



## **Kindlustuse ja liikluskindlustuse lepitusorgan** **NÄITED LEPITUSEST**

Nagu muudes valdkondades, nii tuleb ka kindlustuses ette vaidlusi. Enamasti lahendavad kindlustussuhte pooled vaidluse läbirääkimiste teel. Kui läbirääkimised aga ei õnnestu, on võimalik pöörduda erapooletu lepitaja poole. Lepitajad tegutsevad kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani kaudu.

Käesolevas on näited vaidlustest.

### **SISUKORD**

1	Kodukindlustus .....	3
	<i>Kahju tekkimine kliendi raskest hooletusest.....</i>	<i>3</i>
	<i>Lume raskuse all sissevarisenud katus .....</i>	<i>3</i>
	<i>Remondi käigus tekkinud kahju.....</i>	<i>3</i>
	<i>Ehitise kulumi arvestamine kahju hüvitamisel .....</i>	<i>4</i>
	<i>Kindlustussummast väiksem kindlustushüvitis .....</i>	<i>4</i>
	<i>Põranda vajumine .....</i>	<i>5</i>
	<i>Katkisest katusest korterisse tunginud vesi.....</i>	<i>5</i>
	<i>Kindlustushuvile mittevastav teenus.....</i>	<i>6</i>
	<i>Soojuspumba rike .....</i>	<i>6</i>
	<i>Vargus külaliskorterist.....</i>	<i>6</i>
2	Sõidukikindlustus .....	8
	<i>Kindlustusvõtja kohustused kindlustusjuhtumi toimumisel .....</i>	<i>8</i>
	<i>Hüvitamise otsustamise edasilükkamine .....</i>	<i>8</i>
	<i>Sõiduki vigastuste aja kindlakstegemine .....</i>	<i>8</i>
	<i>Peale sõiduki taastamist avastatud vigastused .....</i>	<i>9</i>
	<i>Kindlustusandja poolt nõutav turvavarustus .....</i>	<i>9</i>
	<i>Sõiduki kahjustumine väljaspool teed.....</i>	<i>9</i>
	<i>Katuselt sõidukile kukkunud lumest tingitud kahju .....</i>	<i>9</i>
	<i>Enne kindlustuslepingu jõustumist toimunudkahju hüvitamine .....</i>	<i>10</i>
	<i>Mis kahju tekkis kindlustusjuhtumi läbi? .....</i>	<i>10</i>
	<i>Raske hooletus või hooletus?.....</i>	<i>10</i>
	<i>Kindlustusandjale tuleb rääkida tõtt.....</i>	<i>11</i>

3	Liikluskindlustus.....	12
	<i>Liiklusõnnetuse kohal kogutud õige ja täpne teave on tähtis .....</i>	<i>12</i>
	<i>Sõiduki või muu vara väärtuse hindamine.....</i>	<i>12</i>
	<i>Kahju põhjustaja peab olema selge.....</i>	<i>13</i>
	<i>Kindlustusandja hinnang juhtunule võib olla osalise arvamusest erinev.....</i>	<i>13</i>
	<i>Sõiduki kahjustumise hüvitamine rahas on erandlik.....</i>	<i>13</i>
	<i>Jäänuki ülevõtmine, kui kindlustusandja on hüvitist vähendanud .....</i>	<i>14</i>
	<i>Õnnetus parklas, kannatanu oma osa õnnetuses .....</i>	<i>14</i>
4	Ettevõtte varakindlustus .....	15
	<i>Kas torustik purunes hoone sees või väljaspool hoonet .....</i>	<i>15</i>
	<i>Kauba väärtuse tõendamine ettevõtte varakindlustuses.....</i>	<i>15</i>
	<i>Ehitise purunemise põhjuse kindlakstegemine .....</i>	<i>15</i>
	<i>Kahju suuruse tõendamine .....</i>	<i>16</i>
5	Muud vaidlused.....	17
	<i>Kindlustusleping välismaise kindlustusandjaga.....</i>	<i>17</i>
	<i>Ravikulude hüvitamisest. Reisikindlustus.....</i>	<i>17</i>
	<i>Kahju tekkepõhjuse selgitamine .....</i>	<i>17</i>
	<i>Lennust mahajäämise hüvitamine .....</i>	<i>18</i>
	<i>Aegunud nõude käsitlemine .....</i>	<i>18</i>
	<i>Vastutus kolmanda isiku asja kahjustamise eest .....</i>	<i>18</i>
	<i>Kas kahju on tekkinud kindlustusjuhtumist või mitte .....</i>	<i>19</i>
	<i>Reisibüroo veast tingitud reisirõrge .....</i>	<i>19</i>
	<i>Riskiohtlik tegevus reisel .....</i>	<i>19</i>
	<i>Peale haigestumist sõlmitud lepingu alusel kindlustusandja kahju ei hüvita.....</i>	<i>20</i>

## 1 KODUKINDLUSTUS

### **Kahju tekkimine kliendi raskest hooletusest**

Klient sõlmis kodu koguriskikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kindlustatud vara mistahes ootamatut ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

*Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandjal ei ole kahju hüvitamise kohustust, kui kahju tekib kindlustusvõtja raskest hooletusest.*

Oli talvine aeg. Kliendi kodus oli elektriküte. Kliendil oli elektri tarnija ees võlgnevus, elektri tarnija saatis kliendile teate võlgnevusest. Teates oli ka teave, et kui võlga ei tasuta, siis lõpetatakse elektri tarnimine. Klient ei tasunud võlgnevust tähtaja jooksul ja kliendi kodu jäi elektrita. Seega ka küttesüsteem lõpetas töö ja hoones olnud veetorud külmusid katki. Katkistest veetorudest voolas välja vesi, mis kahjustas kindlustatud vara.

Klient esitas kindlustusandjale kahju hüvitamise nõude. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast väites, et kahju on tekkinud kindlustusvõtja raskest hooletusest ning antud juhtumi puhul ei olnud tegu ootamatu ja ettenägematu sündmusega. Klient ei olnud selle otsusega nõus. Kliendi ja kindlustusandja omavahelised läbirääkimised tulemust ei andnud.

Kindlustuslepitaja püüdis vaidlevaid osapooli lepitada. Vaidlevad osapooled ei jõudnud ka lepitaja vahendusel kokkuleppele. Lepitaja tegi lepitusettepaneku mille kohaselt kindlustusandja võiks vähendada kindlustushüvitist, mitte kahju hüvitamisest täielikult keelduda. Kindlustusandja nõustus lepitaja ettepanekuga, kuid klient sellega ei nõustunud. Lepituskokkulepet ei sündinud.

### **Lume raskuse all sissevarisenud katus**

Klient sõlmis kodu koguriskikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kindlustatud vara mistahes ootamatut ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

*Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandjal ei ole kahju hüvitamise kohustust, kui kahju on tekkinud lume või vee sissetungimisest läbi hoone konstruktsioonide.*

Kliendi kodu katus purunes sellele sadanud lume raskuse tõttu. Klient esitas kahju hüvitamise nõude. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast, viidates, et tegu ei ole ootamatu ja ettenägematu sündmusega ja viidates kindlustustingimuste punktile, mille kohaselt ei hüvitata kahju, mis on tekkinud lume või vee sissetungimisest läbi hoone konstruktsioonide.

Klient otsusega ei nõustunud väites, et ta on katust perioodiliselt lumest puhastanud. Klient ja kindlustusandja omavahel kokkuleppele ei jõudnud.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt ei keeldunud kindlustusandja kahju hüvitamast, vaid hüvitas tekkinud kahju osaliselt.

