



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

# **Kindlustuse lepitusorgan**

## **Liikluskindlustuse lepitusorgan**

### **2023. 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

2023. aastal registreeriti 440 lepitusavaldust. 341-st lõpetatud lepitusest lõppes 200 kokkuleppega. Lepitusavalduste arv oli varasemate aastatega võrreldes märkimisväärselt suurem. Sel aastal suurenes liikluskindlustuse lepitusavalduste arv. 2023. aastal esitati liikluskindlustuse lepitusorganile 229 avaldust, see on 34% rohkem kui 2022. aastal. Muude kindlustusteenuste vaidlustes oli 2023. aastal esitatud avalduste arv sama, nagu oli 2022. aastal.

59% lepitustest lõppes 2023. aastal kokkuleppega. See ei erine väga palju varasemast kokkulepete määrast. Ka kokkulepete jaotus kindlustusteenuse järgi oli varasemate aastatega sarnane. 160-st liikluskindlustuse vaidlusest päädis kokkuleppega 70%. Muude kindlustusteenuste vaidlustes oli kokkulepete osakaal 49%. Rõõm on tõdeda, et see on suurem kui 2022. aastal, mil muude kindlustusteenuste puhul oli kokkulepete osakaal 44%.

2023. aastal sai üldlevinuks Eesti Liikluskindlustuse Fondi loodud liiklusõnnetuse vormistamise rakendus [avarii.lkf.ee](http://avarii.lkf.ee). Juba üle 40% Eestis toimunud õnnetustest registreeritakse uut võimalust kasutades. Sellel on selgelt positiivne mõju. Alates sellest, et sündmuskohal kogutavad andmed on täpsemad kuni selleni, et uus võimalus aitab politseil suunata ressursi sinna, kus seda enam on vaja. Esimesed kokkuvõtted näitavad, et võrreldes varasemaga vajatakse politseid sündmuskohale poole vähem.

Eeltoodul on ka loomulik tagajärg – kindlustusvaidlusi on rohkem. Kui varem määras politsei sündmuskohal, kes peaks vastutuse endale võtma, siis nüüd on see osapoolte endi määrata. Veelgi enam - vastutuses ei pea sündmuskohal kokkuleppele jõudma. Tulemuseks on see, et seltsi tehtud otsusega vastutuse ulatuse üle ei olda rahul. Ka tuleb aina enam liikluskindlustuse juhtumite puhul seltsidelt otsuseid, kus vastutus ei jagune 100 – 0, st nii, et üks autojuhtidest vastutab teisele tekitatud kahju eest 100% ja teine teisele tekitatud kahju eest ei vastuta. On ju Riigikohus juba kümme aastat tagasi andnud suunise, et kahe auto kokkupõrke puhul peaks vastutuse jagunemine 100 – 0 olema erandlik.

Näen eelmises lõigus toodud kindlustusturu vajaliku arenguetapina. Liikumine näiteks Rootsi praktika suunas on sobilik ka Eestile. Rootsis ei käi politsei pea üldse liiklusõnnetusi vormistamas. Samas on kindlustusvaidlusi pigem vähe, sest tavaliselt on autol nii kohustuslik liikluskindlustus kui ka vabatahtlik kasko. Kliendid võtavad kindlustust kui kaitset suurte kahjude vastu. Seega ei pööra kliendid suurt tähelepanu sellele, mis ulatuses hüvitas kahju teise osapoolle liikluskindlustus ja mis ulatuses enda kasko.

On väga hea, et selles olukorras on kliendil mugav võimalus pöörduda kindlustusvaidluse lahendamiseks liikluskindlustuse lepitusorgani või kindlustuse lepitusorgani poole. Enne kui vaidlus jõuab kohtusse, kus tehakse pooltele siduv otsus, on mõistlik kasutada võimalust kokkuleppeks.

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 ja energiat 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 2023. aastal .....	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i> .....	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i> .....	8
<i>Lepitusorgani areng 2023. 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>Ravikulukindlustuse kaitse võib olla erinev</i> .....	11
<i>Sõiduki hävimisel maksab kindlustusandja hüvitise, mille eest kannatanu saab soetada uue sõiduki</i> .....	11
<i>Avalik kahju hüvitamise meetodika aitaks vaidlust ära hoida</i> .....	12
<i>2024. 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)
- ☞ Akciné draudimo bendrové "Gjensidige" Eesti filiaal
- ☞ Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- ☞ Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus
- ☞ AS LHV Kindlustus
- ☞ Balcia Insurance SE Eesti filiaal
- ☞ Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- ☞ Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaal (Seesam)
- ☞ ERGO Insurance SE
- ☞ ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal
- ☞ Gyvybés draudimo UAB "SB draudimas" Eesti filiaal
- ☞ If P&C Insurance AS
- ☞ 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
- 📄 Balcia Insurance SE Eesti filiaal
- 📄 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 2023. 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

2023. aastal esitati lepitusorganitele 440 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2022. aastal 379 avaldust, 2021. aastal 301 avaldust ja 2020. aastal esitati 296 avaldust). Taas kord tõdeme, et nii palju lepitusavaldusi ei ole kunagi varem lepitusorganile aasta jooksul esitatud.

211 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2022. aastal 208 ehk avalduste arv ei ole sisult muutunud) ning 229 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2022. aastal 171 ehk 2023. aastal esitati 34% rohkem avaldusi võrreldes 2022. aastaga).

Üsna keeruline on leida ühte esiletoomist väärivat selgitust lepitusasjade arvu kasvule. 2022. aastal kasvas hüppeliselt kindlustuse lepitusorganile esitatud avalduste arv võrreldes 2021. aastaga. Liikluskindlustuse lepitusavalduste arvu muutust siis ei olnud. Nüüd on vastupidi. Teenusepakkujad on samad, muutust kindlustusandjate praktikas ei ole märgata.

Eestis toimunud liikluskindlustuse juhtumite arv on jäänud samaks. 2023. aastal toimus Eestis esialgusel hinnangul umbes 34 000 liikluskindlustuse juhtumit. Ka 2022. aastal oli see arv sama. Juhtumite arvu muutus seega lepituste arvu kasvu põhjus olla ei saa. Siiski toimus 2023. aastal üks oluline muutus võrreldes varasemaga. Aina enam vormistavad liiklusõnnetuse osapooled liiklusõnnetuse ise digitaalselt LKF-i loodud rakenduses [avarii.lkf.ee](http://avarii.lkf.ee). Juba üle 40% kõikidest Eestis toimunud juhtumitest vormistati 2023. aastal uut veebirakendust kasutades. See muutus on viinud selleni, et politsei ei pea enam käima liiklusõnnetuse sündmuskohtadel. Iseenesest on see positiivne areng, kuid sellega harjumine võtab ühiskonnal aega. See tähendab, et politsei ei määra enam sündmuskohal kahju põhjustajat, vaid õnnetuse osapooled määravad vastutuse ise. Kui politsei andis suunise, kes vastutab, siis sellega lepitati. Lepitusavaldustest on aga näha, et liiklusõnnetuse osapooltel tekib sageli vastutuse määramisel tagantjärgi vaidlusi.

2023. aastal algatati 344 lepitust. Enim lepitusi algatati liikluskindlustuse vaidlustes (168 vaidlust, 24% enam kui 2022. aastal). Järgnesid kodukindlustuse (79 lepitust, +18%), sõidukikindlustuse (52 lepitust, -19%) ja reisikindlustuse (14 lepitust, -33%) vaidlused. Teiste kindlustusteenuste vaidlustes algatati 2023. aastal 31 lepitust (6 enam võrreldes 2022. aastaga).

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Neli avaldust esitati ka välismaise kindlustusandja vastu. Ühel juhul ei andnud välismaa selts nõusolekut asja menetlemiseks ning ülejäänud juhtudel ei saanud lepitusorganis asja menetleda seetõttu, et korrektne avaldus jäi esitamata. Üks avaldus esitati vaidluses Eesti Liikluskindlustuse Fondiga.

89 juhul ei viinud lepitusavalduse esitamine lepitusmenetluse alustamiseni, sh 48 juhul jõuti kokkuleppele lepitusavalduse eelmenetluse käigus enne lepitaja kaasamist. 2022. aastal saavutati eelmenetluse käigus kokkuleppe 30 korral.

41 juhul ei saanud avaldust menetlusse võtta muul põhjusel (2022. aastal oli selliseid avaldusi 33, 2021. aastal 25).

Avalduse menetlusse võtmata jätmise peamised põhjused:

- 🔍 14 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata
- 🔍 9 avaldust – nõue oli seltsile esitamata või ei olnud kindlustusandja lepitusse pöördumise ajaks otsust teinud

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 8 829 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 4 071 eurot. Kindlustuse lepitusorganis väieldud vähim summa oli 115 ja suurim 116 741 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 110 eurot ja 40 000 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 pea 40% 2023. aastal lõppenud lepitustest.

Mullu lõppes 49% kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 59% kindlustuslepitustest. 2022. aastal oli kokkulepete osakaal ajaloo madalaim – 44%. Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 70% mullu lõpetatud lepitustest. Läbi aegade on edukad olnud 71% kindlustuslepitustest.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutava statistika graafikutena leiate statistika peatükist.

## Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2023. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 37 464 eurot ja EKsL-i kulu lepitajatele 51 272 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 2023. 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. 2023. aastal neis muudatusi ei olnud.

Alates 2023. aasta algusest küsime klientide tagasisidet lepitusele senisest erinevalt. Kui varem küsisime tagasiside kord aastas, siis nüüd küsime avalduse esitajate tagasiside lepituse lõppemisele järgneva kuu alguses. See on toonud senisest enam tagasiside andjaid. 2023. aasta jooksul andis oma tagasiside 98 lepitusavalduse esitajat, varem on vastajaid olnud umbes 70.

Alates 1. jaanuarist 2023 on lepitaja tasu 250 eurot ühe lepitusasja kohta, seni oli tasu 160 eurot.

2023. aasta suvel valisid lepitusorgani nõukoja liikmed uued liikluskindlustuse lepitajad. Valituks osutusid kõik senised liikluskindlustuse lepitajad ning uute lepitajatena Oliver Orumets, Maano Saareväli ja Ivo Viires.

Enne lepitusasja esitamist lepitajale ja lepituse alustamist küsib lepitusorgan kindlustusandjalt, kas ja mis tingimustel on kindlustusandja nõus kliendiga kokku leppima ilma lepitusmenetlust algatamata. 2023. aastal lõpetasime 51 lepitusavalduse menetlemise, sest vaidlus lõppes kokkuleppega eelmenetluse käigus. 2022. aastal oli selliseid avaldusi 32.

Lepitaja määratakse rotatsiooni korras lepitusorgani nõukoja valitud lepitajate hulgast või LKF-i/EKsL-i töötajate hulgast vastavalt menetluskorras määratud reeglitele. Näiteks määratakse lepitaja töötajate hulgast, kui lepitusasja hind on alla 750 euro. Vaadates 2023. aastat kokku, siis määrati lepitajaks LKF-i/EKsL-i töötaja 24% juhtudest. See on varasematest aastatest vähem, näiteks 2021. aastal oli see osakaal 34% ja 2022. aastal 29%. Siiski tundub, et aasta viimases kvartalis suurenes väikese summaga vaidluste arv ja seetõttu määrati näiteks 2023. aasta 4. kvartalis töötaja lepitajaks 27% juhtudest. Vaadates vaid selle perioodi liikluskindlustuse asju, siis see on lausa 30% juhtudest.

## Näited lepitustest

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

## KLIENTIDE TAGASISIDE

### Tagasisideküsitlusest

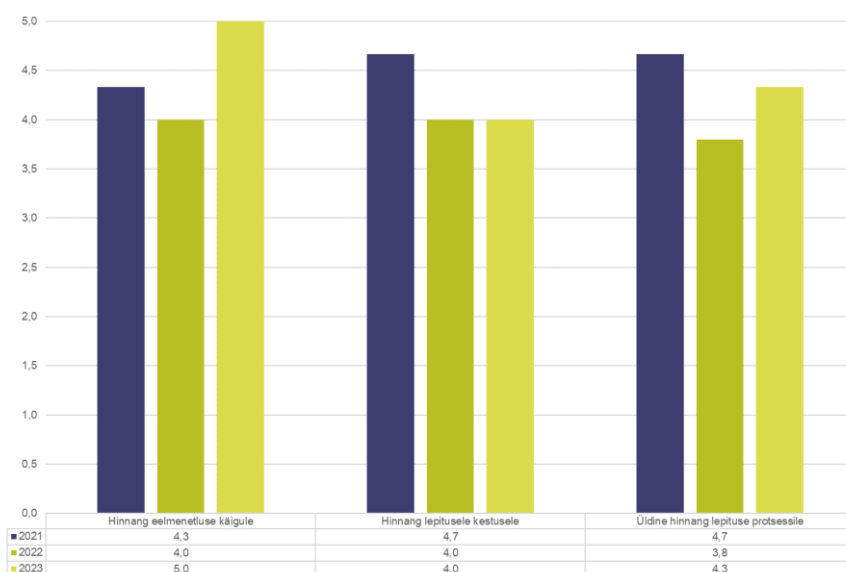
Avalduse esitajate tagasisidet küsime lepituse lõpule järgneval kalendrikuul. Selles aruandes on avalduse esitajate tagasiside, mis on antud 2023. aasta jooksul. Kindlustusandjate tagasisidet küsime korra aastas. Siin on 2023. aasta veebruaris kindlustusandjatelt saadud tagasiside.

Tegu on kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

Küsimustiku saatsime 18 kindlustusandja esindajale ja 299 lepituse avalduse esitajale, neist vastas vastavalt 3 ja 98 inimest.

### Kindlustusandjate tagasiside

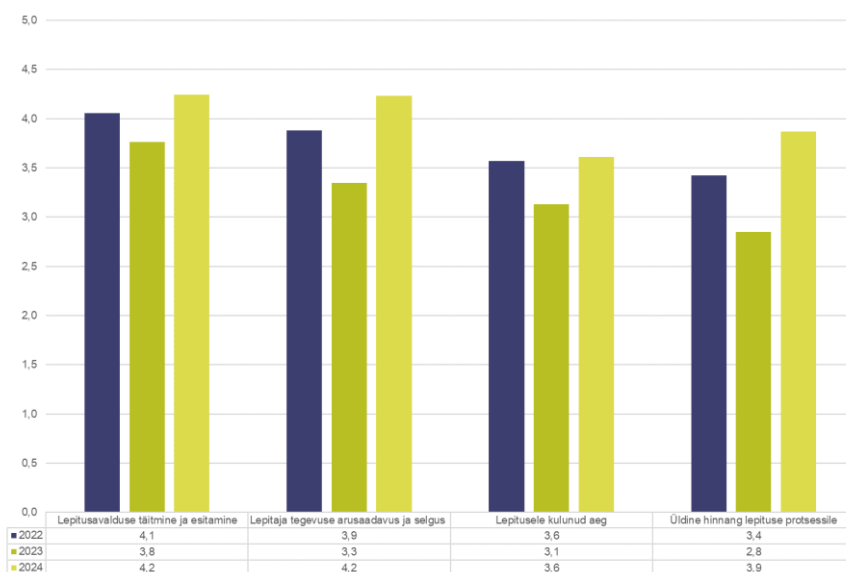
Kindlustusandjatele saadetud küsimustikule tuli vaid kolm vastust. Tegu ei ole tegu statistikaga, mille alusel saaks järeldusi teha. Toome siin statistika vaid infoks.



### Avalduse esitajate tagasiside

Üle 70% 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

### **Ravikulukindlustuse kaitse võib olla erinev**

Juba pea viis aastat kehtib Eestis maksusoodus, mis lubab tööandjal maksuvabalt hüvitada töötaja tervise- ja spordikuludid kuni 100 eurot kvartalis iga töötaja kohta. Näiteks võib tööandja selle soodustuse raames sõlmida töötajatele ravikulukindlustuse.

See maksusoodustus on viinud ravikulukindlustuse paljudeni. Kui näiteks 2020. aastal oli tööandja tehtud ja Tervisekassa kindlustust täiendav ravikulukindlustus pea 10 000 inimesel, siis 2022. aastal tehti ravikulukindlustus juba pea 50 000 inimesele.

Selle kindlustusteenuse puhul on tavaline, et tööandja korraldab igal aastal kindlustusandjate vahel uue konkursi ning valib uuesti kindlustusandja. Samuti on selle kindlustusteenuse eripäraks see, et kindlustuskaitse valiku teeb tööandja, mitte inimene ise. Nii ongi tavaline, et ravikulukindlustuse kaitse on aastate lõikes erinev.

Eeltoodu on kaasa toonud ka erinevaid kindlustusvaidlusi. Näiteks võib vaidluse põhjuseks olla see, et mingid raviprotseduurid, mis varem olid kindlustuskaitse all, peale lepingu uuenumist enam ei ole, sest tööandja neid ei valinud. Samas töötaja ei pannud muudatust tähele ning soovis, et kindlustusandja maksaks kinni ravi, mille hüvitamine ei ole kokku lepitud kindlustuslepingu järgi.

Samuti on vaidlusi tekitanud küsimus, kas mõni operatsioon või ravi on inimese tervise huvides tingimata vajalik või on tegu pigem esteetilise raviga.

Ravikulukindlustus on kiirelt arenenud ning areneb veel edasi. Vaidluste vältimiseks on üleskutse tööandjatele, kes tänuväärset kindlustuslepingu sõlmivad – palun teavitage lepingu muudatustest oma töötajaid. Inimesed võiksid enne ravi või teenuste kasutamist veenduda, kas ja mis mahus kindlustusandja selle teenuse kulu hüvitab.

### **Sõiduki hävimisel maksab kindlustusandja hüvitise, mille eest kannatanu saab soetada uue sõiduki**

Liikluskindlustuses ja vabatahtlikus sõidukikindlustuses tuleb ette kindlustusjuhtumeid, mille tagajärjel loetakse sõiduk hävinuks. Tavaliselt on see olukord, kus sõiduki remondi kulu ületab sõiduki väärtust peale taastamist.

