



Eesti Liikluskindlustuse Fond
Eesti Kindlustusseltside Liit

Kindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan

2016. 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 oleva liikluskindlustuse lepitusorgani kaudu tegutsevad lepitajad. Muude kindlustusvaidluste korral pakuvad tuge kindlustusseltside liidu lepitusorgani kaudu tegutsevad lepitajad.

Liikluskindlustuse lepitusorgan ja kindlustuse lepitusorgan on riigi poolt tunnustatud vaidlusi kohtuväliselt lahendavad üksused.

Eessõna

Hea lugeja!

Möödunud aasta oli Eesti majandusele raske. Majandus küll kasvas, kuid kasv jäi 2008. aastal alanud kriisile järgnevate aastate madalaimaks. Palgatõusu tempo aeglustus, kuid oli jätkuvalt kiire. Sügisel lõppes mitu aastat kestnud inflatsioonivaba aeg. Maailma ja Eesti majanduse üldisele ebakindlusele vastandub Eesti tarbijate kindlustustunne ja valmisolek tarbimiskulusid suurendada. Perede ootused riigi ja enda majandusliku käekäigu osas on kasvanud.

Kõik kindlustusandjad soovivad pakkuda parimat kindlustusteenust ja võitlus klientide eest jätkus. Turule lisandus üks uus kindlustusandja. Aasta lõpus pakkus Eestis oma teenuseid 17 kindlustuseltsi, kellest 5 pakkus elukindlustust ja 12 kahjukindlustust.

Kahjukindlustuse turg kasvas 2016. aastal võrreldes eelmise aastaga 8 ja väljamakstud hüvitised 10 protsendi võrra ületades seejuures paari protsendipunkti võrra eelnenud perioodi kasvu. Viimasel ajal on üsna tavaline, et väljamaksed kasvavad kogutud kindlustusmaksetest kiiremini.

Uue põlvkonna klientide ootused erinevad varasemast oluliselt ja on keskendunud peaaesjalikult lihtsusele ning kiirusele. Ka seniste klientide väljakujunenud ostuharjumused on muutumas. Selline olukord on paratamatu ega ole halb. Samas lisab see teenuse osutajatele täiendavat vastutust, sest tihti on kliendi ootus kindlustuskaitsele kokkulepitust laiem. See on ka üheks lepitusavalduste arvu kasvu põhjuseks. 2016. aastal esitati kindlustuse lepitusorganile ja liikluskindlustuse lepitusorganile 321 avaldust, mis on 38 protsenti aasta varasemast enam. Kasvu põhjuseks on muu hulgas ka kindlustusturu kasv.

Esimese lepitusavalduse võttis kindlustuse lepitusorgan vastu 2011. aasta 12. aprillil. Mullu täitis lepitusorganil viies tegutsemisaasta. Liikluskindlustuse lepitusorgan tähistab tänavu oma kolmandat tegutsemisaastat. Lepitusregistrites oli aasta lõpu seisuga 927 rida ehk vastuvõetud avaldust. Need pea tuhat kindlustuslepituse juhtumit on veenev tõend, et lepitus on sobiv lahenduse leidmiseks, kui otsesuhtlus kindlustusandjaga on ummikusse jooksnud.

Möödunud aastal jõustunud tarbijakaitseseaduse kohaselt annab riik tunnustuse neile vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele, mis vastavad seaduse nõuetele. Kindlustuse lepitusorganid said tunnustuse ühena esimestest, mis on oluline teetähis ja kvaliteedimärk.

Kuigi 2016. aastal oli lepitusasju varasemast rohkem, oli lepitajate töö tulemus jätkuvalt kõrgel tasemel. 68 protsenti liikluskindlustuse asjadest ja 58 protsenti muudest kindlustusasjadest lõppes kokkuleppega. Suurim tänu lepitajaile!

Andres Sooniste
Kindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees
Liikluskindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees

SISU

Kindlustusvaidluse lahendamine lepitaja abil	4
<i>Lepitusmenetlus</i>	4
<i>Lepitusmenetluse eelised</i>	4
<i>Kindlustuse lepitusorgan</i>	4
<i>Liikluskindlustuse lepitusorgan</i>	5
Lepitusorganite tegevus 2016. aastal	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i>	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	8
<i>Lepitusorgani areng 2016. aastal</i>	8
<i>Näited lepitustest</i>	9
Klientide tagasiside	10
<i>Tagasisideküsitlusest</i>	10
<i>Kindlustusandjate tagasiside</i>	10
<i>Avalduse esitajate tagasiside</i>	10
Järeldused lepitusajadest ja vaade tulevikule	11
<i>Tavalised kindlustusvaidlused</i>	11
<i>Soovitused kindlustusvaidluste vältimiseks</i>	11
<i>2017. aasta plaan</i>	11
Kindlustuse lepitusorgani üksikasjad	12
<i>Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	12
<i>Töökorraldus</i>	13
<i>Dokumentatsioon</i>	14
Liikluskindlustuse lepitusorgani üksikasjad	15
<i>Liikluskindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	15
<i>Töökorraldus</i>	16
<i>Dokumentatsioon</i>	16
Üldine kindlustusvaidluste statistika	17
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 mõista õigust.

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 poolel 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 salajasus.

Lepitusmenetlus annab pooltele hea võimaluse vaielda erapooletul pinnal ja vabamalt. Tänu sellele on pooltel võimalik keskenduda vaidluse sisule, sh nii õiguslikele kui ka muudele aspektidele, mitte 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
- ▣ AB "Lietuvos draudimas" Eesti filiaal
- ▣ Akcinė draudimo bendrovė "Gjensidige" Eesti filiaal
- ▣ Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- ▣ Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus
- ▣ aktsiaselts SEB Elu-ja Pensionikindlustus
- ▣ Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- ▣ Compensa Vienna Insurance Group, UADB Eesti filiaal
- ▣ 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 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.

Nõusolek osaleda lepitusmenetluses 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 liikluskindlustuse pakkujad Eestis on LKF-i liikmed

- 📄 AAS BTA Baltic Insurance Company Eesti filiaal
- 📄 AB "Lietuvos draudimas" Eesti filiaal
- 📄 Akcinė draudimo bendrovė "Gjensidige" 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

LEPITUSORGANITE TEGEVUS 2016. AASTAL

Tegevuse põhinäitajad

Lepitusorganite tegevus on vastanud üldistele ootustele

- 📌 lepitusorgan toimib ja täidab oma eesmärged
- 📌 kindlustusandjad täidavad endale lepitusorgani loomisega võetud kohustusi
- 📌 kokkulepitud tööprotsessid on toimunud plaanipäraselt ja protsesside toimimise kontroll on süsteemne.

Lepitusorganite põhieesmärk on olla usaldusväärne ja klientide silmis vastuvõetav kohtuväline vaidluste lahendamise organ. See eesmärk on täidetud.

2016. aastal esitati lepitusorganitele 321 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks. Eelmisel aastal oli avaldusi 232 ehk 38% vähem. Neist 167 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2015. aastal 90 ehk 86% vähem) ning 154 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2015. aastal 142 ehk 8% vähem).

Liikluskindlustuse vaidluste arv on olnud sisuliselt muutumatu. Teiste kindlustusteenustega seotud lepitusavaldusi esitati varasemaga võrreldes märkimisväärselt rohkem. Lepitusasjadest ei ole märgata, et kindlustusandjate kahju hüvitamise praktika oleks muutunud. Lepitusasjade arvu kasvu põhjustab eelkõige juhtumite arvu suurenemine ja kindlustuslepingus kokkulepitust laiemad ootused. Lepitusasjade arvu kasvus oli oma osa ka selles, et alates 2016. aasta algusest saab lepitusorganis lahendada ka tagasinõudest tulenevad vaidlused. Ka klientide teadlikkus lepitusorganist on kasvanud.

2016. aastal algatati 304 lepitust, see on 34% rohkem, kui 2015. aastal.

Enim lepitusi algatati liikluskindlustuse vaidlustes (145 vaidlust). Järgnesid sõidukikindlustuse (59 lepitust), kodukindlustuse (51 lepitust) ja ettevõtte varakindlustuse (16 lepitust) vaidlused. Kõige kiiremini kasvas kodukindlustuse lepituste arv, neid lepitusi alustati 2016. aastal 96% rohkem, kui aasta varem.

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Lepitaja lahendas ka üht vaidlust kindlustusmaakleri ja tema kliendi vahel. Avaldusi esitati 11 eri kindlustusandja vastu.

Lepitusorganid jätsid menetlusse võtmata 17 avaldust, sh 11 liikluskindlustuse vaidluse avaldust ja 6 muu kindlustusteenuse avaldust. Avalduse menetlusse võtmata jätmise põhjused olid

- 📌 8 avaldust – avaldaja ei olnud pöördunud kindlustusandja poole vaidluse lahendamiseks enne avalduse kirjutamist lepitusorganile
- 📌 4 avaldust – kindlustusandja oli antud asjas esitanud kuriteoteate avaldaja vastu
- 📌 4 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata

- 1 avaldus – vaidlus oli sisutühi, sest klient ise tunnistas, et kindlustusjuhtum oli toimunud enne lepingu sõlmimist, kuid soovis siiski kahju hüvitamist.

Vaidlusalused summad erinevad kindlustuse lepitusorganis ja liikluskindlustuse lepitusorganis menetletavate asjade lõikes märkimisväärselt. See on ka loomulik, sest kahju suurus on vabatahtlike kindlustusteenuste puhul tavaliselt suurem.

Arvestades üksnes avaldusi, kus kliendi soov oli summaliselt märgitud, oli keskmine kindlustuse lepitusorganis vaidlusalune summa 9 858 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 2 331 eurot. Kindlustuse lepitusorganis vaieldud vähim summa oli 108 eurot ja suurim 153 781 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 85 eurot ja 26 000 eurot.

Eesmärgiks on seatud, et lepitusmenetlus kestab alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppeni või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata, kuni 62 päeva. Seda eesmärki 2016. aastal alati ei täidetud, 37% (2015. aastal 52%) kindlustuse lepitusorganis lõppenud lepitustest vältasid üle 62 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. Liikluskindlustuse lepitused lõppevad tavaliselt ettenähtud aja jooksul. Soovitud aega ületavaid lepitusi oli 20%.

58% 2016. aastal kindlustuse lepitusorganis lõppenud lepitustest lõppes kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 59% kindlustuslepitustest. Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 68% 2016. aastal lõppenud lepitustest. Läbi aegade on edukad olnud 69% kindlustuslepitustest.

Aasta lõpu seisuga oli EKSL-i käes kolm lepitusavaldust ja LKF-i käes kaks lepitusavaldust. Nende osas käis eelmenetlus. Lepitus oli aasta lõpu seisuga pooleli 45 juhul.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena, vt peatükist Statistika. EKSL ja LKF avaldavad 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.

2016. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 18 271 eurot ja EKSL-i kulu lepitajatele 19 695 eurot.

Lepitusorgani areng 2016. aastal

Alates 1. jaanuarist 2016 kehtib kindlustuse lepitusorgani uus menetluskord ja kulude eeskiri.

