



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

## **Kindlustuse lepitusorgan**

### **Liikluskindlustuse lepitusorgan**

#### **2020. 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 2020. aasta töö kokkuvõtet. 2020. aastal registreeriti 296 lepitusavaldust, 257-st lõpetatud lepitusest lõppes 178 kokkuleppega. Möödunud aastal oli lepitusavalduste arv 2019. aastaga võrreldes peaaegu sama – 2019. aastal oli lepitusavaldusi 291 ja aasta varem 332. Ka kokkuleppega lõppenud lepituste osakaal püsib jätkuvalt 70 protsendi lähedal.*

*Meid kõiki vähem või rohkem mõjutanud koroonaviirusest põhjustatud muutused elukorralduses ei jätnud ka kindlustuse lepitusorganitele mõju avaldamata. Koroonaaegse laine ajal langes liiklustihedus Tallinnas mõnel nädalal lausa 40 protsenti võrreldes tavalise ajaga. Vähenenud liiklustihedus tähendas ka vähem liiklusõnnetusi – hinnanguliselt oli 2020. aastal 15 protsenti vähem liikluskindlustuse juhtumeid, kui oli 2019. aastal. Vähem liiklusõnnetusi tähendas automaatselt ka seda, et oli vähem liikluskindlustuse vaidlusi. Samas oli koroonaviirus paljude reise ärajäämise põhjus. See omakorda suurendas reisikindlustuse vaidluste arvu.*

*Möödunud keeruline aasta tõestas, et kindlustuse lepitusasjad saavad lahendatud ka vahetu kontaktita. Kõik lepituse protsessid toimivad elektrooniliselt, sh toimusid möödunud aastal mitmed lepituskoosolekud sidevahendite abil. 69 protsenti möödunud aastal lõppenud lepitustest päädis kokkuleppega. Ka varasematel aastatel on kokkulepete osakaal olnud sama.*

*2021. aastal täitub kindlustuse lepitusorganite töös oluline verstapost – 24. aprillil 2011. aastal registreeriti kindlustuse lepitusorgani esimene lepitusavaldus. 2020. aasta lõpuks oli kindlustuse lepitusorganis ja liikluskindlustuse lepitusorganis kokku registreeritud 2171 avaldust. 67 protsenti kõigist kindlustusvaidlustest on lõppenud lepitaja kaasabil kokkuleppega.*

*Vaieldamatult on kindlustuse lepitusorganite eduka töö taga lepitajad. Üksnes tänu lepitajate väga heale tööle saavad paljud kindlustusvaidlused kiire ning mõlemaid osapooli rahuldava lahenduse. Suur tänu lepitajatele suurepärase töö eest! Soovin lepitusorgani nõukoja nimel jätkuvat indu ja tasakaalukust selles vastutusrikkas töös!*

*Siiri Tõniste  
Kindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees  
Liikluskindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees*

## SISU

Kindlustusvaidluse lahendamine lepitaja abil .....	4
<i>Lepitusmenetlus</i> .....	4
<i>Lepitusmenetluse eelised</i> .....	4
<i>Kindlustuse lepitusorgan</i> .....	4
<i>Liikluskindlustuse lepitusorgan</i> .....	5
Lepitusorganite tegevus 2020. aastal .....	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i> .....	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i> .....	8
<i>Lepitusorgani areng 2020. aastal</i> .....	8
<i>Näited lepitustest</i> .....	9
Klientide tagasiside .....	10
<i>Tagasisideküsitlusest</i> .....	10
<i>Kindlustusandjate tagasiside</i> .....	10
<i>Avalduse esitajate tagasiside</i> .....	10
Järeldused lepitusasjadest ja vaade tulevikule .....	11
<i>Kindlustus kaitseb ootamatute juhtumite eest, mis lepingus kokku lepitud</i> .....	11
<i>Auto juht vastutab oma tekitatud kahju eest süüst sõltumata</i> .....	11
<i>Liiklusõnnetus tuleb sündmuskohal õigesti vormistada</i> .....	11
<i>2021. aasta plaan</i> .....	12
Kindlustuse lepitusorganite üksikasjad .....	13
<i>Lepitusorganitega seotud isikud</i> .....	13
<i>Töökorraldus</i> .....	14
Üldine kindlustusvaidluste statistika .....	16
Kindlustuse lepitusorgani statistika .....	20
Liikluskindlustuse lepitusorgani statistika .....	23
Kontaktandmed .....	26

## KINDLUSTUSVAIDLUSE LAHENDAMINE LEPITAJA ABIL

### Lepitusmenetlus

Lepitusmenetlus on osapoolte vabal tahtel 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 vaidlejatele endile. 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 puudutavates vaidlustes.

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 (PZU)
- 🔍 Akcinė draudimo bendrovė "Gjensidige" Eesti filiaal
- 🔍 Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- 🔍 Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus
- 🔍 AS LHV Kindlustus
- 🔍 Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- 🔍 Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaal (Seesam)
- 🔍 ERGO Insurance SE
- 🔍 ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal
- 🔍 If P&C Insurance AS
- 🔍 Mandatum Life Insurance Company Limited Eesti filiaal
- 🔍 Salva Kindlustuse AS
- 🔍 SEB Life and Pension Baltic SE Eesti filiaal
- 🔍 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 (PZU)
- 📄 Akcinė draudimo bendrovė "Gjensidige" Eesti filiaal
- 📄 Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- 📄 AS LHV Kindlustus
- 📄 Compensa Vienna Insurance Group, UADB Eesti filiaal (Seesam)
- 📄 ERGO Insurance SE
- 📄 If P&C Insurance AS
- 📄 QBE Europe SA/NV
- 📄 Salva Kindlustuse AS
- 📄 Swedbank P&C Insurance AS

## LEPITUSORGANITE TEGEVUS 2020. 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.

2020. aastal esitati lepitusorganitele 296 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2019. aastal esitati 291 avaldust, 2018. aastal 332). 144 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2019. aastal 125 ehk 15% vähem kui 2020. aastal) ning 152 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2019. aastal 166 ehk 8% rohkem kui 2020. aastal).

2020. aastal esitati kindlustuse lepitusorganile eelneva aastaga võrreldes rohkem avaldusi. Selle üheks põhjuseks olid reisikindlustuse vaidlused, kus küsimuseks oli see, kas kindlustus katab ka koroonapandeemia tõttu ära jäänud reisi kulu. Aastatel 2016 kuni 2020 esitati kindlustuse lepitusorganile keskmiselt 148 avaldust aastas, enim avaldusi 2016. aastal – 167 ja kõige vähem 2019. aastal – 125 avaldust.

Esitatud liikluskindlustuse lepitusavalduste arvu muutus – 2020. aastal esitati 14 avaldust vähem kui 2019. aastal – on samuti tingitud kogu Maad tabanud koroonapandeemiast. Koroonast tingitud elukorralduse muutused, nagu lapsed kodukoolis ja vanemad kaugtööl, vähendasid liiklustihedust. Sellest tulenevalt oli ka liikluskindlustuse juhtumeid 15 protsenti vähem.

2020. aastal algatati 276 lepitust. Enim lepitusi algatati liikluskindlustuse vaidlustes (138 vaidlust, -10% võrreldes 2019. aastaga). Järgnesid kodukindlustuse (46 lepitust, +2%), sõidukikindlustuse (44, +7%) ja reisikindlustuse (36 lepitust, +260%) vaidlused. Teiste kindlustusteenuste vaidlusi oli 2020. aastal kokku 12.

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Neli avaldust esitati ka välismaise kindlustusandja Eesti korrespondendi vastu. Kaks avaldust esitati vaidluses Eesti Liikluskindlustuse Fondiga.

Lepitusorganid jätsid menetlusse võtmata 19 avaldust, sh 13 liikluskindlustuse vaidluse avaldust ja 6 muu kindlustusteenuse avaldust. Menetlusse mitte võetud avalduste arv oli 36% väiksem kui 2019. aastal.

Avalduse menetlusse võtmata jätmise peamised põhjused:

- 4 avaldust – liikluskindlustuse vaidlus oli välismaise seltsiga
- 4 avaldust – avaldaja ei olnud pöördunud kindlustusandja poole vaidluse lahendamiseks enne avalduse esitamist lepitusorganile
- 2 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata

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 8 095 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 2 400 eurot. Kindlustuse lepitusorganis vaieldud vähim summa oli 140 eurot ja suurim 365 000 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 190 eurot ja 18 074 eurot.

Tavaline lepitus võiks kesta kuni kaks kuud alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppeni või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata. Varasematel aastatel oli tavaline, et üle poolte lepitustest kindlustuse lepitusorganis vältasid üle 60 päeva. 2020. aastal 34% lõppenud lepitustest kestsid üle 60 päeva. See trend on positiivne. Liikluskindlustuse lepitustest vältas üle 60 päeva 26% 2020. aastal lõppenud lepitustest.

Mullu lõppes 72% kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 62% kindlustuslepitustest. Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 67% mullu lõpetatud lepitustest. Läbi aegade on edukad olnud 72% kindlustuslepitustest.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena leiame statistika peatükist.

### **Lepitusorgani kulud ja tulud**

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2020. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 16 163 eurot ja EKsL-i kulu lepitajatele 15 628 eurot.

LKF kandis lepitustega seotud ekspertiisikulu summas 400 eurot.

Ülaltoodud summadele lisandusid LKF-i ja EKsL-i kontorikulu ning lepitusega seotud töötajate palgakulu.

### **Lepitusorgani areng 2020. aastal**

Lepitusorgan on leidnud oma kindla koha Eesti kindlustussüsteemis. Lepitajatel tuli lahendada väga erinevaid ja keerulisi juhtumeid. Saadud praktika aitab lepitajatel oma tööd tõhusalt teha.

2020. aasta suvel toimusid liikluskindlustuse lepitajate valimised. Valituks osutusid mitmed senised lepitajad, nende kõrval alustasid 1. oktoobrist tööd ka kolm uut lepitajat.

1. oktoobrist kehtib uus menetluskord. Nüüd töötavad kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan sama menetluskorra alusel. Kuivõrd lepituse protsess töötas üldiselt hästi, siis ei ole uues menetluskorras palju märkimisväärsed muudatusi – enamik neist olid üksikasjad, mille eesmärk oli ühtlustada kahe lepitusorgani protsessid.



Uus menetluskord tingis ka hulga lepitusorgani siseseid muudatusi – võtsime kasutusele uue lepitusasjade registri, uuendasime sisest tööjaotust ja töökorda.

2020. aastal pöörasime olulist tähelepanu ka sellele, et teave lepitusvõimaluse kohta oleks klientidele kättesaadav. Tuletasime kindlustusandjatele meelde, et teave lepitusvõimaluse kohta peab olema ka seltsi otsustel. Seltsid kinnitasid, et viide lepitusele on olemas.

#### **Näited lepitustest**

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

## KLIENTIDE TAGASISIDE

### Tagasisideküsitlusest

2020. aasta mais korraldasime tagasisideküsitluse, mille eesmärk oli koguda tagasisidet lepituse protsessi kohta.

