



Eesti Liikluskindlustuse Fond
Eesti Kindlustusseltside Liit

Kindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan

2017. 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

Järgnevatel lehekülgedel on kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani 2017. aasta töö kokkuvõte.

2017. aastal registreeriti 324 lepitusavaldust, 304-st lõpetatud lepitusest lõppes 190 kokkuleppega.

Alates 2011. aastast, kui kindlustuse lepitusorganid loodi, on laekunud kokku 1 252 avaldust. Neist 64 protsenti lõppenud lepitustest on olnud edukad, kindlustuslepitaja on aidanud vaidlejad teineteisemõistmiseni.

On väga hea meel tõdeda, et lepitusorganid töötavad hästi ning lepitus on sobiv viis kindlustusvaidluse kohtuväliseks lahendamiseks. Möödunud aastal tegeles kindlustusasjade lepitajatena 24 asjatundjat. Lepitajate väga hea töö on kiitust väärt, suur tänu lepitajatele! Soovin jätkuvat head pealehakkamist ja energiat selles vastutusrikkas töös!

Kindlustuse lepitusorganite praktika näitab, et ka keerulist vaidlust võib olla lihtne lahendada. Ei ole kahtlust, et lepitusmenetlus on enamiku jaoks kohtus õiguse nõudmisest mugavam ja lihtsam. Oluline on, et tarbijad ja kõik teised kindlustusteenuse kasutajad teaksid lepituse võimalust vaidluse lahendamisel. Teadmise kõrval on sama oluline ka julgus seda võimalust kasutada.

Kui olete kindlustusandja otsusega rahulolematu, siis rääkige kindlustusandjaga läbi ja püüdke kokkuleppele jõuda. Kui see ei õnnestu ja arvate, et kindlustusandja otsus oli vale, pöörduge kindlustuse lepitusorgani poole.

Andres Sooniste
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 2017. aastal	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i>	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	8
<i>Lepitusorgani areng 2017. 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>Iga juhtum on eriline</i>	11
<i>Kindlustusvaidlus ei käi alati kahju hüvitamise üle</i>	11
<i>2018. aasta plaan</i>	12
Kindlustuse lepitusorgani üksikasjad	13
<i>Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	13
<i>Töökorraldus</i>	14
<i>Dokumentatsioon</i>	15
Liikluskindlustuse lepitusorgani üksikasjad	16
<i>Liikluskindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	16
<i>Töökorraldus</i>	17
<i>Dokumentatsioon</i>	17
Üldine kindlustusvaidluste statistika	18
Kindlustuse lepitusorgani statistika	20
Liikluskindlustuse lepitusorgani statistika	25
Kontaktandmed	29

KINDLUSTUSVAIDLUSE LAHENDAMINE LEPITAJA ABIL

Lepitusmenetlus

Lepitusmenetlus on vabatahtlikkusel 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 vaidlevatele pooltele. Lepitaja ei mõista õigust.

Lepitusmenetluse eelised

Eduka lepitusmenetluse eelis kohtumenetluse ja muude menetlustega võrreldes on õiglasem tulemus, sest mõlemad pooled nõustuvad tulemusega. Kui pooled leiavad, et lepitusettepanek ei ole soodne, siis ei pea nad menetluse tulemust heaks kiitma ning mõlemal pooltel on õigus pöörduda kohtusse. Ka siis on lepitusmenetlusest kasu, sest on teada erapooletu lepitaja hinnang vaidlusküsimusele.

Eelis vaidluste lahendamise teiste viiside ees on ka kulude kokkuhoid. Kohtumenetlus on riigilõivude tõttu kulukas. Lepitusmenetlusega ei kaasne lepitustasu ega õigusabikulu.

Lepitusmenetlus on kiire – menetlus püütakse läbi viia mõne kuu jooksul. Kokkuleppe saavutamisel sõlmitakse kokkulepe, mis lõpetab edasise vaidluse. Kokkuleppe täitmine on kohustuslik. Kohtumenetlus on aga astmeline, mistõttu võib see kohtu erinevates astmetes kesta aastaid.

Tavalise avaliku kohtumenetlusega võrreldes on eeliseks ka lepitusmenetluse salajasus.

Lepitusmenetlus annab pooltele hea võimaluse vaielda erapooletul pinnal ja vabamalt. Tänu sellele on pooltel võimalik keskenduda vaidluse sisule, sh nii õiguslikele kui ka muudele aspektidele, mitte rangelt reglementeeritud menetlustega kaasnevatele välistele asjaoludele.

Kindlustuse lepitusorgan

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates 2011. aasta aprillist.

Lepitusorgan lahendab kindlustuslepingust, selle vahendamisest või ettevalmistamisest tulenevaid vaidlusi. Alates 1. jaanuarist 2016 saab lepitaja vahendusel pöörduda kokkuleppele jõuda ka kindlustusandja tagasinõuet puudutavas vaidluses.

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
- 🔍 Akcinė draudimo bendrovė "Gjensidige" Eesti filiaal
- 🔍 Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- 🔍 Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus
- 🔍 Aktsiaselts SEB Elu-ja Pensionikindlustus
- 🔍 Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- 🔍 Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaal
- 🔍 ERGO Insurance SE
- 🔍 ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal
- 🔍 If P&C Insurance AS
- 🔍 Mandatum Life Insurance Company Limited Eesti filiaal
- 🔍 Salva Kindlustuse AS
- 🔍 Seesam Insurance AS
- 🔍 Swedbank Life Insurance SE
- 🔍 Swedbank P&C Insurance AS

Liikluskindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb 2014. aasta oktoobrist.

Lepitusorgan lahendab liikluskindlustuse seadusest, liikluskindlustuse lepingust, kahju hüvitamisest või liikluskindlustuse seaduse alusel esitatud tagasinõudest tulenevaid vaidlusi.

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Liikluskindlustuse Fondi (LKF) juures ja selle kaudu tegelevad lepitamisega sõltumatud kindlustuslepitajad.

LKF-i kohustus korraldada liikluskindlustuse vaidluste kohtueelset lahendamist on kokku lepitud LKF-i ja riigi vahel sõlmitud halduslepingus.

Liikluskindlustuse pakkumiseks peab kindlustusandja olema LKF-i liige. Lepituses osalemise nõusolek on kirjas LKF-i põhikirjas, mida LKF-i liikmel on kohustus järgida.

Nõusolek osaleda lepitusmenetluses kätkeb endas lubadust

- 📄 osaleda lepitusmenetluses, kui klient seda soovib
- 📄 vastata lepitusmenetluse avaldusele
- 📄 osaleda läbirääkimistel ja lepituskohtumisel
- 📄 teavitada klienti lepitusmenetluse võimalikkusest
- 📄 kanda lepitusmenetlusega seotud kulu. Kliendi jaoks on lepitus tasuta

Kõik liikluskindlustuse pakkujad Eestis on LKF-i liikmed

- 📄 AAS BTA Baltic Insurance Company Eesti filiaal
- 📄 AB "Lietuvos draudimas" Eesti filiaal
- 📄 Akcinė draudimo bendrovė "Gjensidige" Eesti filiaal
- 📄 Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- 📄 Compensa Vienna Insurance Group, UADB Eesti filiaal
- 📄 ERGO Insurance SE
- 📄 If P&C Insurance AS
- 📄 QBE Insurance (Europe) Limited Eesti filiaal
- 📄 Salva Kindlustuse AS
- 📄 Seesam Insurance AS
- 📄 Swedbank P&C Insurance AS

LEPITUSORGANITE TEGEVUS 2017. AASTAL

Tegevuse põhinäitajad

Lepitusorganite tegevus on vastanud üldistele ootustele:

- 📌 lepitusorganid töötavad ja täidavad oma eesmärged
- 📌 kindlustusandjad täidavad endale lepitusorganite loomisega võetud kohustusi
- 📌 kokkulepitud tööprotsessid on toimunud plaanipäraselt ja protsesside toimimise kontroll on süsteemne

Lepitusorganite põhieesmärk on olla usaldusväärne ja klientide silmis vastuvõetav kohtuväline vaidluste lahendamise organ. See eesmärk on täidetud.

2017. aastal esitati lepitusorganitele 324 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2016. aastal esitati 321 avaldust). 145 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2016. aastal 167 ehk 13% rohkem kui 2017. aastal) ning 179 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2016. aastal 154 ehk 16% vähem kui 2017. aastal).

Avalduste üldarv ei ole märkimisväärselt muutunud, kuid muutunud on avalduste jaotus kindlustusteenuste lõikes. Arvestades kindlustusvaidluste suhteliselt väikest hulka ning analüüsides lepitusasjade sisu, saab järeldada, et kindlustusandjate praktika kahju hüvitamisel ei ole muutunud.

Liikluskindlustuse kindlustusjuhtumeid oli 2017. aastal veidi rohkem kui 2016. aastal. Seega ei ole ka kindlustusjuhtumite arvu kasv liikluskindlustuse lepitusavalduste arvu kasvu põhjus.

Hinnates asjaolusid tundub, et liikluskindlustuse lepitusavalduste arvu kasvu põhjuseks on inimeste teadlikkuse kasv ning julgus seda teadmist kasutada.

Arvestades, et 2015. aastal sai kindlustuse lepitusorgan vaid 90 avaldust ja 2016. aastal 167 avaldust, tundub, et 2017. aasta 145 avaldust on loogiline areng. 2016. aasta oli pigem erandlik.

2017. aastal algatati 307 lepitust. Enim lepitusi algatati liikluskindlustuse vaidlustes (169 vaidlust, +17% võrreldes 2016. aastaga). Järgnesid kodukindlustuse (48 lepitust, -6%), sõidukikindlustuse (47, -20%) ja reisikindlustuse (14 lepitust, ka 2016. aastal 14 lepitust) vaidlused. 2016. aastal oli 16 ettevõtte varakindlustuse vaidlust, 2017. aastal vaid 4.

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Üks avaldus esitati ka välismaise kindlustusandja Eesti korrespondendi vastu. Avaldusi esitati 14 erineva kindlustusandja vastu.

