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	8
<i>Lepitusorgani areng 2015. aastal</i>	8
<i>Näited lepitustest</i>	9
Liikluskindlustuse lepitusorgani tegevus 2015. aastal	10
<i>Tegevuse põhinäitajad</i>	10
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	10
<i>Liikluskindlustuse lepitusorgani areng 2015. aastal</i>	10
<i>Näited lepitustest</i>	10
Klientide tagasiside	11
<i>Tagasisideküsitlusest</i>	11
<i>Kindlustusandjate tagasiside</i>	11
<i>Avalduse esitajate tagasiside</i>	11
Järeldused lepitusasjadest ja vaade tulevikule	12
<i>Meenutus varasemast</i>	12
<i>Reisikindlustuse leping sõlmi enne reisi ostmist</i>	12
<i>Sõidukikindlustus juhtum peab olema äkiline ja ettenägematu</i>	12
<i>2016. aasta plaan</i>	12
Kindlustuse lepitusorgani üksikasjad	13
<i>Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	13
<i>Töökorraldus</i>	14
<i>Dokumentatsioon</i>	15
LiiklusKindlustuse lepitusorgani üksikasjad	16
<i>Liikluskindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	16
<i>Töökorraldus</i>	17
<i>Dokumentatsioon</i>	17
Üldine kindlustusvaidluste statistika	18
Kindlustuse lepitusorgani statistika	19
Liikluskindlustuse lepitusorgani statistika	24
Kontaktandmed	28

KINDLUSTUSVAIDLUSE LAHENDAMINE LEPITAJA ABIL

Lepitusmenetlus

Lepitusmenetlus on vabatahtlikkusel põhinev tegevus, mille käigus sõltumatu erialaasjatundja aitab pooltel vaidlusküsimuse lahenduses kokkuleppele jõuda.

Lepitaja roll on toetada lepitusosaliste suhtlust ja seisukohtade ühtlustumist eesmärgiga aidata kaasa kokkuleppe sünnile. Lepitaja võib vaidlejaile pakkuda välja lahenduseettepaneku, kuid otsustusõigus jääb vaidlevatele pooltele. Lepitaja ei langeta poolte suhtes nende tahte vastaselt siduvaid otsuseid.

Lepitusmenetluse eelised

Eduka lepitusmenetluse eelis kohtumenetluse ja muude menetlustega võrreldes on õiglasem tulemus, sest mõlemad pooled nõustuvad tulemusega. Kui pooled leiavad, et lepituseettepanek ei ole soodne, siis ei pea nad menetluse tulemust heaks kiitma ning mõlemal pooltel on õigus pöörduda kohtusse. Ka siis on lepitusmenetlusest kasu, sest on teada erapooletu lepitaja hinnang vaidlusküsimusele.

Eelis vaidluste lahendamise teiste viiside ees on ka kulude kokkuhoid. Kohtumenetlus on riigilõivude tõttu kulukas. Lepitusmenetlusega ei kaasne lepitustasu ega õigusabikulu.

Lepitusmenetlus on kiire – menetlus püütakse läbi viia mõne kuu jooksul. Kokkuleppe saavutamisel sõlmitakse kokkulepe, mis lõpetab edasise vaidluse. Kokkuleppe täitmine on kohustuslik. Kohtumenetlus aga on astmeline, mistõttu võib see kohtu erinevates astmetes kesta aastaid.

Tavaliselt avaliku kohtumenetlusega võrreldes on eeliseks ka lepitusmenetluse konfidentsiaalsus.

Lepitusmenetlus annab pooltele hea võimaluse vaielda neutraalsel pinnal ja vabamalt. Tänu sellele on pooltel võimalik keskenduda vaidluse sisule, sh nii õiguslikele kui ka muudele aspektidele, mitte aga rangelt reglementeeritud menetlustega kaasnevatele välistele asjaoludele.

Kindlustuse lepitusorgan

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates 2011. aasta aprillist.

Lepitusorgan lahendab kindlustuslepingust, selle vahendamisest või ettevalmistamisest tulenevaid vaidlusi. Alates 1. jaanuarist 2016 saab lepitaja vahendusel püüda kokkuleppele jõuda ka kindlustusandja tagasinõuet puudutavas vaidluses.

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu (EKsL) juures ja selle kaudu tegelevad sõltumatud kindlustuslepitajad.

EKsL-i üks eesmärk on kindlustuse hea maine hoidmine. Muu hulgas toetab ka kindlustuse lepitusorgan selle eesmärgi täitmist.

Kindlustuse lepitusorgan on esimene lepitusseadusele tuginedes ettevõtlusorganisatsiooni poolt ellu kutsutud lepitusorgan.

Lepitusorgani eesmärgid on

- ◊ lahendada kindlustusvaidlusi kiiresti ja odavalt, sh kaasamata kindlustusvaidluste lahendamiseks riigi ressursse
- ◊ kasvatada usaldust kindlustussektori vastu
- ◊ soodustada kindlustuse arengut.

EKsL-i liikmed ja Optimal Kindlustusmaakler on ette andnud nõusoleku osaleda lepitusmenetluses. Nõusolek kätkeb endas lubadust

- ◊ osaleda lepitusmenetluses, kui klient seda soovib
- ◊ vastata lepitusmenetluse avaldusele
- ◊ osaleda läbirääkimistel ja lepituskohtumisel
- ◊ teavitada klienti lepitusmenetluse võimalikkusest
- ◊ kanda lepitusmenetlusega seotud kulu. Kliendi jaoks on lepitus tasuta.

Kõik Eestis kindlustusteenuse osutajad on EKsL-i liikmed

- ◊ AAS BTA Baltic Insurance Company Eesti filiaal
- ◊ AAS Gjensidige Baltic Eesti filiaal
- ◊ AB "Lietuvos draudimas" Eesti filiaal
- ◊ Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- ◊ Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus
- ◊ aktsiaselts SEB Elu-ja Pensionikindlustus
- ◊ Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- ◊ D.A.S. Õigusabikulude Kindlustuse Aktsiaselts
- ◊ ERGO Insurance SE
- ◊ ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal
- ◊ If P&C Insurance AS
- ◊ Mandatum Life Insurance Baltic SE
- ◊ Salva Kindlustuse AS
- ◊ Seesam Insurance AS
- ◊ Swedbank Life Insurance SE
- ◊ Swedbank P&C Insurance AS

Liikluskindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb alates 2014. aasta oktoobrist.

Lepitusorgan lahendab liikluskindlustuse lepingust, kahju hüvitamisest, liikluskindlustuse seadusest või liikluskindlustuse seaduse alusel esitatud tagasinõudest tulenevaid vaidlusi.

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Liikluskindlustuse Fondi (LKF) juures ja selle kaudu tegelevad lepitusega sõltumatud kindlustuslepitajad.

LKF-i kohustus korraldada liikluskindlustuse vaidluste kohtueelne lahendamine on kokku lepitud LKF-i ja riigi vahel sõlmitud halduslepingus.

Liikluskindlustuse pakkumiseks peab kindlustusandja olema LKF-i liige. LKF-i liikmel on kohustus järgida LKF-i põhikirja. Nõusolek osaleda lepituses tuleb LKF-i põhikirjast. Sisult sama kehtib ka EKsL-i juures tegutseva kindlustuse lepitusorgani kohta. Erinevus on vaid selles, et liikluskindlustuse pakkuja ei pea olema EKsL-i liige.

Nõusolek osaleda lepitusmenetluses kätkeb endas lubadust

- 📄 osaleda lepitusmenetluses, kui klient seda soovib
- 📄 vastata lepitusmenetluse avaldusele
- 📄 osaleda läbirääkimistel ja lepituskohtumisel
- 📄 teavitada klienti lepitusmenetluse võimalikkusest.

Kõik liikluskindlustuse pakkujad Eestis on LKF-i liikmed

- 📄 AAS BTA Baltic Insurance Company Eesti filiaal
- 📄 AAS Gjensidige Baltic Eesti filiaal
- 📄 AB "Lietuvos draudimas" Eesti filiaal
- 📄 Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- 📄 Compensa Vienna Insurance Group, UADB Eesti filiaal
- 📄 ERGO Insurance SE
- 📄 If P&C Insurance AS
- 📄 QBE Insurance (Europe) Limited Eesti filiaal
- 📄 Salva Kindlustuse AS
- 📄 Seesam Insurance AS
- 📄 Swedbank P&C Insurance AS

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI TEGEVUS 2015. AASTAL

Tegevuse põhinäitajad

Lepitusorgani tegevus on vastanud üldistele ootustele

- lepitusorgan toimib ja täidab oma eesmärged

Hulk kindlustusvaidlusi on lahenenud kiiresti ja odavalt, sh kaasamata kindlustusvaidluste lahendamiseks riigi ressursse. Lepitusasjad on andnud kindlustusandjaile sisendit teenuse arendamiseks.

- kindlustusandjad täidavad endale lepitusorgani loomisega võetud kohustusi
- kokkulepitud tööprotsessid on toimunud plaanipäraselt ja protsesside toimimise kontroll on süsteemne.

Lepitusorgani põhieesmärk on olla jätkuvalt usaldusväärne ja klientide silmis aktsepteeritav kohtuväline vaidluste lahendamise organ. Ka see põhieesmärk on täidetud.

2015. aastal esitati kindlustuse lepitusorganile 90 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks, 2014. aastal esitati 113 avaldust. Osalt on registreeritud avalduste arvu vähenemine põhjus avalduste registreerimise töökorra muutuses. Alates 2014. aasta augustist anname puuduste kõrvaldamiseks tähtaja ja kui korrektne avaldus esitatakse uuesti, siis ei registreeri me seda enam uue avaldusena.

2015. aastal algatati 82 lepitust, see on nelja võrra vähem, kui 2014. aastal.

Enim lepitusi algatati sõidukikindlustuse teenuse raames (35 lepitust), järgnes kodukindlustuse teenus (26 lepitust) ja reisikindlustus (9 lepitust). Üldiselt vastab see jaotus ka kindlustusteenuse populaarsusele ja kahjude sagedusele.

Kõik avaldused esitati vaidluses kindlustusandjaga. Vaidlusi kindlustusvahendajatega kindlustuse lepitusorgan ei lahendanud. Avaldusi esitati kaheksa eri kindlustusandja vastu (2014. aastal 13 eri kindlustusandja vastu), ülejäänud kaheksa Eestis püsivalt tegutseva kindlustusandja vastu avaldusi ei esitatud.

Avaldusi, mida lepitusorgan menetlusse ei võtnud oli seitse. Kolmel juhul ei võtnud lepitusorgan asja menetlusse, sest avalduse esitaja ei olnud enne lepitusorganisse pöördumist oma seisukohti kindlustusandjale esitanud. Ühel juhul võttis avaldaja ise avalduse kohe tagasi, ühel juhul ei olnud tegu kindlustusvaidlusega. Oli ka avaldus asja kohta, mille suhtes käib kriminaalasi. Ka lükkasime tagasi avalduse, kus nõude esitajal puudus nõudeõigus, sest tegu oli vabatahtliku vastutuskindlustusega, mille puhul kahjustatud isikul ei ole kindlustusandja vastu nõudeõigust.

Arvestades üksnes avaldusi, kus kliendi soov oli summaliselt märgitud, oli keskmine vaidlusalune summa 13 038 eurot. Vähim summa, mille üle vaidlus käis oli 58 eurot ja suurim 222 481 eurot.

Aasta jooksul tegutses 15 kindlustuslepitajat. Populaarseim lepitaja alustas 2015. aasta jooksul 14 lepitusajaga, mõni lepitaja alustas 2015. aastal vaid ühe asjaga. Eelkirjeldatud statistikat mõjutas muutus lepitajate nimekirjas, tööd alustas kolm uut lepitajat, neli senist lepitajat lõpetas lepitajana tegutsemise.

