

KINDLUSTUSANDJA JA AUTOREMONDIETTEVÖTTE KOOSTÖÖ HEA TAVA

16. september 2021

Kindlustusandja ja autoremondiettevõtte koostöö heas tavas on kirja pandud üldpõhimõtted, mida järgitakse omavahelistes suhetes. Samuti sisaldab tava Eesti Kindlustusseltside Liidu (EKsL), Eesti Liikluskindlustuse Fondi (LKF), Autode Müügi- ja Teenindustevõtete Eesti Liidu (AMTEL) ja Autode Keretöökodade Alaliidu (AKL) koostööd puudutavat.

Kirjapandud hea tava eesmärgid on

- tõhustada kindlustusandja ja autoremondiettevõtte koostööd ühiste klientide teenindamisel ja avariieelse olukorra kiirel taastamisel
- toetada teineteisemõistmist, ausat ja vaba konkurentsi ning kindlustus- ja remondisektori head mainet
- selgitada kindlustuse ja kindlustusjuhtumijärgse autoremondi põhimõtteid ning praktikat nii, nagu on Eesti kindlustus- ja autoremondivaldkonnas kombeks
- aidata kaasa lahenduse leidmisel seltsi ja remondiettevõtte erimeelsuse korral
- pakkuda seltsile ja remondiettevõttele tuge omavahelise koostöö kokkuleppimisel

Koostöö hea tava ei piira kuidagi asjaosaliste lepinguvabadust. Samuti ei asenda tava remondiettevõtte ja tema kliendi vahelist remondilepingut ega kindlustusandja ja tema kliendi vahelist kindlustuslepingut.

SISUKORD

1	Koostöö alused	3
2	Lepingulised suhted	3
2.1	<i>Leping sõiduki remondiks</i>	3
2.2	<i>Garantiikiri ja selle tähendus</i>	4
2.3	<i>Kindlustusandja ja remondiettevõtte koostöö</i>	4
2.4	<i>Remondiettevõtte arve tehtud töö eest</i>	5
3	Kindlustuse ja autoremondi põhimõtted ning praktika	5
3.1	<i>Sõiduki kahjustumise läbi tekkinud kahju hüvitamine</i>	5
3.2	<i>Sõidukit taastava remondiettevõtte valimine</i>	6
3.3	<i>Hüvitise summa kasutamine sõiduki remondiks</i>	6
3.4	<i>Riigimaksude tasumise distsipliin ja keskkonnanõuded remondisektoris</i>	7
3.5	<i>Sõiduki remontimisel lähtutakse tootja nõuetest ja turu tavast</i>	8
3.6	<i>Garantiaeg ja garanti tingimused</i>	8
3.7	<i>Sõiduki remontimisel eelistatakse võimalusel detaili taastamist selle asendamisele</i>	9

Heaks kiidetud: EKsL-i volikogus kirjalikul hääletusel 17.09.2021, LKF-i nõukogus kirjalikul hääletusel 17.09.2021, AMTEL-i juhatuses 18.10.2021 koosolekul, AKL-i juhatuses 18.10.2021 koosolekul.

Tava teksti heaks kiitmisel on arvestatud, et osade põhimõtete rakendamine võtab aega. Näiteks punktide 2.2 (garantiikirja olemus ja mitteväljastamine kannatule), 3.10 (kalkulatsiooni heaks kiitmine CABAS-es) ja 4 osas rakendatakse üleminekuajaga üks aasta alates tava heaks kiitmisest.

3.8	<i>Sõiduk remonditakse võimalusel kasutatud varuosaga</i>	10
3.9	<i>Detaili igaks juhuks vahetamise vältimine</i>	11
3.10	<i>CABAS-e kasutamine</i>	11
3.11	<i>Asendatud varuosa säilitamine</i>	12
4	<i>Kindlustusandja ja remondiettevõtte koostöölepingu sisu</i>	12
5	<i>Omavaheline suhtlus ja kliendile info andmine</i>	13
6	<i>Erialaliitude koostöö teemad</i>	14
6.1	<i>Sõiduki kontroll peale selle taastamist</i>	14
6.2	<i>CABAS-e arendus, et üks kasutaja ei saaks teise ettevõtte nimetusega kalkulatsiooni teha</i>	14
6.3	<i>Sisend Eesti turu vajaduse osas seoses sõidukite markide ja mudelitega</i>	15
6.4	<i>CABAS-es olevate sõidukite varuosade hindade teabe ajakohasena hoidmine</i>	15
6.5	<i>Kasutatud varuosade turu tõhusam kasutamine</i>	15

1 KOOSTÖÖ ALUSED

Kindlustusandja ja autoremondiettevõtte koostöö eesmärk on taastada kliendi sõiduki kindlustusjuhtumieelne olukord, st võimalus peale õnnetust kiiresti ja mugavalt jätkata kvaliteetselt remonditud sõiduki kasutamist.

Kindlustusandja ja autoremondiettevõtte koostöö põhineb usaldusel ja pikaajalisel koostöötahtel.

Eeldatakse, et Eesti kliendid soovivad üldjuhul oma auto remontimist Eestis. Kindlustusandja hüvitab kahju välismaise kalkultatsiooni alusel siis, kui see on asjaolusid arvestades mõistlik. Näiteks kui õnnetus on toimunud välismaal ja kindlustuslepingu tingimused näevad ette võimalikku remonti välismaal või ei ole sõiduki remontimine Eestis võimalik.

2 LEPINGULISED SUHTED

2.1 Leping sõiduki remondiks

Lepingu kindlustusjuhtumis kahjustunud auto remondiks sõlmivad tavaliselt klient ja remondiettevõtte. Kindlustusandja maksab remondi eest kliendi asemel, vt ka p 3.3 tavalised hüvitise väljamaksmise viisid.

Klient on isik, kellel on kindlustusandja vastu nõudeõigus. Liikluskindlustuse puhul on selleks tavaliselt sõiduki omanik või liisinguvõtja, sõidukikindlustuse puhul kindlustusvõtja.

Erandina eeltoodust võib näiteks sõidukikindlustuse lepingus olla kokku lepitud, et kindlustusandja kohustub sõiduki taastama, sh kindlustusandja sõlmib lepingu remondiettevõttega sõiduki taastamiseks.

Remondilepingul on oluline tähendus, sh näiteks siis, kui remondiettevõtte on teinud kulutusi (näiteks tellinud varuosad), kuid sõidukit ei remondita ja/või tellija ütleb remondilepingu üles. Seetõttu on remondilepingu puhul kaks olulist asjaolu:

- remondileping peab olema sõlmitud viisil ja vormis, et remondiettevõtte saab vaidluse korral remondilepingu sõlmimist tõendada
- remondileping peab olema sõlmitud isikuga, kellel on kindlustusandja vastu nõudeõigus

Seltsi väljastatud garantiikirjal on märgitud isik, kellel on kindlustusseltsi vastu nõudeõigus. Garantiikirjal saab remondiettevõtte teada isiku, kellega remondileping sõlmida.

Näiteks kui kindlustusandja on väljastanud garantiikirja, klient on sõlminud remondilepingu ja remondiettevõtte on tellinud varuosad, kuid sõidukit remonti ei tooda, siis võib remondiettevõtte nõuda seltsilt varuosade kulu summat eeldusel, et annab varuosad seltsile või remondi tellijale. Kindlustusandjal ei teki topelt hüvitamiskohustust:

- kui remont toimub mõnes muus remondiettevõttes, siis kasutatakse juba tellitud varuosasid
- kui hüvitis makstakse rahas, siis vähendatakse seda juba tellitud varuosade summa võrra

Eeltoodut toetavad ka võlaõigusseaduse § 652 ja § 655 sätted.