### **Remondi käigus tekkinud kahju**

Klient sõlmis kodu koguriskikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kindlustatud vara mistahes ootamatut ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

*Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandjal ei ole kahju hüvitamise kohustust, kui kahju on tekkinud remondi-, seadistus-, hooldus- või ümberehitustöö käigus.*

Klient tegi kodus remonti. Lae värvimiseks tuli eemaldada pliidi kohal asuv õhupuhasti. Õhupuhasti eemaldamise käigus kukkus see alla. Kahjustada sai lisaks õhupuhastile pliit ja mööbel.

Klient esitas kindlustusandjale nõude. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast viidates kindlustustingimuste punktile, mille kohaselt remondi käigus tekkinud kahju ei kuulu hüvitamisele. Klient ei olnud selle otsusega nõus, viidates teenuse nimetusele – kodu koguriskikindlustus.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt ei keeldunud kindlustusandja kahju hüvitamast, vaid hüvitas tekkinud kahju osaliselt.

### **Ehitise kulumi arvestamine kahju hüvitamisel**

Klient sõlmis kodu koguriskikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kindlustatud vara mistahes ootamatut ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

Kindlustuslepingus oli kokku lepitud, et hoone kindlustusväärtus on selle taastamisväärtus, kui hoone kulum on kuni 50%. Kui hoone kulum on üle 50%, siis hüvitatakse kahju nii, et taastamisväärtusest arvutatakse maha hoone kulum.

Kindlustuslepingu sõlmimisel esindas klienti kindlustusmaakler. Kindlustusobjekti enne kindlustuslepingu sõlmimist üle ei vaadatud. Lähtuti vaid kindlustusmaakleri esitatud andmetest kindlustusandjale, sh näiteks hoone ehitusaasta 2003 ja renoveerimise aasta 2009.

Kliendi kodu sai tormi läbi kahjustada.

Klient esitas kindlustusandjale nõude kahju hüvitada. Kindlustusandja tunnistas juhtumi kindlustusjuhtumiks. Kahju sündmuskohta üle vaadates tekkis kindlustusandjal kahtlus, et hoone kulum võib olla üle 50%. Hoone kulumi hindamiseks tellis kindlustusandja peale kahjujuhtumit ekspertiisi. Selle kohaselt oli hoone kulum peaaegu 60%. Ekspertiisile ja kindlustustingimustele tuginedes hüvitas kindlustusandja kliendile kahju arvestades hoone kulumit. Klient sellega ei nõustunud, kuid kliendi ja kindlustusandja vahelised läbirääkimised olid tulutud.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Kindlustuslepitaja püüdis vaidlevaid osapooli lepitada. Vaidlevad osapooled ei jõudnud ka lepitaja vahendusel kokkuleppele.

### **Kindlustussummast väiksem kindlustushüvitis**

Klient sõlmis kodukindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas muu hulgas hoone kahjustumist tulekahju läbi. Kindlustuslepingu vahendas kliendi esindajana kindlustusmaakler.

Hoone kindlustussummaks lepitati kindlustuslepingus kokku 250 000 eurot. Kõnealuse kindlustussumma pakkus ehitise andmete alusel välja kindlustusmaakler.

Hoone hävis tulekahjus täielikult.

Klient esitas kindlustusandjale nõude kahju hüvitada. Kindlustusandja tellis riiklikult tunnustatud eksperdiit ekspertiisi tuvastamiseks ehitise kindlustusväärtust, st ehitise taastamisväärtust enne kahjujuhtumit. Ekspertiisi kohaselt oli kindlustatud ehitise taastamisväärtus 170 000 eurot. Kindlustusandja maksis välja kindlustushüvitise arvestades eksperdi hinnangut lahtudes sellest maha omavastutuse.

Klient vaidlustas kindlustusandja otsuse nõudes täiendavat hüvitist summas 40 000 eurot. Klient tugines oma nõudes muu hulgas ehitusettevõtete hinnapakkumistele. Klient ja kindlustusandja kokkuleppele ei saanud.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Kindlustuslepitaja püüdis vaidlevaid osapooli lepitada. Vaidlevad osapooled ei jõudnud ka lepitaja vahendusel kokkuleppele.

### **Põranda vajumine**

Klient sõlmis kodu koguriskikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kindlustatud vara mistahes äkilist ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

*Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandjal ei ole kahju hüvitamise kohustust, kui kahju on tekkinud hoone või selle osa vajumisest, va kui hoone või selle osa vajumine on tingitud pinnase ärauhumisest lühikese aja jooksul (äkiline kahjustumine).*

Kliendi kodu esimese korruse põrand vajus tervikuna umbes 10 sentimeetrit allapoole. Klient esitas kahju hüvitamise nõude. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast viidates, et hoone osa kõnealune vajumine ei ole kindlustusjuhtum.

Klient otsusega ei nõustunud ja tellis ekspertiisi, selgitamaks, kas põranda vajumine on tingitud äkilisest sündmusest. Ka kindlustusandja tellis omapoolse ekspertiisi. Saadud kaks ekspertiisi olid vastuolulised. Osapooled kokkuleppele ei jõudnud.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Vaidlevad pooled ei valinud kolmanda ekspertiisi tellimise võimalust, vaid said omavahel kokkuleppele kahju osalises hüvitamises.

### **Katkisest katusest korterisse tunginud vesi**

Klient sõlmis kodu koguriskikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kindlustatud vara mistahes äkilist ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

*Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandjal ei ole kahju hüvitamise kohustust, kui kahju on tekkinud ehitise katkise konstruktsiooni kaudu korterisse tunginud sademetest.*

Klient märkas talvel, et korteri lae värv on kahjustatud. Klient tegi kindlaks, et kahjustuse põhjuseks on läbi katkise katuse korterisse tungiv lumesulamisvesi. Kahju ei olnud märkimisväärne ja klient ei pööranud sellele rohkem tähelepanu.

Kevadel märkas klient, et kahjustused suurenevad pidevalt. Klient teatas kahjust kindlustusandjale ja nõudis kahju hüvitamist. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast viidates kindlustuslepingus kokkulepitule, mille kohaselt a) hüvitatakse üksnes äkilise ja ootamatu sündmuse tagajärjel tekkinud kahju b) ei hüvitata katkise konstruktsiooni kaudu korterisse tunginud sademetest tekkinud kahju.

Klient ei olnud kindlustusandja otsusega rahul ja pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Kindlustuse lepitusorgan selgitas pooltele kindlustusjuhtumi asjaolusid ja kindlustuslepingu tingimusi. Peale selgituste saamist nõustus klient kindlustusandja otsusega ja võttis oma avalduse tagasi.

### **Kindlustushuvile mittevastav teenus**

Klient valis oma esindajaks kindlustuslepingu sõlmimisel kindlustusmaakleri. Kindlustuslepingut sõlmides esitas klient maaklerile oma erisoovi – kindlustus peaks hüvitama ka kahju, mille on tekitanud eluruumi eelmine omanik eluruumist välja kolides. Nimelt ostis klient korteri kohtutäiturilt, korteri valdus pidi kliendile üle minema mõned kuud peale korteri ostmist.

Kindlustuslepingut sõlmides pakkus kindlustusmaakler välja mitme erineva kindlustusandja kindlustuspakkumised ja soovitas kindlustuslepingut, mis kõige paremini katab kliendi kindlustushuvi. Klient sõlmis kindlustuslepingu maakleri soovitusel järgides.

Kui klient sai korteri valduse kätte, selgus, et korteri eelmine omanik oli lahkudes lõhkunud korteri sisustust, kaasa võtnud osa küttesüsteemist ja osa kodumasinaid. Klient pöördus nõudega kindlustusandja poole. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast, kuna kindlustuslepingu tingimuste järgi ei olnud korteri valdaja tekitatud kahju kindlustusjuhtum.

Klient pöördus oma nõudega kindlustusmaakleri poole. Kindlustusmaakler keeldus kahju hüvitamast. Klient ja kindlustusmaakler ei saanud omavahel kokkuleppele ja kliendi esitas avalduse lepitusmenetluse algatamiseks.

