



**Eesti Liikluskindlustuse Fond**  
**Eesti Kindlustusseltside Liit**

# **Kindlustuse lepitusorgan**

## **Liikluskindlustuse lepitusorgan**

### **2018. AASTA ARUANNE**

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

Liikluskindlustuse vaidlusi aitab lahendada liikluskindlustuse fondi juures tegutsev liikluskindlustuse lepitusorgan. Muude kindlustusteenuste ja kindlustusvahendusteenustega seotud vaidlusi aitab lahendada kindlustusseltside liidu juures tegutsev kindlustuse lepitusorgan.

Liikluskindlustuse lepitusorgan ja kindlustuse lepitusorgan on riigi tunnustatud organid vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks.

## Eessõna

*Aruanne sisaldab kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani 2018. aasta töö kokkuvõtet.*

*2018. aastal registreeriti 332 lepitusavaldust, 299-st lõpetatud lepitusest lõppes 211 kokkuleppega.*

*Alates 2011. aastast, kui kindlustuse lepitusorgan loodi, kuni 2018. aasta lõpuni on esitatud kokku 1 584 avaldust. 65 protsenti lõppenud lepitustest on olnud edukad – kindlustuslepitaja on aidanud vaidlejad teineteisemõistmiseni.*

*Üldjuhul kindlustuslepingu sõlmimisel arvestab klient, et kindlustusjuhtumi saabudes maksab kindlustusandja kindlustushüvitise ja kindlustusleping toimib soovitud viisil. Samaga arvestab ka kindlustusandja – kindlustusmaksed saavad tasutud ning juhtumi korral tuleb maksta hüvitist. Enamikul juhtudel see nii ka on – Eestis leiab aastas aset umbes 200 000 kindlustusjuhtumit. Vaid erandjuhul tekib kindlustussuhte osapoolte vahel erimeelsus.*

*Kindlustusasju lahendavatel lepitusorganitel on süsteemis väga vajalik roll. Tänu lepitajatele saavad paljud kindlustustülid kiire ning mõlemaid osapooli rahuldava lahenduse. Lepitajate väga hea töö on kiitust väärt – suur tänu lepitajatele! Soovime jätkuvat indu, head pealehakkamist ja energiat selles vastutusrikkas töös!*

*Kindlustuse lepitusorgani nõukoja ja liikluskindlustuse lepitusorgani nõukoja liikmed*

*Mart Jesse, Eesti Kindlustusseltside Liit  
Peeter Kabbun, Swedbank P&C Insurance AS  
Kaur Kajak, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet  
Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS  
Andre Nõmm, Finantsinspeksioon  
Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit  
Siiri Tõniste, Rahandusministeerium*

## 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 2018. aastal .....	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i> .....	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i> .....	8
<i>Lepitusorgani areng 2018. aastal</i> .....	8
<i>Näited lepitustest</i> .....	8
Klientide tagasiside .....	9
<i>Tagasisideküsitlusest</i> .....	9
<i>Kindlustusandjate tagasiside</i> .....	9
<i>Avalduse esitajate tagasiside</i> .....	9
Järeldused lepitusasjadest ja vaade tulevikule .....	10
<i>Lepitus aitab ühtlustada kindlustuspraktikat ning tõstab klientide teadlikkust</i> .....	10
<i>Salvestised ja muu tehnoloogia aitavad vaidlust lahendada</i> .....	10
<i>Lepituskokkulepe sünnib koostöös</i> .....	10
<i>2019. 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 .....	18
Liikluskindlustuse lepitusorgani statistika .....	23
Kontaktandmed .....	27

## KINDLUSTUSVAIDLUSE LAHENDAMINE LEPITAJA ABIL

### Lepitusmenetlus

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

Lepitaja roll on toetada lepitusosaliste suhtlust ja seisukohtade ühtlustumist, et aidata kaasa kokkuleppe sünnile. Lepitaja võib välja pakkuda lahendusettepaneku, 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 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 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 on aga astmeline, mistõttu võib see kohtu erinevates astmetes kesta aastaid.

Tavalise 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 pöörduda 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 Eestis esimene ettevõtlusorganisatsiooni poolt ellu kutsutud lepitusorgan, mis loodi lepitusseadusele tuginedes.

Lepitusorgani eesmärgid on

- 📄 lahendada kindlustusvaidlusi kiiresti ja odavalt, sh kaasamata 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 tegutsevad kindlustusseltsid 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, ADB Eesti filiaal
- 📄 ERGO Insurance SE
- 📄 ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal
- 📄 If P&C Insurance AS
- 📄 Mandatum Life Insurance Company Limited Eesti filiaal
- 📄 Salva Kindlustuse AS
- 📄 Seesam Insurance AS
- 📄 Swedbank Life Insurance SE
- 📄 Swedbank P&C Insurance AS
- 📄 Telia Försäkring AB Eesti filiaal

## **Liikluskindlustuse lepitusorgan**

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb 2014. aasta oktoobrist.

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

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

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

Liikluskindlustuse pakkumiseks peab kindlustusandja olema LKF-i liige. Lepituses osalemise nõusolek on kirjas LKF-i põhikirjas, mida LKF-i liikmel on kohustus järgida.

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 2018. AASTAL

### Tegevuse põhinäitajad

Lepitusorganite tegevus on vastanud üldistele ootustele:

- 📌 lepitusorganid töötavad ja täidavad oma eesmärged
- 📌 kindlustusandjad täidavad endale lepitusorganite 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.

2018. aastal esitati lepitusorganitele 332 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2017. aastal esitati 324 avaldust, 2016. aastal 321). 158 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2017. aastal 145 ehk 9% vähem kui 2018. aastal) ning 174 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2017. aastal 179 ehk 3% rohkem kui 2018. aastal).

Avalduste üldarv on viimasel kolmel aastal muutunud vaid 3% võrra. Kindlustusteenuste lõikes on kõikumised olnud suuremad. Arvestades kindlustusvaidluste suhteliselt väikest hulka ning analüüsid lepitusasjade sisu, saab järeldada, et kindlustusandjate praktika kahju hüvitamisel ei ole muutunud.

Esitatud liikluskindlustuse lepitusavalduste arvu muutus – 2018. aastal esitati 5 avaldust vähem kui 2017. aastal – peegeldab ka olukorda liikluskindlustuse turul. 2017. aastal toimus 35 453 liikluskindlustusse juhtumit, mida käsitlesid Eestis tegutsevad kindlustusandjad. Praegu on teada, et 2018. aastal toimus 35 251 sellist juhtumit.

2018. aastal algatati 295 lepitust. Enim lepitusi algatati liikluskindlustuse vaidlustes (153 vaidlust, -9% võrreldes 2017. aastaga). Järgnesid kodukindlustuse (53 lepitust, +10%), sõidukikindlustuse (52, +11%) ja reisikindlustuse (13 lepitust, ka 2017. aastal 14 lepitust) vaidlused. 2017. aastal oli 4 ettevõtte varakindlustuse vaidlust, 2018. aastal 10.

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Kaks avaldust esitati ka välismaise kindlustusandja Eesti korrespondendi vastu. Avaldusi esitati 14 erineva kindlustusandja vastu, sh kaks avaldust reisikindlustuse kindlustusandja vastu, kes Eestis püsivalt ei tegutse.

Lepitusorganid jätsid menetlusse võtmata 37 avaldust, sh 20 liikluskindlustuse vaidluse avaldust ja 17 muu kindlustusteenuse avaldust. Avalduse menetlusse võtmata jätmise põhjused:

- 📌 12 avaldust – avaldaja ei olnud pöördunud kindlustusandja poole vaidluse lahendamiseks enne avalduse esitamist lepitusorganile
- 📌 10 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata
- 📌 4 avaldust – kindlustusandja oli antud asjas esitanud kuriteoteate avaldaja vastu
- 📌 4 avaldust – kindlustusjuhtum toimus välismaal

- 3 avaldust – avaldus esitati enne, kui kindlustusandja oli teinud otsuse
- 2 avaldust – nõudeõigust lõpetav tähtaeg oli saabunud
- 2 avaldust – EKSL-i liikmeks mitteolev kindlustusandja ei andnud menetluseks luba

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 12 653 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 2 659 eurot. Kindlustuse lepitusorganis vaieldud vähim summa oli 69 eurot ja suurim 250 000 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 103 eurot ja 36 635 eurot.

Eesmärgiks on seatud, et lepitusmenetlus kestab kuni 62 päeva, alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppeni või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata.. Seda eesmärki 2018. aastal alati ei täidetud – 57% kindlustuse lepitusorganis lõppenud lepitustest vältasid üle 62 päeva. Osalt on lepituste venimise põhjused mõistetavad, näiteks menetluse käigus kokkulepitud ekspertiisid võtavad aega. Samas oli ka lepitusi, mis jäid venima lepitaja vähese aktiivsuse tõttu. Liikluskindlustuse lepitused lõppevad tavaliselt ettenähtud aja jooksul. 62 päeva ületavaid lepitusi oli 34%.

Mullu lõppes 63% kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 60% kindlustuslepitustest. Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 78% mullu lõpetatud lepitustest. Läbi aegade on edukad olnud 73% kindlustuslepitustest.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena, vt statistika peatükist.

### **Lepitusorgani kulud ja tulud**

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2018. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 21 880 eurot ja EKSL-i kulu lepitajatele 21 408 eurot.

### **Lepitusorgani areng 2018. aastal**

2018. aastal lahendasid lepitajad väga erinevaid asju. Muutusi menetluskorras ega lepituse protsessis ei toimunud. Kaheksa aasta jooksul on tööprotsessid sujuvaks arenenud.

Kindlustuse lepitusorgani lepitajate valimisest möödus kolm aastat. 2018. aasta suvel valiti uued liikluskindlustuse lepitajad. Paljud lepitajad jätkasid tööd, kuid 1. septembrist tegutseb ka viis uut lepitajat: Armin Allmäe, Kardo Karon, Martin Petermann, Holly-Fleur Ulm ja Ivo Viires.

### **Näited lepitustest**

Näited lepitusasjadest on avaldatud lepitusorgani veebilehel, <http://www.eksl.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/n%C3%A4ited-lepitustest>.



## KLIENTIDE TAGASISIDE

### Tagasisideküsitlusest

2018. aasta mais korraldasime tagasisideküsitluse, mille eesmärk oli koguda tagasisidet lepituse protsessi kohta.

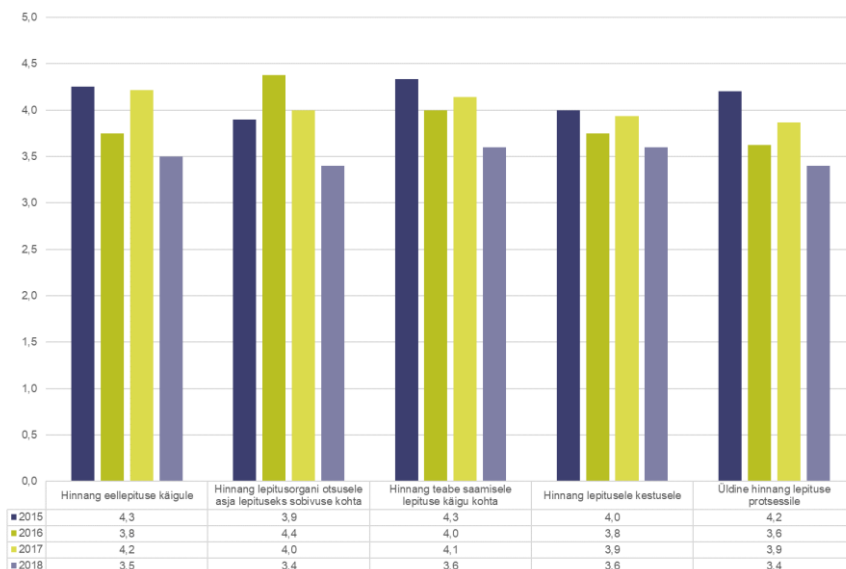
Tegu oli kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

Küsimustiku saatsime 25-le kindlustusandja esindajale ja 279-le lepituse avalduse esitajale, neist vastas vastavalt 5 ja 82 inimest.

