



Eesti Liikluskindlustuse Fond
Eesti Kindlustusseltside Liit

Kindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan

2025. 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

2025. aastal registreeriti 527 lepitusavaldust. 384-st lõpetatud lepitusest lõppes 210 kokkuleppega. Lepitusavalduste arv oli taas suurem võrreldes varasemate aastatega. 2025. aastal esitati liikluskindlustuse lepitusorganile 266 avaldust, mis on 17% rohkem kui 2024. aastal. Samas muude kindlustusteenuste vaidlustes esitati 261 avaldust, mida on 6% võrra vähem kui 2024. aastal.

2025. aastat iseloomustab eriline aasta autode turul. Alates aasta algusest tuleb auto registreerimisel tasuda registreerimistasu. Teisalt tuleb registris oleva sõiduki eest alates 2025. aasta algusest tasuda iga-aastast automaksu. Need muudatused tõid kaasa hüppelise autode registreerimise kasvu 2024. aasta viimases kvartalis ning sellele järgnes suur langus 2025. aastal.

Eeltoodul oli teatav mõju ka sõidukikindlustuse turule. 2025. aastal olid klientide makstud kindlustusmaksed hinnanguliselt 8% väiksemad võrreldes 2024. aastaga. Kindlustuse makstud sõidukikindlustus hüvitised ületasid 2025. aastal 100 miljoni euro piiri, aga olid siiski umbes 5% väiksemad varasema aastaga võrreldes. Sõidukikindlustusega seotud lepitusasju oli 67, st 14% rohkem, kui 2024. aastal. Oluline on välja tuua, et kindlustusandjad on automaksu ja registreerimistasu hüvitanud lepingus kokkulepitud viisil nii, et neis küsimustes ei ole kliendid lepitusorgani poole pöördunud.

Alates 1. detsembrist 2024 jõustusid liikluskindlustuse seaduse muudatused. Olulise põhimõttena võrdsustus kahju tekitaja ja tema kindlustusandja vastutus. Näiteks hüvitab liikluskindlustuse kindlustusandja alates muudatuste jõustumisest ilma täiendava lisakaitse valimiseta ka asendusauto kulu juhul, kui kannatanul on õigus selle kulu hüvitamist kahju tekitajalt nõuda. Selliseid uusi nõudeid esitati 2025. aastal kindlustusandjatele 1399. Enamik neist nõuetest hüvitati, vaid mõni üksik vaidlus jõudis lepitusse.

Kokkuvõtvalt võib tõdeda, et olulised kindlustust puudutavad muudatused ei ole toonud kaasa kindlustusvaidluste arvu kasvu. Liikluskindlustuse kaitse laienemine on praktikas edukalt juurutatud ning kannatanud ja kahju põhjustajad on liikluskindlustusega hästi kaitstud.

2026. aastal tähistab kindlustuse lepitusorgan oma 15. sünnipäeva. Selle aja jooksul on kindlustuse lepitusorganis registreeritud 2263 lepitusavaldust ning alates 2014. aasta oktoobrist tegutsevas liikluskindlustuse lepitusorganis 2060 lepitusavaldust. Lepitusmenetlus on läbi enam kui 4000 kindlustusvaidluse tõestanud oma sobivust ja vajalikkust. Pea 2200 erimeelsust on lepituses lõppenud kokkuleppega.

Kindlustuse lepitusorganite pika ja eduka töö alustalad on lepitajad. Paljud lepitajad on tegutsenud alates lepitusorgani loomisest. Samas on igal korral lepitajate valimisel uusi kandidaate ning valituks osutub ka uusi lepitajaid. Tänu lepitajate väga heale tööle saavad paljud kindlustusvaidlused kiire ja asjakohase lahenduse. Suur tänu lepitajatele väga hea ja vajaliku töö eest! Soovin lepitusorgani nõukoja nimel jätkuvat tasakaalukust ja head lahenduste otsimise vaistu selles vastutusrikas 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
<i>Näited lepitustest</i>	6
Lepitusorganite tegevus 2025. aastal	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i>	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	8
<i>Lepitusorgani areng 2025. aastal</i>	8
Klientide tagasiside	9
<i>Tagasisideküsitlusest</i>	9
<i>Kindlustusandjate tagasiside</i>	9
<i>Avalduse esitajate tagasiside</i>	9
Järeldused lepitusasjadest ja vaade tulevikule	10
<i>Klient ei ole kaitstud, kui vaidlus on kindlustusega, mis Eestis püsivalt ei tegutse</i>	10
<i>Liikluskindlustus tavaline vaidlus on kannatanu enda osa üle</i>	10
<i>Kodukindlustuse vaidluse hoiab ära lai kindlustuskaitse</i>	10
<i>2026. aasta plaan</i>	11
Kindlustuse lepitusorganite üksikasjad	12
<i>Lepitusorganitega seotud isikud</i>	12
<i>Töökorraldus</i>	13
Üldine kindlustusvaidluste statistika	15
Kindlustuse lepitusorgani statistika	19
Liikluskindlustuse lepitusorgani statistika	22
Kontaktandmed	25

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 KredEx Krediidikindlustus
- 📌 AS LHV Kindlustus
- 📌 Balcia Insurance SE Eesti filiaal
- 📌 Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- 📌 Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaal (Seesam)
- 📌 Elama Kindlustus AS
- 📌 ERGO Insurance SE
- 📌 ERGO Life Insurance SE 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
- 📌 UAB Artea Life Insurance 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
-  AS LHV Kindlustus
-  Balcia Insurance SE Eesti filiaal
-  Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaal (Seesam)
-  Elama Kindlustus AS
-  ERGO Insurance SE
-  If P&C Insurance AS
-  QBE Europe SA/NV
-  Salva Kindlustuse AS
-  Swedbank P&C Insurance AS

Näited lepitustest

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

LEPITUSORGANITE TEGEVUS 2025. 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 toiminud plaanipäraselt ja protsesside toimimise kontroll on süsteemne

2025. aastal esitati lepitusorganitele 527 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2024. aastal 505 avaldust, 2023. aastal 440 avaldust ja 2022. aastal esitati 379 avaldust). Taaskord tõdeme, et nii palju lepitusavaldusi ei ole kunagi varem aasta jooksul esitatud.

261 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2024. aastal 278 ehk 2025. aastal esitati 6% vähem avaldusi võrreldes 2024. aastaga) ning 266 avaldust liikluskindlustuse lepitusorganile (2024. aastal 227 ehk 2025. aastal esitati 17% rohkem avaldusi võrreldes 2024. aastaga).

2025. aastal algatati 397 lepitust. Enim liikluskindlustuse asjades (189 lepitust, 7% enam kui 2024. aastal). Järgnesid kodukindlustuse (75 lepitust, -16%), sõidukikindlustuse (67 lepitust, +12%) ja reisikindlustuse (26 lepitust, üks vähem võrreldes 2024. aastaga) asjad. Teiste kindlustusteenuste vaidlustes algatati 2025. aastal 40 lepitust (3 enam võrreldes 2024. aastaga).

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Kaheksa avaldust esitati välismaise kindlustusandja vastu. Vaid üks välismaa selts andis nõusoleku asja menetlemiseks ja lepitus algas. Eesti Liikluskindlustuse Fondi vastu ei esitatud 2025. aastal ühtegi lepitusavaldust.

122 juhul ei viinud lepitusavalduse esitamine lepitusmenetluse alustamiseni, sh 40 korral jõuti kokkuleppele lepitusavalduse eelmenetluse käigus enne lepitaja kaasamist. 2024. aastal saavutati eelmenetluse käigus kokkulepe 55 korral.

82 juhul ei saanud avaldust menetlusse võtta muul põhjusel (2024. aastal oli selliseid avaldusi 76, 2023. aastal 41).

Avalduse menetlusse võtmata jätmise peamised põhjused:

-  48 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata
-  9 avaldust – avalduse esitajal ei olnud nõudeõigust seltsi vastu
-  7 avaldust – tegu ei olnud kindlustusvaidlusega

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 vaidlusalune summa kindlustuse lepitusorganis 5 926 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 4 909 eurot. Kindlustuse lepitusorganis vaieldud vähim summa oli 25 ja suurim 100 000 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 101 eurot ja 47 000 eurot.

Tavaline lepitus võiks kesta kuni kaks kuud alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppeni või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata. Siiski vältasid kindlustuse lepitusorganis 40% lepitustest üle 60 päeva. Liikluskindlustuse lepitustest vältas üle 60 päeva pea 43% 2025. aastal lõppenud lepitustest.

Mullu lõppes 46% kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest kokkuleppega. Läbi aegade on kokkuleppega lõppenud 57% kindlustuslepitustest. Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 64% mullu lõpetatud lepitustest. Läbi aegade on kokkuleppega lõppenud 71% liikluskindlustuse lepitustest.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutava statistika graafikutena leiate statistika peatükist.

Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2025. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 45 158 eurot ja EKsL-i kulu lepitajatele 55 215 eurot.

LKF kandis lepitustega seotud ekspertiisikulu summas 398 eurot ja EKsL summas 200 eurot.

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

Lepitusorgani areng 2025. aastal

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

Aja jooksul välja kujunenud lepituse menetluskord ja tööprotsessid vaadati 2025. aastal üle ning menetluskorda ajakohastati. Olulisemad muudatused on:

-  patsiendikindlustuse asjad ei ole lepitusorgani pädevuses, sest nendeks vaidlusteks on muu organ
-  lepitusorgan ei menetle asja, kui lepitusasja hind on 100 eurot või vähem
-  lepitusmenetluse lõpetamise otsuse sisu nõudeid on lihtsustatud

2024. aastal algatasime lepitusavalduse koostamise ja esitamise protsessi kaasajastamise. Vastava töö esimene etapp lõppes samal aastal. 2025. aastal valmis rakendus, mille abil saab klient täita, allkirjastada ja esitada lepitusavalduse veebis. Selle juurutamine toimub 2026. aasta jaanuaris.