Juhul kui eeltoodud näite puhul ei ole remondilepingut sõlmitud või see ei ole sõlmitud isikuga, kellel on kindlustusandja vastu nõudeõigus, siis ei saa selts remondiettevõttele väljastatud garantiikirja alusel tellitud varuosade eest tasuda, sest kannatanul on kogu summa ulatuses nõudeõigus seltsi vastu.

Kui sõidukit ei remondita mõistetavatel põhjustel, näiteks satub sõiduk enne remonti taas liiklusõnnetusse nii, et sõidukit ei taastata, siis suhtlevad asjaosalised omavahel lahenduse leidmiseks.

Samuti aitab remondileping kaasa selguse loomisel, mis ulatuses on kliendil endal remondi eest tasumise kohustus ja mis ulatuses tasub remondiarve kindlustusandja kliendi eest.

Näiteks kui

- tegemist on sõidukikindlustuse kahjuga, siis tuleb kliendil endal tavaliselt tasuda omavastutuse osa
- koos kindlustusjuhtumi tagajärgede kõrvaldamisega teeb remondiettevõtte töid, mis ei ole kindlustusjuhtumiga seotud, siis tuleb nende eest kliendil endal tasuda
- käibemaksu osa tuleb kliendil endal maksta
- kannatanul oli õnnetuses oma osa, siis liikluskindlustuse kindlustusandja hüvitab vaid osa kahjust ja kliendil tuleb tasuda osa remondisummast

Mõnikord kasutatakse fraasi „remondikalkulatsiooni kooskõlastamine seltsiga“ ja mõnikord käivad kalkulatsiooni üle läbirääkimised seltsi ja remondiettevõtte vahel. Sisult tähendab see protsess seltsi vaates kahju suuruse hindamist ja hüvitamiskohustuse ulatuse selgestegemist. Kuna lepingu remondiettevõttega sõlmib klient, siis ei ole need remondilepingu sõlmimise läbirääkimised.

Selts ja remondiettevõtte lähtuvad läbirääkimistel avariivigastuse remondieelsesesse seisuga taastamise põhimõttest mõistlike kuludega, samuti muudest käesoleva dokumendi ja hea äritava põhimõtetest.

Sõiduki taastamisel hinnatakse kahju suurust taastamise kulu järgi. Kui kindlustusandja on kahju suuruse summaliselt hinnanud, siis peab ta ka näitama, millises remondiettevõttes saab selle sõiduki selle summa eest nõuetekohaselt taastada.

2.2 Garantiikiri ja selle tähendus

Garantiikiri on kindlustusandja antud garantii autoremondiettevõttele selle kohta, et kindlustusandja maksab garantiikirjas toodud tingimustel autoremondiettevõtte nõude remondi tellija vastu.

Tavaliselt on garantiikirjas märgitud tingimused:

- garanteeritav summa, st selts maksab tegelike kulude ulatuses, kuid mitte üle garantiikirjas märgitud summa
- garantiikirja kehtivusaeg, st mis aja jooksul tuleb remondiettevõttel seltsile nõue esitada, et saaks garantiikirja alusel raha nõuda. Kui seda ei ole, siis kehtib garantiikiri tähtajatult
- seltsil on garantiikirja alusel raha tasumise kohustus siis, kui remondiettevõtte ja seltsi vastu nõudeõigust omav isik on sõlminud remondilepingu ning remondiettevõtte tasunõue muutub sissenõutavaks. Remondiettevõtte tasunõue muutub üldjuhul sissenõutavaks töö valmimisel

Selts ei väljasta garantiikirja kannatanule selle kohta, et garanteerib talle hüvitise maksmise. Kindlustusandja kohustus kannatanule hüvitis maksta tuleneb kindlustuslepingust. Garantiikirjaga ei saa selts seda kohustust kinnitada, sest garantiikiri loob täiendava iseseisva õigussuhte kindlustusandja ja remondiettevõtte vahel.

Kindlustusandja võib saata remondiettevõttele väljastatud garantiikirja koopia infoks kannatanule.

Kannatanu võib nõuda liikluskindlustuse kindlustusjuhtumi korral kindlustusandjalt garantiikirja väljastamist remondiettevõttele (LKIndIS § 26 lg 2 ls 4). Ka sel puhul on tegu seltsi garantiikirjaga remondiettevõttele.

Juhul kui sõiduki taastamise eest tasumine on kokku lepitud nii, et selts kannab hüvitise kannatanu pangakontole ja kannatanu maksab ise kogu summa remondiettevõttele, siis ei väljasta selts garantiikirja. Kannatanu saab teabe hüvitise maksmisest ja selle suurusest kahju hüvitamise otsusest, vt teabe liikumine ka p 3.3 hüvitise väljamaksmise viisid.

Garantiikirja saamine on remondiettevõttele ka signaaliks, et saab asuda remondilepingut sõlmima ja selle järel alustada ettevalmistusi sõiduki remondiks.

Kui peale garantiikirja väljastamist selgub, et selts soovib garantiikirja tagasi kutsuda või tühistada, siis see on võimalik üksnes juhul, kui garantiikirja saaja loobub garantiist tulenevatest õigustest.

Näiteks kui peale garantiikirja väljastamist selgub, et kahju hüvitamise otsus oli vale, siis teavitab kindlustusandja sellest kohe remondiettevõtet ja omavahelises suhtluses selgitatakse, mis saab garantiikirjast.

2.3 Kindlustusandja ja remondiettevõtte koostöö

Sõiduki remondi tellib tavaliselt klient. Sellele vaatamata võivad kindlustusandja ja remondiettevõtte olla omavahel koostöös kokku leppinud. Selles kokkuleppes võivad sisalduda näiteks omavahelise koostööprotsessi üksikasjad, vt p 4. Samuti võib selles kokkuleppes sisalduda see, et kindlustusandja esitleb remondiettevõtet koostööpartnerina oma veebilehel või muus kliendisuhtluses.

Näiteks liikluskindlustuse kahju puhul on seltsil kohustus pakkuda abi sõiduki taastusremondi korraldamisel. Liikluskindlustuse seaduse kommentaarid¹: „See abistamiskohustus saab tähendada eelkõige kindlustusandja nõuandeid selle kohta, millise remondiettevõtja juures sõiduki taastusremont teha (mitte aga seda, et kannatanu võib nt kahjustatud sõiduki võtmed lihtsalt kindlustusandjale jätta ja paluda remont ära korraldada).“

Kindlustusandja ei esitle oma veebilehel või kliendisuhtluses koostööpartnerina autoremondiettevõtteid, kes teadaolevalt kasutavad ebaausaid konkurentsivõtteid, sh näiteks kasutavad läbipaistmatuid skeeme tööjõumaksude tasumise vältimiseks, vt ka p 3.4.

Eeltoodud arvestades loetakse koostööpartneriks ka see remondiettevõtte, keda selts kliendisuhtluses soovib kasutada. Samas ei loeta koostööpartneriks siintoodud tähenduses kõiki neid, kes on seltside ja remondiettevõtete ühises kasutuses oleva tarkvara CABAS vahendusel esitanud teabe oma töötunni hinna kohta ja selts on need vastu võtnud.

Koostöölepingu sõlmimisel kontrollib kindlustusandja remondiettevõtte tausta ja ei sõlmi lepingut, kui remondiettevõttel ei ole selgelt võimekust teha kvaliteetset tööd või avalikud andmed viitavad sellele, et kasutatakse läbipaistmatuid skeeme tööjõumaksude tasumise vältimiseks.

Eelnimetatud hinnanguks küsib kindlustusandja koostööpartnerilt EMTA maksekuulekuse hinnangu ja maksuasjade korrasoleku hinnangu (<https://www.emta.ee/et/maksukaitumise-hinnangud>). Kui EMTA maksekuulekuse hinnang või maksuasjade korrasoleku hinnang on 1 (punane), siis ei alusta selts selle ettevõttega koostööd. Kui hinnang on 2 (kollane), siis hindab selts enne koostöö alustamist remondiettevõtte selgitusi sellise hinnangu kohta.