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 tulemustest
- ✦ lepitusorganis saab lahendada ka tagasinõudest tulenevat vaidlust

Riik annab tunnustuse tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele, mis vastavad tarbijakaitse seaduse nõuetele. Ühena esimestest tunnustas riik 1. aprillil 2016 kindlustuse lepitusorganit ja liikluskindlustuse lepitusorganit.

Kindlustustarkuse saatesarjas Vikerraadios rääkisid lepitusest kindlustuslepitaja ja vandeadvokaat Maret Hallikma ning EKsL-i ja LKF-i juhatuse liige Lauri Potsepp. Huviline leiab saate salvestuse siit <http://vikerraadio.err.ee/v/kindlustustarkus/saated/a83ef421-fc99-42ce-bdd3-60880967b9f3/kindlustustarkus-erimeelsused-kindlustusandjaga>.

Näited lepitustest

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

KLIENTIDE TAGASISIDE

Tagasisideküsitlusest

Saamaks klientidelt, st kindlustusvõtjatelt, kannatanutelt ja kindlustusandjatelt süsteemselt tagasisidet, korraldasime 2016. aasta mais tagasisideküsitluse. Eesmärk oli koguda lepituse klientidelt tagasisidet lepituse protsessi kohta.

Tegu oli kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

Küsimustiku saatsime 32-le kindlustusandja esindajale, neist vastas 10 ning 174-le avalduse esitajale, neist vastas 55. Aasta varem vastas 10 kindlustusandja esindajat ja 44 avalduse esitajat.

Kindlustusandjate tagasiside

80% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest on kasu. Ka aasta varem oli see hinnang sama.

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

- 📦 hinnang eellepituse käigu kohta - 3,8 (eelmisel aastal 4,3)
- 📦 hinnang lepitusorgani otsusele asi lepitusse võtta – 4,4 (eelmisel aastal 3,9)
- 📦 hinnang lepituse käigust teabe saamise kohta – 4,0 (eelmisel aastal 4,3)
- 📦 hinnang lepitusele kulunud aja kohta – 3,8 (eelmisel aastal 4,0)
- 📦 hinnang lepitaja tegevusele – 4,2 (eelmisel aastal 3,9)
- 📦 üldine hinnang lepituse protsessile – 3,6 (eelmisel aastal 4,2).

Avalduse esitajate tagasiside

52% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu. Aasta varasemal küsitlusel oli see näitaja 68%.

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

- 📦 hinnang lepitusavalduse täitmise ja esitamise kohta – 4,2 (eelmisel aastal 4,3)
- 📦 hinnang lepituse käigust teabe saamise kohta – 4,2 (eelmisel aastal 4,3)
- 📦 hinnang lepitusele kulunud aja kohta – 3,8 (eelmisel aastal 3,9)
- 📦 hinnang lepitaja tegevusele – 4,1 (eelmisel aastal 4,3)
- 📦 üldine hinnang lepituse protsessile – 3,8 (eelmisel aastal 4,1).

JÄRELDUSED LEPITUSASJADEST JA VAADE TULEVIKULE

Tavalised kindlustusvaidlused

Kõige tavalisem erimeelsus seondub hüvitise maksmisega. Ollakse eri meelt hüvitise suuruse osas või on küsimus selles, kas oli kindlustusjuhtum või mitte.

Arvuliselt on kõige rohkem kindlustusvaidlusi sõiduki väärtuse üle. Sõiduki omanik hindab tihti oma sõidukit kõrgemalt, kui kindlustusandja. Selliseid vaidlusi on suhteliselt hõlbus lahendada. Lepituses tuleb leida asjatundja, keda mõlemad pooled usaldavad ja hüvitist makstakse selle järgi, mida asjatundja arvab.

Liikluskindlustuse asjades vaieldakse tihti selle üle, kes õnnetuse põhjustas ja sellest tulenevalt, kellel ning mis ulatuses on kahju hüvitamise kohustus. Ka neis vaidlustes on tihti lepitaja erapooletust arvamusest kasu.

Reisikindlustuse vaidlustes paistavad silma reisirõõru seotud vaidlused. Kindlustusandja keeldub reisi maksumust hüvitamast, sest kindlustusleping sõlmiti peale reisi välistava haiguse tekkimist. Kannatanu aga on seisukohal, et haigestumine avaldus siis, kui reisirõõru kindlustuskaitse oli juba jõus.

Soovitused kindlustusvaidluste vältimiseks

Kindlustuslepingu sõlmimiseks tuleb võtta aega. Lepitusasjadest on näha, et tihti on kindlustusvõtja ootused kindlustuskaitsele suuremad, kui lepingus kokku lepitu. Sellest tulenevate vaidluste vähendamiseks on mõistlik süveneda lepingu sõlmimisel lepingu üksikasjadesse.

Väga tähtis on suhtlemine enne lepingu sõlmimist ja nõude käsitlemise käigus. Kindlustussuhte osapooled peaks enam pingutama, et oma sõnum ja soovid teisele poolele selgeks teha. Mõnikord on näha, et keel, mida klient ja kindlustusandja omavahel räägivad, ei ole sama. Kindlustusandja õigeaegsed ja kliendile arusaadavas keeles selgitused hoiaks ära nii mõnegi vaidluse. Ka võivad kliendi umbmäärane nõue ja selgitused olla kindlustusvaidluse lätteks.

2017. aasta plaan

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd.

Mõlema lepitusorgani põhieesmärk 2017. aastal on olla jätkuvalt usaldusväärne ja klientide silmis vastuvõetav kohtuväline vaidluste lahendamise organ. Meie ambitsioon on, et ükski kindlustusvaidlus ei jõuaks kohtusse enne, kui kindlustuslepitaja on püüdnud vaidlejaid lepitada.

Lepitajad valitakse kolmeks aastaks. Liikluskindlustuse lepitajad valiti 2014. aasta suvel. Seega toimuvad 2017. aastal uued liikluskindlustuse lepitajate valimised.

Ka 2017. aastal on plaan läbi viia kliendi tagasisideküsitlus, et saada sisendit uuteks arenguteks.

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
- ✦ Peeter Kabbun, Swedbank P&C Insurance AS
- ✦ Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- ✦ Andre Nõmm, Finantsinspektsioon
- ✦ Andres Sooniste (nõukoja esimees), Tarbijakaitseamet
- ✦ Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit
- ✦ Siiri Tõniste, Rahandusministeerium

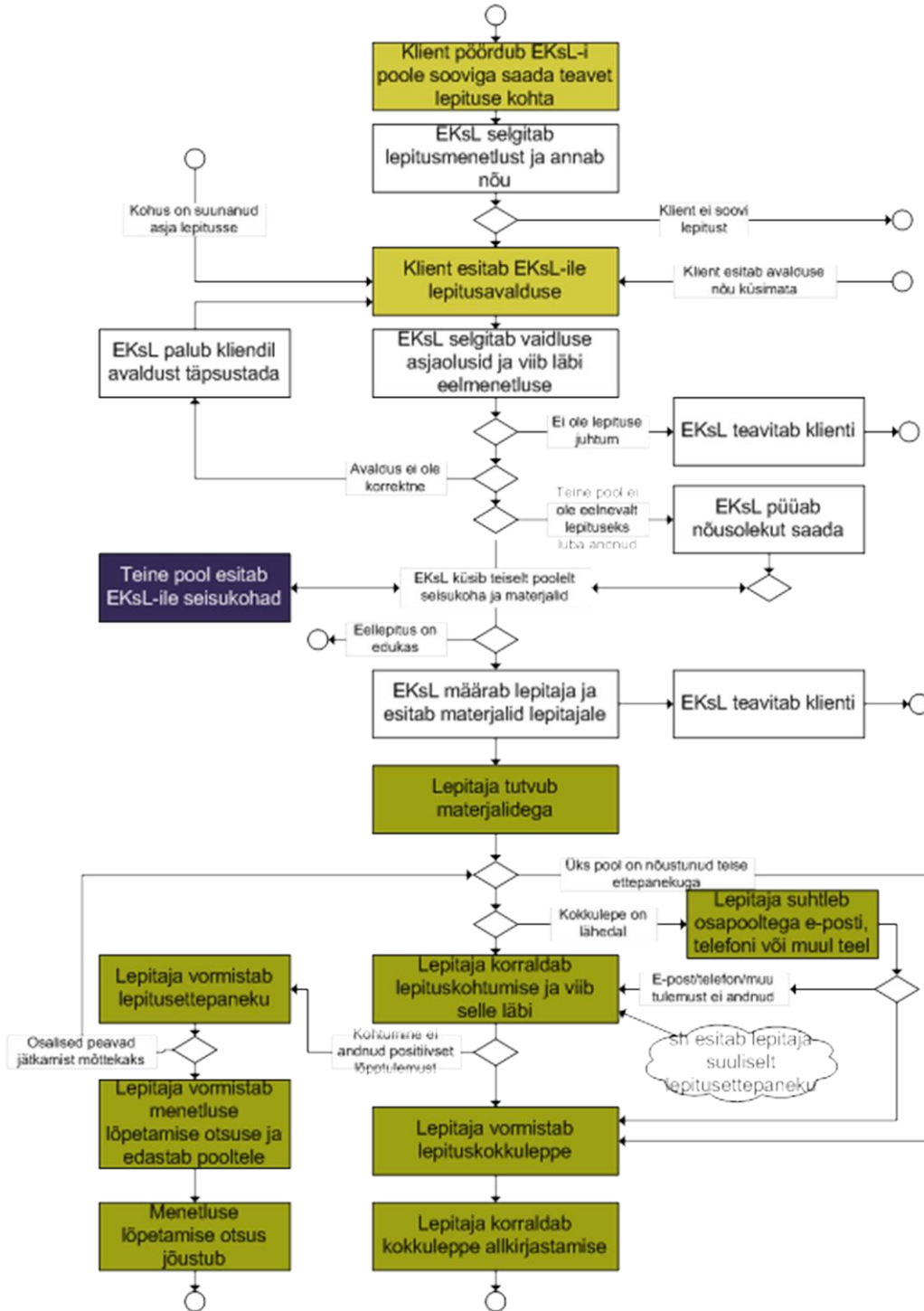
EKsL

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 lepitajatenä tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Armin Allmäe, Gjensidige Eesti filiaali jurist
- ✦ Janar Filippov, Harju Maakohtu kohtujurist
- ✦ Hannes Küün, Advokaadibüroo Tark OÜ 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 Eesti filiaali jurist
- ✦ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo COBALT OÜ vandeadvokaat
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS-i juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Indrek Sirk, Advokaadibüroo Sirk ja Saareväli vandeadvokaat
- ✦ 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.

Lepitajana tegutses ka Toomas Slutsk, kes lahkus meie hulgast 2016. aastal.

Liikluskindlustuse lepitusorgani nõukoda

Nõukoja ülesanded ja koosseis on sama, mis kindlustuse lepitusorganil.