Lepitusmenetlust ei algatatud, sest kindlustusmaakler ei olnud nõus asja menetlemisega lepitusorganis.

### **Soojuspumba rike**

Klient sõlmis kodu koguriskikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kindlustatud vara (eramu ja kodune vara) mistahes äkilist ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

Klient märkas ühel hetkel, et soojuspump tekitab ebameeldivat lõhna ja ei tööta korralikult. Klient lülitas seadme välja ja tuvastas, et soojuspump oli vigane, ülekuumenenud ja selles esines sulamisjälgi.

Peale probleemi tuvastamist pöördus klient kindlustusandja poole sooviga, et kindlustusandja hüvitaks soojuspumba remondi või väljavahetamise kulu.

Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamisest väites, et tegemist ei ole kindlustusjuhtumiga, vaid seadme tavalisest kulumisest tingitud rikkega. Sellise kahju hüvitamine oli kindlustuslepingus kokkulepitud kohaselt välistatud.

Klient sellega ei nõustunud ja leidis, et soojuspumba rikke põhjustas temperatuurianduri viga, mille tõrke põhjustas omakorda elektrikatkestus. Kindlustusandja kontrollis ja ei tuvastanud, et oleks esinenud elektrikatkestusi ja keeldus endiselt kahju hüvitamast.

Vaidlevad pooled ei jõudnud omavahel kokkuleppele ja klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepituse tulemusel sõlmiti kokkulepe, kus kindlustusandja hüvitab kahju kogu ulatuses. Kokkuleppe aluseks oli lepitaja vahendusel tellitud täiendav ekspertiis soojuspumbale. Selle kohaselt põhjustas rikke siiski väline sündmus – elektrikatkestus.

### **Vargus külaliskorterist**

Klient kindlustas korteri ja selles asuva vara. Lepingu järgi oli kliendil õigus hüvitisele muu hulgas siis, kui korteris olev vara varastatakse. Korteri kasutati külaliskorterina, st seda üüriti lühikeseks perioodiks välja. Korteri kasutusviis oli kindlustusandjale lepingu sõlmimisel teada.

Üheks ööks korteri üürinud klient lahkus korterist televiisori, kodukino, arvuti ja muusikakeskusega. Kannatanu teab, kes asjad varastas.

Kannatanu soovis kodukindlustuse lepingu sõlminud kindlustusandjalt hüvitist. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast. Kindlustusvõtja andis ise vabatahtlikult vargale rendilepingu alusel üle oma kodu ja selles olnud asjade valduse. Lepingus on kokku lepitud, et kindlustusjuhtumiks on vargus kui selle käigus lõhutakse, muugitakse lahti või demonteeritakse tõke või kinnitus. Ka kindlustusseltside liidu koostatud kodukindlustuse hea tava kohaselt hüvitab kindlustusandja vargusest tekkinud kahju, kui asja varastamiseks pidi varas asjani jõudmiseks kõrvaldama tõkke (lukustatud ukse, suletud akna, seinat vmt).

Antud asja muutis keerukaks see, et väidetavalt oli kindlustusvõtja enne lepingu sõlmimist kindlustusandja kindlustusvõtja küsimise peale kinnitanud, et üürniku tekitatud kahju, sh lõhkumise või varguse läbi tekkinud kahju, hüvitatakse.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole. Kindlustuslepitaja püüdis vaidlevaid osapooli lepitada. Vaidlevad osapooled ei jõudnud ka lepitaja vahendusel kokkuleppele.

## 2 SÕIDUKIKINDLUSTUS

### Kindlustusvõtja kohustused kindlustusjuhtumi toimumisel

Klient sõlmis sõidukikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka sõiduki kahjustumist liiklusõnnetuse või tulekahju läbi.

Kindlustatud sõiduk liikus maanteel. Eesoleva sõiduki haagisest kukkusid teele vanametalli tükid. Kindlustatud sõiduk sõitis neist üle, kostis raginat ja sõiduki juht peatas sõiduki tee servas. Avades sõiduki kapoti lahvas leek. Sõiduki juht kustutas ise tulekahju, teavitas juhtunust oma kindlustusmaakerit ja toimetas sõiduki remondikohta. Sõiduki juht ei teavitanud juhtunust politseid ega vormistanud juhtumit liiklusõnnetusena.

Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast väites, et kahju tekkis liiklusõnnetuse läbi ja kindlustusvõtja jättis liiklusõnnetuse asjakohaselt vormistamata ega teavitanud juhtunust politseid. Seetõttu ei olnud kindlustusandjal võimalik kindlaks teha kahju tekkimise asjaolusid.

*Kõnealuse kindlustuslepingu tingimuste kohaselt on liiklusõnnetuse korral kindlustusvõtjal kohustus liiklusõnnetus seaduse nõuete kohaselt vormistada või teavitada juhtunust politseid. Kindlustusandja vabaneb oma täitmise kohustusest, kui kindlustusvõtja rikub kindlustuslepingu tingimusi ja sel rikkumisel on mõju kahju tekkimisele, kahju suurusele või kindlustusandja täitmise kohustuse kindlakstegemisele.*

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt maksis kindlustusandja kindlustushüvitise.

### Hüvitamise otsustamise edasilükkamine

Klient sõlmis sõidukikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka sõiduki kahjustumist tulekahju läbi.

Mõned päevad peale kindlustuslepingu sõlmimist toimus tulekahju, milles sõiduk hävis.

Klient esitas kindlustusandjale nõude, kuid kindlustusandja lükkas kahju hüvitamise otsustamise edasi kuni tulekahju tekkepõhjuste selgumiseni. Ekspertiis tegi kindlaks, et sõiduk on süüdatud. Kindlustusandja esitas avalduse kriminaalmenetluse algatamiseks selgitamaks välja süütamise asjaolud. Kindlustusandja hinnangul on nendel asjaoludel oluline mõju hindamaks, kas tegu oli ootamatu ja ettenägematu sündmusega.

Klient pöördus vaidluse lahendamiseks kindlustuse lepitusorgani poole. Kindlustuse lepitusorgan ei võtnud asja lepitusse, sest asjas on algatatud kriminaalmenetlus.

### Sõiduki vigastuste aja kindlakstegemine

Klient sõlmis sõidukikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka sõiduki kahjustumist liiklusõnnetuse läbi.

Klient esitas kindlustusandjale kahju hüvitamise nõude väites, et mõned päevad tagasi vigastas tundmatu sõiduk avalikus kasutuses olevas parklas kindlustatud sõidukit. Avariilise sõiduki vaatas üle ja fotografeeris ekspert.

Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast väites, et fotodel olevad vigastused ei ole tekkinud ühe juhtumi käigus, kuna sõidukil on erineva suuna ja iseloomuga kraapejäljed. Samuti esinevad tugevad korrosiooni kahjustused. Ka ei teatanud klient juhtumist politseid.

Klient ei esitanud täiendavaid tõendeid, mis lükkaks ümber kindlustusandja eksperdi arvamuse.

Kindlustuslepitaja püüdis vaidlevaid osapooli lepitada. Vaidlevad osapooled ei jõudnud ka lepitaja vahendusel kokkuleppele.



### **Peale sõiduki taastamist avastatud vigastused**

Klient sõlmis sõidukikindlustuse lepingu.

Sõites veelombist läbi ei märganud klient veelombis olevat auku ja sõitis august läbi. Selle tulemusena tuvastas klient, et kahjustada on saanud sõiduki amortisaator, velg ja kaitseraud.

Klient teatas juhtunud kindlustusandjale ja politseile. Kindlustusandja juhiste alusel viis klient sõiduki remonditöökotta. Sõiduk taastati, kindlustusandja hüvitas kahju. Peale sõiduki taastamist selgus, et ka teise ratta amortisaator ei ole töökorras. Klient esitas kindlustusandjale täiendava nõude. Kindlustusandja keeldus täiendava nõude hüvitamisest väites, et sõiduki teise ratta amortisaator ei ole saanud kahjustada kindlustusjuhtumis, vaid tegu on loomulik kulumisega.