Lepitusorganid jätsid menetlusse võtmata 20 avaldust, sh 10 liikluskindlustuse vaidluse avaldust ja 10 muu kindlustusteenuse avaldust. Avalduse menetlusse võtmata jätmise põhjused:

- 📌 5 avaldust – kindlustusandja oli antud asjas esitanud kuriteoteate avaldaja vastu
- 📌 4 avaldust – avalduse esitajal ei olnud nõudeõigust kindlustusandja vastu
- 📌 3 avaldust – nõue ei tulenenud kindlustuslepingust

- 📄 2 avaldust – nõudeõigust lõpetav tähtaeg oli saabunud
- 📄 2 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata
- 📄 2 avaldust – avaldaja ei olnud pöördunud kindlustusandja poole vaidluse lahendamiseks enne avalduse kirjutamist lepitusorganile
- 📄 1 avaldus – kaebust menetles samal ajal Tarbijakaitseamet
- 📄 1 avaldus – kindlustusjuhtum toimus välismaal

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 7 489 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 1 942 eurot. Kindlustuse lepitusorganis vaieldud vähim summa oli 109 eurot ja suurim 99 892 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 170 eurot ja 16 800 eurot.

Eesmärgiks on seatud, et lepitusmenetlus kestab alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppeni või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata, kuni 62 päeva. Seda eesmärki 2017. aastal alati ei täidetud – 52% kindlustuse lepitusorganis lõppenud lepitustest vältasid üle 62 päeva. Osalt on lepituste venimise põhjused mõistetavad, näiteks menetluse käigus kokkulepitud ekspertiisid võtavad aega; vaidlus on keeruline ja mitmetahuline, kus vaheettepanekute osas seisukoha võtmiseks kulub vaidlejalte aega. Samas oli ka lepitusi, mis jäid venima lepitaja vähese aktiivsuse tõttu. Liikluskindlustuse lepitused lõppevad tavaliselt ettenähtud aja jooksul. Soovitud aega ületavaid lepitusi oli 25%.

58% 2017. aastal kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest lõppes kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 59% kindlustuslepitustest.

Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 72% mullu lõpetatud lepitustest. Läbi aegade on edukad olnud 71% kindlustuslepitustest.

Aasta lõpu seisuga oli EKsL-is eelmenetluses üheksa lepitusavaldust ja LKF-is neli lepitusavaldust. Lepitus oli aasta lõpu seisuga pooleli 52 juhul.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena, vt statistika peatükist.

Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2017. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 20 551 eurot ja EKsL-i kulu lepitajatele 20 766 eurot.

Lepitusorgani areng 2017. aastal

2017. aasta oli lepitusorganitele praktika kinnistamise aasta. Muutusi menetluskorras ega lepituse protsessis ei toimunud.

Liikluskindlustuse lepitajate esmakordsest valimisest möödus kolm aastat. Seetõttu valiti 2017. aasta suvel uued liikluskindlustuse lepitajad. Paljud lepitajad jätkasid tööd, kuid 1. oktoobrist tegutseb ka kolm uut lepitajat: Allan Habicht, Kardo Karon ja Vaho Vahkal.

2017. aasta sügisel korraldasime lepitajatele koolituspäeva. Koolitajateks olid Ilona Nurmela ja Ivo Viires. Ilona Nurmela on ärilepitaja ja Advokaadibüroo FORT vandeadvokaat, kes on tegelenud vaidluste lahendamise viisidega nii teoreetiliselt kui ka praktiliselt. Ta on kaitsnud doktoritöö Cambridge Ülikoolis ettevõtete vaheliste kohtuvaidluste efektiivsuse teemal. Ivo Viires on ERGO Eestis tegutsevate kindlustusseltside juriidilise osakonna juhataja. Ta oli kindlustuslepitaja aastatel 2011 kuni 2015, liikluskindlustuse lepitaja aastatel 2014 kuni 2017. Peaaegu kõik Ivo Viirese lepitatud asjad lõppesid poolte kokkuleppega.

20. detsembril rääkisid Kuku raadio saates „Kindlustusminutid“ lepitusest lepitajad Elar Simmo ja Jüri Aava. Huviline leiab saate salvestuse siit <http://podcast.kuku.postimees.ee/podcast/kindlustusminutid-2017-12-20/>.

Näited lepitustest

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

KLIENTIDE TAGASISIDE

Tagasisideküsitlusest

2017. aasta mais korraldasime tagasisideküsitluse, mille eesmärk oli koguda tagasisidet lepituse protsessi kohta.

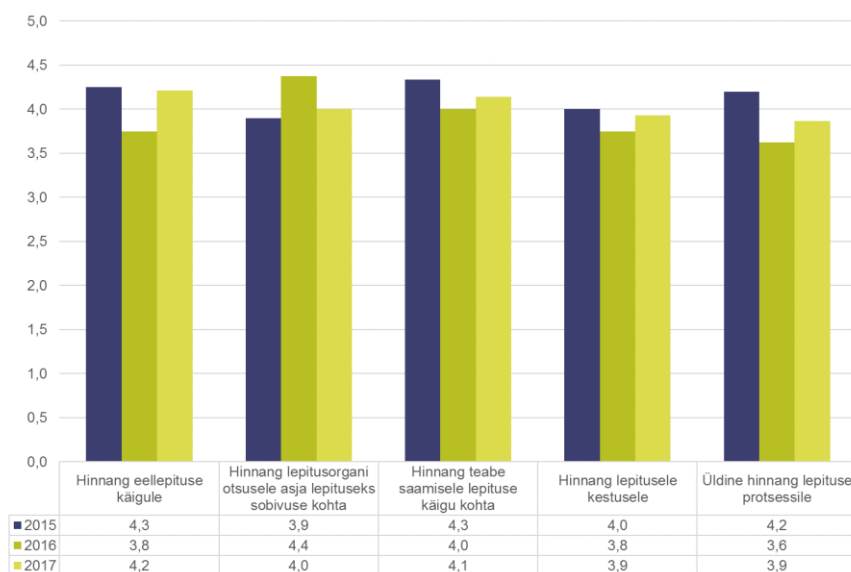
Tegu oli kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

Küsimustiku saatsime 39-le kindlustusandja esindajale ja 262-le lepituse avalduse esitajale, neist vastas vastavalt 15 ja 78 inimest.

Kindlustusandjate tagasiside

80% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest on kasu.

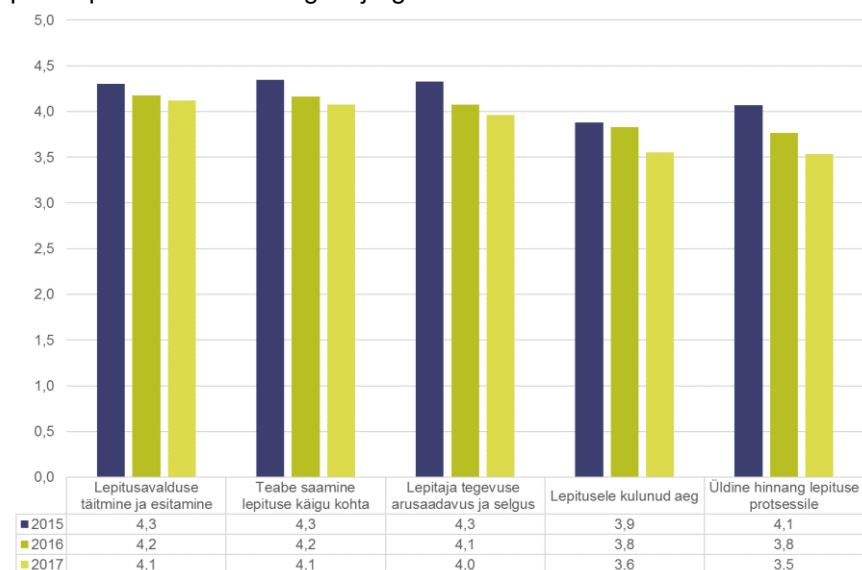
Skaalal 1 - väga halb, 2 - halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea anti lepituse protsessile hinnanguid järgnevalt:



Avalduse esitajate tagasiside

58% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu.

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



JÄRELDUSED LEPITUSASJADEST JA VAADE TULEVIKULE

Iga juhtum on eriline

Varasemates aruannetes oleme toonud näiteid tavalistest lepitustest, teinud üldistusi ja andnud üldisi soovitusi. Usume, et need üldistused ja soovitused on asjakohased ka täna.

Samas rõhutame, et vaatamata üldistustele on iga juhtum eriline. Kindlustusandja kahjukäsitleja peab kaaluma ja arvesse võtma kõiki üksikasju ja alati hindama, kas tüüplahendus on õige ka selle juhtumi puhul või on just see juhtum eriline. Sama on ka vaidluse teise poole – kindlustusvõtja või kannatanu – puhul. Kas naabrimehega juhtunu oli täpselt selline nagu minul, kas lahend peab olema täpselt sama või ongi õige, et üksikasjad on erinevad ja seetõttu on ka lahend teistsugune.

Näiteks oli mullu üks vaidlus, kus kannatanu ja kindlustusandja olid sõiduki väärtuse osas eri meelt. Kuna klient väitis, et tegu on erilise sõidukiga, siis tellis kindlustusandja riiklikult tunnustatud eksperdilt auto väärtuse hindamise. Eksperdil oli kogu teave sõidukist, sh kannatanu vastuväited kindlustusandja esialgsele hinnangule. Ekspert hindas auto väärtuseks 1 300 eurot. Selle põhjal tegi kindlustusandja hüvitamise otsuse. Kannatanu sellega rahul ei olnud ja nõudis 7 000 eurot. Kannatanu ja kindlustusandja omavahel kokkuleppele ei saanud. Kannatanu pöördus lepitusorgani poole. Vaatamata sellele, et riiklikult tunnustatud ekspert oli auto väärtuse hinnanud, jõuti lepituses esmalt kokkuleppele, et tellitakse hinnang ka teiselt riiklikult tunnustatud eksperdilt. Teise eksperdi hinnangul oli auto väärtus enne õnnetust 6 000 eurot. Vaatamata kahe eksperdi väga erinevale arvamusele sai vaidlus sellega lepituses mõlemaid osapooli rahuldava lahenduse – kuna auto remont maksis 3 500 eurot, siis hüvitas kindlustusandja auto remondi kulu.