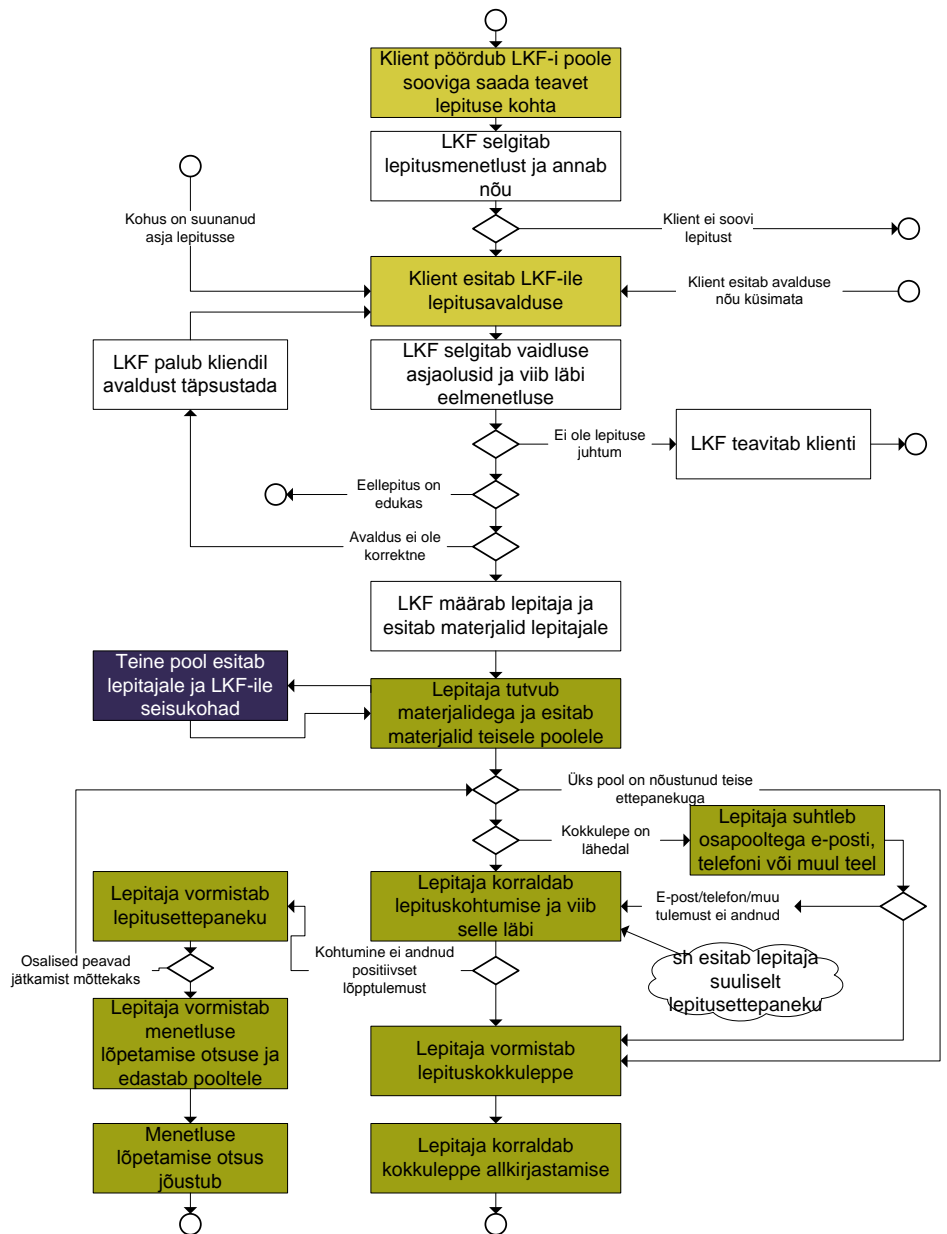
LKF

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.

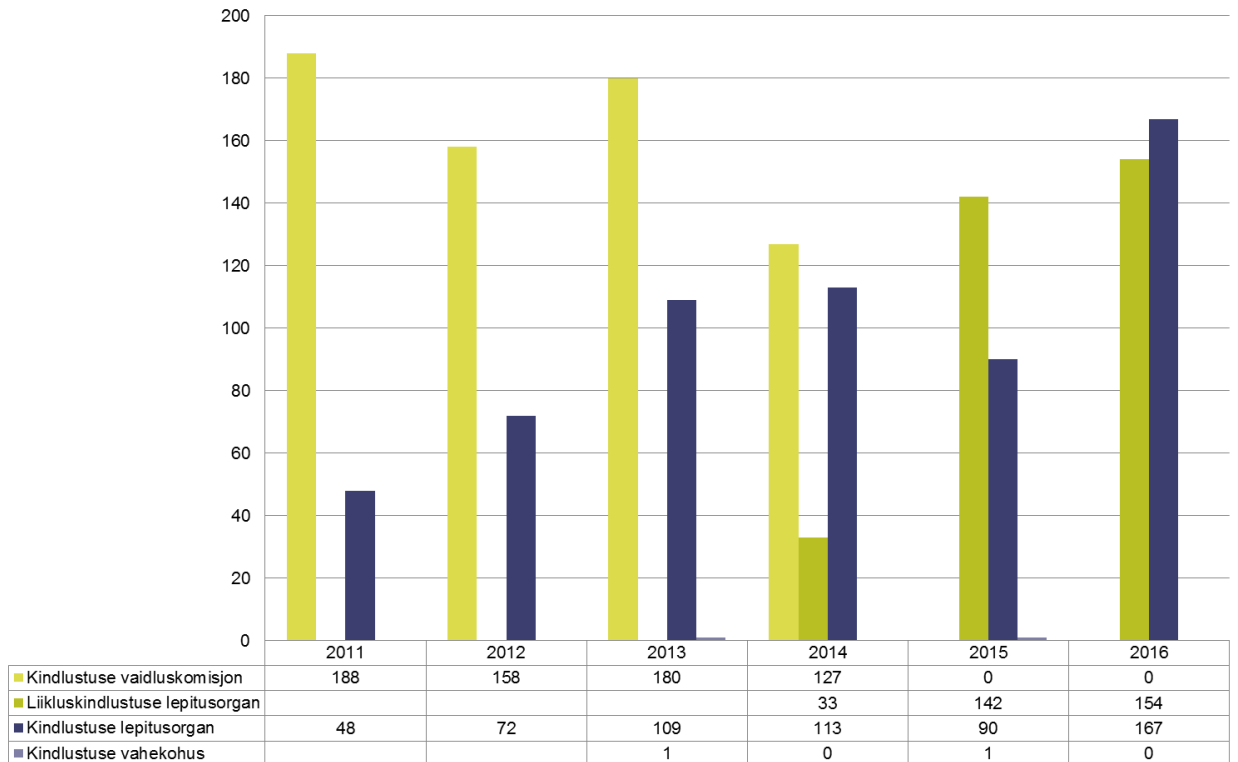
Erinevad tüüpvormid

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

ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA

LKF-i ja EKsL-i juures tegutsevates kohtueelse vaidluste lahendamise organites registreeritud avalduste arvud on alloleval graafikul.

Registreeritud avalduste arv



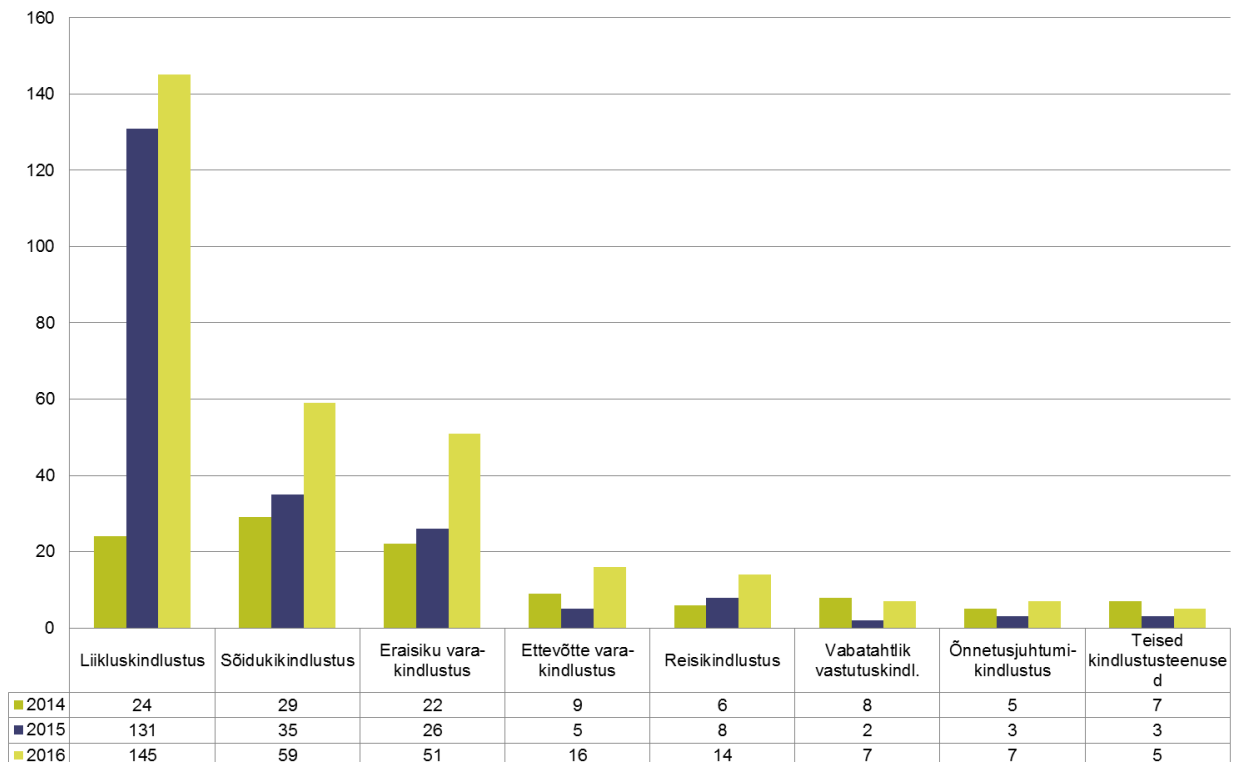
Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates aprillist 2011.

Kindlustuse vahekohus on valmis avaldusi vastu võtma alates aprillist 2013.