Klient ja kindlustusandja ei jõudnud kokkuleppele ja klient pöördus lepitusorgani poole.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt ei keeldunud kindlustusandja kahju hüvitamast, vaid hüvitas tekkinud kahju osaliselt.

### **Kindlustusandja poolt nõutav turvavarustus**

Klient sõlmis kindlustusmaakleri vahendusel sõidukikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka sõiduki vargust, kuid seda eeldusel, et sõidukile on paigaldatud täiendav ärandamisvastane seade.

Sõiduk varastati. Klient esitas kindlustusandjale nõude kahju hüvitamiseks. Kahju käsitlemise käigus leidis töendamist asjaolu, et kindlustuslepingus kokkulepitud täiendavat ärandamisvastast seadet sõidukile paigaldatud ei olnud. Sel põhjusel keeldus kindlustusandja kliendile kahju hüvitamast. Klient selle otsusega rahul ei olnud.

Klient ja kindlustusandja ei jõudnud kokkuleppele ja klient pöördus lepitusorgani poole.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt loobus klient oma nõudest kindlustusandja vastu.

### **Sõiduki kahjustumine väljaspool teed**

Klient sõlmis sõidukikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka sõiduki kahjustumist liiklusõnnetuse läbi.

Klient parkis sõiduki tee kõrval olevale kõrge heinaga haljasalale. Parkides ei märganud juht rohu sees olevat kivi ja sõitis sellele otsa. Sõiduki esiosa sai kahjustusi.

Klient esitas kindlustusandjale nõude kahju hüvitada. Kindlustusandja nõustus kahju hüvitama osaliselt vähendades hüvitist 30%. Hüvitise vähendamise põhjus oli kindlustusvõtja raske hooletus, mis põhjustas kindlustusjuhtumi.

Klient ei olnud kindlustusandjaga nõus. Pooled püüdsid omavahel kokkuleppele jõuda. Paraku edutult.

Klient pöördus lepitusorgani poole.

Kindlustuslepitaja selgitas juhtumi asjaolusid, kindlustuslepingu tingimusi ja osapoolte seisukohti. Klient ja kindlustusandja said lepitaja vahendusel kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt nõustus klient, et tegu oli raske hooletusega ja kindlustusandjal ei ole kohustust kahju täies ulatuses hüvitada.

### **Katuselt sõidukile kukkunud lumest tingitud kahju**

Klient sõlmis sõidukikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka sõiduki kahjustumist äkilise ja ootamatu välise sündmuse tõttu.

*Näiteks on selliseks sündmuseks tavaliselt ka lume varisemine hoonelt.*

Klient parkis talvel sõiduki oma eramu kõrvale. Öösel ilm soojenes, katusel olnud lumi sulas ja kukkus sõidukile nii, et sõiduk sai kahjustada. Klient pöördus kahju hüvitamise nõudega kindlustusandja poole. Kindlustusandja otsustas hüvitada 50% tekkinud kahjust. Kindlustusandja vähendas hüvitist, viidetes kliendi (sõiduki ja ka eramu omanik) enda osale kahju tekkimises. Kindlustusandja hinnangul: klient ise on eramu omanikuna vastutav kahju tekkimise eest; klient pidi sõidukit parkides lume varisemise ohtu märkama.

Klient ei olnud kindlustusandjaga nõus. Pooled püüdsid omavahel kokkuleppele jõuda. Paraku edutult.

Klient pöördus lepitusorgani poole.

Lepitaja vahendusel said vaidlevad pooled kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt hüvitas kindlustusandja kahju 70% ulatuses.

### **Enne kindlustuslepingu jõustumist toimunudkahju hüvitamine**

Klient pidas kindlustusandjaga läbirääkimisi sõidukikindlustuse lepingu sõlmimiseks. Läbirääkimised olid jõudnud faasi, kus kindlustusandja oli kliendile väljastanud kindlustuspakkumuse. Pakkumuse kohaselt jõustub kindlustuskaitse alates kliendi nõusoleku jõudmisest kindlustusandjani.

Klient kasutas autot ja põhjustas liiklusõnnetusse. Klient ja kindlustusandja vaidlevad, kas kindlustuskaitse kehtis õnnetuse ajal või mitte. Klient väidab, et saatis kindlustusandjale teate sooviga kindlustuskaitse jõustada 30 minutit enne liiklusõnnetust. Kindlustusandja väidab, et sai selle teate umbes 30 minutit peale liiklusõnnetust. Kliendil saadetud e-kirja enam alles ei ole. Kindlustusandjal on e-kiri, millelt on näha, et teade saabus kindlustusandjale peale liiklusõnnetust. Kliendi hinnangul võis viivituse põhjustada tema telefoni e-postkasti automaatse sünkroniseerimise viivitus.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole. Lepitusorgan ei võtnud asja menetlusse, sest kaebuse lahendamine lepitusorgani kaudu ei ole ilmselt tulemuslik ja juhtum ei sobi olemuslikult lepitusmenetluseks.

### **Mis kahju tekkis kindlustusjuhtumi läbi?**

Klient sõlmis sõidukikindlustuse kindlustuslepingu. Lepinguga oli kindlustatud tavalised sõidukikindlustuse riskid.

Sõidukiga juhtus õnnetus, mille tulemusel sai kahjustus sõiduki parem külg ja tagaosa. Klient teavitas õnnetusest kindlustusandjat, kes palus sõiduki viia remonditöökotta.

Kindlustusandja teavitas peale sõiduki ülevaatust, et tasub sõiduki remondikulu. Kui klient sõiduki peale remonti kätte sai, siis selgus, et sõiduki parempoolne tagumine tuli on endiselt katki. Klient teavitas sellest kindlustusandjat ja soovis, et kindlustusandja kannaks ka tule vahetamise kulu.

Kindlustusandja keeldus tule vahetamise eest tasumast, sest sõiduki ülevaatamisel oli ekspert asunud seisukohale, et tule kahjustus ei saanud tekkida antud õnnetuse tulemusel ja tegemist on juba enne õnnetust eksisteerinud puudusega.

Vaidlevad pooled ei jõudnud omavahel kokkuleppele ja klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepituse tulemusel sõlmiti kokkulepe, kus kindlustusandja hüvitas osaliselt tule vahetuse kulud.

### **Raske hooletus või hooletus?**

Klient sõlmis sõidukikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka sõiduki kahjustumist äkilise ja ootamatu välise sündmuse tõttu.

Parkimismajas toimus kahjujuhtum, kus auto katuseraamil olnud jalgratas jäi parkla keskel kinni plekist ventilatsioonišahti külge. Kindlustatud auto sai kahjustada. Kindlustusandja otsustas kahju hüvitada, kuid hindas, et kahju põhjustas kannatanu enda rakse hooletus ja vähendas hüvitist 20%.

Klient leidis, et tegu ei olnud raske hooletusega, sest parkimismaja ventilatsioonišahti kõrgus oli nõuetekohaselt tähistamata ning tegemist ei olnud täismõõtmetes jalgratta, vaid lasterattaga. Klient arvas, et tegu on tavalise olukorraga, mida tuleb ette ja kahju tuleb hüvitada.

Pooled omavahel kokkuleppele ei jõudnud. Klient pöördus lepitaja poole.

Lepituse tulemusel sõlmiti kokkulepe, kus kindlustusandja hüvitas kahju. Kindlustusandja mõõnis, et tegu ei olnud raske hooletusega, vaid äärmisel juhul hooletusega.

### **Kindlustusandjale tuleb rääkida tõtt**

Kindlustusvõtja kindlustas traktori ära. Lepingus kokkulepitud kindlustusjuhtumid olid kõik ootamatud ja äkilised välised sündmused, mis traktorit kahjustavad.

