



Eesti Liikluskindlustuse Fond
Eesti Kindlustusseltside Liit

Kindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan

2022. 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

2022. aastal registreeriti 379 lepitusavaldust. 293-st lõpetatud lepitusest lõppes 171 kokkuleppega. Lepitusavalduste arv oli varasemate aastatega võrreldes märkimisväärselt suurem. Liikluskindlustuse lepitusavaldusi esitati umbes sama palju kui varem. Kasv tuli muude kindlustusteenuste lepitustest – 2022. aastal esitati kindlustuse lepitusorganile 208 avaldust, see on 55% rohkem kui 2021. aastal.

58% lepitustest lõppes kokkuleppega. Üldiselt ei erine see väga palju varasemast kokkulepete määrast. Kuid ka siin paistab varasemaga võrreldes suur vahe liikluskindlustuse vaidluste ja muude kindlustusteenuste vaidluste vahel. 134-st lõppenud liikluskindlustuse vaidlusest päädis lepitusorganil kokkuleppega 75%. Nii kõrge ei ole kokkulepete osakaal liikluskindlustuse lepitusorganil kunagi olnud. 159-st muu teenuse lepitusest lõppes kokkuleppega vaid 70 ehk 44%. Nii väike ei ole kokkulepete osakaal seni olnud.

Mis on varasemaga võrreldes muutunud? Lihtne oleks arvata, et kindlustusjuhtumite arvu kasv on kaasa toonud ka kindlustusvaidluste arvu kasvu. Kuigi see võib olla üheks põhjuseks, ei saa see olla ainus, sest liikluskindlustuse lepitusorgani ja kindlustuse lepitusorgani statistika ei näita sama suunda. Kindlustusandjad, kellega vaieldakse on samad – kõik liikluskindlustuse seltsid pakuvad ka teisi kahjukindlustuse teenuseid. Mõlema lepitusorgani läbi tegutseb 12 lepitajat, 7 lepitajat tegutseb mõlema lepitusorgani lepitajana. Seega tundub, et statistika muutuse taga ei saa olla seltside varasemast erinev käitumine ega ka lepitajate töö erinevus.

Kas mitte ei ole selle olukorra taga erakordne aeg – sõda Euroopas, kõrge inflatsioon, ebakindlus tuleviku ees, võimaliku majanduslanguse kartus? Liikluskindlustuse juhtumite puhul olid ka varem harvad need juhud, kus nõue jäeti esitamata. Vabatahtliku kindlustusteenuse puhul võib kriisiaeg tuua nõudeid, millega kliendid enne kindlustusandja poole ei pöördunud ja leppisid sellega, et vastav risk või ese ei olnud kindlustatud.

Üks lepitaja on möödunud aasta kohta kommentaariks öelnud: „Mulle tundub, et oluliselt rohkem on lepitusi, kus lepitada on väga keeruline, sest ühe poole positsioon (tavaliselt kindlustusandja) on nii palju tugevam. Kasvanud on nende lepitusavalduste arv, kus kindlustusandja otsus on loogiline ja tugineb konkreetsetel lepingupunktil.“ Näitab ju ka see arvamus, et lepitusorganit on vaja. Kui inimene tunneb, et seltsi otsus on vale, siis saab selle vaidlusega lepitusse pöörduda. Lepitus on kahjukäsitluse protsessi järg.

Eks annab 2023. aastal läbiviidav kliendiküsitlus täiendava vaate 2022. aastal lõppenud lepitustele. Siiski julgen etteruttavalt arvata, et kindlasti on lepitusorganil oma koht klienditeeninduse protsessis. Ka kriisiajal, mil vaidlused on kergemad tekkima, on lepitusest kasu. Seda ka siis kui lepitus ei lõppe kokkuleppega, sest lepitaja erapooletu hinnangu alusel saavad pooled otsustada, kas vaidlus jätkub kohtus või mitte.

Pelgalt kokkulepete osakaalu järgi ei saa anda hinnangut lepitajate tööle. Olles nende töö sisuga kursis tean, et lepitajad teevad väga head tööd. Paraku ei ole võimalik, et kõik lepitused lõppeks kokkuleppega. Suur tänu lepitajatele väga hea 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 2022. aastal	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i>	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	8
<i>Lepitusorgani areng 2022. aastal</i>	9
<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>Kodu taastamisega ei maksa viivitada</i>	11
<i>Hüvitatakse vaid kindlustatud esemele tekkinud kahju</i>	11
<i>Tuleohutuse nõudeid tuleb täita</i>	11
<i>2023. 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 pooltel 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 lepitusesmenetluses. Nõusolek kätkeb endas lubadust

- ▣ osaleda lepitusesmenetluses, kui klient seda soovib
- ▣ vastata lepitusesmenetluse avaldusele
- ▣ osaleda läbirääkimistel ja lepituskohutumisel
- ▣ teavitada klienti lepitusesmenetluse võimalikkusest
- ▣ kanda lepitusesmenetlusega 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
- ▣ INVL Life UADB 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 ja 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 2022. AASTAL

Tegevuse põhinäitajad

Lepitusorganite põhieesmärk on olla usaldusväärne ja klientide jaoks sobivaim kindlustusvaidluste kohtuväline vaidluste lahendamise organ. See eesmärk on täidetud.

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

2022. aastal esitati lepitusorganitele 379 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2021. aastal 301 avaldust, 2020. aastal esitati 296 avaldust ja 2019. aastal 291). Nii palju lepitusavaldusi ei ole kunagi varem lepitusorganile aasta jooksul esitatud.

208 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2021. aastal 134 ehk avalduste arv kasvas 55%) ning 171 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2021. aastal 167).

Kindlustuse lepitusorganile esitatud avalduste arv oli palju suurem kui varasematel aastatel. Muutuse põhjuste analüüs on alajaotuses „lepitusorgani areng 2022. aastal“.

Liikluskindlustuse lepitusorganile esitatud avalduste arv jäi eelmise aastaga võrreldes peaaegu samaks. Samas liikluskindlustuse juhtumite arv oli ajaloo rekord – 2022. aastal alustasid Eesti liikluskindlustuse seltsid 38 300 juhtumi käsitlemist. 2021. aastal alustati 35 800 juhtumi käsitlemist, 2020. aastal 30 400. 2020. aasta oli esimene koroonaaasta, mil õnnetusi oli vähe, sest liiklus oli tavalisest hõredam.

2022. aastal algatati 313 lepitust. Enim lepitusi algatati liikluskindlustuse vaidlustes (136 vaidlust, üks vähem võrreldes 2021. aastaga). Järgnesid kodukindlustuse (67 lepitust, +56%), sõidukikindlustuse (64 lepitust, +60%) ja reisikindlustuse (21 lepitust, +133%) vaidlused. Teiste kindlustusteenuste vaidlustes algatati 2022. aastal 25 lepitust (7 enam võrreldes 2021. aastaga).

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Kuus avaldust esitati ka välismaise kindlustusandja vastu. Kahel juhul ei andnud välismaa selts nõusolekut asja menetlemiseks ning ühel juhul ei saanud lepitusorganis asja menetleda seetõttu, et juhtumile kohaldati välisriigi õigust. Neli avaldust esitati vaidluses Eesti Liikluskindlustuse Fondiga. Üks neist avaldustest jäi menetluse võtmata, sest avalduse esitamise ajaks ei olnud nõue sissenõutavaks muutunud. Üks avaldus esitati vaidluses kindlustusmaakleriga. Maakler ei olnud nõus seda vaidlust lepitusorganis lahendada.

63 juhul ei viinud lepitusavalduse esitamine lepitusmenetluse alustamiseni, sh 30 juhul jõuti kokkuleppele lepitusavalduse eelmenetluse käigus enne lepitaja kaasamist. 33 juhul ei saanud avaldust menetluse võtta muul põhjusel (2021. aastal oli selliseid avaldusi 25, 2020. aastal 19).

Avalduse menetlusse võtmata jätmise peamised põhjused:

- 13 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata
- 4 avaldust – tegu ei olnud kindlustusvaidlusega, enamasti taastamistöõde kvaliteedi küsimus
- 2 avaldust – avaldaja ei olnud pöördunud kindlustusandja poole vaidluse lahendamiseks enne avalduse esitamist lepitusorganile
- 2 avaldust – nõue oli aegunud või nõudeõigust lõpetav tähtaeg saabunud
- 2 avaldust – välismaa kindlustusandja ei andnud nõusolekut asja menetlemiseks lepitusorganis

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 10 955 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 5 238 eurot. Kindlustuse lepitusorganis vaieldud vähim summa oli 90 ja suurim 176 545 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 200 eurot ja 32 000 eurot.

Tavaline lepitus võiks kesta kuni kaks kuud alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppeni või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata. Siiski vältasid kindlustuse lepitusorganis pooled lepitustest üle 60 päeva. Liikluskindlustuse lepitustest vältas üle 60 päeva 35% 2022. aastal lõppenud lepitustest.

Mullu lõppes 44% kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 60% kindlustuslepitustest. Nii väike ei ole kokkulepete osakaal varem olnud. Muutuse põhjuste selgitused on alajaotuses „lepitusorgani areng 2022. aastal“. Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 75% mullu lõpetatud lepitustest. Läbi aegade on edukad olnud 71% kindlustuslepitustest.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutava statistika graafikutena leiame statistika peatükist.

Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2022. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 17 126 eurot ja EKsL-i kulu lepitajatele 26 546 eurot.

LKF kandis lepitustega seotud ekspertiisikulu summas 200 eurot.

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

Lepitusorgani areng 2022. 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.

Aja jooksul on lepituse menetluskord ja tööprotsessid välja kujunenud. 2022. aastal neis muudatusi ei olnud.

2022. aastal valmistasime ette tagasisideküsitluse muudatused. Seni küsisime klientide tagasisidet lepituse protsessile korra aastas. Tegime ettevalmistused, et alates 2023. aasta algusest küsida avalduse esitajate tagasisidet jooksvalt.

Inflatsiooni ja üldise palgakasvu foonil valmistasime 2022. aastal ette ka lepitajate tasude muudatused. Alates 1. jaanuarist 2023 on lepitaja tasu 250 eurot ühe lepitusaja kohta, seni oli tasu 160 eurot.