Üsna sage vaidlus liikluskindlustuse lepitusorganism on selle üle, mis on õige hüvitise suurus juhul, kui auto on liikluskindlustuse juhtumis hävinud.

Nende vaidluste lahendamise võti on üldreeglis – kui sõiduk on liikluskindlustuse juhtumis hävinud, siis tuleb kindlustusandjal hüvitiseks maksta summa, mis vastab kannatanu jaoks uue samaväärse sõiduki soetamiseks tehtavatele mõistlikele kulutustele. Need kulutused on näiteks

- ☞ summa, mille eest saab samaväärse sõiduki osta, sh peaks kindlustusandja soovitatavalt viitama konkreetsele müügikulutusele
- ☞ sõiduki registreerimise kulu
- ☞ vajadusel sõiduki Eestisse toimetamise kulu

### **Avalik kahju hüvitamise metoodika aitaks vaidlust ära hoida**

Liikluskindlustuses tuleb ette kahjunõudeid, mille puhul kahju hüvitise suuruse leidmine on üsna keeruline. Näiteks on selliseks nõudeks saamata jääva tulu hüvitise nõue. Nõutakse kahju hüvitamist, mis tuleb sellest, et kannatanu kaotas liikluskindlustuse juhtumis osaliselt või täielikult oma töövõime ja ei saa seetõttu tulu teenida.

Liikluskindlustuse seadus sätestab selle kahju suuruse kindlakstegemiseks üldreeglid. Samas on need olukorrad alati väga keerulised ning iga juhtumit tuleb hinnata eraldi lähtuvalt selle juhtumi asjaoludest.

Sellest tingituna tekib vaidlusi kannatanu ja kahju põhjustaja kindlustusandja vahel. Tihti on nende vaidluste sisuline põhjus vaid selles, et kindlustusandja antud selgitused ei ole olnud piisavad. Sellest tulenevaid vaidlusi aitaks ära hoida ning vaidluse tekkimisel lahendada üksikasjalik metoodika vastava kahju suuruse leidmiseks. Metoodikas oleks selgitused, sh viited kohtulahenditele ning näited. Samuti valem hüvitise arvutamiseks ning valemi tegurite selgitused.

LKF-il on plaan 2024. aastal avaldada oma veebilehel kahju arvutamise ja hüvitamise metoodika mitme erineva kahju liigi kohta. Loodame, et see aitab kaasa kindlustusvaidluste arvu vähendamisele.

### **2024. aasta plaan**

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd 2024. aastal.

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

2024. aastal möödub kolm aastat kindlustuslepitajate valimisest. Seega toimub suvel uus konkurss. Loodame, et senised lepitajad soovivad jätkata ning lisandub ka uusi lepitajaid.

Lepitusavalduse vorm ja teave veebis pärineb lepituse algusaastatest, st on püsinud muutumatuna pea kümme aastat. Samas on tehnilised võimalused ja klientide soovid edasi arenenud. Seetõttu on EKsL-i ja LKF-i 2024. aasta töökavas lepitusavalduse esitamise protsessi kaasajastamine.

2024. aastal on plaanis koolitus lepitajatele.

Jätkuvalt kogeme klientide tagasisidet, et saada sisendit lepitamise protsessi arendamiseks.

## KINDLUSTUSE LEPITUSORGANITE ÜSIKASJAD

### 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 Eversheds Sutherland Ots&Co 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 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 Eversheds Sutherland Ots&Co vandeadvokaadi abi
- ◊ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ◊ Oliver Orumets, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ◊ Lea Pau, ADB Gjensidige Eesti filiaali jurist
- ◊ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo COBALT vandeadvokaat
- ◊ Maano Saareväli, Advokaadibüroo Sirk ja Saareväli 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
- ◊ Ivo Viires, ERGO Insurance SE juriidilise osakonna juhataja
- ◊ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Lepitajad on valitud kolmeks aastaks. Lepitajate järgmine valimine toimub 2026. 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
- ☞ Martin Mark, If P&C Insurance AS
- ☞ Andre Nõmm, Finantsinspektsioon
- ☞ Kristi Talving, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
- ☞ 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.