Autode Müügi- ja Teenindustevõtete Eesti Liidu või Autode Keretöökodade Alaliidu liikmete puhul võib selts täiendava kontrollita eeldada, et ettevõtte sobib kindlustusandjale koostööpartneriks.

2.4 Remondiettevõtte arve tehtud töö eest

Juhul kui lepingu auto remondiks on sõlminud klient ja remondiettevõtte, siis koostab remondiettevõtte arve kliendi nimele, st arve tasujaks peab olema märgitud klient. Kindlustusandja üksnes tasub remondiarve täielikult või osaliselt kliendi eest.

3 KINDLUSTUSE JA AUTOREMONDI PÕHIMÕTTED NING PRAKTIKA

3.1 Sõiduki kahjustumise läbi tekkinud kahju hüvitamine

Kahju hüvitamise eesmärk on kannatanu asetamine seisu, mis oleks võimalikult lähedane sellele, milles kannatanu oleks olnud siis, kui õnnetust ei oleks toimunud.

Liikluskindlustuse juhtumi puhul hüvitab kindlustusandja kahju selle tekitaja asemel. Sõiduki remondi kulude hüvitamisel on põhimõte – selts hüvitab kahju ulatuses, mida saab nõuda kahju tekitajalt.

Sõiduki kahjustumise korral hüvitab kindlustusandja mõistlikud kulutused, mis kannatanul tuleb kanda, et sõiduk remontida. Kahju hüvitatakse rahas, vt ka p 3.3. Kannatanul on kahju vähendamise kohustus.

Võlaõigusseaduse kommentaarid²: „Asja parandamine või uue asja soetamine peab toimuma mõistlikel tingimustel, st kahjustatud isik peab võimaluse korral valima soodsaima võimaluse. Kui ta laseb teha tarbetult kalli remondi, rikub ta § 139 lg-s 2 toodud kahju vähendamise kohustust, mis toob kaasa tema kahjuhüvitise vastava vähendamise (RKTKo 3-2-1-124-11 p 16). Siiski ei pea kannatanu valima kõige odavamat võimalust, kui see oleks selgelt madalama kvaliteediga või kui kahjustatud asjal on veel garantiiaeg ja parandamine on garantiitingimuste kohaselt lubatud ainult kindlas kohas. Ka juhul, kui nt kahjustatud asja omanik on pidevalt lasknud seda hooldada teatud töökojas, kus selle omadusi juba tuntakse, võiks omanik lasta remondi teha samas kohas hoolimata asjaolust, et oleks võimalik leida ka odavam variant.“

Garantiiaja ja garantiitingimuste kohta, vt p 3.6.

¹ Lahe, J.; Luik, O.-J.; Merila M. Liikluskindlustuse seadus. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn: Juura 2017, lk 106

² Varul, P.; Kull, I.; Kõve, V.; Käerdi, M.; Sein, K. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn: Juura 2016, lk 701

Vabatahtliku sõidukikindlustuse lepingus võib olla eraldi kokku lepitud, mis tingimustel loetakse sõiduk hävinuks ja millal loetakse sõiduk kahjustunuks. Kui sõiduk loetakse kahjustunuks, siis hüvitatakse sõiduki remondi kulu.

Liikluskindlustuse juhtumi puhul loetakse sõiduk kahjustunuks ja hüvitatakse remondi kulu tavaliselt siis, kui sõidukit saab taastada ja remondi kulu on väiksem sõiduki väärtusest peale selle taastamist. Kui remondi kulu on sõiduki väärtusest väiksem, kuid klient ei soovi sõiduki taastamist, siis võib kindlustusandja lugeda sõiduki hävinuks ja hüvitada kliendile sõiduki väärtuse.

Võlaõigusseaduse kommentaarid³: „Kui asja parandamine oleks asja väärtusega võrreldes ebamõistlikult kulukas, on parandamiskulude hüvitamise nõue välistatud ning kahju tekitaja peab hüvitama uue samaväärse asja soetamiseks tehtavad mõistlikud kulutused (§ 132 lg 3 teise lause viide lg-le 1). Sellisel juhul on tegemist olukorraga, kus asja taastamine on küll tehnilises mõttes võimalik, kuid see ei ole majanduslikult otstarbekas, kuna parandamise kulud ületaksid parandatud asja väärtuse. Seetõttu loetakse asi majanduslikus mõttes hävinuks. Samas ei ole sellise olukorraga automaatselt tegemist siis, kui asja parandamiskulu ületab asja kahjustumise eelset väärtust (RKTKo 3-2-1-54-06 p 15).“

3.2 Sõidukit taastava remondiettevõtte valimine

Liikluskindlustuse juhtumi puhul on kliendil õigus valida talle sobiv autoremondiettevõtte. Kindlustusandja peab hüvitama mõistlikud kulud, mida on vaja kindlustusjuhtumieelse olukorra taastamiseks.

Tavaliselt tugineb kindlustusandja kahju hüvitades kannatanu valitud remondiettevõtte kalkulatsioonile, kui:

- kannatanu on selle ettevõtte lojaalne klient, s.t on tellinud temalt varasemad hooldus- ja remonditööd ning läbinud selles ettevõttes õigel ajal tehnohooldused
- see ettevõtte teeb sõiduki taastamiseks võrreldes teistega mõistliku pakkumise

Kui kannatanu soovib sõiduki taastamist enda valitud ettevõttes, kuid selle ettevõtte kalkulatsioon ei ole kindlustusandja hinnangul mõistlik, siis hüvitab kindlustusandja remondikulu mõistlikus mahus ja ülejäänud osa jääb kannatanu enda kanda.

Põhimõtte, et hüvitada tuleb mõistlikud kulutused, mis kannatanul tuleb kanda, et sõiduk remontida (vt ka p 3.1) on üldine, st see kohaldub kahju tekitaja suhtes, mitte üksnes kindlustusandja suhtes. Näiteks, kui kindlustusandjal on liikluskindlustuse seadusest tulenev tagasinõudeõigus kahju tekitaja suhtes, siis ei saa kindlustusandja kahju tekitajalt tagasi nõuda suuremat summat, kui võlaõigusseaduse kahju hüvitamise põhimõttest tuleb. Seega ei tohiks ka kannatanule makstav hüvitis olla arvatud teiste reeglite kohaselt.

Vabatahtliku sõidukikindlustuse juhtumi puhul on tavaliselt kindlustuslepingus kokku lepitud reeglid, kes ja kuidas valib remondiettevõtte, kus sõiduk taastatakse. Need reeglid võivad ka sama seltsi kindlustuslepingutes olla erinevad.

Liisingusõiduki, mille puhul on automüüjal tagasiostukohustus, remondikoha valik toimub üldistel alustel, st automüüjal ei ole õigust remondikoha valikul kaasa rääkida.

Kui kindlustusandjale on teada, et automüüjal on sõiduki tagasiostukohustus ja liisinguõiguse plaanib sõiduki taastada remondikohas, kus kindlustusandja kogemuse põhjal võib olla probleeme remondi kvaliteediga, siis juhib kindlustusandja võimalusel tähelepanu nõuetele, millele tagastatav sõiduk peab vastama, vt siit http://amtel.ee/wp-content/uploads/2019/09/Soidukite_loomulik_ja_ebaloomulik_kulumine.pdf.

3.3 Hüvitise summa kasutamine sõiduki remondiks

Kindlustusandjad ja autoremondiettevõtted soovivad, et sõiduki kahjustumise hüvitist kasutatakse sõiduki remontimiseks. Eesmärk on kindlustushüvitise eest remontida autole kindlustusjuhtumi läbi tekkinud kahjustused kvaliteetselt ja nõuetekohaselt nii, et auto oleks kasutamiskõlblik ja ohutu.