### Kindlustusandjate tagasiside

Vaid 20% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest on kasu. See erineb märkimisväärselt varasematest aastatest, mil vastav hinnang oli 80%. Üheks üldise hinnangu halvenemise põhjuseks oli vastajate vähesus. Kui suhtlesime oma liikmetega täiendavalt, siis oli tagasiside positiivne.

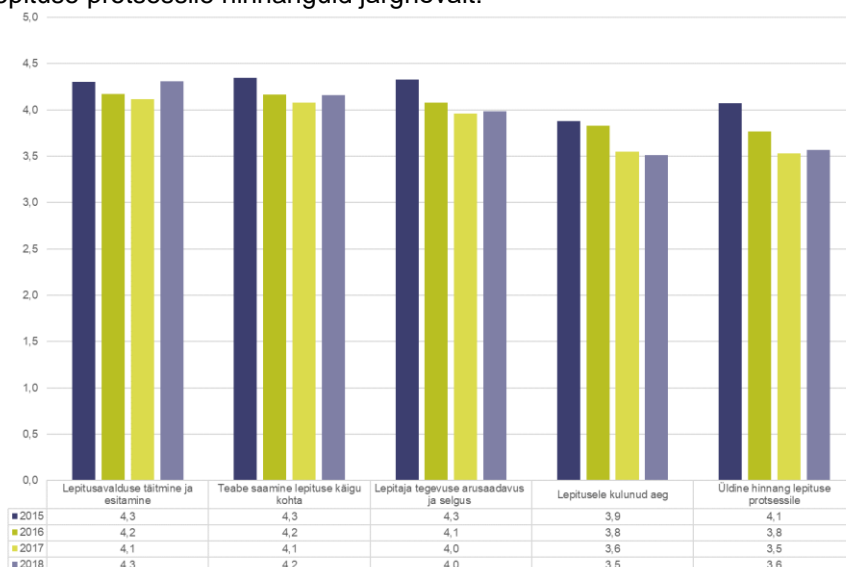
Skaalal 1 - väga halb, 2 - halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea anti lepituse protsessile hinnanguid järgnevalt:



### Avalduse esitajate tagasiside

54% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu.

Skaalal 1 - väga halb, 2 - halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea anti lepituse protsessile hinnanguid järgnevalt:



## JÄRELDUSED LEPITUSASJADEST JA VAADE TULEVIKULE

### **Lepitus aitab ühtlustada kindlustuspraktikat ning tõstab klientide teadlikkust**

Lepitusorganil on märkimisväärne roll kindlustuspraktika ühtlustamisel. Lepitusmenetlus on salajane, kuid lepitusorgan jagab lepituse käigus saadud kogemust kindlustusandjatega ilma asjaosaliste andmeteta. See tagasiside võimaldab kindlustusandjal vajadusel oma teenust muuta nii, et vaidluse tekkimise oht oleks väiksem.

Ka kindlustusandjate klientidel on lepitusasjadest õppida. Mitmed kindlustusvaidlused on tekkinud sellest, et kindlustusandja kliendi ootused kindlustuslepingu suhtes on lepingus kokkulepitust suuremad. Kindlustuslepingu sõlmimiseks tuleb võtta aega.

Vaidlus võib tekkida ka sellest, et riskiasjaolud lepingu kehtivuse ajal muutuvad. Näiteks tuleb kindlustusandjat teavitada, kui peale sõiduki kindlustamist alustati selle sõidukiga taksoteenuse osutamist. Kui teavitamiskohustust rikuti, on võimalus, et kindlustusandja vähendab kindlustushüvitist ja sellest tekib vaidlus.

### **Salvestised ja muu tehnoloogia aitavad vaidlust lahendada**

Pea iga meie liikumine linnatänaval jääb mõne kaamera salvestusele, on see siis linna liikluskaamera, turvakaalutlustel paigaldatud kaamera või sõidukites kasutatav kaamera. Samuti salvestab pea iga kaasaegne auto täpselt parameetrid – sõiduki kiirus, rakendunud juhiabisüsteemid, rooli asend jne.

Lepituses tuleb aina sagedamini ette olukordi, kus vaidluse lahendamisel on abiks erinevad salvestused. Need on abiks, kui asjaosalised omavahelise suhtluse teel lepitusorganit lahendust ei leia.

### **Lepituskokkulepe sünnib koostöös**

Lepitusorgani kogemus näitab, et aeg-ajalt võetakse lepitusorganit õiguse mõistmise organina. Avaldaja on oma positsioonides jäik ja nõuab, et lepitaja teisele poolele tema arvamust kinnitavat tõde ütleks. Ka selliselt algavad lepitused jõuavad tihti lõpuks kokkuleppeni. Samas märksa kiiremini jõutakse tulemuseni siis, kui lepituse osapooled alustavad lepitust eesmärgiga vaidlus kokkuleppega lõpetada, mitte sooviga teise poole üle kohut mõista.

### **2019. aasta plaan**

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd 2019. aastal.

Lepitusorganite eesmärk on olla jätkuvalt usaldusväärne ja klientide silmis eelistatuim kindlustusvaidluste lahendamise koht.

Kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani menetluskorrad on valminud erinevatel aegadel. Seetõttu on mõnes üksikasjas lepitusmenetluse protsessis ja reeglites erinevused. Plaanisime 2018. aasta teisel poolaastal analüüsida, kas on mõistlik mõlema lepitusorgani töökorrad ühtlustada. Kuna see plaan ei realiseerunud, siis loodame vastava analüüsi 2019. aastal algatada.

Ka 2019. aastal on plaan läbi viia kliendi tagasisideküsitlus, et saada sisendit lepitamise protsessi arendamiseks.

## KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

### Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

#### *Kindlustuslepitajad*

#### Lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Armin Allmäe, Taxify OÜ jurist
- ✦ Karl Haavasalu, Advokaadibüroo Barrister vandeadvokaat
- ✦ Triinu Hiob, Advokaadibüroo NJORD vandeadvokaat
- ✦ Kardo Karon, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Martin Petermann, Seesam Insurance AS jurist
- ✦ Reet Rattur, E-Jurist OÜ õigusteenuste juht
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Holly-Fleur Ulm, If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Ivo Viires, ERGO Insurance SE ja ERGO Life Insurance SE Eesti filiaali juriidilise osakonna juhataja
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Kokkuleppe kohaselt toimuvad lepitaja valimised iga kolme aasta tagant. Lepitajate järgmine valimine toimub 2021. aasta suvel.

#### *Kindlustuse lepitusorgani nõukoda*

#### Kindlustuslepitusorgani nõukoda

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

#### Lepitusorgani nõukoja liikmed on

- ✦ Mart Jesse, Eesti Kindlustusseltside Liit
- ✦ Peeter Kabbun, Swedbank P&C Insurance AS
- ✦ Kaur Kajak, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
- ✦ Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- ✦ Andre Nõmm, Finantsinspeksioon
- ✦ Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit
- ✦ Siiri Tõniste, Rahandusministeerium

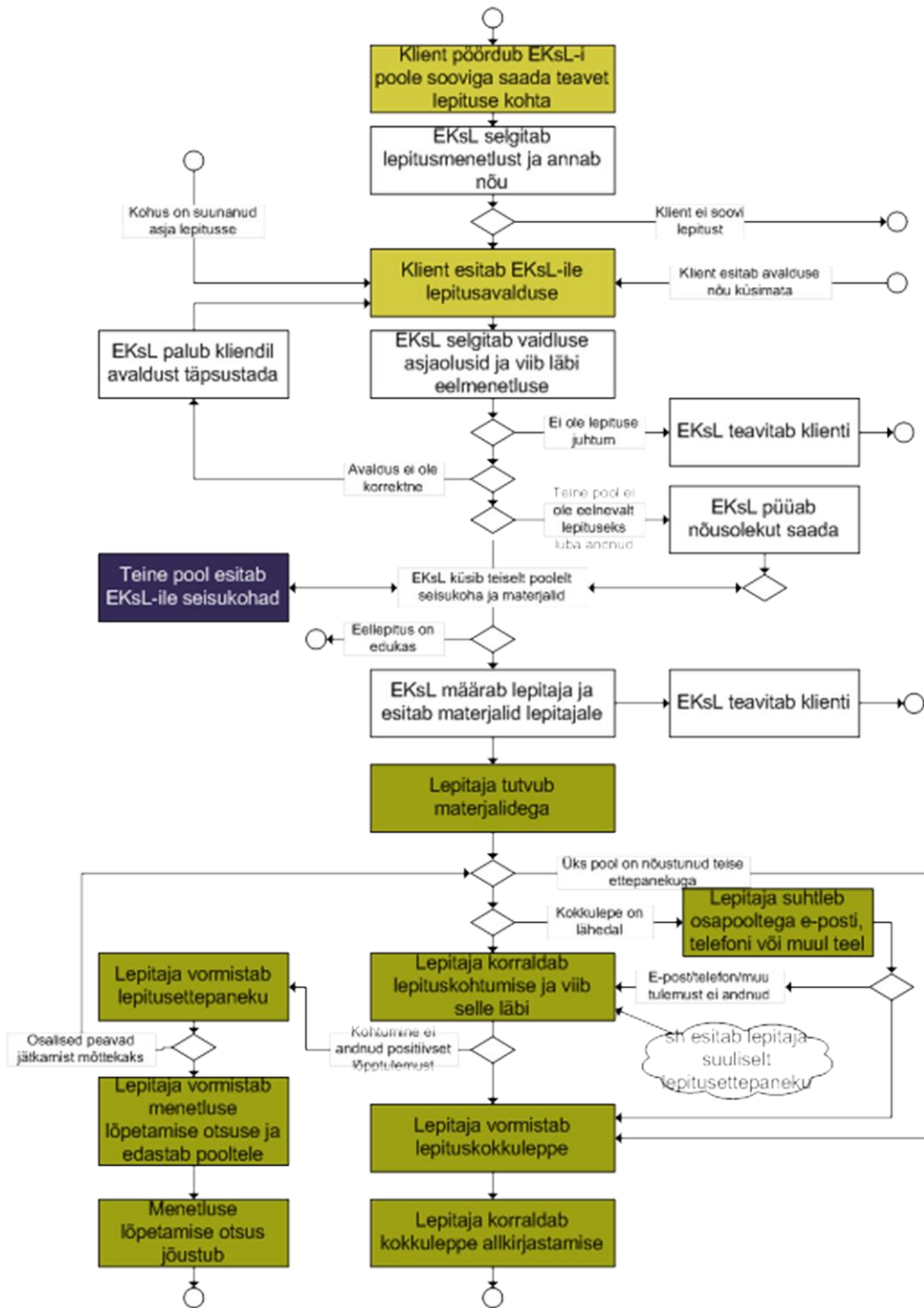
EKsL

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKsL-i juures. EKsL pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, samuti 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>	<a href="http://www.eksl.ee/et/lepitusorgan">www.eksl.ee/et/lepitusorgan</a>
<i>Lepitusavaldus ja lepituse käik</i>	<a href="http://www.eksl.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/lepitusavaldus-ja-lepituse-k%C3%A4ik">www.eksl.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/lepitusavaldus-ja-lepituse-k%C3%A4ik</a>
<i>Lepitusorgani menetluskord</i>	<a href="http://www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_menetluskord%2816%29.pdf">www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_menetluskord%2816%29.pdf</a>
<i>Lepitusorgani kulude eeskiri</i>	<a href="http://www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_kuludeeeskiri%2814%29.pdf">www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_kuludeeeskiri%2814%29.pdf</a>
<i>Lepitusavalduse vorm</i>	<a href="http://www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf">www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf</a>
<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.

## LIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

### Liikluskindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

#### *Lepitajad*

#### Liikluskindlustuse lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Armin Allmäe, Taxify OÜ jurist
- ✦ Janar Filippov, esimese ja teise kohtuastme avalike suhete teenistuse juht
- ✦ Allan Habicht, If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Kardo Karon, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ 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
- ✦ Vaho Vahkal, ERGO Insurance SE kahjukäsitlemise juriidilise osakonna juht
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Lepitajad on valitud kolmeks aastaks. Lepitajate järgmine valimine toimub 2020. aastal.

#### *Liikluskindlustuse lepitusorgani nõukoda*

Nõukoja ülesanded ja koosseis on samad kindlustuse lepitusorganiga.

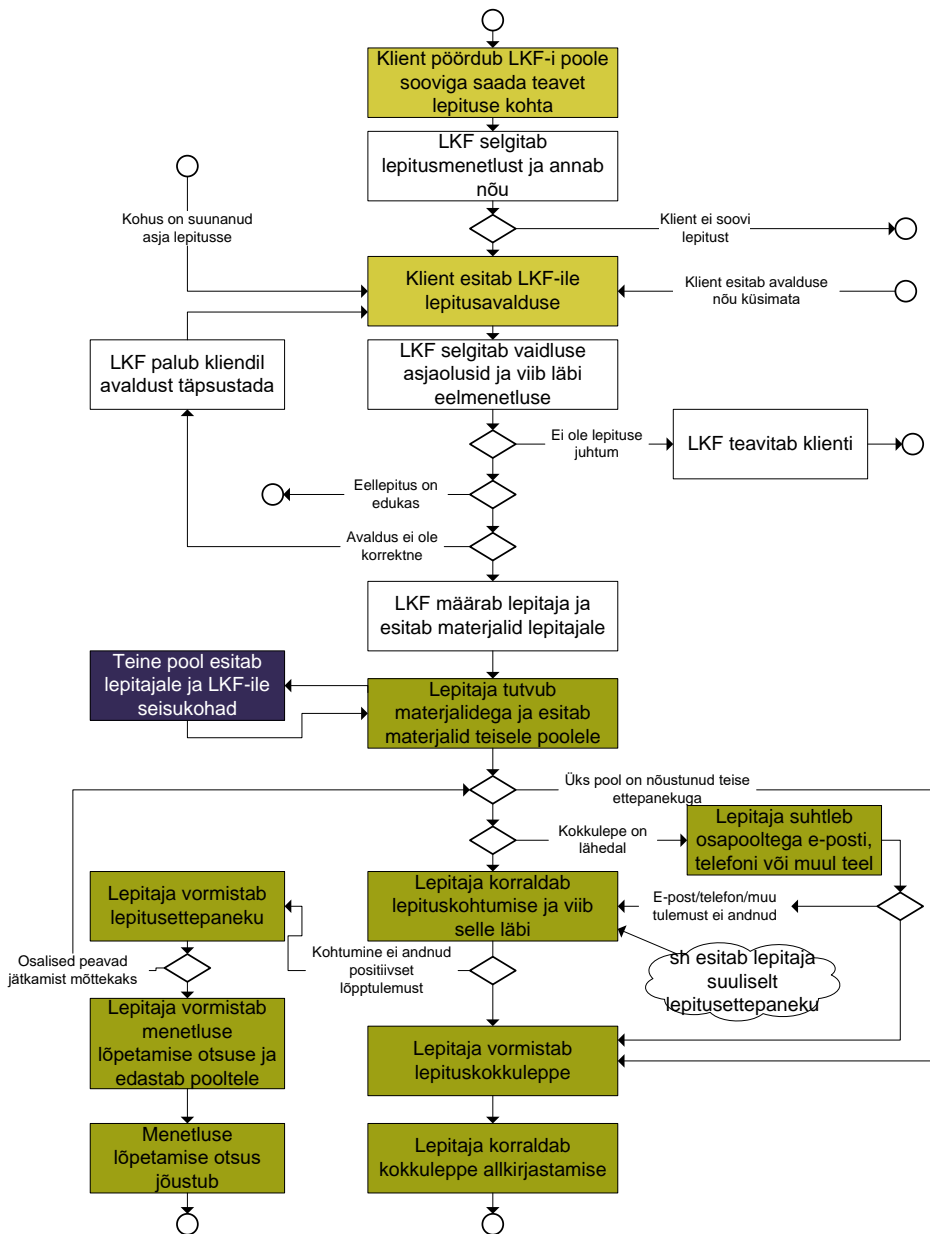
#### *LKF*

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb LKF-i juures. LKF pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, samuti 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.

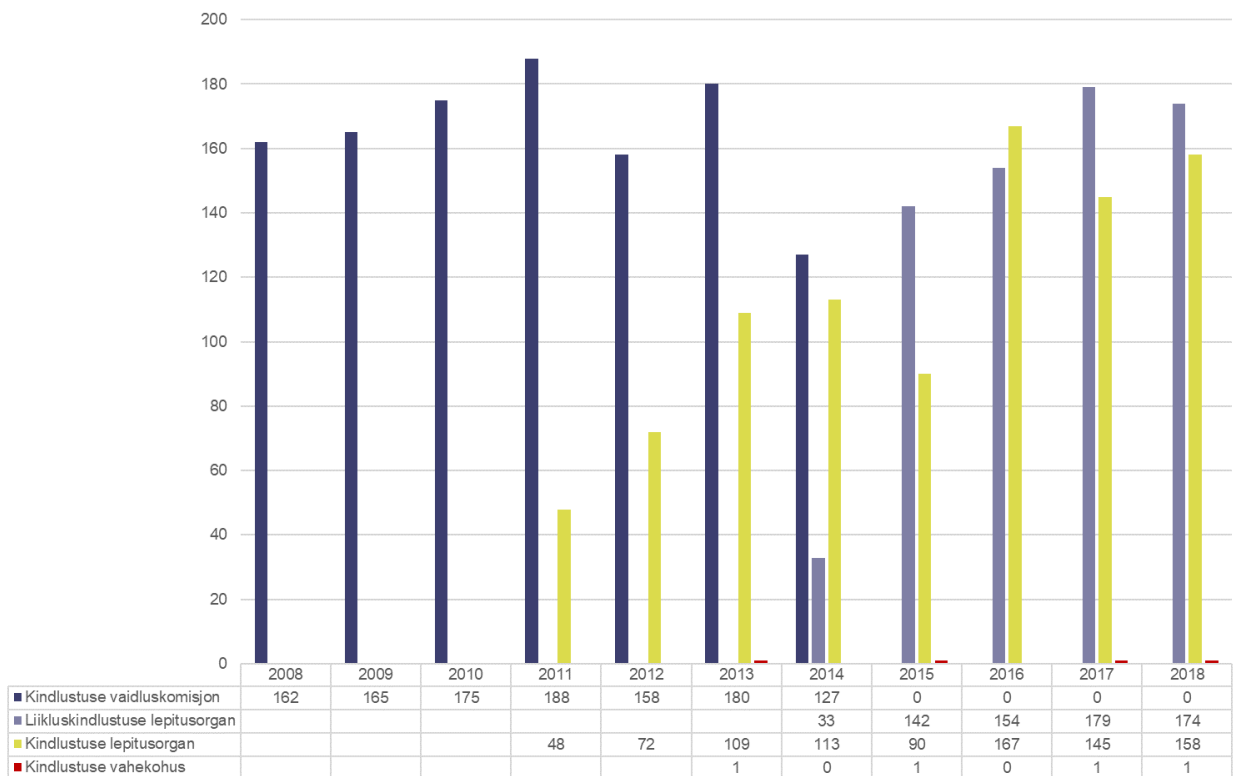


**Dokumentatsioon**

- Üldtutvustus [www.lkf.ee/et/lepitusorgan](http://www.lkf.ee/et/lepitusorgan)
- Lepitusavaldus ja lepituse käik [www.lkf.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/lepitusavaldus-ja-lepituse-k%C3%A4ik](http://www.lkf.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/lepitusavaldus-ja-lepituse-k%C3%A4ik)
- Lepitusorgani menetluskord [www.lkf.ee/sites/default/files/Liiklus\\_lepitusorgan\\_menetluskord%2810%29.pdf](http://www.lkf.ee/sites/default/files/Liiklus_lepitusorgan_menetluskord%2810%29.pdf)
- Lepitusavalduse vorm [www.lkf.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf](http://www.lkf.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf)
- Protsessi juhis lepitusorganile Sisaldab üksikasju avalduse menetlemisel (registreerimine, kliendi nõustamine jmt).
- Protsessi juhis lepitajale Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamaks lepitajale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.
- Erinevad tüüpvormid Lepitaja ja lepitusorgani kasutatavad vormid, näiteks lepituskokkuleppe vorm, lepitusettepaneku vorm jmt.

## ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA

Registreeritud avalduste arv



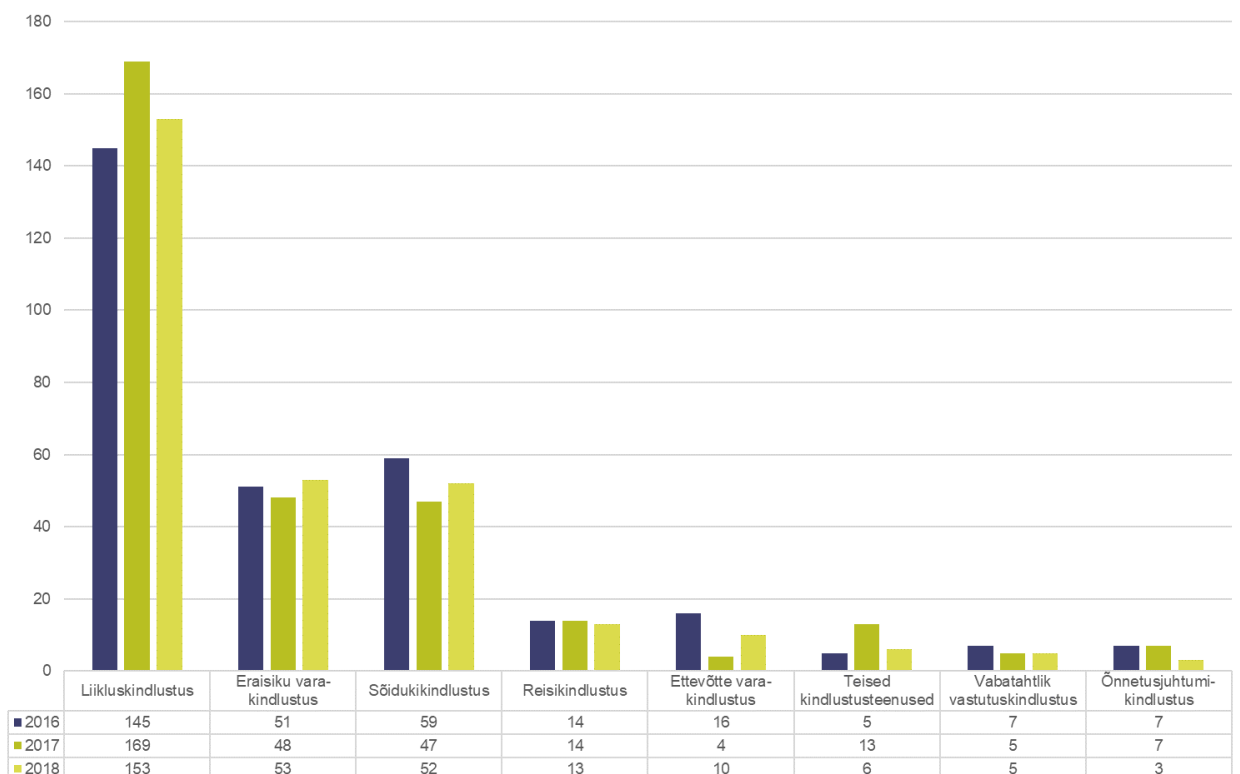
*Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates aprillist 2011.*