Tegu oli kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

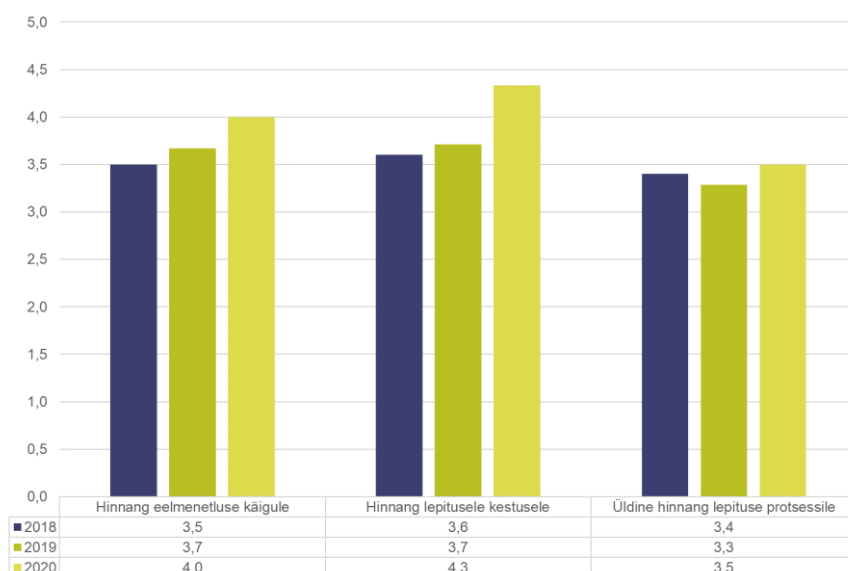
Küsimustiku saatsime 29 kindlustusandja esindajale ja 251 lepituse avalduse esitajale, neist vastas vastavalt 4 ja 75 inimest.

### Kindlustusandjate tagasiside

Kuna kindlustusandjatele saadetud küsimustikule tuli vaid neli vastust, ei ole tegu statistikaga, mille alusel saaks märkimisväärseid järeldusi teha. Toome siin statistika ära vaid infoks. Vestlused seltside esindajatega kinnitavad, et seltsid peavad lepitusvõimalust oluliseks ning vajalikuks.

75% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu.

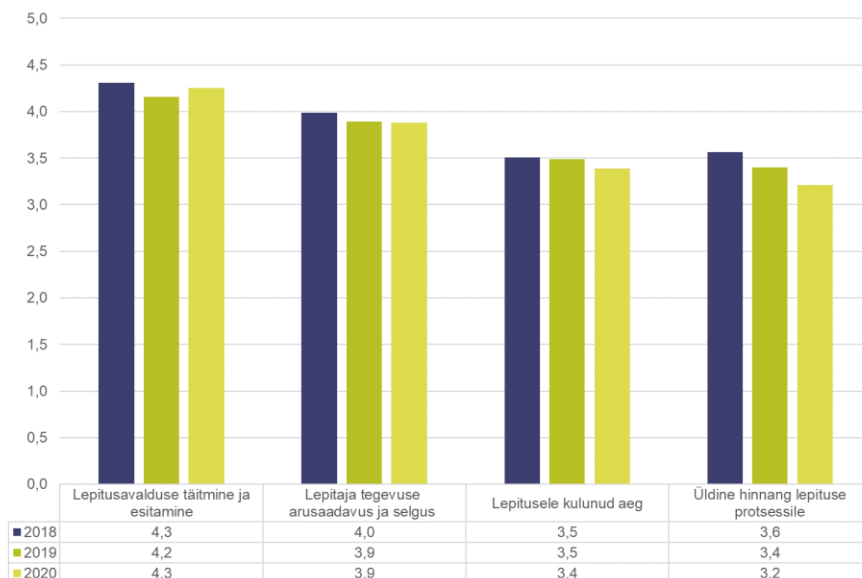
Skaalal 1 kuni 5 (1 - väga halb, 2 - halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea) anti lepituse protsessile hinnanguid järgnevalt:



### Avalduse esitajate tagasiside

Pea 50% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu.

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



## JÄRELDUSED LEPITUSASJADEST JA VAADE TULEVIKULE

### **Kindlustus kaitseb ootamatute juhtumite eest, mis lepingus kokku lepitud**

Koroonaaeg tõi lepitusorganile kaasa varasemast enam reisikindlustuse vaidlusi. Nende lepitusasjade hulgas oli hulk selliseid, kus probleem oli eelkõige osapoolte vahelises suhtluses – need lepitusasjad lõppesid kokkuleppega.

Lisaks jäid lepitusasjade hulgas silma ka juhtumid, mille puhul kahju hüvitamine on kindlustuse põhimõttega vastuolus.

Näiteks juhtum, kus riigid olid juba koroonaast tingitud reisipiirangud välja kuulutanud, kuid inimene ostis siiski reisi lootuses, et ehk piiranguid leevendatakse. Kui selgus, et reisida ei saa, siis sooviti, et reisikindlustus kataks ärajäänud reisi kulu. Üks kindlustuse üldpõhimõte on, et kindlustusjuhtum peab olema ootamatu, st lepingu sõlmimisel ei tohi olla teada juhtumi toimumine. Olukorras, kus reisikindlustuse lepingu sõlmimise ajaks on teada ulatuslikud piirangud reisimisele, ei ole reisi ärajäämine ootamatu. Ei ole võimalik, et kindlustuslepingu alt hüvitatakse kahju, mille tekkimine oli lepingu sõlmimisel teada.

Lepitusorganil tuli näiteks lahendada ka juhtumit, kus reisikindlustuse lepingu tingimustes oli üheselt kokku lepitud, et ei hüvitata reisi ärajäämise kulu, kui selle põhjuseks on pandeemiast tingitud reisipiirangud. Kindlustusvõtja siiski soovis oma ära jäänud reisiga seotud kulu hüvitamist väites, et temale tuli selline lepingu tingimus ootamatult. Kindlustusleping ei erine muust lepingust – ka kindlustuslepingus on omad tingimused, sh kirjeldatud olukorrad, mil kahju hüvitatakse ja olukorrad, mil kahju ei hüvitata.

### **Auto juht vastutab oma tekitatud kahju eest süüst sõltumata**

Tuleb ette, et inimene esitab liikluskindlustuse lepitusorganile avalduse, millest on näha, et tema hinnangul ei olnud ta õnnetuse põhjustamises süüdi ja kindlustusandja otsus õnnetuse teisele osapoolle kahju hüvitada oli seega vale.

Paljudele võib tulla üllatusena, et süü – olukord, kus on tõendatud, et inimene on rikkunud mõnd liiklusreeglit – ei ole liikluskindlustuse kahju hüvitamisel esmatähtis. Tavaliselt vastutab mootorsõiduki valdaja mootorsõiduki käitamisel tekkinud kahju eest oma süüst sõltumata.

Seega tuleb mõista, et see, kui autojuhi liikluskindlustuse kindlustusandja hüvitab teisele osapoolle kahju, ei tähenda, et kindlustusandja mõistaks selle autojuhi õnnetuse põhjustamises süüdi.

Liiklusõnnetuse puhul, milles osales mitu sõidukit, kohaldatakse sõiduki omanikele kahju hüvitamisel esmajärjekorras riskivastutust, st kahju põhjustaja vastutab teisele isikule tekitatud kahju hüvitamise eest süüst sõltumata ja hüvitise suuruse määramisel arvestatakse kahjustatud isiku enda osa tekkinud kahjust, vt täpsemalt [siit](#) (veebifailis lk 2 ja 3).

### **Liiklusõnnetus tuleb sündmuskohal õigesti vormistada**

Lepitusasju vaadates tuleb tõdeda, et vaidlust aitab ära hoida liiklusõnnetuse asjakohane vormistamine.

Kui tegu on liiklusõnnetusega, kus inimene viga ei saanud, siis saavad õnnetuse osapooled selle kohapeal ise vormistada. Praktikas

kasutatakse seda võimalust tihti ning enamikul juhtudel laheneb asi nii, et sellele ei järgne kindlustusvaidlust.

Siiski on silma jäänud lepitusavaldused, kus sündmuskohal on peatähelepanu pööratud sellele, kes end kohapeal vastutavaks tunnistab ning juhtunu asjaolud jäävad üles märkimata. Kui inimene hiljem järgi mõtleb ja leiab, et õnnetuse põhjustamises oli oma osa ka teisel juhil, siis on oma õigusi väga raske kaitsta, kui juhtunu asjaolud ei ole üksikasjalikult kirjas.

Lepitusorgani soovitus on vormistada õnnetus nii, et ka inimene, kes õnnetuses ei osalenud ega seda pealt ei näinud, oskaks dokumentide põhjal aru saada, kes õnnetuses osalesid ja kuidas õnnetus juhtus. Kui see on ohutult võimalik, siis maksab teha ka juhtunust fotosid või video.

## **2021. aasta plaan**

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd 2021. aastal.

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

2021. aastal täitub kolm aastat EKSL-i lepitusorganite kaudu tegutsevate kindlustuslepitajate valimistest. Seega toimub suvel korraline uute lepitajate valimine. Ootame kandideerima kõiki seniseid lepitajaid ja ka uusi lepitamishuvilisi.

Samuti on 2021. aastal plaan läbi viia kliendi tagasisideküsitlus, et saada sisendit lepitamise protsessi arendamiseks.

## KINDLUSTUSE LEPITUSORGANITE ÜKSIKASJAD

### Lepitusorganitega seotud isikud

#### *Kindlustuslepitajad*

Kindlustuse lepitusorgani kaudu tegutsevad lepitajatena

- ◊ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ◊ Karl Haavasalu, Advokaadibüroo Barrister vandeadvokaat
- ◊ Triinu Hiob, Advokaadibüroo NJORD vandeadvokaat
- ◊ Kardo Karon, Advokaadibüroo Lindeberg vandeadvokaadi abi
- ◊ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ◊ Oliver Orumets, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist (määratakse lepitajaks üksnes menetluskorra p 6.1.2 järgi)
- ◊ Martin Petermann, Salva Kindlustuse 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.

Liikluskindlustuse lepitajatena tegutsevad

- ◊ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ◊ Janar Filippov, õiguskantsleri kantselei kommunikatsioonijuht
- ◊ Kardo Karon, Advokaadibüroo Lindeberg vandeadvokaadi abi
- ◊ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ◊ Oliver Orumets, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist (määratakse lepitajaks üksnes menetluskorra p 6.1.2 järgi)
- ◊ Lea Pau, ADB Gjensidige Eesti filiaali jurist
- ◊ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo COBALT OÜ vandeadvokaat
- ◊ Aase Sammelselg
- ◊ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS-i juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ◊ Elar Tamme, AS Inges Kindlustus jurist
- ◊ Indrek Sirk, Advokaadibüroo Sirk ja Saareväli vandeadvokaat
- ◊ Silvi Uljas, Rahandusministeeriumi jurist
- ◊ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Lepitajad on valitud kolmeks aastaks. Lepitajate järgmine valimine toimub 2023. aastal.

### 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, lepitusorgani 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

- ☞ Siiri Tõniste, Rahandusministeerium (nõukoja esimees)
- ☞ Mart Jesse, Eesti Kindlustusseltside Liit
- ☞ Kaur Kajak, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
- ☞ Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- ☞ Andres Konsap, ERGO Insurance SE
- ☞ Andre Nõmm, Finantsinspeksioon
- ☞ Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit

### EKsL ja LKF

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKsL-i juures, liikluskindlustuse lepitusorgan LKF-i juures. EKsL ja LKF pakuvad lepitusorganitele 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 Ülle Roosna.