³ Varul, P.; Kull, I.; Kõve, V.; Käerdi, M.; Sein, K. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn: Juura 2016, lk 701

Selle eesmärgi täitmiseks

- ei nõustu autoremondiettevõtte sõiduki remontima kalkulatsioonis toodust odavamalt, jättes sõiduki turvalisuse arvelt osad tööd tegemata või varuosad vahetamata
- püüab kindlustusandja vältida remondihüvitise maksmist kannatanu pangakontole juhul, kui võib arvata, et hüvitist ei kasutata tervikuna auto remondiks

Näiteks ettevõtete autoparkide puhul ei ole tavaliselt kahtlust, et hüvitis kulutatakse remondile. Olukorrad, mil liikluskindlustuse juhtumi puhul tavaliselt lepitakse kokku raha kandmine, on LKF-i veebilehel <https://www.lkf.ee/et/kindlustamise-tavad/s%C3%B5idukikahju-h%C3%BCvitamine-rahast>.

Siiski tuleb arvestada, et on teatud olukorrad, kus seadusest tulenevalt ei saa keelduda hüvitise maksmisest kannatanu pangakontole.

Kahju hüvitamise üldreeglite kohaselt makstakse kahjuhüvitis üldjuhul rahas. Sama põhimõte on sedastatud ka võlaõigusseaduse kindlustuslepingute osas. See põhimõte tuleb võlaõigusseaduse § 136 lõikest 1 ja § 476 lõikest 3.

Rahas hüvitamise põhimõte tähendab kindlustuses seda, et kindlustusandjal pole kahjustatud sõiduki kordategemise kohustust, kuid tal lasub kohustus hüvitada kordategemise kulud.

Kahju hüvitamisel ei saa nõuda kuludokumente ja siis nende järgi kahju hüvitada. Kahju suurus tehakse kalkulatsiooniga kindlaks, kuid hüvitist ei saa jätta välja maksmata sel põhjusel, et kannatanu ei ole neid kulusid veel kandnud.

Teisalt liikluskindlustuse kahjude puhul tuleb lähtuda pigem põhimõttest, et kannatanu ei pea saama raha, vaid kordatehtud sõiduki⁴.

Tavalised hüvitise väljamaksmise viisid on

- selts väljastab remondiettevõttele garantiikirja ja tasub remondi summa kogu ulatuses kannatanu eest remondiettevõttele
- selts väljastab remondiettevõttele garantiikirja ja tasub garantiikirjas toodud ulatuses remondi summa kannatanu eest remondiettevõttele

See on näiteks siis, kui kannatanu ise peab tasuma omavastutuse või remondiarve käibemaksu osa. Samuti näiteks siis, kui kannatanul endal oli õnnetuses oma osa nii, et selts vähendas hüvitist.

- selts maksab hüvitise kannatanu pangakontole peale seda, kui sõiduki remont on tehtud ning kannatanu on selle eest remondiettevõttele tasunud

See on näiteks tavaline suure autopargiga ettevõtte puhul.

- selts maksab hüvitise kannatanu pangakontole ilma, et kannatanu oleks remondi eest tasunud

See on harva ettetulev olukord, mil seltsil ei ole muul sobival viisil kindlustuslepingust tulenevat kohustust täita. Kui selline hüvitis makstakse välja remondiettevõtte tehtud kalkulatsiooni alusel, siis teavitab selts võimalusel hüvitise väljamaksmisest kalklatsiooni koostanud remondiettevõtet.

3.4 Riigimaksude tasumise distsipliin ja keskkonnanõuded remondisektoris

Riigimaksude, sh tööjõumaksude tasumata jätmine ja keskkonnanõuete järgimata jätmine annab remondiettevõttele lubamatu konkurentsieelise. Autoremondiettevõtted ei kasuta konkurentsieelise saamiseks ebaseaduslikke võtteid, sh näiteks

- ei kasuta läbipaistmatuid skeeme tööjõumaksude tasumise vältimiseks
- ei eira remondisektoris tavaks olevaid keskkonnanõudeid

Kui remondiettevõtte kasutab oma töös alltöövõttu, siis ei kasuta remondiettevõtte alltöövõtjat, mis eirab ülaltoodud põhimõtteid.

⁴ Lahe, J.; Luik, O.-J.; Merila M. Liikluskindlustuse seadus. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn: Juura 2017, lk 106

3.5 Sõiduki remontimisel lähtutakse tootja nõuetest ja turu tavast

Sõiduki remontimisel lähtutakse sõiduautode värvimise kvaliteedinormidest⁵ ja sõiduki tootja nõuetest. Selle juures võetakse arvesse ka remonditava sõiduki vanust, seisukorda ja tava Eesti turul.

Kui kindlustusandjal on kahju suuruse hindamisel küsimus mingi tehnoloogia kasutamise vajalikkuse või varuosa vahetamise vajalikkuse üle ning remondiettevõtte põhjendab seda tootja nõuetega, siis selgitab remondikalkulatsiooni koostanud autoremondiettevõtte tootjatehase nõudeid seltsile ning esitab kindlustusandja soovil väljavõtte vastavatest nõuetest. Sealjuures avaldab remondiettevõtte seltsile kogu teabe seda küsimust puudutavate nõuete osas.

3.6 Garantiiaeg ja garantii tingimused

Sõiduki tootja ja müüja antud garantii tingimused on erinevad, kuid üldiselt võib garantiid jagada järgnevalt:

- sõiduki tootja antud põhigarantii (ka üldgarantii või tootjagarantii). Selle pikkus on tavaliselt kaks kuni viis aastat alates sõiduki esmasest registreerimisest. Lisaks võib olla sõiduki läbisõidupiirang. Selle garantii kehtivuse tingimuseks on muu hulgas see, et garantii kehtivuse ajal on sõidukit hooldatud ja remonditud sõiduki tootja juhiste järgi
- pikendatud garantii loetletud seadmetele. Näiteks hübriidajami akule 10 aastat läbisõidupiiranguta, mille tingimuseks on kontroll iga 15 000 km tagant või vähemalt kord aastas
- kasutatud auto garantii. Sõiduki müüja poolt antav lisagarantii, mis kehtib tihti üks kuni kaks aastat. Garantiiga kaetus on fikseeritud eraldi nimekirja alusel
- sõiduki keregarantii (ka garantii läbiva rooste vastu). Selle pikkus võib olla näiteks 10 või enam aastat alates sõiduki esmasest registreerimisest. Selle garantii alusel remonditakse sõiduk tootja kulul ja garantii katab tootmisvigade tõttu tekkinud korrosioonivigastused kerepaneelidel, mille protsess on alguse saanud seestpoolt väljapoole. Garanti korras ei remondita tavalise kulumise või väliste vigastuste läbi tekkinud kahjustusi. Ka selle garantii kehtivuse oluline tingimus on, et sõidukit on hoitud heaperemehelikult, sh hooldused ja remondid on tehtud tootja juhiste järgi. Kindlasti on selle garantii kehtivuse lisatingimuseks see, et sõiduki tootja volitatud töökoda on perioodiliselt (näiteks vähemalt korra aastas) sõiduki kere üle vaadanud

Mõnel juhul sisaldab keregarantii ka tootmisvigade tõttu tekkinud pinnarooste ja värvkatte defektide parandamise garantiid. Ka sel juhul kivi jms täkked, kriipimised ja muud välised mõjutused ei kuulu selle garantii alla.

- kokkuleppeline pikendatud garantii. Auto ostja ja auto tootja või selle müüja vaheline kokkulepe, mille põhisisuks on see, et teatud perioodil ilmnenuid rikked ja kahjustused kõrvaldatakse auto tootja või selle müüja kulul. Auto ostja maksab selle garantii eest eraldi ja kaetus on fikseeritud eraldi lepingus

Tavapärane on ka see, et igasuguste remonttööde teostamisel ja varuosade paigaldamisel annab tegija omapoolse garantii, näiteks kestusega 12 kuud.