Eesmärgiks on seatud, et lepitusmenetlus kestab alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppe või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata, maksimaalselt 56 päeva. Seda eesmärki 2015. aastal alati ei täidetud, pooled lõppenud lepitustest vältasid üle 56 päeva. Osalt on lepituste venimise põhjused mõistetavad (näiteks menetluse käigus kokkulepitud ekspertiisid võtavad aega; vaidlus on keeruline ja mitmetahuline, kus vaheettepanekute osas seisukoha võtmiseks kulub vaidlejatel aega), kuid oli ka lepitusi, mis jäid venima lepitaja vähese aktiivsuse tõttu.

Arvestades 2015. aastal lõppenud lepitusi vältas lepitusmenetlus keskmiselt 76 päeva (2014. aastal lõppenud lepituste puhul oli keskmine 81 päeva).

Kiireim lepituskokkulepe sündis kuue päevaga alates avalduse esitamisest, kõige kauem kestnud kokkuleppega lõppenud menetlus võttis aega 323 päeva.

62% 2015. aastal lõppenud lepitustest lõppes kokkuleppega (2014. aastal 59%). Läbi aegade on edukad olnud 60% kindlustuslepitustest.

Aasta lõpu seisuga oli EKSL-i käes kolm lepitusavaldust. Nende osas käis eelmenetlus. Lepitus oli aasta lõpu seisuga pooleli 12 juhul.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena, vt peatükist Statistika. EKSL avaldab kindlustusvaidluste statistika ka oma veebilehel, vt <http://www.eksl.ee/et/kindlustusvaidluste-statistika>

Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2015. aastal olid lepitusorgani igapäevase toimimise otsesed kulud umbes 19 000 eurot. Sellest enamiku ehk 12 000 eurot moodustab kulu kindlustuslepitajate tasule.

Lepitusorgani areng 2015. aastal

Kindlustuslepitajate nimetamisest möödus kolm aastat. Vastavalt kokkulepitule valitakse iga kolme aasta järel lepitajad uuesti. Valimised toimusid lepitusorgani nõukojas 2015. aasta juunis. 1. septembrist tegutseb 12 lepitajat, kellest kolm on uued lepitajad.

Alates 1. jaanuarist 2016 kehtib uus menetluskord ja kulude eeskiri. 2015. aasta jooksul valmistasime vastavad muutused ette. Muutused tulenesid soovist

- et kindlustuse lepitusorgan vastaks 1. märtsist 2016 jõustuvas tarbijakaitse seaduses sätestatud tarbijavaidlusi lahendava üksusele esitatavatele nõuetele
- tõhustada lepituse protsessi, sh lühendada menetluse aega

- ☞ ühtlustada menetluskord liikluskindlustuse lepitusorgani menetluskorraga.

Olulisimad muutused on

- ☞ EKsL küsib eelmenetluse raames senisest sisukama vastuse kindlustusandjalt ja asja lepitaja kätte jõudes, saab lepitaja kohe lepitama asuda
- ☞ lepitaja valitakse alati rotatsiooni korras
- ☞ osad vaidlused, näiteks vaidlused alla 1000 euro, tagasinõude vaidlused, sõiduki väärtuse vaidlused lahendab EKsL-i töötajast lepitaja
- ☞ lepitus on EKsL-i liikmeile liikmemaksu sees olev teenus
- ☞ lepitaja tasu ei sõltu lepituse tulemusest
- ☞ lepitusorganis saab lahendada ka tagasinõudest tulenevat vaidlust

Näited lepitustest

Näited lepitusasjadest on avaldatud lepitusorgani veebilehel, <http://www.eksl.ee/et/naeited-lepitustest>

LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI TEGEVUS 2015. AASTAL

Tegevuse põhinäitajad

2015. aasta oli liikluskindlustuse lepitusorganile esimene tegutsemise täisaasta. Lepitusorgan on edukalt asendanud seni liikluskindlustuse vaidlusi kohtuväliselt lahendanud kindlustuse vaidluskomisjoni.

2015. aastal esitati liikluskindlustuse lepitusorganile 142 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks. Avalduste arv on mõnevõrra väiksem, kui oli tavaline avalduste arv kindlustuse vaidluskomisjonile.

Avaldusi esitati kümne eri kindlustusandja vastu ehk kõikide Eestis liikluskindlustust pakkuvate kindlustusandjate vastu.

2015. aastal algatati 131 lepitust.

Avaldusi, mida lepitusorgan menetluse ei võtnud oli 14. Enamikul juhtudel ei olnud klient kindlustusandjale oma nõuet esitanud. Kolmel juhul jäi korrektne avaldus kliendil esitamata. Kolmel juhul oli avaldus asja kohta, mille suhtes käis kriminaalasja uurimine. Ühel juhul oli juhtum toimunud Lätis ja seetõttu ei saanud Eesti lepitusorganis asja menetleda.

Arvestades üksnes avaldusi, kus kliendi soov oli summaliselt märgitud, oli keskmine vaidlusalune summa 2 880 eurot. Vähim summa, mille üle vaidlus käis oli 59 eurot ja suurim 35 000 eurot.

Arvestades 2015. aastal lõppenud lepitusi vältas lepitusmenetlus keskmiselt 39 päeva.

Kiireim lepituskokkulepe sündis kahe päevaga alates avalduse esitamisest, kõige kauem kestnud kokkuleppega lõppenud menetlus võttis aega 136 päeva.

70% 2015. aastal lõppenud lepitustest lõppes kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 71% kindlustuslepitustest.

Aasta lõpu seisuga oli EKsL-i käes kolm lepitusavaldust. Nende osas käis eelmenetlus. Lepitus oli aasta lõpu seisuga pooleli 12 juhul.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena, vt peatükist Statistika. LKF avaldab kindlustusvaidluste statistika ka oma veebilehel, vt <http://www.lkf.ee/et/kindlustusvaidluste-statistika>

Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt LKF-i põhikirjale kannavad liikluskindlustuse lepitusorgani kulud kindlustusandjad läbi LKF-i liikmemaksu.

Kulud lepitajatele olid 2015. aastal 15 000 eurot.

Liikluskindlustuse lepitusorgani areng 2015. aastal

Põhirõhk oli igapäevategevuste asjakohasel toimimisel ja tegevuse praktika kujundamisel.

Näited lepitustest

Näited lepitusasjadest on avaldatud liikluskindlustuse lepitusorgani veebilehel, <http://www.lkf.ee/et/naeited-lepitustest>

KLIENTIDE TAGASISIDE

Tagasisideküsitlusest

Saamaks klientidelt, st kindlustusvõtjatelt, kannatanutelt ja kindlustusandjatelt süsteemselt tagasisidet, korraldasime 2015. aasta mais tagasisideküsitluse. Eesmärk oli koguda lepituse klientidelt tagasisidet lepituse protsessi kohta.

Tegu oli kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

Küsimustiku saatsime 30-le kindlustusandja esindajale, neist vastas 10 ning 118-le avalduse esitajale, neist vastas 44.

Kindlustusandjate tagasiside

80% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest on kasu.

Skaalal 1 - väga halb, 2 - halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea anti lepituse protsessile hinnangud nii

- 📦 hinnang eellepituse käigu kohta - 4,3
- 📦 hinnang lepitusorgani otsusele asi lepitusse võtta - 3,9
- 📦 hinnang lepituse käigust teabe saamise kohta - 4,3
- 📦 hinnang lepitusele kulunud aja kohta - 4,0
- 📦 hinnang lepitaja tegevusele – 3,9
- 📦 üldine hinnang lepituse protsessile - 4,2

Avalduse esitajate tagasiside

68% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu.

Skaalal 1 - väga halb, 2 - halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea anti lepituse protsessile hinnangud nii

- 📦 hinnang lepitusavalduse täitmise ja esitamise kohta - 4,3
- 📦 hinnang lepituse käigust teabe saamise kohta - 4,3
- 📦 hinnang lepitusele kulunud aja kohta - 3,9
- 📦 hinnang lepitaja tegevusele - 4,3
- 📦 üldine hinnang lepituse protsessile - 4,1

JÄRELDUSED LEPITUSASJADEST JA VAADE TULEVIKULE

Meenutus varasemast

Jätkuvalt asjakohased varasemates aruannetes toodud järeldused lepitusasjadest. Lühikokkuvõtte neist

- 📌 Sõiduki väärtuse määrab ekspert
- 📌 Lepitus saab päästa kliendisuhete
- 📌 Kindlustusandja vastutus piirneb tekkinud kahjuga
- 📌 Kindlustuslepingu sõlmimiseks tuleb võtta aega
- 📌 Koguriskikindlustus ei tähenda kõikide riskide kindlustust

Huvi korral võib neist lugeda varasematest aruannetest.

Reisikindlustuse leping sõlmi enne reisi ostmist

Reisikindlustuse vaidlustes paistavad silma reisitõrkega seotud vaidlused. Kindlustusandja keeldub reisi maksumust hüvitamast, sest kindlustusleping sõlmiti peale reisi välistava haiguse tekkimist. Kannatanu aga on seisukohal, et haigestumine avaldus siis, kui reisitõrke kindlustuskaitse oli juba jõus. Sellise vaidluse hoiab ära kindlustuslepingu sõlmimine enne reisi ostmist või reisi ostmisega samaaegselt.

Sõidukikindlustuse juhtum peab olema äkiline ja ettenägematu

Mitme vaidluse allikaks oli küsimus, kas kindlustusjuhtum oli ettenägematu. Tihti tekib kahju kohas, kus tavaliselt ei liigelda, näiteks üleujutatud teel või metsas, kus sõidurada ei ole. Need on kohad, kus auto enda võimed proovile pannakse. On selge, et sõidukikindlustuse juhtum peab olema ootamatu. Kas üleujutatud teel on ootamatu, et vesi tungib auto salongi? Lepituses saavad need vaidlused tavaliselt lahenduse. Lahenduseni aitavad vastused küsimustele

- 📌 Kas asjaolu, mille tagajärjel kahju tekkis oli äkiline ehk kiireloomuline?
- 📌 Kas juhtumile eelnenud olukord oli selline, et miski ei viidanud kahju tekkimise võimalusele?
- 📌 Kuidas hoolikas ja mõistlik isik oleks sellises olukorras käitunud, sh kas kahju oleks olnud välditav?

2016. aasta plaan

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd.

Mõlema lepitusorgani põhieesmärk 2016. aastal on olla jätkuvalt usaldusväärne ja klientide silmis aktsepteeritav kohtuväline vaidluste lahendamise organ. Meie ambitsioon on, et ükski kindlustusvaidlus ei jõuaks kohtusse enne, kui kindlustuslepitaja on püüdnud vaidlejaid lepitada.

1. märtsil 2016. aastal jõustub tarbijakaitse seadus, mis sätestab reeglid tarbijavaidluste kohtueelse lahendamise organile, mis taotleb riigi tunnustamist. Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan vastavad nõuetele ja taotlevad riigilt tunnustuse.

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

Kindlustuslepitajad

Lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Karl Haavasalu, Advokaadibüroo VARUL vandeadvokaat
- ✦ Maret Hallikma, Advokaadibüroo Primus vandeadvokaat
- ✦ Triinu Hiob, Advokaadibüroo NJORD vandeadvokaat
- ✦ Eero Johannes, If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Raiko Lipstok, Advokaadibüroo Eversheds Ots & Co vandeadvokaat
- ✦ Olavi-Jüri Luik, Advokaadibüroo LEXTAL vandeadvokaat
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Reet Rattur, E-Jurist OÜ õigusteenuste juht
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Alar Urm, Advokaadibüroo LEXTAL vandeadvokaat
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja.