KLIENTIDE TAGASISIDE

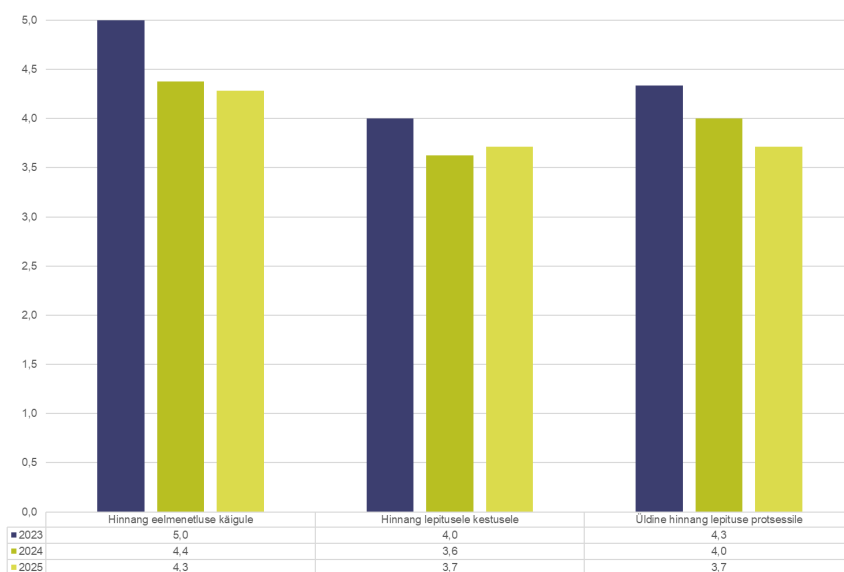
Tagasisideküsitlusest

Lepitusavalduse esitajate tagasisidet küsime lepituse lõpule järgneval kuul. Siin on avalduse esitajate tagasiside, mis on antud 2025. aasta jooksul. Kindlustusandjate tagasisidet küsime korra aastas. Siin on 2025. aasta veebruaris kindlustusandjalt saadud tagasiside.

Tegu on kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega. Küsimustiku saatsime 24 kindlustusandja esindajale ja 368 lepituse avalduse esitajale, neist vastas vastavalt 7 ja 108 inimest.

Kindlustusandjate tagasiside

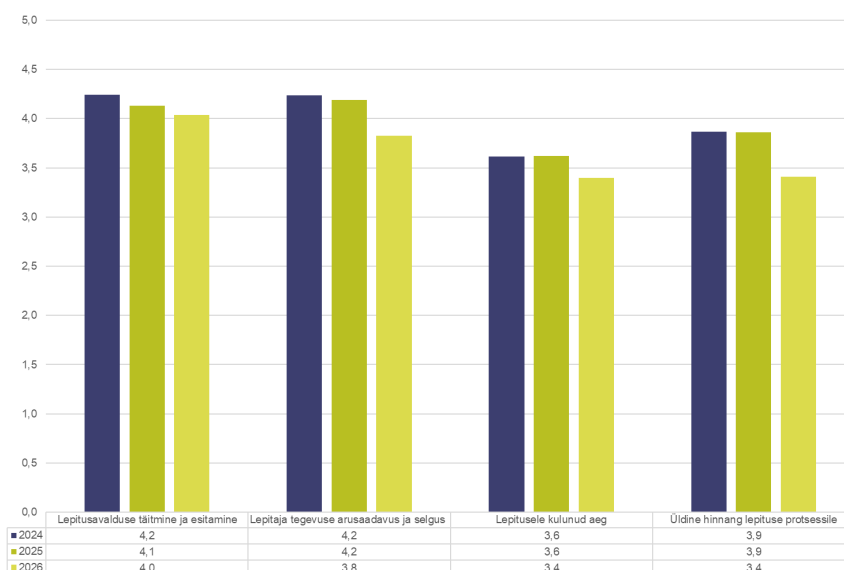
Kuna kindlustusandjatele saadetud küsimustikule tuli vaid seitse vastust, siis ei ole tegu statistikaga, mille alusel saaks järeldusi teha. Toome siin statistika vaid infoks.



Avalduse esitajate tagasiside

Üle 50% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu. 2025. aastal oli võrreldes varasemaga vastajate hulgas rohkem neid, kelle lepitus ei lõppenud kokkuleppega.

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

Klient ei ole kaitstud, kui vaidlus on kindlustusega, mis Eestis püsivalt ei tegutse

Kõik Eestis püsivalt tegutsevad kindlustusandjad on EKsL-i liikmed ning on andnud ette nõusoleku lepituses osaleda. Eestis püsivalt tegutsevad kindlustusandjad on need, kellel on Eestis filiaal või kes on Eestis registreeritud.

Samas võib juhtuda, et klient nõuab kahju hüvitamist välismaiselt kindlustusandjalt, kes ei tegutse püsivalt Eestis. Näiteks, kui liiklusõnnetuse põhjustab välismaise auto juht.

Eelkirjeldatud olukorras küsib lepitusorgan välismaiselt kindlustusandjalt nõusolekut lepituses osalemiseks. Tihti aga seda nõusolekut ei anta. Nii ongi kannatanul ainus võimalus läbi kohtusüsteemi oma õigusi kaitsta. Nende klientide kaitse ei ole Eestis püsivalt tegutsevate kindlustusandjate klientidega võrreldes samaväärne.

Vabatahtlikku lepingut sõlmides saab inimene ise valida kindlustusandja ning neil juhtudel on klient oma valiku ise teinud. Samas kohustusliku vastutuskindlustuse, näiteks liikluskindlustuse, puhul ei tee valikut kannatanu. Vaidluse korral nende kannatute jaoks head lahendust paraku ei ole.

2025. aastal esitati lepitusorganile 8 avaldust, kus teiseks osapooliks oli kindlustusandjal, kes Eestis püsivalt ei tegutse. Vaid üks neist andis nõusoleku asja lahendamiseks lepituses.

Liikluskindlustus tavaline vaidlus on kannatanu enda osa üle

2025. aastal koostas lepitusorgan kokkuvõtte liikluskindlustuse vaidlustest. Vaatasime läbi 120 juhuslikku lepitusavaldust, mis esitati 2024. aastal. See on enam kui pooled kõikidest avaldustest.

Kõige enam – üle 50% vaidlustest – on küsimuse all, kui suur oli kannatanu enda osa tekkinud kahjus. Kahju hüvitamise üldpõhimõtte kohaselt tuleb kahju hüvitise suuruse määramisel arvestada kannatanu enda osa, st mil määral mõjutas kannatanu käitumine või tegevus õnnetuse toimumist ja kahju suurust. Lihtsustatult on küsimus, kas kannatanu tegi kõik endast oleneva ja mõistiku, et õnnetust ära hoida. On mõistetav, et kannatanul on mõnikord keeruline leppida sellega, et õnnetus toimus teatud osas ka temast endast tulenevatest asjaoludest.

Teine silma paistev vaidluste allikas on sõiduki hävimisel tekkinud kahju suurus. Kui sõiduk on hävinud, siis tuleb maksta hüvitiseks summa, mis võrdub kannatanu jaoks uue, hävinuga samaväärse sõiduki soetamiseks tehtavate kulutustega. Vaidluse allikas on küsimus – mis on hävinuga samaväärne sõiduk. 20% liikluskindlustuse vaidlustest käib selle asjaolu üle.

Kodukindlustuse vaidluse hoiab ära lai kindlustuskaitse

Lepitusorgan vaatas 2025. aasta läbi kõik 2024. aasta kodukindlustuse lepitusasjad. Kaks kõige enam vaidlusi tekitanud küsimust olid

-  erimeelsus, kas juhtumi põhjustas ebakvaliteetne ehitustöö või projekteerimisviga (11% lepitusasjadest)
-  tehnosüsteemi rike, kui vastav lisakaitse on valimata (8% lepitusasjadest)

Tagantjäre järgi targana saab tõdeda, et lepingut sõlmides sobivad lisakaitseid valides oleks vaidlus olnud eos olemata. Kui vähegi võimalik, siis tuleb kindlustuslepingu sõlmimiseks aega võtta. Kindlustusandjad pakuvad kodukindlustuse lepingut sõlmides paljusid lisakaitseid. Igaüks saab koostada oma vajadustele ja võimalustele vastava kindlustuslepingu.

2026. aasta plaan

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

Võtame kasutusele lepitusavalduse vormi nii, et seda saab veebis mugavalt täita, sellele saab lisada vajalikud dokumendid ning peale digiallkirjastamist saab avalduse saata lepitusorganile. Lisaks sellele, et veebis on avalduse esitamine klientide jaoks mugav, vähendab see avalduse täitmisel tehtavaid vigu. See kiirendab lepitusavalduse menetlemist.

2026. aasta suvel valib lepitusorgani nõukoda liikluskindlustuse lepitajate uue koosseisu.

Jätkuvalt kogume 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 Eversheds Sutherland Ots&Co vandeadvokaat
- ✚ Keijo Lindeberg, Advokaadibüroo LINDEBERG vandeadvokaat
- ✚ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✚ Marcus Niin, Advokaadibüroo SORAINEN vandeadvokaat
- ✚ Oliver Orumets, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✚ Martin Petermann, Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaali jurist
- ✚ Meelis Pirn, Advokaadibüroo Barrister vandeadvokaat
- ✚ 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

Lepitajate järgmine valimine toimub 2029. 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 vandeadvokaat
- ✚ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✚ Oliver Orumets, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✚ Lea Pau, ERGO Insurance SE 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, Elama Kindlustus AS-i jurist
- ✚ Ivo Viires, ERGO Insurance SE juriidilise osakonna juhataja
- ✚ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

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 ettepanekuid 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)
-  Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
-  Martin Mark, If P&C Insurance AS
-  Mari Puusaag-Tamm, Finantsinspeksioon
-  Tuuli Pärenson, Eesti Kindlustusseltside Liit
-  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 ja Ülle Roosna.