Juba 2022. aasta keskel paistis lepituse statistikast, et EKSL-i lepitusorganis oli avaldusi varasemaga võrreldes märkimisväärselt rohkem ning kokkuleppeta lepituste osakaal oli varasemaga võrreldes väiksem. Uurisime statistikat põhjalikumalt – ei paistnud, et muutuse oleks põhjustanud mõni konkreetne kindlustusteenus või kindlustusandja. Küsisime tagasisidet ka lepitajatelt ning kindlustusandjatelt. Selle tagasiside võiks üldistatuna võtta kokku nii

- 📌 liiklusõnnetuste ja sõidukikahjude arv kasvasid 2022. aastal kiiresti. Mitmel kindlustusandjal oli klientide nõuete teenindamisel järjekord. Võib arvata, et nii mõnelgi juhul ei olnud kindlustusandjal aega oma otsust piisavalt põhjalikult selgitada ning lepitust kasutati varasemast enam klienditeeninduse protsessi jätkuna
- 📌 lepituste hulk peegeldab vaidluste hulka. See omakorda on sõltuvuses ühiskonna üldisest stressitasemest. Viimase aja sündmused maailmas on andnud põhjust kõrgendatud stressiks
- 📌 lepitusse pöördutakse aina enam ka lootusetute soovidega, st avaldaja ootused lepitusele on väga suured, kuid kindlustusvõtja nõue on lootusetu, sest sellise kahju hüvitamist kindlustuslepingu järgi nõuda ei saa

Lisaks eelnevale mõjutab lepitusajade arvu ka kindlustusjuhtumite arv. Jättes liikluskindlustuse kõrvale ei ole käesoleva aruande koostamise ajaks ületurulist kindlustusjuhtumite arvu statistikat. Teatud määral kajastab makstud hüvitiste summa muutus ka juhtumite arvu muutust. Näiteks maksti sõidukikindlustuses 2022. aasta jaanuarist novembrini 95,3 miljonit eurot sõidukikindlustuse hüvitisi, 2021. aastal samal perioodil 78,3 miljonit eurot. Reisikindlustuse hüvitiste summa on kasvanud veelgi rohkem, 2022. aasta jaanuarist novembrini maksti 13,0 miljonit eurot hüvitisi, aasta varem sama perioodiga 4,8 miljonit eurot.

Lepitusajade arvu kasvule oli oma mõju ka reisimise taastumisel. 2022. aastal kasvas reisimine, reisikindlustuse kahjud ja märgatavalt ka reisikindlustuse vaidluste arv.

Näited lepitustest

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

KLIENTIDE TAGASISIDE

Tagasisideküsitlusest

2022. aasta mais korraldasime tagasisideküsitluse, mille eesmärk oli koguda tagasisidet lepituse protsessi kohta.

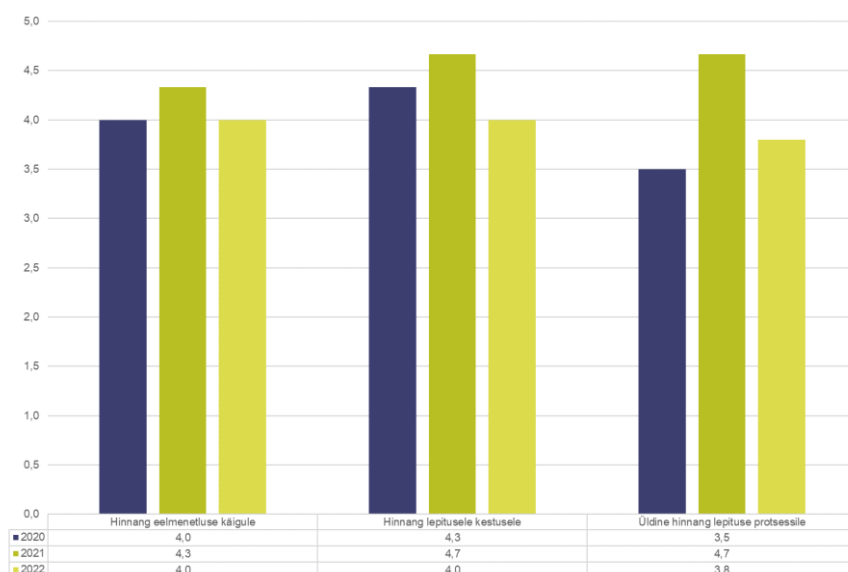
Tegu oli kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

Küsimustiku saatsime 28 kindlustusandja esindajale ja 265 lepituse avalduse esitajale, neist vastas vastavalt 5 ja 77 inimest.

Kindlustusandjate tagasiside

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

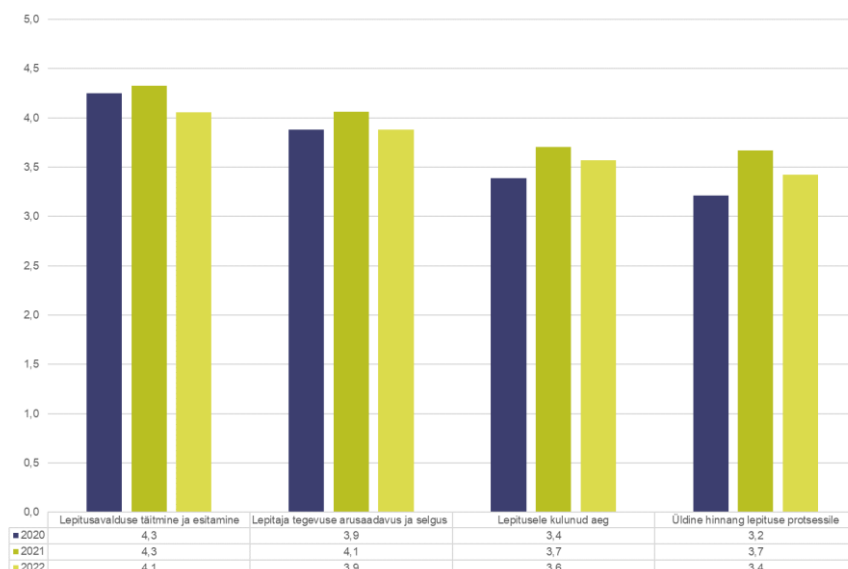
Skaalal 1 kuni 5 (1 - väga halb, 2 - halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea) anti lepituse protsessile hinnanguid järgnevalt:



Avalduse esitajate tagasiside

Üle 55% 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

Kodu taastamisega ei maksa viivitada

2022. aasta hinnatõus põhjustas ka mitmeid kindlustusvaidlusi. Muster neil kõigil oli sama. Kodu sai veekahju või tulekahju läbi kahjustada. Kindlustusandja käsitles nõude ja maksis ülekandega hüvitise vastavalt kodu taastamise kalkulatsioonile.

Kannatanu aga viivitas remondilepingu sõlmimisega. Näiteks ühel juhul seetõttu, et otsis raha omavastutuse summa tasumiseks, teisel juhul näiteks seetõttu, et ei soovinud suveperioodil remondiga kaasnevaid ebameeldivusi taluda.

Nii mööduski kahju hüvitamise otsusest ja raha väljamaksmisest mitu kuud. Kui kannatanu peale seda pöördus remondiettevõtte poole, ei nõustunud remondiettevõtte enam selle hinna eest tööd tegema – materjalid ja tööjõukulu olid märkimisväärselt kallimaks läinud. Remondipakkumisel, mille järgi kahju hüvitati, oli ka kehtivuse tähtaeg. See oli möödas.

Kannatanu soovis kindlustusandjalt täiendavat hüvitist, kuid kindlustusandja ei olnud nõus seda maksuma, sest kodu taastamine kallines kannatanust tuleneva põhjuse tõttu.

Üldreegel on – kindlustusandja peab maksuma hüvitise, mille eest saab taastusremondi juhul, kui kannatanu sõlmib lepingu kodu taastamiseks mõistliku aja jooksul peale hüvitise maksmist. Kui kannatanu ise remondilepingu sõlmimisega viivitab, siis ei kanna kindlustusandja taastamistööde kallinemise riski.

Hüvitatakse vaid kindlustatud esemele tekkinud kahju

Inimene kindlustas oma auto. Suvel otsustati perega minna autoreisile. Peresõbralt laenati haagissuvila. Paraku läks nii õnnetult, et haagissuvila tuli sõidu ajal auto küljest lahti. Selle tagajärjel põrkas haagis vastu autot – auto remondi eelarve oli 2 600 eurot, haagissuvila remont maksis 5000 eurot.

Autol oli vabatahtlik sõidukikindlustus ehk kasko. Auto remondikulu maksis kindlustus kinni. Inimene soovis oma auto kasko kindlustustajalt ka haagise remondikulu hüvitamist. Sellest kindlustusvaidlus ka tekkis. Kindlustusandja selgitas, et lepingu järgi on kindlustatud ainult poliisile märgitud sõiduk. Haagist ei ole poliisile märgitud. Kindlustusvõtja leidis aga, et auto külge kinnitatud haagis peaks ka kindlustatud olema.

Kuivõrd kindlustusleping on selles osas selgelt ühemõtteline, siis ei saanud see vaidlus olla ka lepituses edukas. Kindlustus ei saa hüvitada kahju, kui kahjustunud asi ei ole kindlustatud.

Tuleohutuse nõudeid tuleb täita

2022. aastal oli mitmeid kodukindlustuse vaidlusi, kus kindlustus keeldus kahju hüvitamast seetõttu, et tulekahju oli tekkinud tuleohutuse nõuete eiramisest.

Ühest küljest on selge, et tihti tekibki tulekahju seetõttu, et tuleohutuse nõudeid on rikutud. Tavaline hooletusest tingitud rikkumine ei ole kahju hüvitamisest keeldumise alus. Samas on tuleohutusnõuete tahtlik rikkumine (näiteks ilmselgelt katkise ahju kasutamine) või ka raske

hooletus põhjused, millele tuginedes võib kindlustusandja kindlustuslepingu kohaselt kahju hüvitamisest keelduda. Selliste vaidluste lahendamise võtmeks ongi üksmeele saavutamine hinnangus, kas tegu oli raske hooletusega või lihtsalt hooletusega.

Igal juhul on toimumata kindlustusjuhtum alati parim lahendus. Seega maksab aeg-ajalt endale ja pereliikmetele tuleohutuse reegleid üle korrata. Tehnoloogia areng toob ka selles vallas uued riskid. Näiteks üle veebi kaugjuhtimise teel sisse lülitatava saunakeris on mugav. Sauna saab eemal olles sisse lülitada ja koju jõudes kohe saunamõnuseid nautida, aga ei saa veenduda, et kerisel või selle lähedal ei ole asju, mis võiks süttida.

2023. aasta plaan

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd 2022. aastal.

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

2023. aastal möödub kolm aastat liikluskindlustuse lepitajate valimisest. Seega toimub suvel uus konkurss. Loodame, et senised lepitajad soovivad jätkata ning lisandub ka uusi lepitajaid.

Jätkuvalt kogeme klientide tagasisidet, 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
- ✦ Martin Petermann, Salva Kindlustuse AS jurist
- ✦ Reet Rattur, E-Jurist OÜ õigusteenuste juht
- ✦ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo COBALT OÜ vandeadvokaat
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Holly-Fleur Ulm, If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Kokkuleppe kohaselt toimuvad lepitaja valimised iga kolme aasta tagant. Lepitajate järgmine valimine toimub 2024. 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
- ✦ Indrek Sirk, Advokaadibüroo Sirk ja Saareväli vandeadvokaat
- ✦ Elar Tamme, AS Inges Kindlustus jurist
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

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

Kindlustuse lepitusorgani nõukoda

Kindlustuse lepitusorgani 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
- 📄 Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- 📄 Andre Nõmm, Finantsinspeksioon
- 📄 Kristi Talving, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
- 📄 Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit
- 📄 Ivo Viires, ERGO Insurance SE

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.

Lepitusmenetluse toetamisel kannavad põhirolli klienditeeninduse spetsialistid Olga Kiting, Ülle Roosna ja Merle Zäuram.