Kokkuleppe kohaselt toimuvad lepitaja valmimised iga kolme aasta tagant. Lepitajate järgmine valimine toimub 2018. aasta suvel.

Kindlustuse lepitusorgani nõukoda

Kindlustuslepitusorgani nõukoda

- ✦ määrab ja kutsub tagasi kindlustuslepitajad
- ✦ kiidab heaks ja esitab EKsL-i volikogule kinnitamiseks lepitusorgani menetluskorra
- ✦ arutab läbi EKsL-i juhatuse poolt nõukojale esitatud lepitusorgani aruande
- ✦ esitab ettepanekud kindlustusteenuse hea tava, standarditingimuste, kindlustuslepitusorgani töö ja menetluskordade muutmiseks ja täiendamiseks
- ✦ vajadusel nõustab kindlustuslepitajaid ja abistab avalikkusega suhtlemise küsimustes
- ✦ vaatab läbi lepitusmenetluse läbiviimise ja lepitajate kohta esitatud kaebused.

Lepitusorgani nõukoja liikmed on

- ✦ Mart Jesse, Eesti Kindlustusseltside Liit
- ✦ Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- ✦ Andre Nõmm, Finantsinspeksioon
- ✦ Andres Sooniste (nõukoja esimees), Tarbijakaitseamet
- ✦ Ivika Torpel, Swedbank P&C Insurance AS
- ✦ Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit
- ✦ Siiri Tõniste, Rahandusministeerium

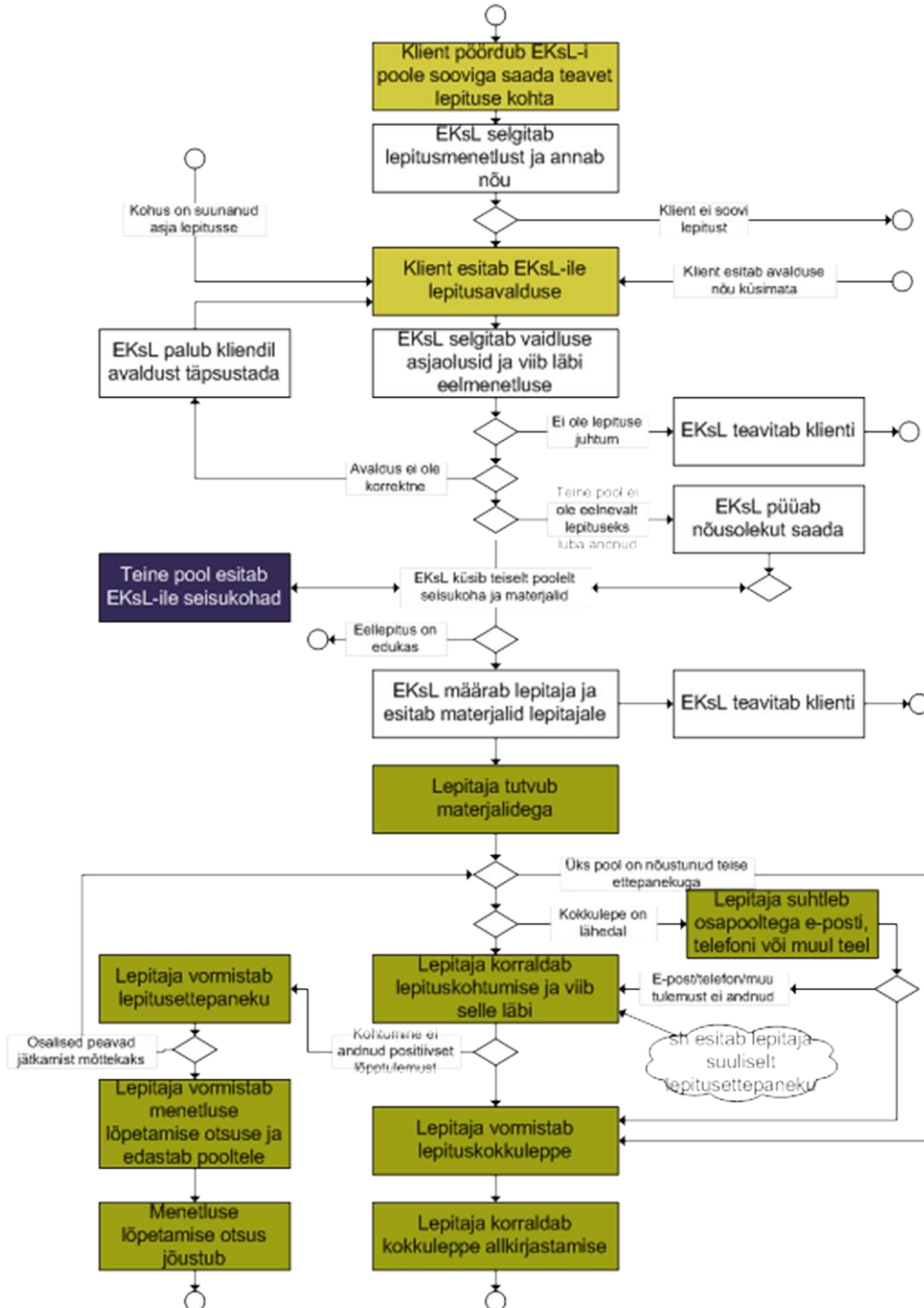
EKsL

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKsL-i juures. EKsL pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, teabe vahetamine kliendi, lepitaja ja kindlustusandja vahel.

Põhirolli lepitusmenetluse toetamisel kannavad klienditeeninduse spetsialist Tiia Kell ja tema asendaja Kirsika Peil.

Töökorraldus

Tavaline lepitusmenetluse protsess on kirjeldatud alloleval skeemil.



Dokumentatsioon

<i>Üldtutvustus</i>	https://lkf.ee/images/files/Lepitusorgan_kliendile_yld7.pdf
<i>Lepitusavalduse esitamine ja menetluse käik</i>	www.eksl.ee/et/lepitusavaldus
<i>Lepitusorgani menetluskord</i>	https://lkf.ee/images/files/Lepitusorgan_menetluskord16.pdf
<i>Lepitusorgani kulude eeskiri</i>	https://lkf.ee/images/files/Lepitusorgan_kuludeeeskiri14.pdf
<i>Lepitusavalduse vorm</i>	www.eksl.ee/et/lepitusavaldus
<i>Protsessi juhised lepitusorganile</i>	Sisaldab üksikasju avalduse menetlemisel (registreerimine, kliendi nõustamine jmt).
<i>Protsessi juhised lepitajale</i>	Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamiseks lepitajale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.
<i>Erinevad tüüpvormid</i>	Lepitaja ja lepitusorgani kasutatavad vormid, näiteks lepituskokkuleppe vorm, lepitusettepaneku vorm jmt.

LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

Liikluskindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

Lepitajad

Liikluskindlustuse lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Armin Allmäe, Gjensidige Baltic Eesti filiaali jurist
- ✦ Janar Filippov, Harju Maakohtu kohtujurist
- ✦ Hannes Küün, Advokaadibüroo Tark Grunte Sutkiene AS vandeadvokaat
- ✦ Olavi-Jüri Luik, Advokaadibüroo LEXTAL OÜ vandeadvokaat
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Janno Perv, Consigliori OÜ juhatuse liige
- ✦ Andrus Reidi, BTA Insurance Company SE Eesti filiaali jurist
- ✦ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo LAWIN AS vandeadvokaat
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS-i juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Indrek Sirk, Advokaadibüroo Sirk ja Saareväli vandeadvokaat
- ✦ Toomas Slutsk, AB Lietuvos Draudimas Eesti filiaali jurist
- ✦ Silvi Uljas, Rahandusministeeriumi jurist
- ✦ Ivo Viires, ERGO Insurance SE, ERGO Life Insurance SE Eesti filiaali juriidilise osakonna juhataja
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Lepitajad on valitud kolmeks aastaks. Lepitajate järgmine valimine toimub 2017. aastal.

Liikluskindlustuse lepitusorgani nõukoda

Nõukoja ülesanded ja koosseis on sama, mis kindlustuse lepitusorganil.

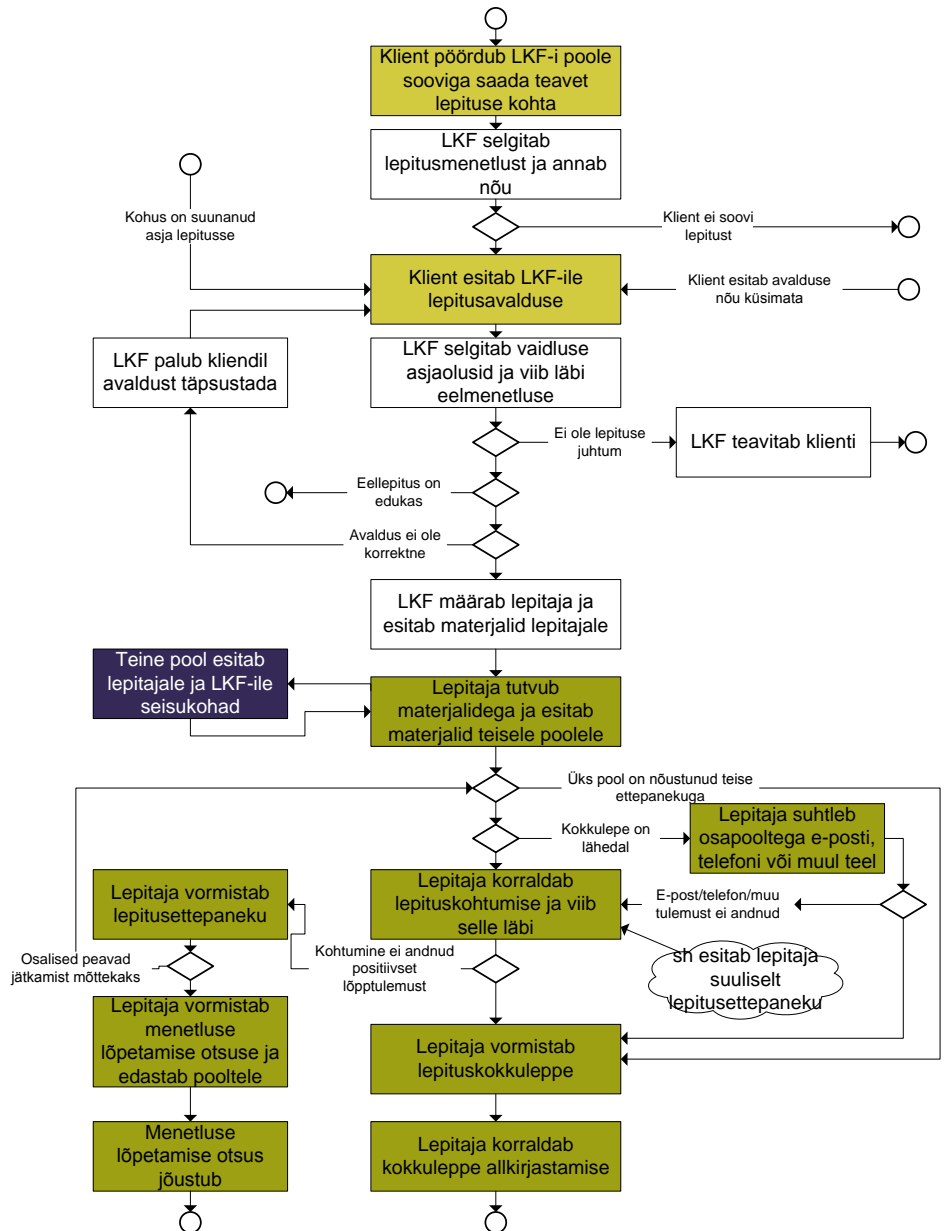
LKF

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb LKF-i juures. LKF pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, teabe vahetamine kliendi, lepitaja ja kindlustusandja vahel.