*Kindlustuse vahekohus võtab avaldusi vastu alates aprillist 2013.*

*Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb alates oktoobrist 2014.*

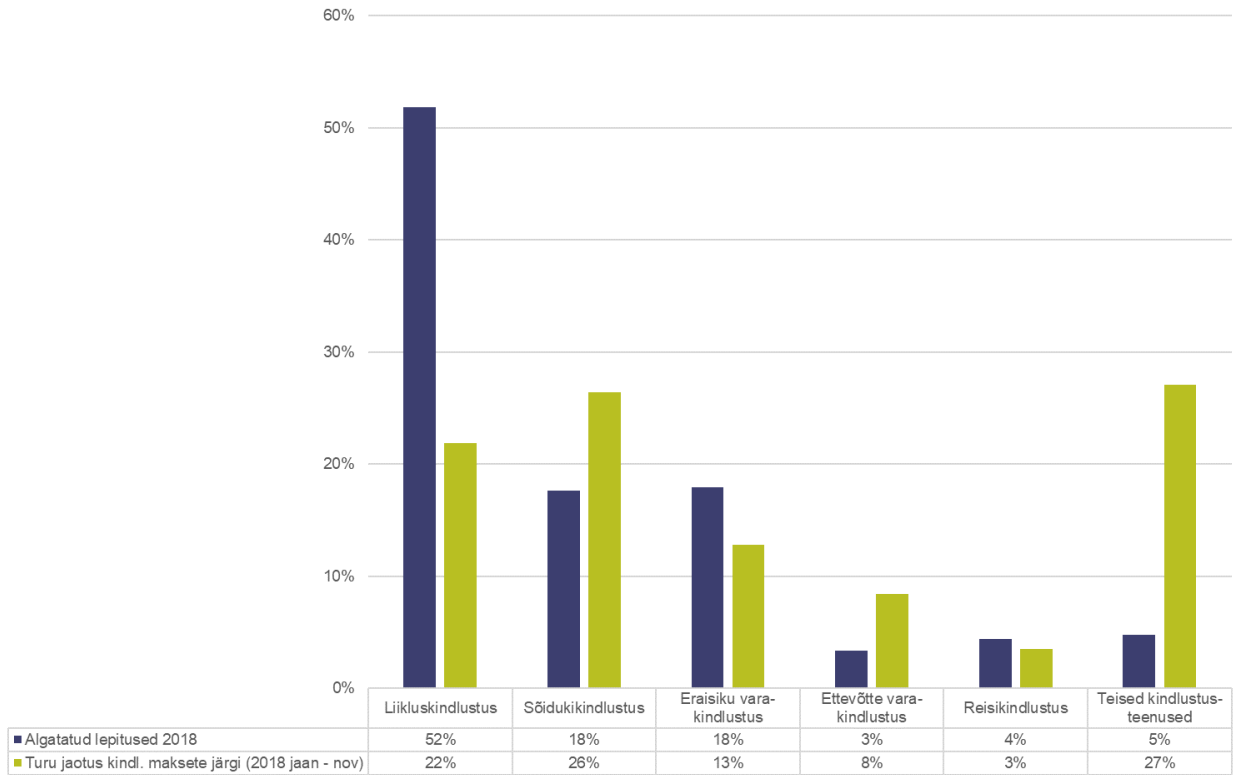
*Kindlustuse vaidluskomisjon lõpetas tegevuse 1. oktoobrist 2014.*

Algatatud lepitused kindlustusteenuse järgi

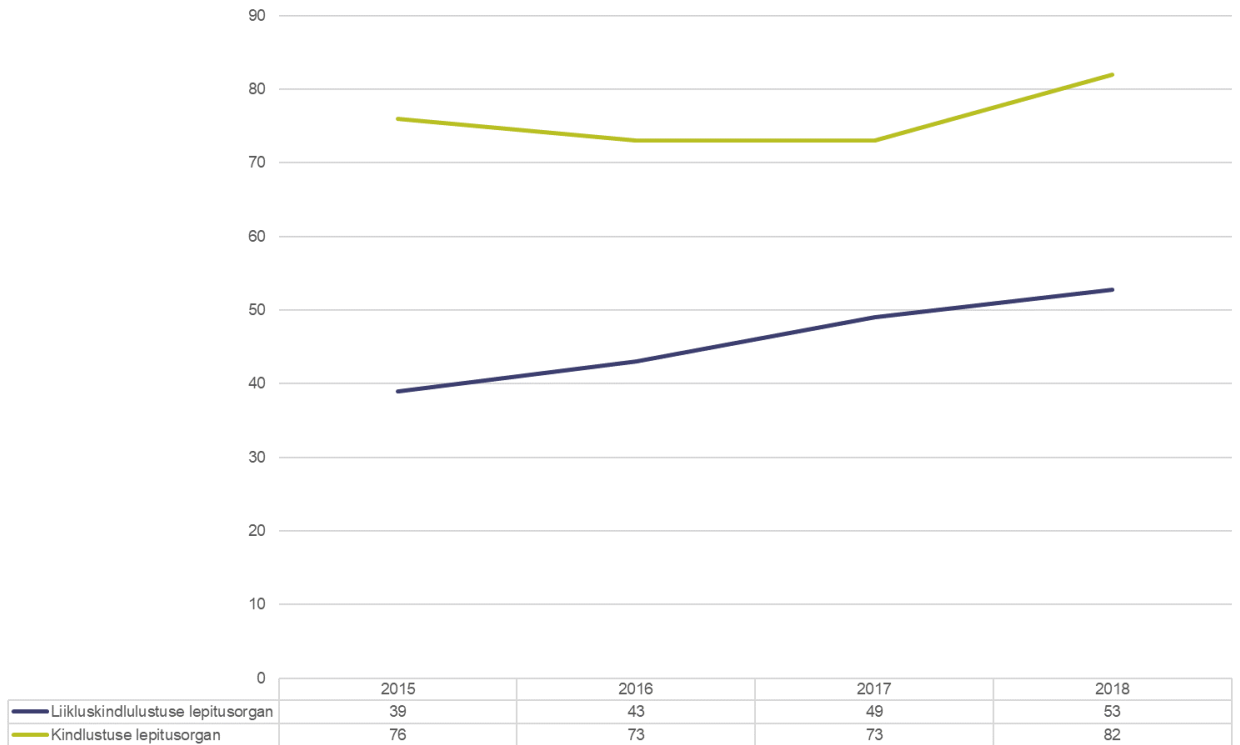




Algatatud lepituste ja kindlustusturu jaotus teenuste lõikes

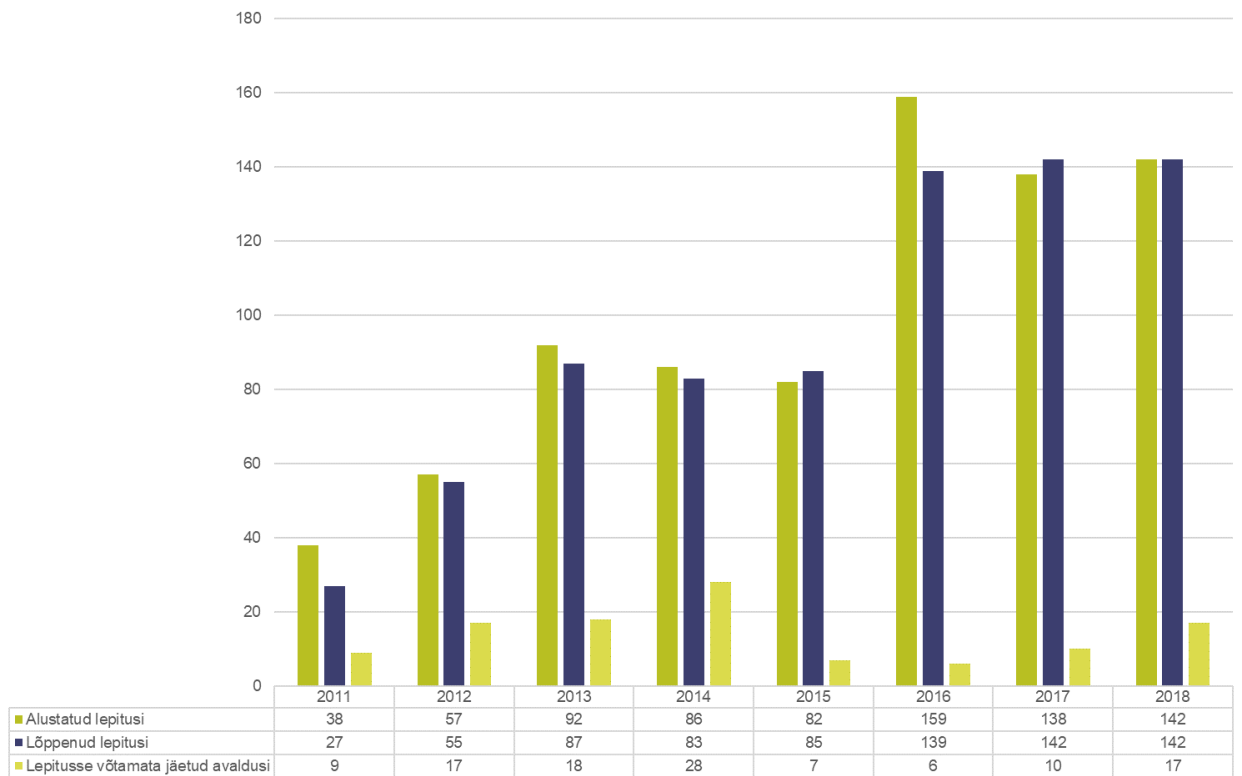


Vastaval aastal lõppenud lepituste keskmine lepituse aeg (avalduse esitamisest kuni lepituse lõpuni)