Kindlustusvaidlus ei käi alati kahju hüvitamise üle

Enamasti vaieldakse kindlustusandja hüvitamiskohustuse olemasolu ja hüvitise suuruse üle. Siiski teeb kindlustusandja veel otsuseid, millega ei pruugita rahul olla. Ka neid vaidlusi saab lahendada lepitusorganites.

Kindlustuses tuleb ette, et peale kahju hüvitamist esitab kindlustusandja tagasinõude kahju tekitajale. Ka tagasinõue võib tekitada vaidluse kindlustusandja ja kahju põhjustaja vahel. Tagasinõudest tulenevat vaidlust saab samuti lepitusorganites lahendada. Need lepitused on praktikas väga edukad – viimase kahe aasta jooksul on lõppenud 34 tagasinõude vaidlust, neist 26 ehk 76% on lõppenud kokkuleppega.

Samuti on lepituses jõutud kokkuleppele vaidlustes

- ☞ kas väljamakstavat hüvitist võib asja hävimisel vähendada tasumata kindlustusmaksete võrra
- ☞ kes võib valida sõiduki remondiettevõtja, kui remondi kulu kannab kindlustusandja
- ☞ kas antud sõiduk osales liikluskindlustuse juhtumis või mitte
- ☞ kas hüvitada tuleb sõiduki kahjustunud osa tuleb vahetamise või taastamise kulu

2018. aasta plaan

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd 2018. aastal.

Lepitusorganite eesmärk on olla jätkuvalt usaldusväärne ja klientide silmis eelistatuim kindlustusvaidluste lahendamise koht. Meie ambitsioon on, et ükski kindlustusvaidlus ei jõuaks kohtusse enne, kui kindlustuslepitaja on püüdnud vaidlejaid lepitada.

Lepitajad valitakse kolmeks aastaks. Kindlustuslepitajad valiti 2015. aasta suvel. Seega toimuvad 2018. aastal uued kindlustuslepitajate valmimised.

Kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani menetluskorrad on valminud erinevatel aegadel. Seetõttu on mõnes üksikasjas lepitusmenetluse protsessis ja reeglites erinevused. 2018. aasta teisel poolaastal plaanime analüüsida, kas on mõistlik mõlema lepitusorgani töökorrad ühtlustada.

Ka 2018. aastal on plaan läbi viia kliendi tagasisideküsitlus, et saada sisendit uuteks arenguteks.

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

Kindlustuslepitajad

Lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Karl Haavasalu, Advokaadibüroo TGS Baltic vandeadvokaat
- ✦ Maret Hallikma, tegutseb lepitajana kuni 1. veebruarini 2018, kui ta asub teenistusse Tallinna halduskohtu kohtunikuna
- ✦ Triinu Hiob, Advokaadibüroo NJORD vandeadvokaat
- ✦ Eero Johannes, If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Raiko Lipstok, Advokaadibüroo Eversheds Sutherland Ots & Co vandeadvokaat
- ✦ Olavi-Jüri Luik, Advokaadibüroo LEXTAL vandeadvokaat
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Reet Rattur, E-Jurist OÜ õigusteenuste juht
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Alar Urm, Advokaadibüroo LEXTAL vandeadvokaat
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Kokkuleppe kohaselt toimuvad lepitaja valmimised iga kolme aasta tagant. Lepitajate järgmine valimine toimub 2018. aasta suvel.

Kindlustuse lepitusorgani nõukoda

Kindlustuslepitusorgani nõukoda

- ✦ määrab ja kutsub tagasi kindlustuslepitajad
- ✦ kiidab heaks ja esitab EKSL-i volikogule kinnitamiseks lepitusorgani menetluskorra
- ✦ arutab läbi ja võtab vastu EKSL-i juhatuse poolt nõukojale esitatud lepitusorgani aruande
- ✦ esitab ettepanekud kindlustusteenuse hea tava, standarditingimuste, kindlustuslepitusorgani 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

- ✦ Mart Jesse, Eesti Kindlustusseltside Liit
- ✦ Peeter Kabbun, Swedbank P&C Insurance AS
- ✦ Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- ✦ Andre Nõmm, Finantsinspeksioon
- ✦ Andres Sooniste (nõukoja esimees), Tarbijakaitseamet
- ✦ Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit
- ✦ Siiri Tõniste, Rahandusministeerium

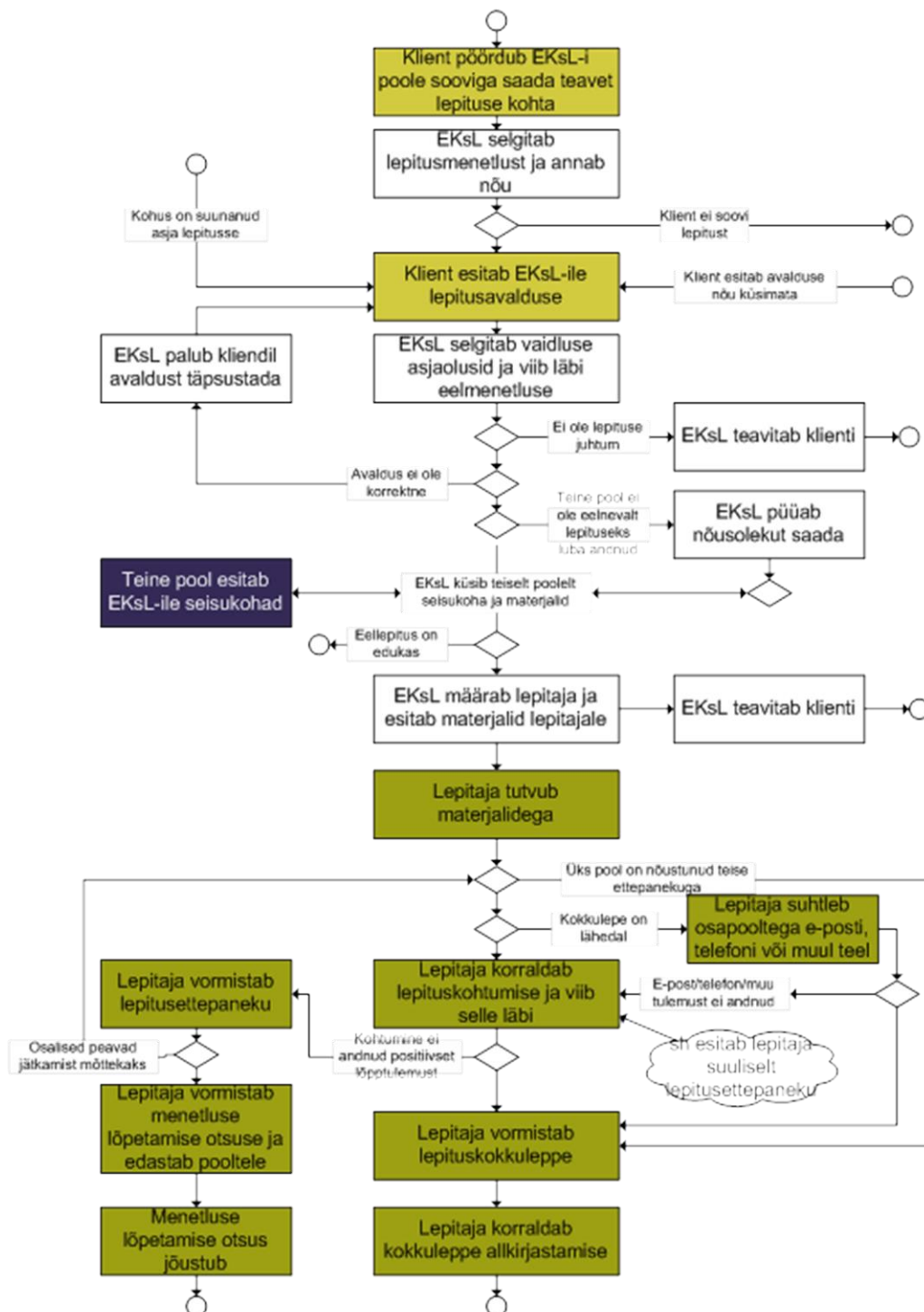
EKsL

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKsL-i juures. EKsL pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, teabe vahetamine kliendi, lepitaja ja kindlustusandja vahel.

Põhirolli lepitusmenetluse toetamisel kannavad klienditeeninduse spetsialist Tiia Kell ja tema asendaja Kirsika Peil.

Töökorraldus

Tavaline lepitusmenetluse protsess on kirjeldatud alloleval skeemil.



Dokumentatsioon

<i>Üldtutvustus</i>	www.eksl.ee/et/lepitusorgan
<i>Lepitusavaldus ja lepituse käik</i>	www.eksl.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/lepitusavaldus-ja-lepituse-k%C3%A4ik
<i>Lepitusorgani menetluskord</i>	www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_menetluskord%2816%29.pdf
<i>Lepitusorgani kulude eeskiri</i>	www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_kuludeeeskiri%2814%29.pdf
<i>Lepitusavalduse vorm</i>	www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf
<i>Protsessi juhised lepitusorganile</i>	Sisaldab üksikasju avalduse menetlemisel (registreerimine, kliendi nõustamine jmt).
<i>Protsessi juhised lepitajale</i>	Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamaks lepitajale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.
<i>Erinevad tüüpvormid</i>	Lepitaja ja lepitusorgani kasutatavad vormid, näiteks lepituskokkuleppe vorm, lepitusettepaneku vorm jmt.

LIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

Liikluskindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

Lepitajad

Liikluskindlustuse lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Armin Allmäe, Gjensidige Eesti filiaali jurist
- ✦ Janar Filippov, esimese ja teise kohtuastme avalike suhete teenistuse juht
- ✦ Allan Habicht, If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Kardo Karon, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo COBALT OÜ vandeadvokaat
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS-i juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Indrek Sirk, Advokaadibüroo Sirk ja Saareväli vandeadvokaat
- ✦ Silvi Uljas, Rahandusministeeriumi jurist
- ✦ Vaho Vahkal, ERGO Insurance SE kahjukäsitlemise juriidilise osakonna juht
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Lepitajad on valitud kolmeks aastaks. Lepitajate järgmine valimine toimub 2020. aastal.

Liikluskindlustuse lepitusorgani nõukoda

Nõukoja ülesanded ja koosseis on samad kindlustuse lepitusorganiga.

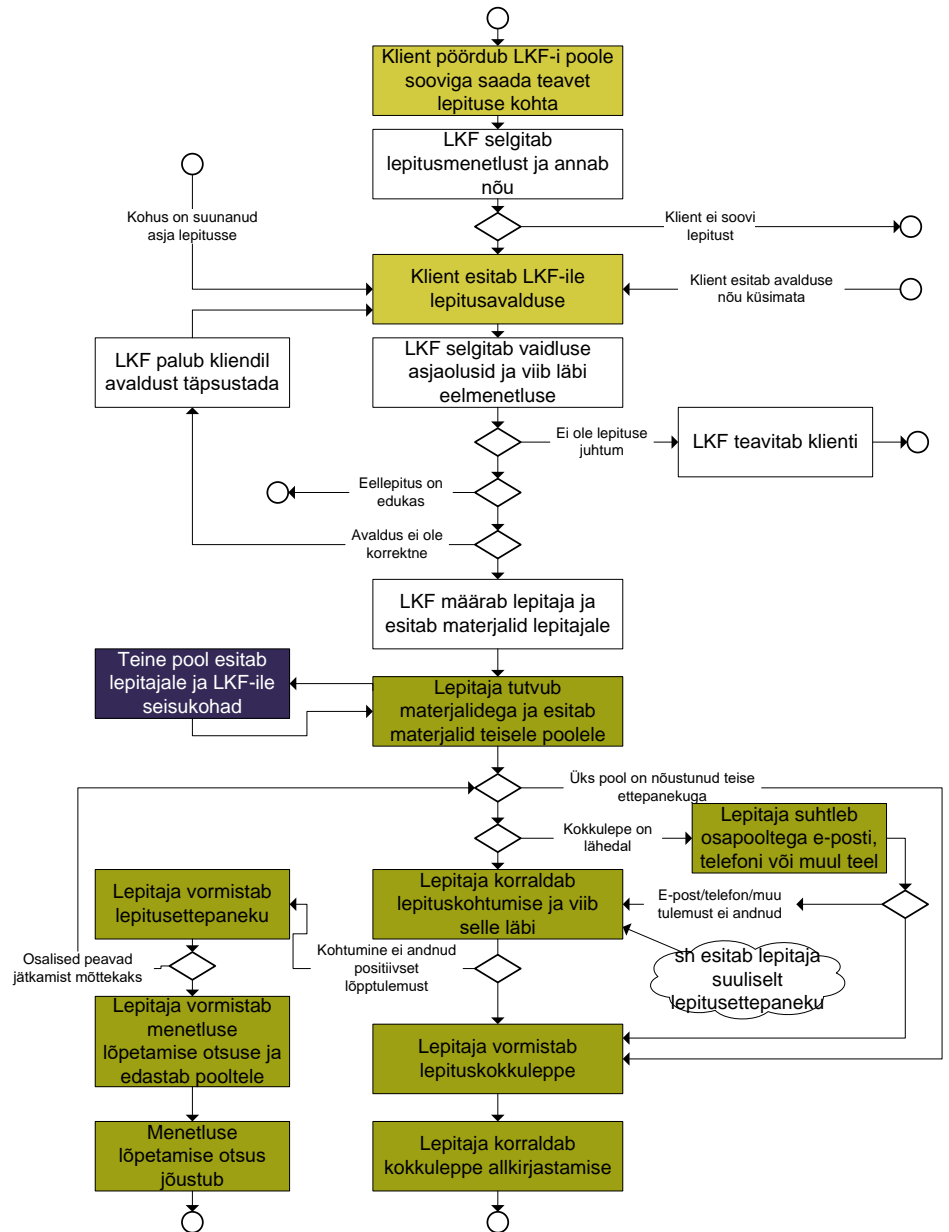
LKF

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb LKF-i juures. LKF pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, teabe vahetamine kliendi, lepitaja ja kindlustusandja vahel.

Põhirolli lepitusmenetluse toetamisel kannavad klienditeeninduse spetsialist Tiia Kell ja tema asendaja Kirsika Peil.

Töökorraldus

Tavaline lepitusmenetluse protsess on kirjeldatud alloleval skeemil.



Dokumentatsioon

Üldtutvustus

www.lkf.ee/et/lepitusorgan

Lepitusavaldus ja lepituse käik

www.lkf.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/lepitusavaldus-ja-lepituse-k%C3%A4ik

Lepitusorgani menetluskord

www.lkf.ee/sites/default/files/Liiklus_lepitusorgan_menetluskord%2810%29.pdf

Lepitusavalduse vorm

www.lkf.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf

Protsessi juhis lepitusorganile

Sisaldab üksikasju avalduse menetlemisel (registreerimine, kliendi nõustamine jmt).

Protsessi juhis lepitajale

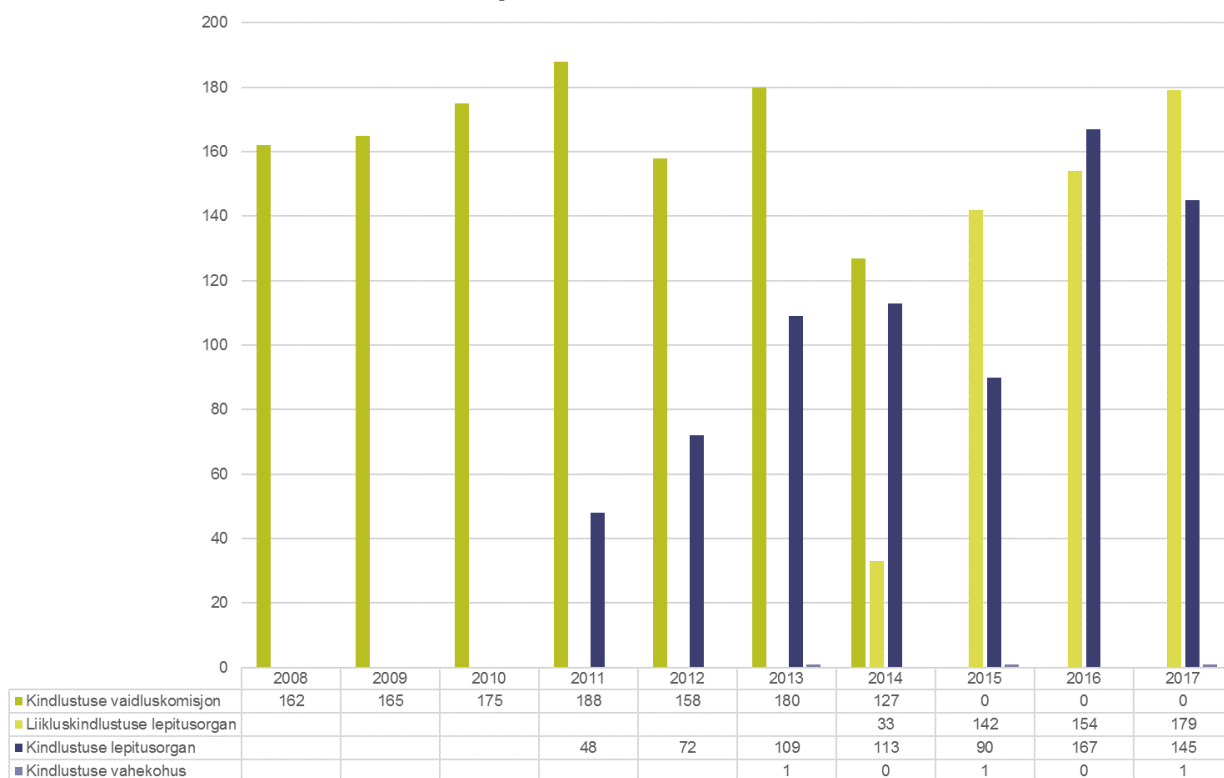
Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamaks lepitajale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.

Erinevad tüüpvormid

Lepitaja ja lepitusorgani kasutatavad vormid, näiteks lepituskokkuleppe vorm, lepitusettepaneku vorm jmt.

ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA

Registreeritud avalduste arv



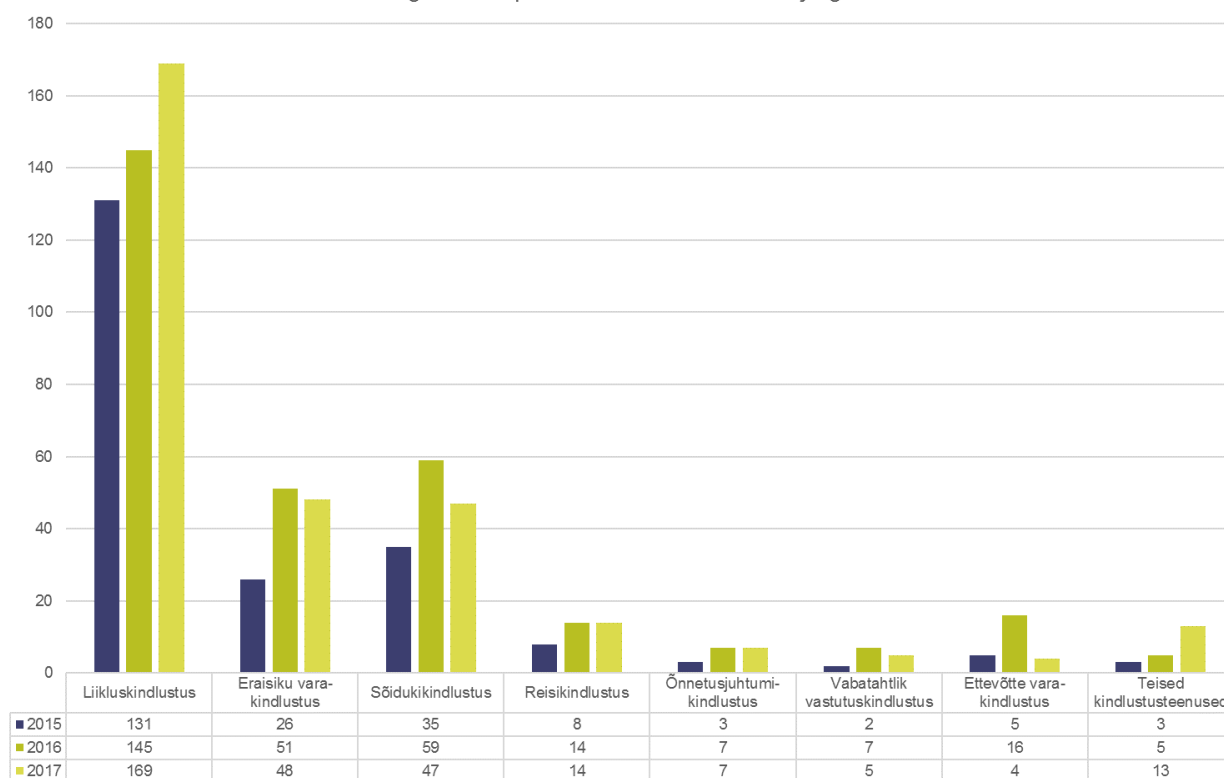
Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates aprillist 2011.

Kindlustuse vahekohus on valmis avaldusi vastu võtma alates aprillist 2013.

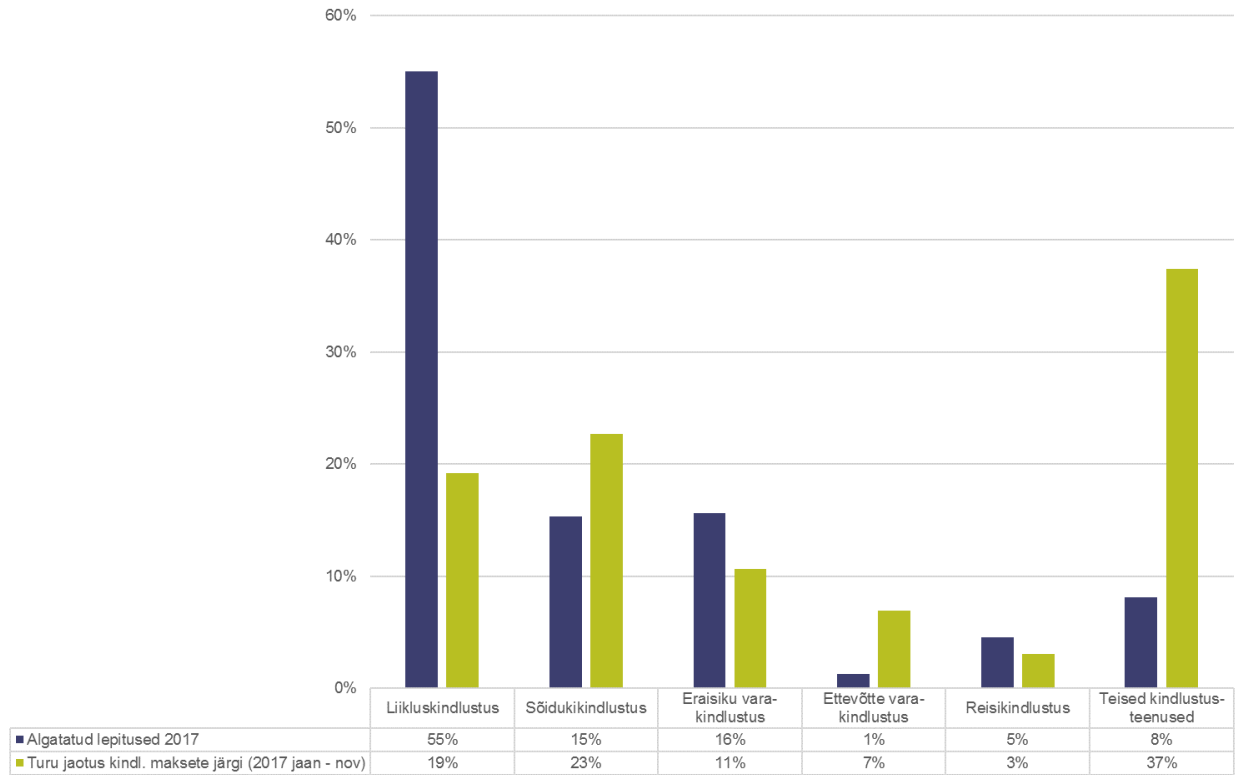
Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb alates oktoobrist 2014.

Kindlustuse vaidluskomisjon lõpetas tegevuse 1. oktoobrist 2014.