Eesti turul on tavaks, et kliendid eelistavad kehtiva põhigarantiiga sõiduki remontimist vastava automargi esinduses.

Põhigarantii ja keregarantii kehtivus ei ole seotud tingimusega, et remondi- ja hooldustööd tuleb teostada ainult sõiduki tootja volitatud remonditöökojas. Samuti ei ole garantiitingimustes nõutud, et osade asendamiseks kasutataks üksnes tootja kaubamärgiga varuosasid. Küll aga on tavapärane, et tootjagarantii ei kata neid vigastusi ja rikkeid, mille tekkimine on otseselt või kaudselt põhjustatud imitatsioonvaruosade kasutamisest. Kokkuleppelise pikendatud garantii puhul on käesoleva lõigu kahes esimeses lauses toodud lisatingimused lubatud ja tavalised.

⁵ https://www.lkf.ee/sites/default/files/Varvitqgde_kvaliteedinormid%283%29.pdf

Garantii kehtimisel on hulk eeldusi, mis muuhulgas sõltuvad sellest, kas ja kuidas on sõidukit hooldatud. Seetõttu ei saa üksnes sõiduki vanuse põhjal otsustada, kas selle sõiduki suhtes garantii kehtib või mitte. Selgitamiseks kindlustusandja kahju hüvitamise kohustust, teevad kindlustusandja ja sõiduki margiesindus vajadusel garantii kehtivuse selgitamiseks koostööd:

- kindlustusandja esitab margiesindusele e-postiga päringu konkreetse sõiduki garantii kehtivuse kohta. Päring sisaldab sõiduki andmeid (mark, mudel, tehasetähis, registreerimismärk) ja sõiduki kahjustuste lühikirjeldust
- margiesindus kontrollib konkreetse sõiduki garantii kehtivust
- margiesindus saadab kindlustusandjale e-postiga teabe garantii kehtimise või mittekehtimise kohta. Margiesinduse kinnitus peab sisaldama teavet konkreetse sõiduki garantii kehtivuse kohta. Kui garantii kehtib, siis garantii üksikasju (kas tegu on üldgarantiiga, pikendatud garantiiga vms). Margiesinduse kinnitus ei või olla tingimuslik
- kindlustusandja kasutab saadud teavet asjaolude selgitamisel kliendile, sh võib kindlustusandja saadud teavet kliendiga jagada

Sõiduki remondiettevõtte ei anna kliendile garantii kehtivuse ja katkemise kohta puudulikku või valeteavet, sh ei esita väidet, et kui remont tehakse mõne teise ettevõtte töökojas, siis kaotab sõiduk garantii.

Puudub kohtupraktika, mis summas peab kahju tekitaja hüvitama kallima remondi olukorras, kus kannatanu on sõlminud täiendavat garantiid andva kokkuleppe, mille kohaselt tuleb sõiduk remontida kindlas remonditöökojas, kus see on tunduvalt kallim kui mõnes muus kvaliteetset teenust osutavas remonditöökojas. Ühe arvamuse kohaselt on tegu puhtmajandusliku kahjuga, mille hüvitamist kahju tekitajalt nõuda ei saa. Sellisel juhul ei saa nõuda kallima remondi hüvitamist ka kahju tekitaja liikluskindlustuse kindlustusandjalt.

Sõiduki garantiiga seonduvat on konkurentsireeglite seisukohast selgitatud 27. augustil 2012 Euroopa Komisjon dokumendis „Korduma kippuvad küsimused (KKK) ELi konkurentsieeskirjade kohaldamise kohta mootorsõidukisektoris“⁶.

3.7 Sõiduki remontimisel eelistatakse võimalusel detaili taastamist selle asendamisele

Arvestades, et

- keskkonna säästmine on vaieldamatult oluline ning
- auto kahjustumisel on kahjuhüvitiseks sõiduki parandamise mõistlikud kulud,

eelistab remondiettevõtte detaili remontimist selle asendamisele, kui see on võimalik (st on olemas taastamise tehnoloogia ning selle kasutamine ei ole auto tootja poolt keelatud) ja otstarbekas (st odavam asendamisest).

Eeltoodud põhimõtte rakendamine ei sõltu auto vanusest. Kui sõidukil on kehtiv garantii, siis tehakse remontimise või asendamise valik lähtudes muu hulgas ka garantii tingimustest.

Kui klient nõuab osa vahetamist, kuid selle taastamine on eeltoodud arvestades mõistlik, siis piirneb kindlustusandja hüvitamiskohustus detaili taastamise kuluga. Sellisel juhul tuleb detaili vahetamise ja taastamise hinnavahet kliendil endal kanda.

Kui osa taastamine on otstarbekas, kuid klient soovib ikkagi osa vahetamist, siis koostab remondiettevõtte kalkulatsiooni arvestades detaili taastamist ning märgib kommentaaridesse kliendi soovi. Kindlustusandja teeb otsuse lähtuvalt mõistlikest kuludest.

⁶ https://ec.europa.eu/competition/sectors/motor_vehicles/legislation/mv_faq_et.pdf

Kui detaili taastamine on eeltoodud arvestades mõistlik, siis ei kalluta remondiettevõtte klienti nõudma osa vahetamist. Remondiettevõtte selgitab kliendile remondi võimalust, kindlustusandja selgitab kahju hüvitamise põhimõtet.

Eesti Liikluskindlustuse Fondi veebilehel on näited olukordadest, mil osa on taastatav ja millal tuleb osa vahetada⁷.

3.8 Sõiduk remonditakse võimalusel kasutatud varuosaga

Juhul kui varuosa ei ole mõistlik taastada ja see tuleb välja vahetada, siis

- kehtiva põhigarantiiga sõidukil tuleb lähtuvalt garantii andja reeglitest sõiduki remontimisel tavaliselt kasutada originaalvaruosi. Kui tootja juhiseid ei reguleeri, siis võib kasutada ka kasutatud varuosa

Originaalosal on osad, mis on toodetud vastavalt sõiduki tootja poolt kõnealuse sõiduki monteerimiseks vajalike osade või seadmete tootmiseks ette nähtud spetsifikaatidele ja tootmisstandarditele. Siia kuuluvad osad või seadmed, mis on toodetud samal tootmisliinil kui originaalosal või -seadmed. Kuni vastupidise tõestamiseni eeldatakse, et osad on originaalosal, kui osade tootja tõendab, et osade kvaliteet vastab kõnealuse sõiduki monteerimiseks kasutatud osade kvaliteedile ning et need on toodetud vastavalt sõiduki tootja poolt ettenähtud spetsifikaatidele ja tootmisstandarditele (Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. septembri 2007. aasta direktiiv 2007/46/EÜ).

Lähtuvalt dokumendis „Korduma kippivad küsimused (KKK) ELi konkurentsieeskirjade kohaldamise kohta mootorsõidukisektoris“ toodust kehtib põhimõte, et üldjuhul ei tohi garantiitingimustes nõuda, et garantiitingimustega hõlmamata osade asendamiseks kasutataks tootja kaubamärgiga varuosasid.

- kehtiva põhigarantiita sõidukite remontimisel on kasutatud varuosa tavaline. B-varuosa kasutatakse juhul, kui see on autot ja selle kahjustusi arvestades mõistlik

Remondiettevõtte teeb remondikalkulatsiooni koostamisel mõistlikke pingutusi leidmaks võimalust kasutatud varuosa kasutamiseks. Kui see on võimalik, siis eelistab remondiettevõtte kasutatud varuosa.