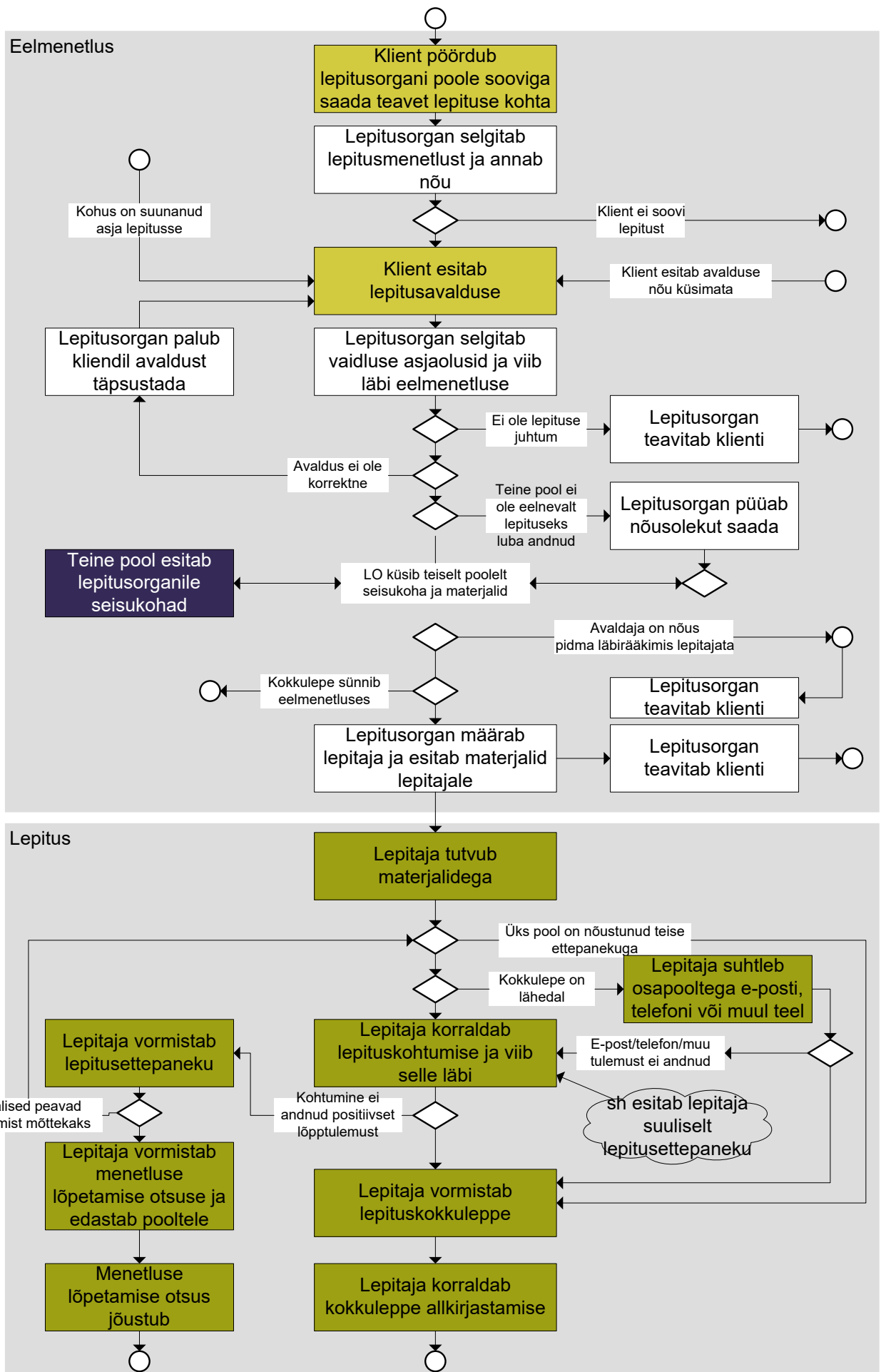
Töökorraldus

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

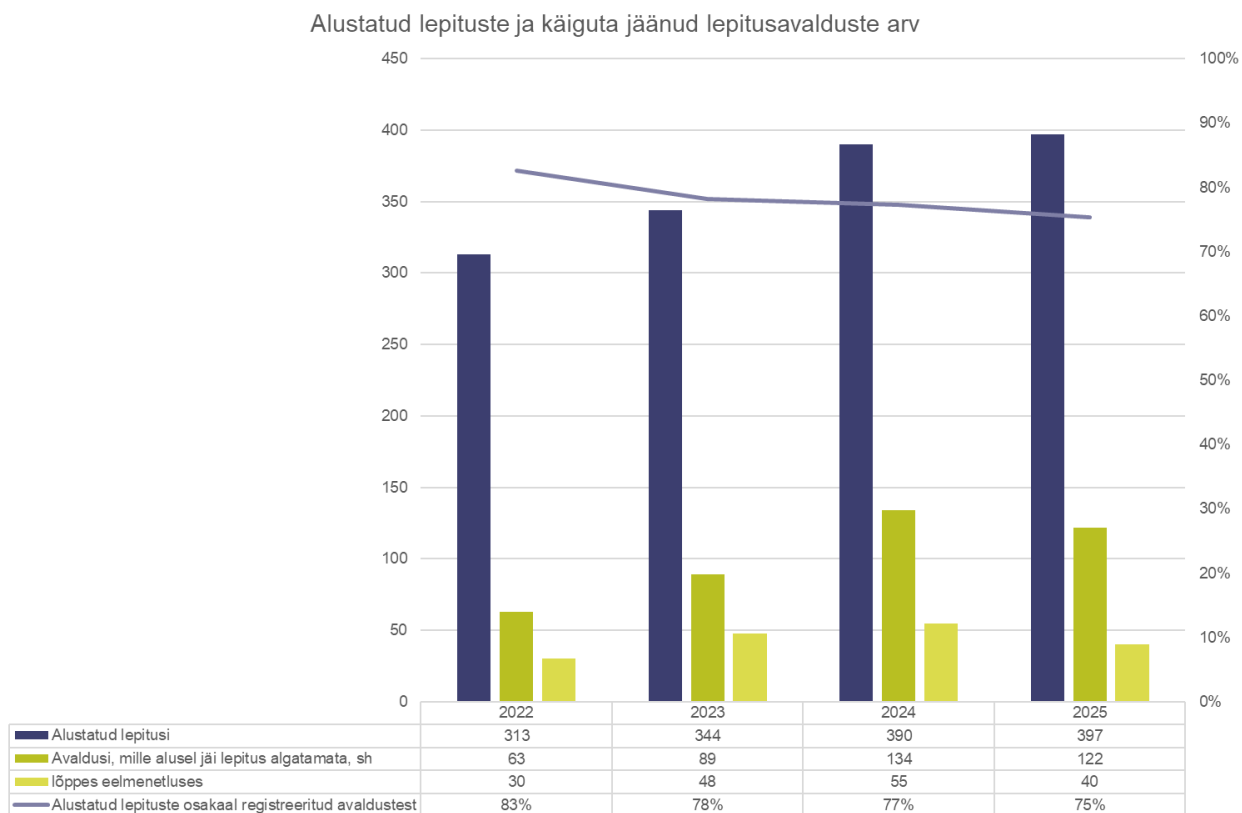
Avalduse esitajale on veebis avaldatud [tutvustus](#) ja [lepitusavalduse vormid koos protsessi selgitusega](#).

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

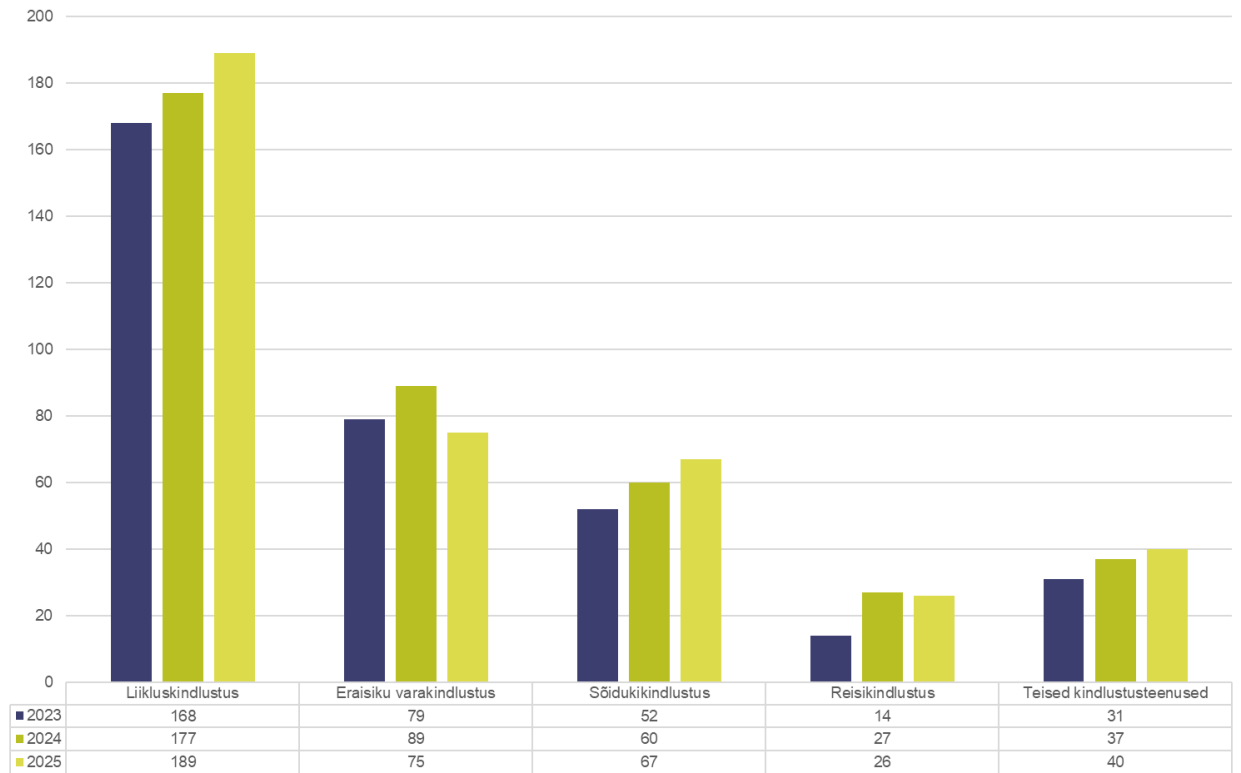
Tavaline lepitusavalduse menetluse protsess on kirjeldatud skeemil järgmisel leheküljel.