Põhirolli lepitusmenetluse toetamisel kannavad klienditeeninduse spetsialist Tiia Kell ja tema asendaja Kirsika Peil.

Töökorraldus

Tavaline lepitusmenetluse protsess on kirjeldatud alloleval skeemil.



Dokumentatsioon

Üldtutvustus

http://www.lkf.ee/images/files/Liiklus_lepitusorgan_kliendile_yld2.pdf

Lepitusavalduse esitamine ja menetluse käik

<http://www.lkf.ee/et/lepitusavaldus>

Lepitusorgani menetluskord

http://www.lkf.ee/images/files/Liiklus_lepitusorgan_menetluskord10.pdf

Lepitusavalduse vorm

<http://www.lkf.ee/et/lepitusavaldus>

Protsessi juhised lepitusorganile

Sisaldab üksikasju avalduse menetlemisel (registreerimine, kliendi nõustamine jmt).

Protsessi juhised lepitajale

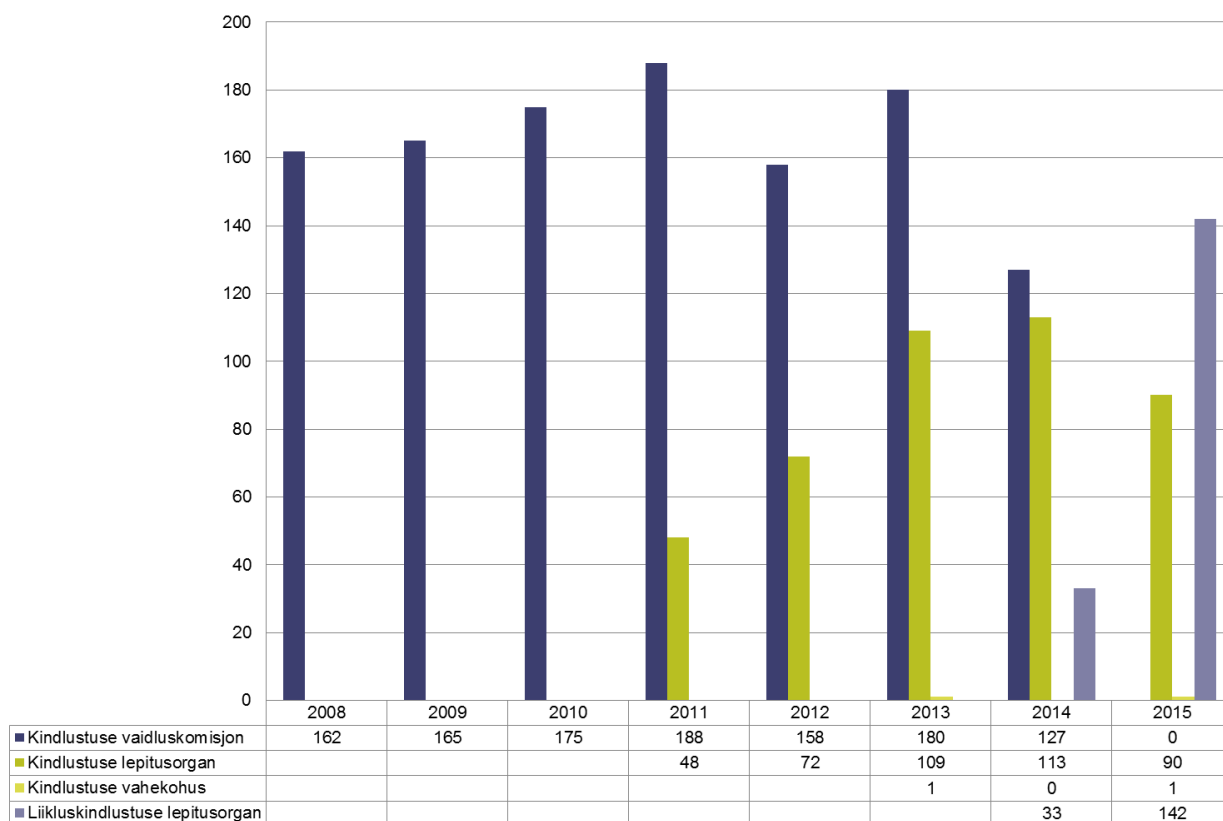
Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamiseks lepitajale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.

Erinevad tüüpvormid

Lepitaja ja lepitusorgani kasutatavad vormid, näiteks lepituskokkuleppe vorm, lepitusettepaneku vorm jmt.

ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA

LKF-i ja EKsL-i juures tegutsevatele kohtueelse vaidluste lahendamise organites registreeritud avalduste arvud on alloleval graafikul. Lisaks võib kindlustusandja peale olla kaebus esitatud Finantsinspektsiooni või Tarbijakaitseametile.



Kindlustuse vaidluskomisjon lõpetas tegevuse 1. oktoobrist 2014.

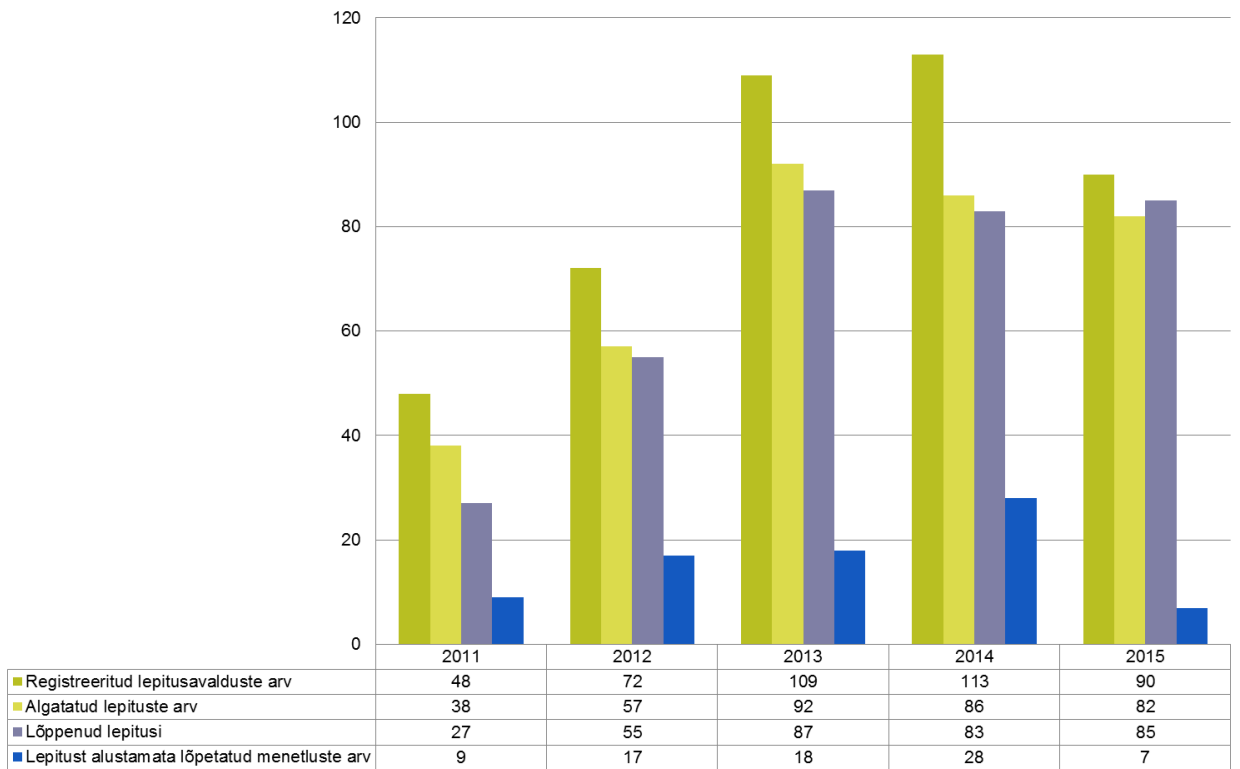
Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates aprillist 2011.

Kindlustuse vahekohus on valmis avaldusi vastu võtma alates aprillist 2013.

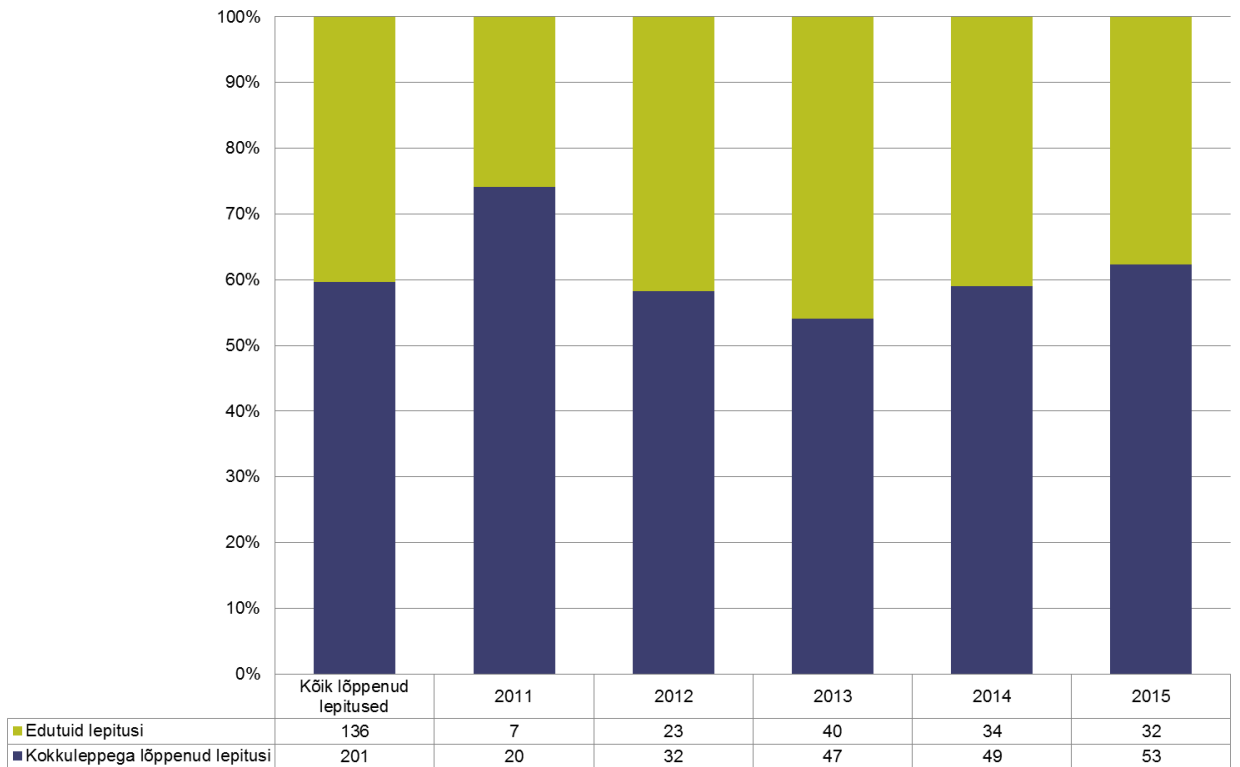
Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb alates oktoobrist 2014.