Eeltoodud kinnitab liikluskindlustuse seaduse kommentaar⁸: „Nagu ülal märgitud, piirdub kindlustusandja kahju hüvitamise kohustus mõistlike kulutuste hüvitamisega (§ 26 lg 2 kolmas lause). Samast põhimõttest lähtub ka VÕS § 132 lg 3 esimene lause. See tähendab mh seda, et nt varuosade hankimisel võib arvestada kahjustatud sõiduki kulumist ja amortisatsiooni. Nii ei tule nt 10 aastat vanale sõidukile sugugi paigaldada uusi varuosasid, kui on võimalik hankida ka kahjustatud varuosadega samaväärselt kulunud osi. Uute varuosade paigaldamine amortiseerunud varuosade asemel viib kannatanu rikastumiseni (VÕS § 127 lg 5). Samas ei tuleks seda rikastumist arvestada juhul, kui kasutatud varuosade turul kahjustatud varuosadega samaväärsed varuosi saada ei ole, mistõttu tuleb siiski paigaldada sõidukile uued varuosad. Kirjeldatud olukorda võiks iseloomustada kui kannatanule n-ö pealesunnitud rikastumist.“

Võib olla olukord, kus kindlustusandja annab remondiettevõttele soovitusi, mis allikast varuosa hankida. Siiski saab see olla üksnes soovitus ja on remondiettevõtte otsustada, kas ta seda soovitusi kalkulatsiooni koostamisel arvestab. Kui remondiettevõtte soovitusi ei arvesta, siis selgitab ta seda seltsile.

On õige, et kindlustusandja hüvitamiskohustus piirneb vähimate mõistlike kulutustega õnnetuse-eelse olukorra taastamiseks. Samas ei saa kindlustusandja üldjuhul kuidagi nõuda, et remondiettevõtte kasutaks tema jaoks tundmatu tarnija varuosa, sest kogu tööle annab kvaliteedigarantii remondiettevõtte.

Näiteks võib veebis müüdavale varuosale lisanduda tollimaks, transpordikulu jms nii, et selle lõpphind Eestis on sama või kõrgem kui sellele varuosale, mida remondiettevõtte pakkus.

Teisisõnu, kui selts hindab kahju suurust remondifirma kalkulatsiooni järgi, siis seda tuleks võtta kannatanupoolse tõendina – summa, mis kuulub kannatanule, et saada sõiduk õnnetuse-eelsesesse seisusse. Kui selts vaidleb nendele kuludele vastu, siis peab ta kannatanule esitama tõendi, milleks saab näiteks olla mõne teise remondiettevõtte kalkulatsioon.

⁷ <https://www.lkf.ee/et/kindlustamise-tavad/varuosa-taastamine-v%C3%B5i-asendamine>

⁸ Lahe, J.; Luik, O.-J.; Merila M. Liikluskindlustuse seadus. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn: Juura 2017, lk 106

Kui remondiettevõtte on sellega nõus ja see ei ole vastuolus remondilepinguga, siis võib kindlustusandja tarnida remondiks kasutatava uue või kasutatud kvaliteetse varuosa.

Varuosa tarnimine kindlustusandja poolt peab olema kokku lepitud enne kalkulatsiooni heaks kiitmist seltsi poolt, seega ka enne remondilepingu sõlmimist.

Kui varuosa tarnib kindlustusandja, siis ta vastutab, et tegu on õige ja kvaliteetse varuosaga ning see tarnitakse õigeks ajaks. Kui remondiettevõttel tekivad lisakulud sellest, et tarniti vale või ebakvaliteetne varuosa või ei toimunud tarne kokkulepitud ajal, siis võib remondiettevõtte nõuda kindlustusandlalt nende kulude hüvitamist.

Kui klient nõuab uue varuosa kasutamist olukorras, kus kasutatud varuosa on saada, siis piirneb kindlustusandja hüvitamiskohustus kasutatud varuosa hinnaga. Sellisel juhul tuleb varuosa hinnavahe kliendil endal kanda.

Liikluskindlustuse seaduse kommentaar⁹: „Loomulikult peaks olema lubatud kindlustusandja ja kannatanu kokkulepe, et remont teostatakse kannatanu soovil kvaliteetsemate varuosadega või suuremas mahus (võrreldes mõistlike remondikuludega) ja et kannatanu maksab mõistlikke kulusid ületava remondimaksumuse eest remondiettevõtjale ise.“

3.9 Detaili igaks juhuks vahetamise vältimine

Kui detailil ei ole väliseid kahjustusi, mis tingiks detaili parandamise või vahetamise, kuid on võimalus, et selline vajadus avaldub hiljem, siis

- remondiettevõtte ei lisa vastava detaili parandamist või asendamist kalkulatsiooni ning eeldatakse, et detail ei vaja parandamist ega asendamist
- kui hiljem selgub, et detail sai kindlustusjuhtumis niiviisi kahjustada, et selle oleks pidanud parandama või välja vahetama, siis loetakse see kindlustusjuhtumis tekkinud kahju osaks ning kindlustusandja hüvitab selle parandamise või asendamise

Kui detailil on kindlustusjuhtumist tingitud üksnes sellised välised kahjustused, millega sarnased kahjustused tekivad auto tavalisel kasutamisel paratamatult, siis ei ole kindlustusjuhtumi läbi kahju tekkinud juhul, kui on tavaline, et ilma kindlustusjuhtumita neid kahjustusi ei kõrvaldataks.

Eeltoodud põhimõtet järgitakse ka näiteks kasutatud varuosa kasutamisel. Sel juhul hinnatakse kahju suurus arvestades kasutatud varuosa ja kui see osutub hiljem ebakvaliteetseks, siis loetakse asendamine samuti kahju osaks.

3.10 CABAS-e kasutamine

Remondiettevõtted ja kindlustusandjad püüavad võimalikult palju kasutada ühises kasutuses oleva kereremondi normeerimistarkvara CABAS funktsionaalsusi.

Tavaliselt esitab autoremondiettevõtte remondikalkulatsiooni kindlustusandjale programmi CABAS vahendusel. Remondiettevõtte, millel on CABAS-e kasutamise litsents, ei esita kalkulatsiooni kindlustusandjale e-postiga.

Remondiettevõtte püüab teha CABAS-e kalkulatsiooni professionaalselt ja maksimaalse täiuslikkusega. Lisavigastuste ilmnemisel on põhjendatud teha lisakalkulatsioon. Heaks tavaks ei peeta aga esmase hinnapakumise pealiskaudset tegemist töö endale saamiseks ja seejärel töö hinna suurendamist.

Kui kalkulatsioon on koostatud CABAS-es, siis annab selts CABAS-es ka kinnituse, kui on nõus vastava remondikulu hüvitamisega. Siiski ei asenda see kinnitus e-posti teel saadetavat garantiikirja ega seltsi otsust kahju hüvitada.

Eelnevas lõigus toodut tuleb võtta suunana, kuhu liigutakse. Kui selle nõude täitmine eeldab aeganõudvaid organisatsioonilisi ümberkorraldusi, siis on paratamatu, et selts ei saa CABAS-es kalkulatsiooni kinnitusi anda enne, kui need ümberkorraldused on tehtud.

⁹ Lahe, J.; Luik, O-J.; Merila M. Liikluskindlustuse seadus. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn: Juura 2017, lk 106

Tulevikus püütakse jõuda selleni, et seltsil ei ole vaja remondiettevõttele eraldi garantiikirja väljastada. CABAS-e vahendusel antav kinnitus ongi remondiettevõttele signaaliks, et võib alustada remondilepingu sõlmimist ja peale seda remondi korraldamist.

Tavaliselt sisaldab kindlustusandjale esitatav remondikalkulatsioon üksnes kindlustusjuhtumi läbi tekkinud vigastuste kõrvaldamist. Kui klient soovib tellida ka kindlustusjuhtumiga mitte seotud vigastuste remonti ning on otstarbekas need näidata seltsile saadetas kalkulatsioonis, siis on kalkulatsioonis vastav selgitus.