### Töökorraldus

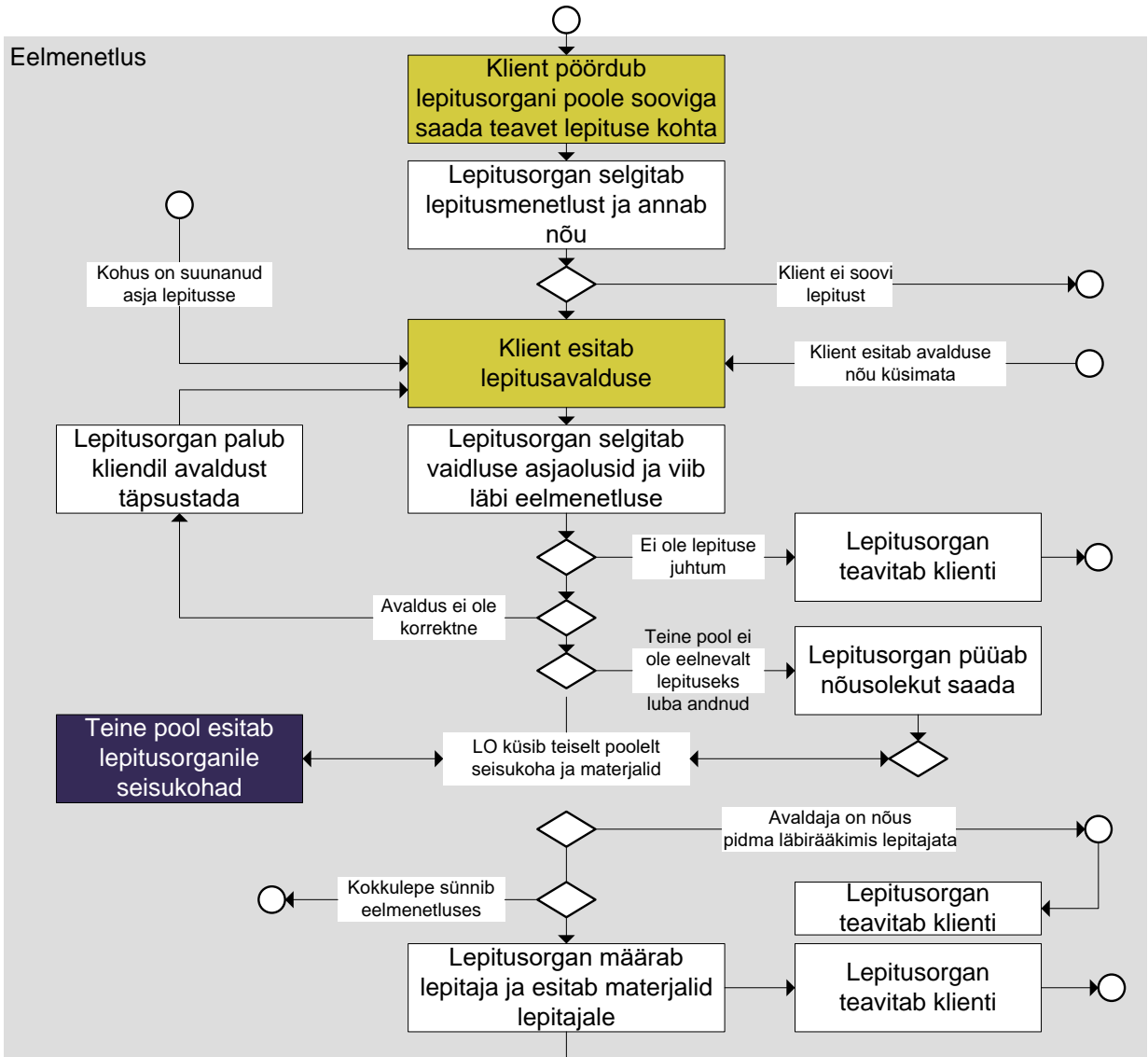
Lepitusorganite töö aluseks on menetluskord. Nii liikluskindlustuse lepitusorgan kui ka kindlustuse lepitusorgan lähtuvad oma töös samast menetluskorrast, vt [siit](#).

Avalduse esitajale on veebis avaldatud [tutvustus](#) ja [lepitusavalduse vormid koos protsessi selgitusega](#).

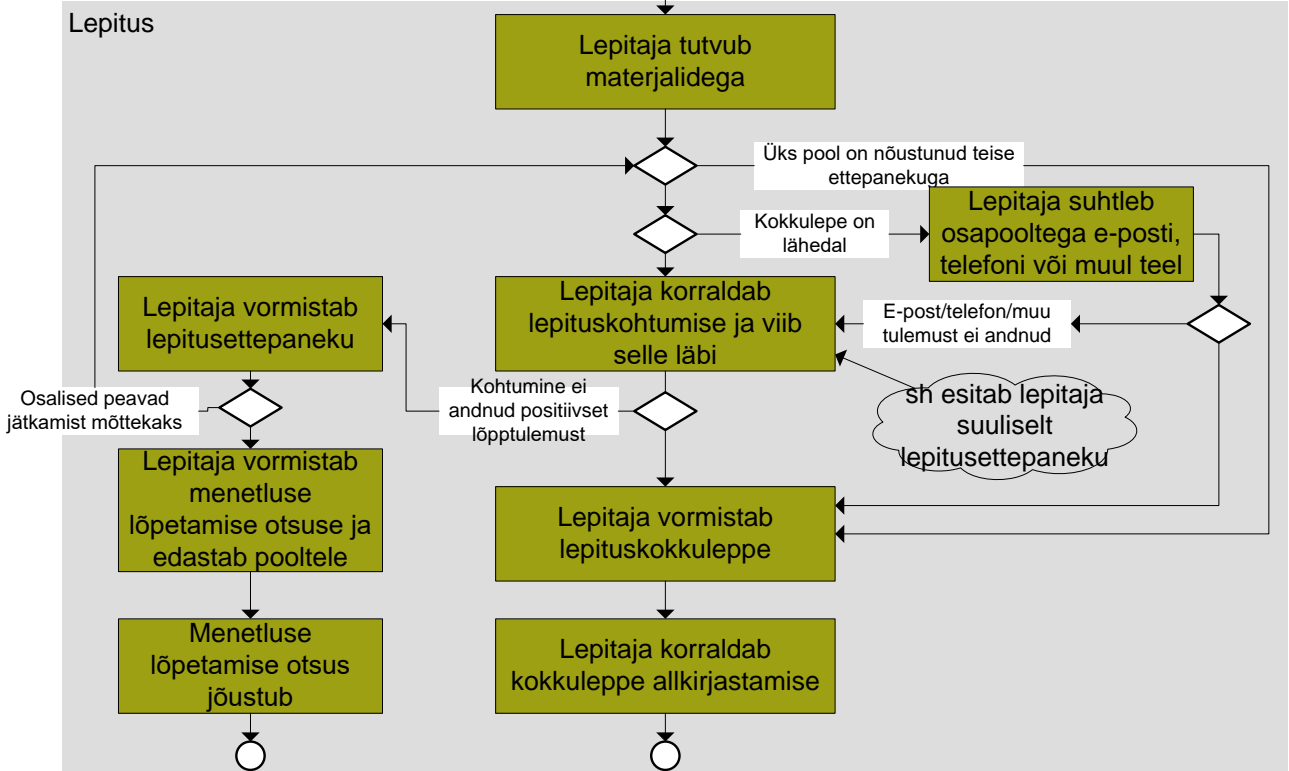
Lepitusorgani kulude kandmine toimub vastavate eeskirjade järgi, vt [siit](#) ja [siit](#).

Tavaline lepitusavalduse menetluse protsess on kirjeldatud skeemil järgmisel leheküljel.

### Eelmenetlus



### Lepitus



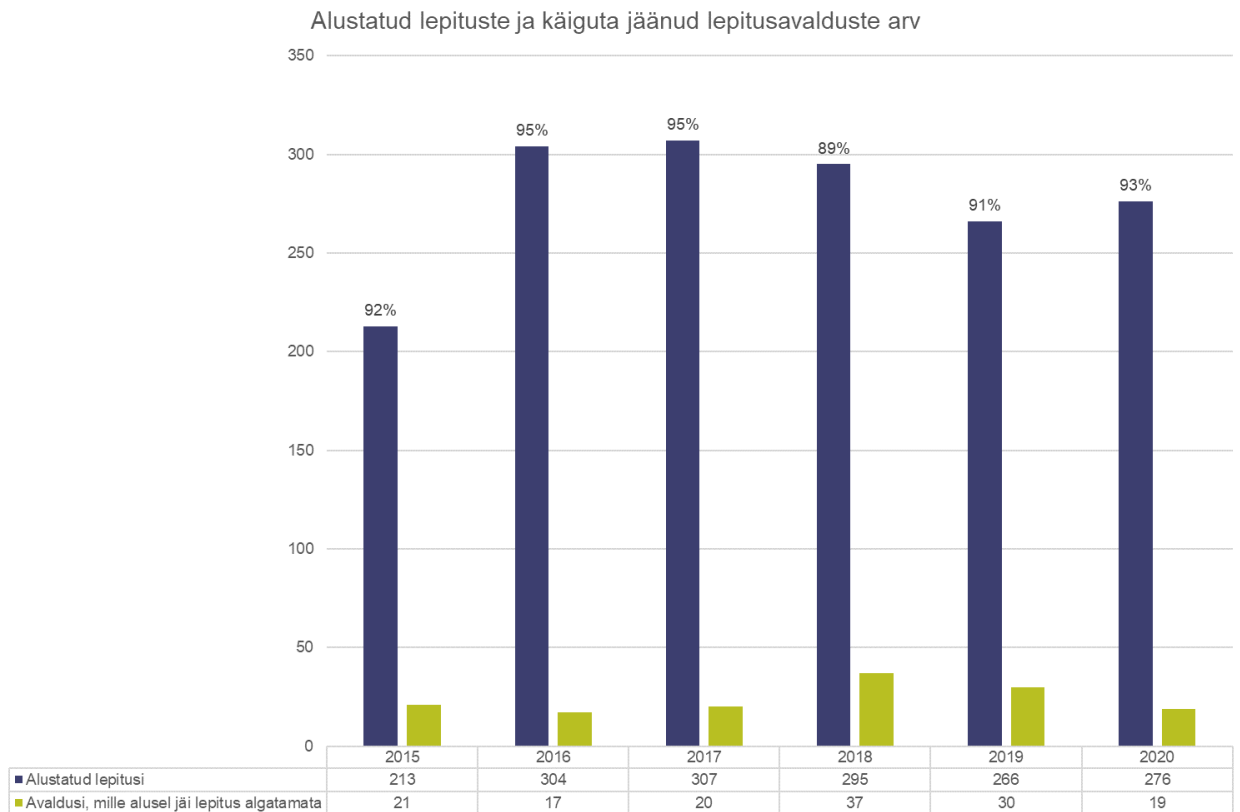
## ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA



*Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates aprillist 2011.*

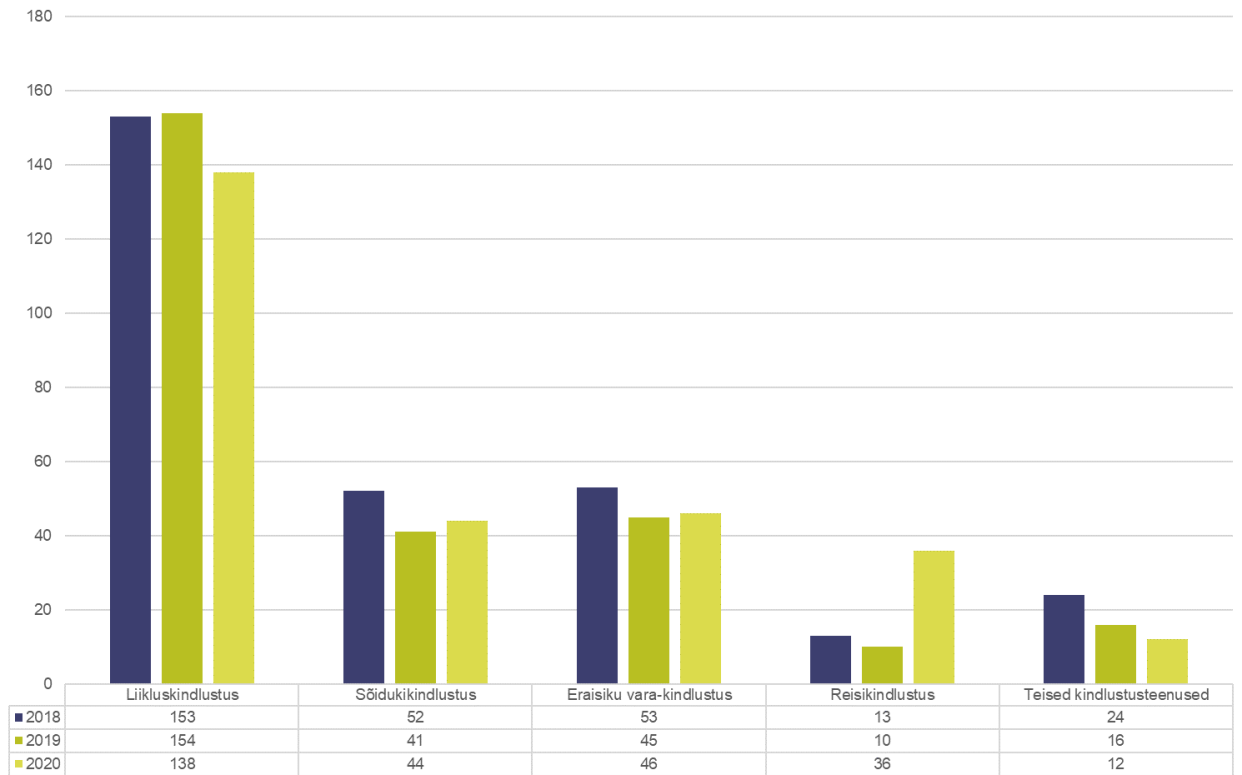
*Kindlustuse vahekohus võtab avaldusi vastu alates aprillist 2013.*

*Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb alates oktoobrist 2014.*

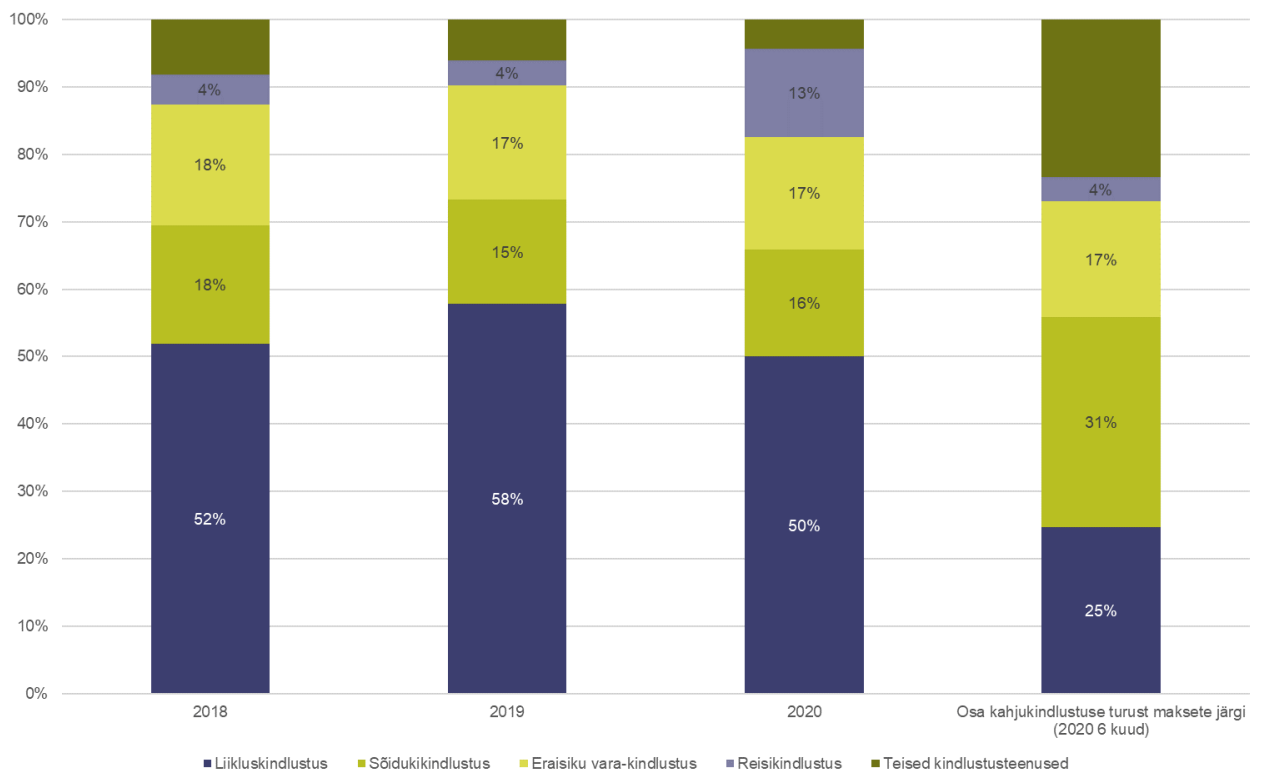




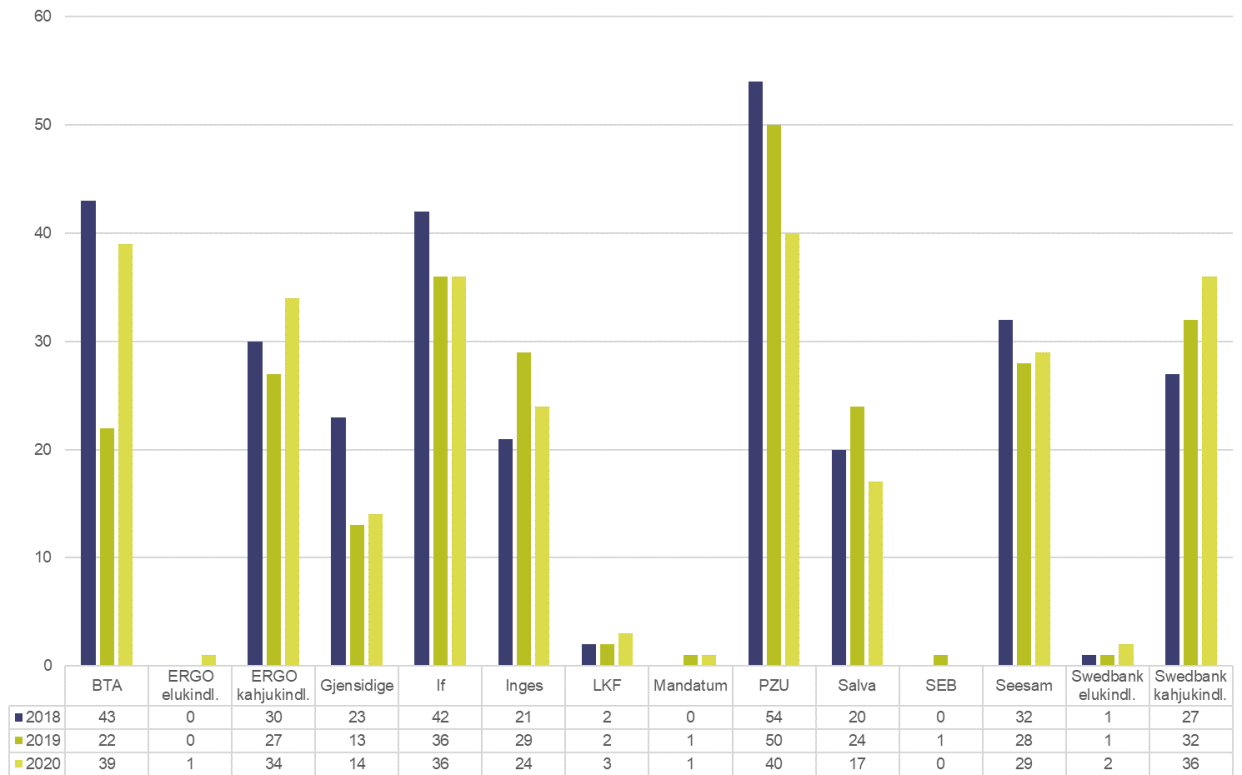
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



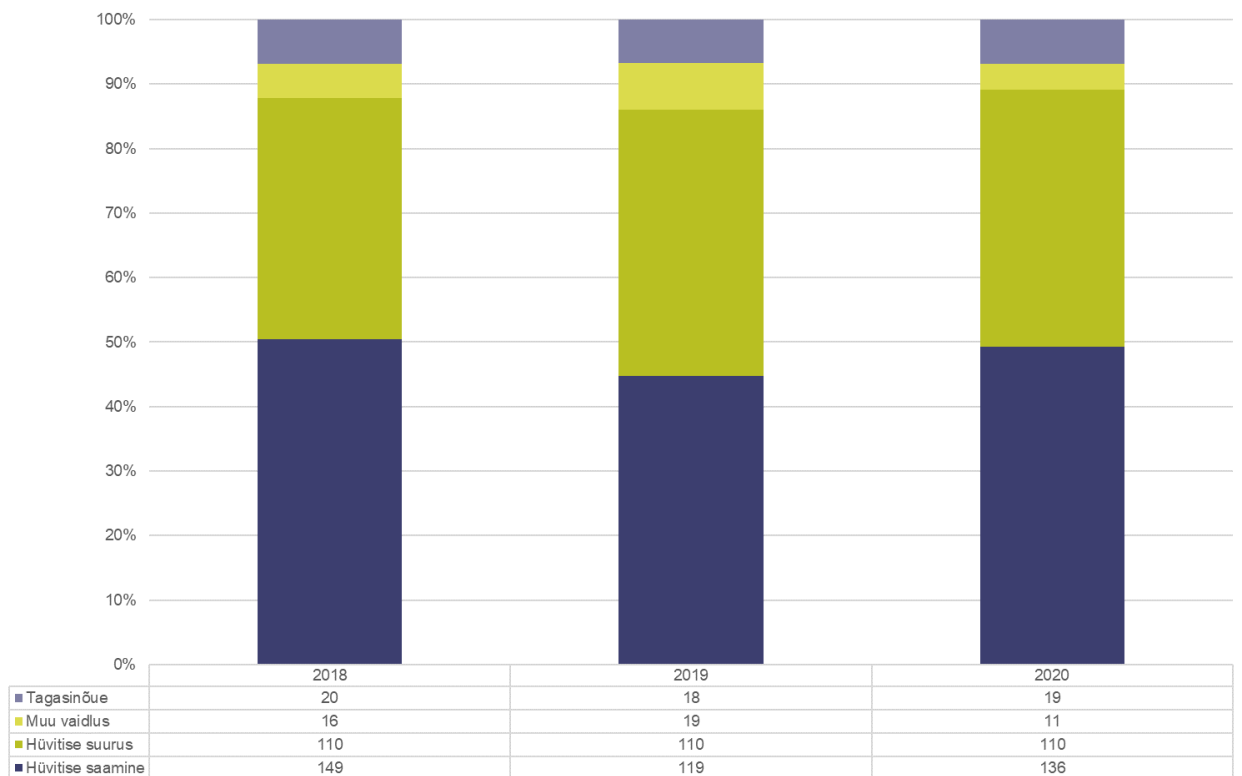
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