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

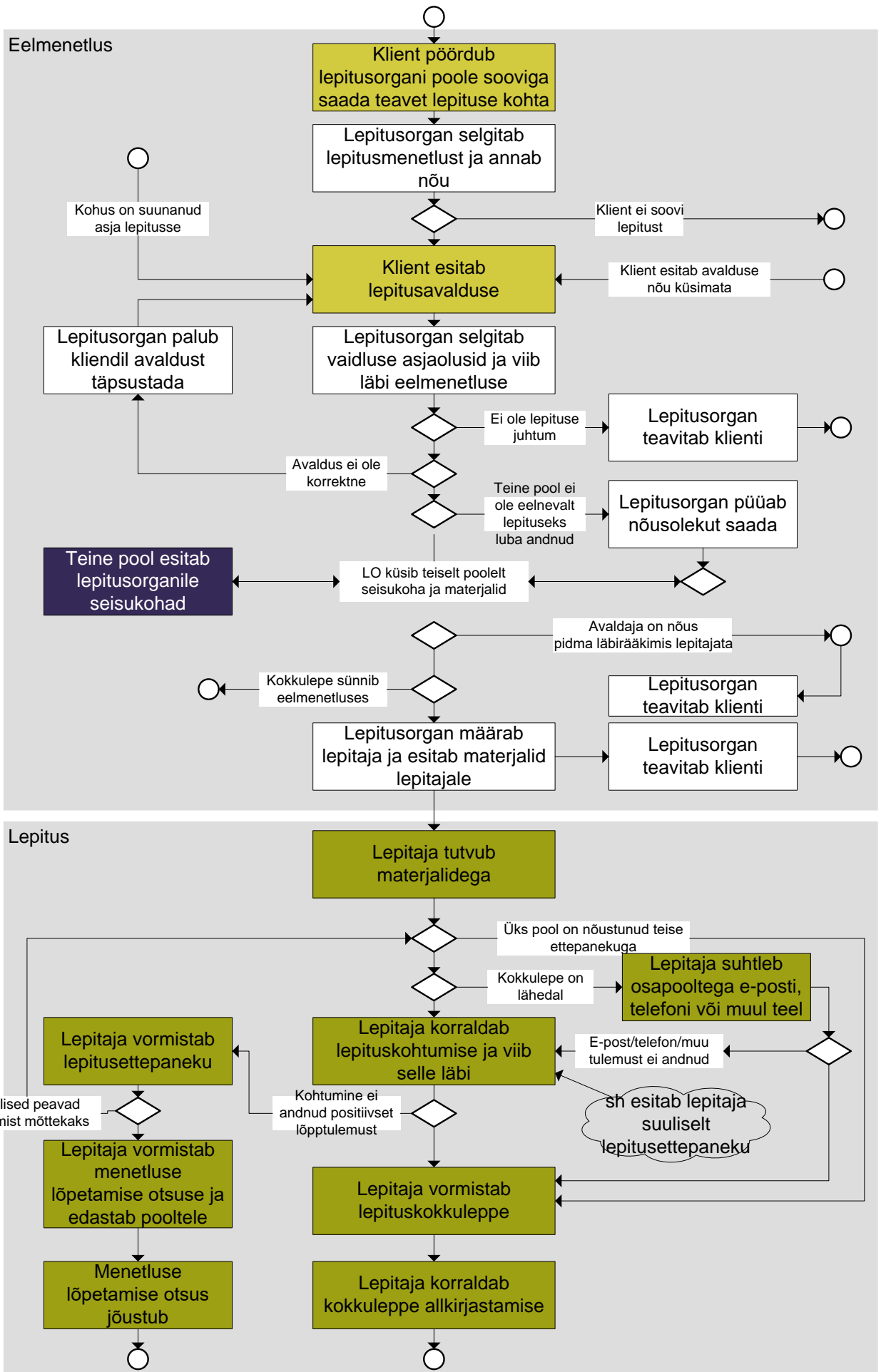
### Töökorraldus

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

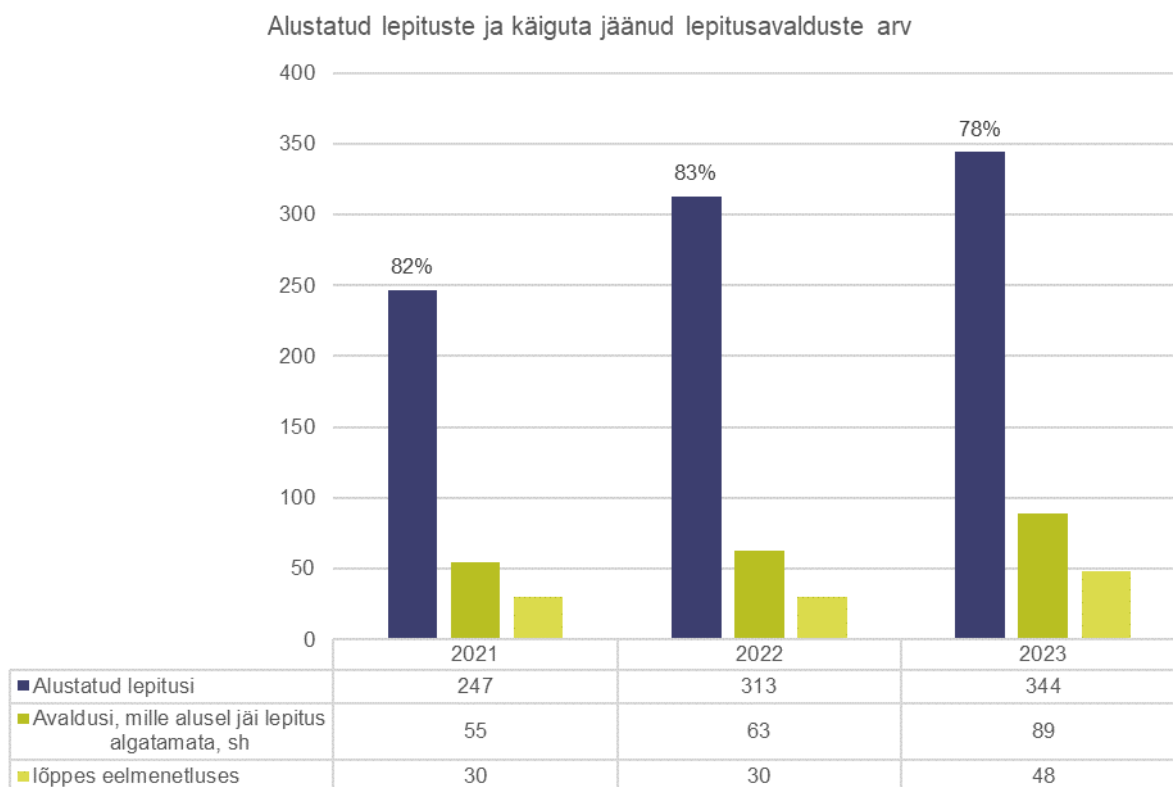
Avalduse esitajale on veebis avaldatud [tutvustus](#) ja [lepitusavalduse vormid koos protsessi selgitusega](#).

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

Tavaline lepitusavalduse menetluse protsess on kirjeldatud skeemil järgmisel leheküljel.

