



Eesti Liikluskindlustuse Fond
Eesti Kindlustusseltside Liit

Kindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan

2014. AASTA ARUANNE

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

Kindlustuslepitajad tegutsevad kindlustuse lepitusorgani kaudu. Liikluskindlustuse lepitajad tegutsevad liikluskindlustuse lepitusorgani kaudu. Ühe haldaja on kindlustusseltside liit, teise haldaja liikluskindlustuse fond. Nii lepitusorganitel kui ka nende haldajatel on palju ühist, seetõttu on ka aruanded samade kaante vahel.

Eessõna

Hea lugeja!

Eesti majandus kasvas 2014. aastal eelkõige siseturu toel. Tarbijahindade inflatsioon 2014. aastal aeglustus ning langes juunis esimest korda pärast kriisi alla nulli. Hinnalanguse põhjustasid peamiselt energia ning toiduainete odavnemine. Palgad ja seeläbi ka tarbimine üldiselt kasvasid.

Hoog võidujooksus parimate kindlustusklientide eest ei näita raugemise märke. Niigi tihedat konkurentsi kindlustusturul süvendab näiteks asjaolu, et ainuüksi järgmise kahe aasta jooksul kahaneb tööaliste inimeste arv umbes 15 000 võrra. On ju just tööeline kindlustusetarbija kindlustusandja peamine tuluallikas.

Lisades eelnevale e-teeninduse võidukäigu kindlustuses, mis oma olemuselt sunnib paratamatult tarbijat kiirematele ja paraku mõnikord ka läbimõtlemata otsustele, on selge, et tasakaalumehhanism on tarvilik. Teenindussektori sisesed lepitusorganid on tähtsad ja tõhusad vahendid heade kliendisuhete päästmisel.

Vaatamata kindlustusteenuse mahu kasvule ei muutunud kindlustuse lepitusorgani töö maht 2014. aastal. 2013. aastal registreeriti 109 lepitusavaldust, 2014. aastal 113 avaldust. Kindlustuse lepitusorgan on oma püsikindla koha kindlustusturul saavutanud. Kindlustusandjad ja kliendid võivad rahul olla.

Oluline tunnustus kindlustusseltside liidu juures tegutsevale kindlustuse lepitusorganile ja kiitus lepitajatele on Eesti riigi tahe kutsuda liikluskindlustuse vaidluste lahendamiseks ellu liikluskindlustuse lepitusorgan. Selle tahte tulemina alustas 1. oktoobrist 2014 liikluskindlustuse fondi juures tööd liikluskindlustuse lepitusorgan. Juba täna võib öelda, et Eestis toimib realselt kaks tarbijatele kättesaadavat ja sisuliselt töötavat lepitusorganit.

Kolmekuise tegutsemisaja jooksul esitati liikluskindlustuse lepitusorganile 33 avaldust. Varem lahendas liikluskindlustuse vaidlusi kohtueelselt kindlustuse vaidluskomisjon. Komisjon, mis poolte kokkuleppe otsimise asemel tegi otsuse, kel õigus, kel mitte. Täielikult või osaliselt kliendi kasuks tehti vaidluskomisjonis umbes 25% otsustest. 2014. aastal lõppenud 19 liikluskindlustuse lepitusest lõppes kokkuleppega 15. Irvhammas võib kindlasti öelda, et tegu on algaja õnnega, kuid minu pikaajaline kogemus lubab väita – keeruliste vaidluste lahendamiseks sobib paljudel juhtudel lepitusmenetluse inimlik lähenemine.

Kindlustusala lepitusorganite töö tulemuslikkuse eest vastutavate isikute, eriti lepitajate igapäevatöö on loonud lepitusorganist tunnustatud ja usaldusväärse institutsiooni.

*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
Kindlustuse lepitusorgani tegevus 2014. aastal	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i>	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	8
<i>Näited lepitustest</i>	8
LiiklusKindlustuse lepitusorgani tegevus 2014. aastal	9
<i>Tegevuse põhinäitajad</i>	9
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	9
<i>Näited lepitustest</i>	9
Järeldused lepitusasjadest ja vaade tulevikule	10
<i>Meenutus varasemast</i>	10
<i>Sõiduki väärtuse määrab ekspert</i>	10
<i>2015. aasta plaan</i>	10
Kindlustuse lepitusorgani üksikasjad	11
<i>Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	11
<i>Töökorraldus</i>	12
<i>Dokumentatsioon</i>	13
LiiklusKindlustuse lepitusorgani üksikasjad	14
<i>Liikluskindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	14
<i>Töökorraldus</i>	15
<i>Dokumentatsioon</i>	15
Üldine kindlustusvaidluste statistika	16
Kindlustuse lepitusorgani statistika	17
Liikluskindlustuse lepitusorgani statistika	22
Kontaktandmed	25

KINDLUSTUSVAIDLUSE LAHENDAMINE LEPITAJA ABIL

Lepitusmenetlus

Lepitusmenetlus on läbirääkimiste pidamise viis, mille puhul sõltumatu erialaasjatundja aitab pooltel kokkuleppele jõuda. Lepitusmenetluses osalemine on vabatahtlik, vaidlejalatel peab olema tahe vaidlus kokkuleppega lõpetada.

Lepitaja roll on toetada lepitusosaliste suhtlust ja seisukohtade ühtlustumist eesmärgiga aidata kaasa kokkuleppe sünnile. Lepitaja võib vaidlejaile pakkuda välja lahendusettepaneku, kuid otsustusõigus jääb vaidlevatele osapooltele. 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 lepitusettepanek 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 õigusabikulusid.

Lepitusmenetlus on kiire – menetlus püütakse läbi viia ühe 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. Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu (EKsL) juures ja selle kaudu tegelevad kindlustuslepitusega sõltumatud kindlustuslepitajad.

EKsL-i üks eesmärk on kindlustuse hea maine hoidmine. Selle eesmärgi täitmisel oleme valinud vahenditeks

-  klientide finantskirjaoskuse omandamise toetamise
-  kindlustuse läbipaistvuse suurendamise
-  toe osutamise vaidluste lahendamisele.

Kindlustuse lepitusorgan sisaldab elemente kõigist neist vahenditest.

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.

2014. aastal ilmus teadusajakirjas Juridica Armin Allmäe, Martti Merila ja Mart Jesse artikkel *Kindlustuslepitusorgan kui erasektori initsiatiivil loodud võimalus lahendada kindlustusvaidlusi kohtuväliselt*, vt https://www.juridica.ee/juridica_et.php?document=et/articles/2014/1/236564.SUM.php

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

- 🔗 BTA Insurance Company SE Eesti filiaal
- 🔗 Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- 🔗 D.A.S. Õigusabikulude Kindlustuse AS
- 🔗 ERGO Insurance SE
- 🔗 ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal
- 🔗 Gjensidige Baltic AAS Eesti filiaal
- 🔗 If P&C Insurance AS
- 🔗 Inges Kindlustus AS
- 🔗 KredEx Krediidikindlustus AS
- 🔗 Mandatum Life Insurance Baltic SE
- 🔗 PZU Lietuva UAB DK Eesti filiaal
- 🔗 Salva Kindlustuse AS
- 🔗 SEB Elu-ja Pensionikindlustus 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 lepitusorgan ja kindlustuse lepitusorgan on eraldi üksnes seetõttu, et riigi tahe on tagada liikluskindlustuse, kui kohustusliku kindlustuse, vaidluste kohtueelse lahendamise võimalus.

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

- 📄 BTA Insurance Company SE Eesti filiaal
- 📄 ERGO Insurance SE
- 📄 Gjensidige Baltic AAS Eesti filiaal
- 📄 If P&C Insurance AS
- 📄 Inges Kindlustus AS
- 📄 PZU Lietuva UAB DK Eesti filiaal
- 📄 QBE Insurance (Europe) Limited Eesti filiaal
- 📄 Salva Kindlustuse AS
- 📄 Seesam Insurance AS
- 📄 Swedbank P&C Insurance AS

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI TEGEVUS 2014. 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.

2014. aastal esitati kindlustuse lepitusorganile 113 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks, 2013. aastal esitati 109 avaldust.

Enim lepitusi algatati sõidukikindlustuse teenuse raames (29 lepitust), järgnes kodukindlustuse teenus (22 lepitust) ja ettevõtte varakindlustus (9 lepitust). Üldiselt vastab see jaotus ka kindlustusteenuse populaarsusele ja kahjude sagedusele. Samas väärub märkimist, et algatatud lepituste jaotus teenuste lõikes oli ühtlasem, kui 2013. aastal. 2013. aastal algatati sõidukikindlustuse vaidlustes 47 lepitust.

Kõik avaldused esitati vaidluses kindlustusandjaga. Vaidlusi kindlustusvahendajatega kindlustuse lepitusorgan ei lahendanud. Avaldusi esitati 13 eri kindlustusandja vastu, kolme Eestis püsivalt tegutseva kindlustusandja vastu avaldusi ei esitatud.

2014. aastal algatati 86 lepitust.

Avaldusi, mida lepitusorgan menetlusse ei võtnud oli 28. See on kümne võrra enam kui 2013. aastal. 12 juhul ei võtnud lepitusorgan asja menetlusse seetõttu, et avalduse esitaja ei olnud pöördunud vaidluse lahendamiseks kindlustusandja poole enne lepitusorganisse pöördumist. Oli ka avaldusi asjade kohta, mille suhtes käib kriminaalasi. Samuti on mõned avaldused tagasi lükatud põhjusel, et nõude esitajal puudus nõudeõigus, näiteks on saabunud nõudeõigust lõpetav tähtaeg või on tegu vabatahtliku vastutuskindlustusega, mille puhul kahjustatud isikul ei ole kindlustusandja vastu nõudeõigust (nõude kindlustusandjale saab esitada vaid kahju tekitaja).