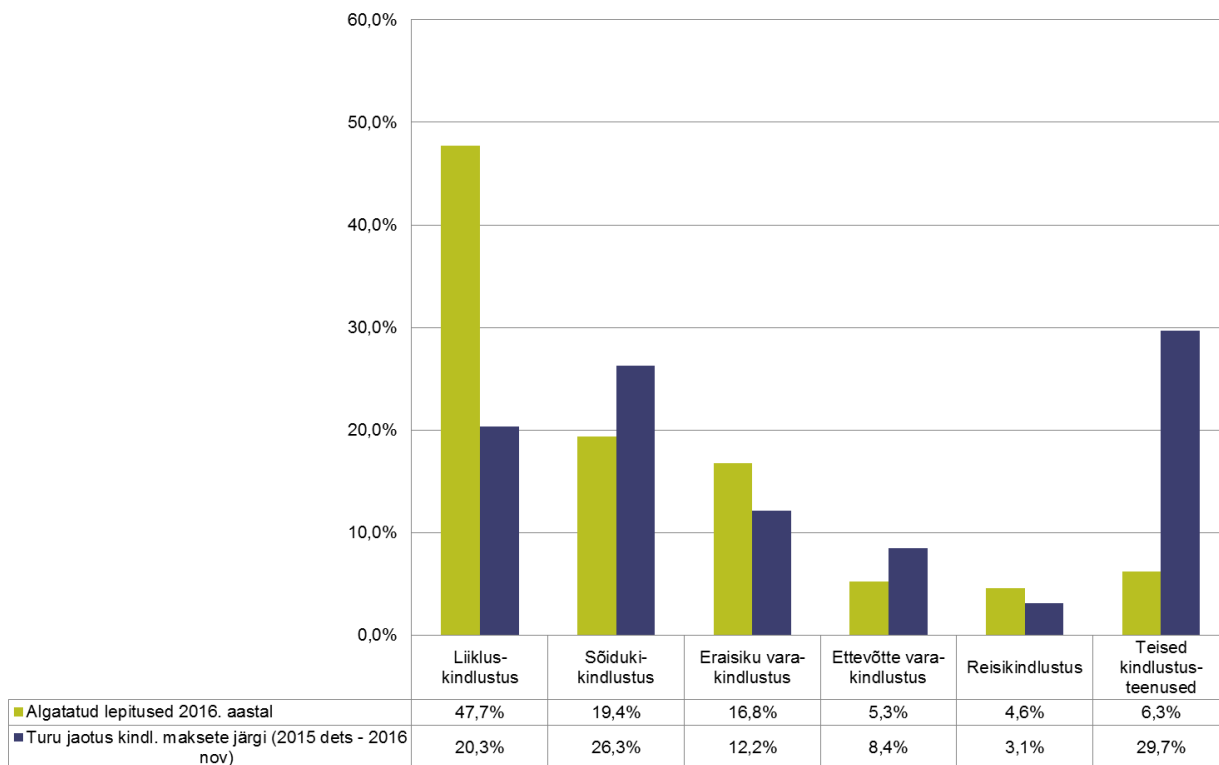
Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb alates oktoobrist 2014.

Kindlustuse vaidluskomisjon lõpetas tegevuse 1. oktoobrist 2014.