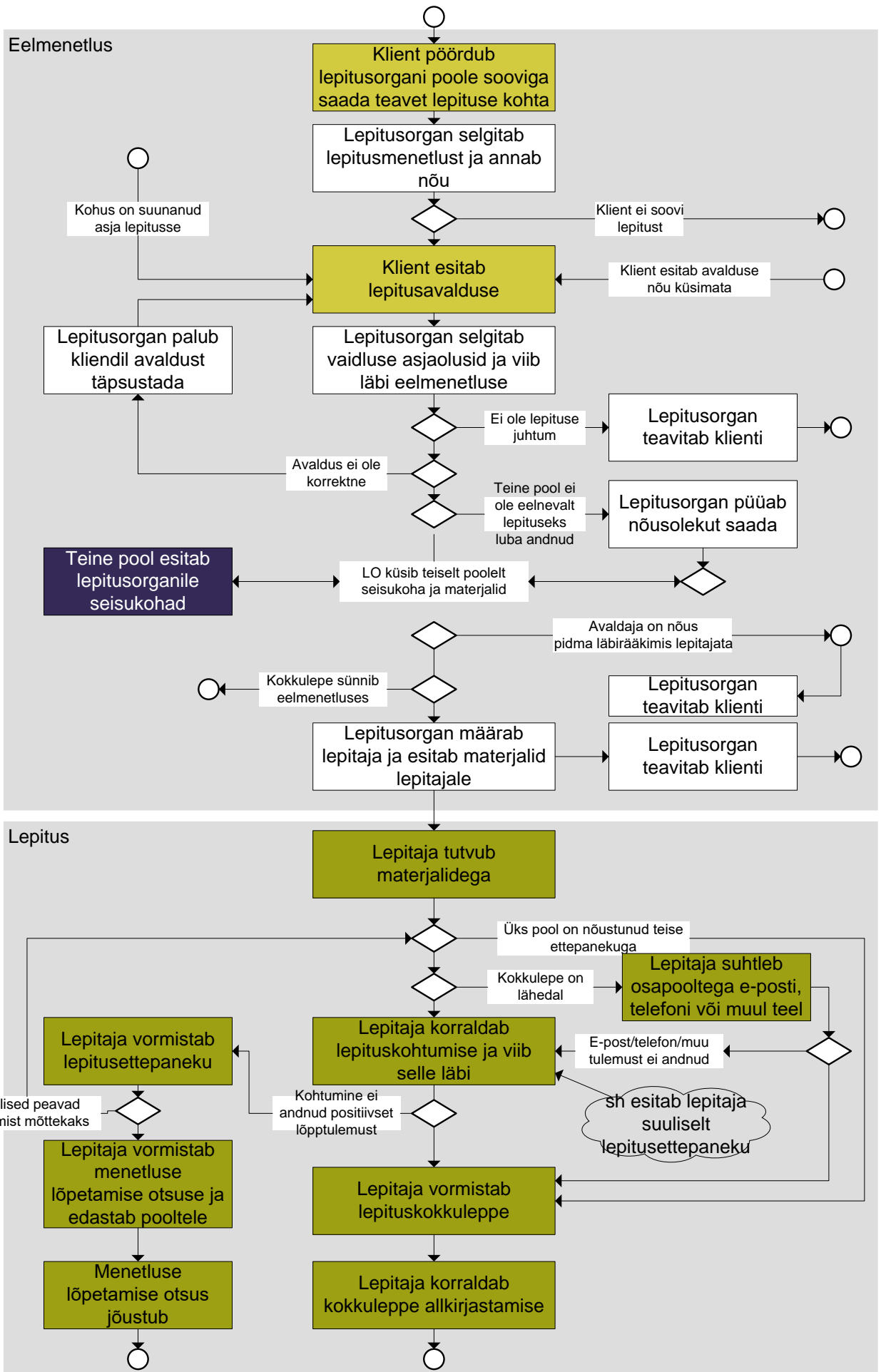
Töökorraldus

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](#).

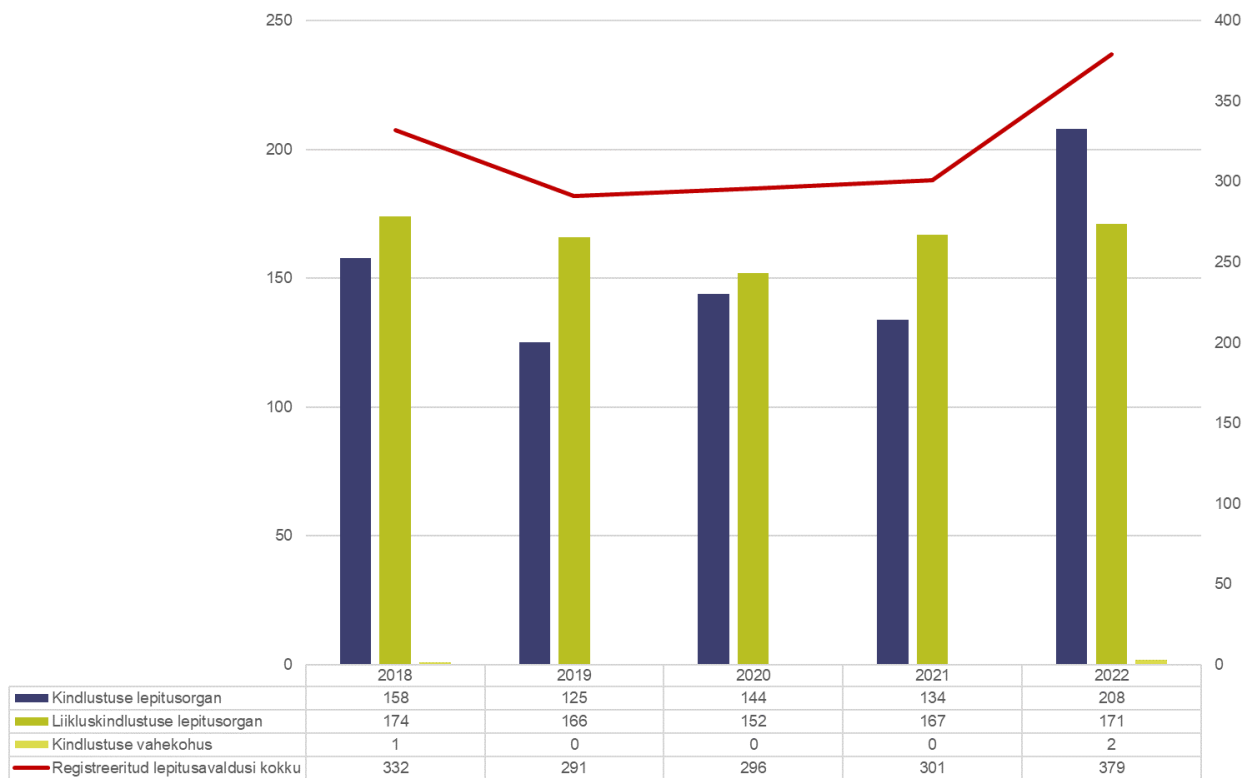
Lepitusorgani kulude kandmine toimub vastavate eeskirjade järgi, vt [siit](#) ja [siit](#).

Tavaline lepitusavalduse menetluse protsess on kirjeldatud skeemil järgmisel leheküljel.