Arvestades üksnes avaldusi, kus kliendi soov oli summaliselt märgitud, oli keskmine vaidlusalune summa 16 000 eurot. See on märkimisväärselt kõrgem varasemate aastate keskmisest (umbes 12 000 eurot). Keskmist mõjutavad enam mõned suhteliselt suure summaga vaidlused. Vähim summa, mille üle vaidlus käis oli 180 eurot ja suurim 180 000 eurot.

Aasta jooksul tegutses 13 kindlustuslepitajat. Populaarseim lepitaja alustas 2014. aasta jooksul 12 lepitusasjaga, kõikidel lepitajatel oli aasta jooksul kolm või enam asja.

Eesmärgiks on seatud, et lepitusmenetlus kestab alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppe või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata maksimaalselt 56 päeva. Seda eesmärki 2014. aastal alati ei täidetud, 49% 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. 2015. aastal on plaan otsida võimalusi lepituse aja lühendamiseks.

Arvestades 2014. aastal lõppenud lepitusi vältas lepitusmenetlus keskmiselt 81 päeva (2013. aastal lõppenud lepituste puhul oli keskmine 65 päeva).

Kiireim lepituskokkulepe sündis nelja päevaga alates avalduse esitamisest, kõige kauem kestnud kokkuleppega lõppenud menetlus võttis aega 350 päeva.

59% 2014. aastal lõppenud lepitustest lõppes kokkuleppega (2013 aastal 54%). Läbi aegade on edukad olnud 58% kindlustuslepitustest. Seega saab tõdeda, et enamiku kindlustusvaidluste tarbeks on lepitus sobiv lahendus vaidluse lõpetamiseks.

Aasta lõpu seisuga oli EKsL-i käes kaks lepitusavaldust. Nende osas käis eelmenetlus. Lepitus oli aasta lõpu seisuga pooleli 16 juhul.

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

Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2014. aastal olid lepitusorgani igapäevase toimimise otsesed kulud umbes 18 000 eurot. Sellest enamiku ehk 11 000 eurot moodustab kulu kindlustuslepitajate tasule.

Näited lepitustest

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

LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI TEGEVUS 2014. AASTAL

Tegevuse põhinäitajad

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutses 2014. aastal kolm kuud. Tegevus käivitati, kui 2014. aasta 1. oktoobril jõustus liikluskindlustuse uus seadus. Seni lahendas liikluskindlustuse vaidlusi kindlustuse vaidluskomisjon.

Esimese kolme tegutsemiskuuga

- 📄 võeti vastu 33 avaldust lepitusmenetluse alustamiseks
- 📄 algatati 24 lepitusmenetlust
- 📄 algatati lepitusi vaidluses seitsme kindlustusandjaga (kokku tegutseb kümme liikluskindlustuse pakkujat)
- 📄 ei võetud viit registreeritud avaldust menetlusse, sest eelmenetluses selgus, et vaidlus käis sõidukikindlustuse lepingu üle või ei olnud avaldaja enne lepitusorganiise pöördunud kindlustusandjaga suhelnud
- 📄 lõppes 19 vaidlust, neist 79% lõppes edukalt ehk kokkuleppega. Seega vaid mõni üksik vaidlus lõppes edutult.

Arvestades üksnes avaldusi, kus kliendi soov oli summaliselt märgitud, oli keskmine vaidlusalune summa veidi alla 3 000 euro. Vähim summa, mille üle vaidlus käis oli 315 eurot ja suurim 12 500 eurot.

Pooled lepitused puudutasid hüvitise suurust, ülejäänud pool hüvitise saamist, mõni ka tagasinõuet.

Aasta lõpu seisuga oli LKF-i käes neli lepitusavaldust, mille kohta oli klientidelt palutud täiendavat teavet, et otsustada, kas vaidlus on lepitamiseks sobiv. Lepitus oli aasta lõpu seisuga pooleli viiel juhul.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena vt peatükist Statistika. LKF avaldab kindlustusvaidluste statistikat 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 2014. aastal 2 150 eurot.

Näited lepitustest

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

JÄRELDUSED LEPITUSASJADEST JA VAADE TULEVIKULE

Meenutus varasemast

Jätkuvalt asjakohased varasemates aruannetes toodud järelused lepitusasjadest. Lühikokkuvõte neist

- 📌 Lepitus saab päästa kliendisuhte
- 📌 Kindlustuslepingu tingimused on kahepoolsed
- 📌 Kindlustusandja vastutus piirneb tekkinud kahjuga
- 📌 Kindlustuslepingu sõlmimiseks tuleb võtta aega
- 📌 Koguriskikindlustus ei tähenda kõikide riskide kindlustust
- 📌 Reisikindlustuse leping sõlmi enne reisi ostmist ja reisil ole hoolikas

Huvi korral võib neist lugeda varasematest aruannetest.

Sõiduki väärtuse määrab ekspert

Märkimisväärselt suur hulk kindlustusvaidlusi puudutab sõiduki väärtust. Kõik need vaidlused said lepitusorganis kiire lahenduse. Lepitaja vahendusel leiti ekspert, kelle sõna vaidlevad pooled lõplikuks pidasid. Tahtmata vähendada lepitusorgani töö mahtu, on siin siiski vaidlejatel võimalus protsessi veelgi kiirendada ja ilma lepitajata vastav ekspert leida.

2015. aasta plaan

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd.

Mõlema lepitusorgani põhieesmärk 2015. 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.

2015. aastal rõhk liikluskindlustuse lepitusorgani tegevuste kinnistamisel.

Püüame koguda tagasisidet lepituse protsessi tõhustamiseks, erilise tähelepanu all on lepitusmenetlusele kuluv aeg.

2015. aastal on riigil plaan muuta tarbijakaitseseadust. Selle muutusega võetakse muu hulgas direktiivi nõuded üle tarbijavaidluste kohtueelseks lahendamiseks. Soovime, et kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan oleks riigi tunnustatud kohtueelsed vaidluste lahendamise organid. Selleks tuleb lepitusorgani menetluskord üle vaadata.

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

Kindlustuslepitajad

Lepitusmenetluse erapooletuse tagab kindlustuslepitaja. Kliendil on võimalik valida lepitaja nimekirjast, mille on heaks kiitnud lepitusorgani nõukoda ja kus on erinevate elualade esindajaid. Kui klient jätab valiku tegemata, siis määratakse lepitaja rotatsiooni korras pidades rangelt silmas, et lepitaja oleks erapooletu.

Lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Andres Aavik, Aavik & Partnerid Advokaadibüroo vandeadvokaat
- ✦ Karl Haavasalu, Advokaadibüroo VARUL vandeadvokaat
- ✦ Maret Hallikma, Advokaadibüroo Red Legal vandeadvokaat
- ✦ Eero Johannes If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Olavi-Jüri Luik, Advokaadibüroo LEXTAL vandeadvokaat
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Reet Rattur, E-Jurist OÜ õigusteenuste juht
- ✦ Madis Saar, Advokaadibüroo Kaevando & Partnerid vandeadvokaat
- ✦ Erkki Sadam, Mandatum Life Insurance Baltic SE juhatuse liige ja juriidilise üksuse juht
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Alar Urm, Advokaadibüroo LEXTAL vandeadvokaat
- ✦ Ivo Viires, ERGO Insurance SE ja ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal juriidilise osakonna juhataja

Kokkuleppe kohaselt toimuvad lepitaja valmimised iga kolme aasta tagant. Lepitajate järgmine valimine toimub 2015. 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, Finantsinspektsioon
- 📄 Andres Sooniste (nõukoja esimees), Tarbijakaitseamet
- 📄 Ivika Torpel, Swedbank P&C Insurance AS
- 📄 Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit
- 📄 Siiri Tõniste, Rahandusministeerium