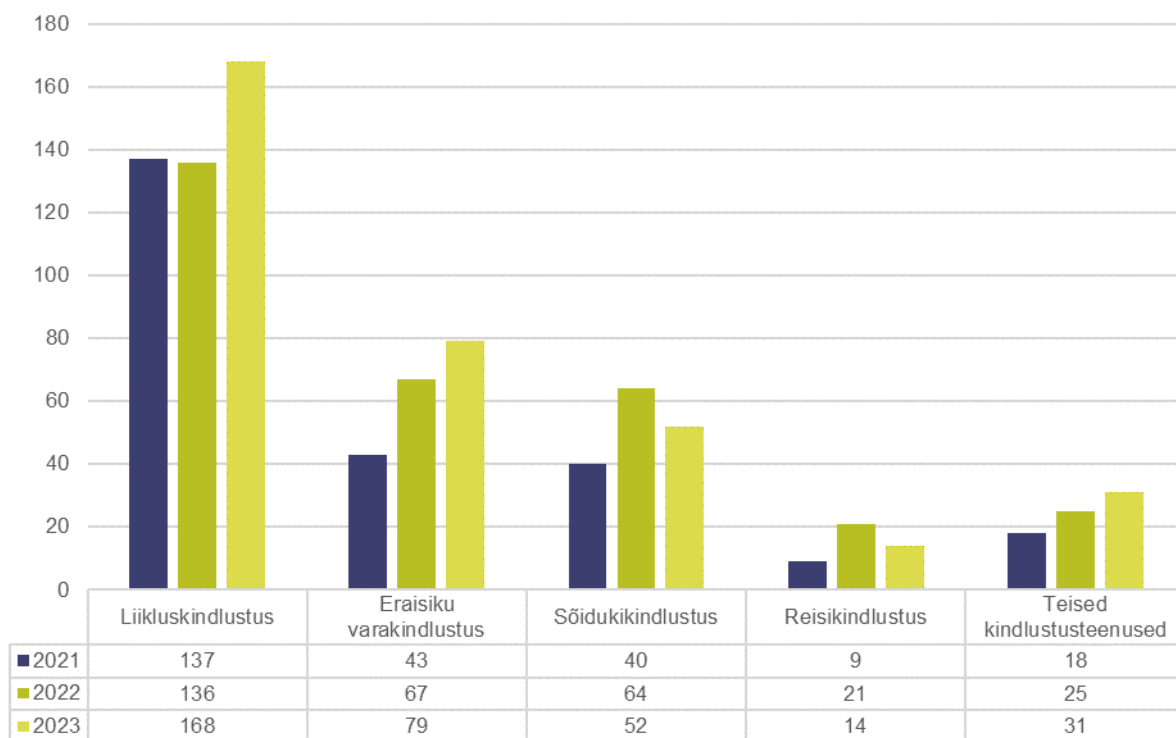


## ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA

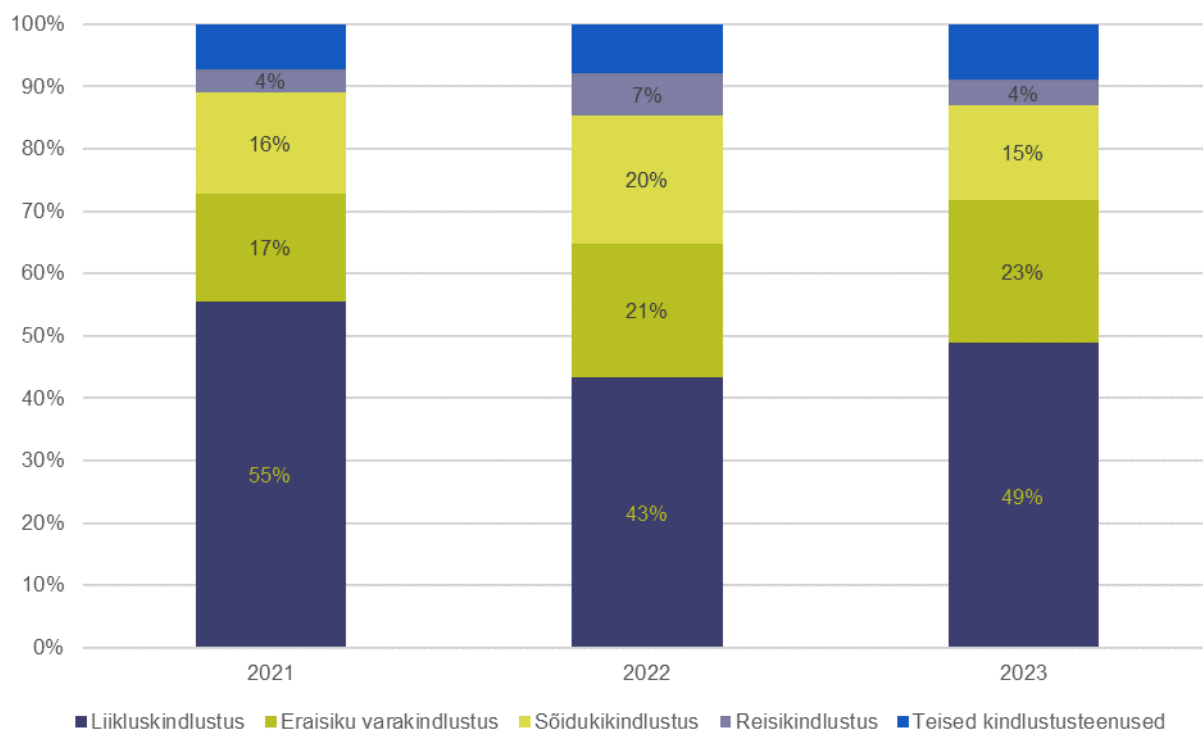




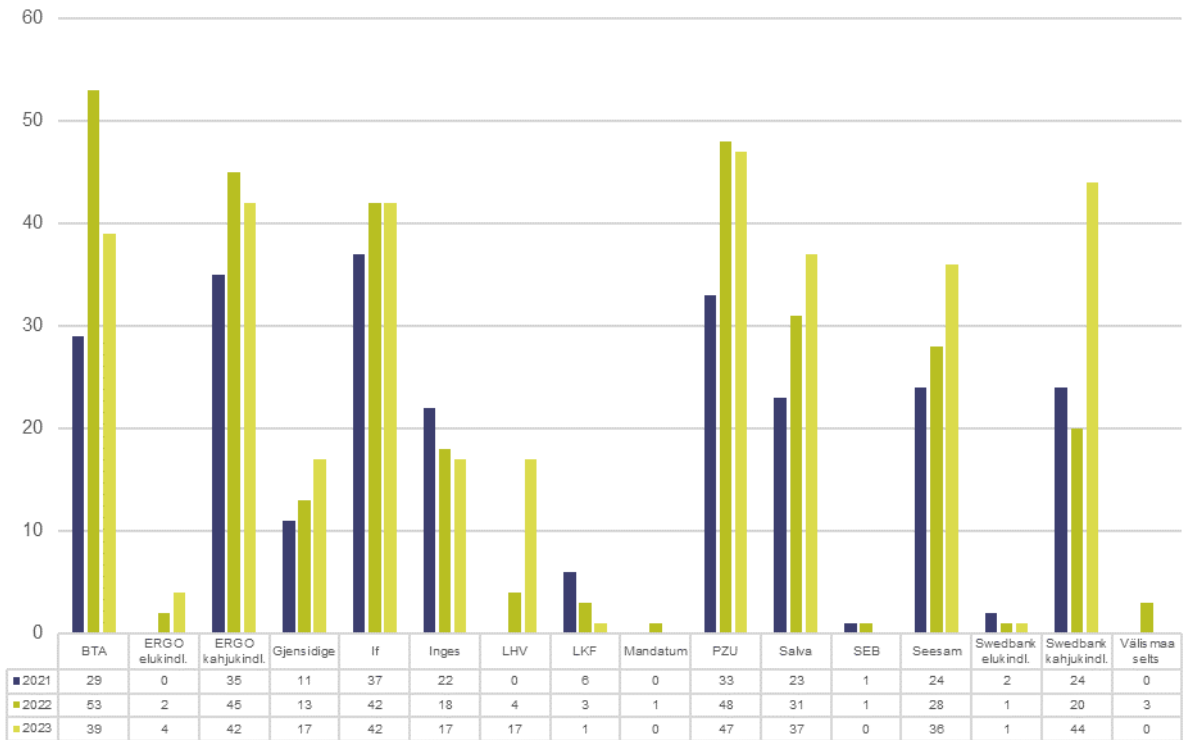
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



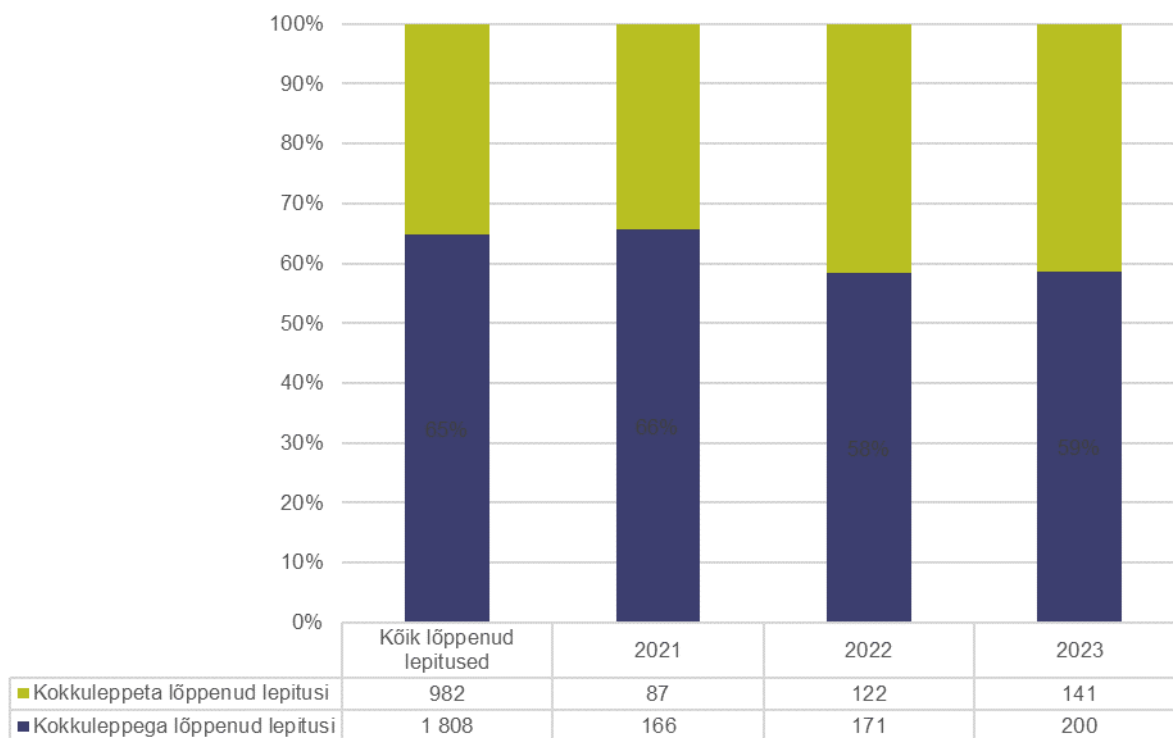
Alustatud lepitused kindlustusandja järgi