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

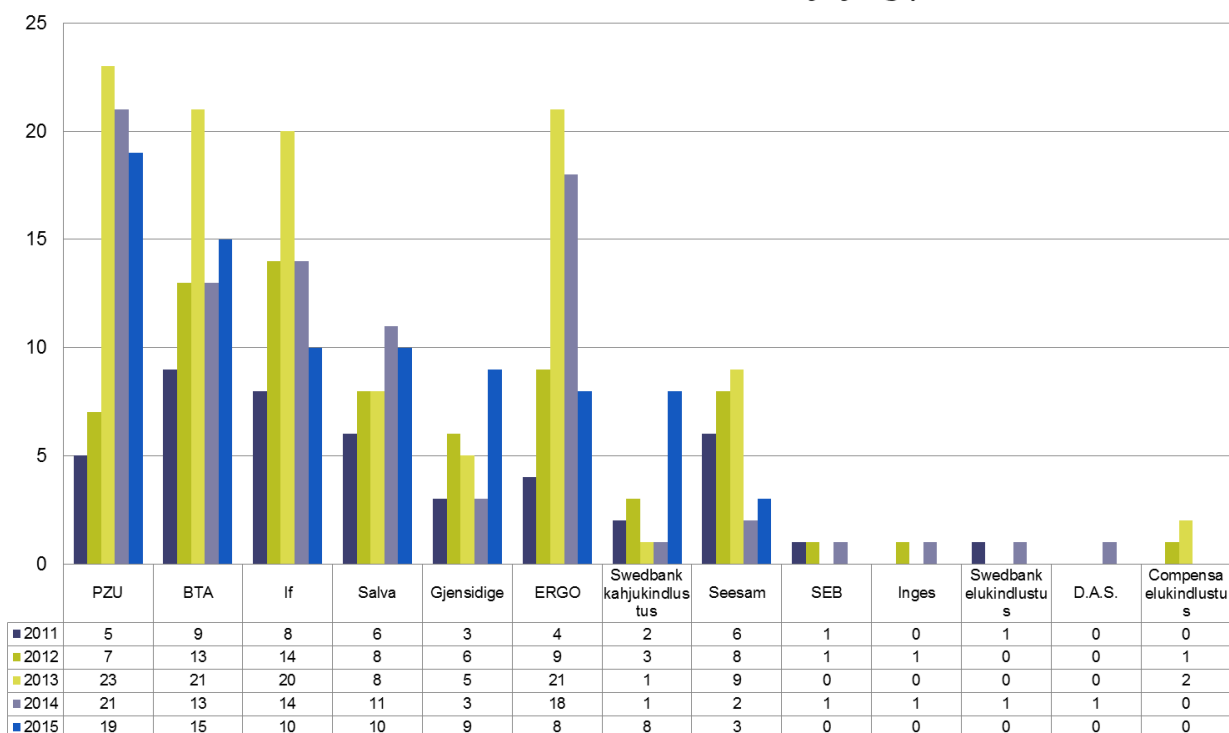
Kindlustuslepituse üldnumbrid



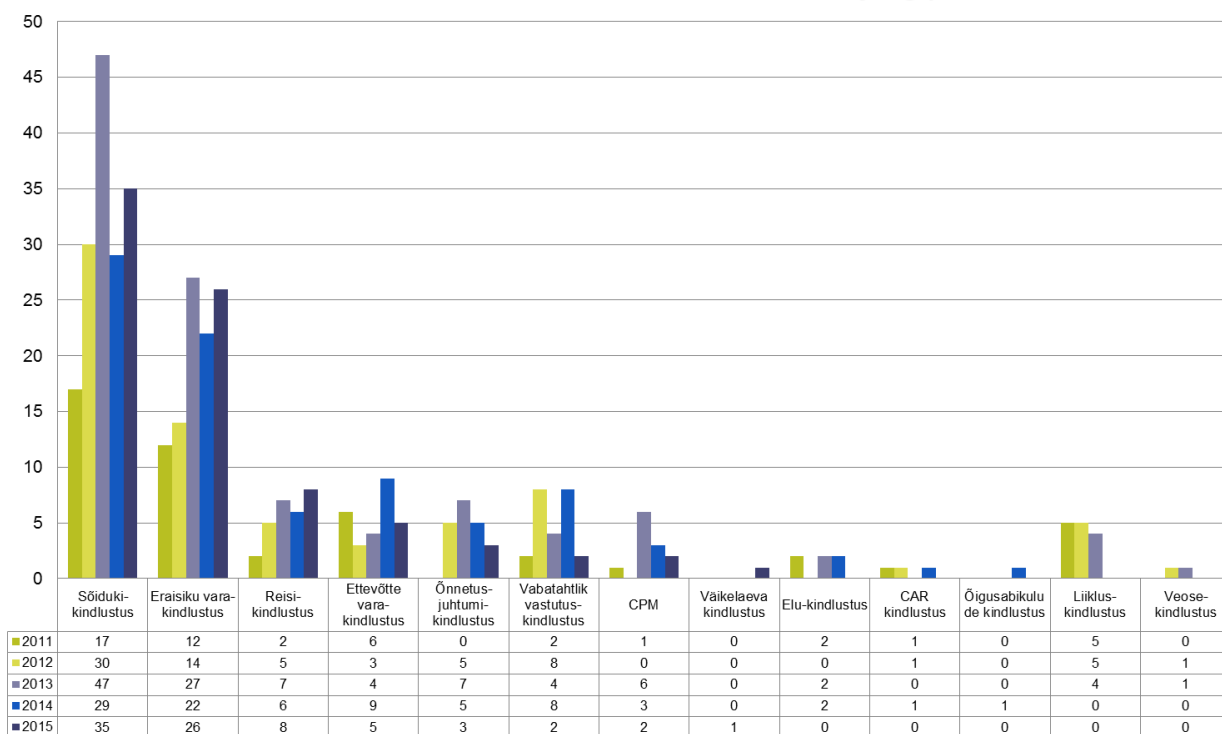
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



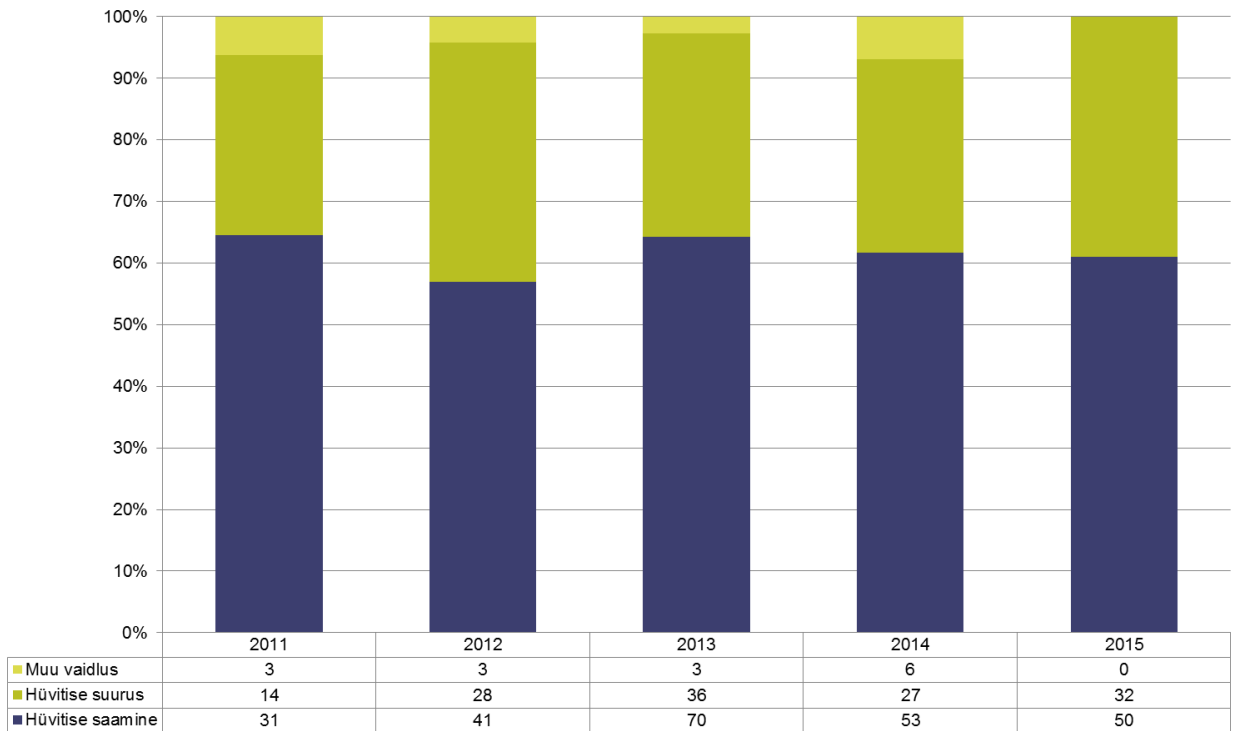
Algatatud lepitused kindlustusandja järgi (2011 - 2013 andmed on esitatud avaldused kindlustusandja järgi)



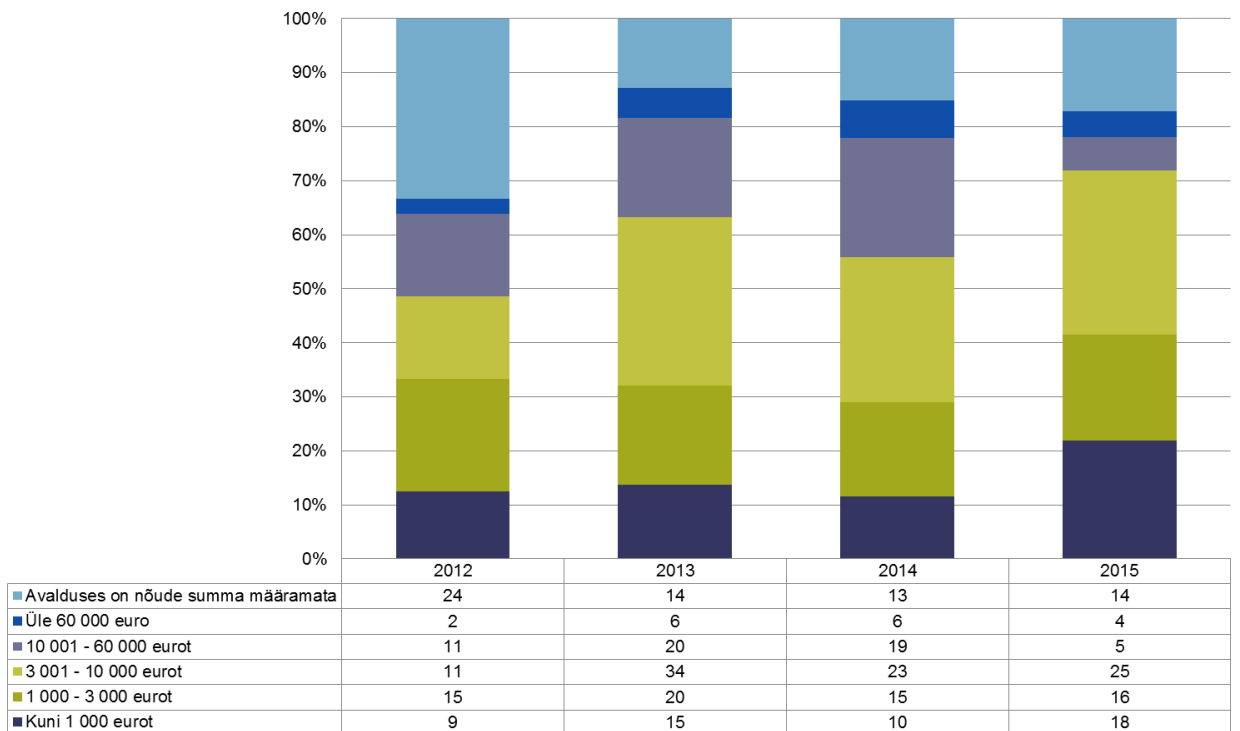
Algatatud lepitused kindlustusteenuse järgi (2011 - 2013 andmed on esitatud avaldused kindlustusteenuse järgi)