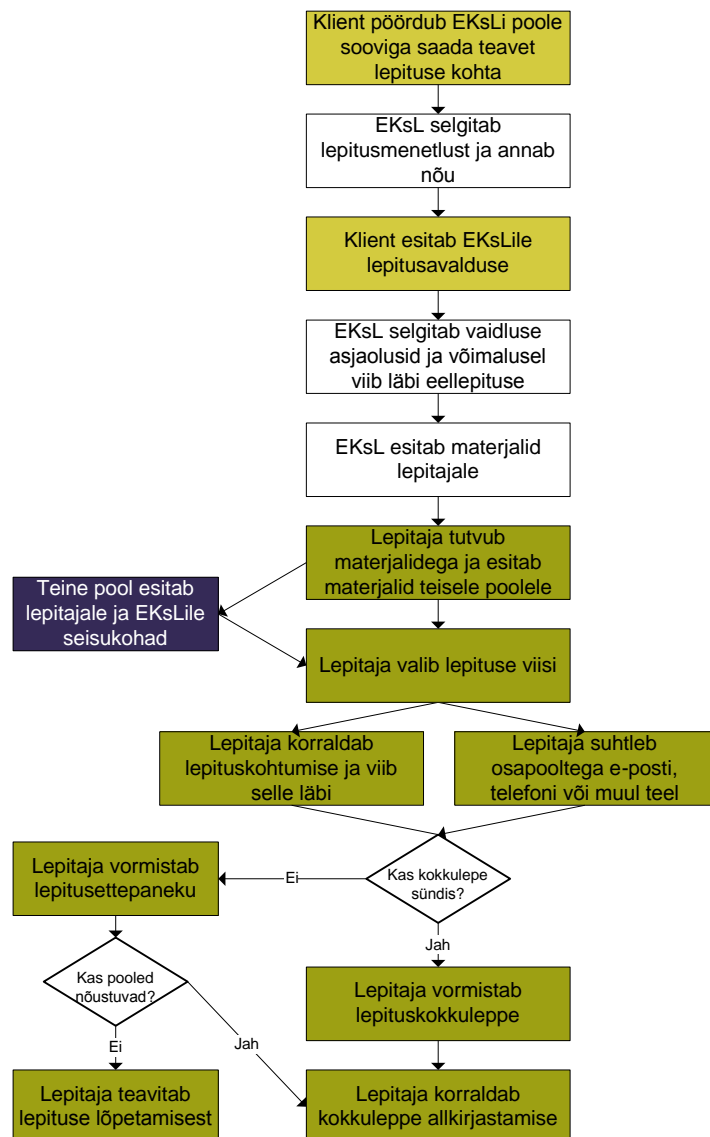
EKsL

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKsL-i juures. EKsL pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, teabe vahetamine kolmnurgas klient – lepitaja – kindlustusandja, lepitajatele tasu maksmine.

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>	http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kliendile_yld(5).pdf
<i>Lepitusavalduse esitamine ja menetluse käik</i>	http://www.eksl.ee/et/lepitusavaldus
<i>Lepitusorgani menetluskord</i>	http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_menetluskord(9).pdf
<i>Lepitusorgani kulude eeskiri</i>	http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kuludeeeskiri(8).pdf
<i>Lepitusavalduse vorm</i>	http://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 selgitamaks 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

Lepitusmenetluse erapooletuse tagab lepitaja. Lepitaja määratakse LKF-i töötajate hulgast või rotatsiooni korras lepitusorgani nõukoja poolt valitud lepitajate hulgast.

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 Kün, 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
- ✧ 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.

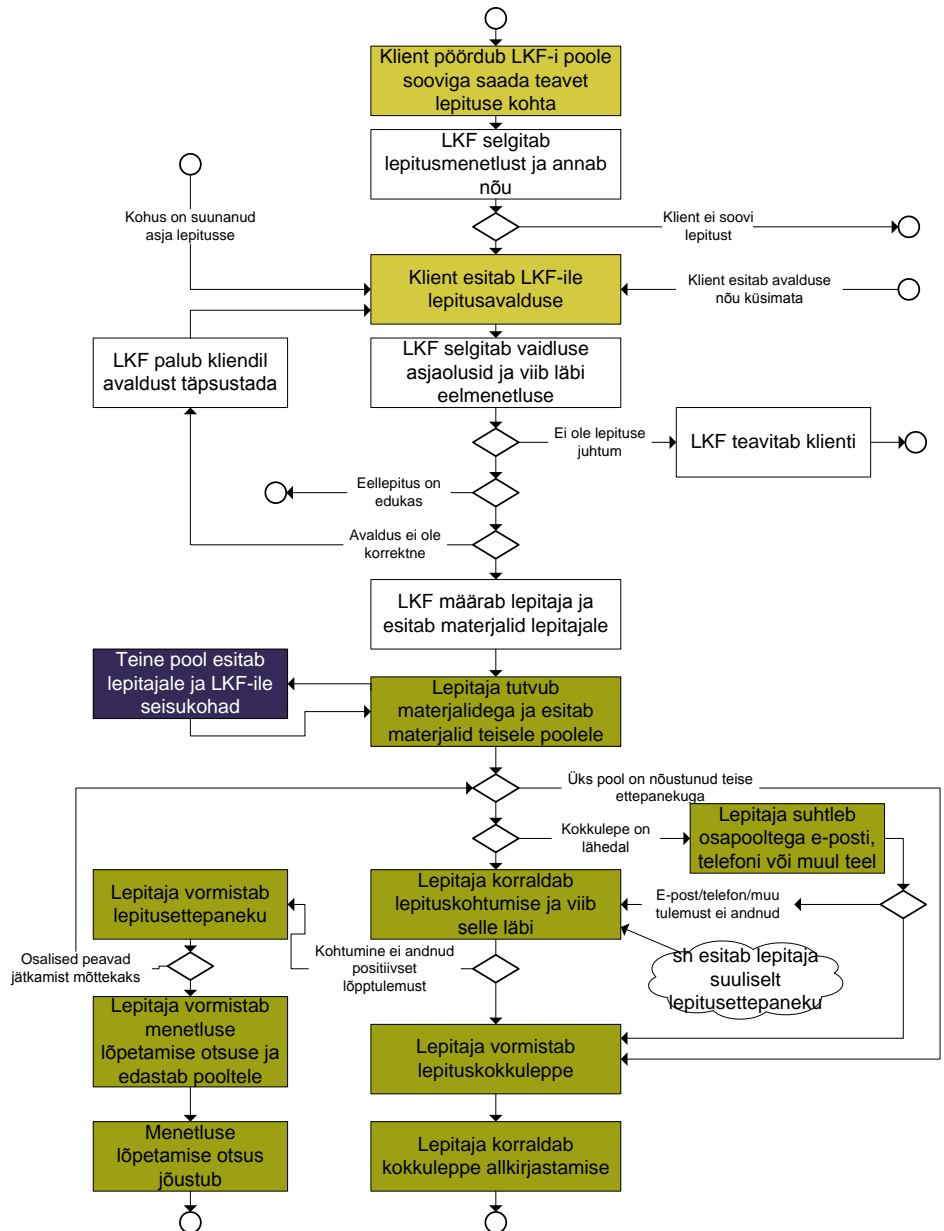
LKF

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb LKF-i juures. LKF pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, teabe vahetamine kolmnurgas klient – lepitaja – kindlustusandja, lepitajatele tasu maksmine.

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

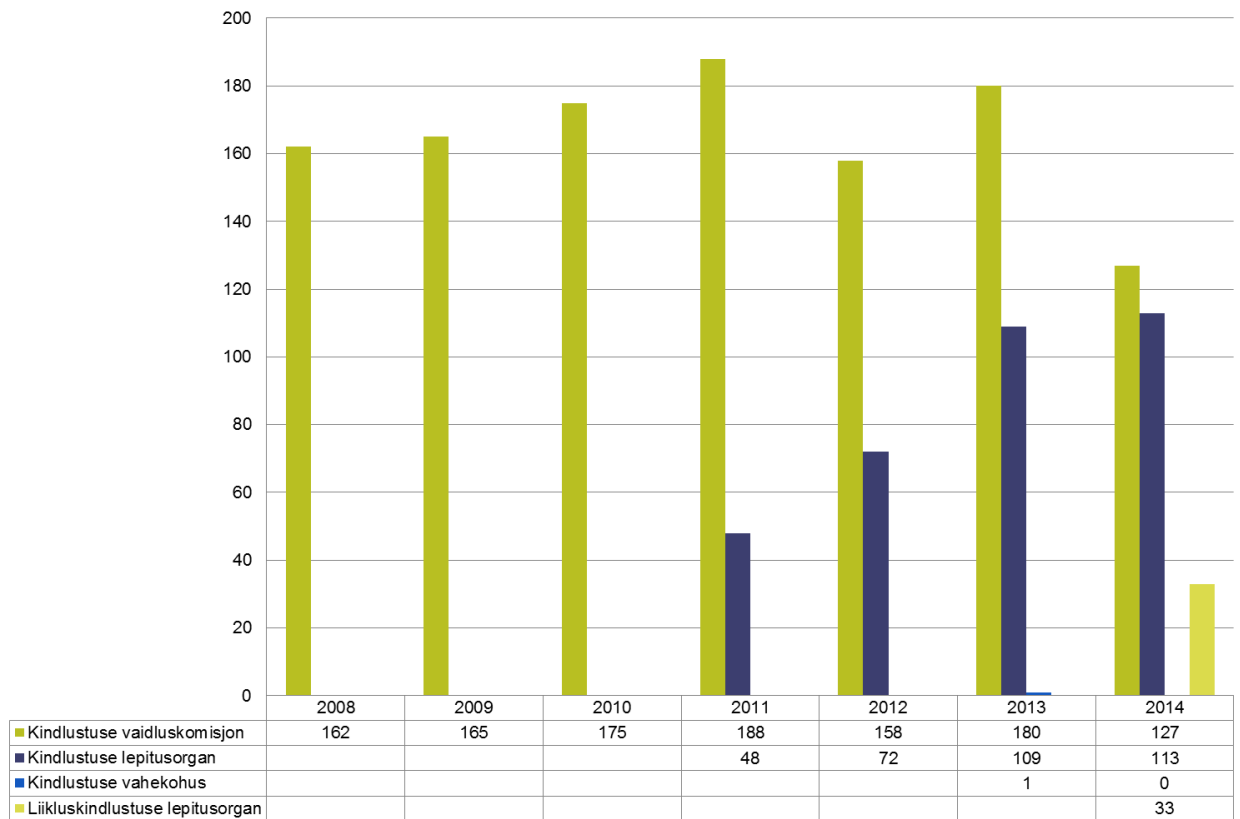
Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamiseks lepitajale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.

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.