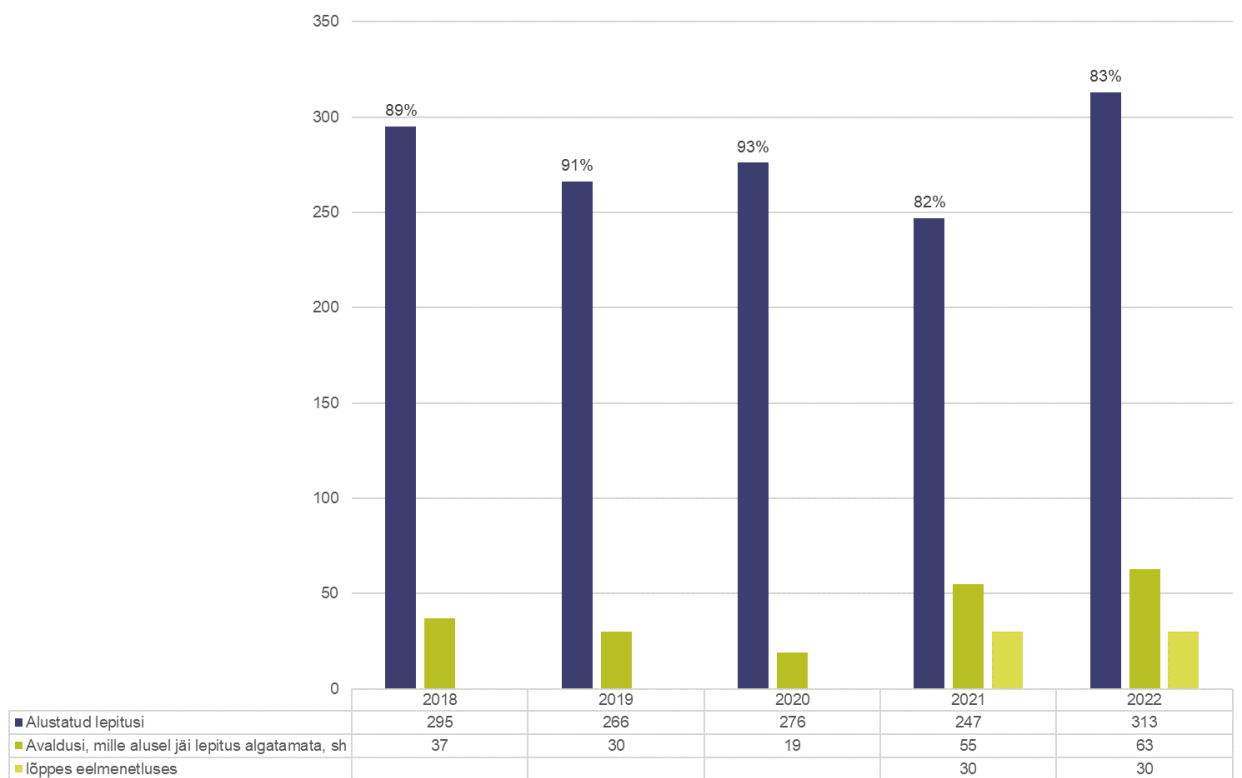


ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA

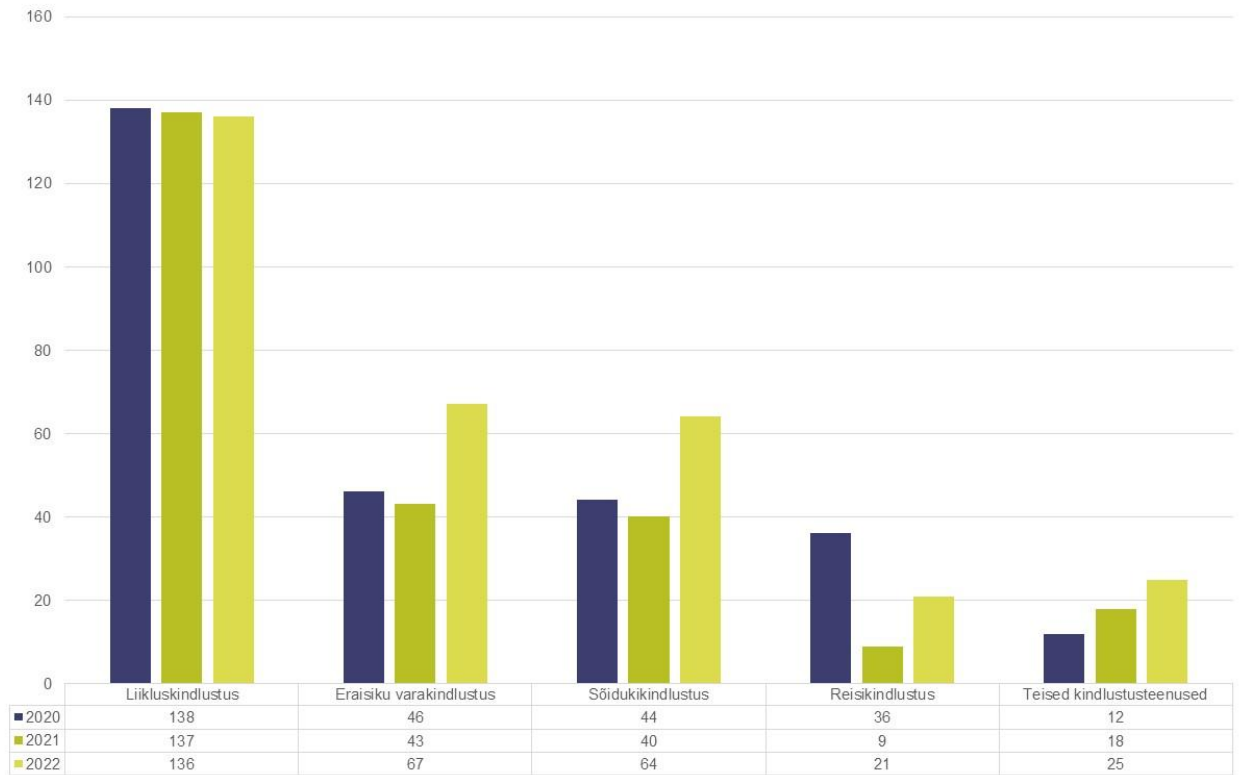
Registreeritud avalduste arv



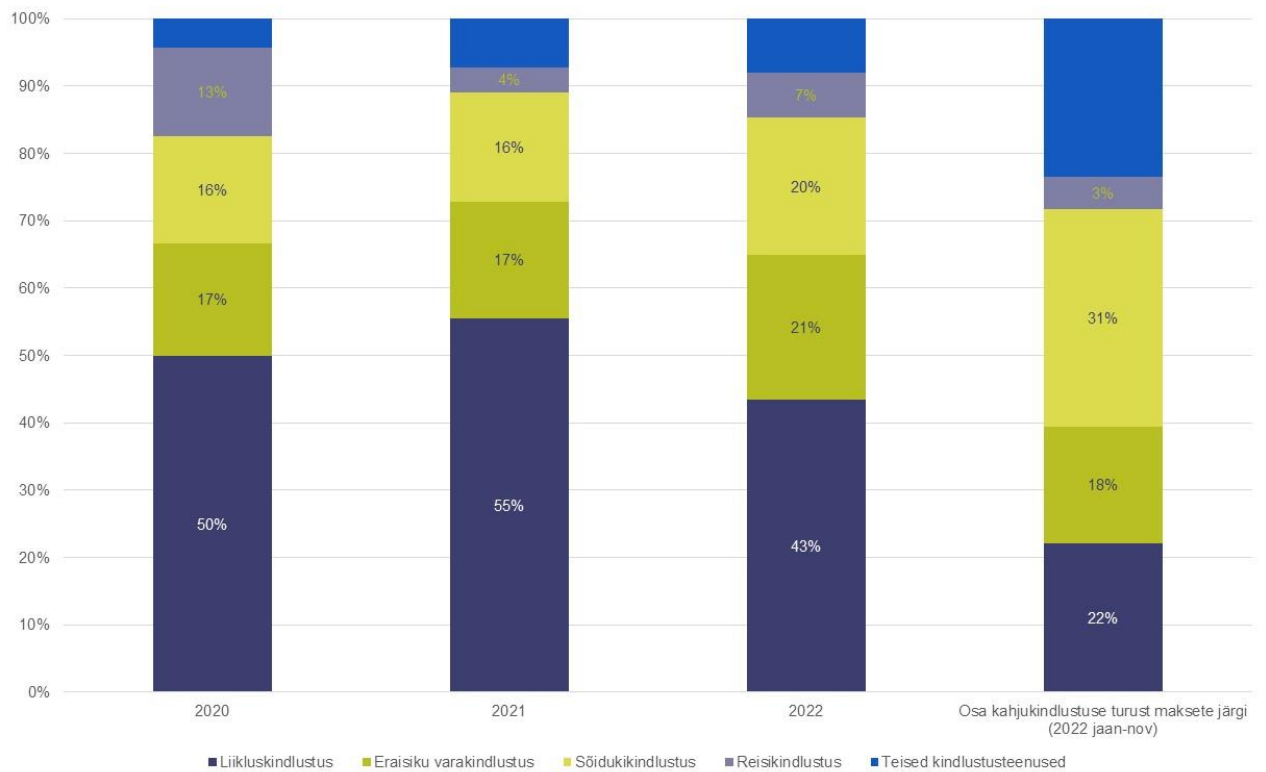
Alustatud lepituste ja käiguta jäänud lepitusavalduste arv



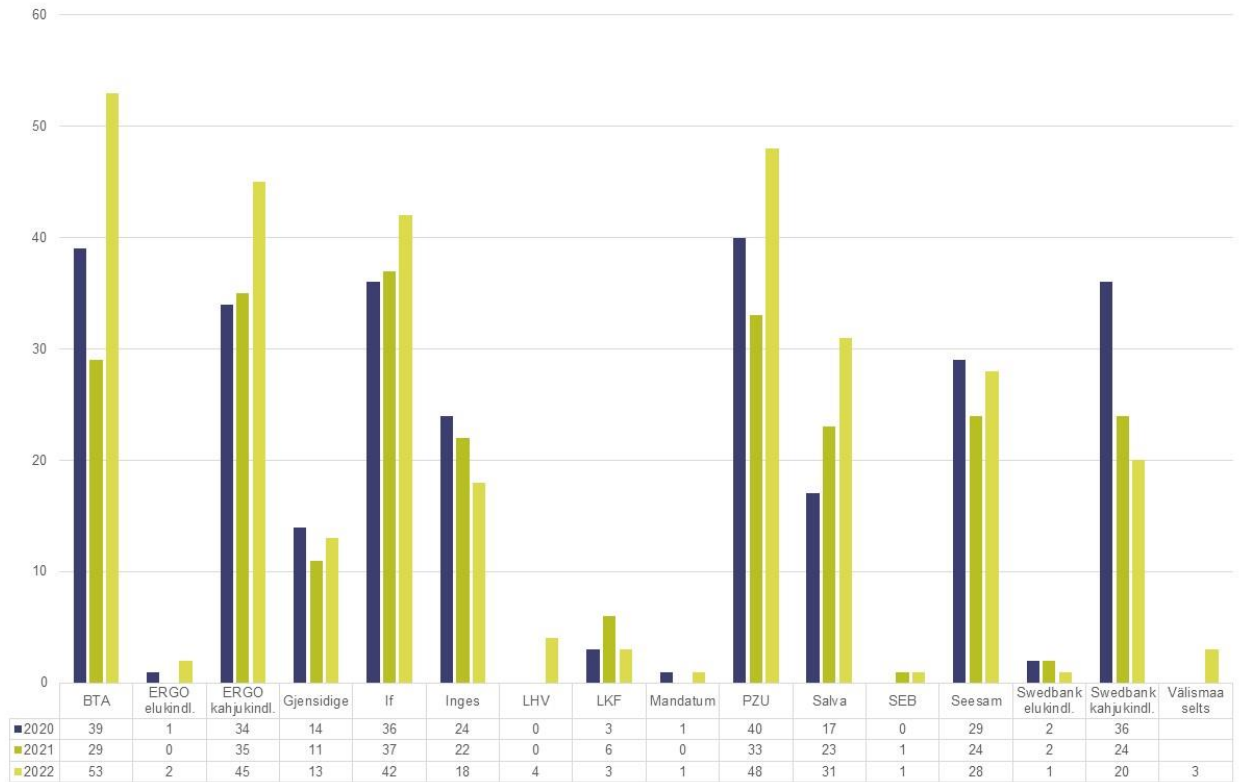
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



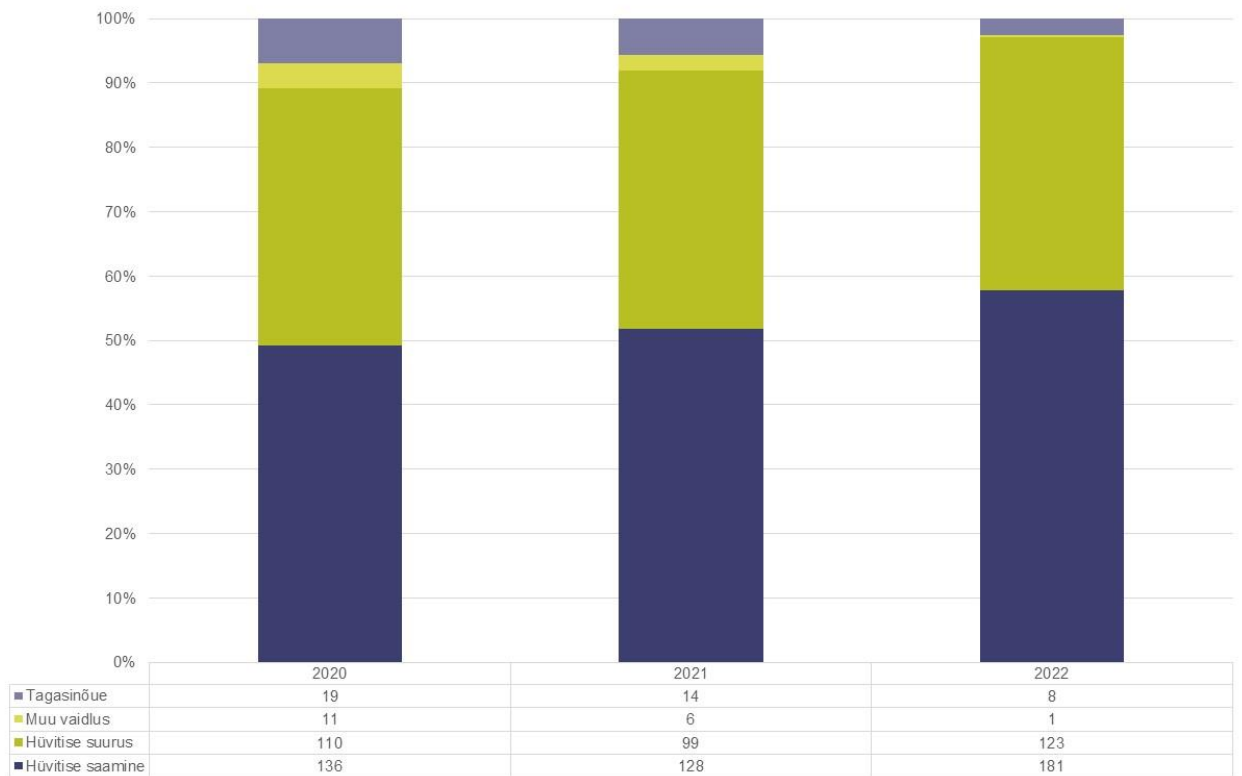
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