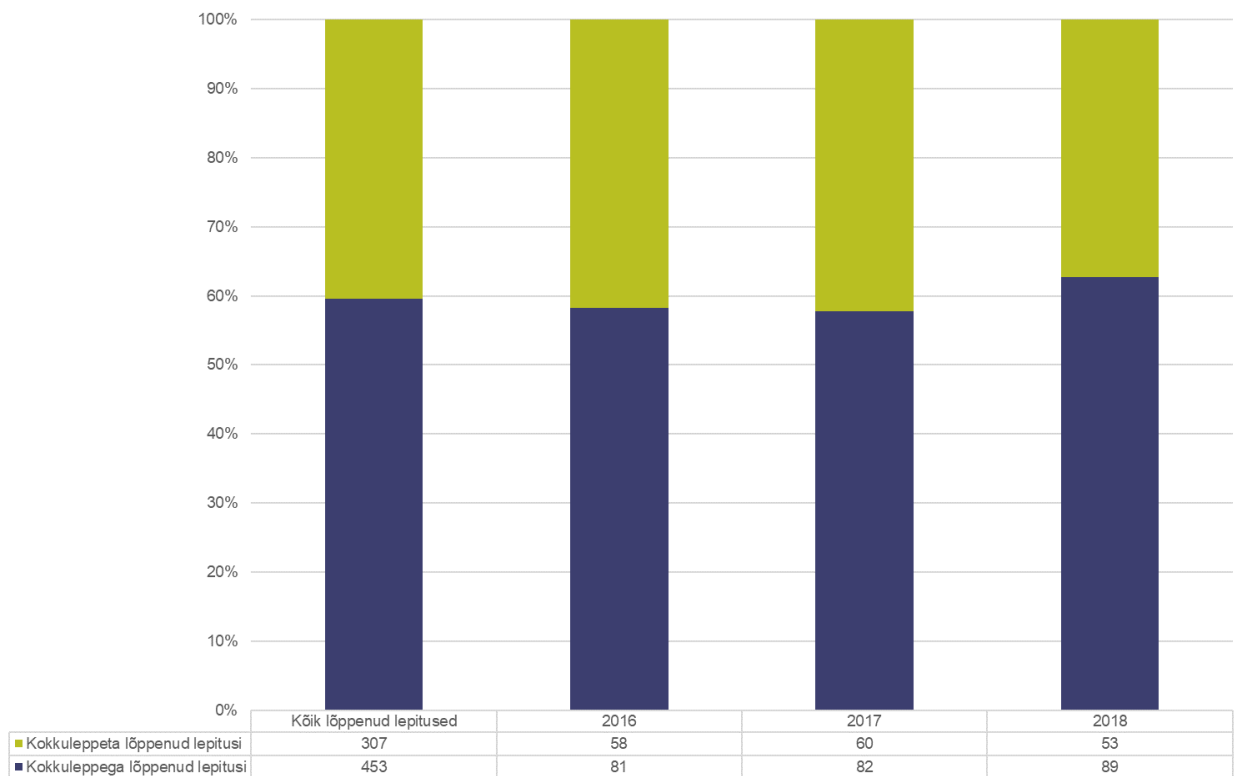


## KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

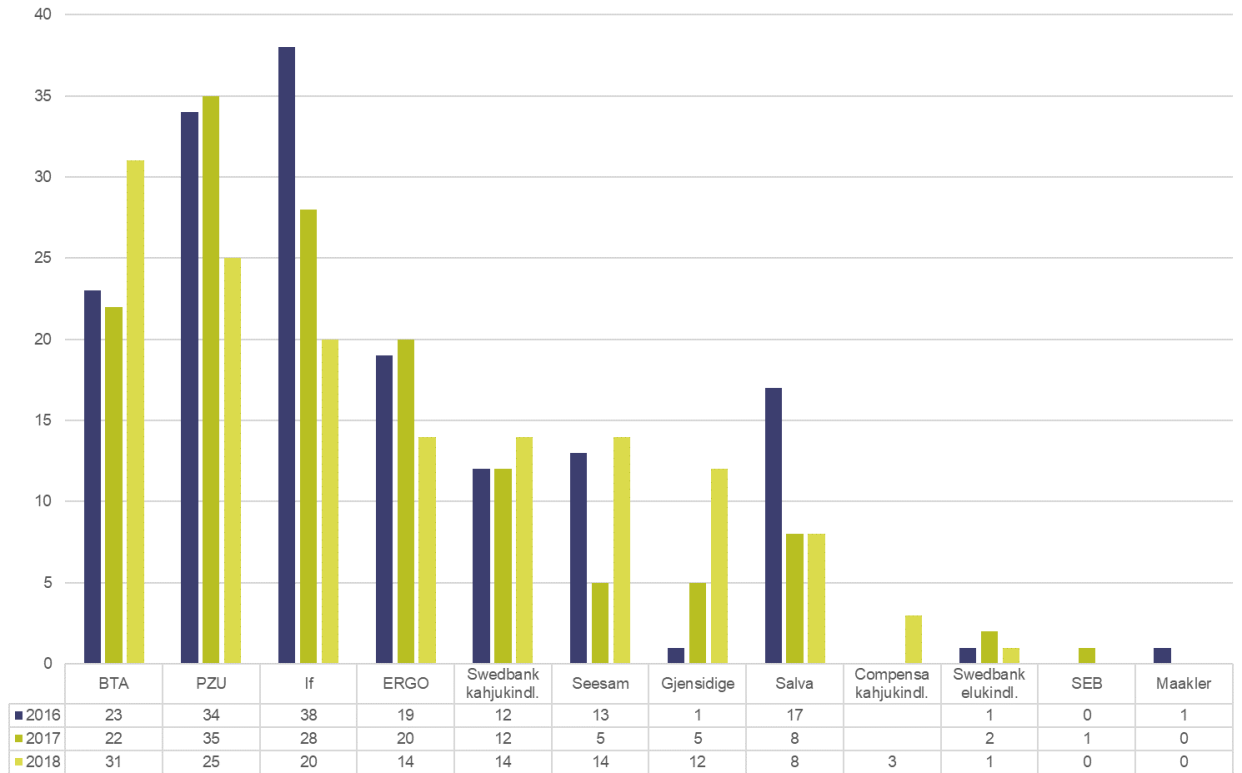
Kindlustuslepituse üldnumbrid



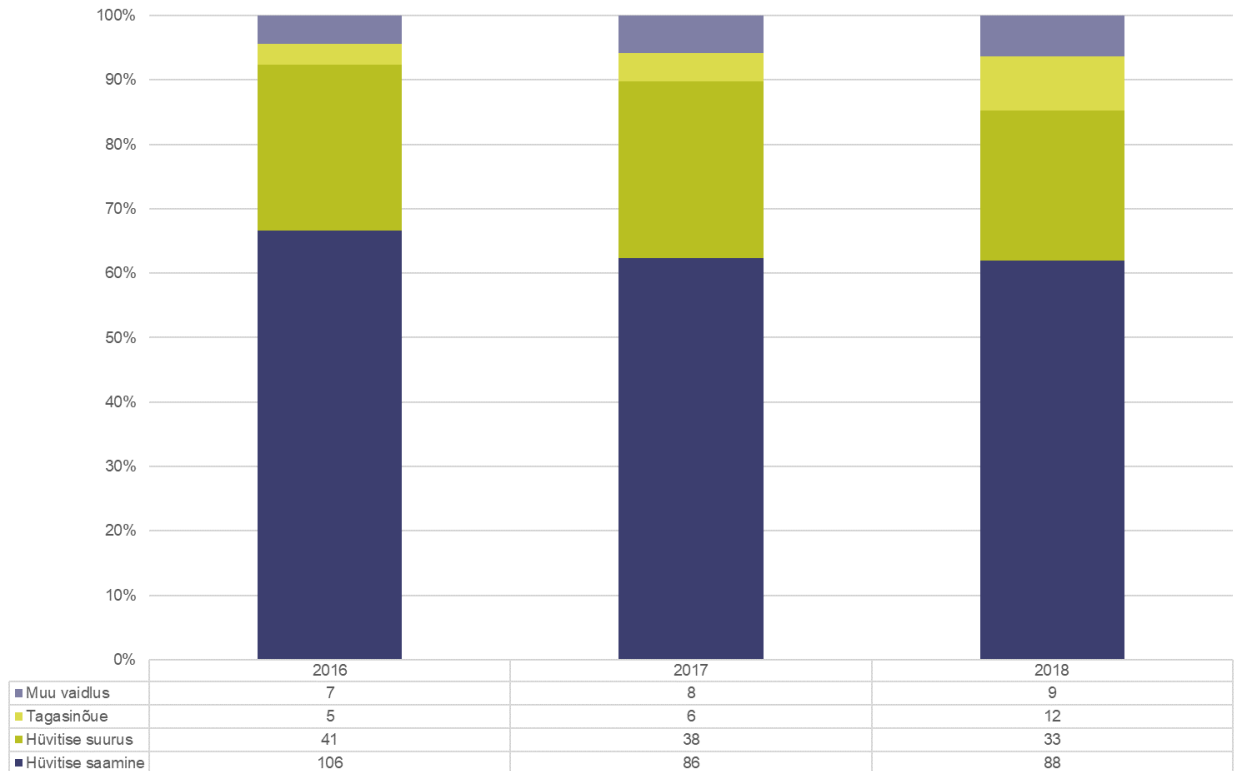
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



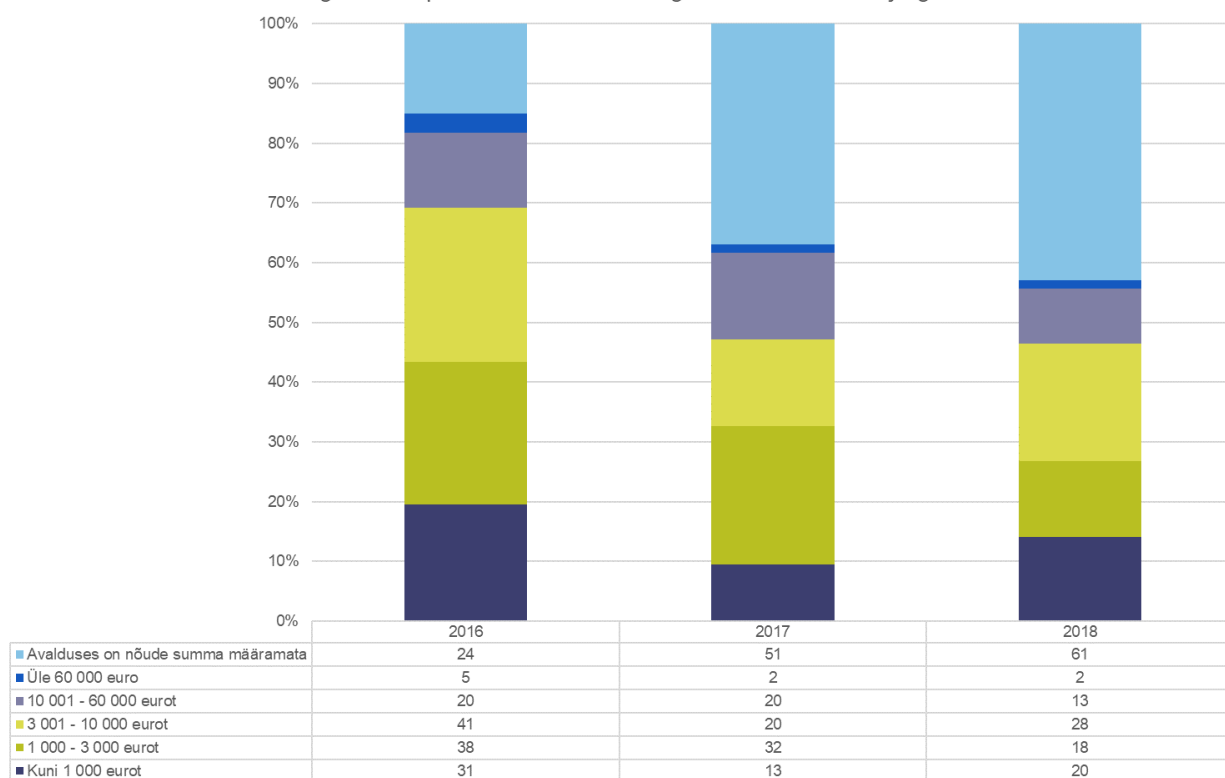
Algatatud lepitused kindlustusandja järgi



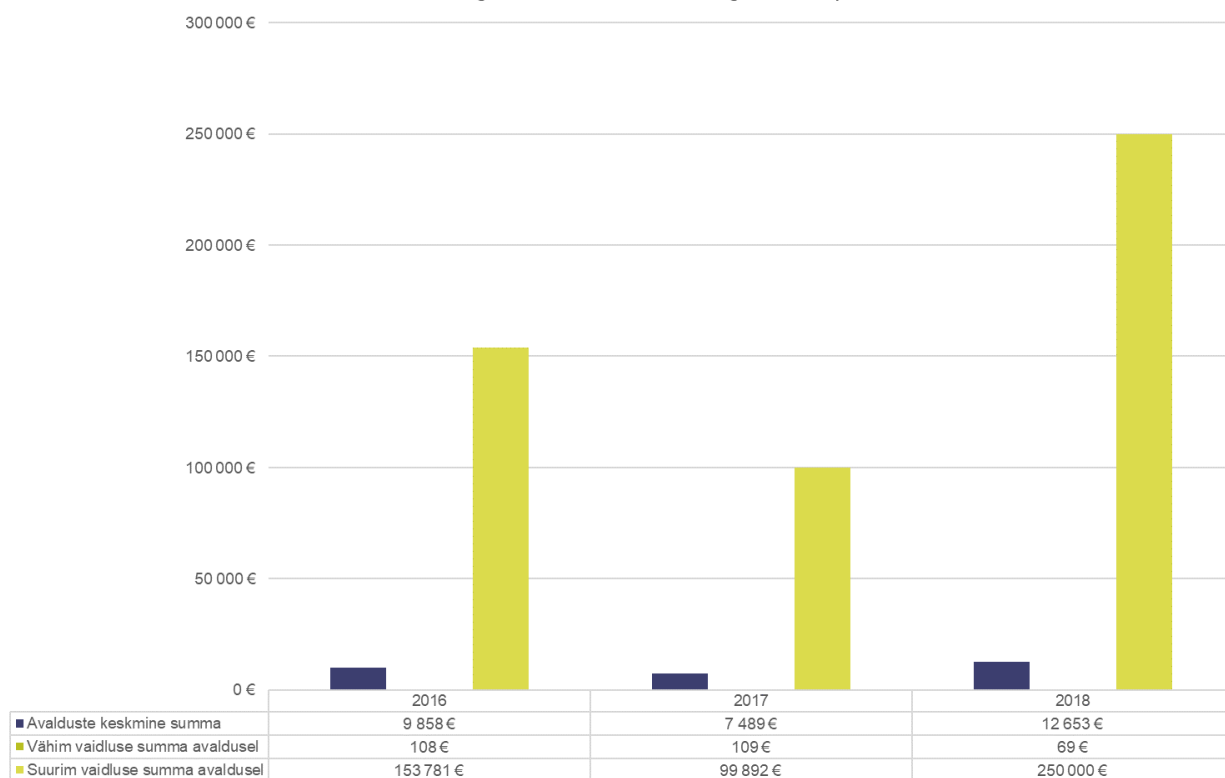
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