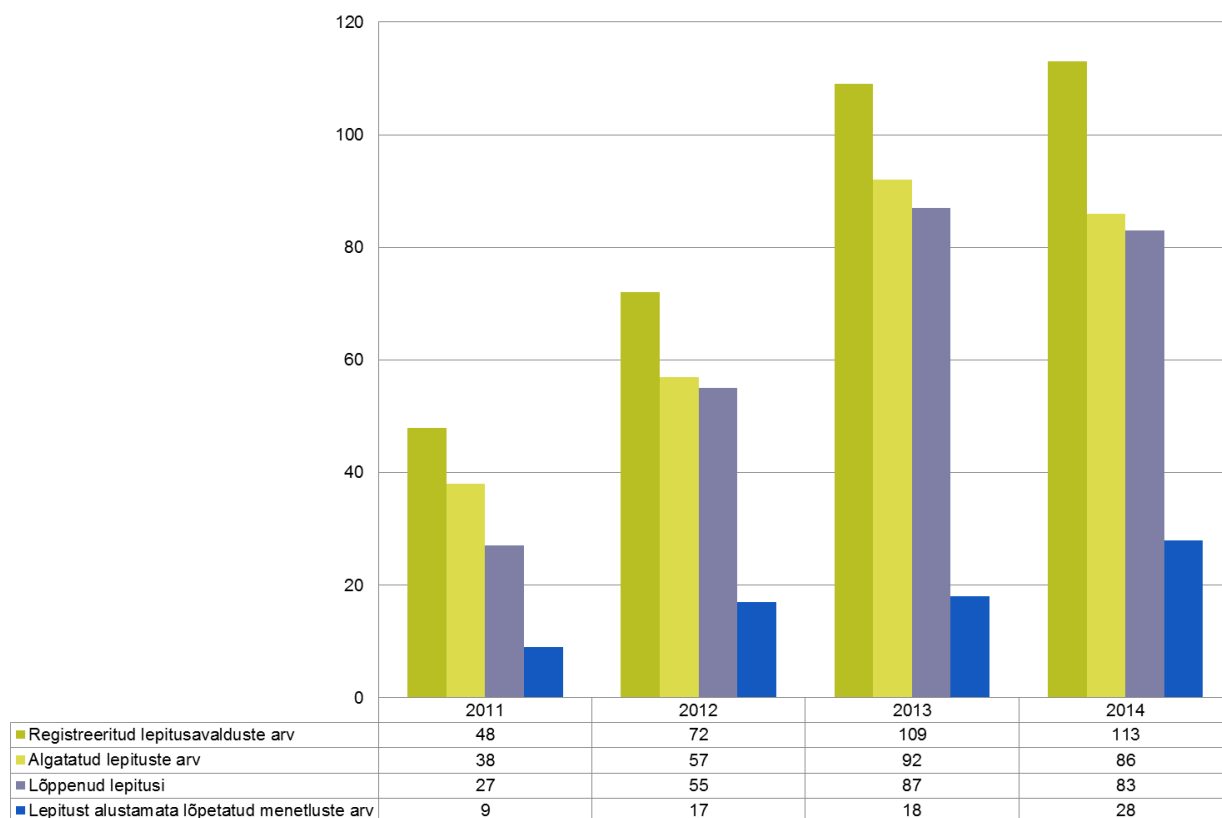
Kindlustuse vaidluskomisjon lõpetas tegevuse 1. oktoobrist 2014.

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates aprillist 2011.

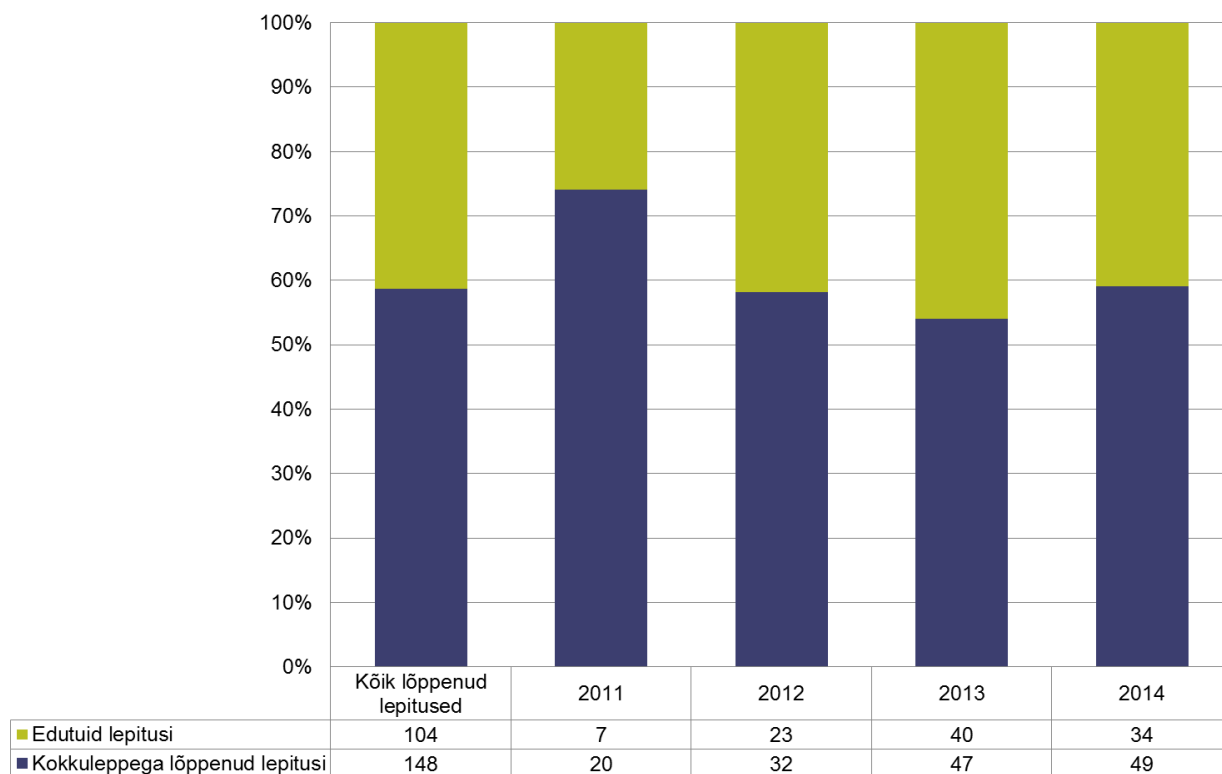
Kindlustuse vahekohus on valmis avaldusi vastu võtma alates aprillist 2013.

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb alates oktoobrist 2014.