Algatatud lepitused kindlustusteenuse järgi

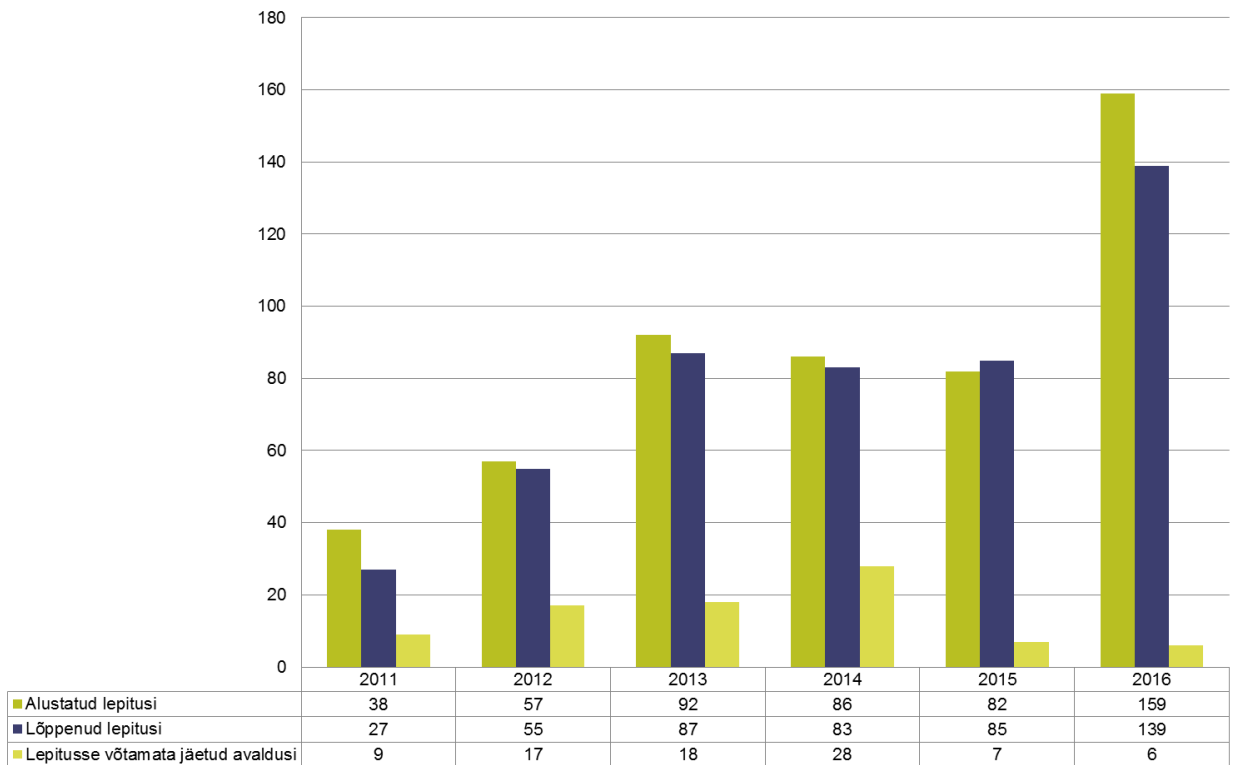


Algatatud lepituste ja kindlustusturu jaotus teenuste lõikes

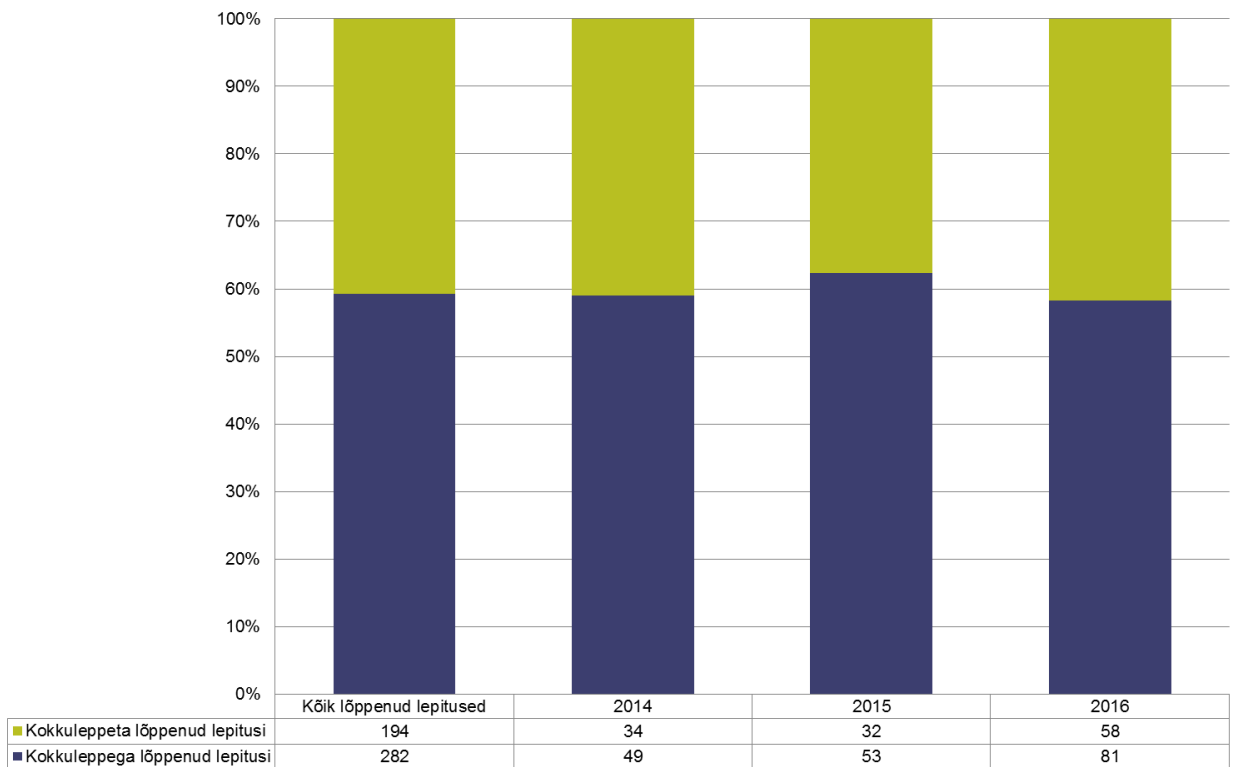


KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

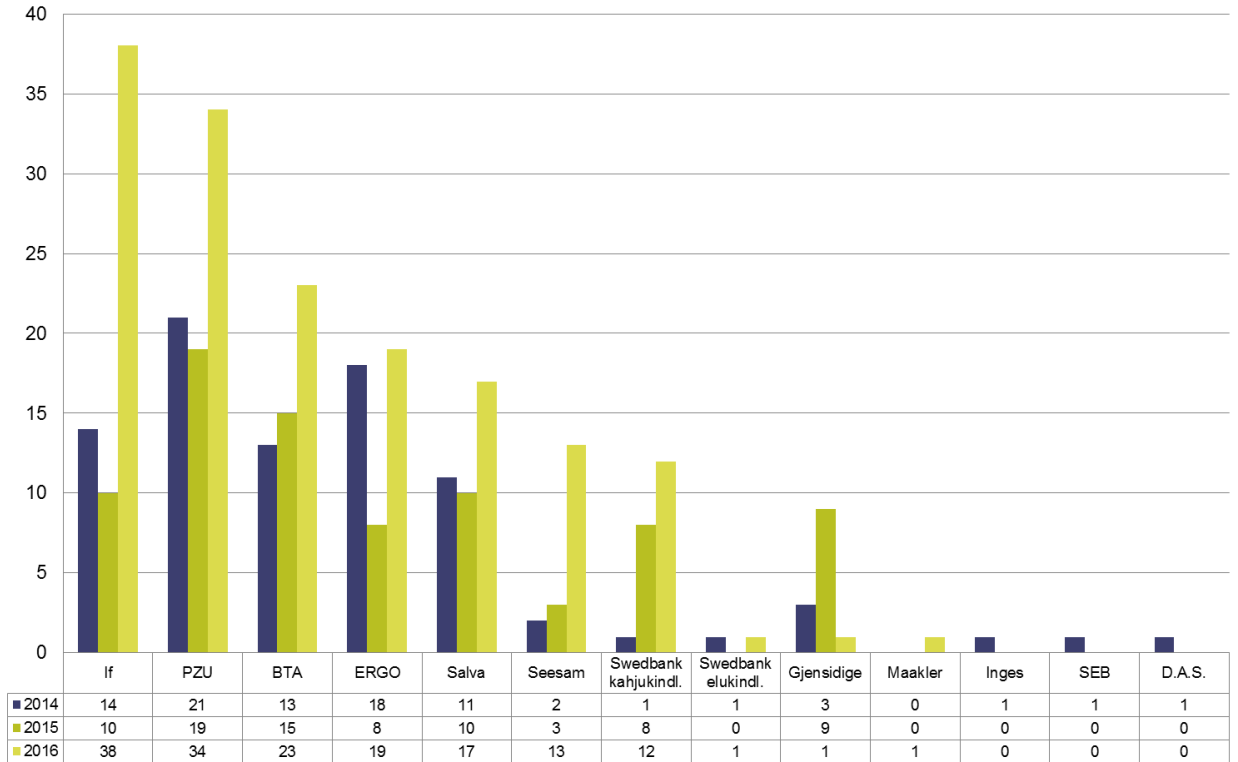
Kindlustuslepituse üldnumbrid



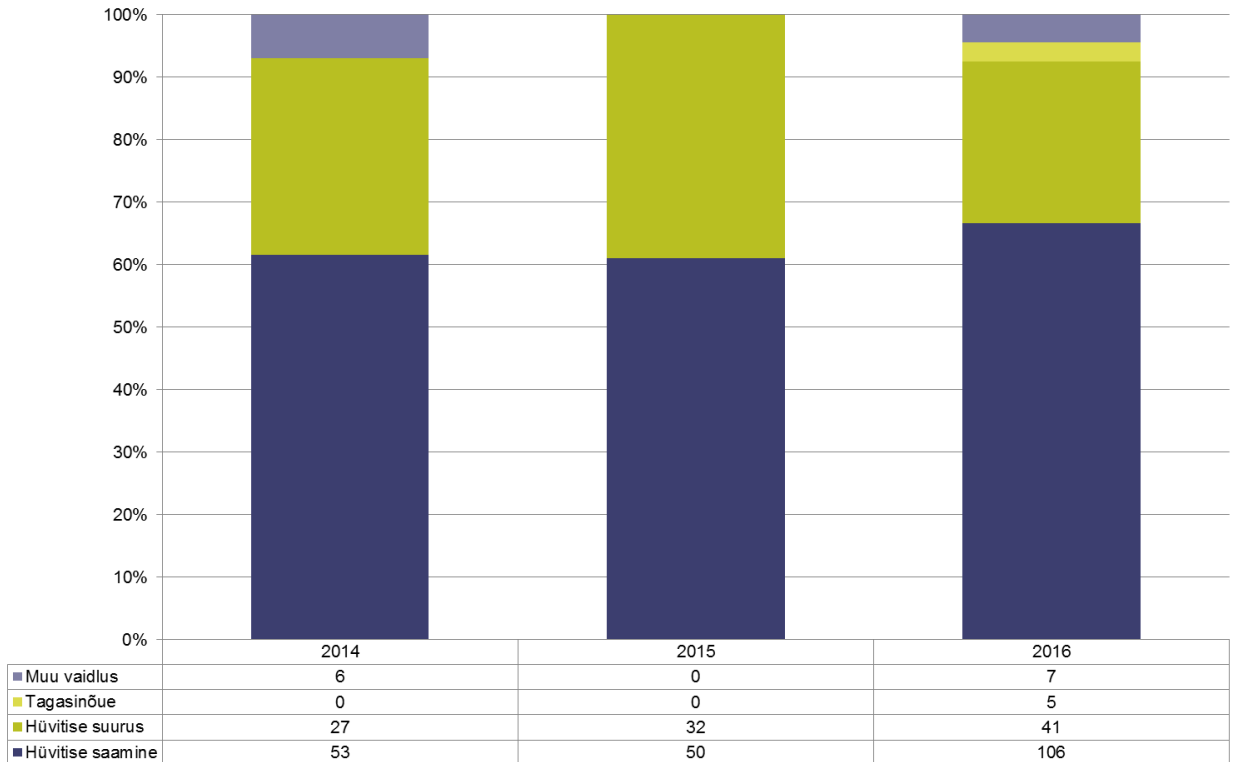
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



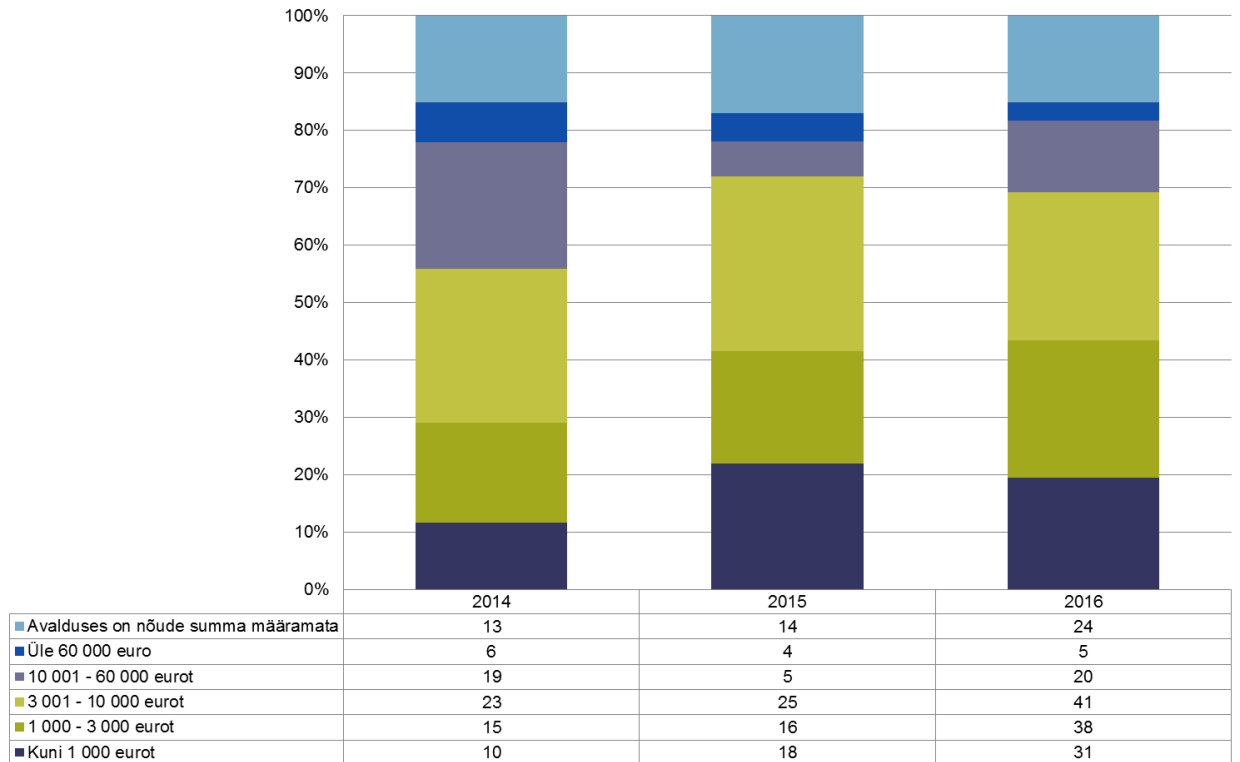
Algatatud lepitused kindlustusandja järgi



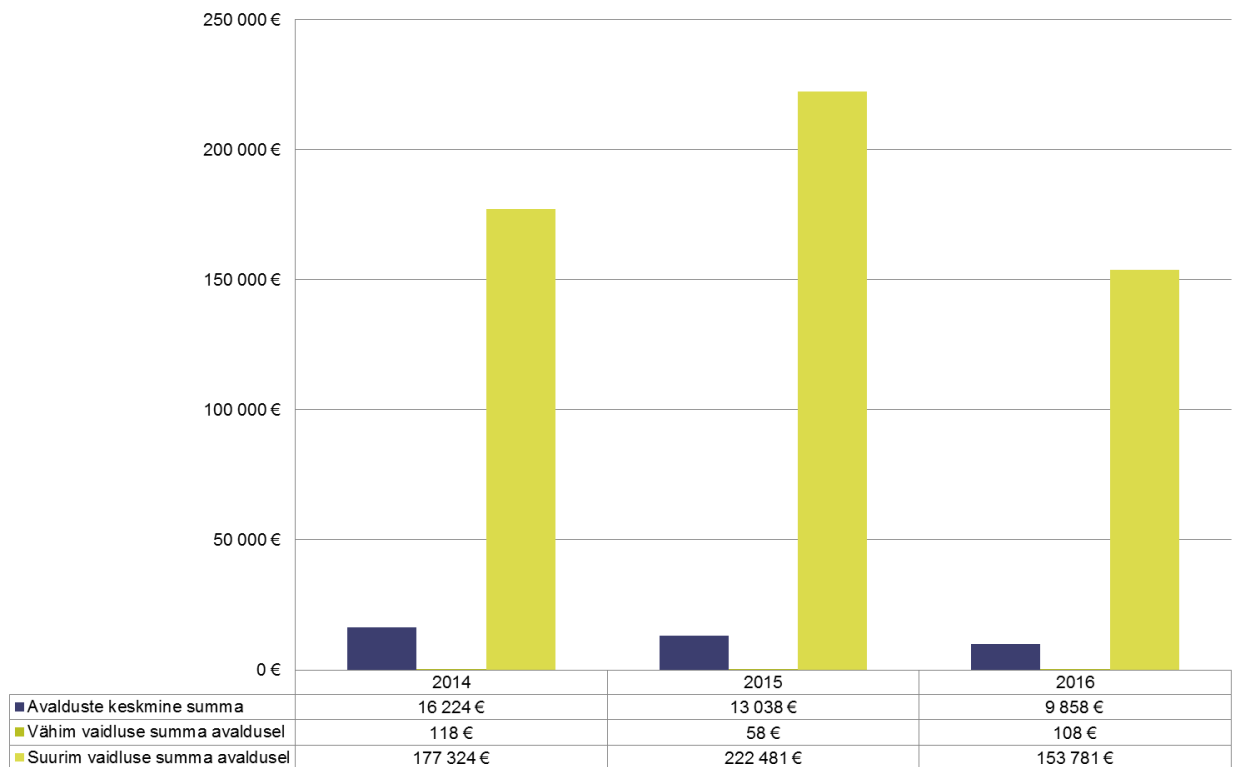
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