Traktor sai kahjustada. Traktorist kirjeldas esmalt juhtunut nii: „Sõitsin mööda teed kodu poole. Äkki käis traktori all raks. Peatasin traktori. Selgus et põhja alt jookseb õli välja. Esialgu ei oska öelda millest see juhtuda võis.“

Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast viidates sellele, et välist sündmust, mis kahju põhjustas pole toimunud.

Nüüd meenus traktori juhile, et enne, kui traktori all raks käis, pidi ta järsult pidurdama, et vältida otsasõitu kõrvalteelt lähenenud autole. Kindlustusvõtja väitis nüüd, et äkkpidurdus oli väline sündmus, mille tagajärjel kahju tekkis.

Kindlustusandja jäi oma seisukoha juurde. Vaidlevad pooled ei jõudnud omavahel kokkuleppe ja klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepituse tulemusel sõlmiti kokkulepe, kus kindlustusvõtja loobus oma nõudest ja nõustus, et tegemist ei ole kindlustusjuhtumiga.

### 3 LIIKLUSKINDLUSTUS

#### **Liiklusõnnetuse kohal kogutud õige ja täpne teave on tähtis**

Toimus liiklusõnnetus, kus Toyota juht pidurdas, Toyota taga Opeliga sõitnud juht ei jõudnud reageerida ja Opeliga kahjustati Toyota tagaosa. Õnnetuses osales ka BMW, mis liikus Opelil järel.

Liiklusõnnetuse toimumise kohal vormistati dokumendid nii, et peale Toyota ja Opelil kokkupõrget püüdis BMW Opelil mööduda, kuid Opelil juht tagurdas BMW-le otsa. Sellise selgitusega oli nõus ka Opelil juht, kes andis ka allkirja liiklusõnnetuse teatele, et on vastutav BMW-le tekkinud kahju eest.

Opelil liikluskindlustuse kindlustusandja hüvitas Toyota ja BMW kahjustumisest tekkinud kahju ja esitas Opelil juhile tagasinõude, sest Opelil juhil ei olnud sõiduauto juhtimise õigust. Opelil juht ei olnud nõus tagasinõudega, mis puudutas BMW remonti. Opelil juhi vastuväide kindlustusandjale oli, et tegelikult tema ei tagurdanud BMW-le otsa, vaid BMW püüdis Opelil ebaõnnestunult mööduda. Lisaks hakkas Opelil omanik nõudma Opelil tagaosa kahjustuste hüvitamist BMW liikluskindlustuse kindlustusandjalt.

Opelil juht ei saanud kindlustusandjaga kokkuleppele ja esitas avalduse liikluskindlustuse lepitusorganile.

Liikluskindlustuse lepitaja hindas muu hulgas asjaolusid, sh näiteks püüdis tõendite põhjal leida vastuseid küsimustele

- miks Opelil juht oli nõus õnnetuse toimumiskohal sellega, et tema on vastutav õnnetuse põhjustamise eest?
- miks oli ka Opelil juht nõus esitama kindlustusandjale valeandmeid, teisisõnu miks oli ta nõus osalema kindlustuspettuses?
- kas on tõendeid, mille põhjal saaks selgeks teha, mis tegelikult juhtus.

Opelil juht selgitas, et nõustus vastutuse endale võtma, sest BMW juht kinnitas talle, et talle ei järgne sellest mingeid kohustusi. Sündmuskohal on tehtud fotod, mis on käesolevaks hetkeks ainsad tõendid juhtunust (BMW on taastatud, Opelil hävitatud).

Lepitusmenetluse käigus kokkulepet ei sündinud.

#### **Sõiduki või muu vara väärtuse hindamine**

Kui sõiduk või muu asi saab kindlustusjuhtumil märkimisväärseid kahjustusi ja seda ei ole võimalik või majanduslikult otstarbekas taastada, siis loetakse asi hävinuks. Sellisel juhul tuleb kindlustusandjal hüvitada kulutused, mis tuleb teha kannatanu jaoks uue samaväärse asja soetamiseks. Kui samaväärset asja ei ole võimalik soetada, siis tuleb hüvitada asja väärtus.

Aeg ajalt tuleb ette vaidlusi, kus kannatanu ja kindlustusandja on eri meelt asja väärtuse üle. Selliste vaidluste puhul on tavaline, et lepitusmenetluse käigus lepivad vaidlejad kokku, et asja väärtuse määrab ekspert ja eksperdi hinnanguga nõustuvad mõlemad pooled. Praktikas on sellistel puhkudel olnud eri tulemusi, mõnikord on eksperdi hinnang kindlustusandja pakutust suurem, teinekord väiksem.

Praktikas on tulnud ette ka olukordi, kus kindlustusandja on olnud nõus kokkuleppega, mille kohaselt asja väärtuse määrab lepitaja valitud ekspert ja ekspertiisi kulu jääb kindlustusandja kanda, kuid kannatanu ei ole selle kokkuleppega nõustunud. Kui kannatanu ei ole nõus avaldama mittenõustumise põhjust, siis võib arvata, et lepitaja kirjapandud arvamuses saab olema lepitaja hinnang, et kindlustusandja hüvitis on õige.

### **Kahju põhjustaja peab olema selge**

Sõiduk Audi parkis kortermaja hoovis. Majanaaber nägi, et veok sõitis Audile otsa ja kahjustas Audit. Veoki juht lahkus sündmuskohalt Audi omanikku või Politseid teavitamata. Audi juht selgitas veoki registreerimismärgi järgi LKF-i päringu abil välja veoki liikluskindlustuse kindlustusandja ja esitas kindlustusandjale nõude.

Kindlustusandja käsitles nõuet ja tuginedes Politseilt saadud teabele, et juhtumit ei menetleta kuna õnnetuse teine osapool on teadmata, keeldus kahju hüvitamast. Kindlustusandja ei hüvitanud nõuet, sest ei olnud tõendatud, et veoki juht kahju tekitas.

Audi omanik andis seepeale Politseile veoki registreerimismärgi, Politsei käivitas menetluse, mis päädis Politsei tellitud ekspertiisiga, mille kohaselt võis Audi omanikule tekitatud kahju olla tekitatud veokiga. Ekspert võrdles fotosid Audi ja veoki vigastustest.

Audi omanik edastas uue teabe kindlustusandjale, kuid kindlustusandja pöördumisele ei reageerinud.

Audi omanik pöördus liikluskindlustuse lepitusorgani poole. Lepitaja kaasabil tõdesid osapooled, et tõendid on piisavad, et olla veendunud kindlustusjuhtumi toimumises. Kokkuleppe kohaselt nõustus kindlustusandja kandma Audi remondiga seotud kulu.

### **Kindlustusandja hinnang juhtunule võib olla osalise arvamusest erinev**

Parklas pörkasid kokku Toyota ja Renault. Juhid vormistasid kohapeal korrektselt liiklusõnnetuse teate. Teatel oli märgitud, et Renault seisis paigal ja Toyotaga sõideti seisvale autole otsa. Toyota juht kinnitab, et tema vastutab tekkinud kahju eest.

Renault omanik nõudis Toyota liikluskindlustuse kindlustusandjalt oma sõiduki remondikulude kandmist. Kindlustusandja menetles nõuet. Sündmuskohal tehtud fotodelt on näha, et juhtum ei saanud toimuda nii nagu liiklusõnnetuse teates märgitud. Sõidukite kahjustused ja paiknemine näitavad, et ka Renault liikus kokkupõrke ajal. Kui see nii oli, siis oleks liiklusreeglite kohaselt pidanud Renault andma Toyotale teed.