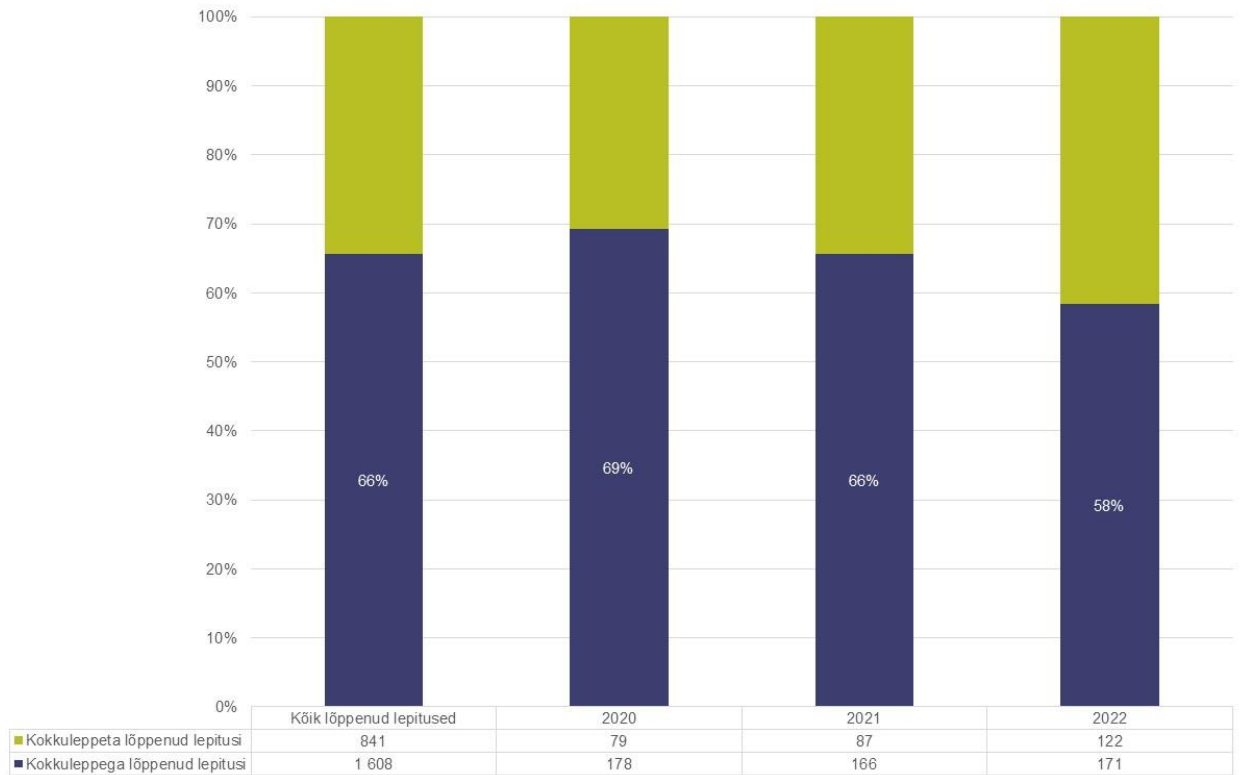
Alustatud lepitused kindlustusandja järgi



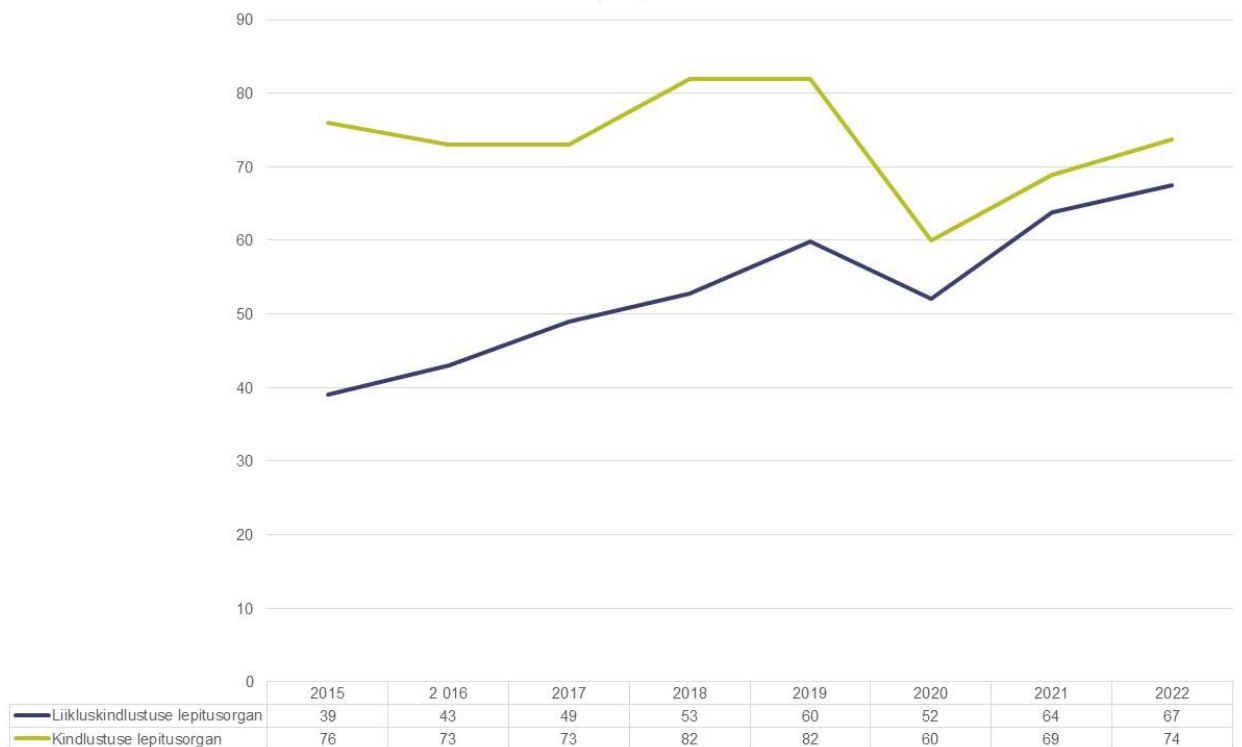
Alustatud lepitused nõude sisu järgi



Lõppenud lepitused tulemuse järgi

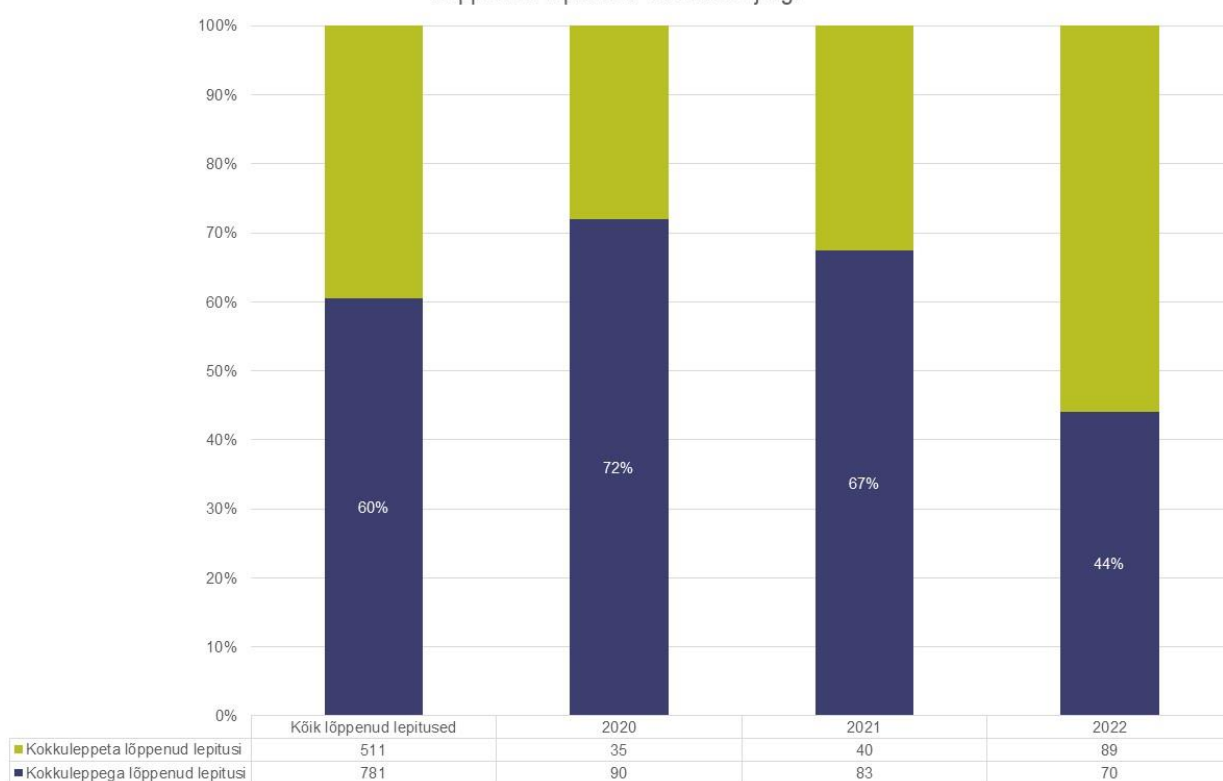


Vastaval aastal lõppenud lepituste keskmine lepituse aeg (avalduse esitamisest kuni lepituse lõpuni)