Algatatud lepitused kindlustusteenuse järgi

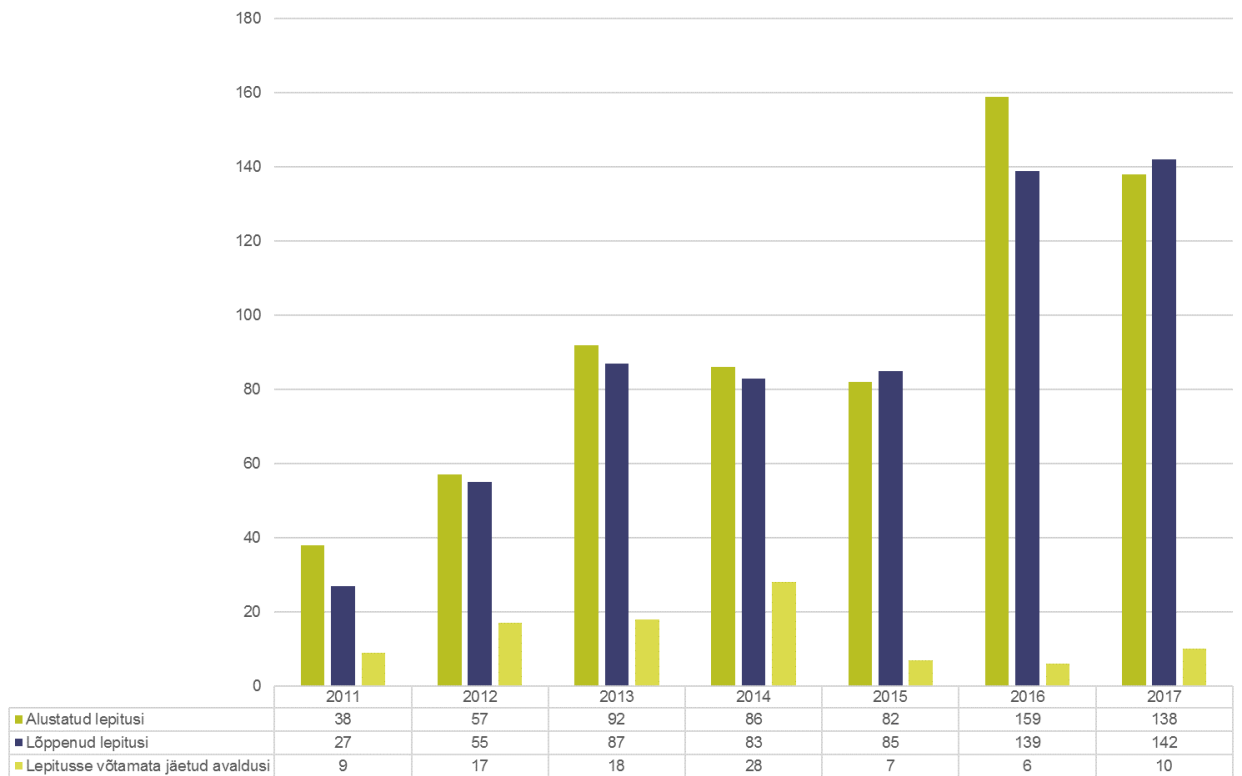


Algatatud lepituste ja kindlustusturu jaotus teenuste lõikes

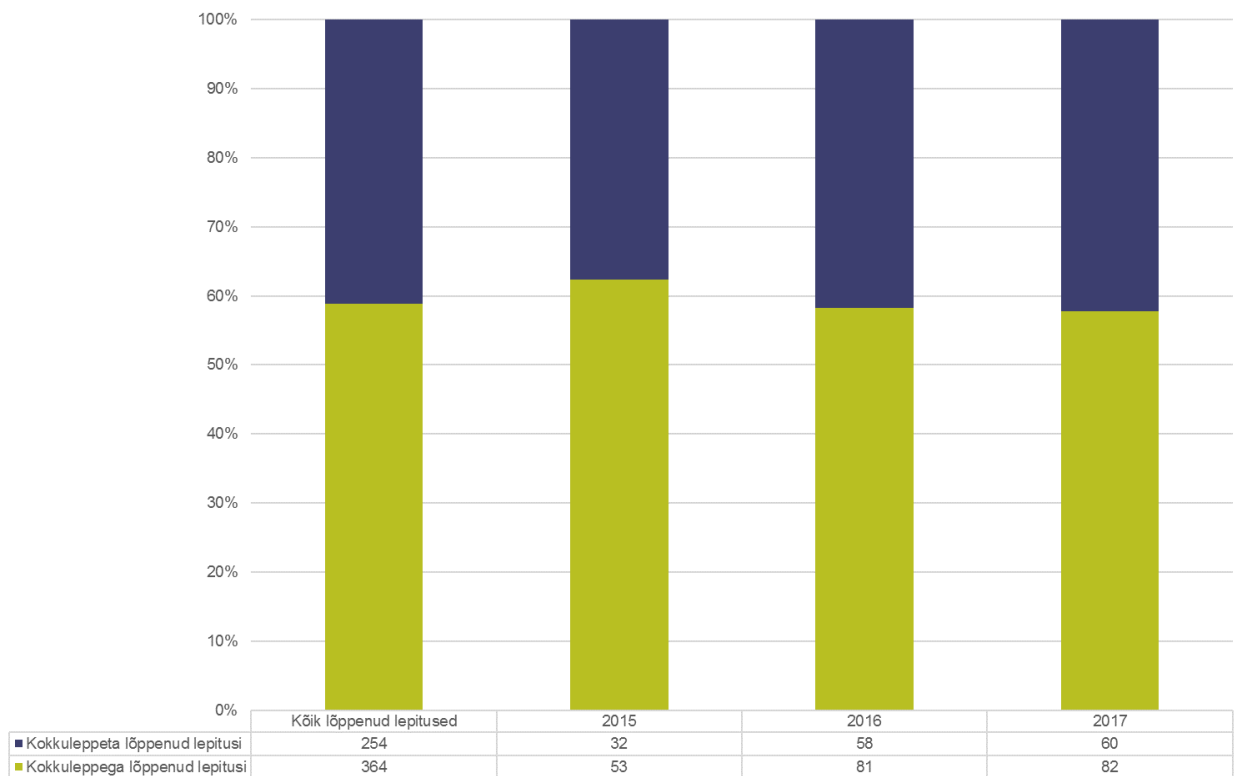


KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

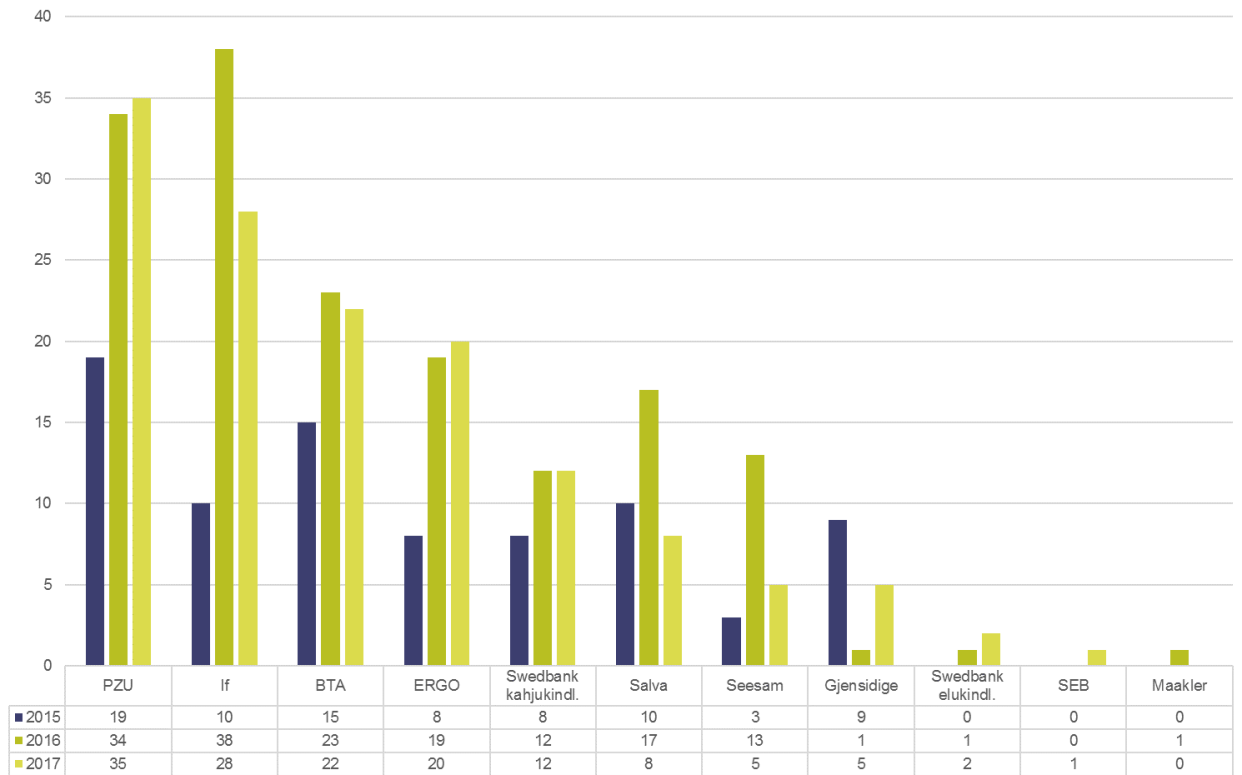
Kindlustuslepituse üldnumbrid



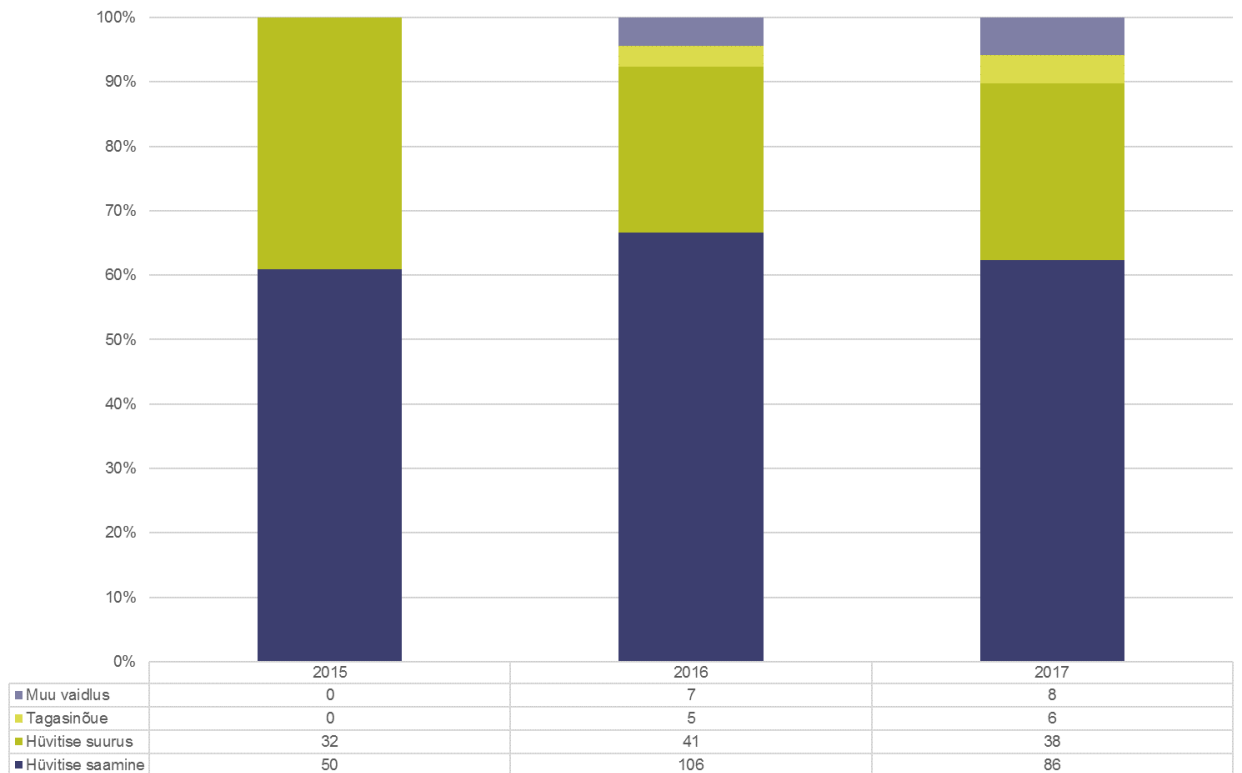
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



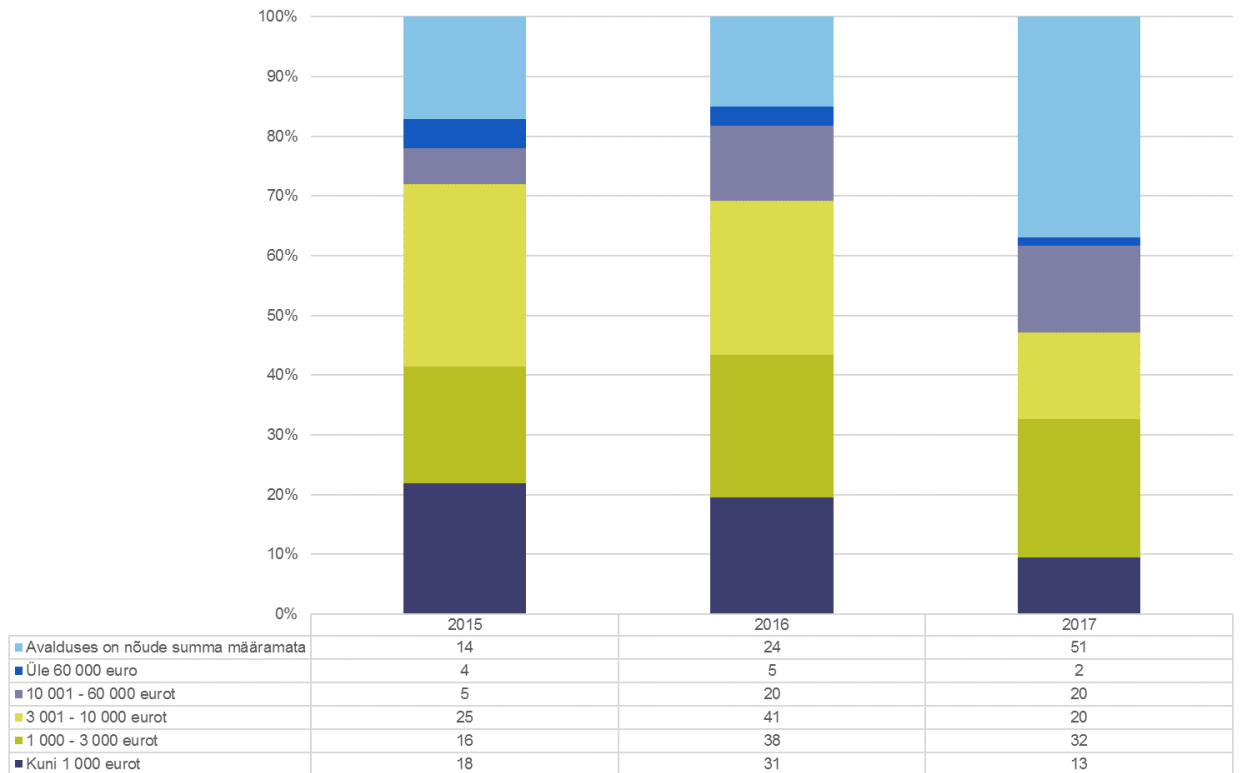
Algatatud lepitused kindlustusandja järgi