Renault juht selgitas täiendavalt, et sõidukite kokkupõrge ehmatas teda niivõrd, et ta vajutas kogemata gaaspedaalile ja seetõttu liikus sõiduk peale õnnetust. Sellest ka märgid, millele tuginedes saab väita, et õnnetuse hetkel mõlemad sõidukid liikusid.

Kindlustusandja jäi oma seisukoha juurde ja keeldus kahju hüvitamast. Renault omanik pöördu vaidluse lahendamiseks liikluskindlustuse lepitusorgani poole. Paraku oli lepitusmenetlus edutu ja pooled kokkuleppele ei jõudnud.

Lepitaja andis oma hinnangu juhtunule. Lepitaja hinnangul on tõendatud, et mõlemad sõidukid liikusid juhtumi toimumise ajal. Lepitaja hinnangul on mõlemad liiklusõnnetuse osapooled vastutavad liiklusõnnetuse põhjustamise eest, kuna mõlema juhi käitumine oli põhjuslikus seoses kahju tekkimisega. Toyota juht oleks saanud hoolika liiklemisega juhtunut ennetada ja Renault juht oleks pidanud andma teed paremalt lähenevale sõidukile. Lepitaja hinnangul oleks olnud mõistlik, kui kindlustusandja oleks hüvitanud 2/3 Renault taastusremondi kulust.

### **Sõiduki kahjustumise hüvitamine rahas on erandlik**

Sõiduk sai liikluskindlustuse juhtumis kahjustada. Kindlustusandja otsustas kahju hüvitada ja nõustus kandma sõiduki remondikulu. Kannatanu soovis aga hüvitist rahas kätte saada. kannatanu põhjendas oma soovi sellega, et kavatseb sõiduki võõrandada ning taastamisel ei ole mõtet.

Kindlustusandja leidis, et sõiduki taastusremondi eest tasumine on kooskõlas liikluskindlustuse seaduse § 26 lõikega 4, mille kohaselt rahas hüvitamine võib toimuda üksnes poolte kokkuleppeel.

Lepitaja vahendusel jõudsid pooled kokkuleppele ja kindlustusandja hüvitas kahju rahas. Lepitaja selgitas, et rahas hüvitamine on erandlik. Liikluskindlustuse seaduse kohaselt on eesmärk liiklusõnnetuse eelse olukorra taastamine ning esimeseks valikuks on liiklusõnnetusega tekitatud vigastuste kõrvaldamine taastusremondi teel. Kokkuleppele aitas kaasa ka see, et leppimise ajaks oli kannatanu sõiduki müünud, seega ei olnud kahju hüvitamiseks ka muud valikut.

#### **Jäänuki ülevõtmine, kui kindlustusandja on hüvitist vähendanud**

Sõiduk hävis liikluskindlustuse kindlustusjuhtumis. Kuna kannatanu osaliselt toimus õnnetus kannatanu tõttu, siis vähendas kindlustusandja hüvitist 30% võrra. Hüvitise vähendamisele tuginedes ei olnud kindlustusandja nõus hävinud sõiduki jäänukit üle võtma. Kindlustusandja leidis, et jäänuki ülevõtmise kohustus on ainult siis, kui kindlustusandja hüvitab kannatanule kogu kahju. Sellest tulenevalt vähendas kindlustusandja hüvitist ka jäänuki väärtuse võrra.

Lepitaja vahendusel jõudsid pooled kokkuleppele. Kindlustusandja võttis jäänuki vastu ja maksis jäänuki väärtuse kannatanule välja. Lepitaja leidis, et kui kindlustusandja vähendab hüvitist jäänuki väärtuse võrra, siis ei saa ta keelduda jäänuki vastuvõtmisest selle summa eest.

#### **Õnnetus parklas, kannatanu oma osa õnnetuses**

Sõiduk oli kaubanduskeskuse parklas pargitud nii, et parkimiskohalt sai väljuda autonina ees. Juht vaatas ringi, ei näinud teisi autosid liikumas ja alustas parkimiskohalt liikumist. Siis märkas ta, et vastas olevalt parkimiskohalt alustas tagurdamist teine sõiduk. Nina ees liikuva sõiduki juht peatas oma auto, kuid tagurdaja jätkas sõitu kuni kokkupõrkeni.

Juhid ei täitnud õnnetuskohal liiklusõnnetuse teadet ega pannud asjaolusid muul viisil kirja. Samuti ei teatatud juhtunust politseile.

Nina ees liikumist alustanud sõiduki omanik esitas tagurdaja liikluskindlustuse seltsile kahju hüvitamise nõude. Kindlustusandja hindas asjaolusid ning vähendas kahju hüvitist poole võrra põhjendades seda sellega, et kannatanu enda osa tekkinud kahjust oli 50 protsenti.

Avaldaja nõudis kahju hüvitamist kogu ulatuses, kuna ta veendus enne liikumise alustamist selle ohutuses ning parkimiskohalt välja tagurdavat autot nähes peatas oma auto.

Lepituse käigus kinnitas tagurdanud auto juht, et ta ei märganud teist sõidukit enne autode kokku põrkamist. Kindlustusandja kaalus lepituses asjaolusid uuesti ning hindas olukorda. Kindlustusandja leidis, et avaldajal ei olnud selles olukorras peale oma auto peatamise muud teha. Liiklusõnnetuse ära hoidmine ei olnud enam tema võimuses.

Lepitus lõppes kokkuleppega, kindlustusandja hüvitas kahju täies ulatuses.

#### **4 ETTEVÖTTE VARAKINDLUSTUS**

##### **Kas torustik purunes hoone sees või väljaspool hoonet**

Klient sõlmis ettevõtte varakindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka hoone sisese torustiku vigastuse või purunemise tagajärjel väljavoolanud veest tingitud kahju laoruumides olevale kaubale. Klient oli hoones rentnik ja kaubad asusid keldrikorrusel.

Tänaval asuv veetrass purunes, selle tagajärjel tungis vesi hoonesse ja kahjustas kaupa. Vee vool hoonesse oli võimalik seetõttu, et hoone ja trassi vahel oli nõ topelttoru ehk vana ühendustoru sisse oli paigaldatud uus toru.

Klient väidab, et uue ja vana toru vaheline osa oli hermeetiliselt suletud ja purunes hermetiseering hoones sees. Kindlustusandja on seisukohal, et uue ja vana toru vaheline osa ei olnud hermeetiliselt suletud. Mõlemad osapooled tuginevad oma väidetes ka kolmandate isikute arvamusele.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt tellivad vaidlevad pooled ühiselt ekspertiisi, mille tulemust aktsepteerivad mõlemad pooled, st ühise ekspertiisi tulemuste alusel otsustab kindlustusandja, kas tegu on kindlustusjuhtumiga või mitte.

##### **Kauba väärtuse tõendamine ettevõtte varakindlustuses**

Klient sõlmis ettevõtte varakindlustuse lepingu, millega on kindlustatud kaupluse hoone ja selles olev kaup (juveelid ja väärismetallist esemed). Kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka kauba röövimist.

Kauplust rööviti. Röövi käigus võtsid kurjategijad kaasa osa kaubast ja lõhkusid kaupluse inventari. Vahetult peale röövi saadi osa varastatud kaubast tagasi.

Klient esitas kindlustusandjale nõude kahju hüvitamiseks. Kindlustusandja hüvitas kliendile osa kahjust, umbes poole kliendi nõutud summast. Ülejäänud osa hüvitise maksmiseks on kindlustusandja küsinud kliendilt tõendeid, mis kinnitaks röövitud kauba väärtust. Klient ei esitanud varastatud esemete loendit ega muid tõendeid, mille alusel saaks üheselt hinnata, mis esemed röövlite saagiks langes ja millised esemed mitte. Lisaks nõuab klient kindlustusandjalt hüvitist röövi käigus purunenud vitriinide ja riulite eest.