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA ¹

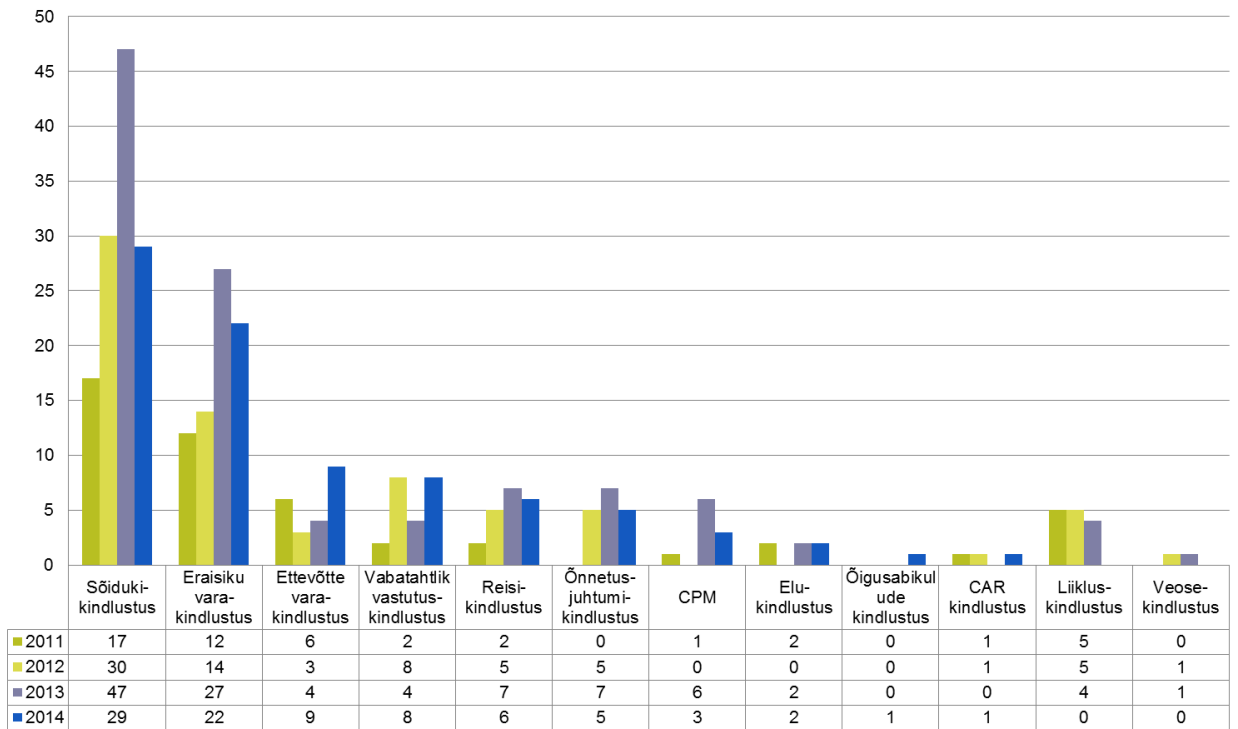


Lõppenud menetlused tulemuse järgi

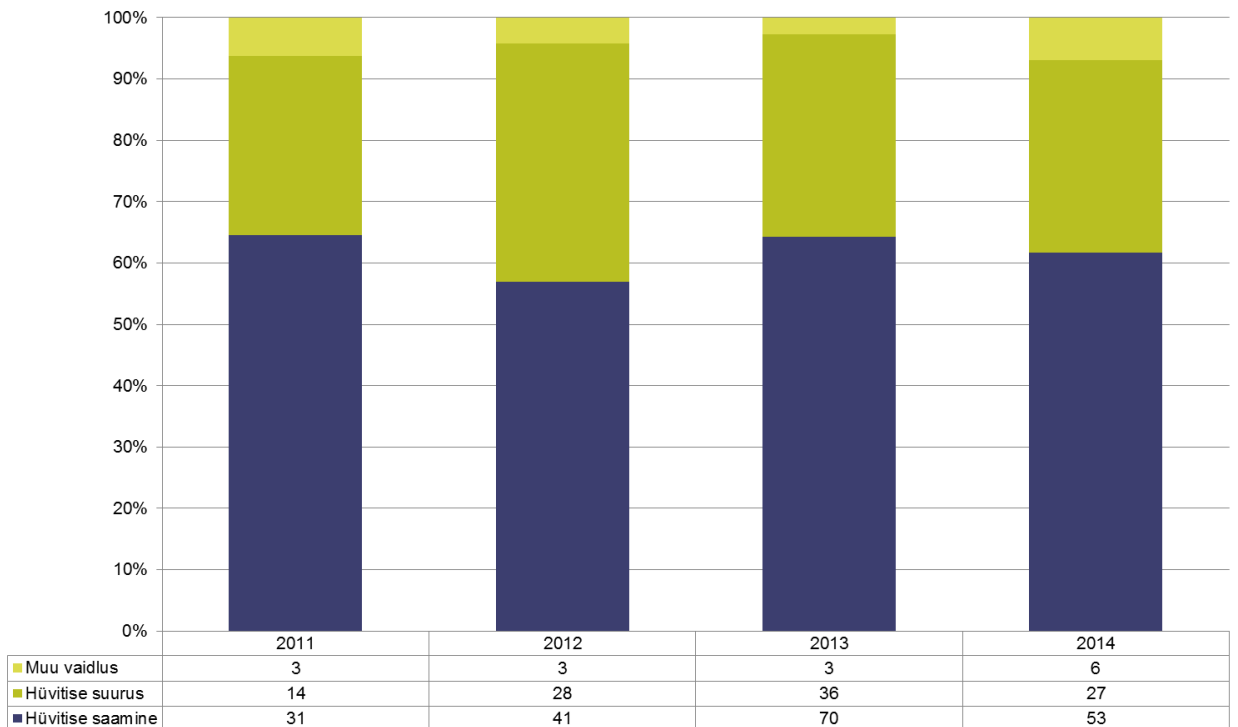


¹ Kindlustuse lepitusorgani statistikas, kus on lepitusse võetud asjade arv eri näitajate järgi, on 2011, 2012 ja 2013 aasta statistikas näidatud esitatud avaldused, mitte lepitusse võetud asjad.

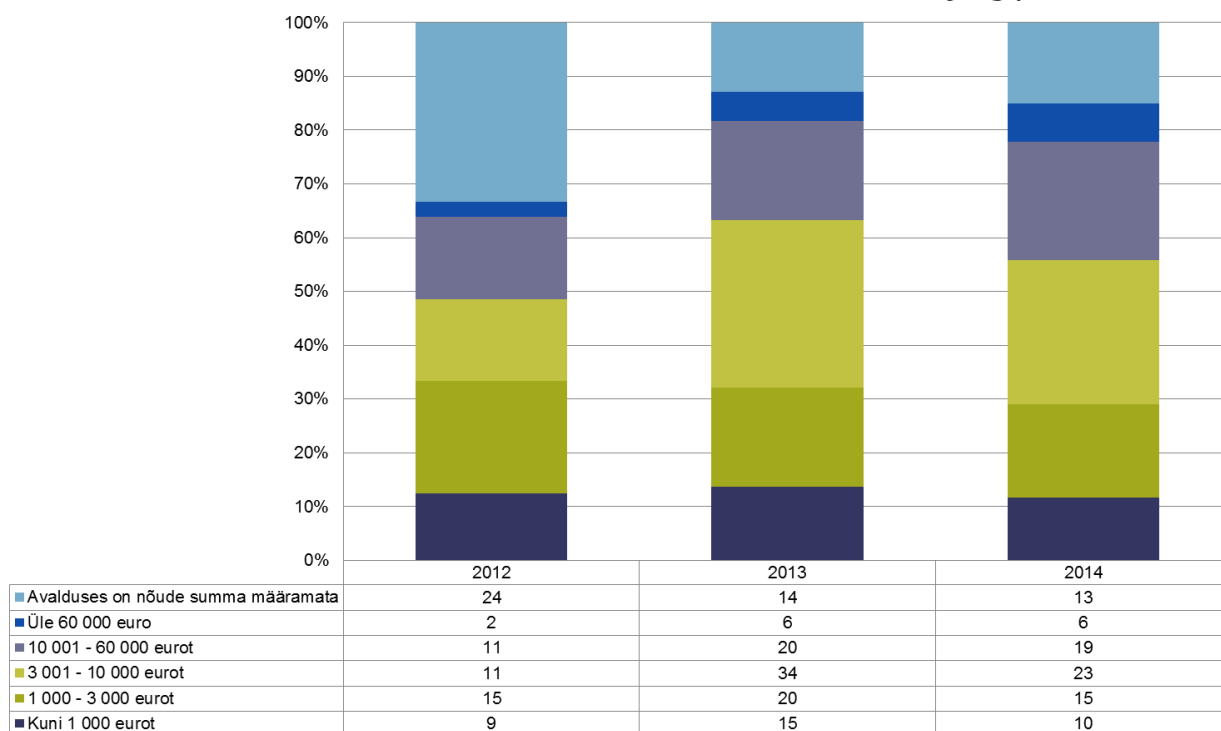
Algatatud lepitused kindlustusteenuse järgi (2011 - 2013 andmed on esitatud avaldused kindlustusteenuse järgi)



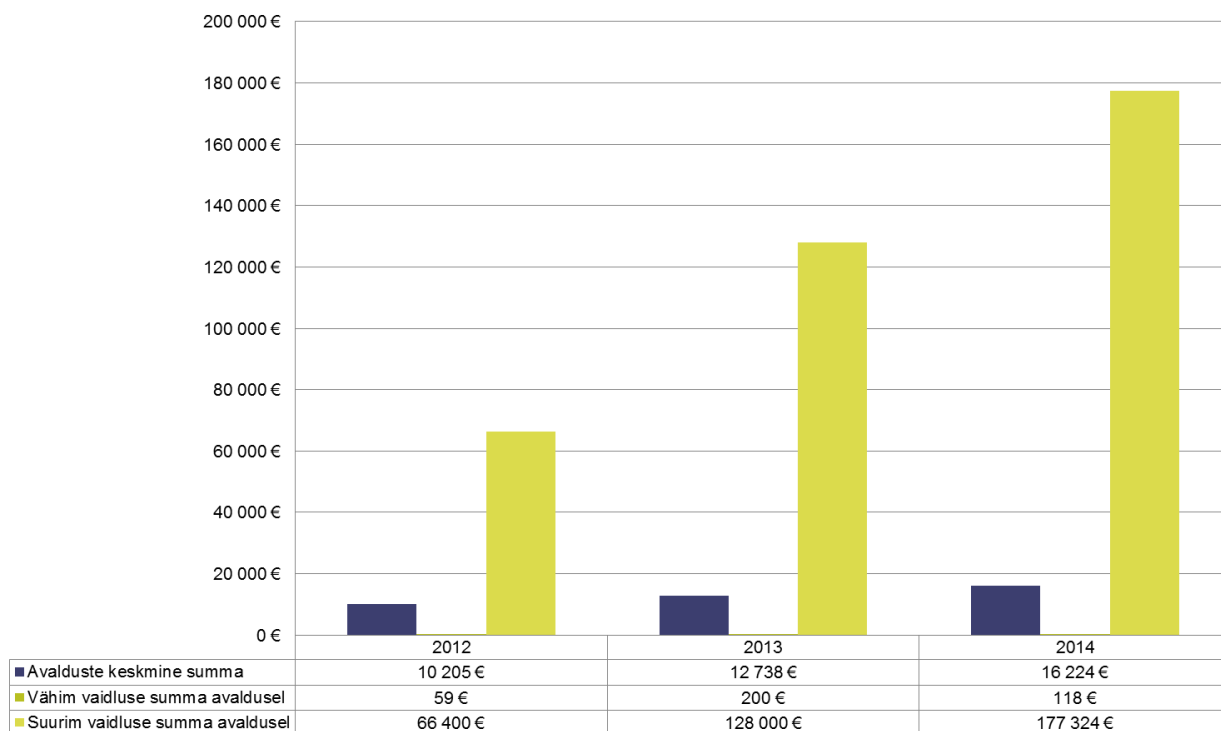
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi (2011 - 2013 andmed on esitatud avaldused vaidluse sisu järgi)