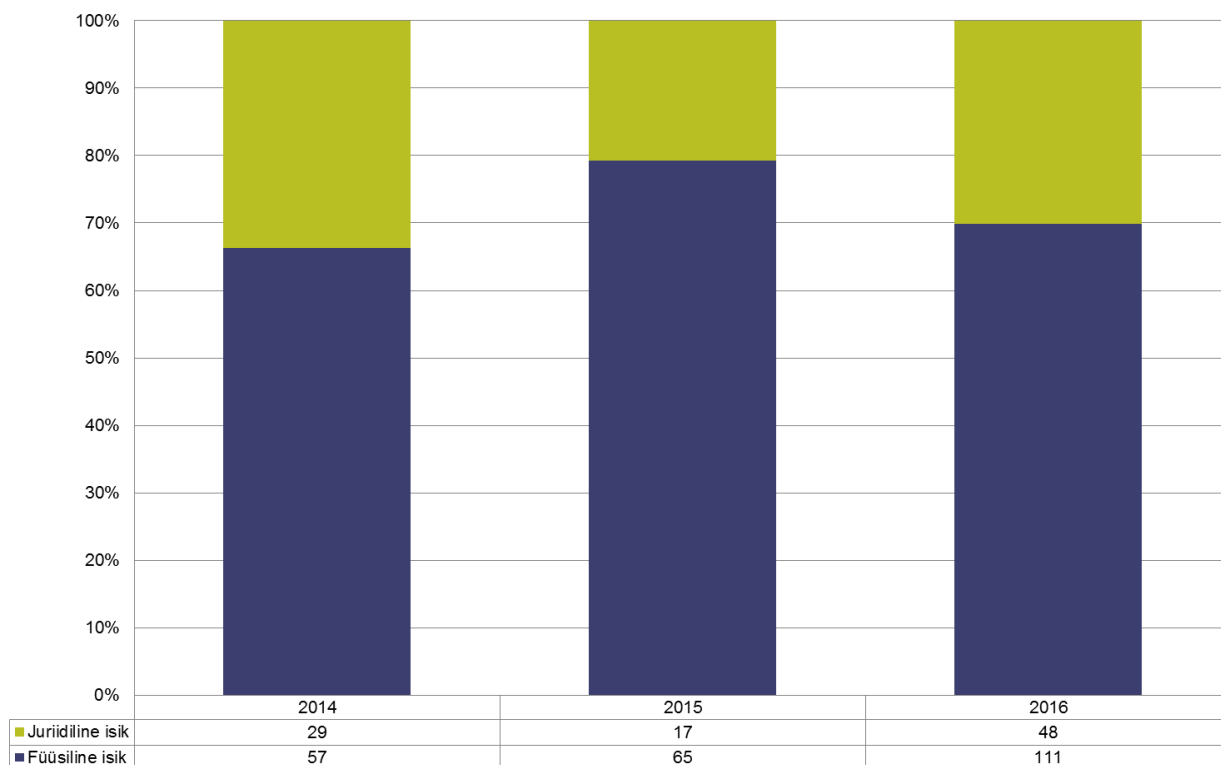
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi



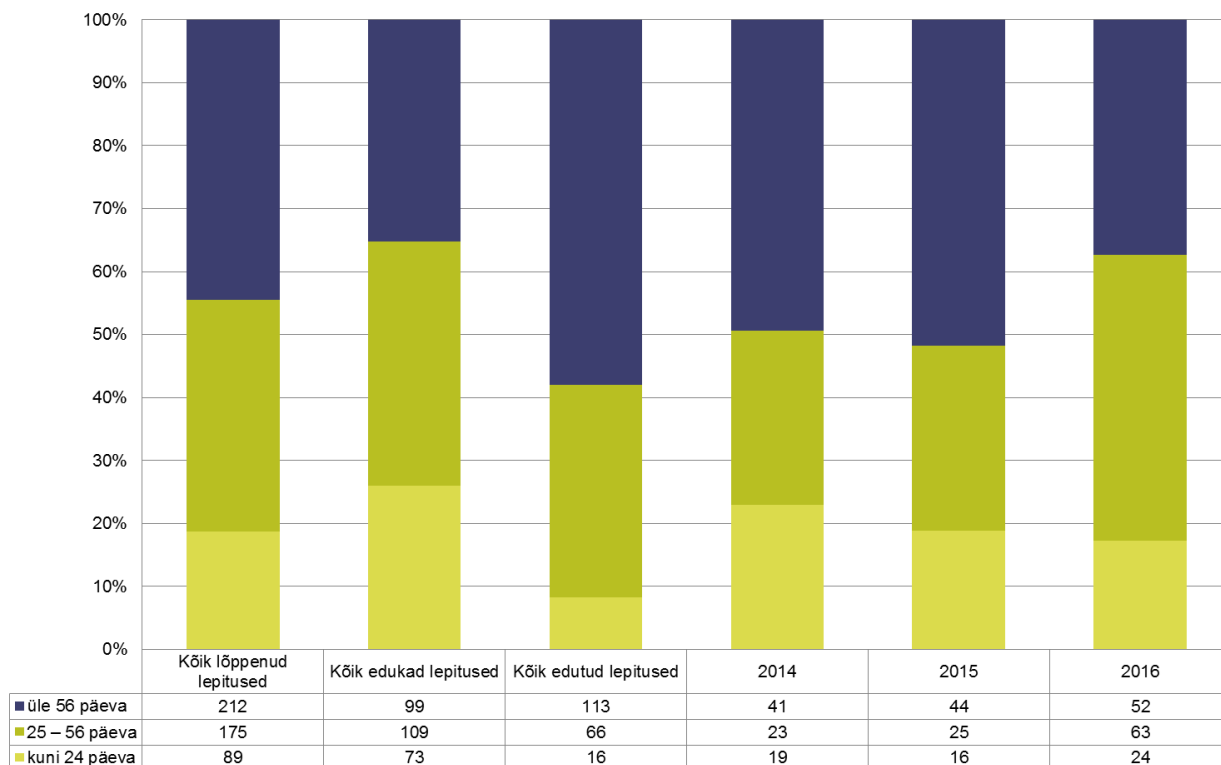
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel



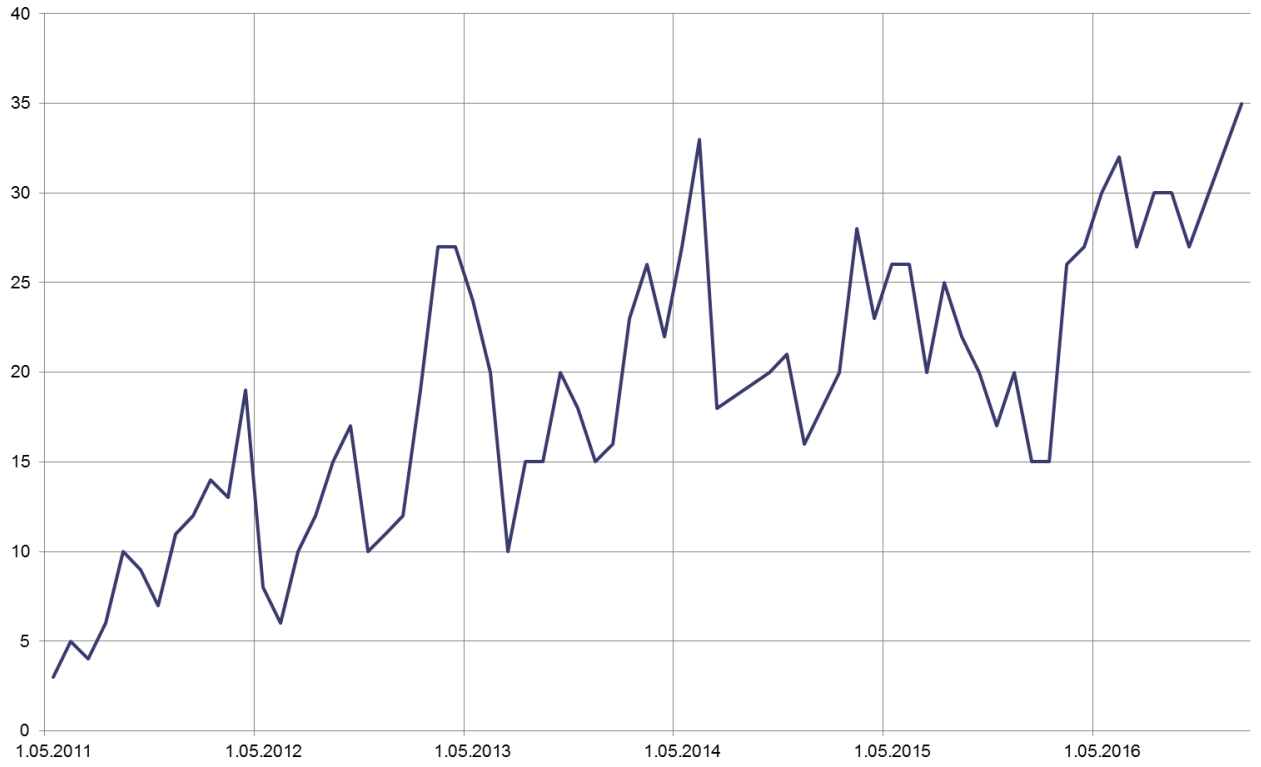
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi

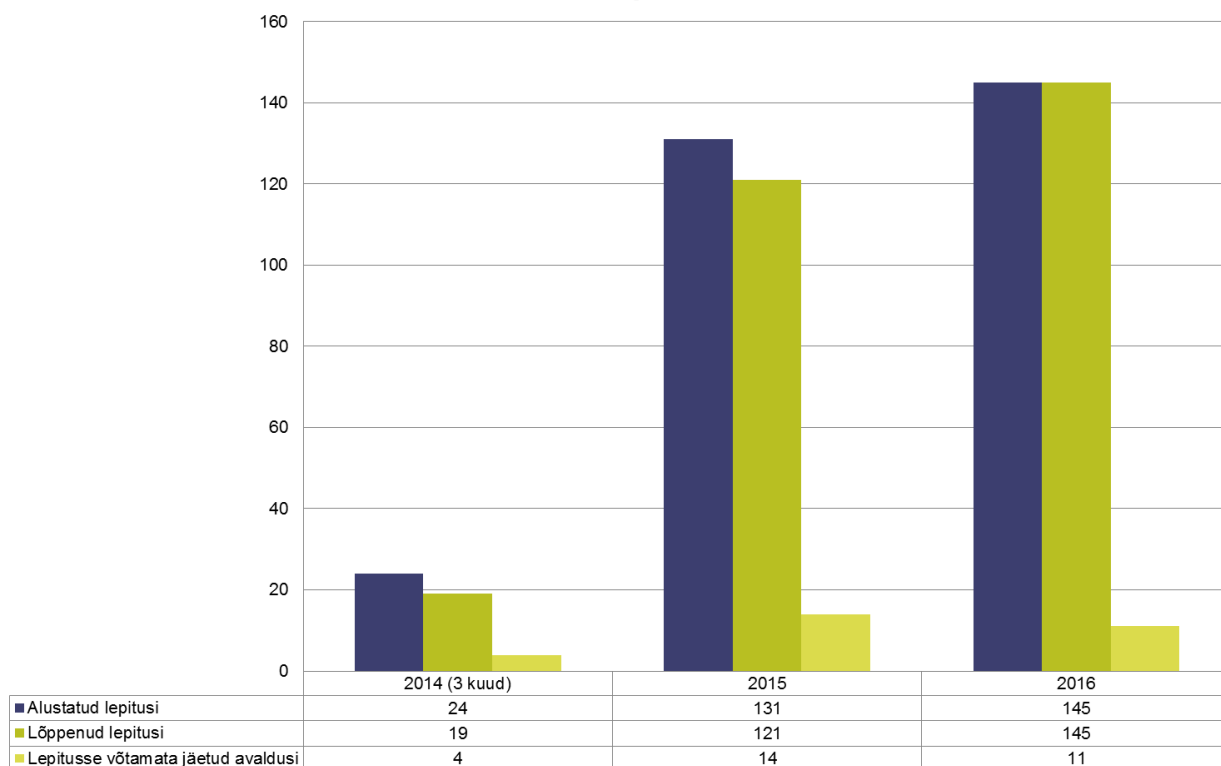


Lepituses olevate asjade arv

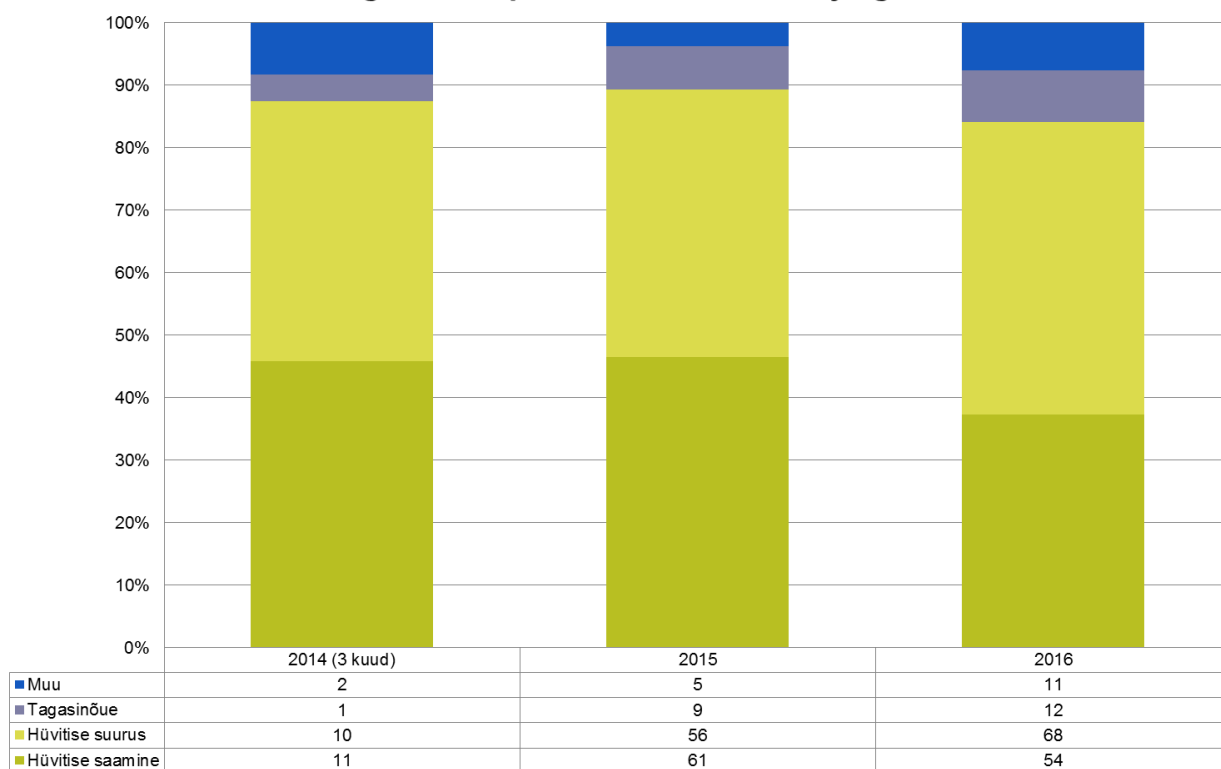


LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

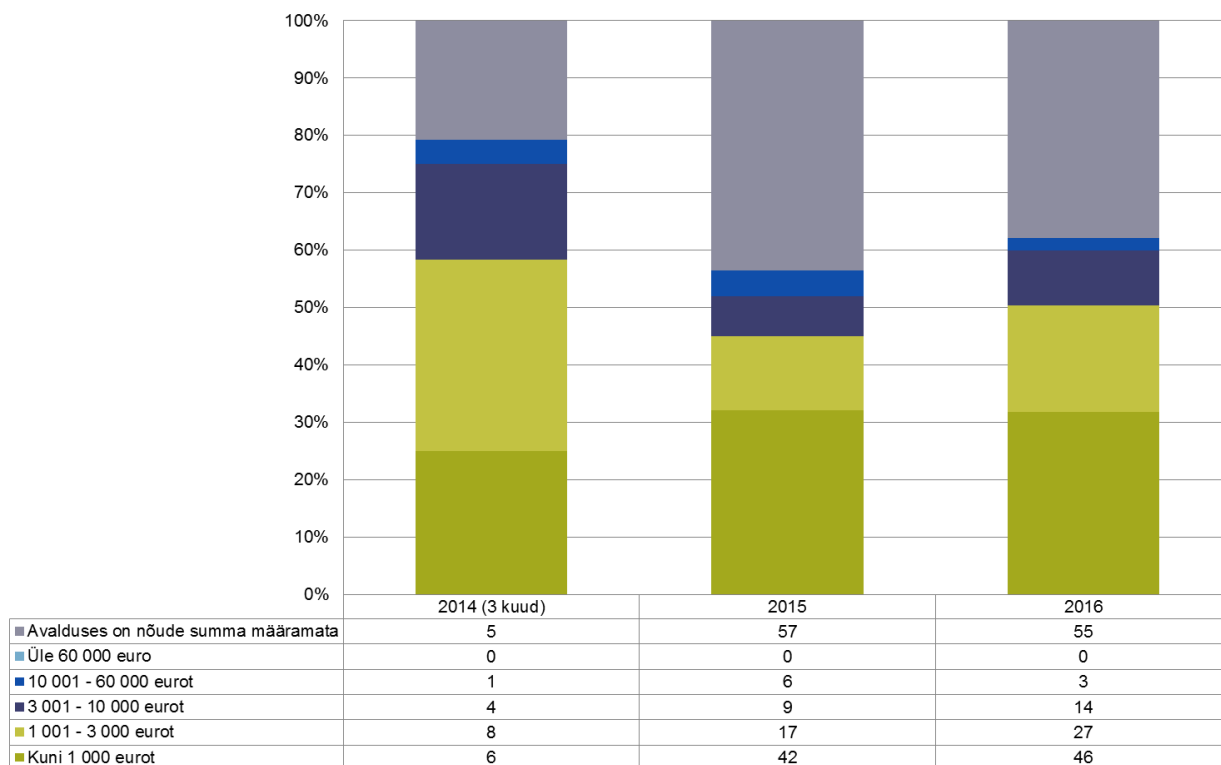
Liikluskindlustuse lepituse üldnumbrid



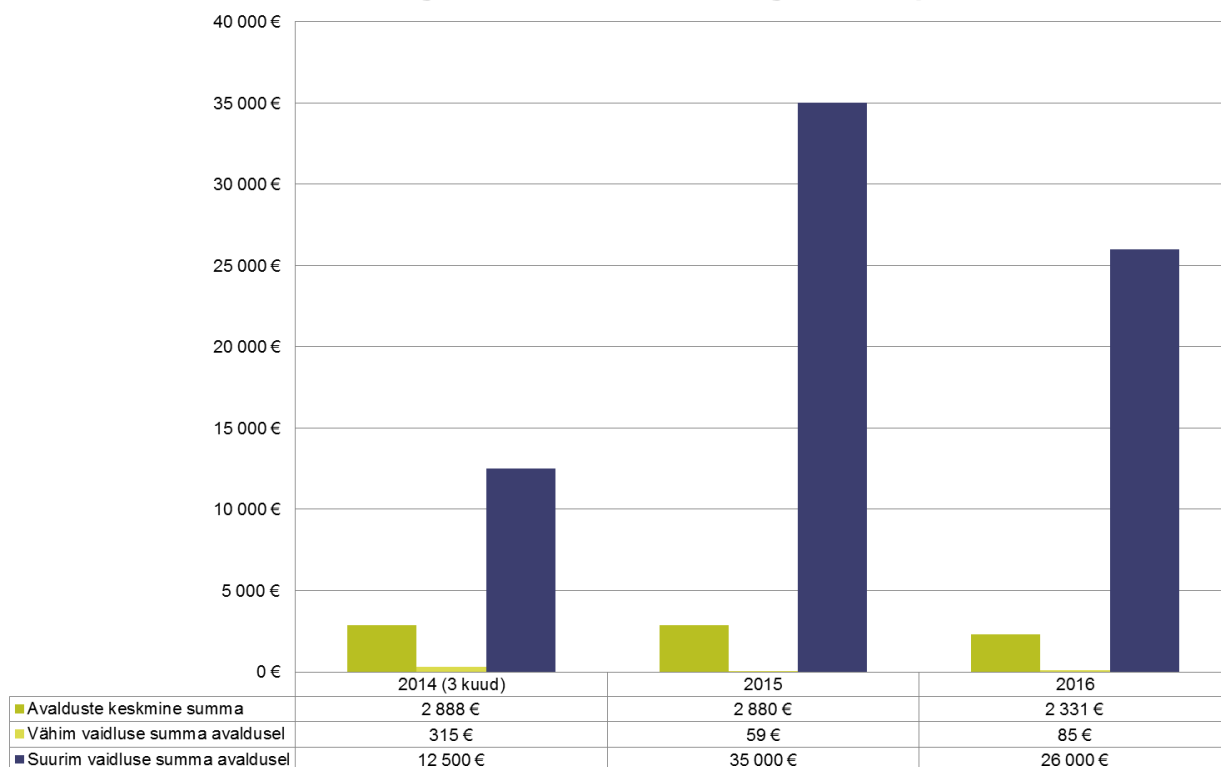
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