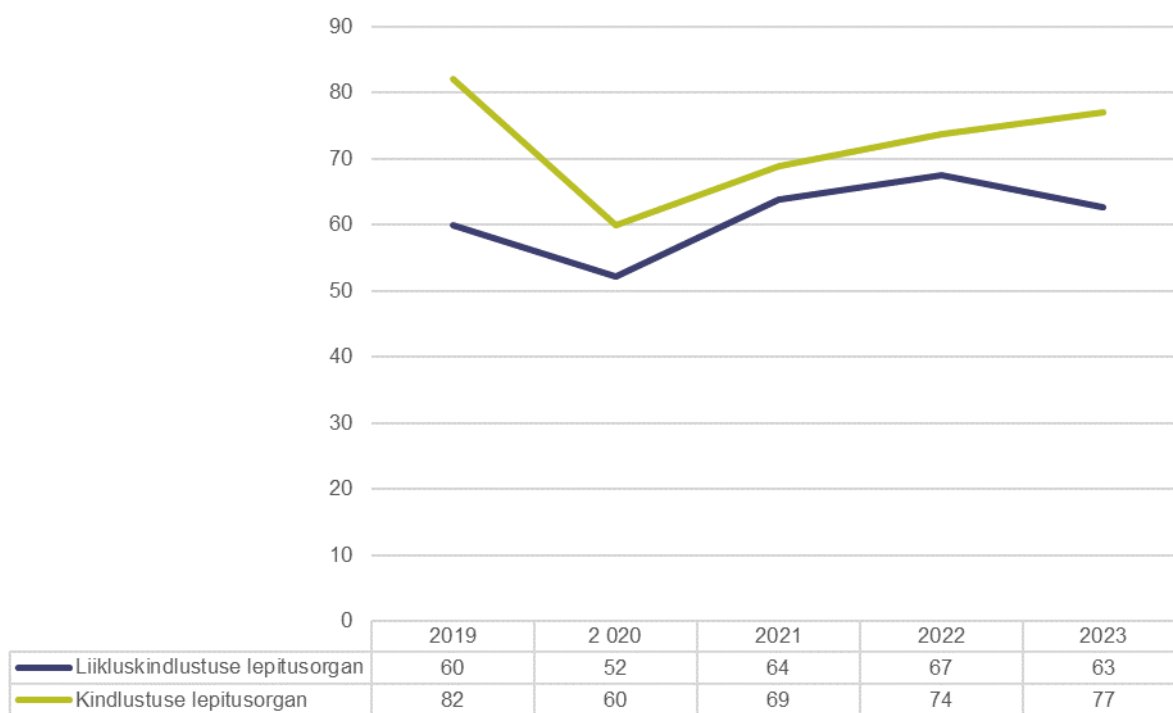
Alustatud lepitused nõude sisu järgi



### Lõppenud lepitused tulemuse järgi



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

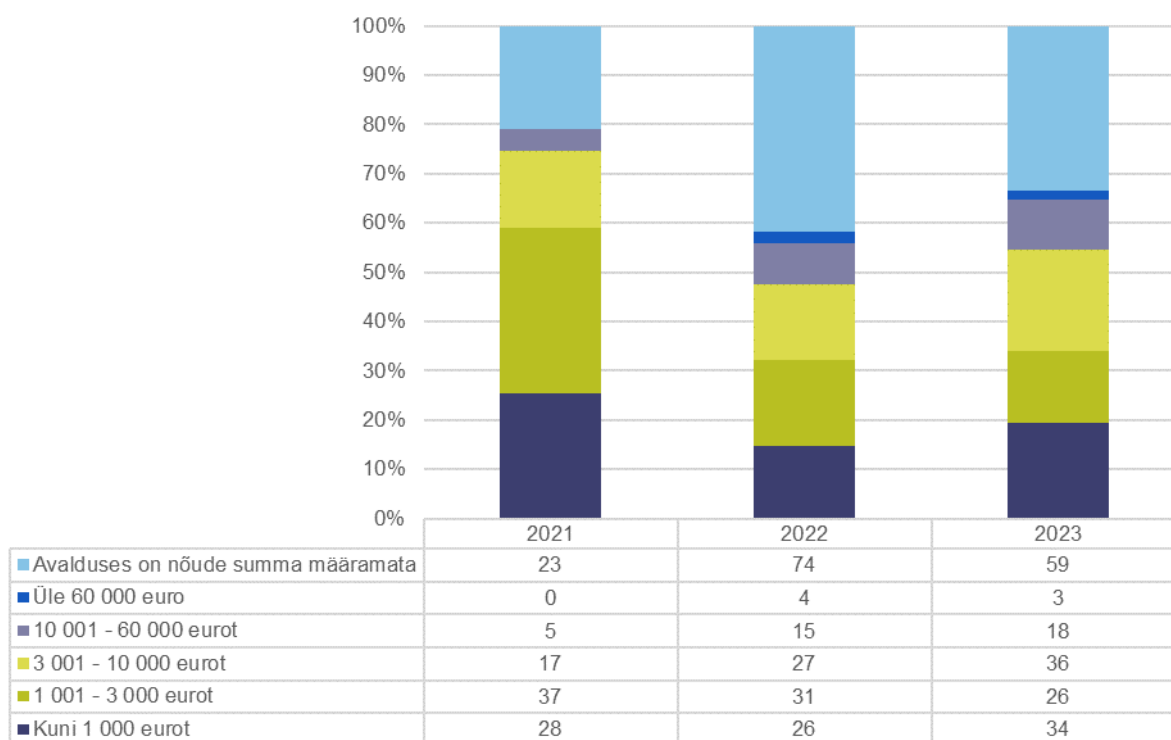


## KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

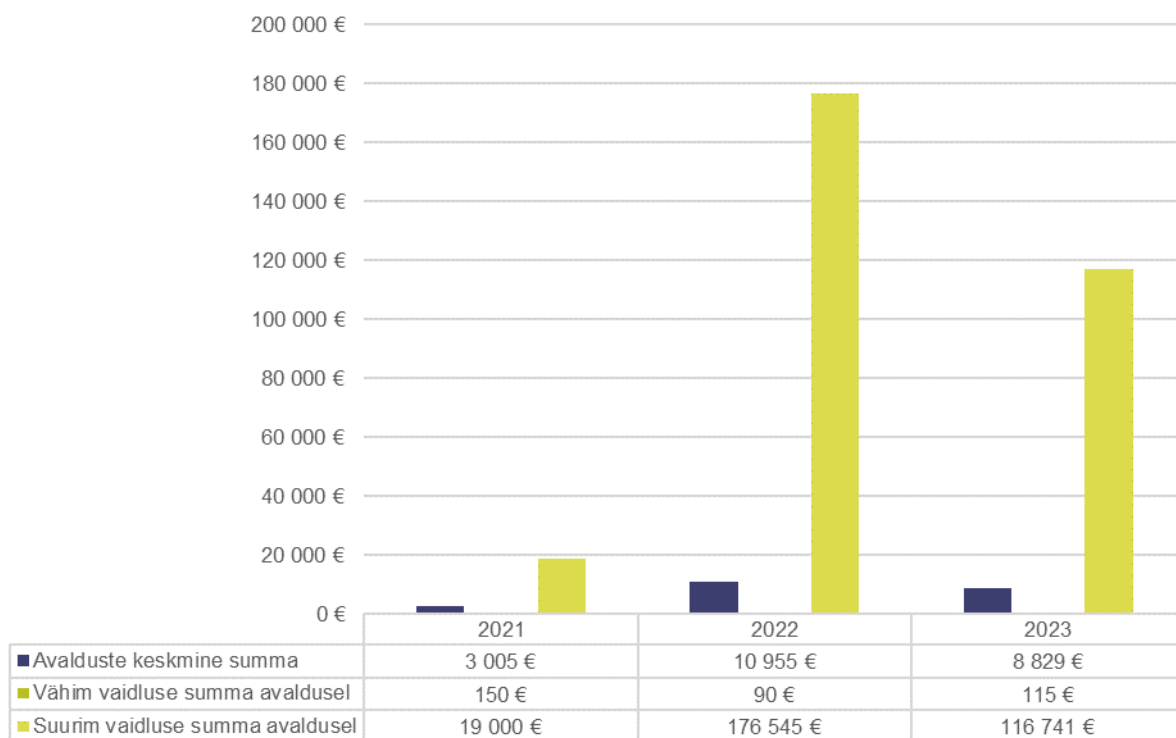
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



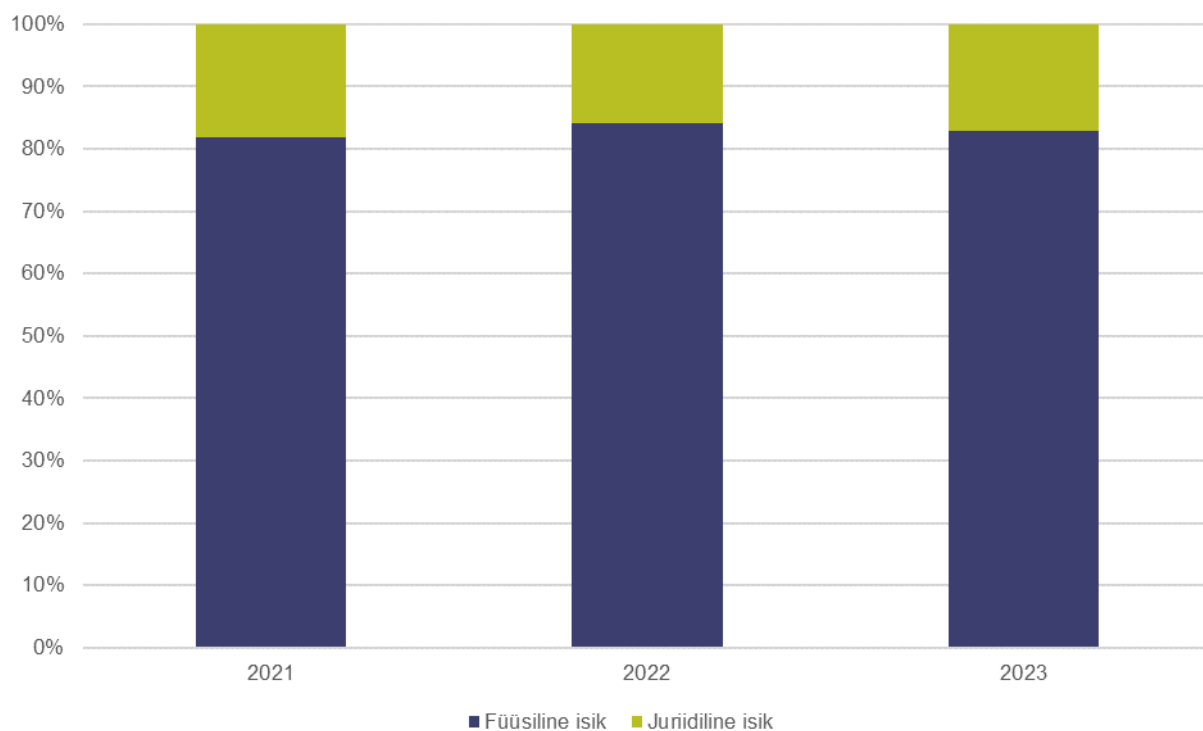
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