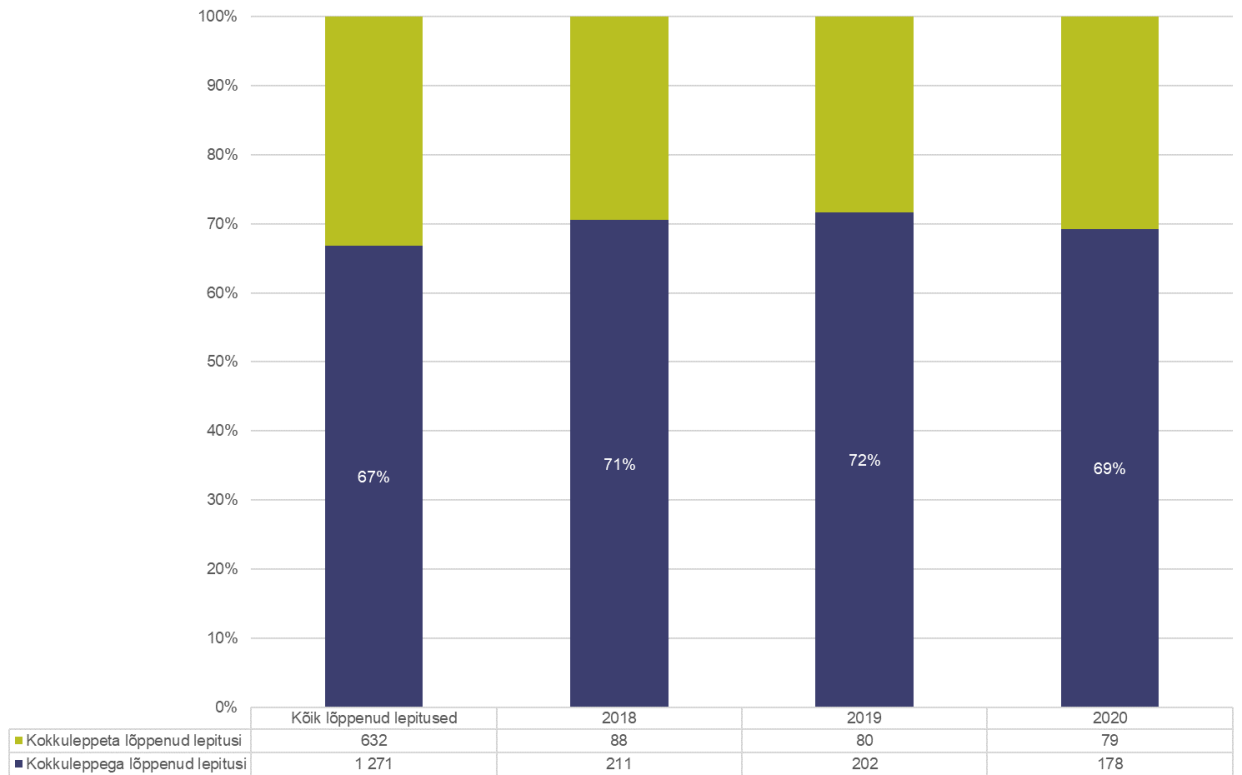
Alustatud lepitused kindlustusandja järgi



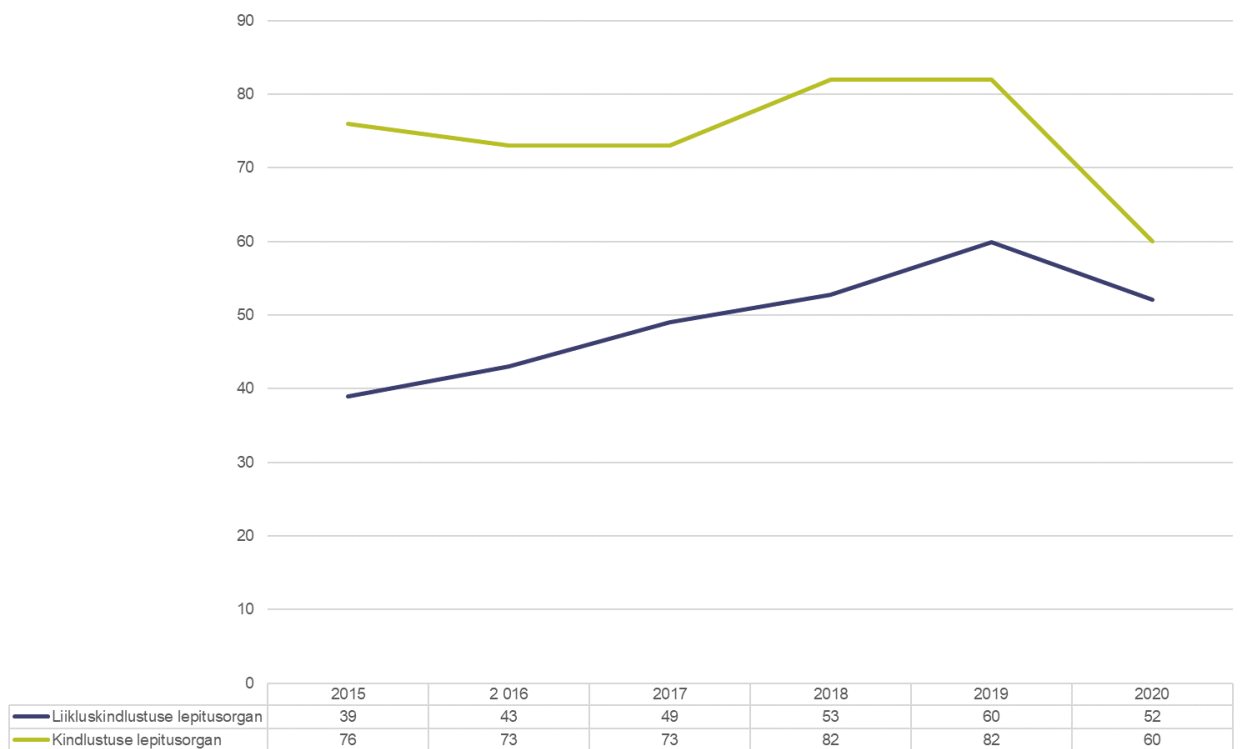
Alustatud lepitused nõude sisu järgi



Lõppenud lepitused tulemuse järgi

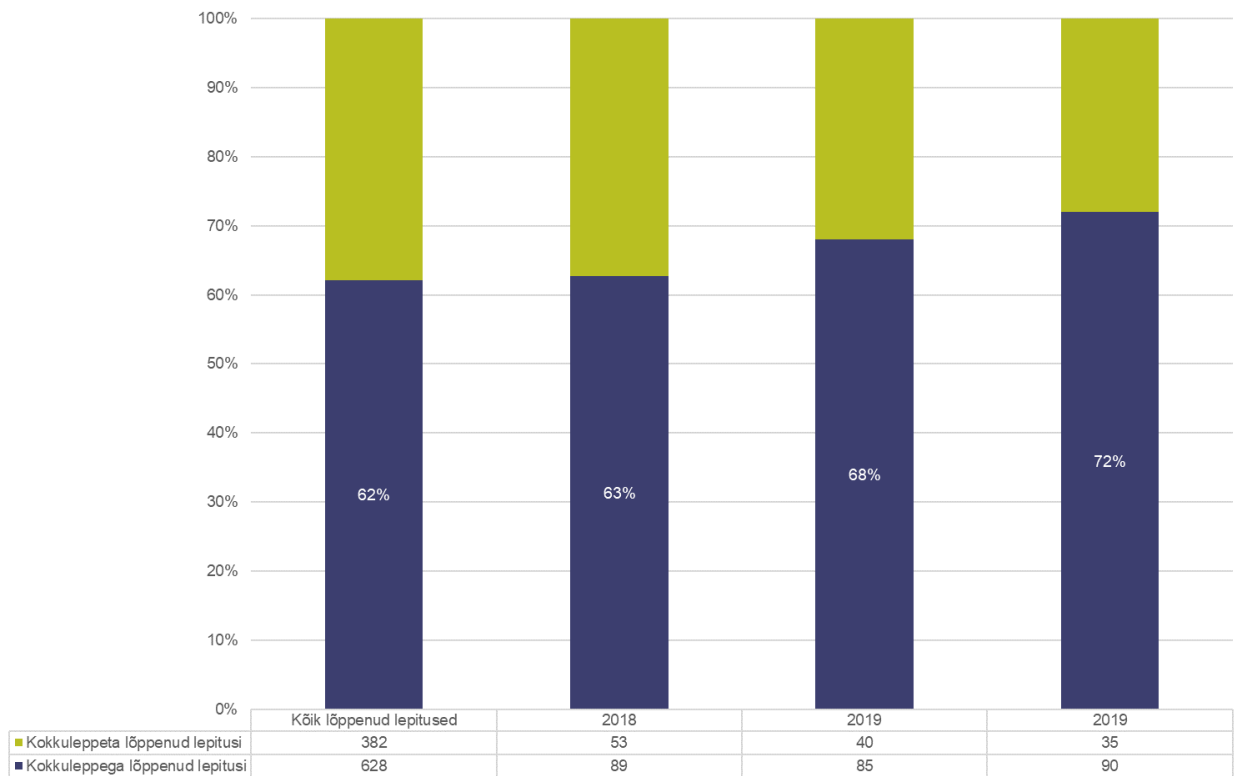


Vastaval aastal lõppenud lepituste keskmine lepituse aeg (avalduse esitamisest kuni lepituse lõpuni)