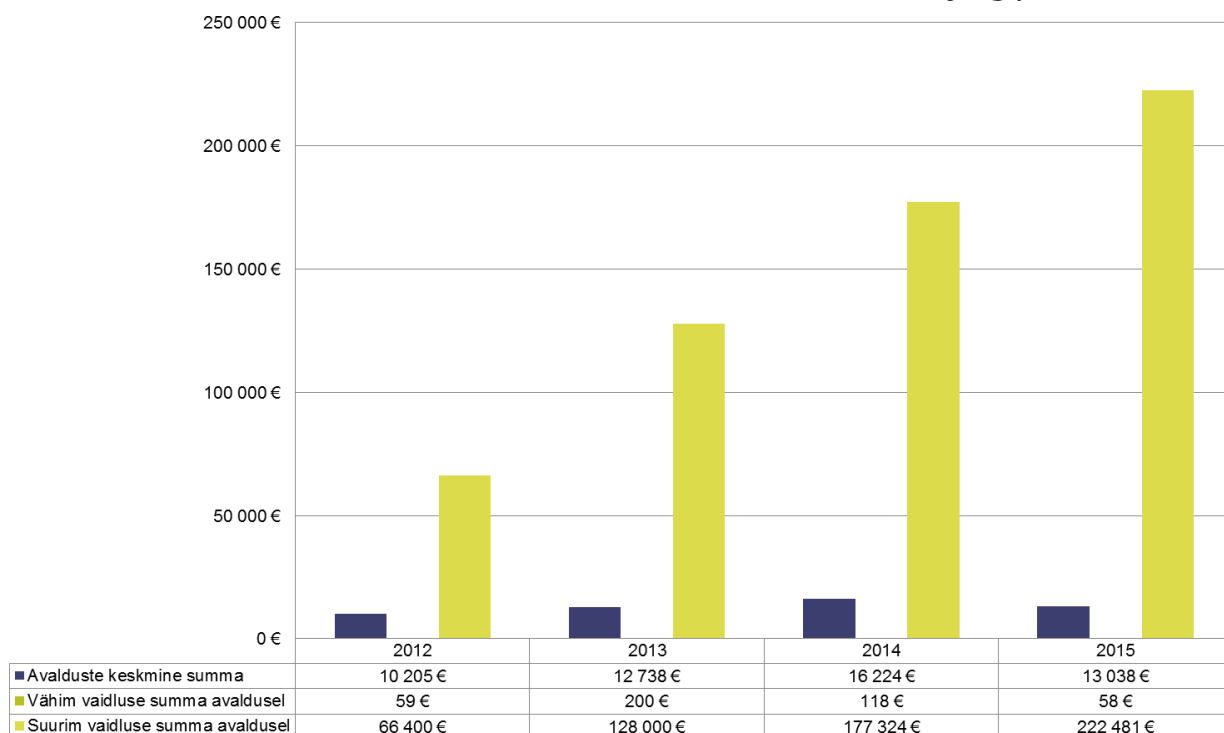
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi (2011 - 2013 andmed on esitatud avaldused vaidluse sisu järgi)



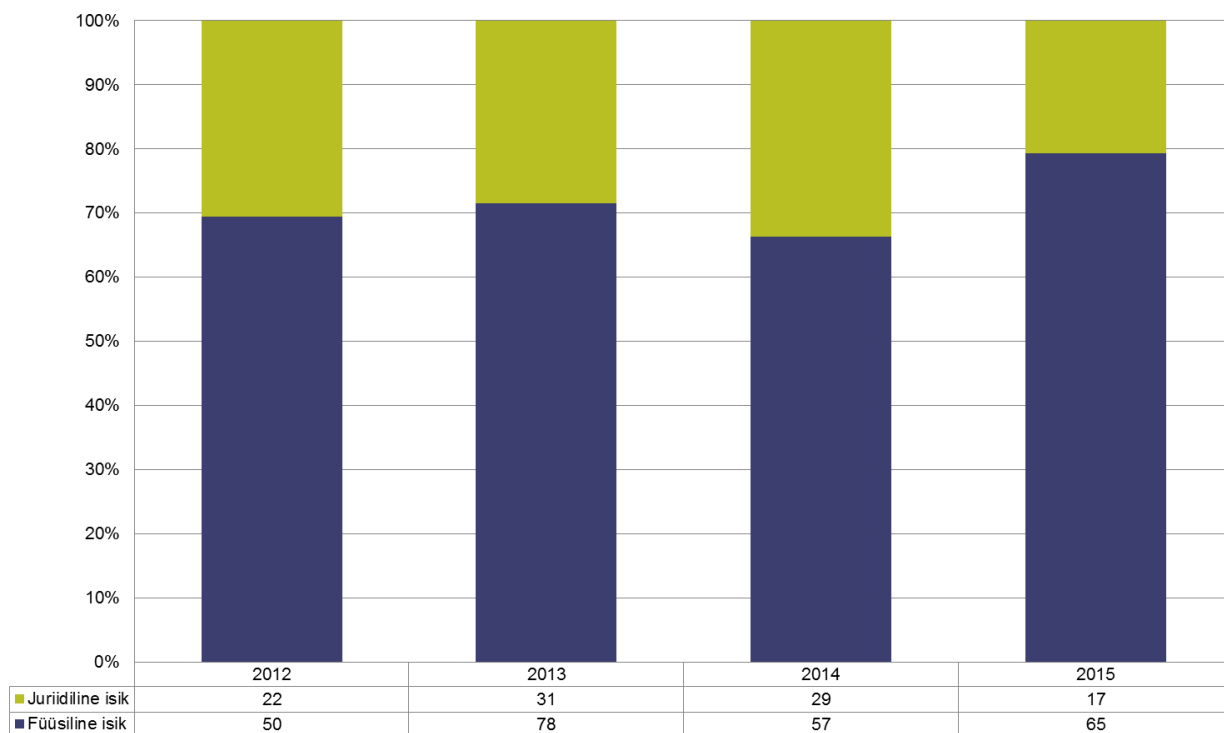
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi (2012 - 2013 andmed on esitatud avalduse nõude summa järgi)



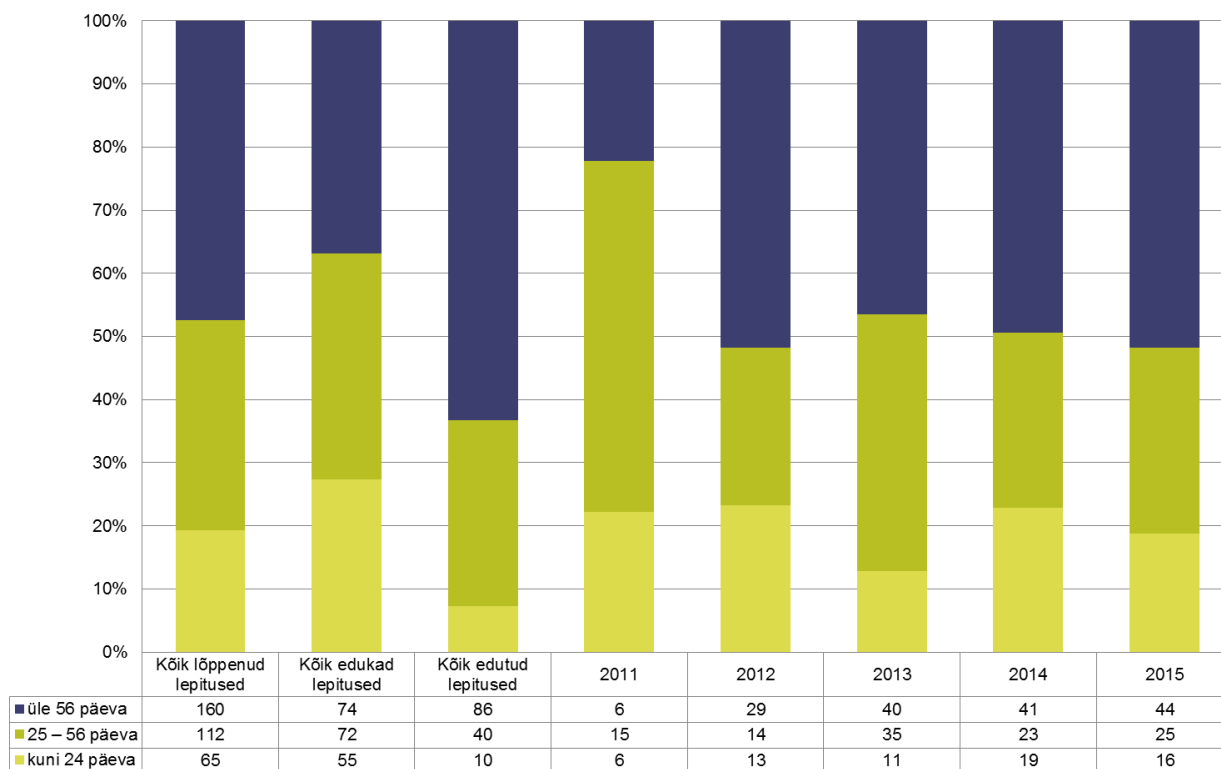
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel (2012 - 2013 andmed on esitatud avalduse nõude summa järgi)



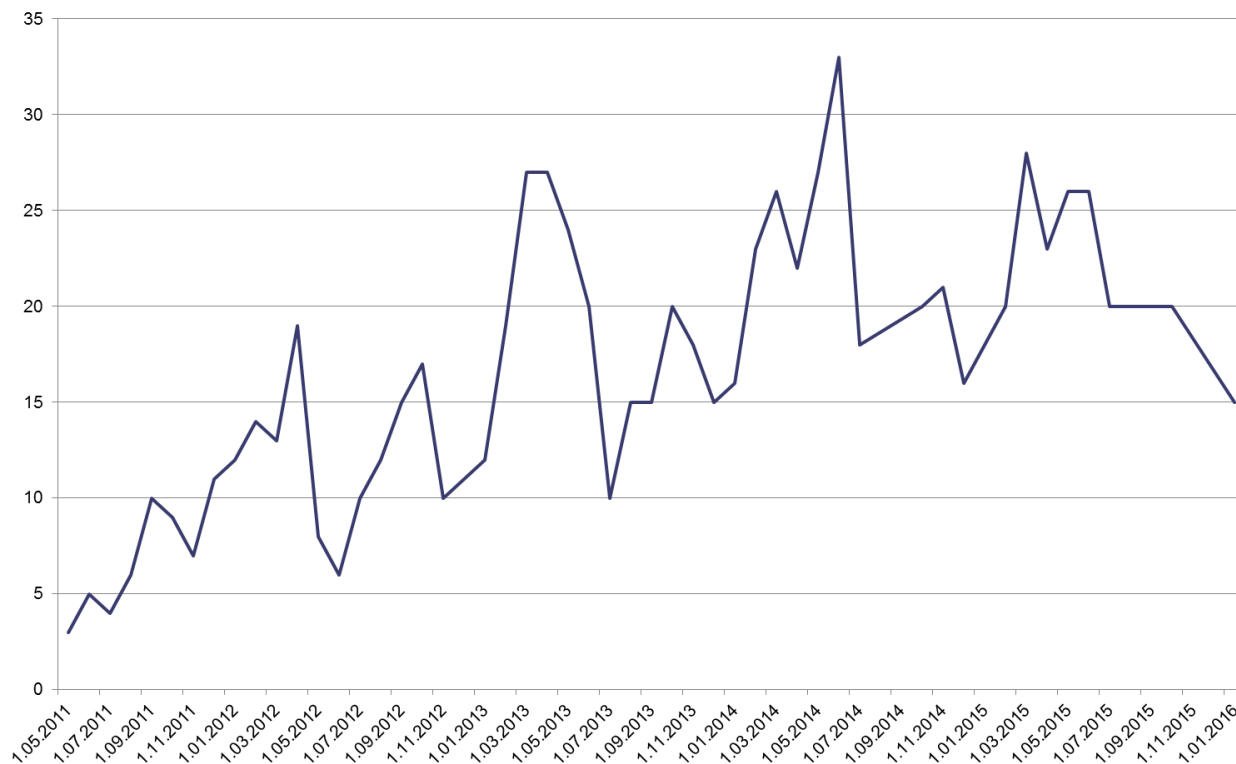
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi (2011 - 2013 andmed on esitatud avalduste järgi)