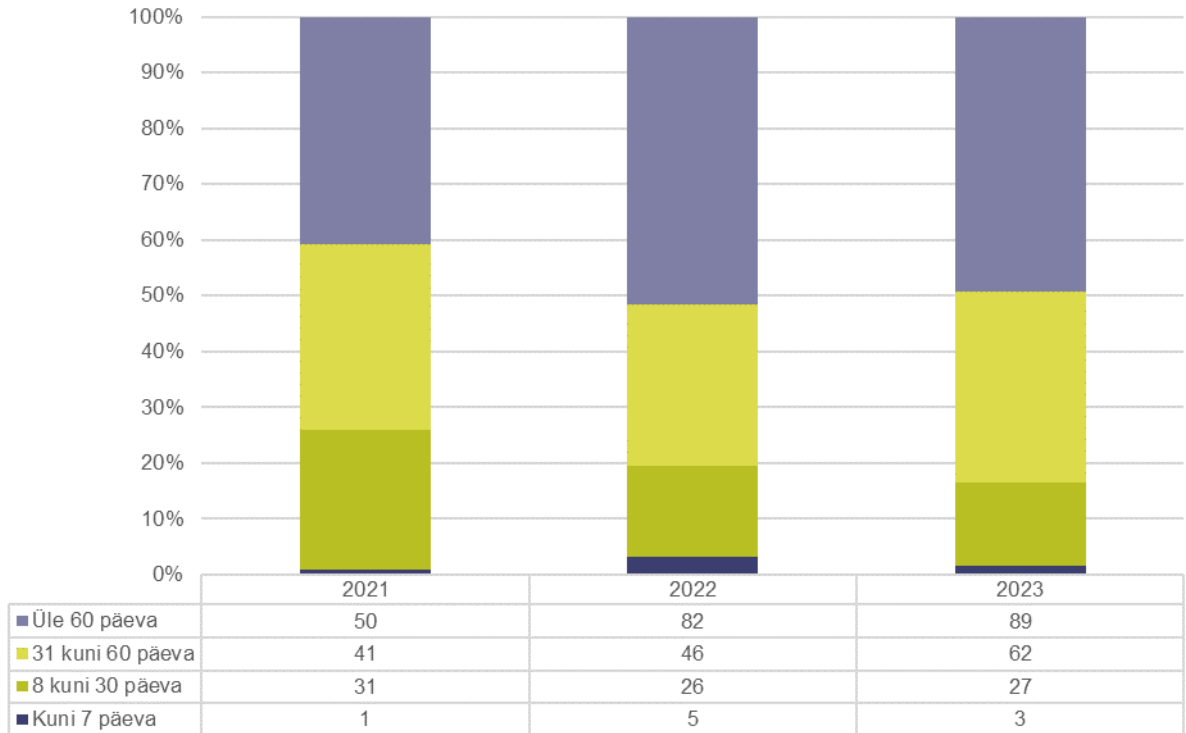
### Summad lepitusavaldusel



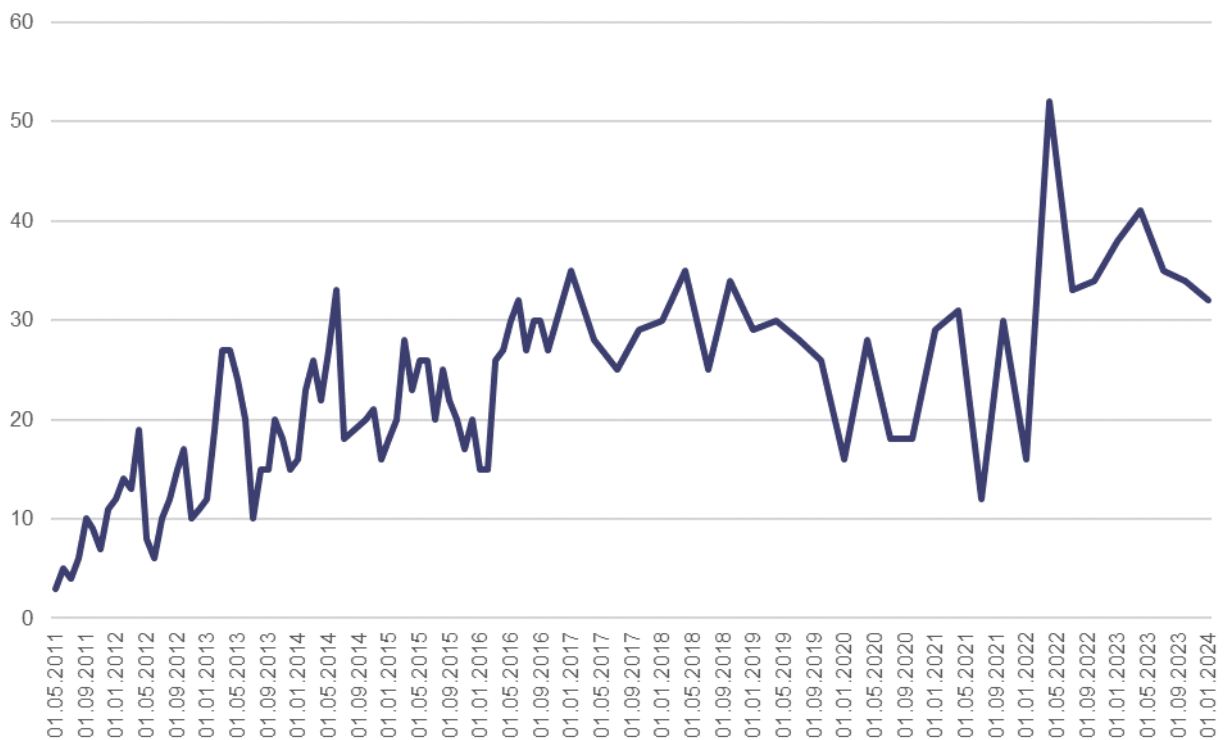
### Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi



Lõppenud lepitusajade jaotus lepitusmenetlusele kulunud aja järgi



Eelmenetluses olevate avalduste ja lepitusmenetluses olevate asjade arv

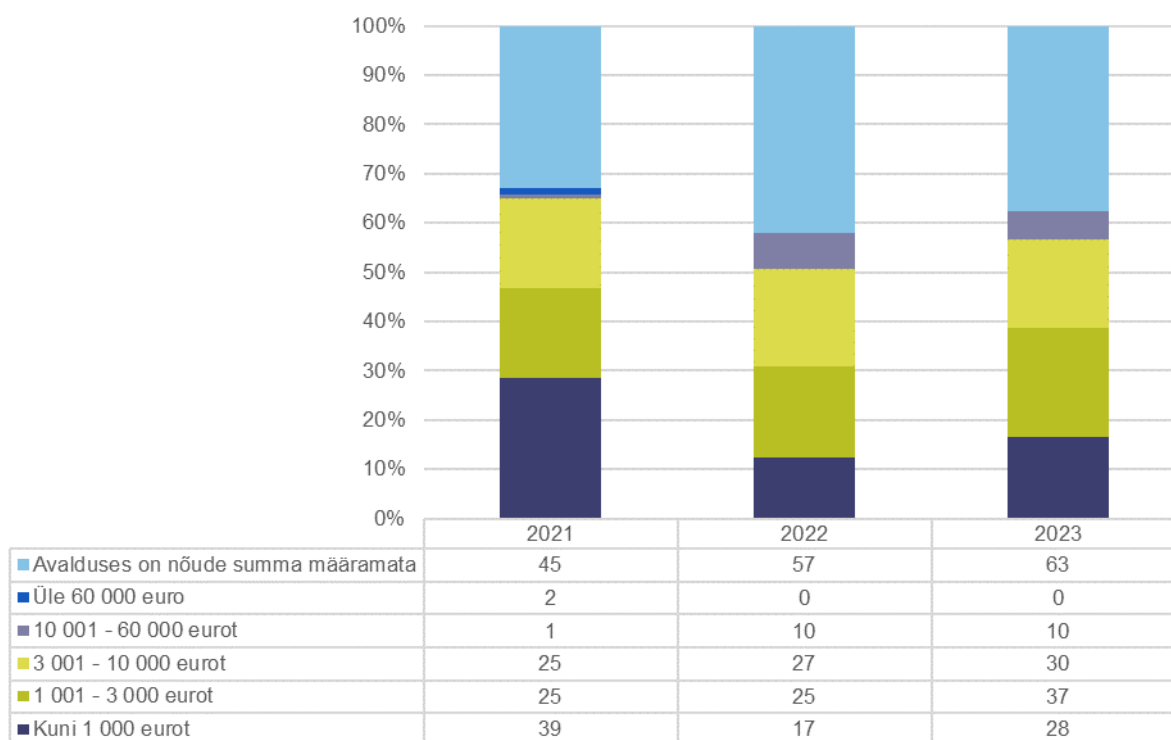


## LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

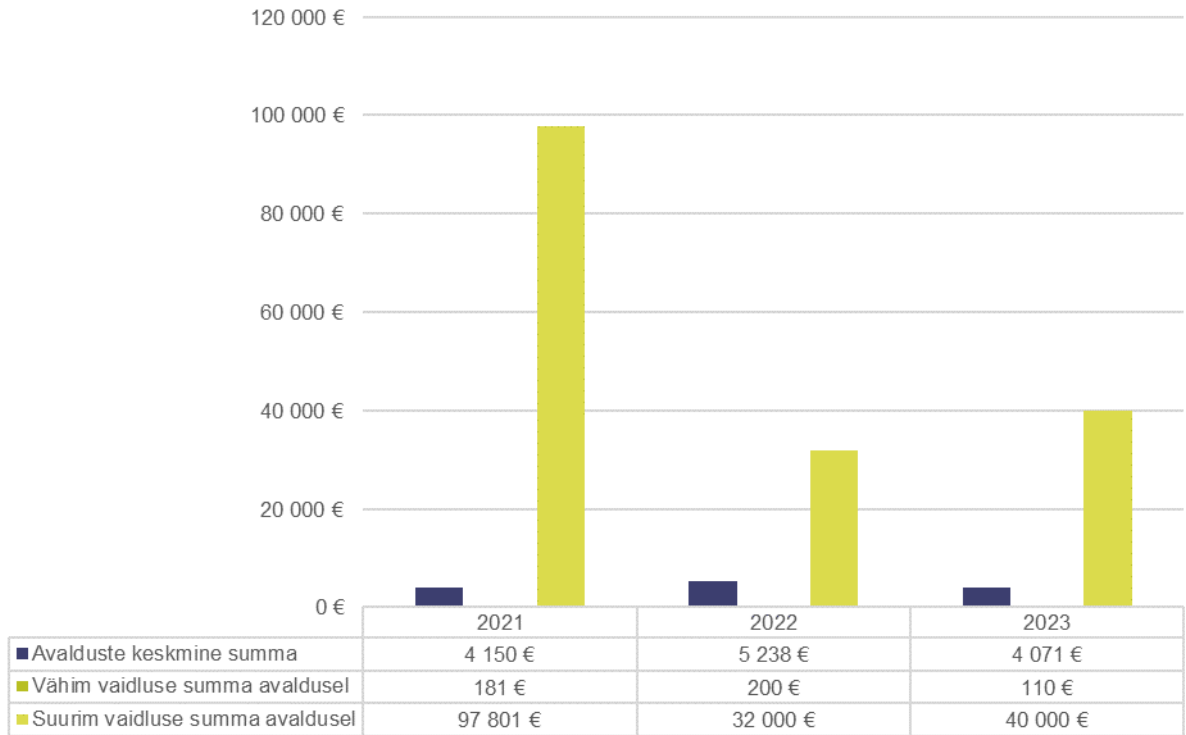
Lõppenud liikluskindlustuse lepitused tulemuse järgi