Klient ei olnud rahul kindlustusandja käitumisega olles seisukohal, et on esitanud kõik tõendid ning saamata kindlustusandjalt endale sobivat vastust esitas vaidluse lepitusorganile.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt hüvitas kindlustusandja kauba röövist tekkinud kahju.

##### **Ehitise purunemise põhjuse kindlakstegemine**

Klient sõlmis kaarhalli suhtes kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kaarhalli kahjustumist tulekahju, tormi või vandalismi läbi.

Ühel talvapäeval varises kaarhall kokku.

Klient esitas kindlustusandjale nõude kahju hüvitada väites, et kaarhalli kokkuvarisemise põhjustas torm. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast asudes seisukohale, et kaarhall purunes ebakvaliteetsete konstruktsioonide ja kaarhallile sadanud lume tõttu. Klient ei olnud selle otsusega rahul. Kindlustusandja tellis kaks ekspertiisi, sh ühe riiklikult tunnustatud eksperdi ja teabe ilmastikuolude kohta vastavas piirkonnas. Ekspertiisi kohaselt varises kaarhall kokku ebakvaliteetsete konstruktsioonide ja kaarhallile sadanud lume tõttu. Piirkonnas asuva meteoroloogiajaama andmetel ei olnud neil päevil vastavas piirkonnas märkimisväärset tuult (juhtumi toimumise päeval oli tuul 6,4 m/s, kindlustuslepingu tingimuste järgi loetakse tormiks tuult mille kiirus on kordades eelnimetatust suurem).

Klient pöördus vaidluse lahendamiseks lepitusorgani poole. Lepitusmenetluses lubas klient esitada täiendavad tõendid tõendamaks, et kahju tekkis tormi läbi. Klient neid tõendeid ei esitanud ja lepitusmenetlus lõppes kokkuleppeta.

### **Kahju suuruse tõendamine**

Klient sõlmis ettevõtte varakindlustuse lepingu, millega on kindlustatud kaupluse hoone ja selles olev kaup. Kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka kauba vargust.

Kauplusest varastati kaupa. Klient teavitas juhtunust kindlustusandjat ja politseid. Varas tabati ja ta sai oma teenitud karistuse, sh mõistis kohus vargalt kannatanule välja varga tekitatud kahju.

Klient esitas kindlustusandjale nõude kahju hüvitamiseks. Kindlustusandja hüvitas kliendile osa kahjust, varguse käigus lõhutud ukسلuku maksumuse. Ülejäänud osa hüvitise maksmiseks küsis kindlustusandja kliendilt tõendeid, mis tõendaks kahju suurust. Klient esitas vastavad tõendid, kuid kahju summa nende tõendite järgi erines summast, mille kohus kannatanule vargalt mõistis.

Klient ei olnud rahul kindlustusandja otsusega ja pöördus vaidluse lahendamiseks lepitusogani poole.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kahju summa osas kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt hüvitas kindlustusandja vargusega tekkinud kahju.



## 5 MUUD VAIDLUSED

### Kindlustusleping välismaise kindlustusandjaga

Klient sõlmis Eestis tegutseva kindlustusmaakleri vahendusel kindlustuslepingu Suurbritannias registreeritud kindlustusandjaga. Kõnealusel kindlustusandjal Eestis kontorit ei ole, ka ei ole seda kindlustusandjat Finantsinspektsiooni vastavas registris märgitud piiriülevalt tegutseva kindlustusandjana.

Klient tasus aastaid igakuiselt kindlustusmakset.

Kindlustuslepingus oli muu hulgas kokku lepitud, et kindlustusandjal on kohustus maksta hüvitis, kui kindlustatud isik kaotab kindlustusjuhtumi läbi töökoha. Kindlustusjuhtumiks oli kokku lepitud ka kehavigastus.

Klient sai töösoorituse käigus vigastada. Vigastuse tagajärjena ei olnud kliendil enam võimalik jätkata töötamist senises ametis.

Klient esitas kindlustusandjale nõude kahju hüvitada. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamisest viidates asjaolule, et tegu ei ole kindlustusjuhtumiga, sest kehavigastus on tekkinud kindlustatud isiku ealistest iseärasustest.

Kindlustuse lepitusorgan klienti aidata ei saanud, sest vaidlus käib kindlustusandjaga, kes ei ole andnud nõusolekut lepitusmenetluses osaleda.

### Ravikulude hüvitamisest. Reisikindlustus

Klient sõlmis reisikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus oli muu hulgas kokku lepitud, et hüvitatakse vaid need reisi ajal hädavajalikud kulud raviteenustele, mille puhul raviteenust on osutanud kindlustusandja koostööpartnerist raviasutus.

Klient haigestus reisi ajal ja pöördus kindlustusandja poole saamaks teada, millise raviteenuse osutaja poole tal tuleb pöörduda. Saanud vastavad juhised pöördus klient kindlustusandja soovitatud raviasutusse. Raviteenuste arve tasus klient.

Peale reisilt naasmist esitas klient nõude kindlustusandjale. Kindlustusandja rahuldab nõude vaid osaliselt, väites, et kui klient oleks pöördunud nende koostööpartnerist raviasutuse poole, oleks ravikulu väiksem olnud. Klient sellega ei nõustunud, väites, et pöördus just selle raviteenuse osutaja poole, kuhu kindlustusandja soovitas.

Vaidlevad pooled ei jõudnud omavahel kokkuleppele ja klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepitusorgani kaasabil jõudsid pooled kokkuleppele.

### Kahju tekkepõhjuse selgitamine

Klient (ehitusettevõtte) sõlmis ehituse koguriskikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ehitatava objekti mistahes ootamatut ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

*Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et hüvitamisele ei kuulu kahju, mille on põhjustanud ehitaja ebakvaliteetne töö ja kahju piirdub vaid ebakvaliteetse ehitise osaga.*

Enne ehitise tellijale üleandmist, üsna ehitusperioodi lõpus tekkisid ehitatud betoonpõrandasse praod.

Klient esitas kindlustusandjale kahju hüvitamise nõude. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast viidates asjaolule, et praod betoonpõrandasse tekkisid ehitaja ebakvaliteetsest tööst. Klient väitis, et kahju tekkis ootamatutest ja ettenägematutest ilmastikuoludest. Vaidlevad osapooled tellisid mõlemad mitmeid ekspertiise, kuid ka nende tulemused ei lahendanud vaidlust.

Klient pöördus lepitusorgani poole.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt ei keeldunud kindlustusandja kahju hüvitamast, vaid hüvitas tekkinud kahju osaliselt.

### **Lennust mahajäämise hüvitamine**

Klient sõlmis reisikindlustuse lepingu. Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandja hüvitab kliendile kahju, mis on tingitud reisirkest.

Klient broneeris lennukipiletid vahemaandumisega. Esimene lend hilines sihtkohta, mistõttu klient ei jõudnud broneeritud lennule. Klient oli sunnitud reisi jätkamiseks ostma uue lennukipileti.

Klient esitas kindlustusandjale nõude täiendavalt ostetud lennukipileti kulu hüvitamiseks. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast viidates kindlustuslepingu tingimustele, mille kohaselt ei hüvitata kõnealust kahju, kui vahemaandumise lennujaama saabumise ja sealt väljumise planeeritud aegade vahe ei vasta lennujaama miinimumnõuetele. Antud juhul broneeris klient lennukipiletid nii, et vahemaandumise lennujaama saabumise ja sealt väljumise ajavahe oli 45 minutit, vastava lennujaama eeskirjade kohaselt võis see ajavahe olla minimaalselt 60 minutit.

Klient ja kindlustusandja ei jõudnud kokkuleppele ja klient pöördus lepitusorgani poole.

Kindlustuslepitaja püüdis vaidlevaid osapooli lepitada. Vaidlevad osapooled ei jõudnud ka lepitaja vahendusel kokkuleppele.