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi

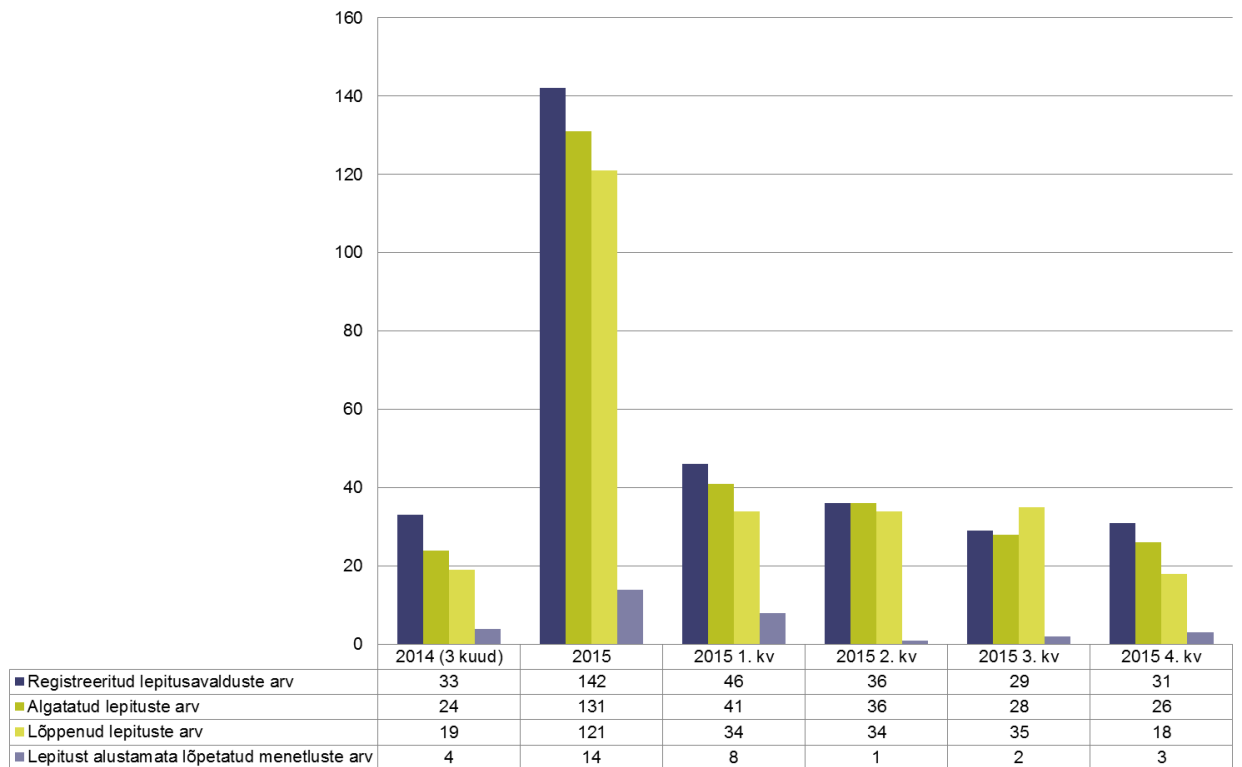


Lepituses olevate asjade arv

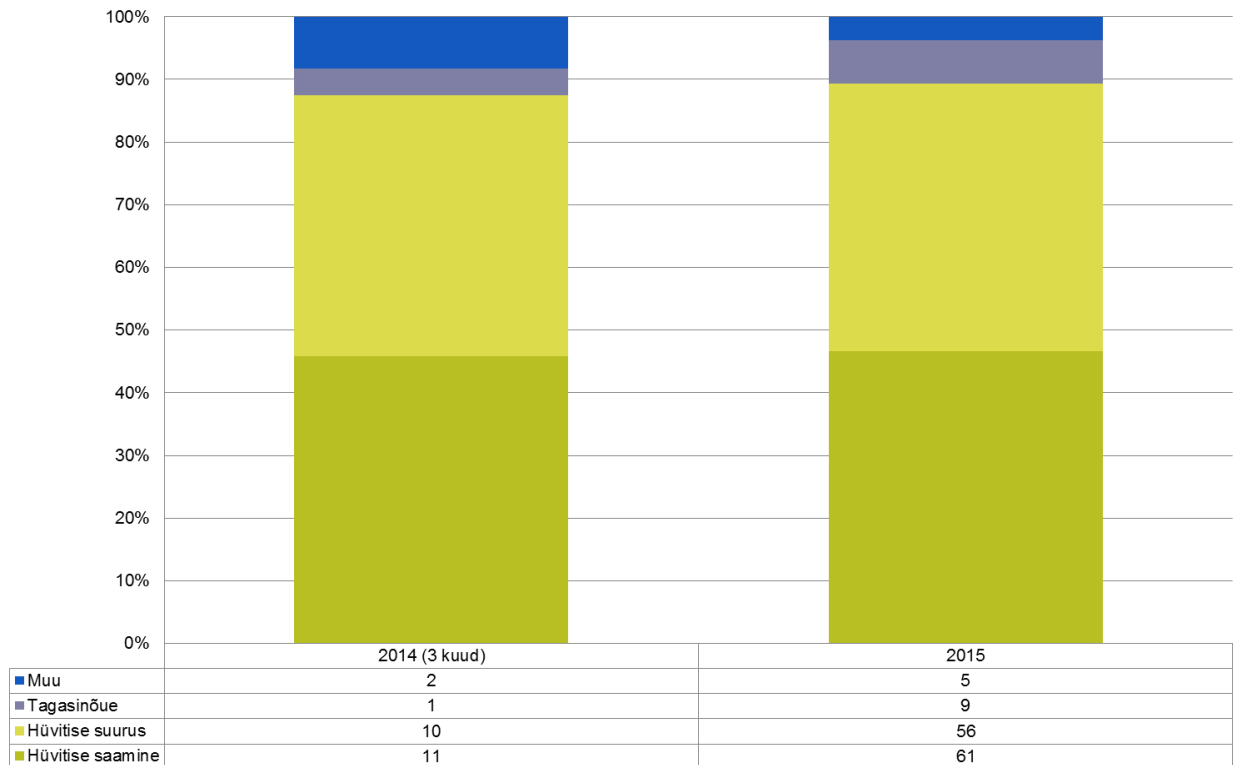


LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

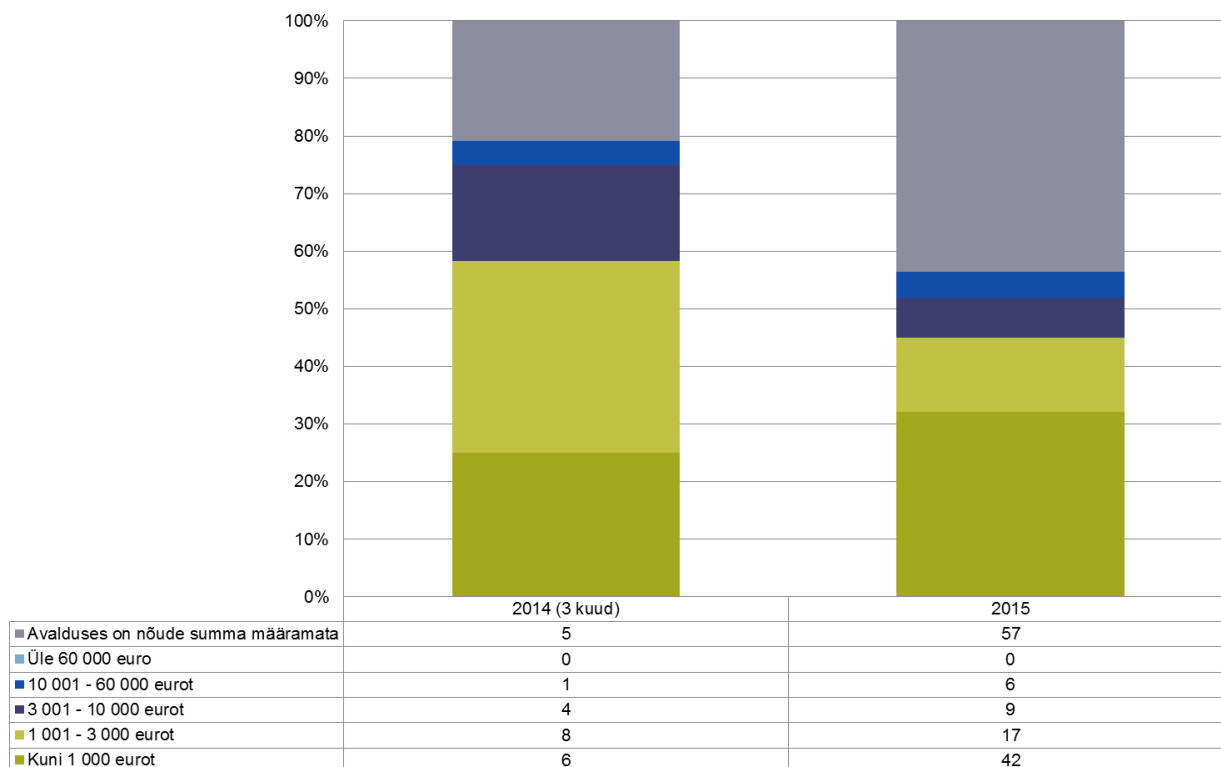
Liikluskindlustuse lepituse üldnumbrid



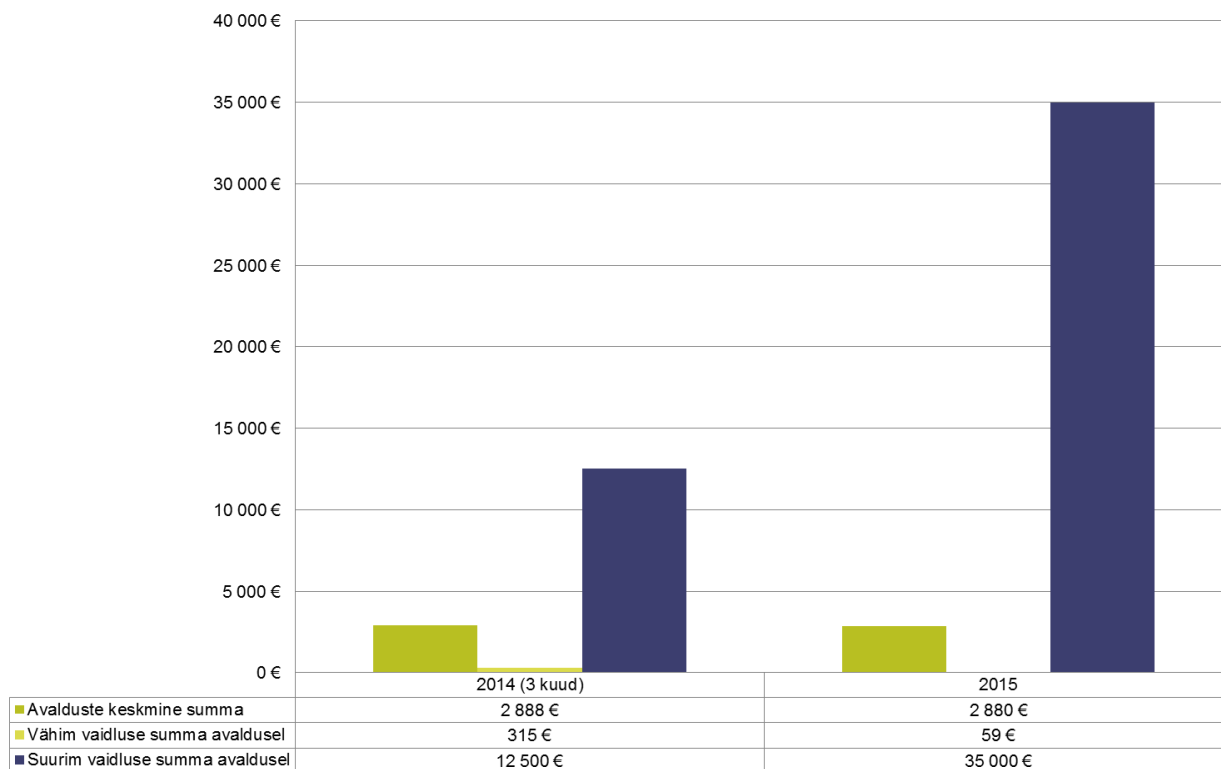
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



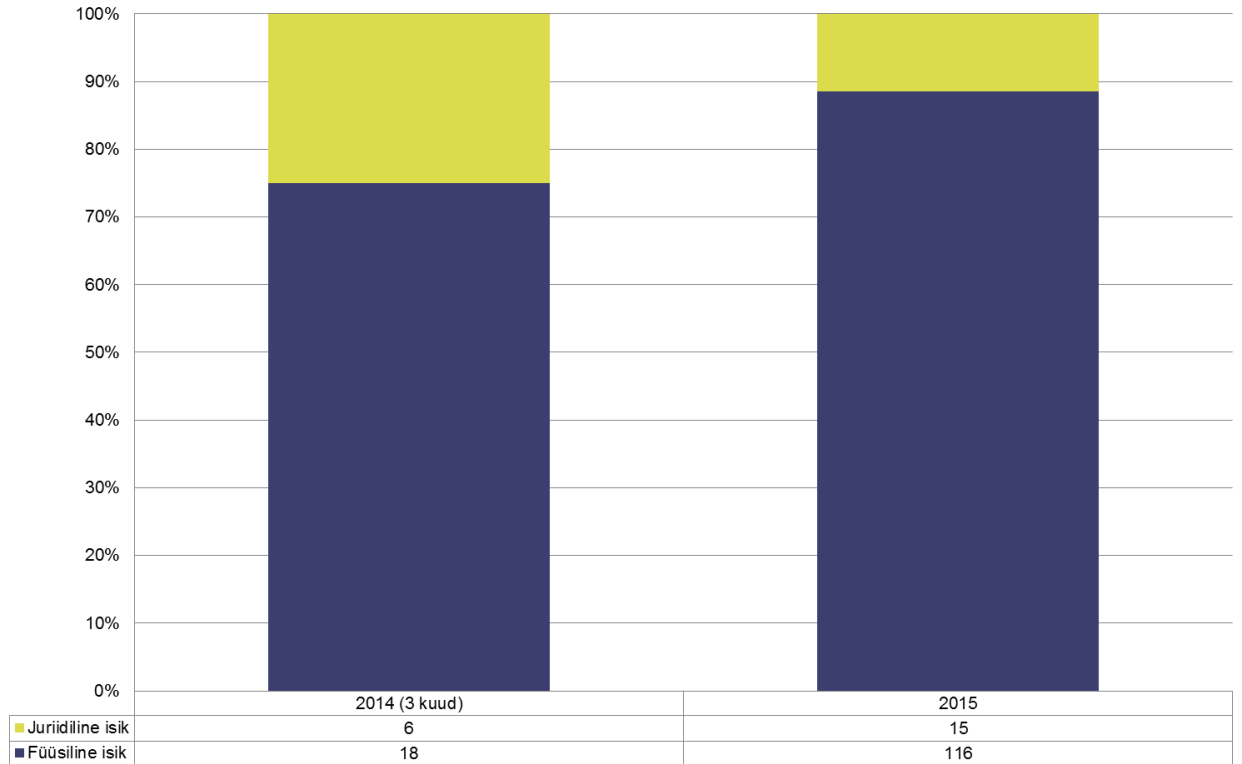
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi



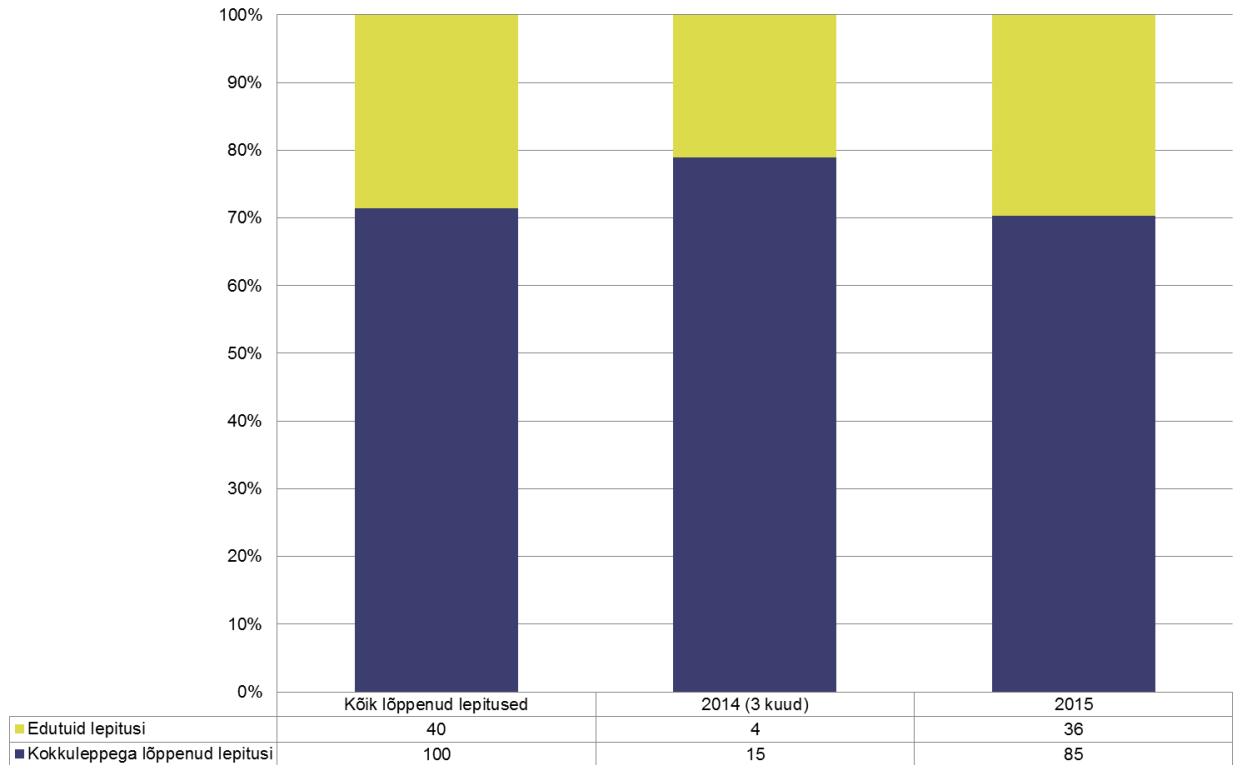