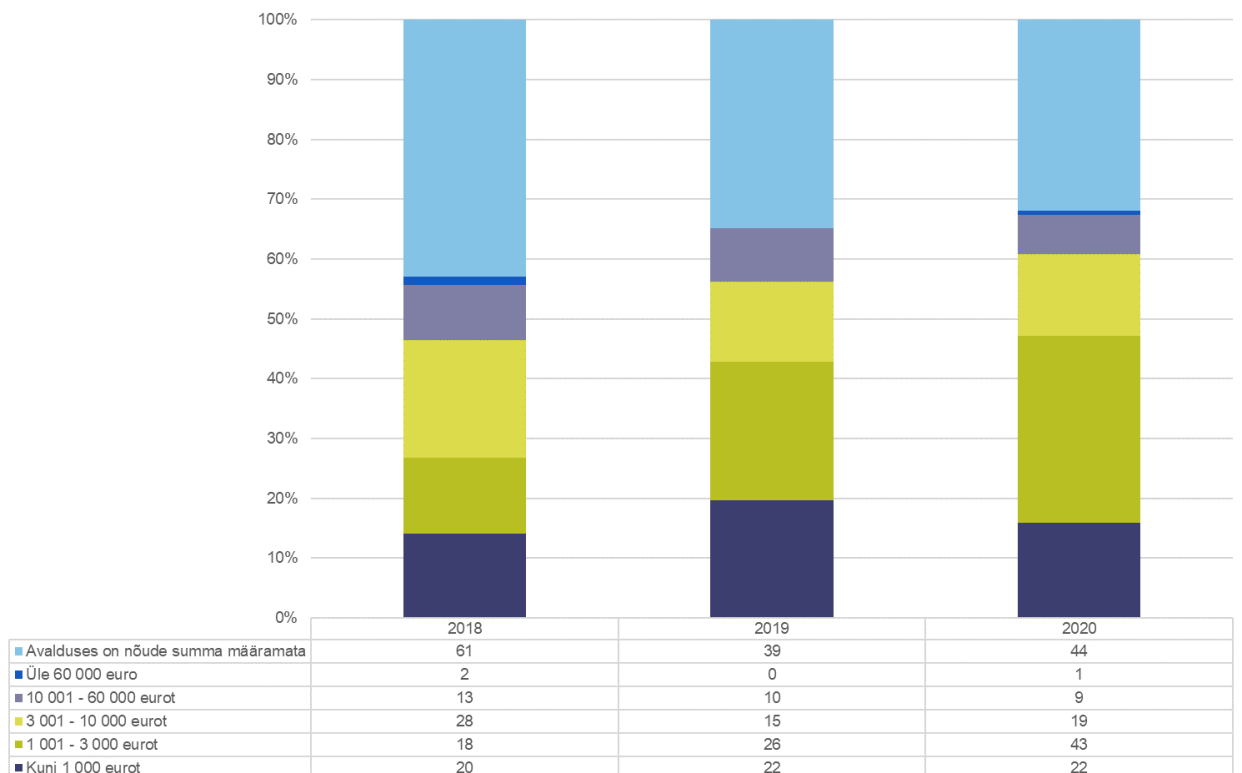


## KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

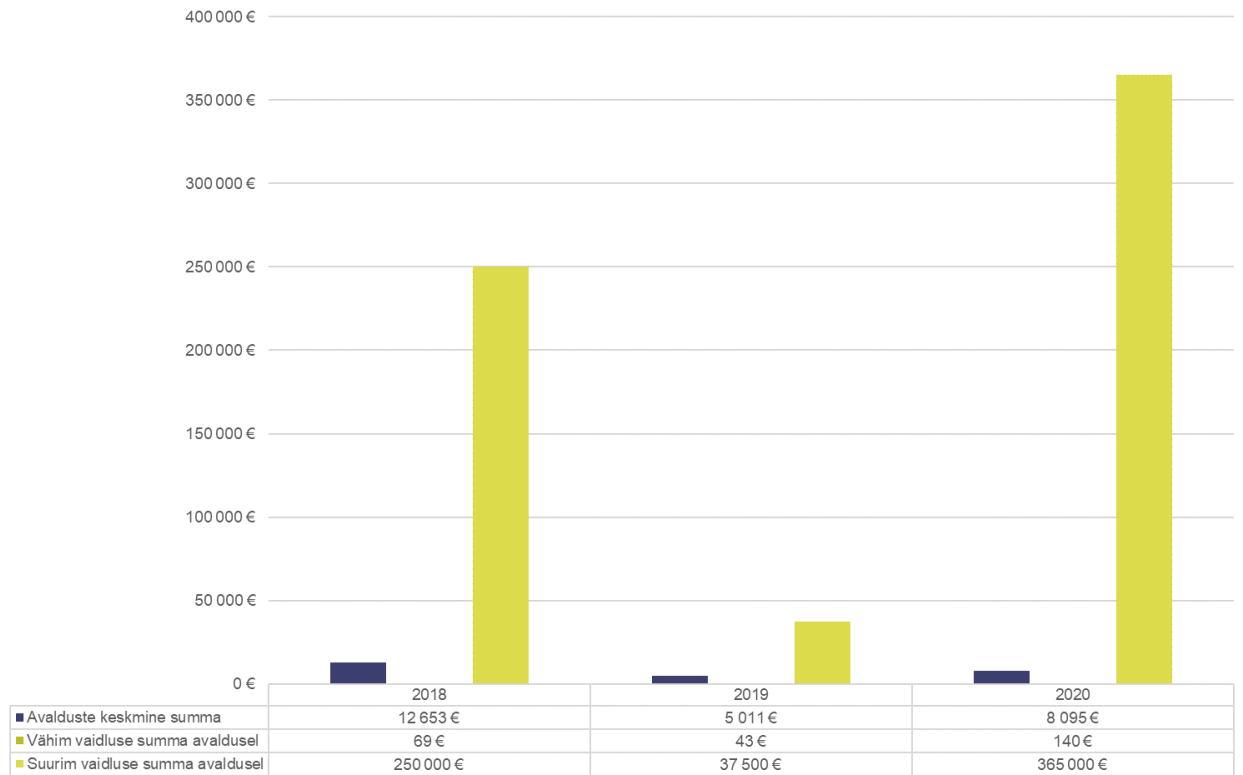
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



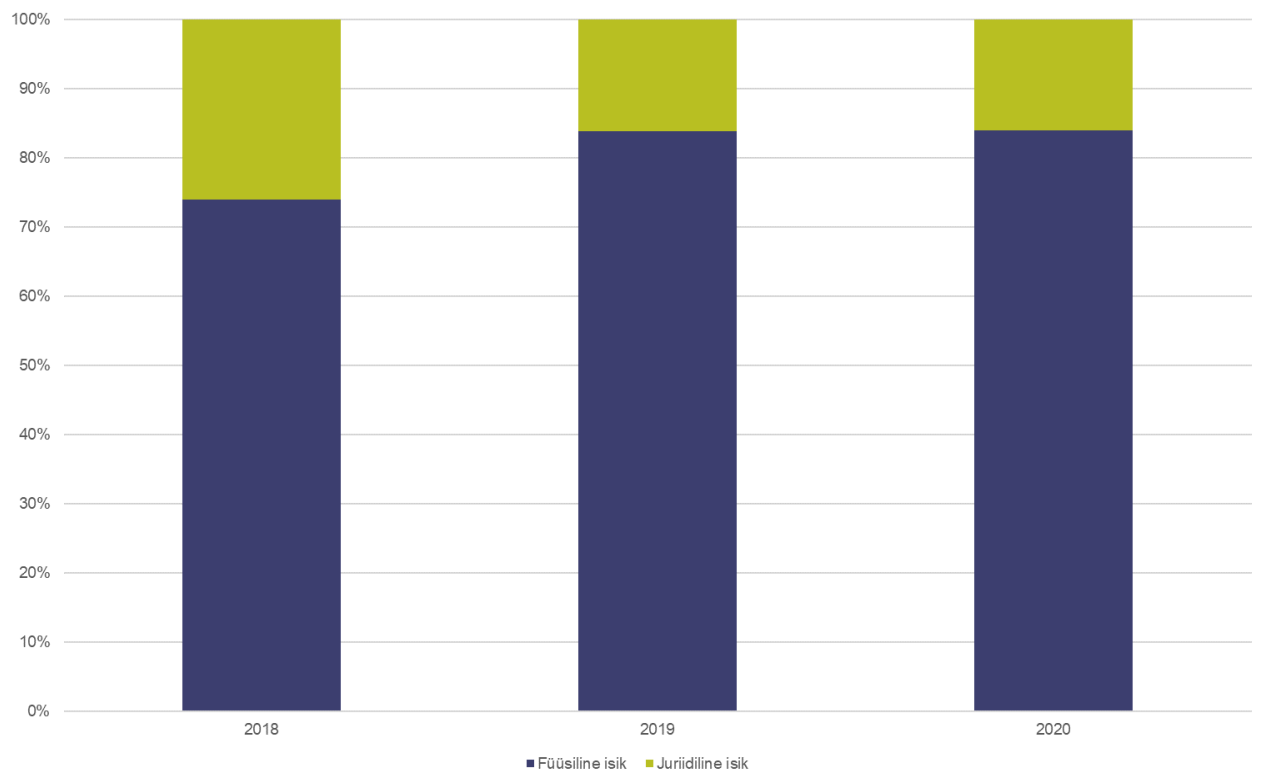
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