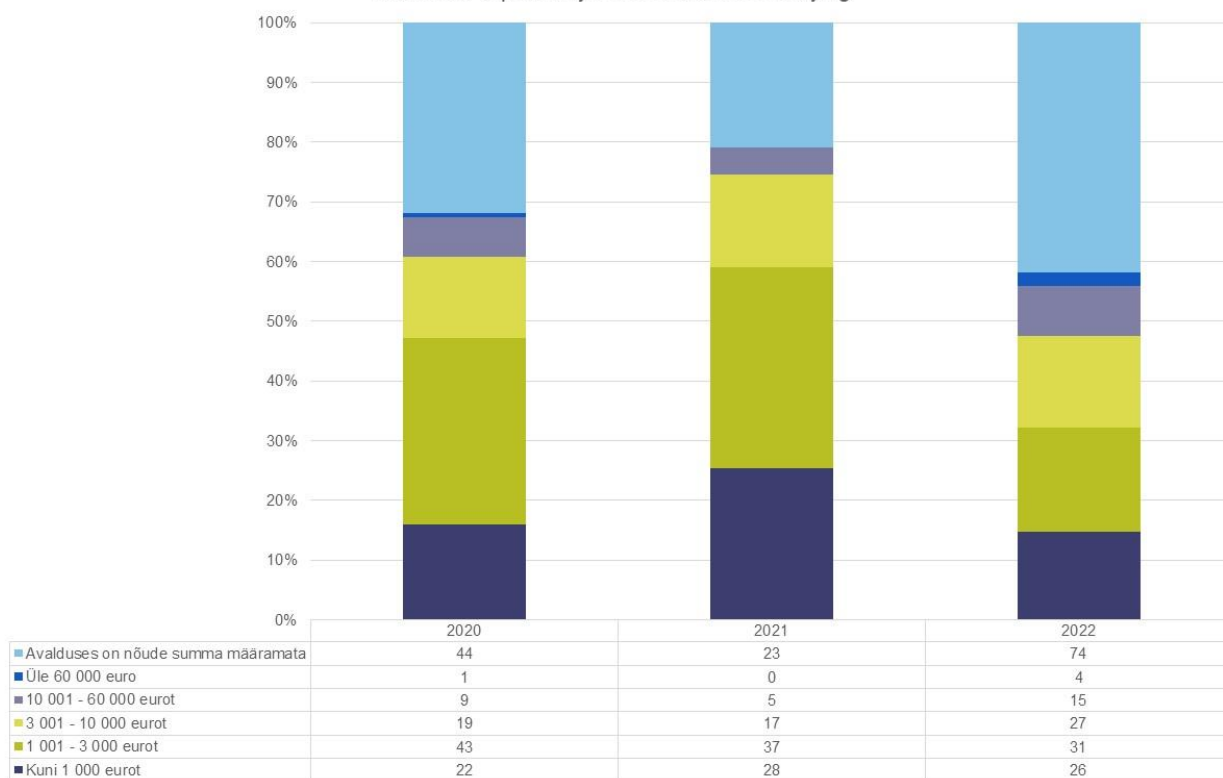


KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

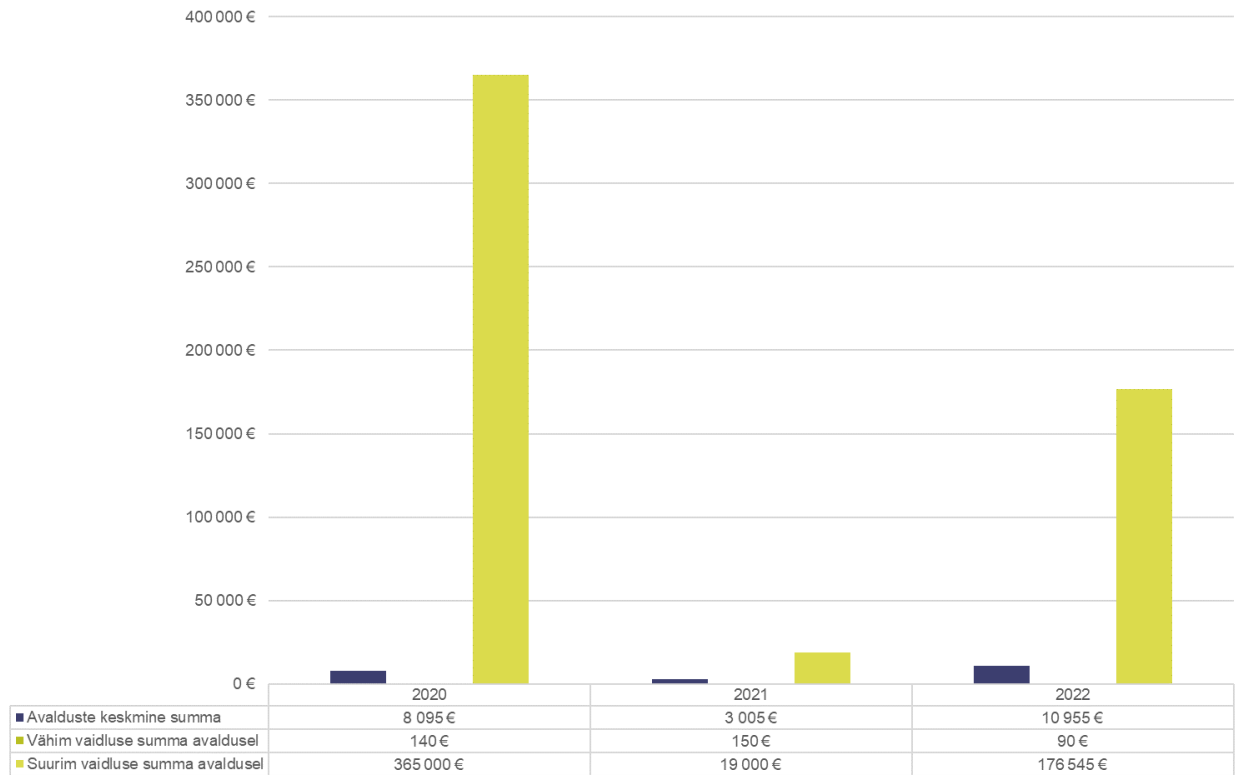
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



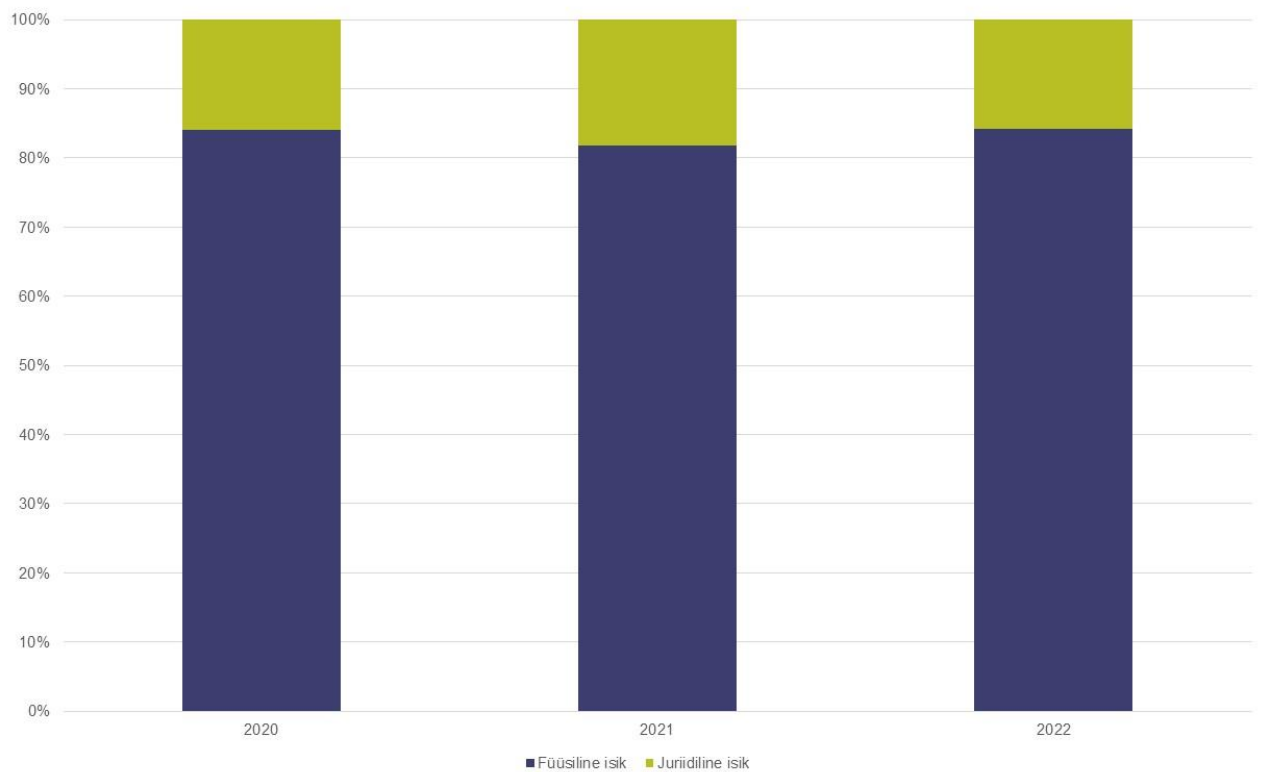
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