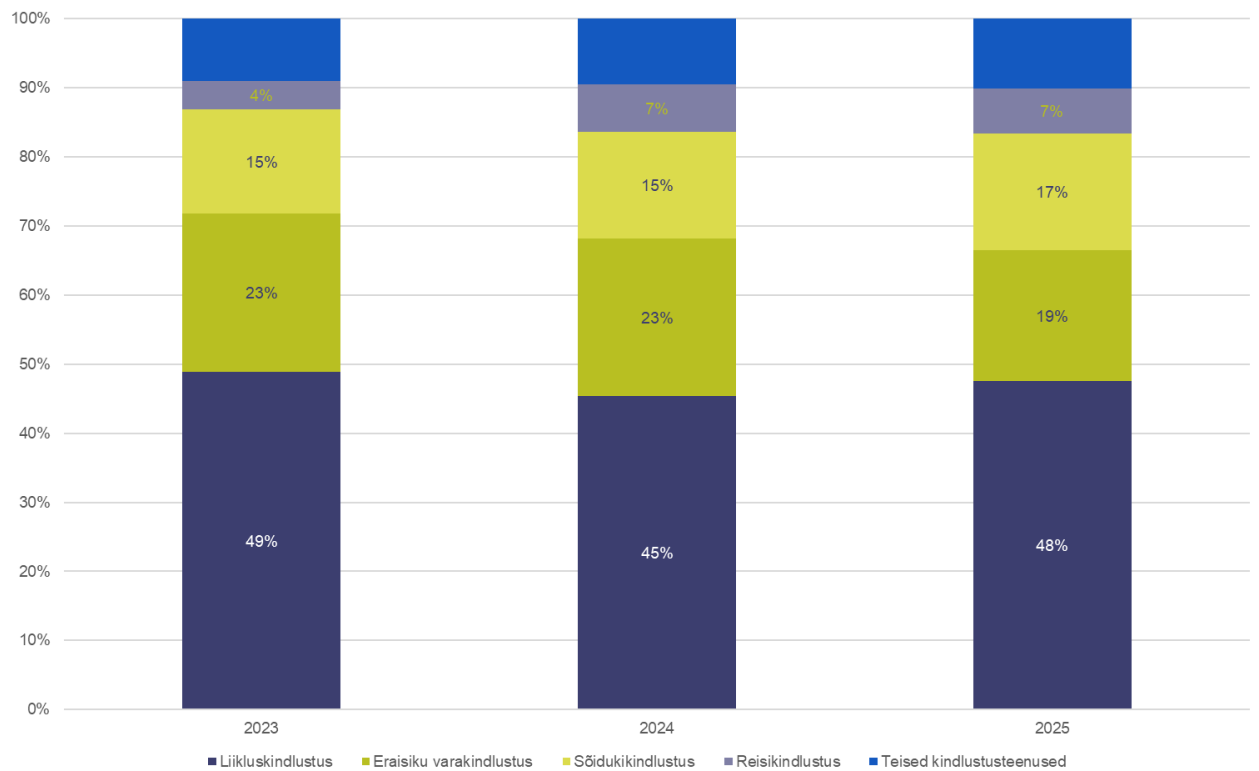
ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA



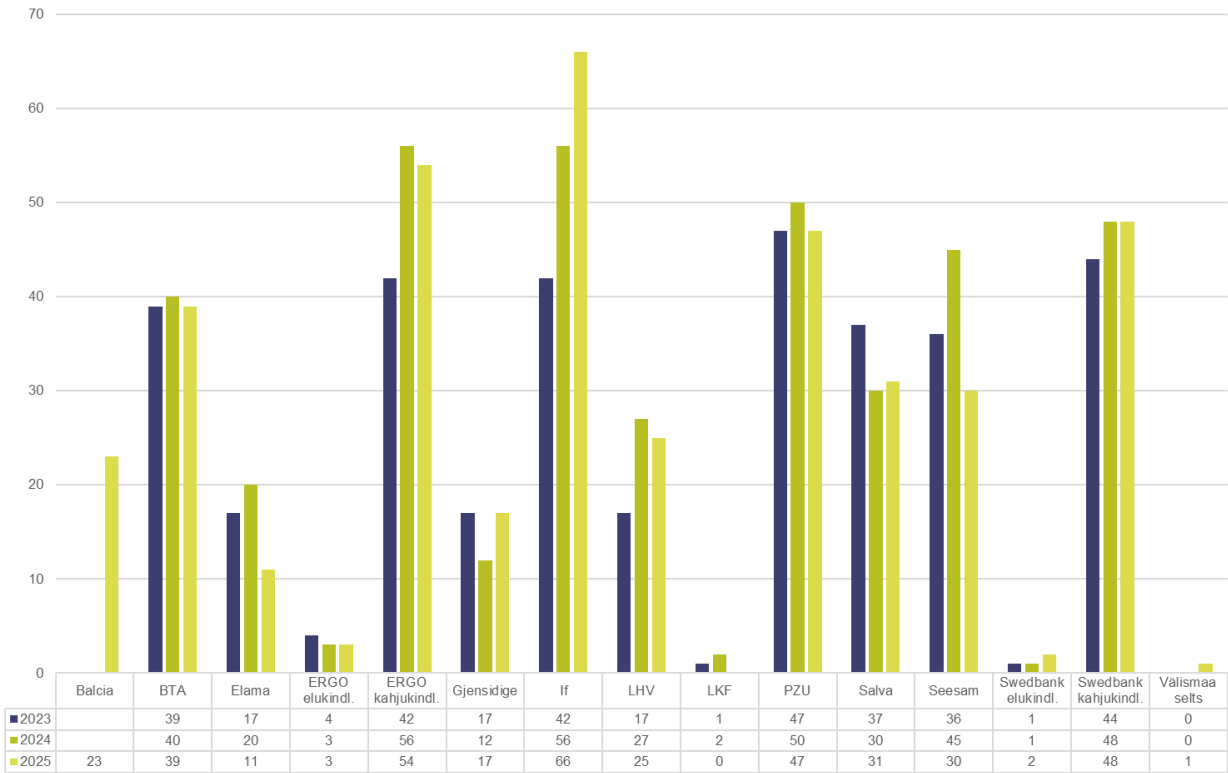
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



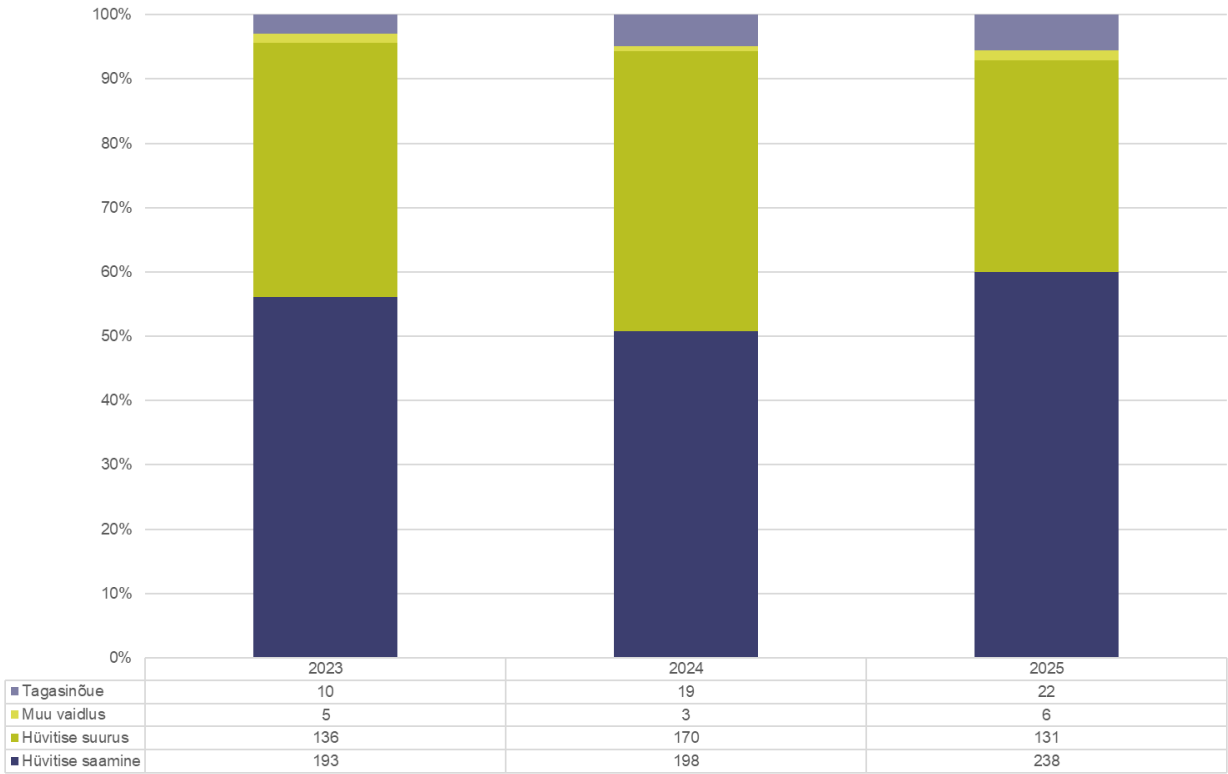
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



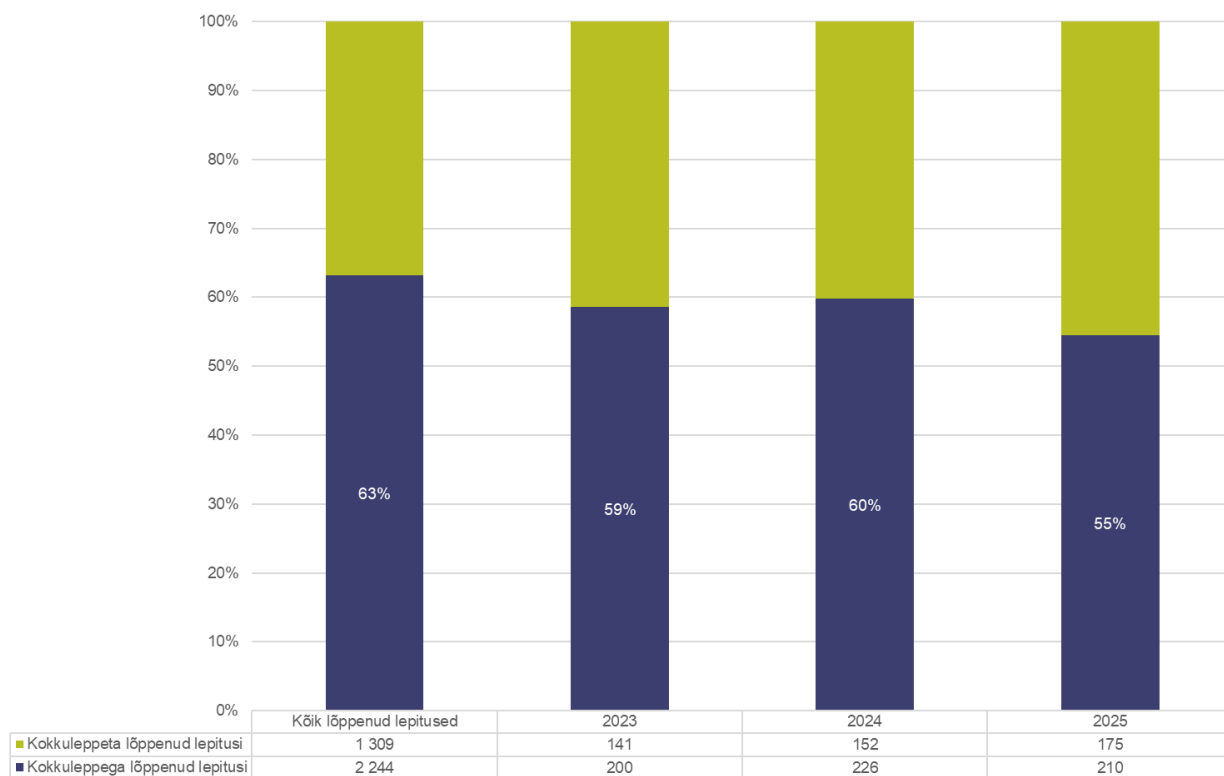
Alustatud lepitused kindlustusandja järgi