3.11 Asendatud varuosa säilitamine

Lähtutakse eeldusest, et kui sõidukit remonditakse kindlustushüvitise eest, siis on seltsil õigus asendatud varuosad endale saada. Kui selles osas on ebaselgus, siis selgitavad seda klient ja kindlustusandja omavahel.

Tavaliselt annab kindlustusandja remondikalkulatsiooni kinnitamisel remondiettevõttele teada, milliseid asendatud varuosi ta soovib. Remondiettevõtte annab seltsile teada, millal ta võib varuosale järele minna. Seda säilitatakse 14 päeva alates hetkest, mil seltsil tekkis võimalus varuosa kätte saada.

Kui selts ei anna remondiettevõttele peale kalkulatsiooni saamist teada, et soovib varuosasid endale, siis pärast remonti 14 päeva möödudes võib remondiettevõtte eeldada, et selts asendatud varuosi ei soovi.

Kui selts asendatud varuosi ei soovi, siis tuleb autoremondiettevõttel need nõuetekohaselt utiliseerida.

4 KINDLUSTUSANDJA JA REMONDIETTEVÕTTE KOOSTÖÖLEPINGU SISU

Kui kindlustusandja ja remondiettevõtte koostöö üheks osaks on see, et autoremondiettevõtte esindab teenindusprotsessis kindlustusandjat, siis lepatakse selle üksikasjades kirjalikus lepingus kokku.

Praktikas võib olla kaks erinevat võimalust:

variant a) kindlustusandja ei ole remondiettevõttele kahjukäsitlustegevusi osaliselt edasi andnud. Sellisel juhul remondiettevõtte vaatab sõiduki üle, edastab remondikalkulatsiooni seltsile ja teeb muud toimingud oma nimel. Ka sellisel juhul võib olla nii, et remondiettevõtte edastab kannatanu nõude ja selgitused seltsile, kuid sel juhul teeb remondiettevõtte seda kliendi esindajana.

variant b) kindlustusandja on remondiettevõttele osad kahjukäsitlustegevused edasi andnud.

Näiteks on kindel märk tegevuste edasiandmisest see, kui selts oma veebilehel või telefoni teel kahjuteadet vastu võttes annab kliendile suunise pöörduda autoremondiettevõtte poole ning selgitab kliendile, et nõue ja selgitused juhtunu kohta tuleb anda remondiettevõttele.

Samuti on kindel märk tegevuste edasiandmisest see, kui remondiettevõtte küsib kliendikontakti käigus teavet ja selgitusi kindlustusjuhtumi kohta, et need kindlustusandjale esitada.

Kui remondiettevõtte teeb tegevusi kindlustusandja nimel, siis on koostöölepingus tavaliselt kokku lepitud:

- mis tegevusi remondiettevõtte teeb seltsi nimel ja mis tegevusi enda huvides

Näiteks võib olla kokku lepitud, et remondiettevõtte vaatab sõiduki üle, teeb fotod ja koostab kalkulatsiooni enda huvides. Samas näiteks võtab remondiettevõtte kannatanult selgituse juhtunu kohta seltsi nimel.

- kas autoremondiettevõtte on seltsi või kannatanu esindaja, kui ta võtab kliendilt vastu kahjuteate, kogu selgitusi ja teavet ning edastab need kindlustusandjale

On oluline aru saada, mis rolli ja kelle käsundit remondiettevõtte täidab. Näiteks loetakse liikluskindlustuse puhul nõue seltsile esitatuks, kui kahjuteade on seltsile esitatud. Kui klient esitab kahjuteate remondiettevõttele, siis sõltub tema rollist see, mis ajal loetakse nõue seltsile esitatuks.

- kuidas teavitab remondiettevõtte klienti sellest, mis toiminguid ta teeb seltsi esindajana
- tegevuste reeglid ja tähtajad

Näiteks võib olla kokku lepitud, kuidas selgitab remondiettevõtte kannatanule võimalust valida kahju hüvitajat – kas nõuda kahju põhjustaja liikluskindlustuse kindlustusandjalt või enda liikluskindlustuse kindlustusandjalt.

Näiteks võib olla kokku lepitud, et tavaliselt

- edastab autoremondiettevõtte seltsile kannatanult vastuvõetud kahjuteate ja muud dokumendid ühe tööpäeva jooksul

- teeb ja edastab autoremondiettevõtte remondikalkulatsiooni esimesel võimalusel, kuid hiljemalt seitsmendal päeval alates kliendilt teabe saamisest
- annab selts remondiettevõttele vastuse koostatud kalkulatsioonile esimesel võimalusel, kuid hiljemalt seitsmendal päeval alates kalkulatsiooni saamisest

Tavaliselt lepatakse kokku, mis kanalite kaudu (e-post, CABAS, seltsi infosüsteem vms) kaudu esitab remondiettevõtte teabe seltsile. Tavaliselt annab selts remondiettevõttele ka tegevuste täpsemad juhised (näiteks kliendilt selgituste võtmine, fotode tegemine jmt).

5 OMAVAHELINE SUHTLUS JA KLIENDILE INFO ANDMINE

Seltsi ja remondiettevõtte omavahelises suhtluses püütakse järgida põhimõtet, et teine osapool saab olulise info võimalikult kiiresti ja selgelt. Näiteks on oluline info

- remondikalkulatsioon ja seltsi vastus sellele, vt p 3.10
- teave seltsile, et remondiettevõtte ja klient on remondilepingu sõlminud
- teave remondiettevõttele, kui tema kalkulatsiooni alusel on otsustatud kahju hüvitada ja hüvitis kantakse kliendi pangakontole
- teave varuosa kohta, mida selts soovib endale, vt p 3.11
- teave garantii kehtivuse kohta, vt p 3.6
- teave asjaolust, et sõiduki remont läheb algselt arvatust kallimaks
- teave asjaolust, et selts ei hüvita kogu remondi summat

Siin on mõeldud olukordi, kus hüvitis on remondi summast väiksem seetõttu, et

- kliendil tuleb kanda omavastutus
- kliendil oli tekkinud kahjus oma osa või teeb selts muul põhjusel hüvitise vähendamise
- teatud osa kahjustustest ei kuulu hüvitamisele näiteks seetõttu, et seltsi hinnangul ei ole kahju tekkinud kindlustusjuhtumis

- teave sellest, et remondiettevõtte hinnangul on kahjustatud sõidukit eelnevalt ulatuslikult remonditud või on sõidukil vigastused, mis ilmselgelt ei ole tingitud kliendi kirjeldatud õnnetusest.

Tavaliselt annab remondiettevõtte selle teabe seltsile koos kalkulatsiooniga. Kui need asjaolud saavad teatavaks remondi käigus, siis annab remondiettevõtte sellest jooksvalt seltsile teada.

Suhtluses kliendiga järgitakse üldpõhimõtet, et selts selgitab kahju hüvitamist ja remondiettevõtte sõiduki remondi asjaolusid. Kuivõrd nii autoremondiettevõtte kui ka kindlustusandja on oma ala asjatundjad ja klient ei pruugi pöörata remondi ega kindlustuse üksikasjadele ülemäära tähelepanu, siis jälgivad remondiettevõtte ja kindlustusandja väga hoolega, et nende antud teave oleks arusaadav. Seda eelkõige näiteks teemades:

- mis kahju kuulub hüvitamisele ja mis mitte
- milline on kliendi õigus valida autoremondiettevõtet
- milline on kliendi õigus otsustada, mis kindlustusandjalt ta soovib kahju hüvitamist

Kui kannatanul on õigus valida, milliselt kindlustusandjalt kahju hüvitamist nõuda ning nõue esitatakse remondiettevõtte vahendusel, siis remondiettevõtte ei tee kliendi eest seda valikut ega mõjuta klienti enda huvidest lähtuvalt.