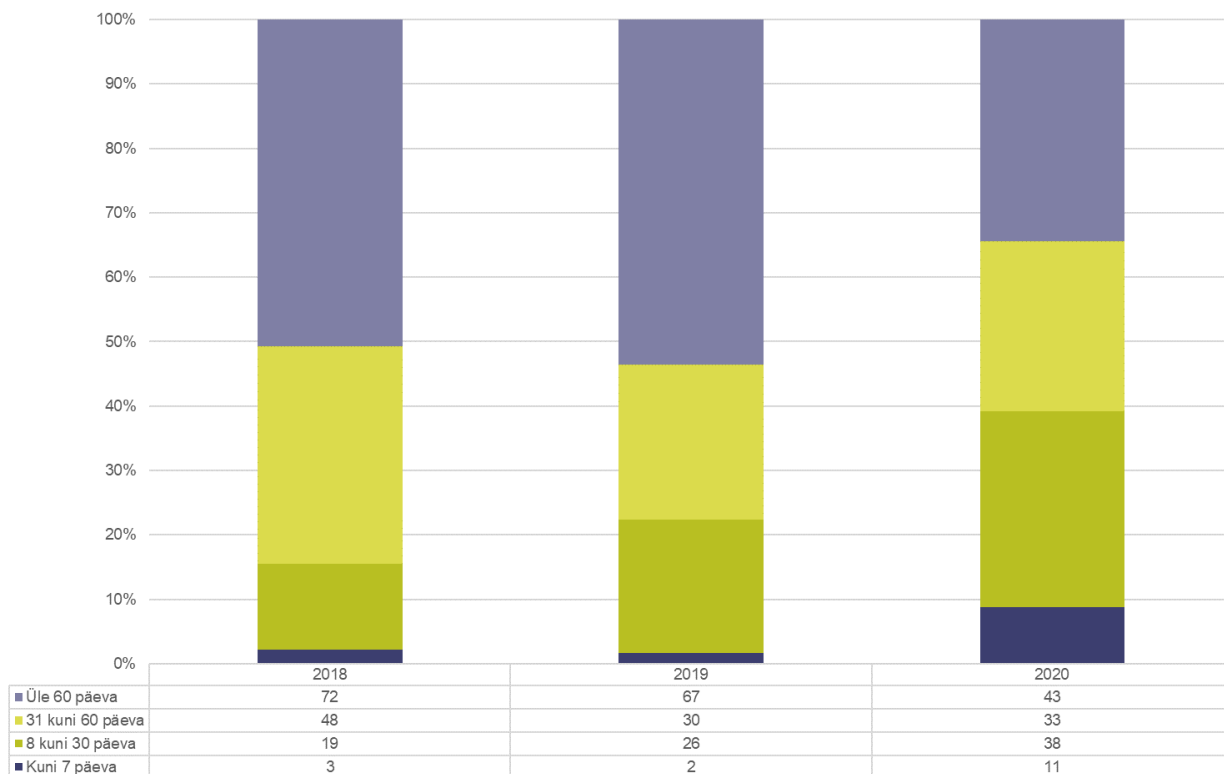
Summad lepitusavaldusel



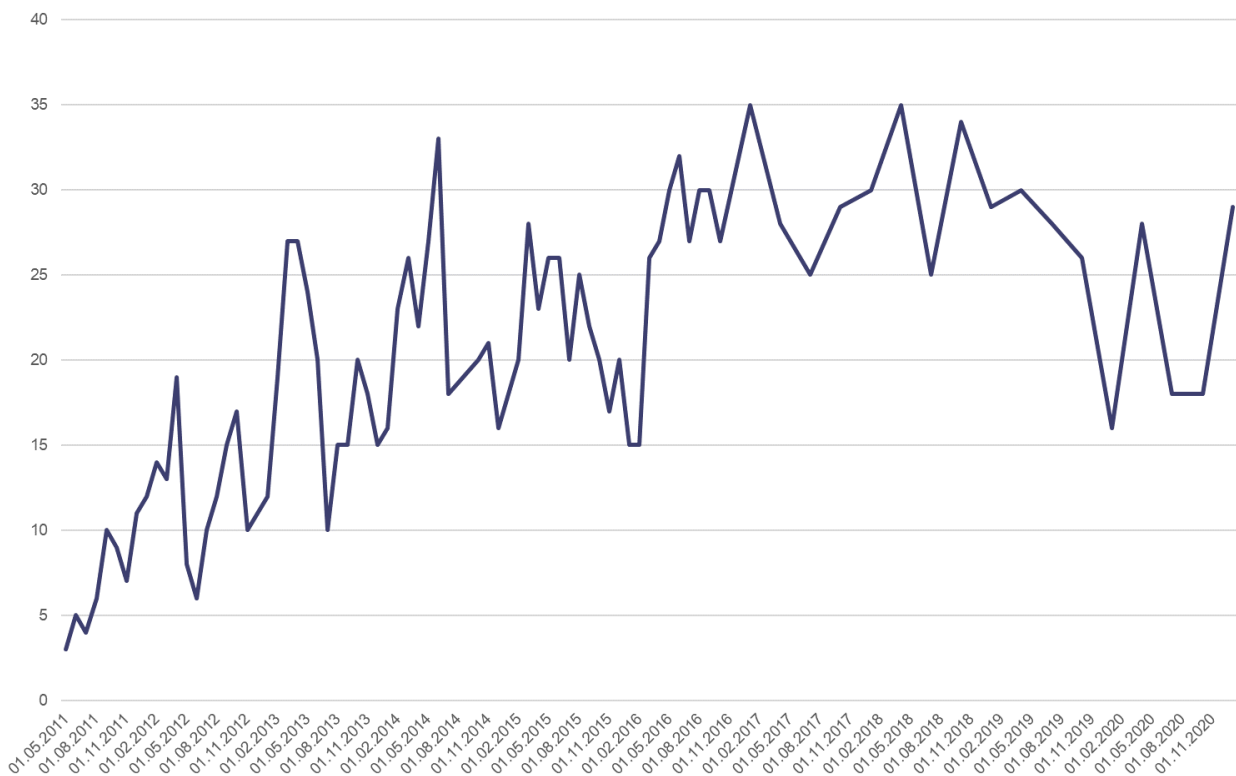
Alustatud lepituste jaotus avalduse esitja järgi