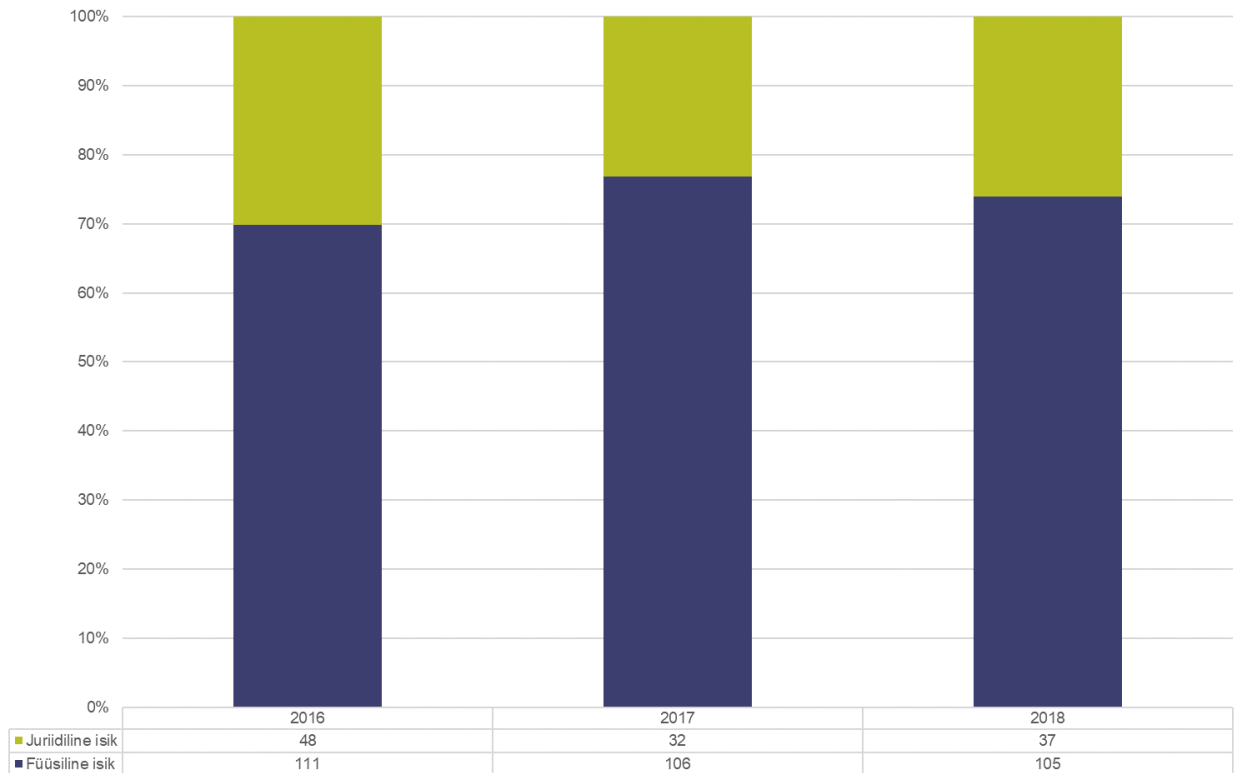
### Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi



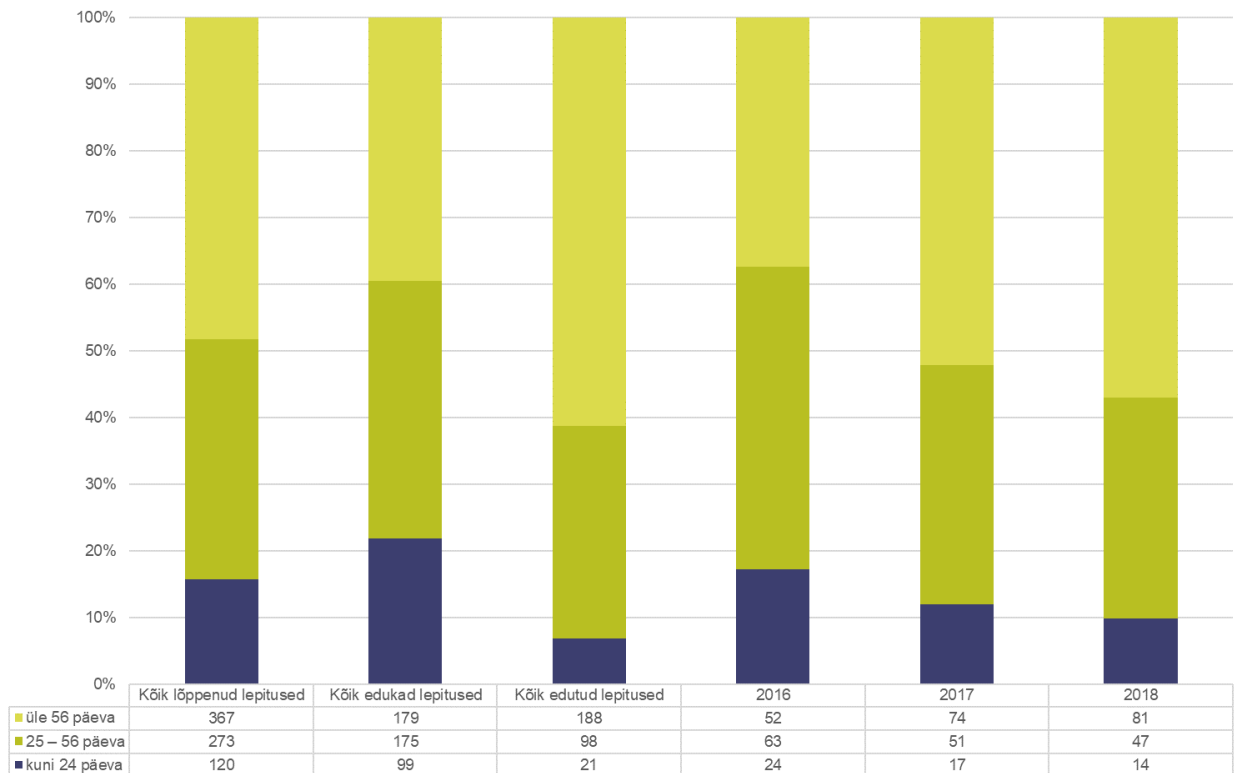
### Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel



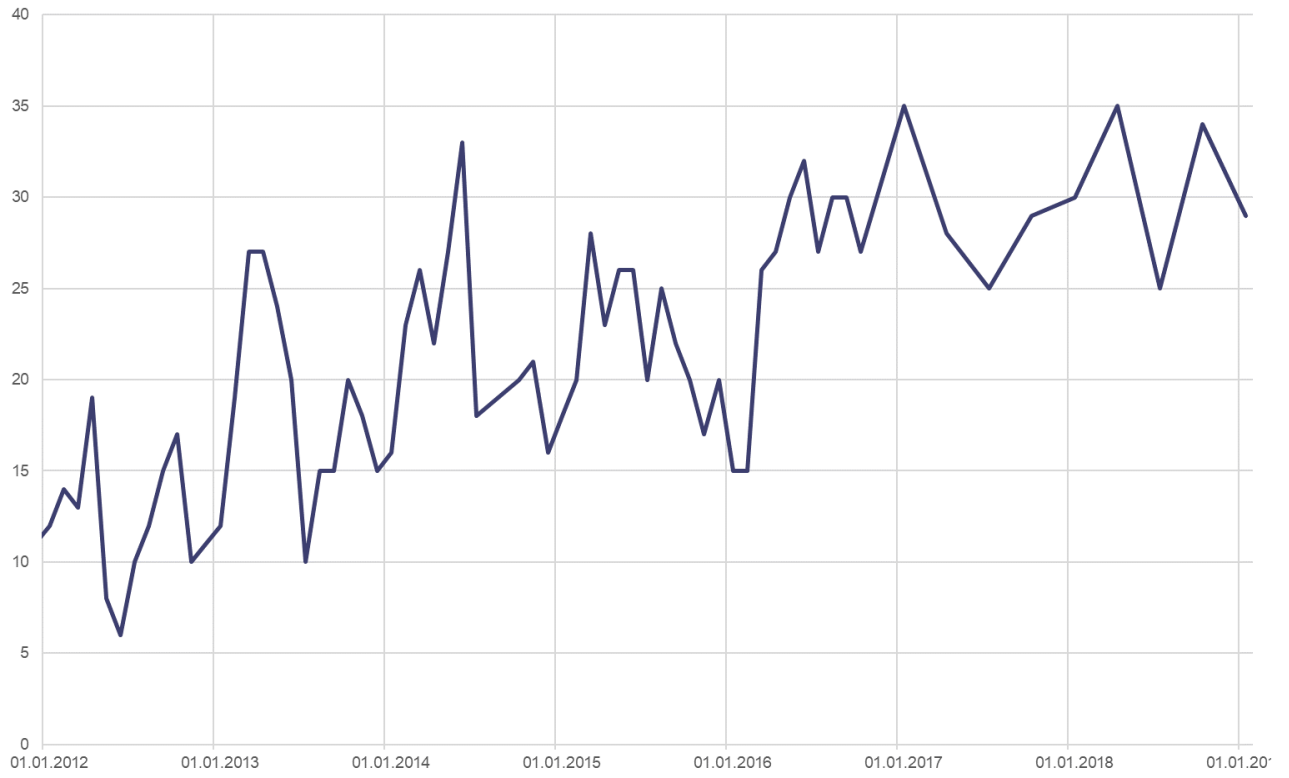
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi