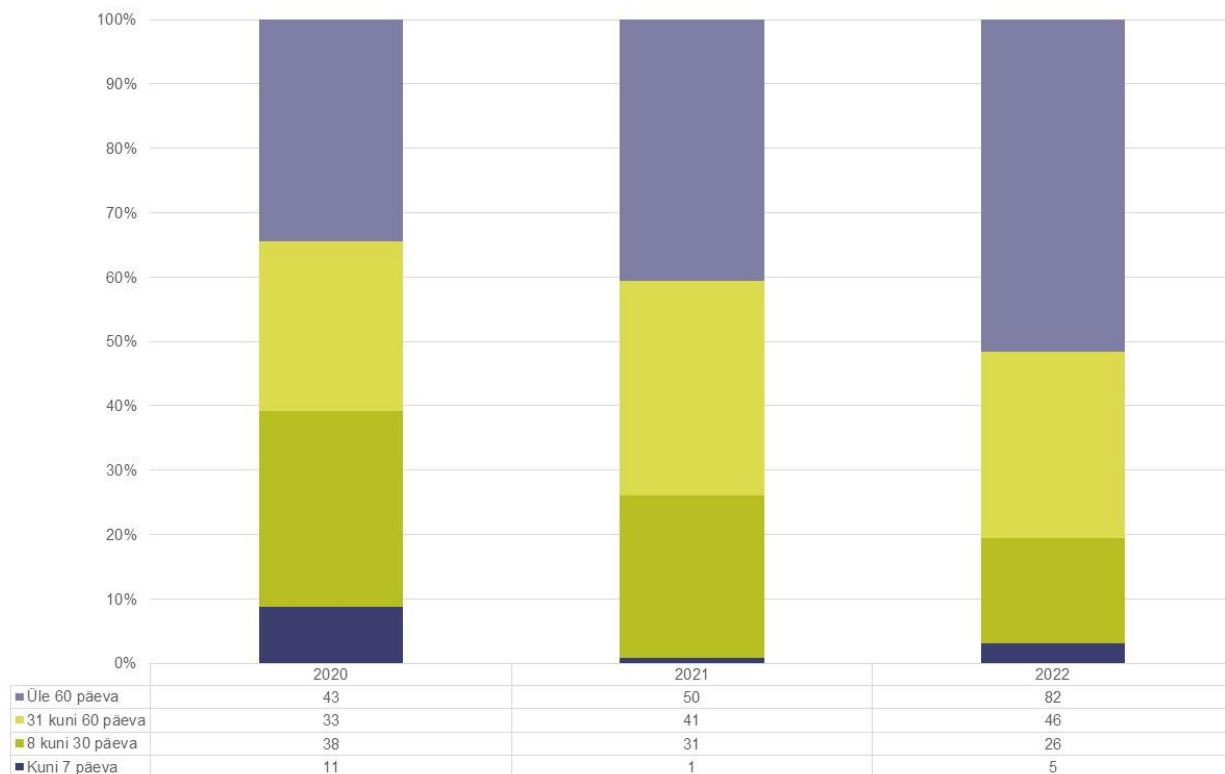
Summad lepitusavaldusel



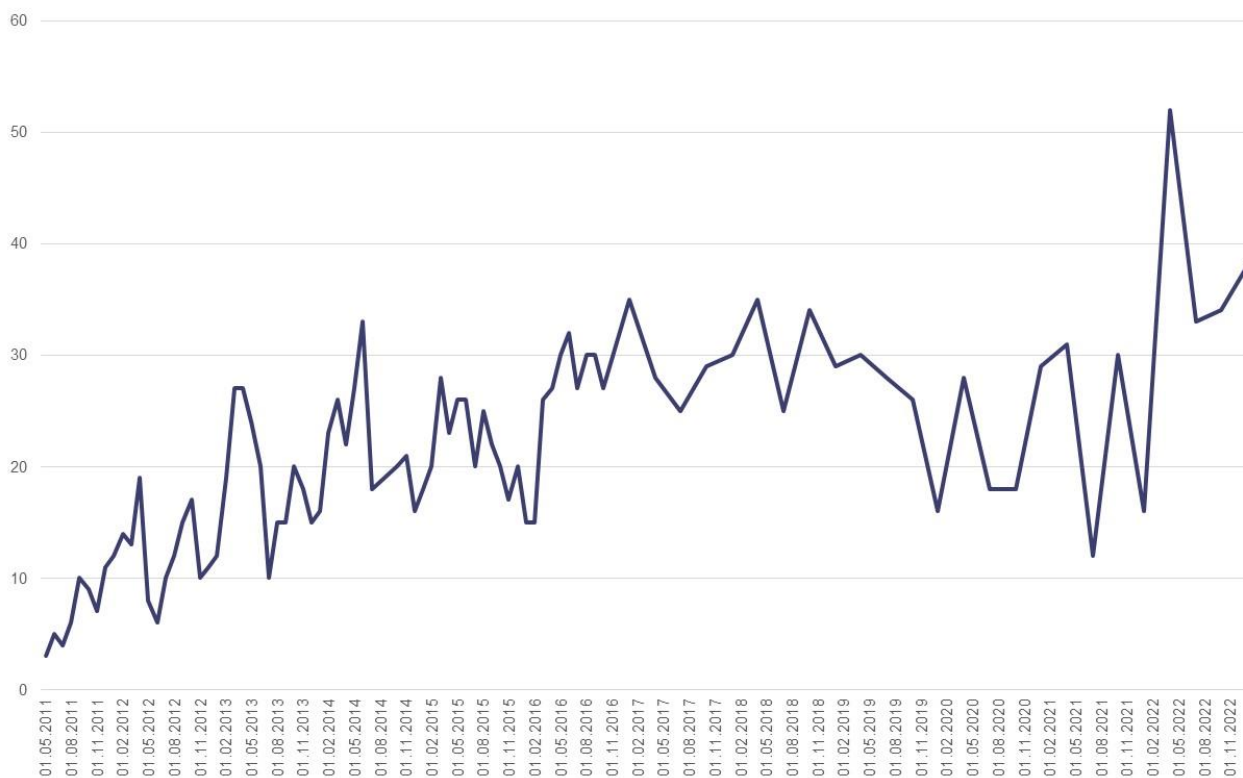
Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi



Lõppenud lepitusajade jaotus lepitusmenetlusele kulunud aja järgi

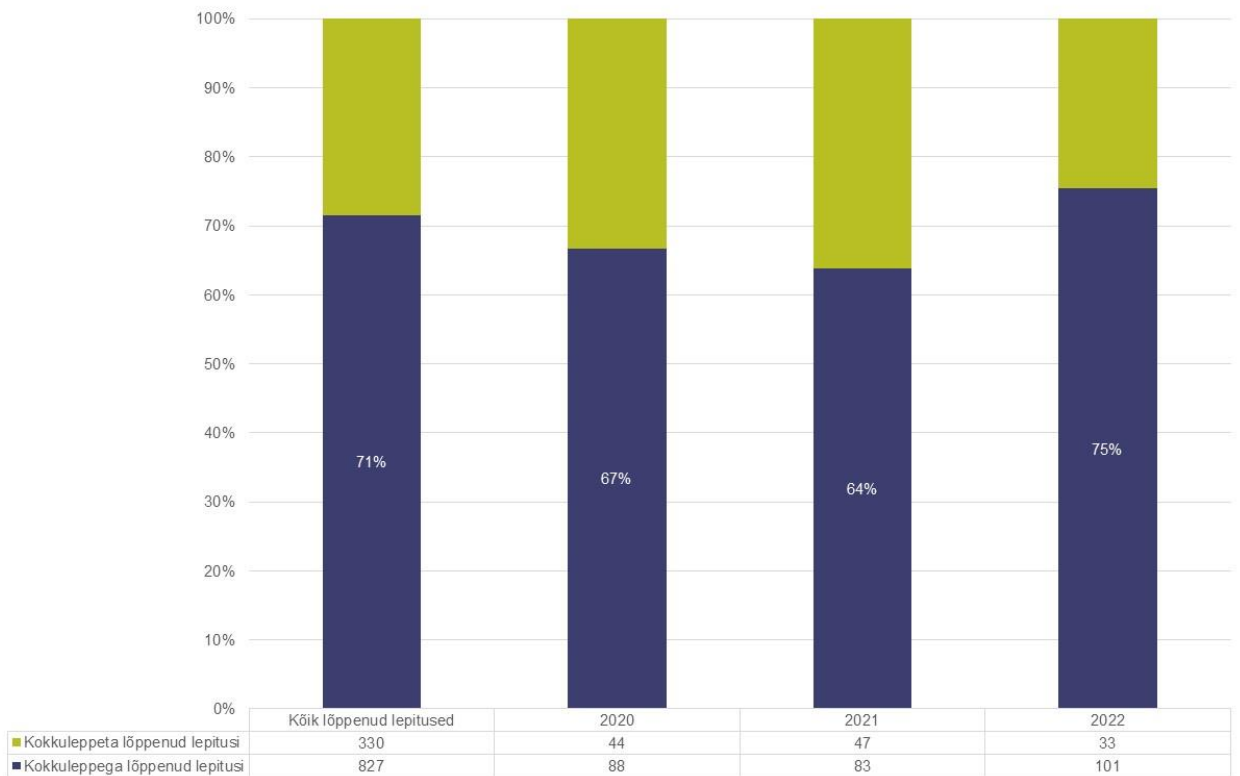


Eelmenetluses olevate avalduste ja lepitusmenetluses olevate asjade arv

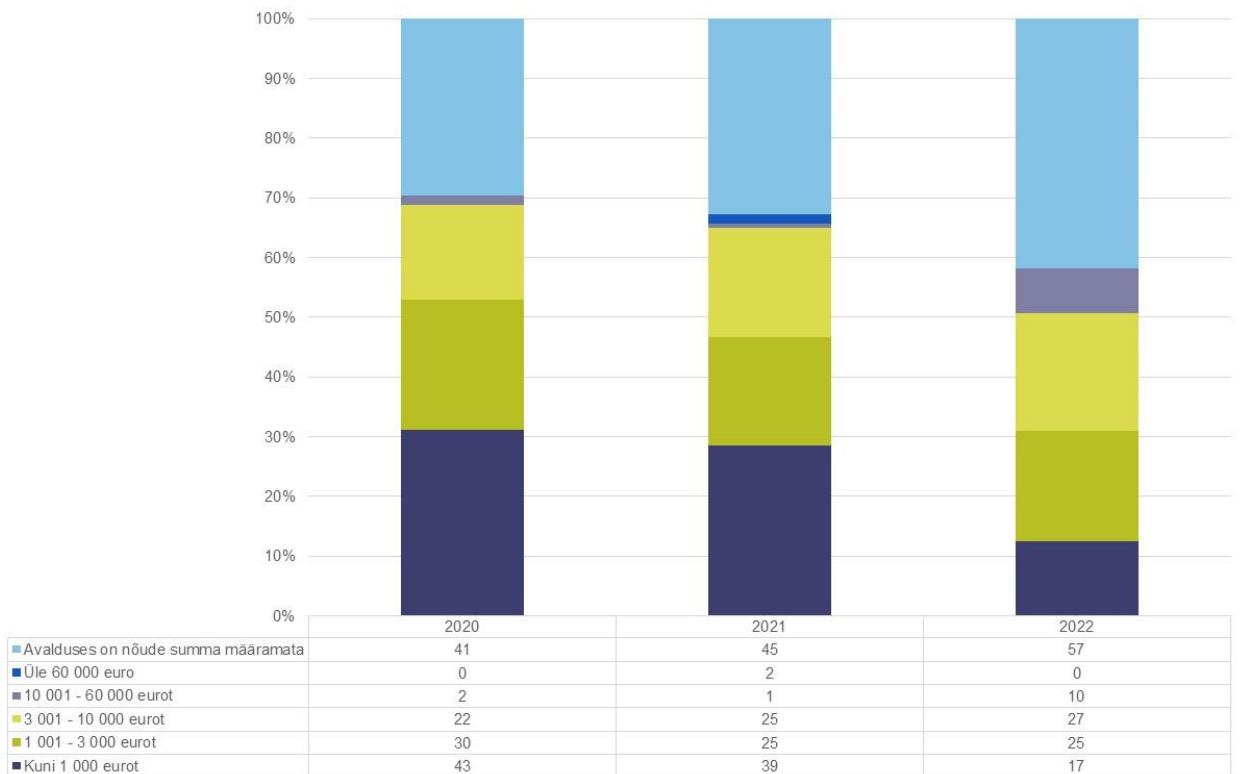


LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

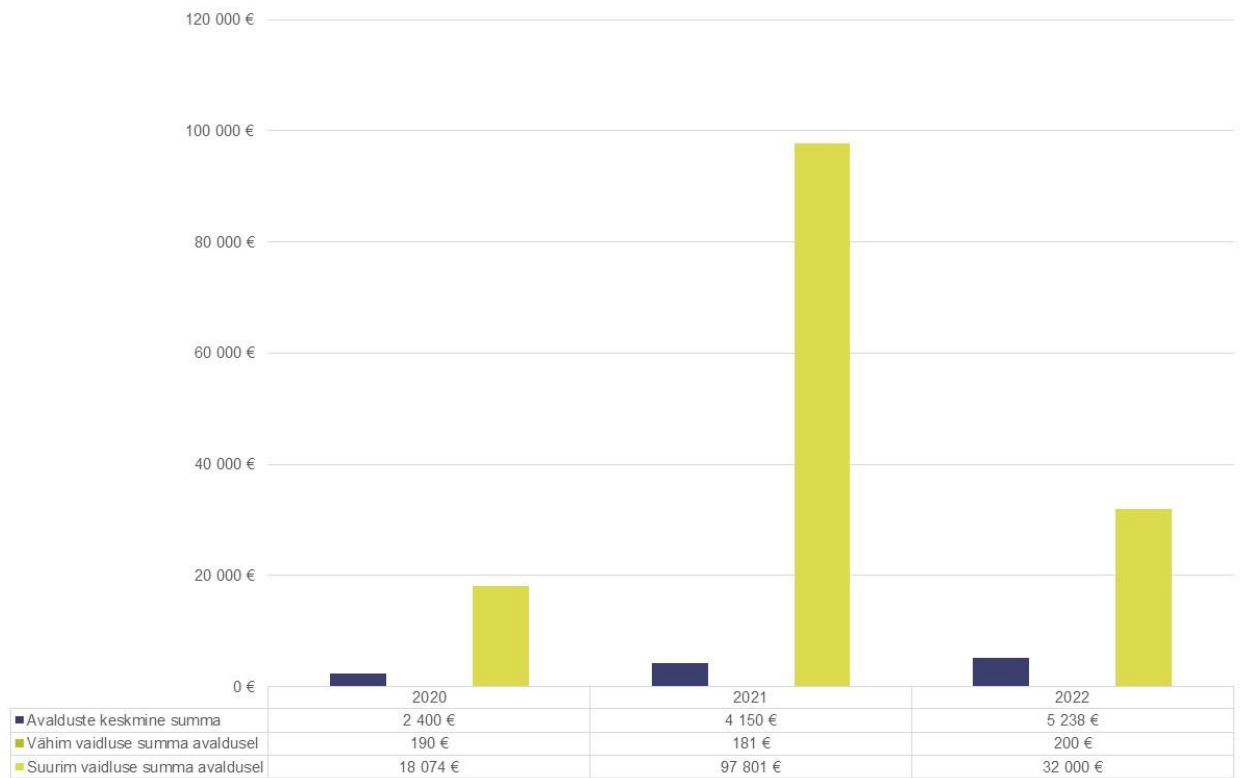
Lõppenud liikluskindlustuse lepitused tulemuse järgi