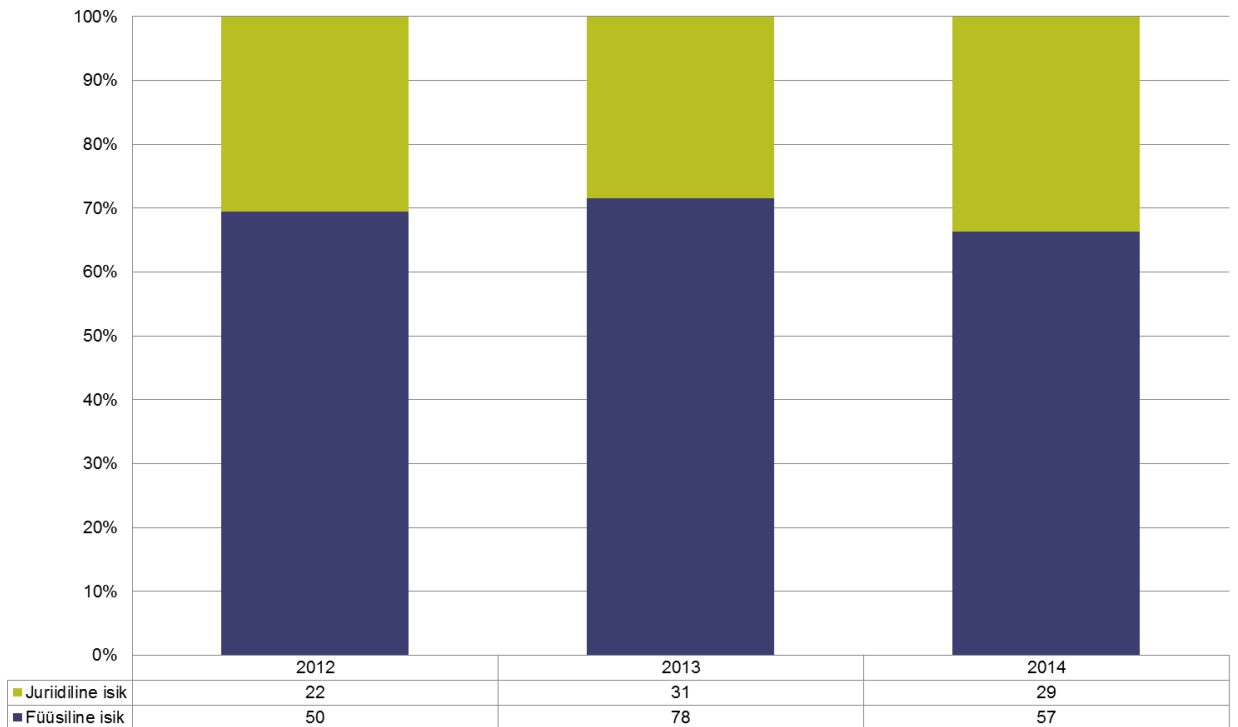
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi (2012 - 2013 andmed on esitatud avalduse nõude summa järgi)



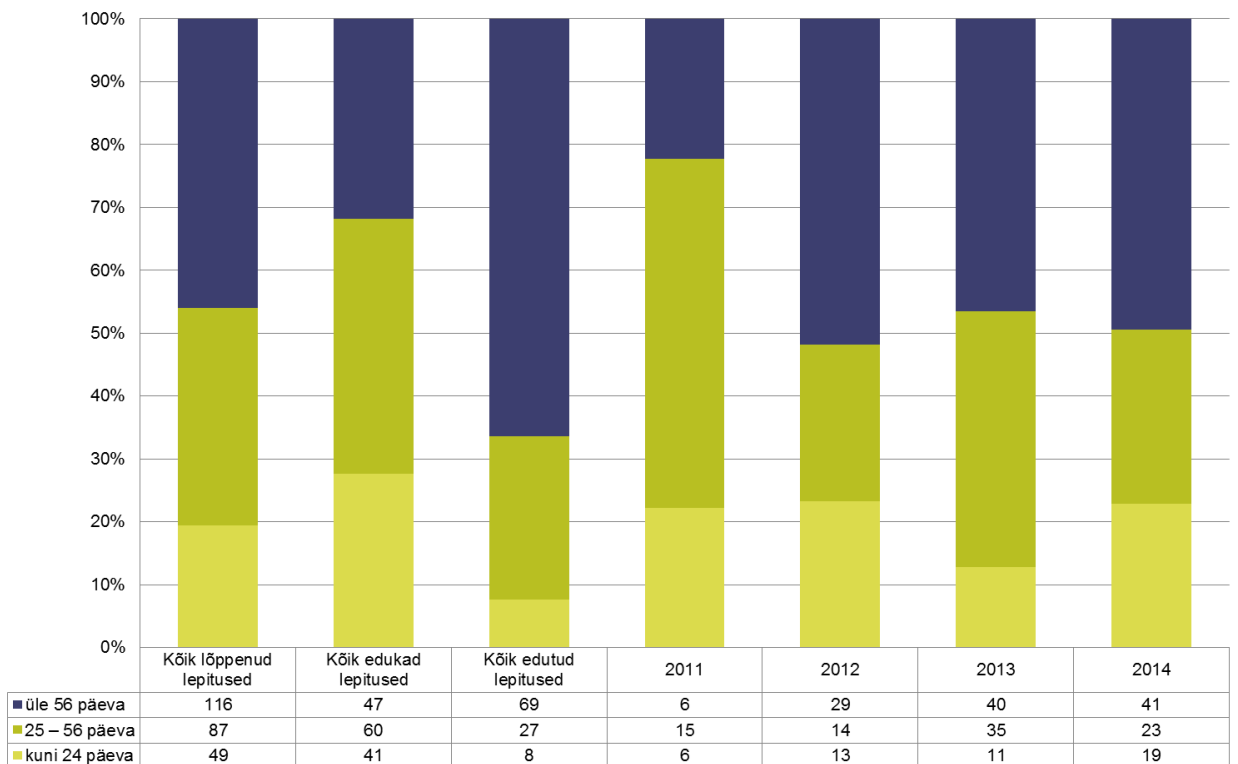
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel (2012 - 2013 andmed on esitatud avalduse nõude summa järgi)



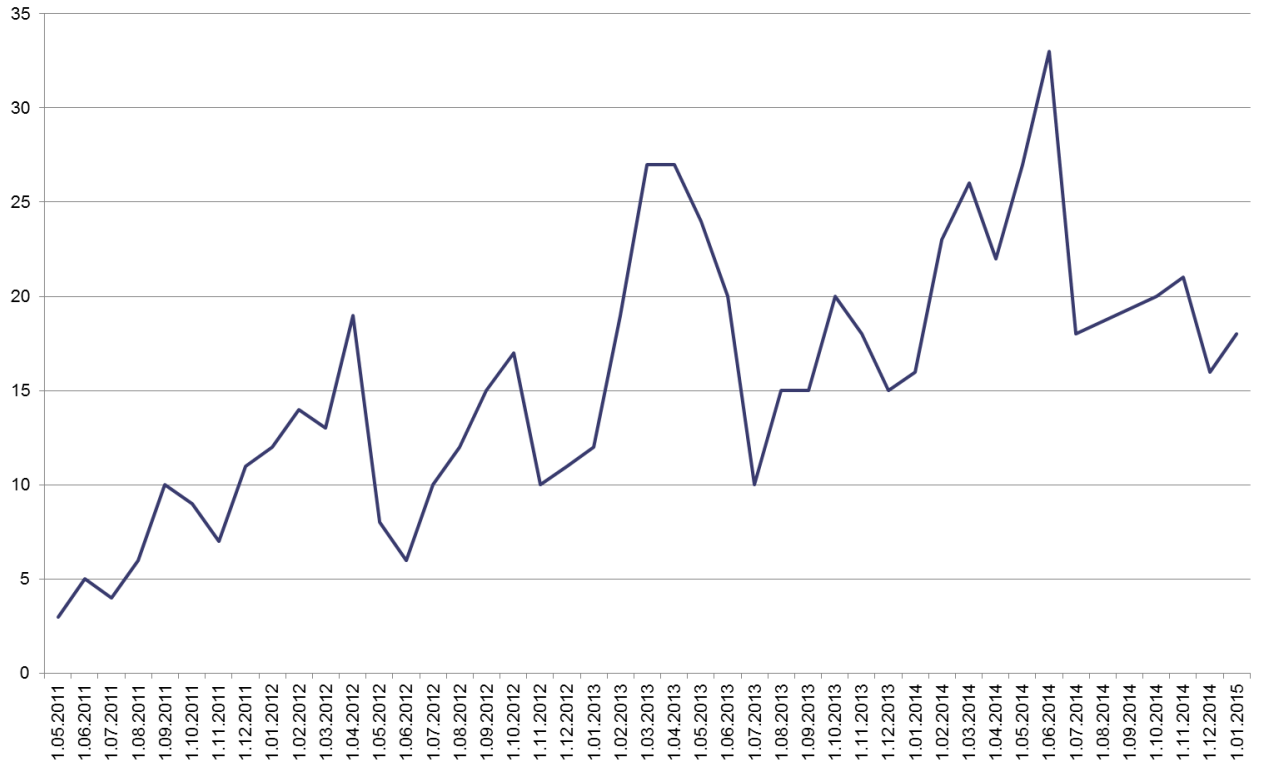
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi (2011 - 2013 andmed on esitatud avalduste järgi)