- teave garantii ja selle kehtivuse kohta
- teave remondi praktika kohta, st kuidas tavaliselt vastavat kahjustust kõrvaldatakse

Kui võib arvata, et käibemaksu küsimus vajab kliendile selgitamist, siis seda teeb kindlustusandja oma otsuses või selle kaaskirjas, aga ka remondiettevõtte oma kliendisuhetes.

Sellele teemal vt ka teavet LKF-i veebis: <https://www.lkf.ee/et/kindlustamise-tavad/k%C3%A4ibemaks>.

Teineteise otsuseid kliendisuhtluses ei kritiseerita ning osapool selgitab oma otsust ise.

Näiteks kui varuosa saab taastada, siis kindlustusandja selgitab vajadusel kliendile, miks kahju hüvitamise põhimõttest lähtuvalt tuleb eelistada varuosa taastamist. Autoremondiettevõtte aga selgitab, et tegu on mõistliku remondivõttega.

Samamoodi selgitatakse kliendile ka kasutatud varuosa kasutamist või üldiseid remondivõtteid.

Remondiettevõtte ja kindlustusandja teevad igapäevaselt koostööd. On tavaline, et omavahelises e-posti suhtluses kasutatakse suhtlusviisi, mis on sellele koostöösuhtele omane ja sobilik. Seetõttu ei esitata omavahelist e-kirjavahetust kliendile. Mõlemad osapooled suhtlevad kliendiga ise või toimub see kolmepoolselt nii, et kõik on inforingis osalemisest teadlikud.

Kindlustusandja ei edasta remondiettevõtte koostatud kalkulatsiooni ega selles sisalduvat materjali teisele remondiettevõttele, kui kalkulatsiooni koostaja ei ole selleks luba andnud.

On selge, et kindlustusandjal on õigus küsida remondi teostamiseks pakkumisi mitmelt remondifirmalt. Kalkulatsiooni koostajal tuleb pakkumise tegemiseks vajalik algmaterjal ise koguda, st seda ei saa teha teise ettevõtte koostatud kalkulatsiooni või tööde ja varuosade loetelu alusel.

Remondiettevõtte ei tee takistusi, kui konkurent soovib nende valduses olevat remonditavat autot vaadata, et oma pakkumist teha.

Kalkulatsiooni mitteedastamisega väldib kindlustusandja olukorda, kus sõiduki üle vaadanud ja selle põhjal kalkulatsiooni koostanud ettevõtte teeb kalkulatsiooni koostamiseks tööd, kuid teine remondiettevõtte kasutades esimese tehtud tööd kulutab kalkulatsiooni koostamisele vähem ressursi ja saab seeläbi ebaausa konkurentsieelise.

Kui kalkulatsiooni koostaja on nõus selle jagamisega, siis lepivad pooled kokku kalkulatsiooni koostamise tasus.

6 ERIALALIITUDE KOOSTÖÖ TEEMAD

Käesoleva tava väljatöötamine ja ajakohasena hoidmine on erialaliitude omavahelise süsteemne koostöö üheks vahendiks, sh vaatame tava teksti ja omavahelise koostöö teemad vähemalt kord aastas üle.

2021. aasta sügisel olid erialaliitude koostööteemad alljärgnevad.

6.1 Sõiduki kontroll peale selle taastamist

AKL ja EKsL kinnitavad koostöötahet liiklusavarii põhjustaja sõiduki remondiprotsessi kontrollimisel.

AKL selle teema eestvedajana on välja pakkunud mõtte, mille kohaselt peaks liiklusõnnetuses osalenud kahjustatud sõidukid läbima peale õnnetust 30 päeva jooksul tehnikontrolli. Selle eesmärk on selgeks teha, kas sõiduk on turvaliselt taastatud. Täiendavat kontrolli ei vaja sõidukid, mille kahjustumise hüvitise on maksnud kindlustusandja. Kui kontrolli ei läbita, siis sõiduki tehnõulevaatus katkeb.

EKsL selles küsimuses aktiivset rolli ei võta, kuid töötab AKL-iga kaasa.

6.2 CABAS-e arendus, et üks kasutaja ei saaks teise ettevõtte nimetusega kalkulatsiooni teha

LKF, CABAS-e litsentsi pakkuja Eestis, teeb tarkvara omanikule arenduse ettepaneku, et ei saaks teha kalkulatsiooni, millest võib jääda mulje, nagu oleks selle koostanud teine ettevõtte.

Selleks, et kindlustusandja saaks vaadata, mis tulemuse annaks sama remondi kalkulatsioon kasutades teisi tunnihindasid või muid koefitsiente, tuleb kindlustusandjal teha kalkulatsioonist koopia ja sisestada tunnihinnad ja muud parameetrid käsitsi. Seda võrdlust ei tohi teha kalkulatsiooni koopial remondiettevõtet vahetades, sest sellisel juhul paistab kalkulatsiooni koostajana remondiettevõtte, mitte kindlustusandja.

Seni kuni selline võimalus tarkvaras on olemas, ei saada kindlustusandja majast välja enda koostatud CABAS-e kalkulatsiooni, millest võib jääda mulje, nagu oleks selle koostanud remondiettevõtte. Kindlustusandja saab endiselt koostada ja ka väljastada kalkulatsioone enda nime alt.

6.3 Sisend Eesti turu vajaduse osas seoses sõidukite markide ja mudelitega

CABAS-es on enamlevinud sõiduki markide ja mudelite remondinormid. Praktikas tuleb ette auto markemudeleid, mida CABAS-es ei ole.

Püüame võrrelda Eestis liiklusõnnetustesse sattunud sõiduautosid ning CABAS-es olevaid marke ja mudeleid. Kui leiame Eestis sageli õnnetustesse sattuvaid marke ja mudeleid, mida CABAS-es ei ole, siis teavitame CABAS-e omanikku sellest ja selgitame statistika abil vastavate markide-mudelite lisamise vajadust.

6.4 CABAS-es olevate sõidukite varuosade hindade teabe ajakohasena hoidmine

Sõidukite maaletoojad esitavad CABAS-esse sõidukite varuosade üldkasutatavad hinnakirjad. Remondiettevõttele on need hinnad infoks näha kalkulatsiooni tegemisel. Paraku tuleb ette olukordi, kus varuosade hinnad ei ole uuendatud.

AMTEL sõidukite varuosade maaletoojatele lähedal seisva organisatsioonina aitab läbi meeldetuletuse kaasa sellele, et CABAS-es oleks ajakohased varuosade hinnad. LKF teavitab AMTEL-it sõidukite markidest, mille varuosa hinnad on puudu või mida ei ole ammu uuendatud.

6.5 Kasutatud varuosade turu tõhusam kasutamine

Ühiselt püütakse kaaluda, kas eesmärgiks võiks olla olukord, kus kindlustusjuhtumis hävinud sõiduk lammutatakse alati nõuetekohaselt ning kasutuskõlblikke varuosi kasutatakse sõiduki remontimisel. Neid varuosi võiks kasutada ka margiesindustes uuematel sõidukitel.

Kui sõiduk loetakse hävinuks, st otsustatakse, et selle kvaliteetne remontimine ei ole mõistlik ja see kustutatakse lõplikult liiklusregistrist, siis on ühiskonnale tekkiv kasu ilmselge, sh näiteks

- *turule satub vähem ebakvaliteetselt remonditud sõidukeid*
- *autovarguste osakaal varuosade hankimiseks väheneb*
- *keskkonda satub varuosade süsteemse käitlemise tõttu vähem jäätmeid*

Tänane ärimudel nii kindlustuses kui ka autoremondisektoris eeltoodud mõttega alati kooskõlas ei ole. Tajume, et erialaliidud ei saa oma liikmete käitumist ärilistes küsimustes muuta. Praktika muutuse eeldus on see, et mõlemad osapooled näevad selles kasu.