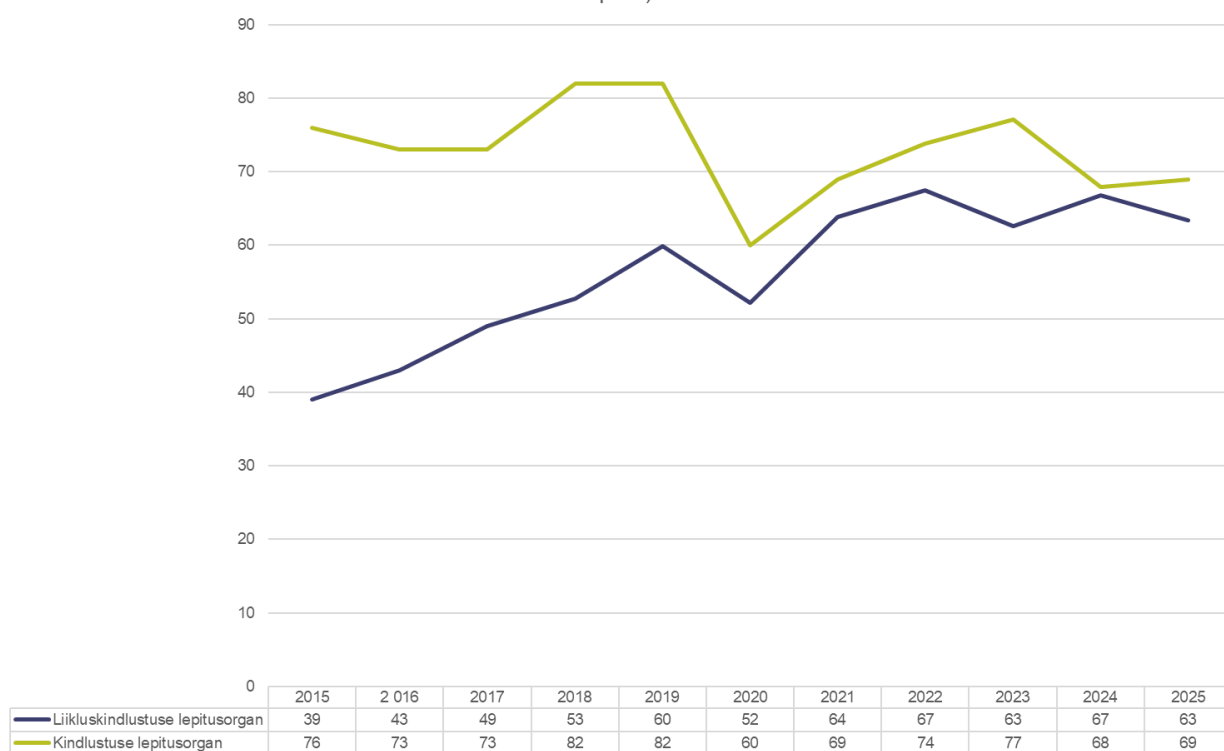
Alustatud lepitused nõude sisu järgi



Lõppenud lepitused tulemuse järgi

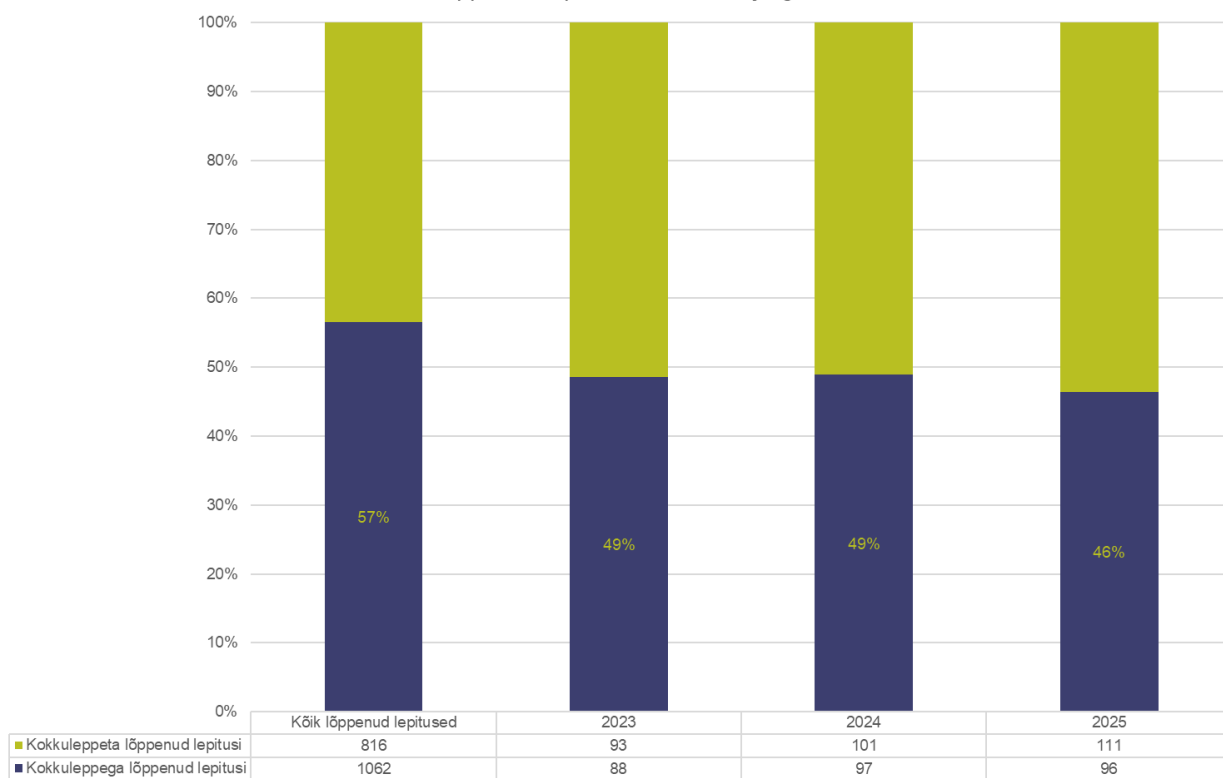


Vastaval aastal lõppenud lepituste keskmine lepituse aeg (avalduse esitamisest kuni lepituse lõpuni)