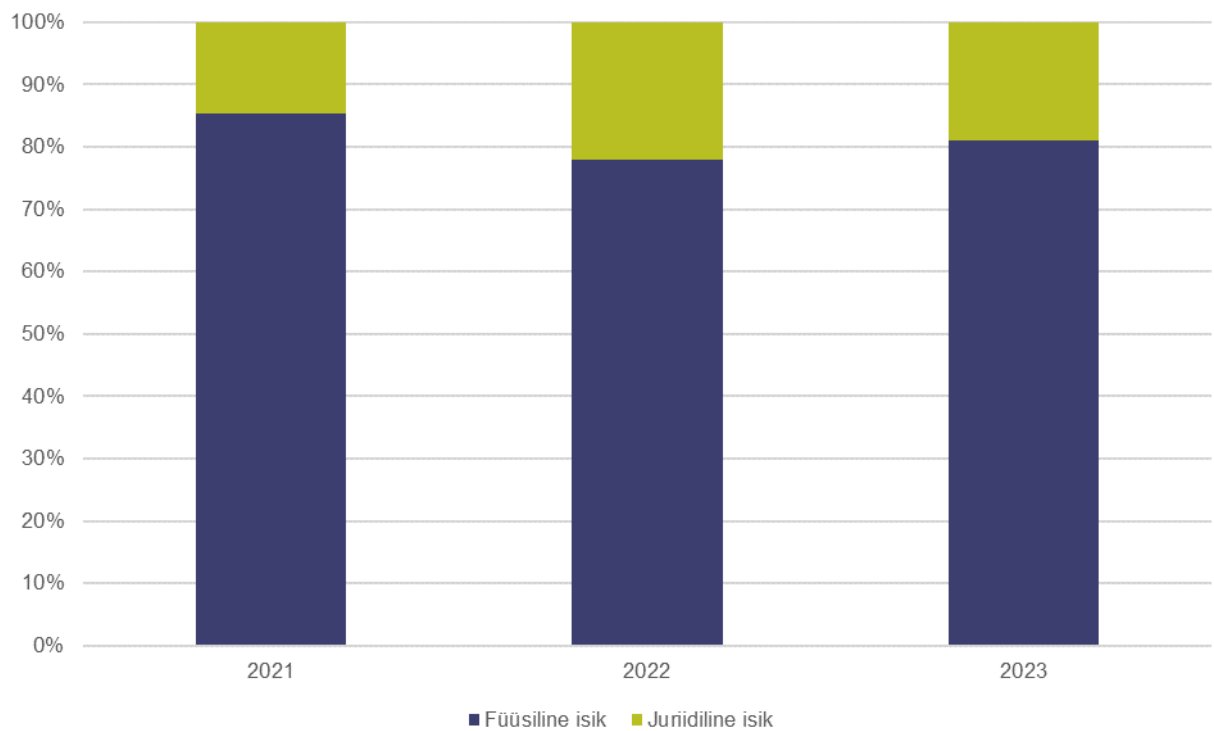
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



Summad lepitusavaldusel

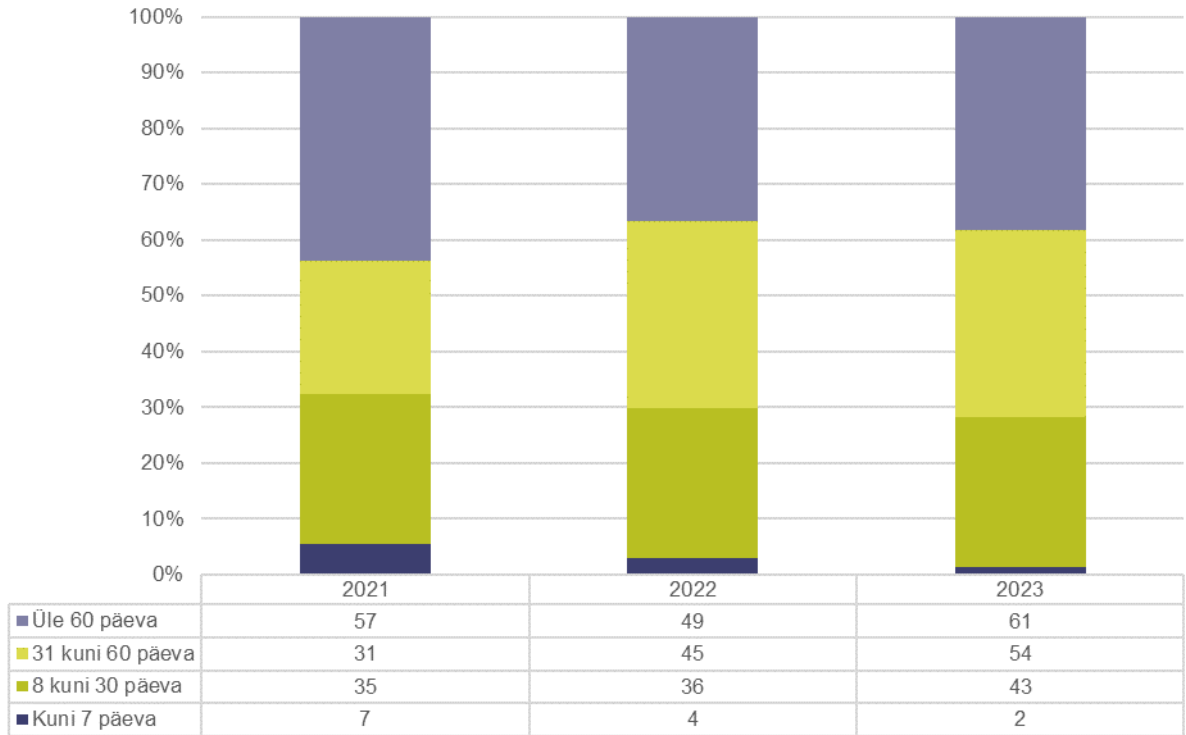


Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi

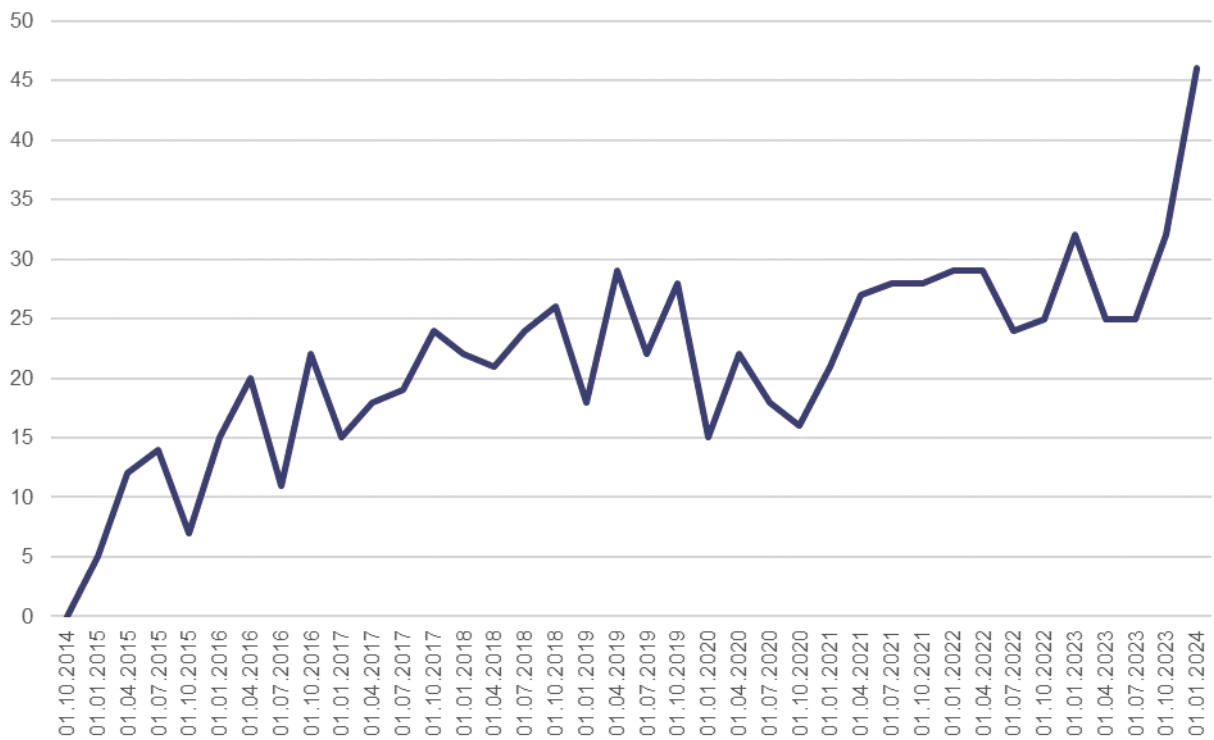




Lõppenud lepitusajade jaotus lepitusmenetlusele kulunud aja järgi



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](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)