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi

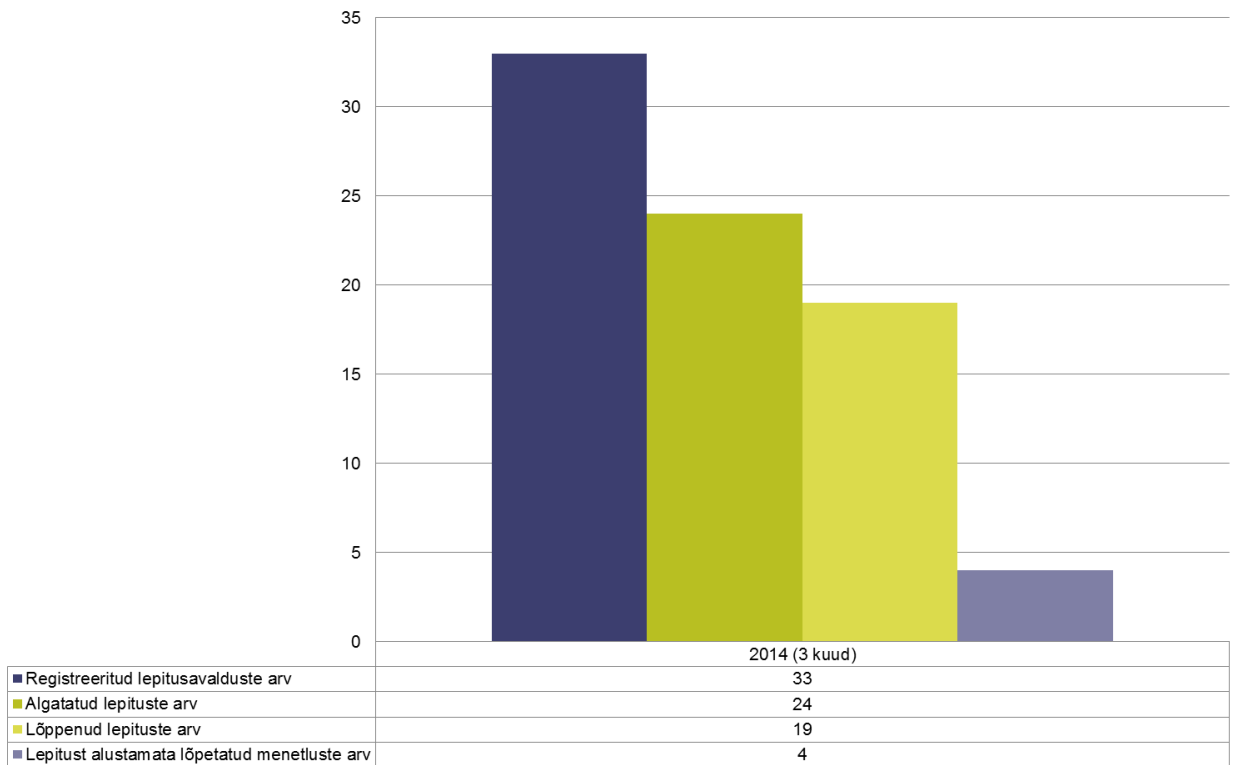


Lepituses olevate asjade arv

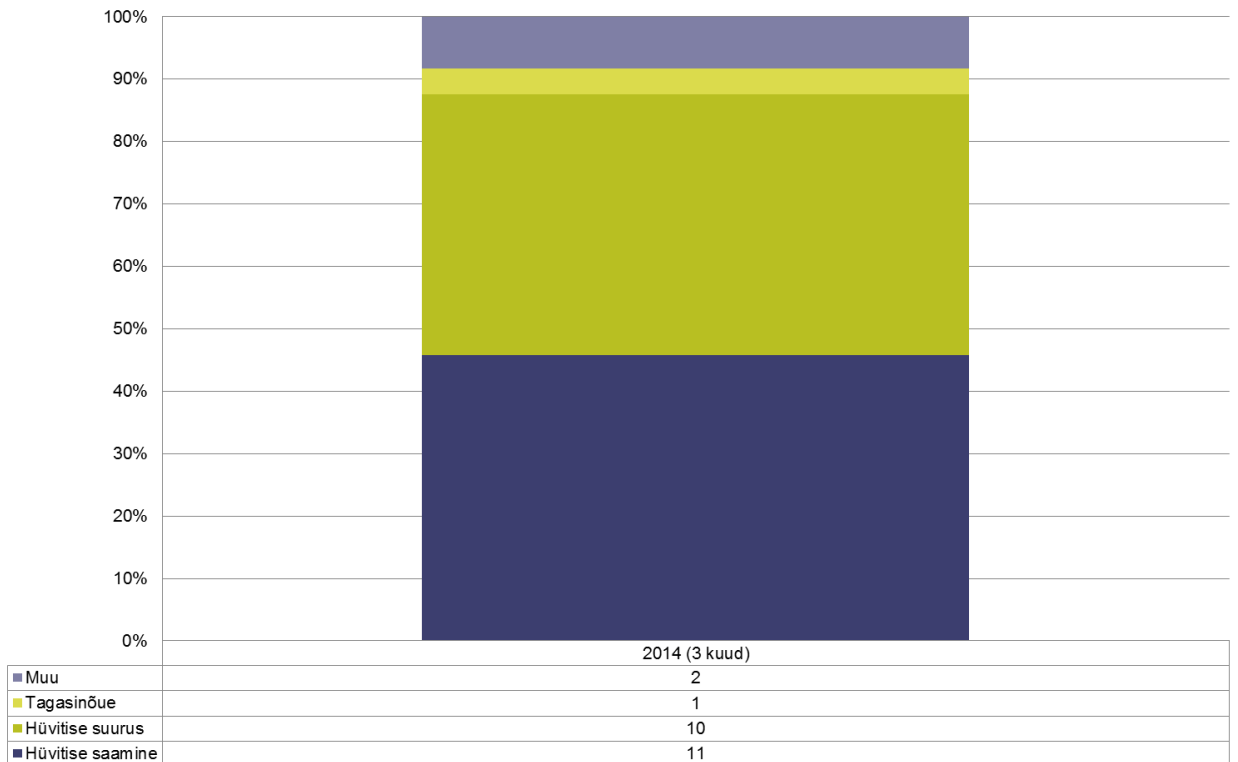


LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

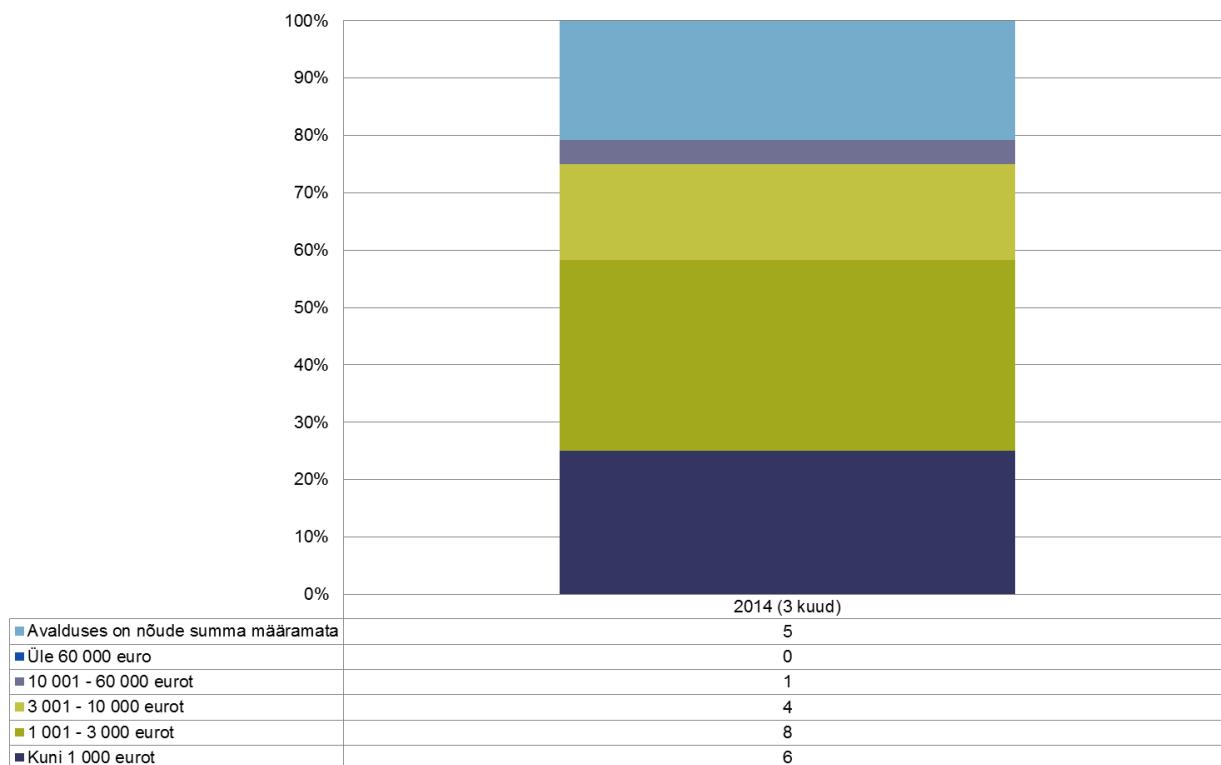
Liikluskindlustuse lepituse üldnumbrid



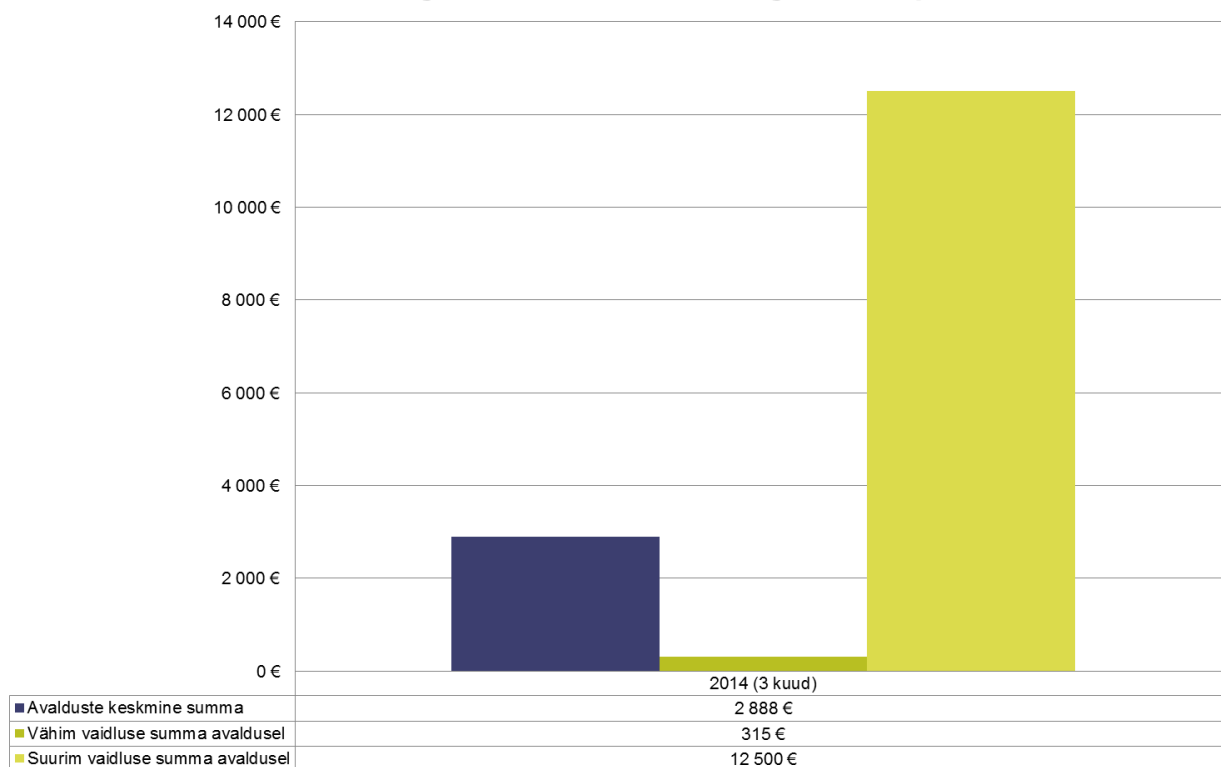
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