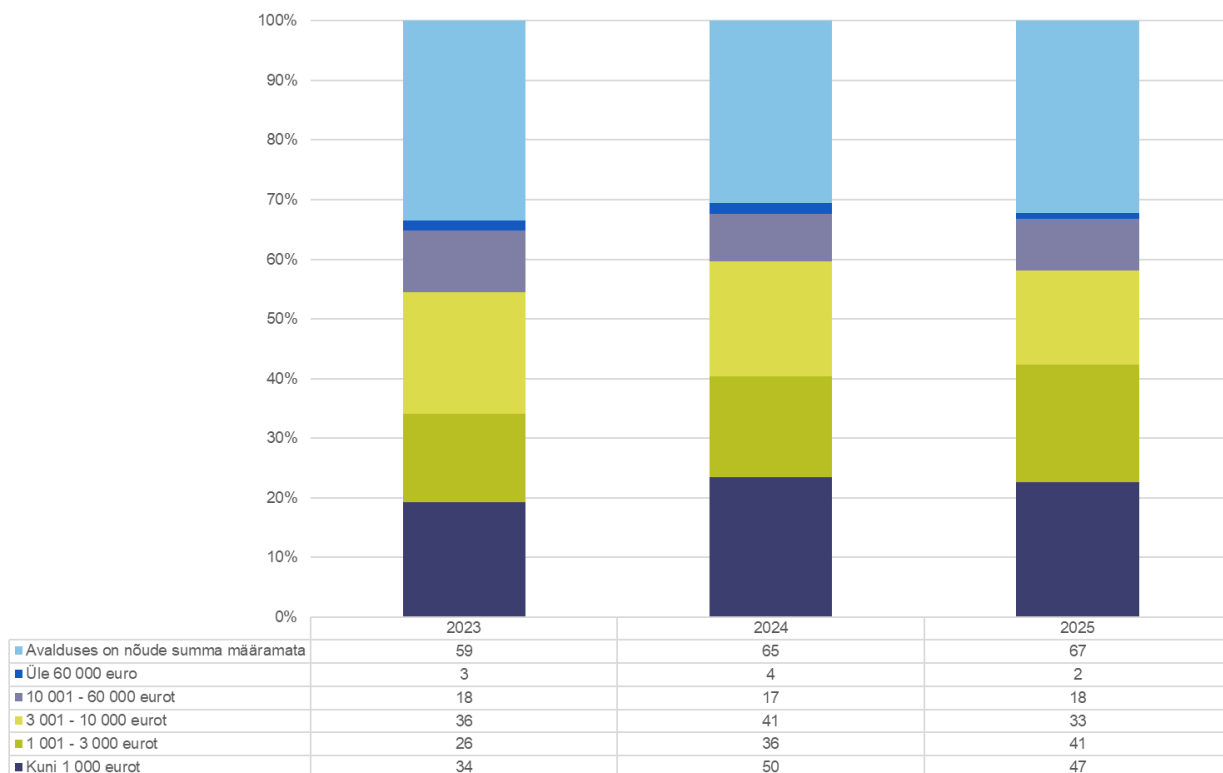


KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

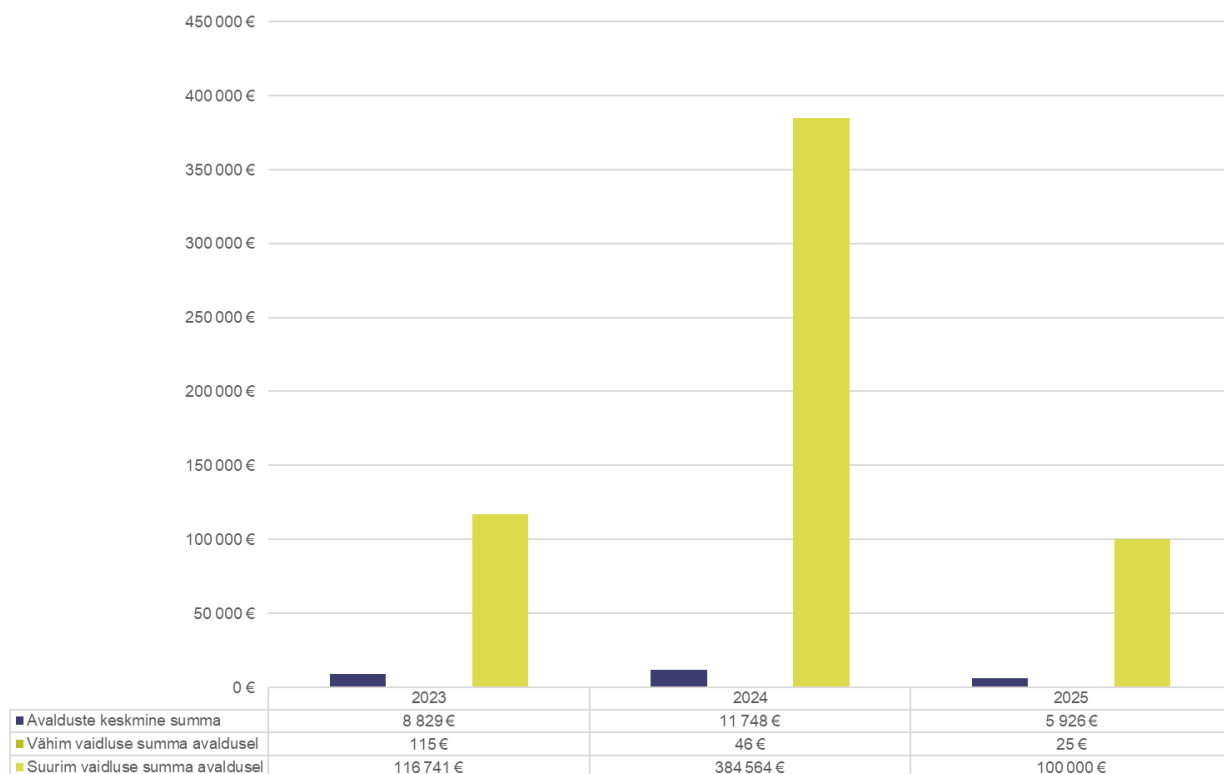
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



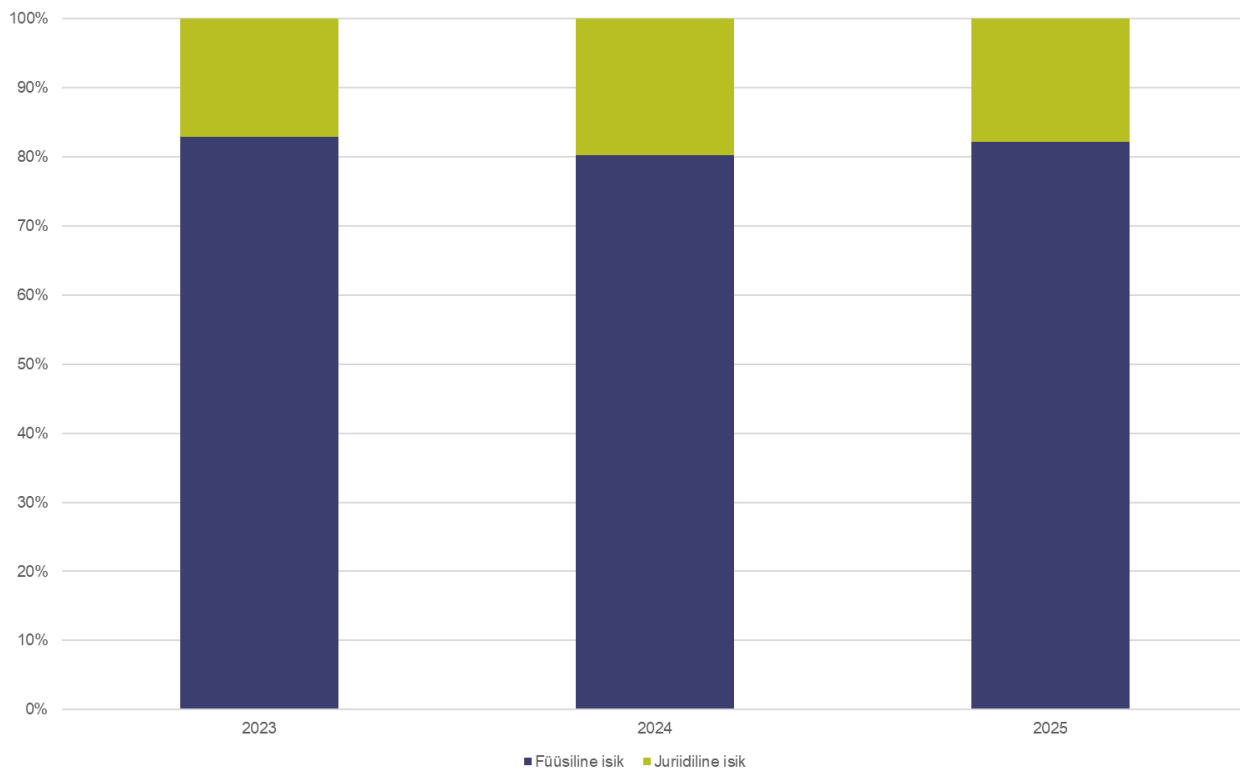
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