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel



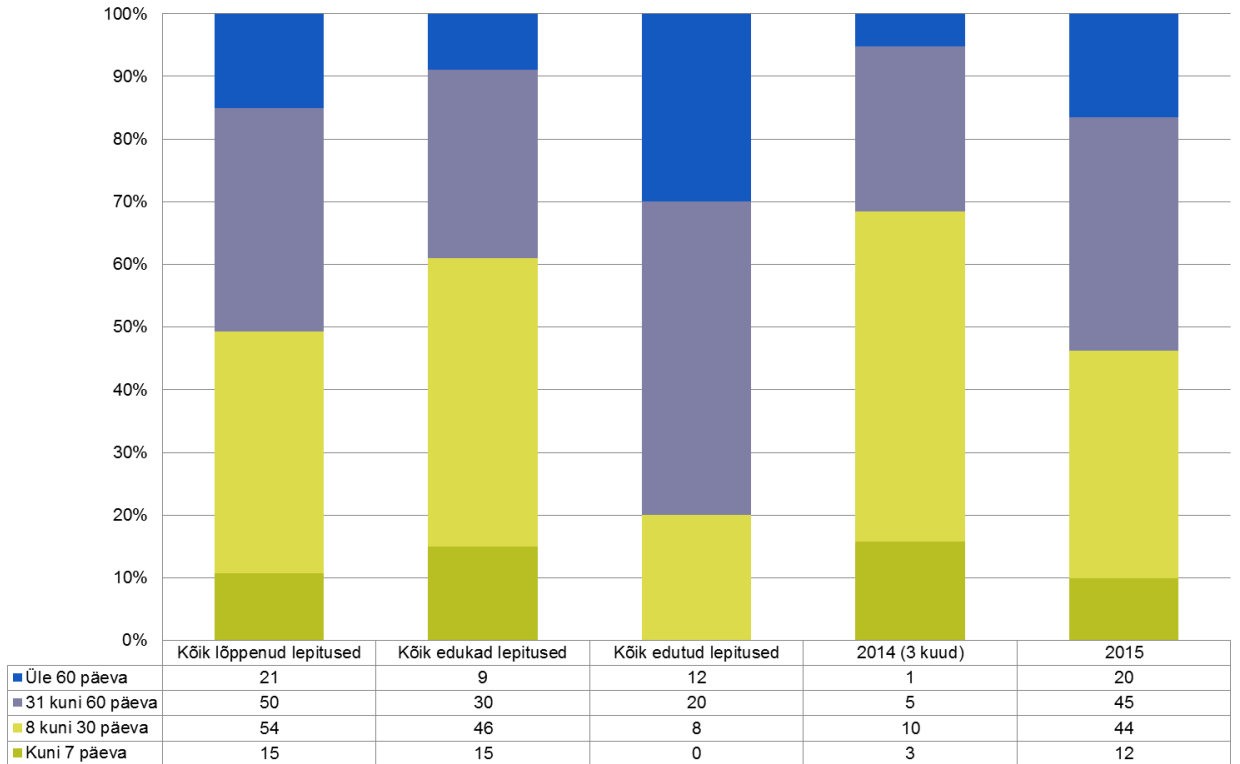
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



Lõppenud lepitused tulemuse järgi



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi



Lepituses olevate asjade arv



KONTAKTANDMED

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu juures.

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Liikluskindlustuse Fondi juures.

Telefon 667 1800

E-post lepitus@eksl.ee, lepitus@lkf.ee

Postiaadress Mustamäe tee 46, Tallinn 10621

Veeb www.eksl.ee/lepitusorgan, www.lkf.ee/lepitusorgan