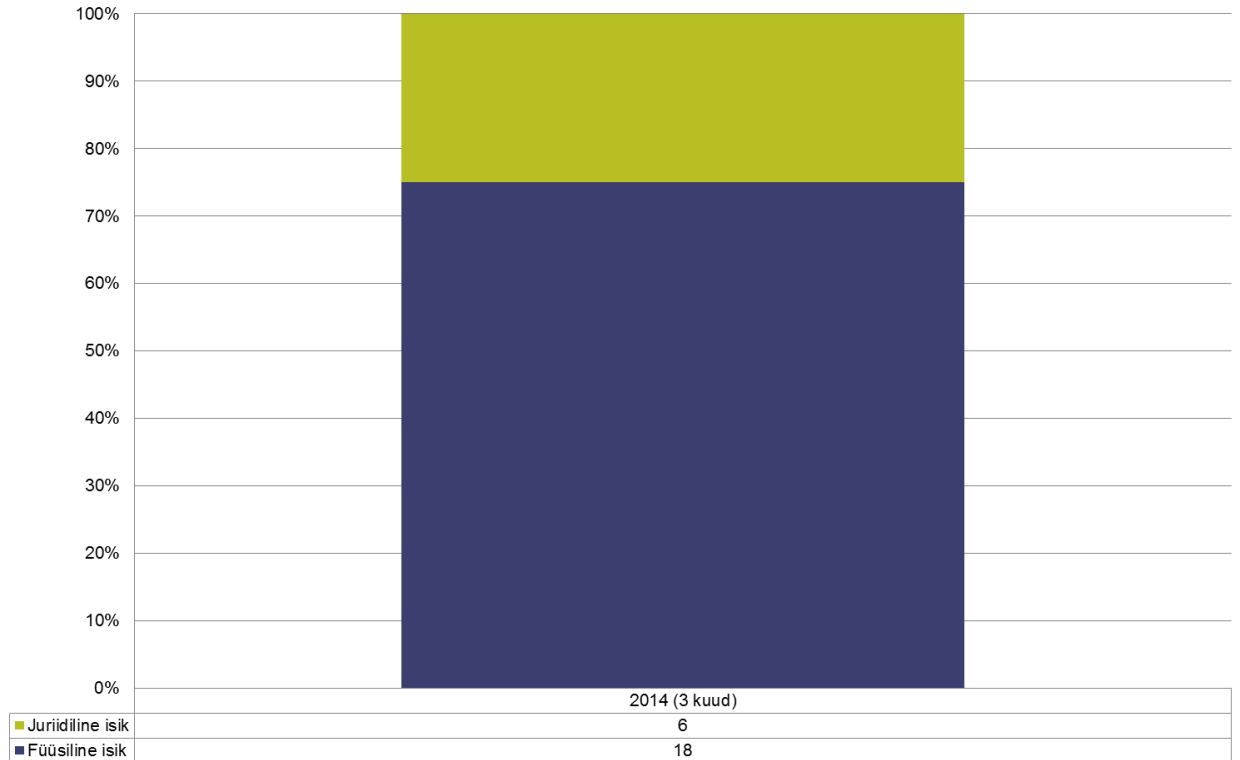
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi



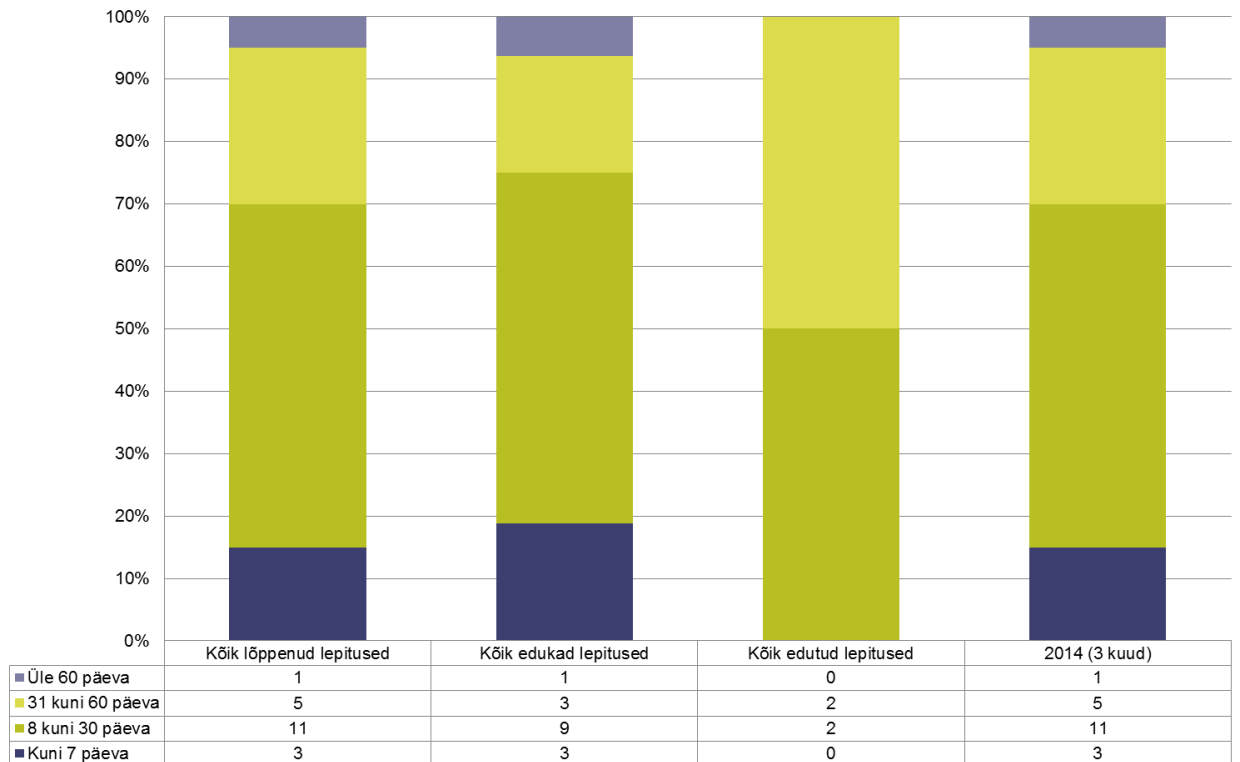
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel



Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi



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/et/lepitusorgan, www.lkf.ee/et/lepitusorgan