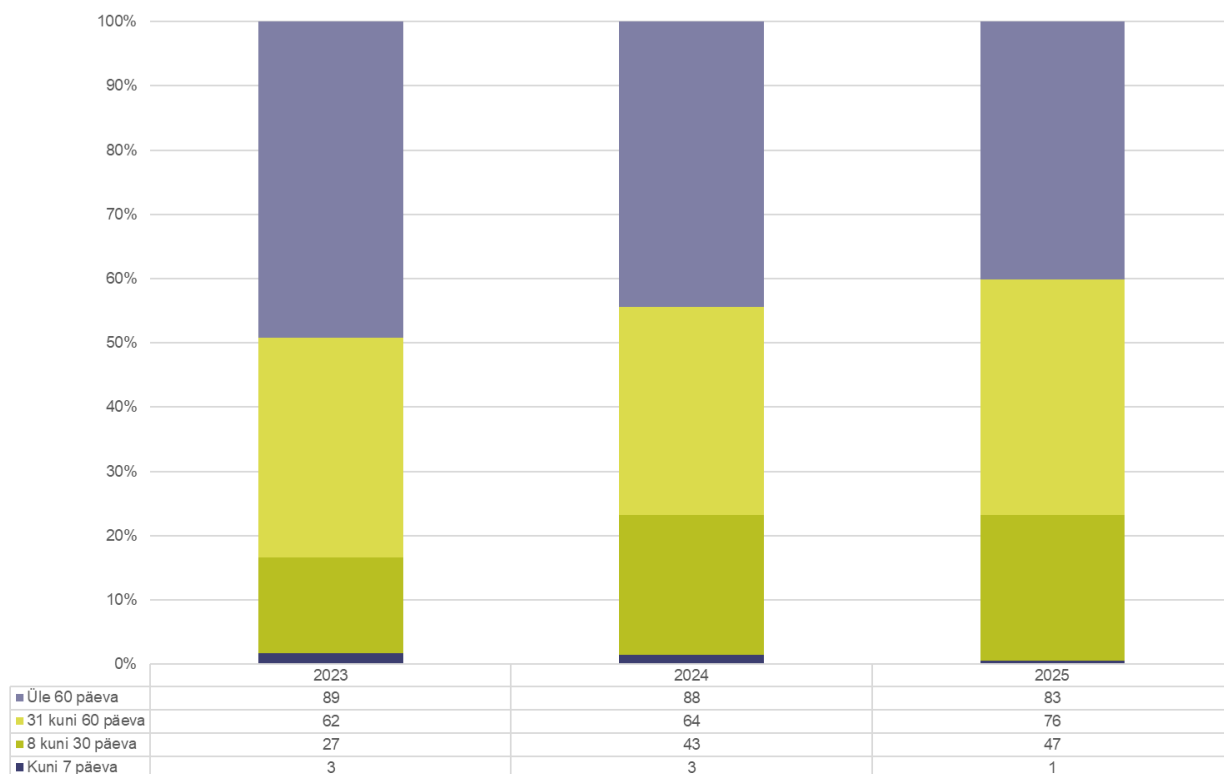
Summad lepitusavaldusel



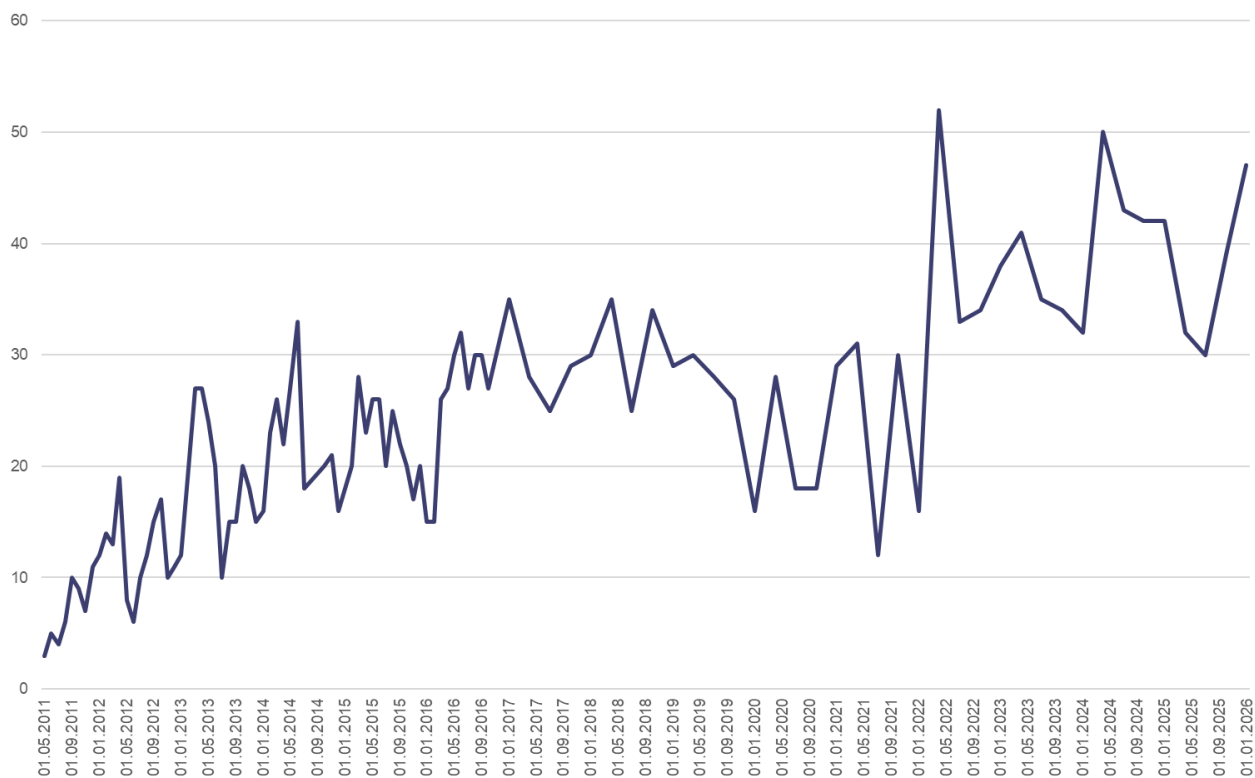
Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi



Lõppenud lepitusasjade jaotus lepitusmenetlusele kulunud aja järgi

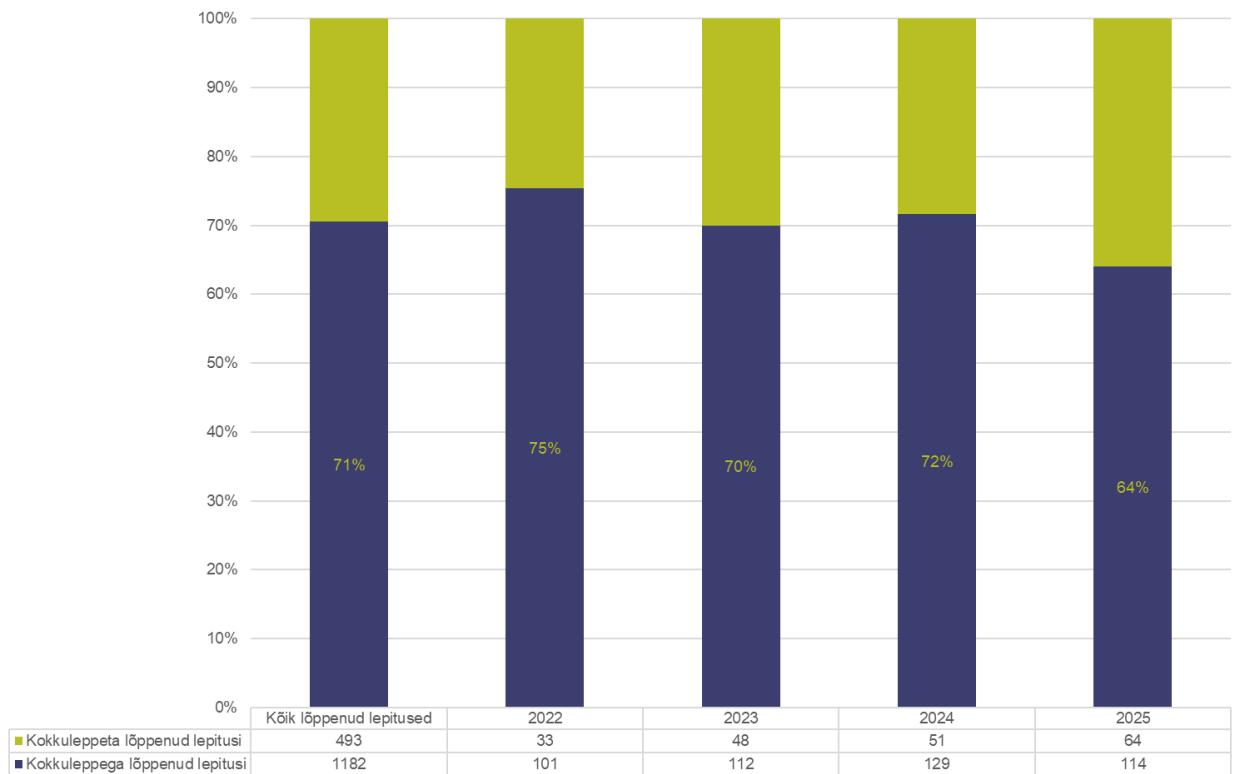


Eelmenetluses olevate avalduste ja lepitusmenetluses olevate asjade arv

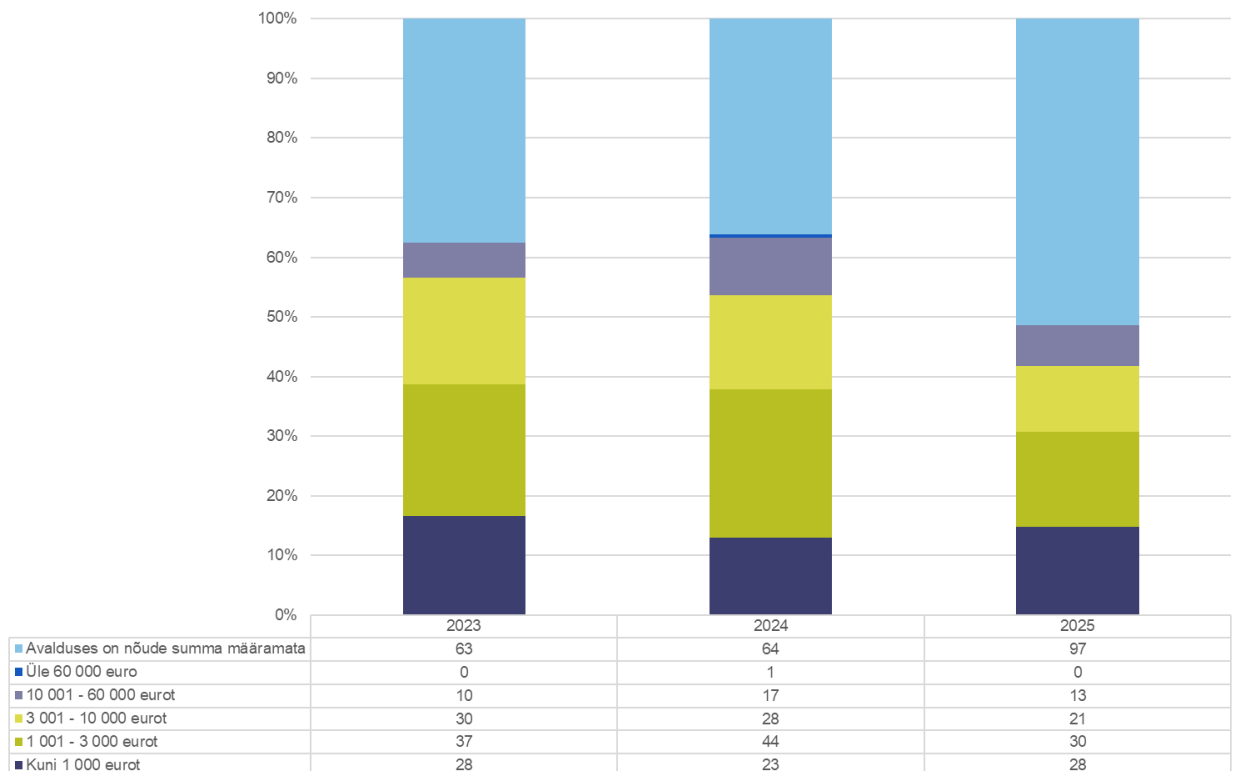


LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

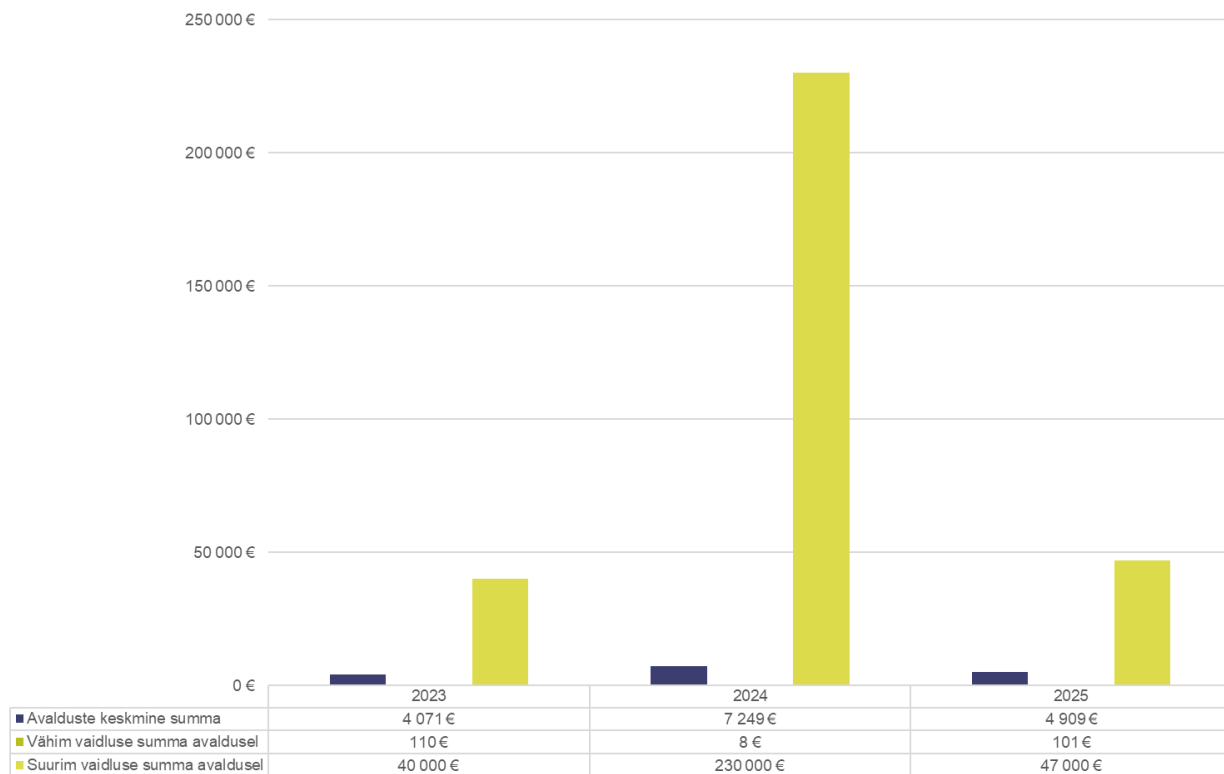
Lõppenud liikluskindlustuse lepitused tulemuse järgi