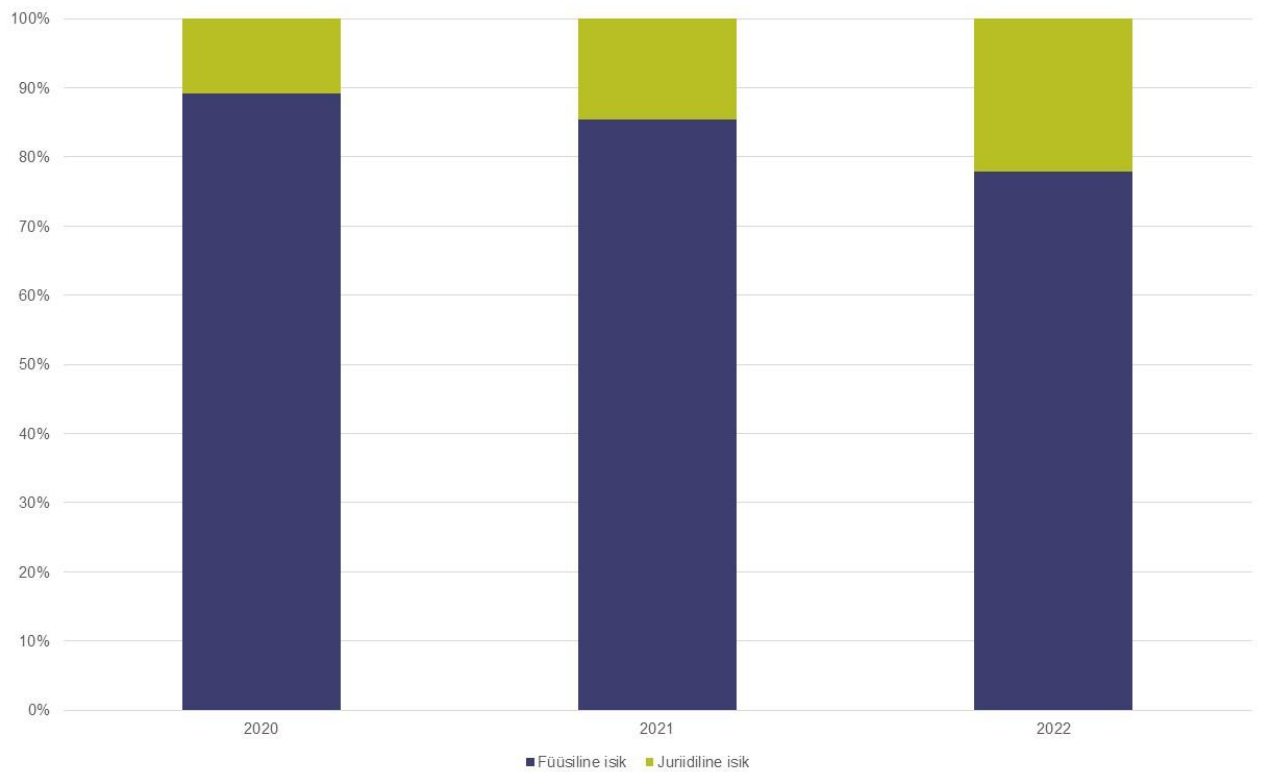
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



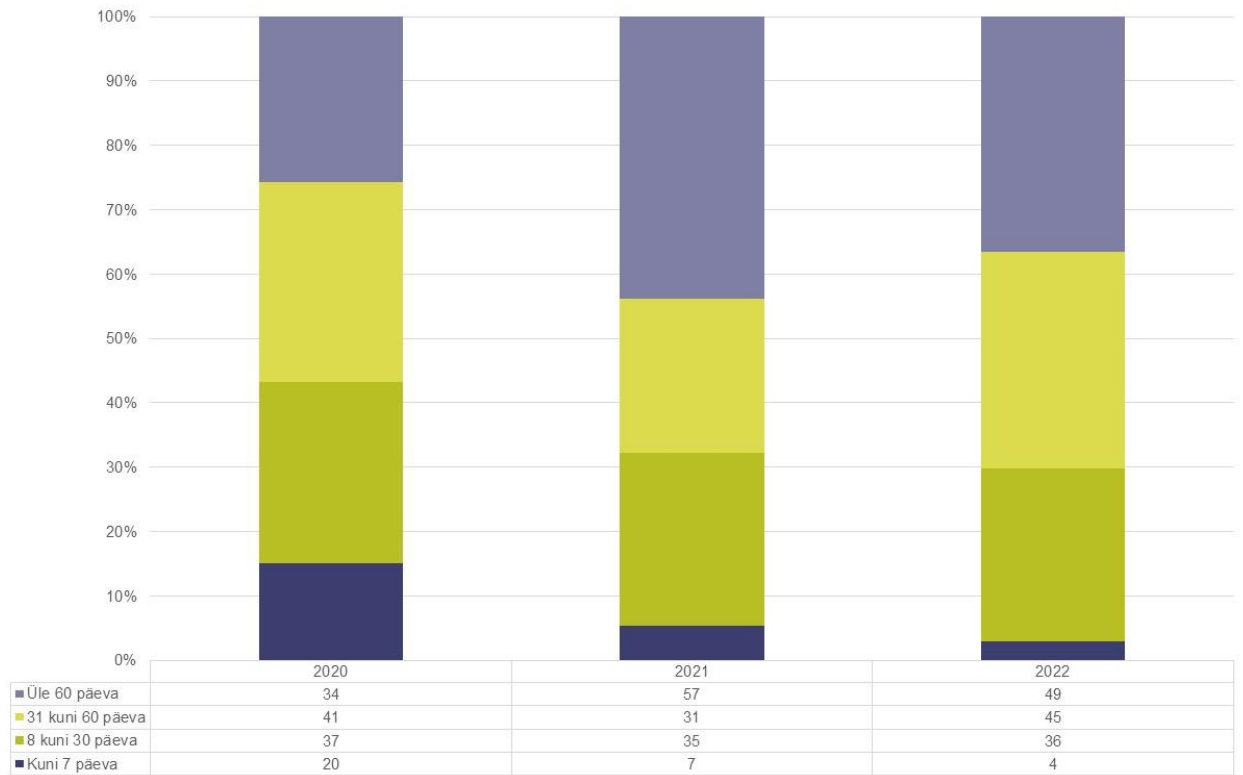
Summad lepitusavaldusel



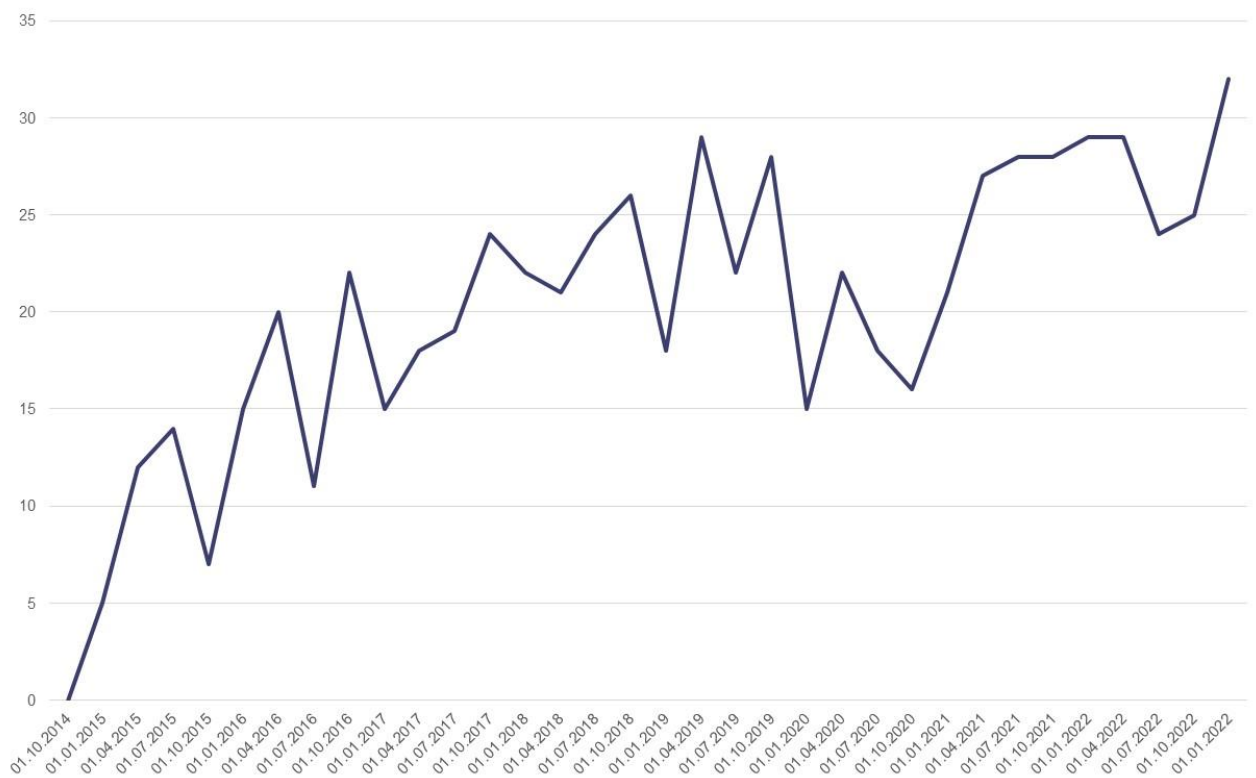
Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi



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, lepitus@lkf.ee

Postiaadress Mustamäe tee 46, Tallinn 10621

Veeb www.eksl.ee/lepitusorgan, www.lkf.ee/lepitusorgan