### **Aegunud nõude käsitlemine**

Klient sõlmis põllutöö masina suhtes kindlustuslepingu. Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandja hüvitab masina purunemisest tekkinud kahju, ja masina konstruktsiooni vea või materjali defekti tõttu tekkinud kahju.

Klient avastas, et masina raamile on tekkinud praod. Klient teavitas sellest masina müüjat. Masin parandati. Sellele vaatamata mõne aja pärast masina raam purunes.

Kliendi hinnangul oli tegemist kindlustusjuhtumiga ja klient esitas kahju hüvitamise nõude kindlustusandjale. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast olles seisukohal, et masina raam purunes konstruktsiooni vea tõttu. Oma keelduvas otsuses teavitas kindlustusandja kliendile ka aja, mille möödudes nõue aegub.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole. Paraku oli nõue aegunud ja lepitusorgan ei saanud asja menetleda.

### **Vastutus kolmanda isiku asja kahjustamise eest**

Klient sõlmis vastutuskindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitu kohaselt oli kindlustusandjal kohustus hüvitada kliendi tekitatud kahju kolmandale isikule, kui klient kahjustab oma tegevuses kolmandale isikule kuuluvat asja.

*Kindlustuslepingu tingimuste kohaselt ei kuulu hüvitamisele kolmandale isikule kuuluva asja kahjustamise kahju, kui asi on kindlustusvõtja kasutuses või valduses.*

Klient kasutas suures laohoones üht osa. Laohoone koridor oli mitme erineva ettevõtte kasutuses. Kliendi töötaja laadis tõstukiga kaupa ja selle käigus kahjustas koridoris seisvat teisele ettevõttele kuuluvat tõstukit.

Kahjustunud tõstuki omanik nõudis kahju hüvitamist kliendilt. Klient hüvitas tõstukiomanikule nõude ja esitas omakorda nõude kindlustusandjale. Kindlustusandja keeldus nõuet rahuldamast väites, et kahjustunud tõstuk oli kliendi valduses, kuna asus koridoris, mida teiste isikute kõrval kasutas ka klient.

Klient pöördus lepitusorgani poole. Lepitus oli edukas, klient ja kindlustusandja said kokkuleppele, et tegu on hüvitamisele kuuluva kahjuga.

### **Kas kahju on tekkinud kindlustusjuhtumist või mitte**

Klient sõlmis kindlustuslepingu, mille kohaselt oli kindlustusandjal kohustus hüvitada õnnetusjuhtumi tagajärjel tekkinud töövõimetusest tulenev kahju. Lepingus oli kokku lepitud, et hüvitise suurus sõltub töövõimetuse määrast.

Toimus õnnetusjuhtum, mille tagajärjel jäi klient 30% ulatuses töövõimeks. Klient esitas kindlustusandjale nõude ja kindlustusandja hüvitas tekkinud kahju.

Aasta peale õnnetust hinnati kliendi töövõime kaotuseks 60%. Sellest lähtuvalt esitas klient kindlustusandjale täiendava nõude. Kindlustusandja keeldus täiendavat hüvitist maksmast, kuna kindlustusandja hinnangul ei tulenenud täiendav töövõime kaotus õnnetusjuhtumist.

Klient ei olnud kindlustusandja otsusega nõus ja pöördus lepitusorgani poole.

Lepitaja vahendusel jõudsid osapooled kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt hindab sõltumatu ekspert, kas täiendav töövõime kaotus on tingitud asetleidnud õnnetusjuhtumist või muul põhjusel. Kindlustusandja lähtub täiendava hüvitise maksmisel sõltumatu eksperdi hinnangust.

### **Reisibüroo veast tingitud reisirõrge**

Klient tellis reisibüroost lennukipiletid Tallinnast Aasia riiki vahemaandumisega Frankfurdis. Reisibüroo vormistas piletid ja teavitas klienti, et viisa saab vormistada riiki sisenemisel piiril. Klient sõlmis ka reisikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas reisi tõrkest tingitud kahju hüvitamist.

*Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandja ei hüvita kahju, mis on tingitud reisibüroo tegevusest või tegevusetusest. Samuti ei kuulu hüvitamisele kahju, mis on tingitud puudulikest reisidokumentidest.*

Vahemaandumisel kliendil edasi lennata ei lubatud, sest kliendil ei olnud sihtkohariigi viisat. Sellest tekkis kliendile kahju – täiendavad ööbimis- ja transpordikulud viisa hankimiseks.

Klient pöördus kahju hüvitamise nõudega kindlustusandja poole. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast viidates eelpoolnimetatud välistusetele.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole. Lepitusorgan ei võtnud asja menetlusse, sest kaebuse lahendamine lepitusorgani kaudu ei ole ilmselt tulemuslik ja juhtum ei sobi olemuslikult lepitusmenetluseks.

*Kliendi nõutud kahju hüvitamine on kindlustuslepingus selgesõnaliselt välistatud. Kõnealune välistus on Eestis tavaks. Kliendil on õigus nõuda kahju hüvitamist reisibüroolt, kelle tegevus kahju põhjustas.*

### **Riskiohtlik tegevus reisil**

Klient sõlmis reisikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus oli muu hulgas kokku lepitud, et sportimise käigus tekkinud vigastuse ravikulud hüvitatakse ainult juhul, kui kindlustuslepingut sõlmides on kindlustusandjat teavitatud, et välismaal plaanitakse tegeleda ka sportimisega ja seeläbi lisatakse poliisile märge *riskiohtlik tegevus*.

Klient läks reisile ja reisil selgus, et läheduses on suusamägi. Klient otsustas võimalust kasutada. Mäest laskumise lõpus sõitis kliendile otsa teine laskuja, klient kukkus ja sai viga. Klient tasus kõik raviteenuste arved ja peale reisilt naasmist esitas nõude kindlustusandjale.

Kindlustusandja keeldus hüvitist maksmast viidates kindlustuslepingu välistusele, mille kohaselt sportimisest saadud vigastuste ravikulusid ei hüvitata, kui selles ei ole lepingu sõlmimisel kokku lepitud.

Klient sellega ei nõustunud, väites, et tal ei olnudki algselt plaanis sportimisega tegeleda. Lisaks ei olnud kliendi arvates tegemist sportimisega, sest ta sõitis mäest alla ainult ühe korra ja temale sõideti otsa mäe all, mis oleks võinud juhtuda ka siis, kui ta oleks seal lihtsalt viibinud ilma suuskadeta.

Vaidlevad pooled ei jõudnud omavahel kokkuleppele ja klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Kindlustuslepitaja püüdis vaidlevaid osapooli lepitada. Vaidlevad osapooled ei jõudnud ka lepitaja vahendusel kokkuleppele.

### **Peale haigestumist sõlmitud lepingu alusel kindlustusandja kahju ei hüvita**

Kindlustusvõtja sõlmis reisikindlustuse lepingu. Reisi ärajäämise kindlustus jõustus 72 tunni möödumisel arvates lepingu sõlmimisest. Leping sõlmiti 28.10.2016 kell 12:42, seega reisirõrke kindlustus pidi jõustuma 31.10.2016 kell 12:42. Kindlustusvõtja tundis ennast öösel vastu 31.10.2016 halvasti ja pöördus hommikul perearsti juurde. Perearst tuvastas kindlustusvõtjal terviserikke, mis välistas reisile mineku. Kindlustusvõtja teavitas antud asjaolust kindlustusandjat ja nõudis kahju hüvitamist.

Kindlustusandja keeldus nõude rahuldamisest viidates sellele, et reisi ärajäämise kindlustus jõustus peale kindlustusjuhtumit ehk peal inimese haigestumist.

Vaidlevad pooled ei jõudnud omavahel kokkuleppele ja kindlustusvõtja pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepituse raames kokkulepet ei saavutatud. Lepitaja hinnang oli, et kindlustusandja keeldumine on olnud põhjendatud.