Lõppenud lepitussajade jaotus lepitusmenetlusele kulunud aja järgi

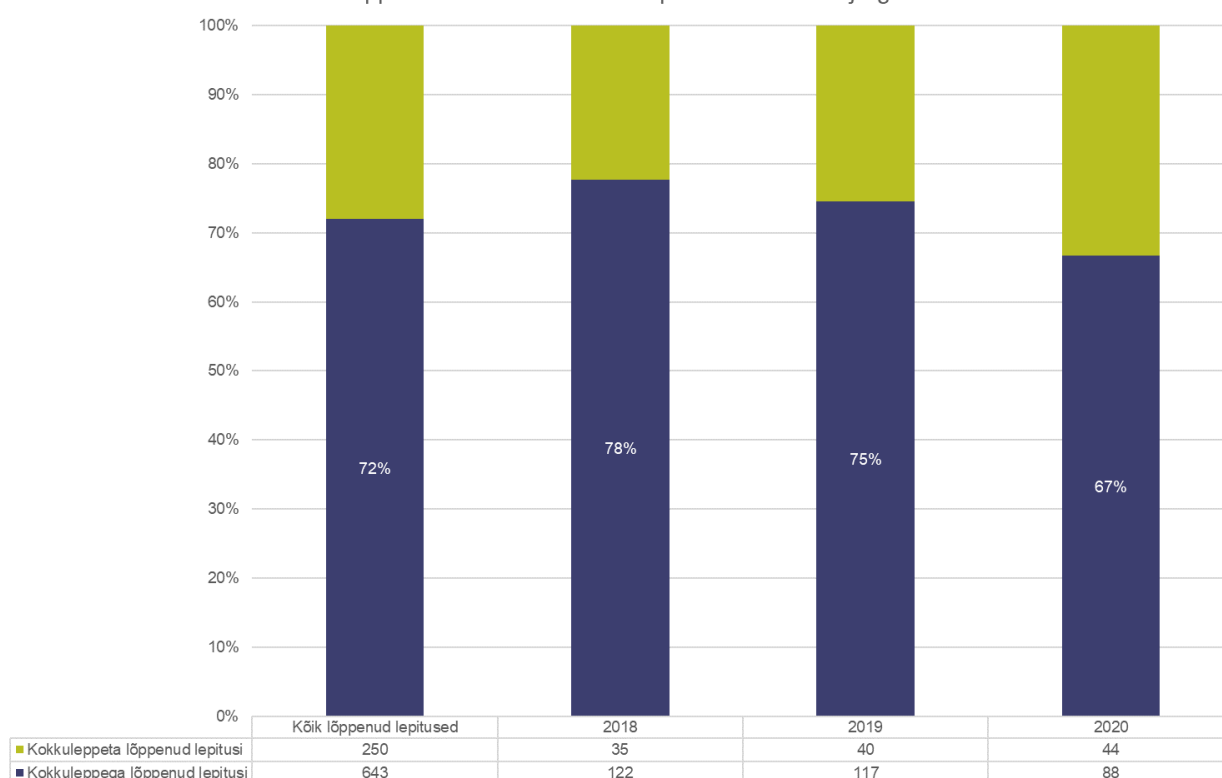


Eelmenetluses olevate avalduste ja lepitusmenetluses olevate asjade arv

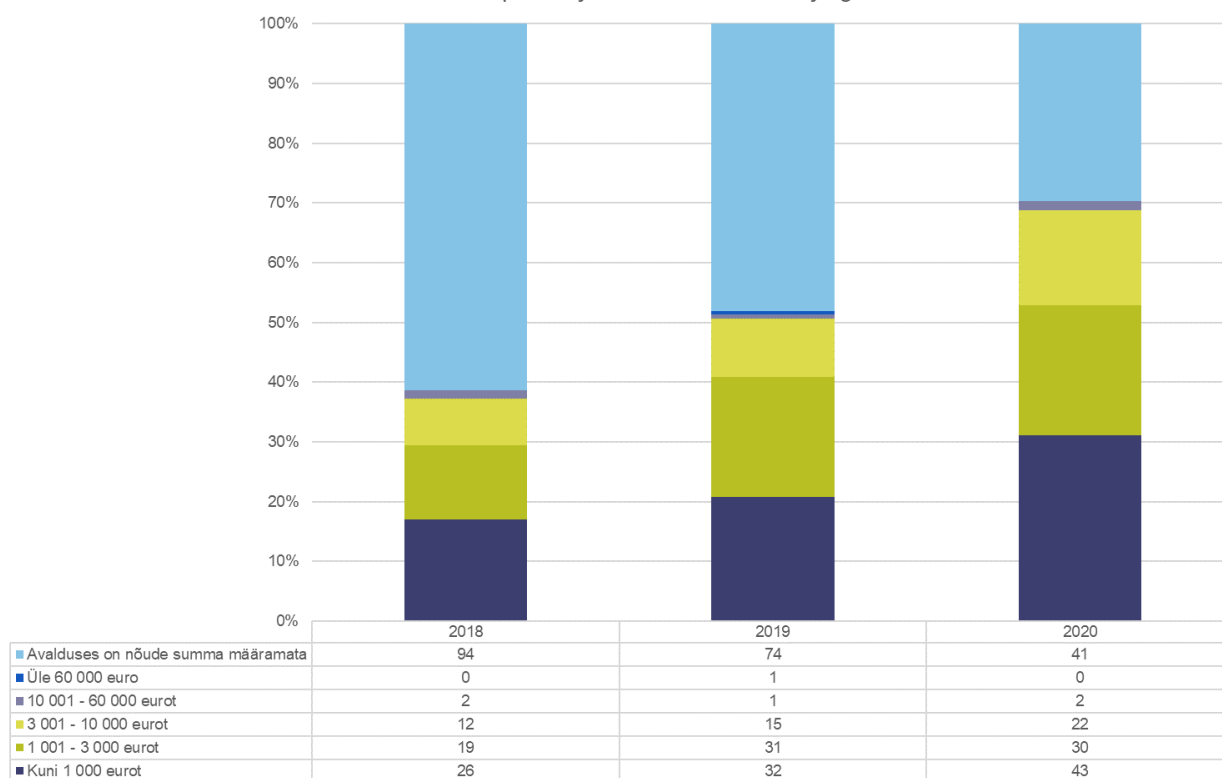


## LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

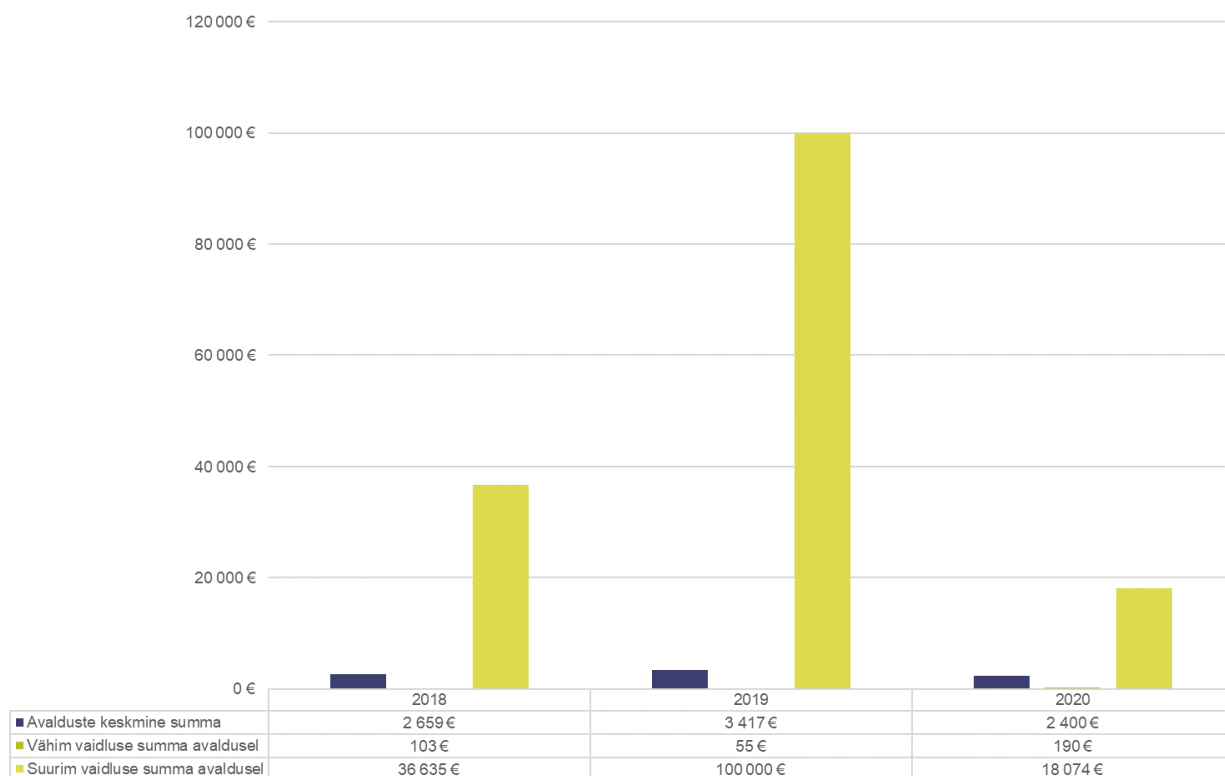
Lõppenud liikluskindlustuse lepitused tulemuse järgi



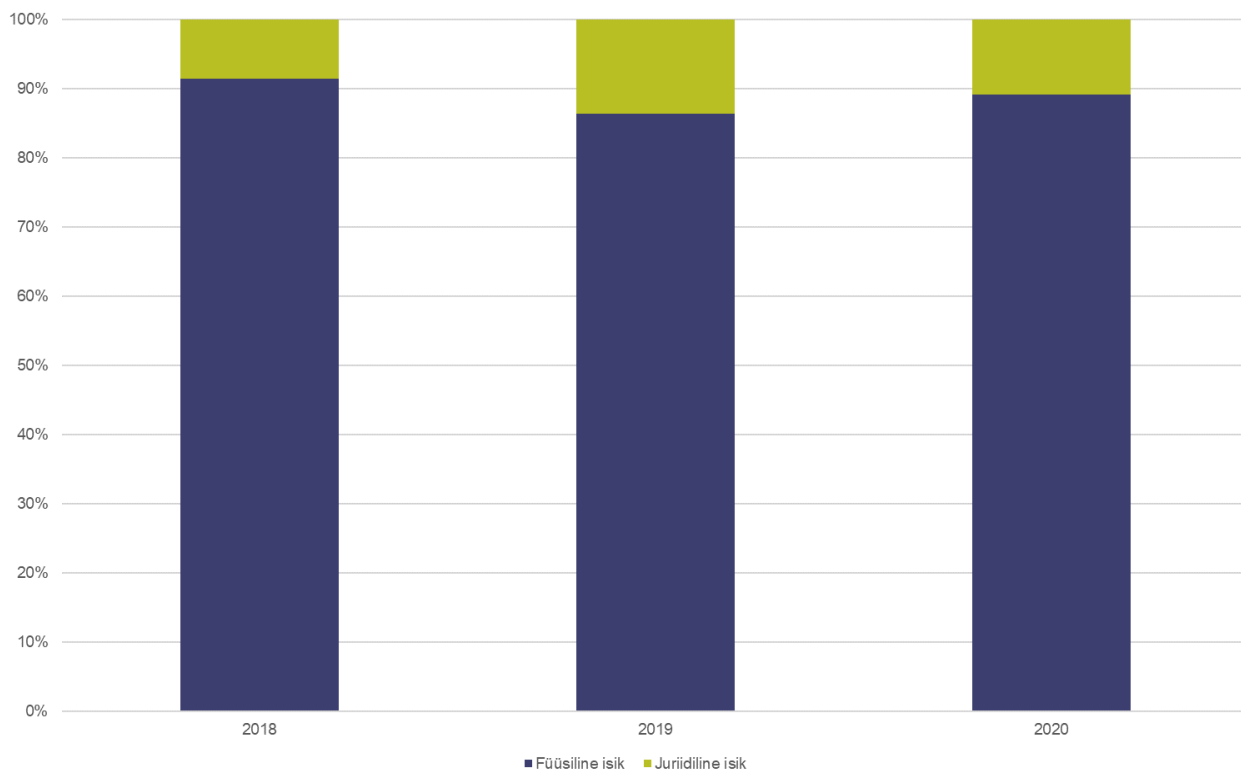
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



### Summad lepitusavaldusel

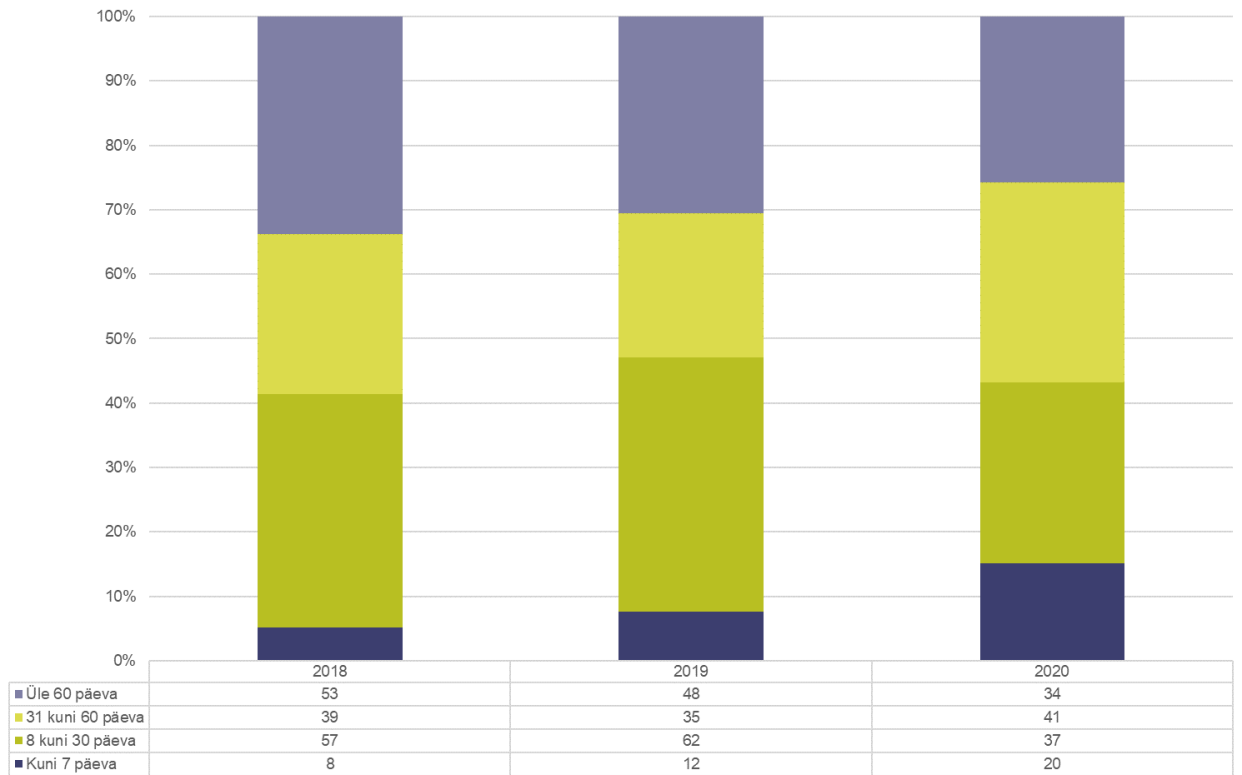


### Alustatud lepituste jaotus avalduse esitja järgi

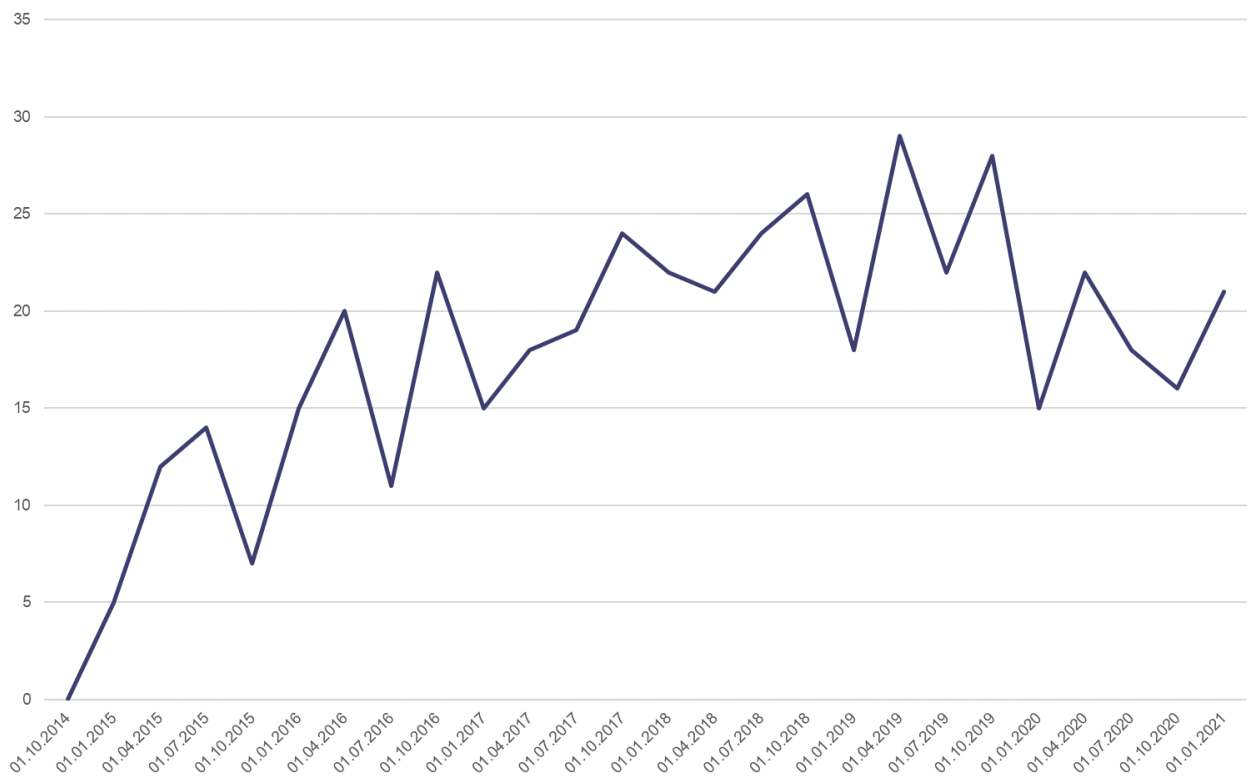




Lõppenud lepitusajade jaotus lepitusmenetlusele kulunud aja järgi



Eelmenetluses olevate avalduste ja lepitusmenetluses 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)