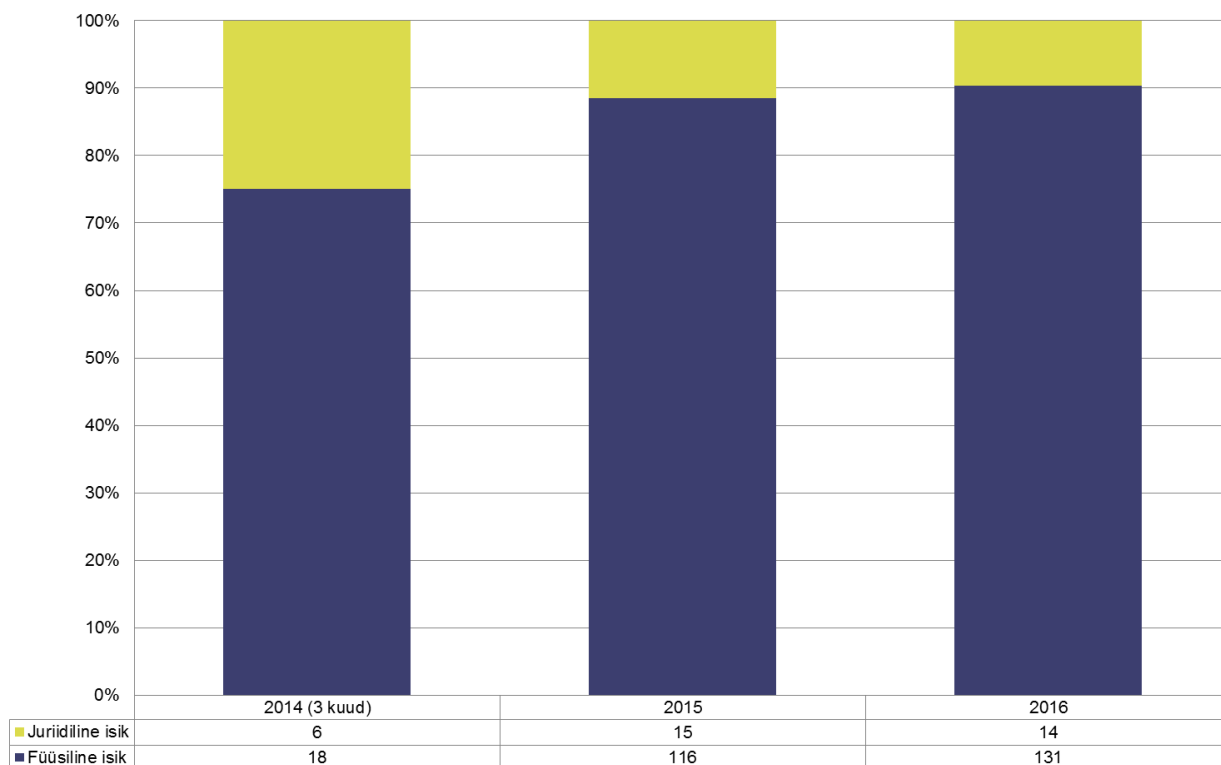
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi



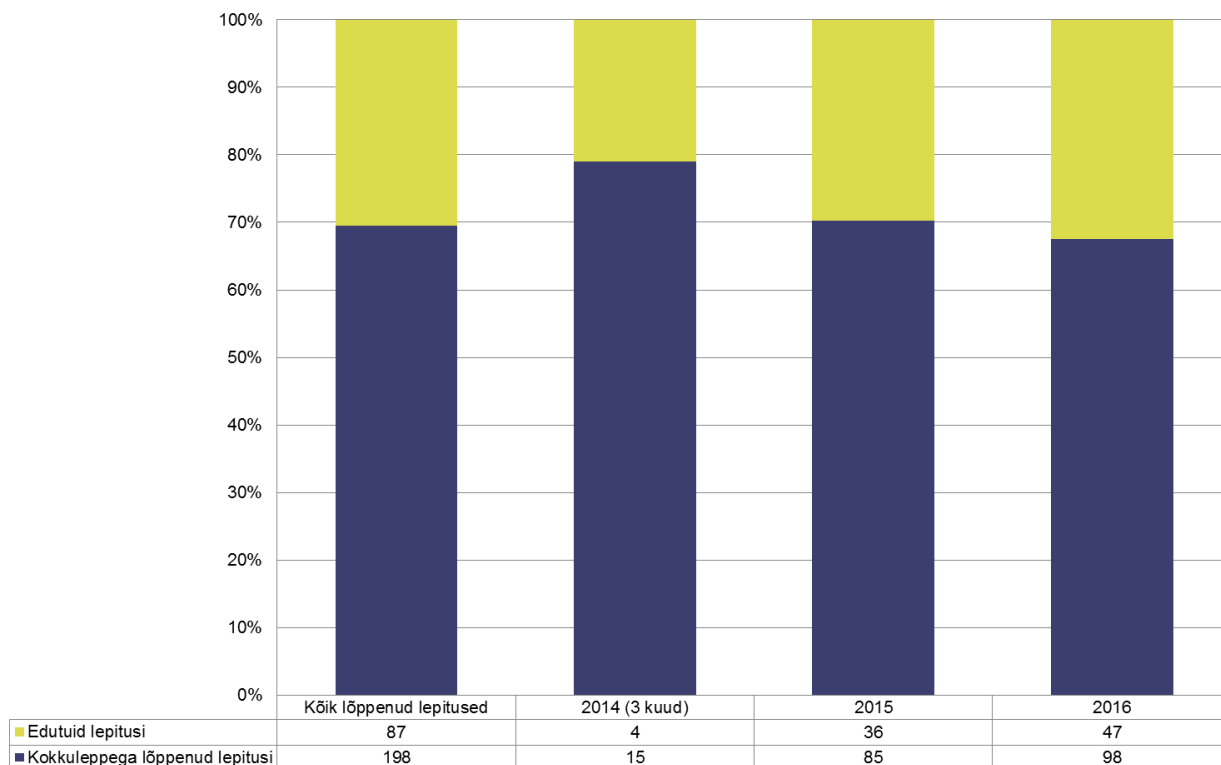
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel



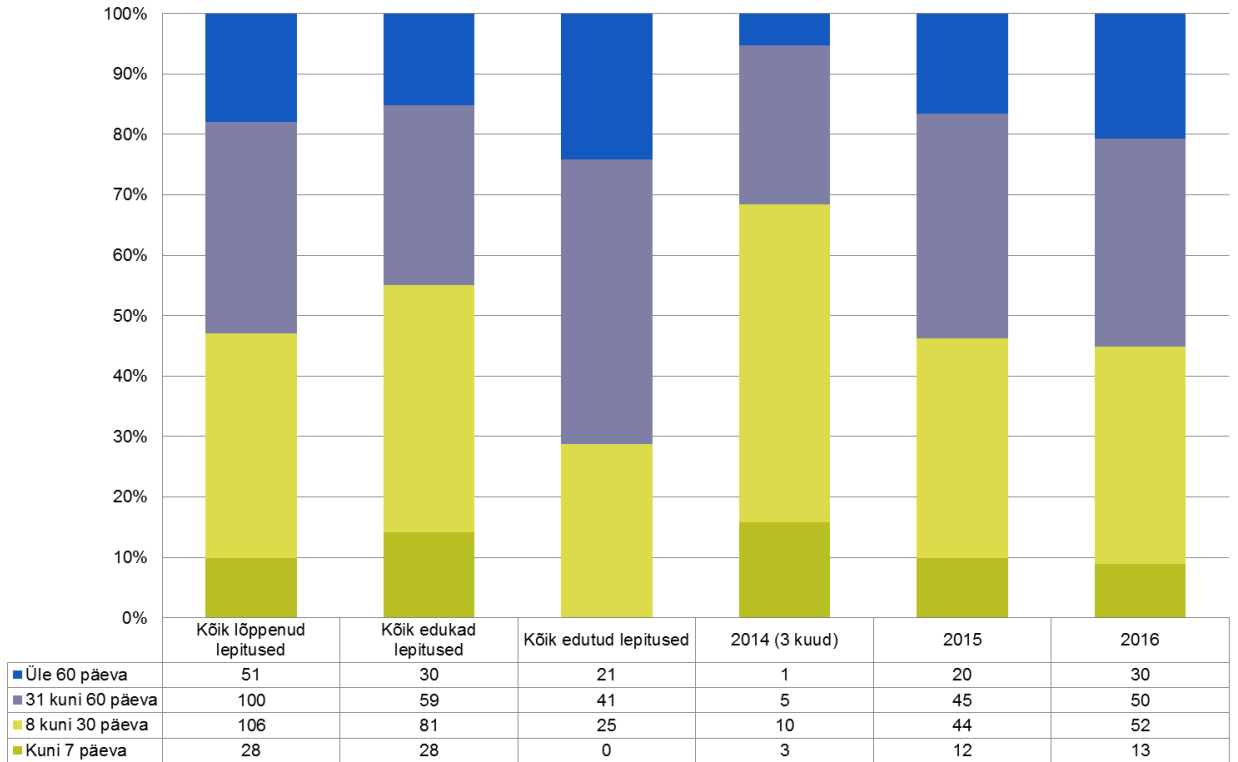
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



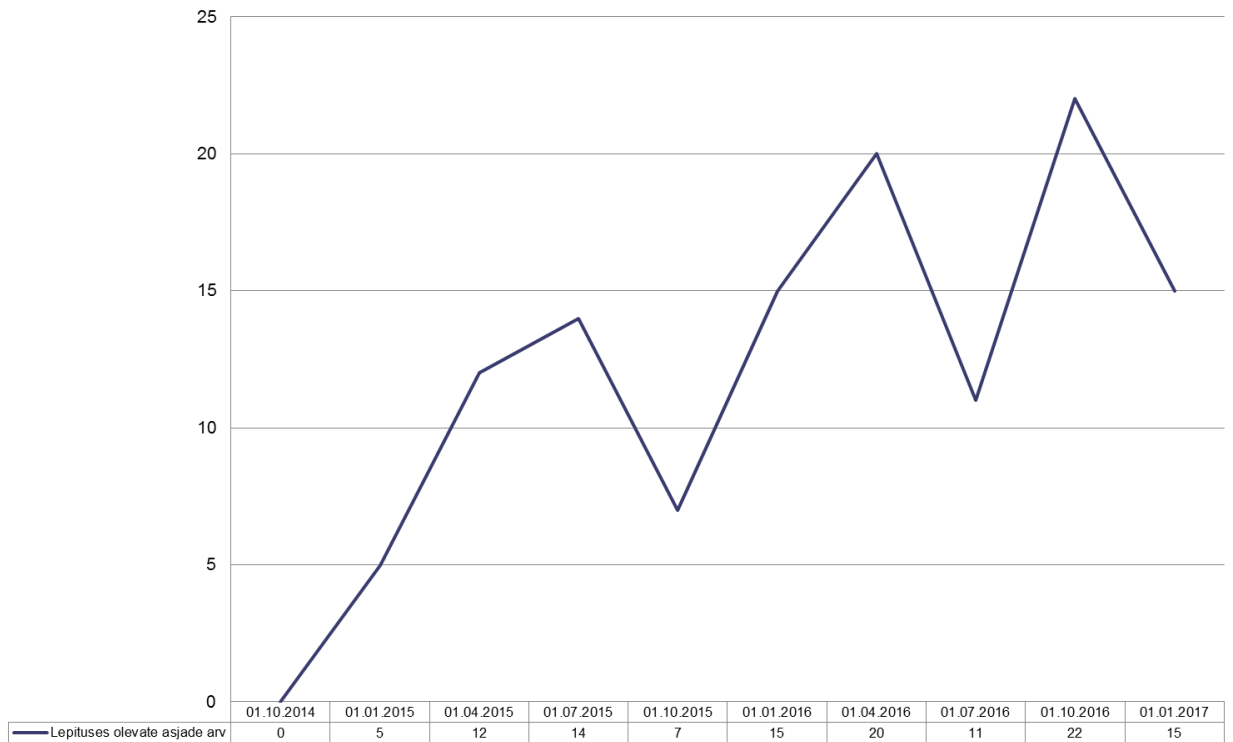
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



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