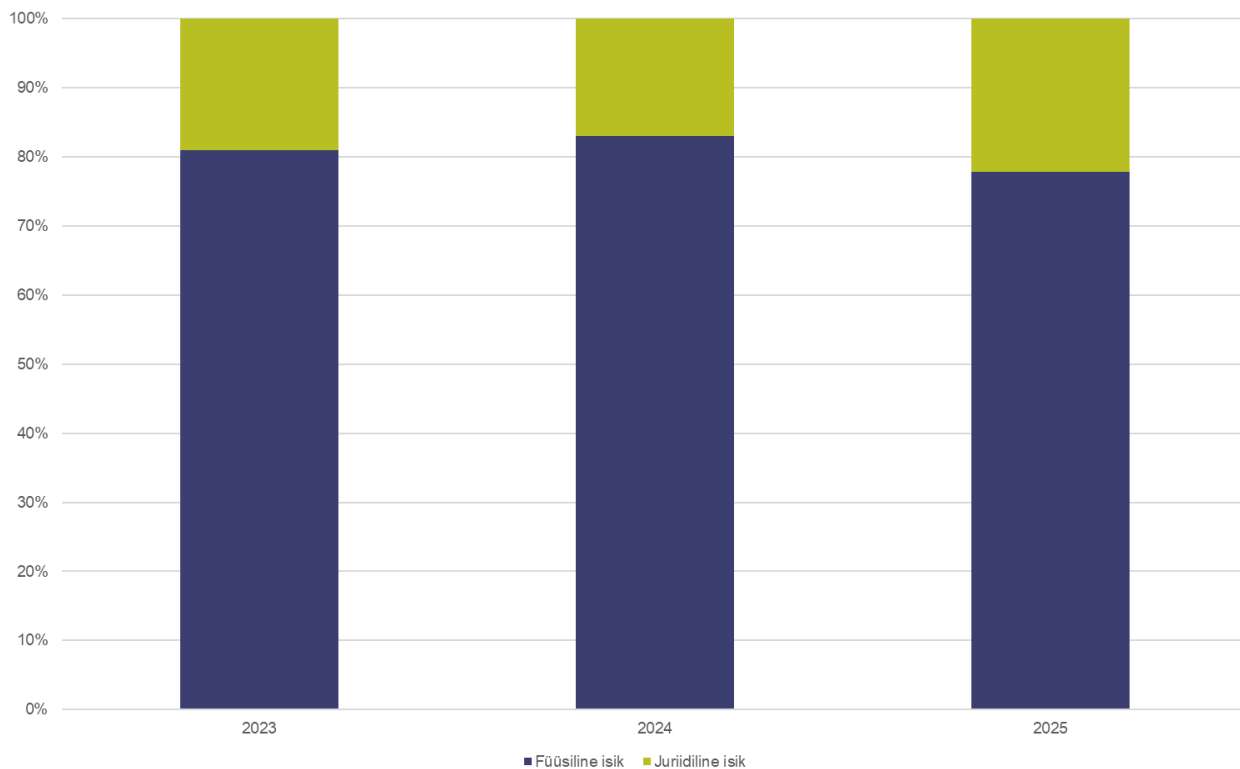
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



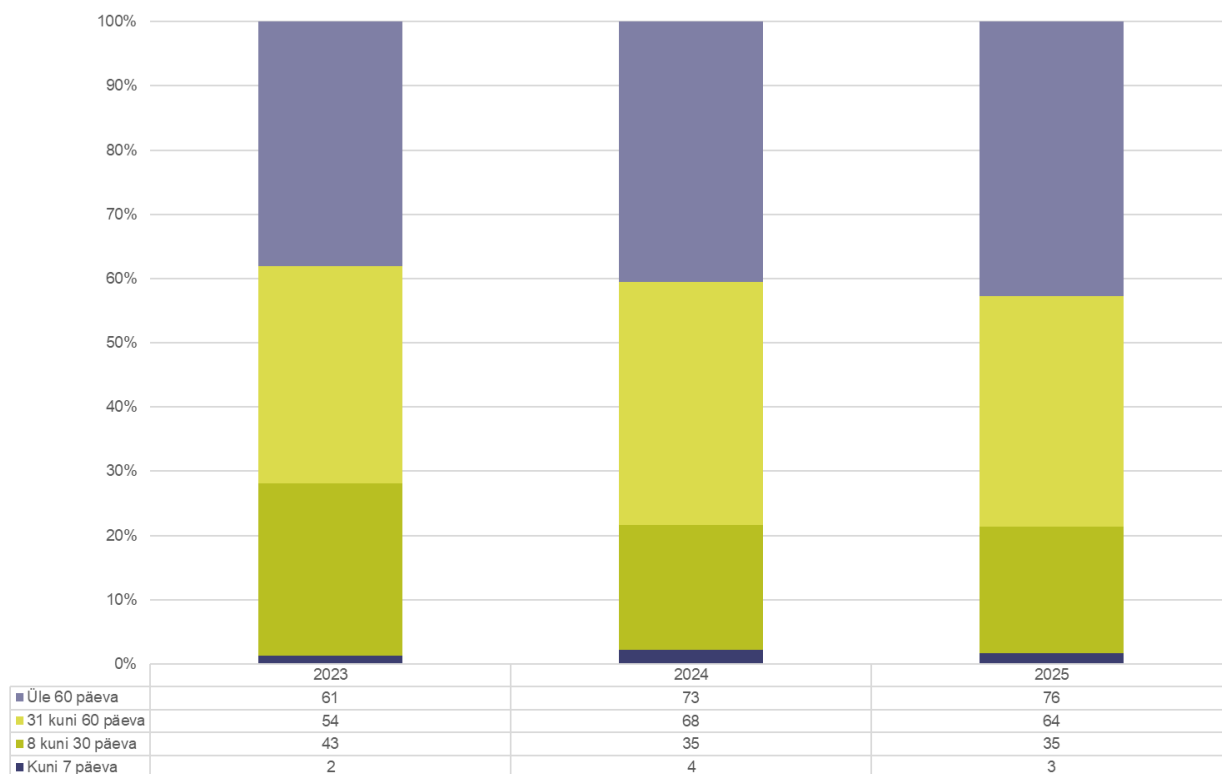
Summad lepitusavaldusel



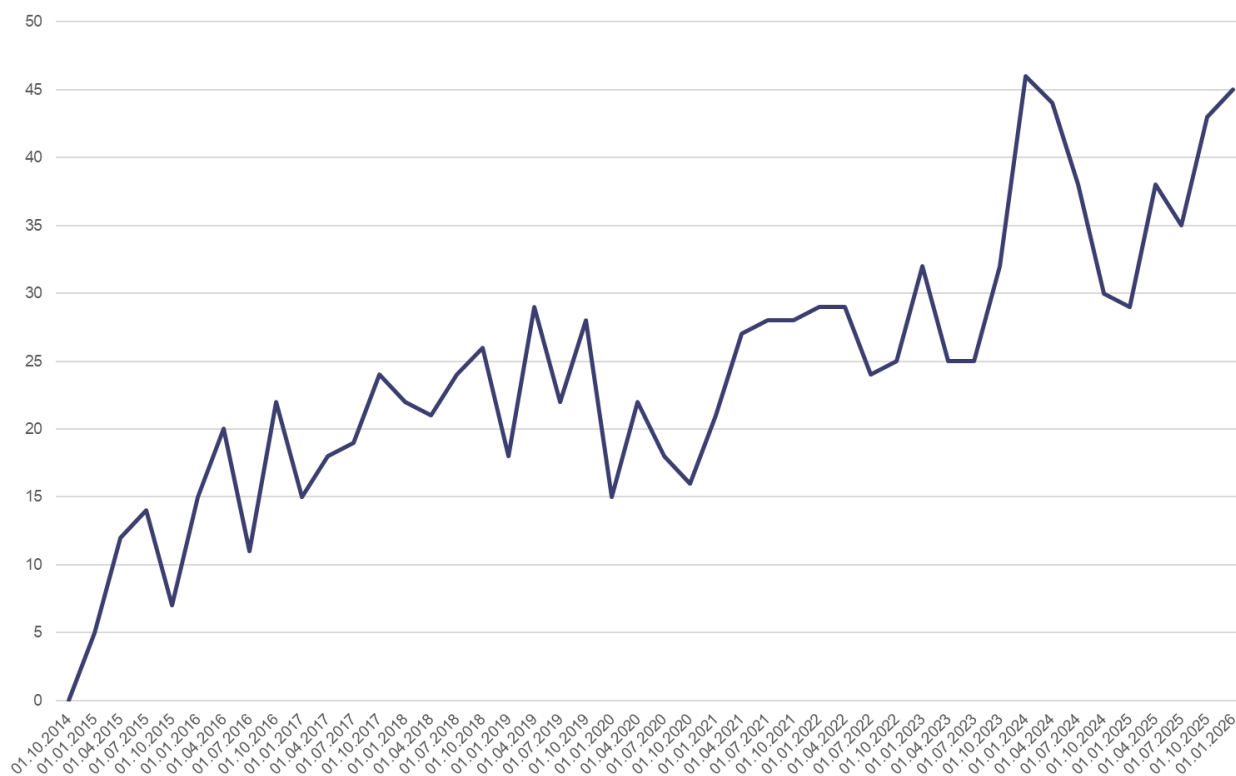
Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi



Lõppenud lepitusasjade 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.lkf.ee/lepitusorgan