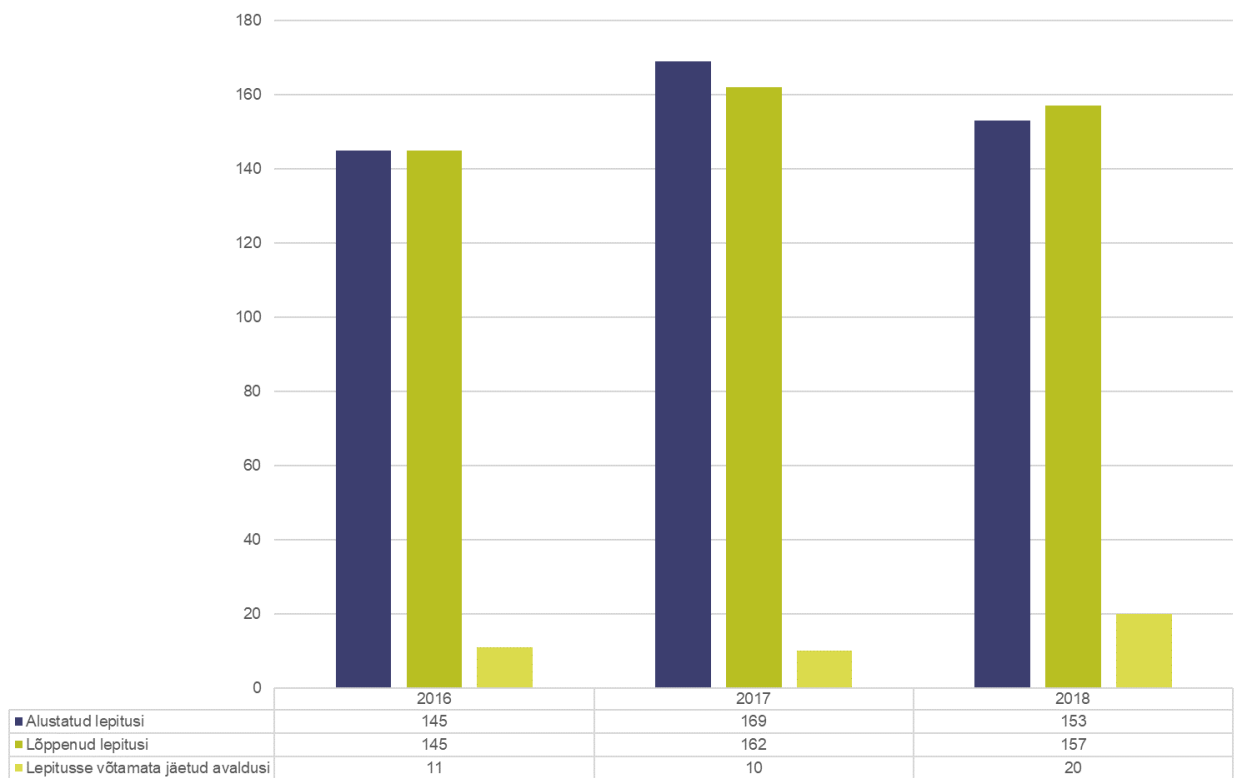


Lepituses olevate asjade arv

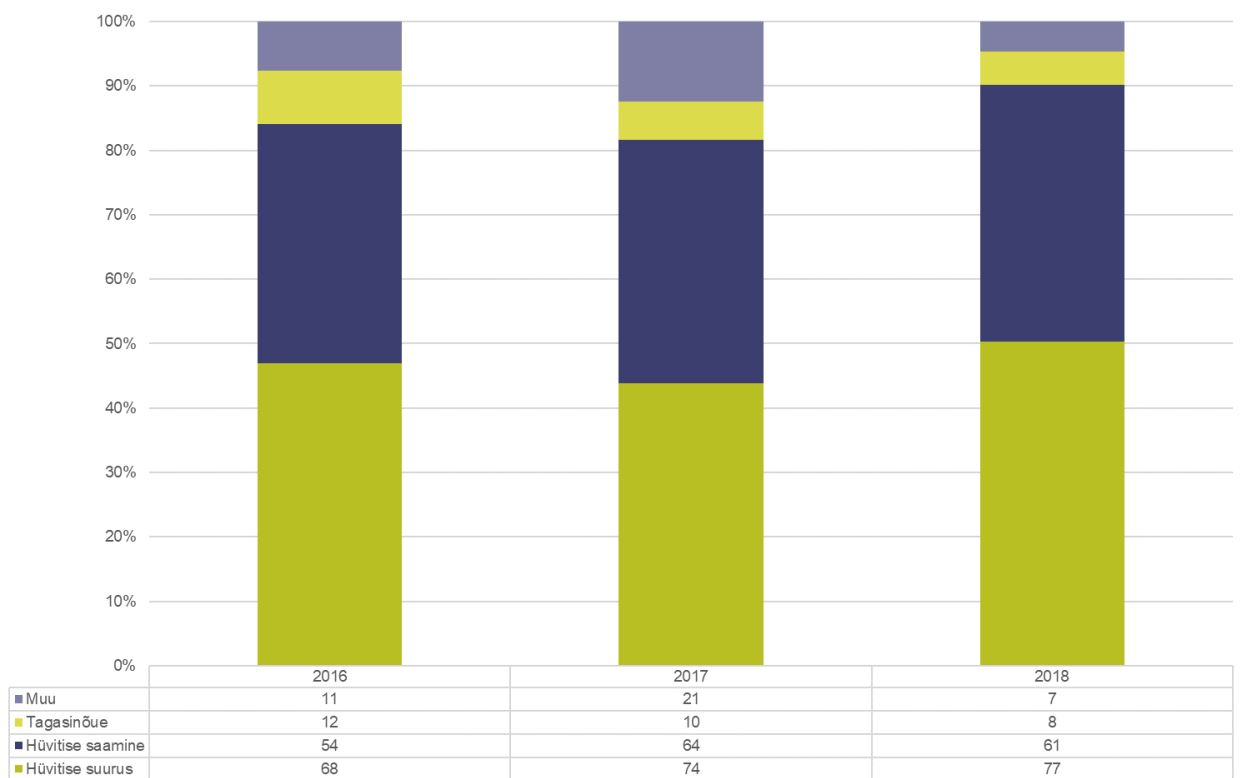


## LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

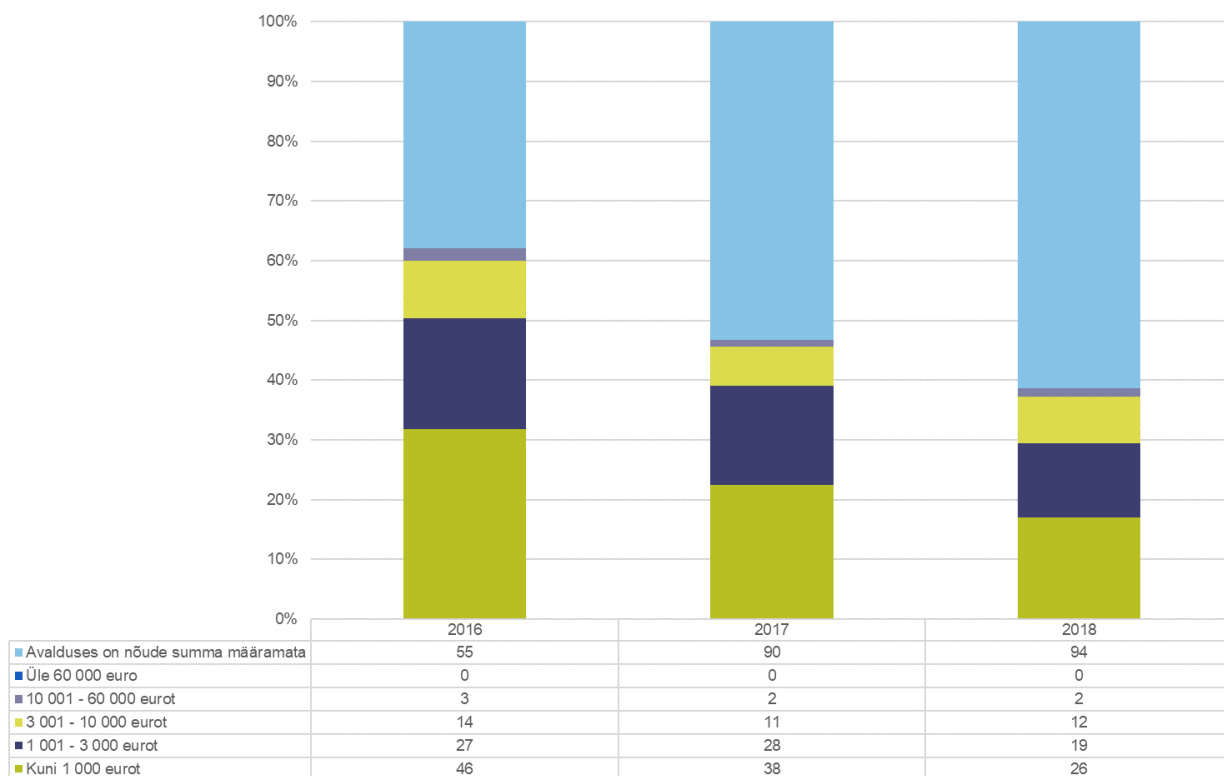
Liikluskindlustuse lepituse üldnumbrid



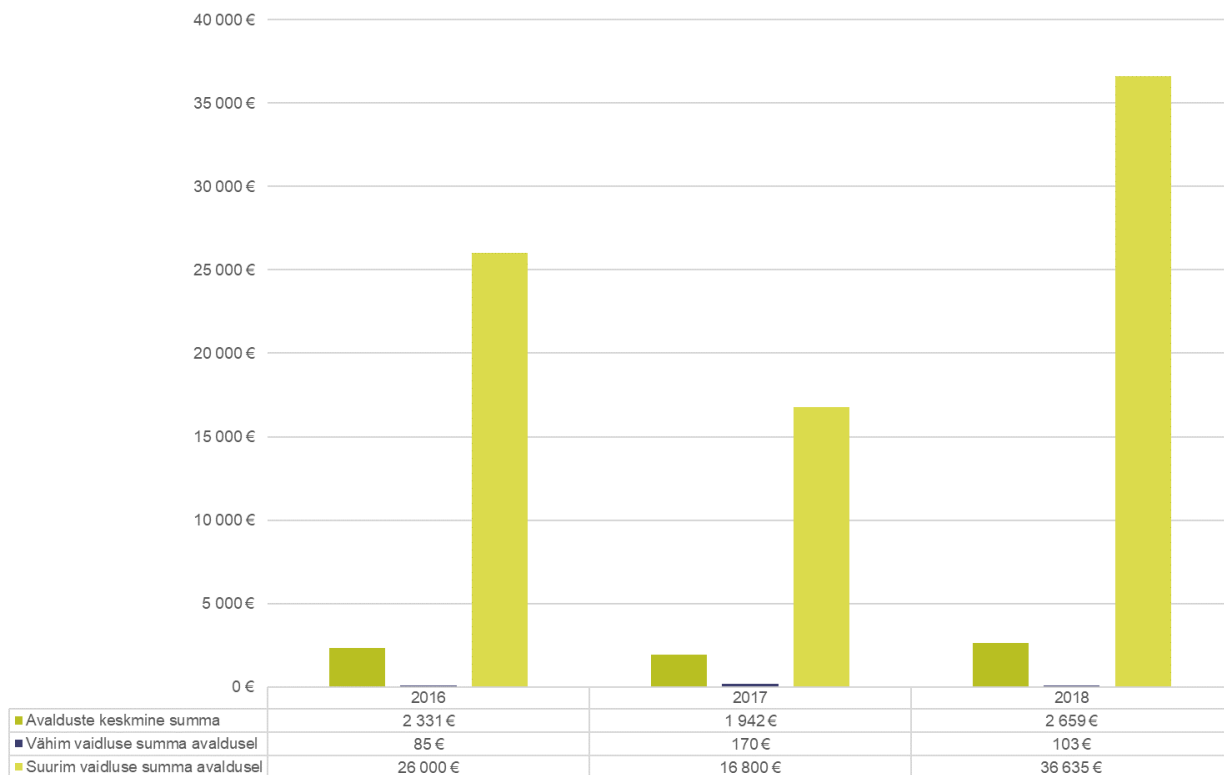
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



### Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi

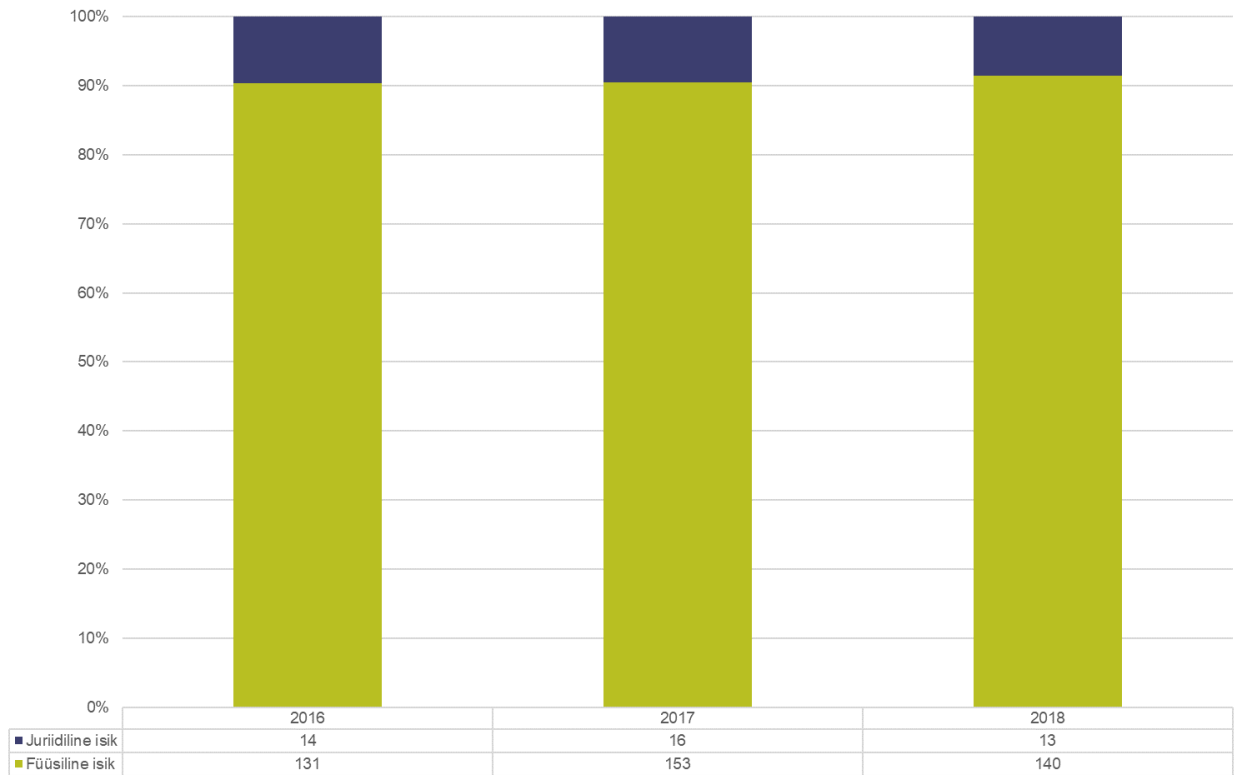


### Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel

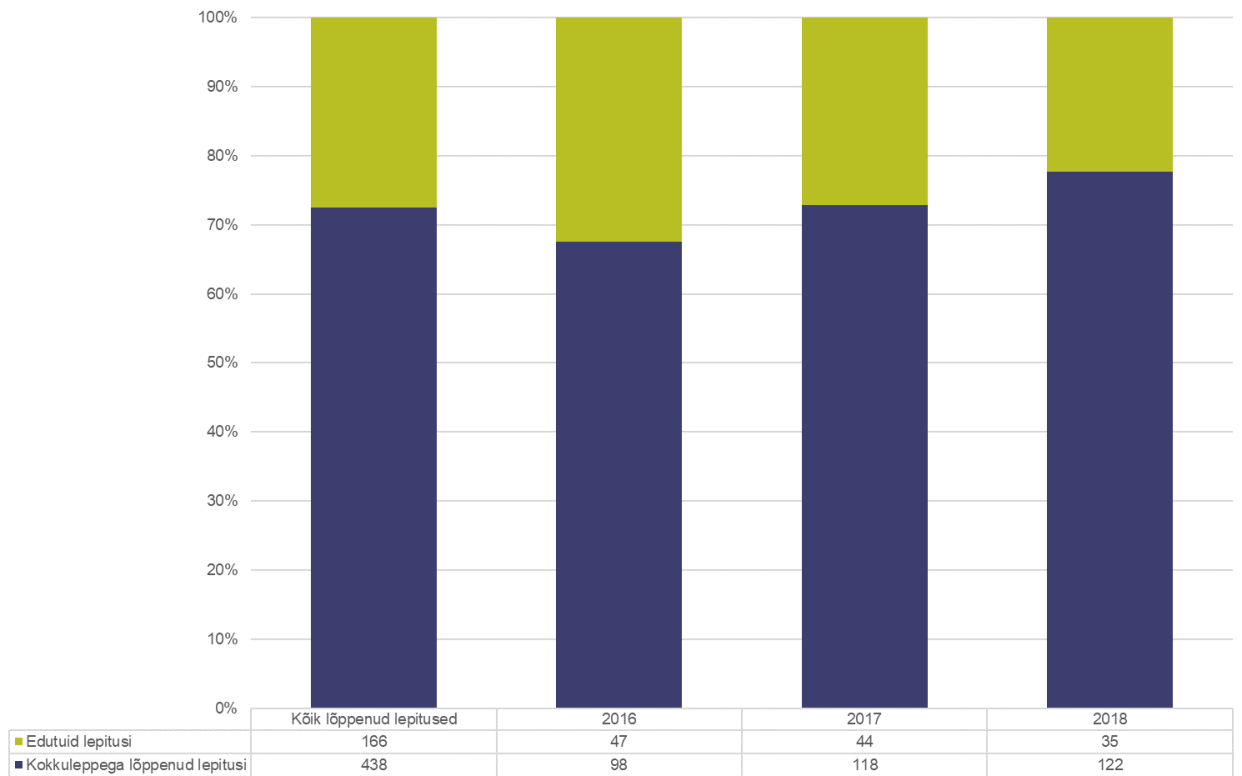




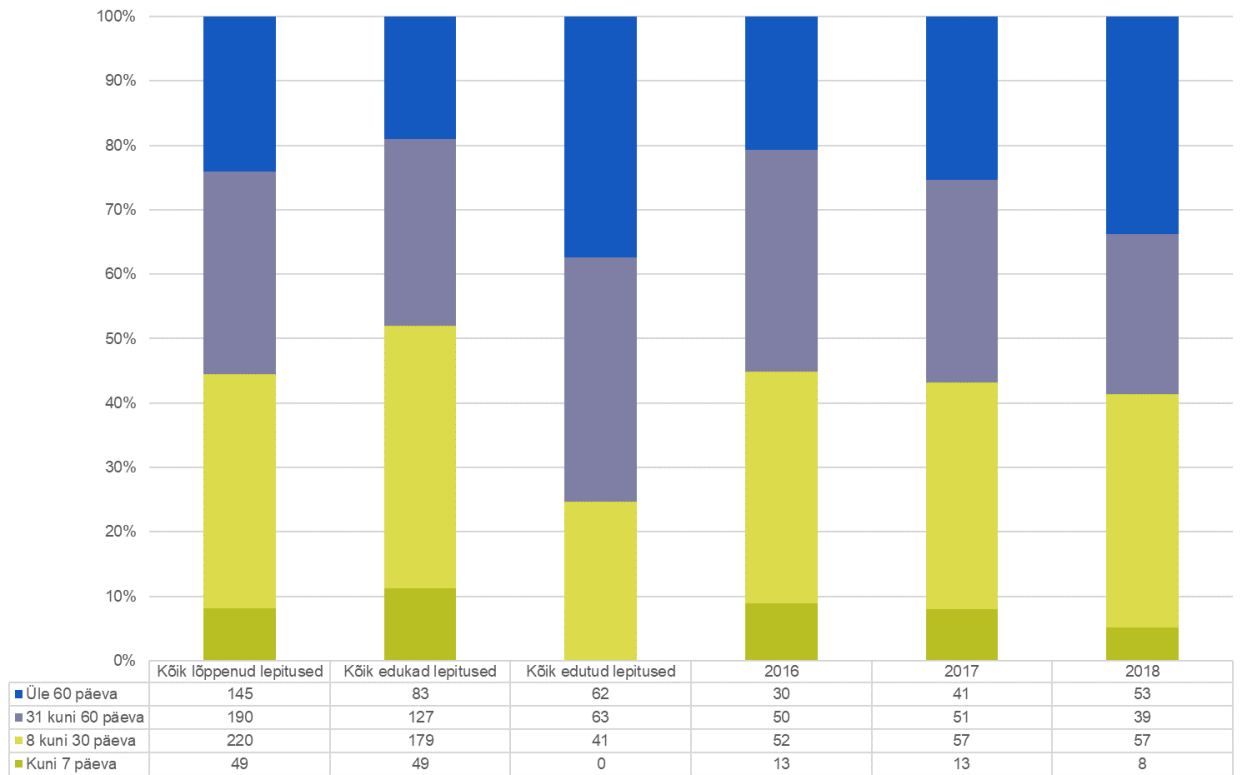
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



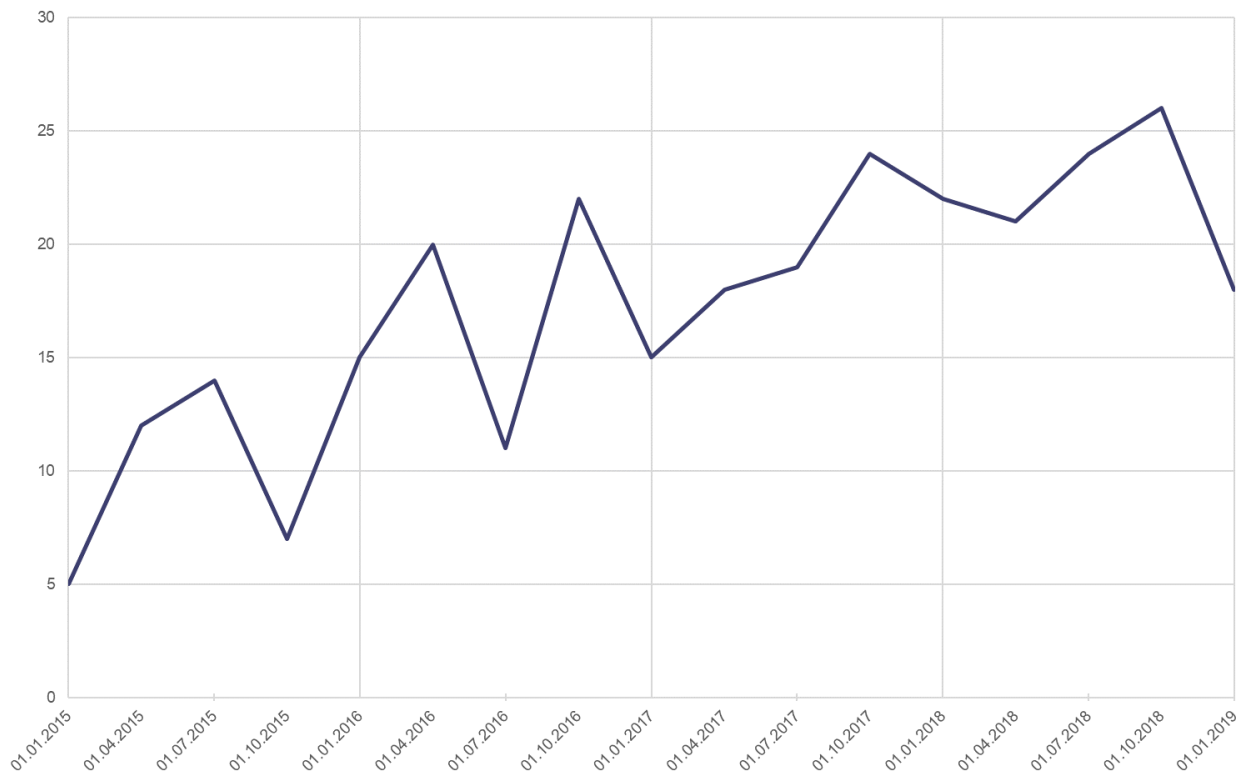
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



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](mailto:lepitus@eksl.ee), [lepitus@lkf.ee](mailto:lepitus@lkf.ee)

Postiaadress Mustamäe tee 46, Tallinn 10621

Veeb [www.eksl.ee/lepitusorgan](http://www.eksl.ee/lepitusorgan), [www.lkf.ee/lepitusorgan](http://www.lkf.ee/lepitusorgan)