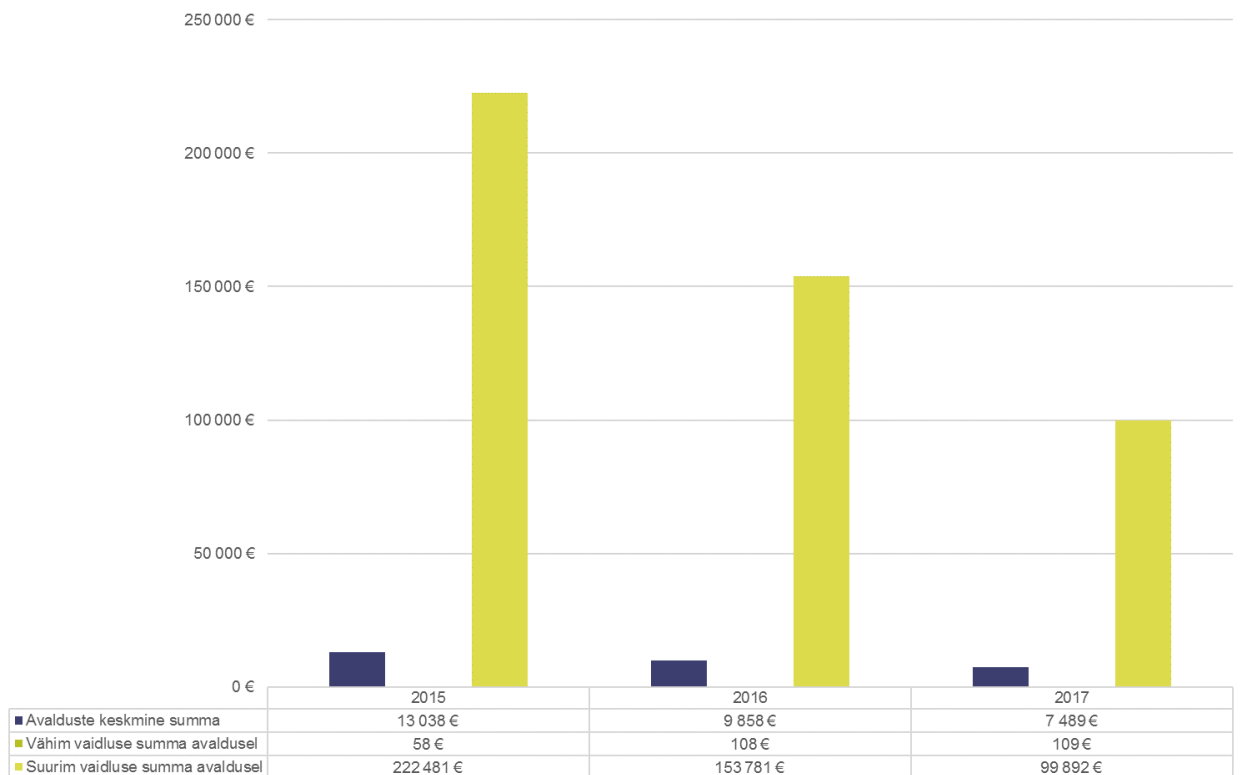
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



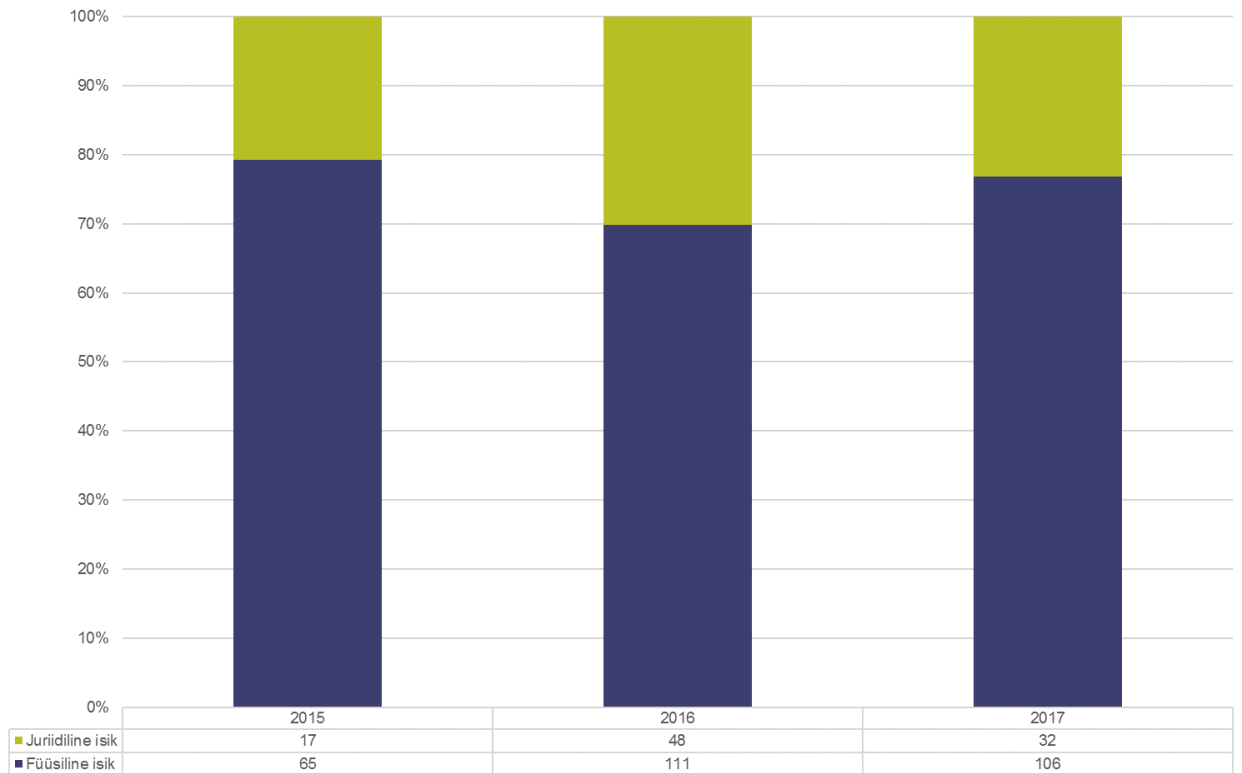
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi



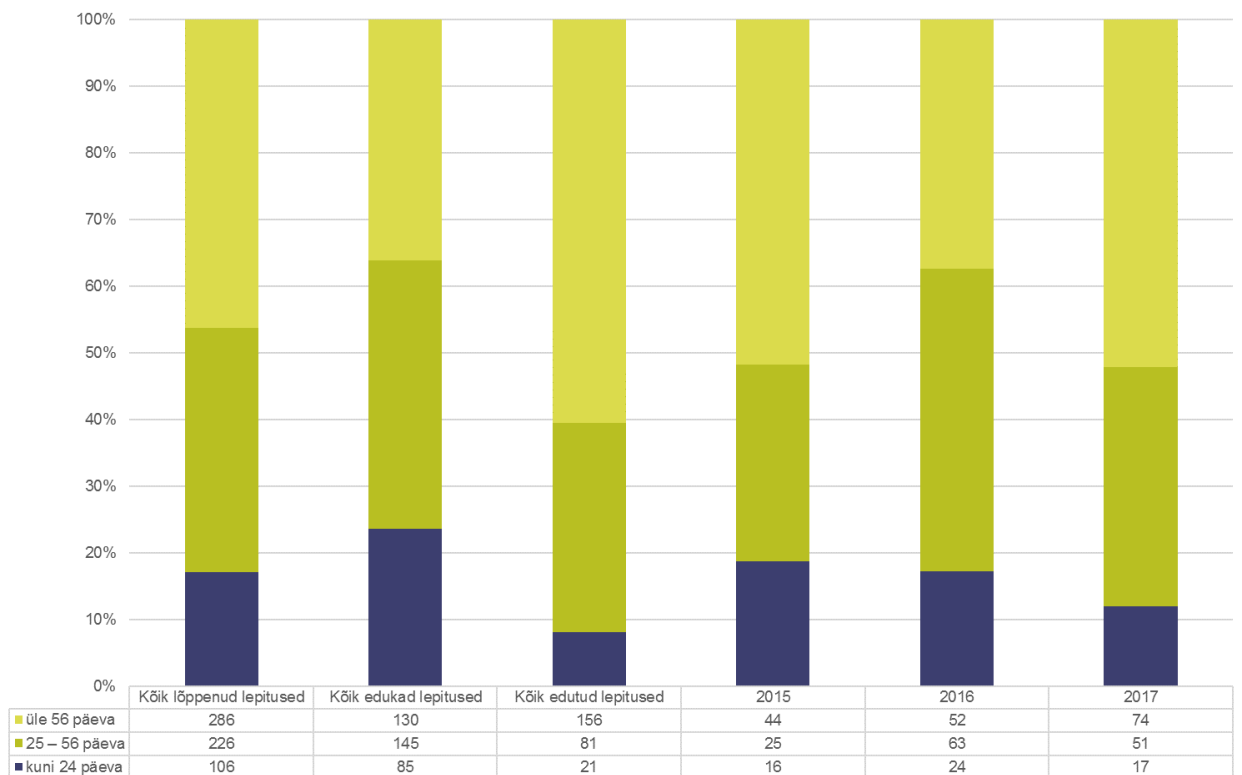
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel



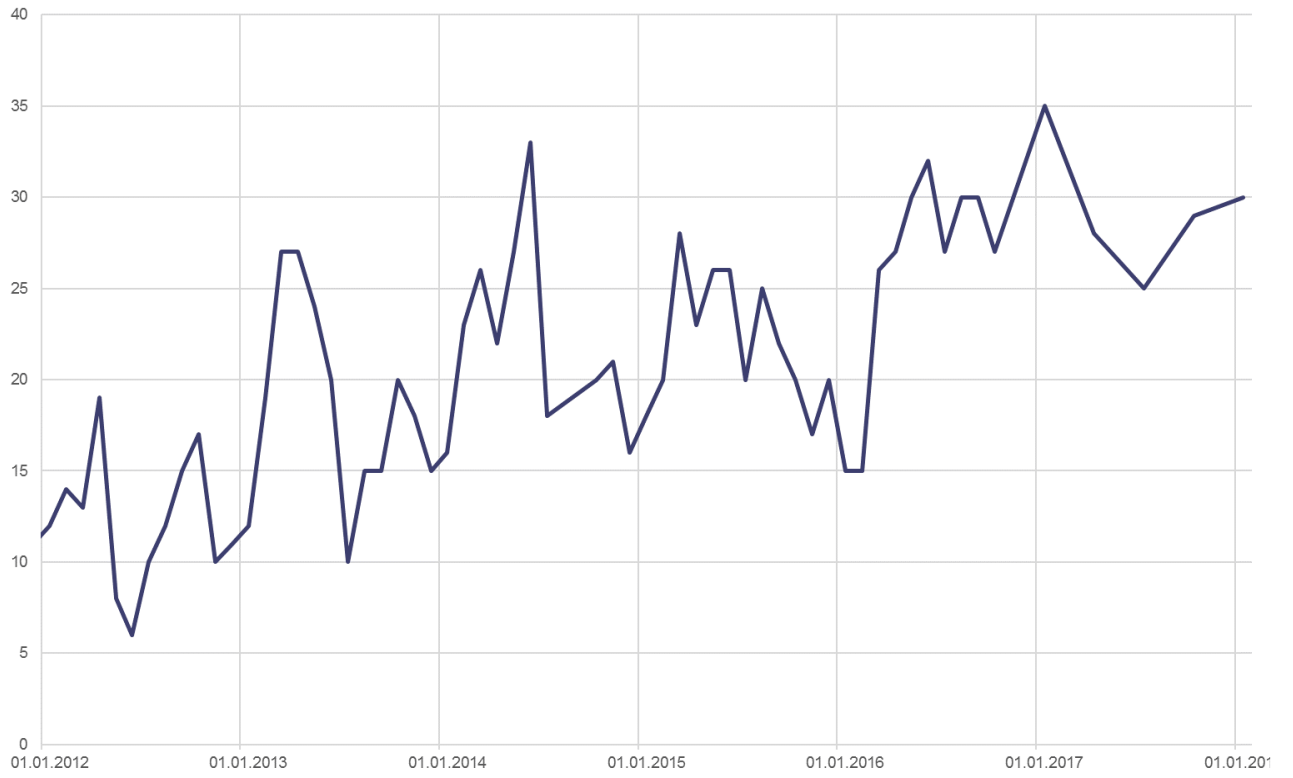
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi

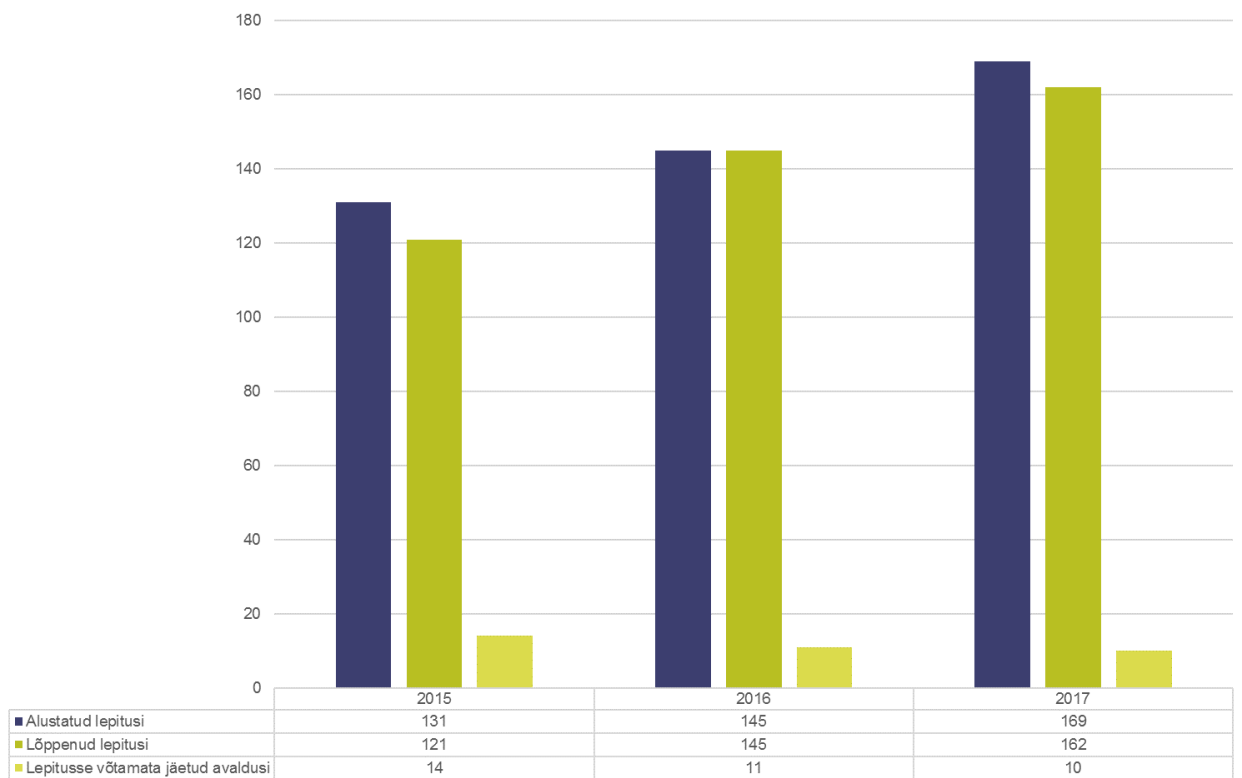


Lepituses olevate asjade arv

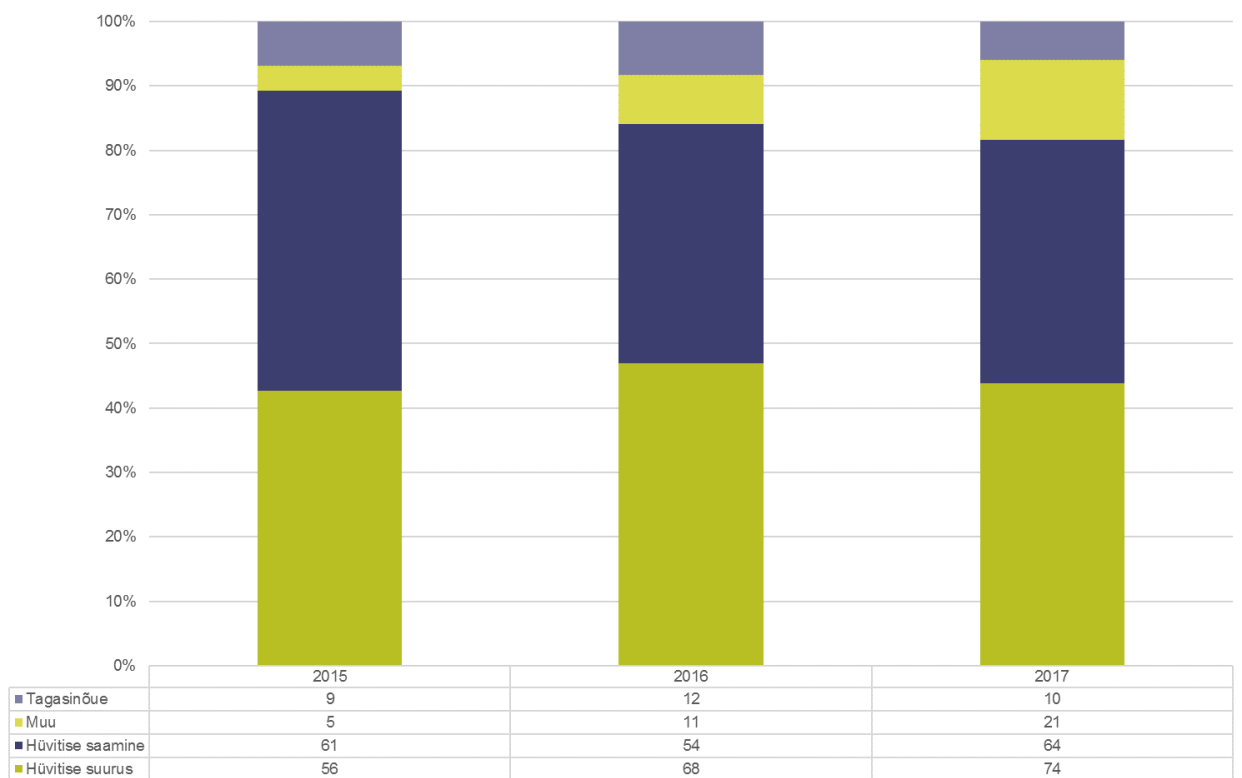


LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

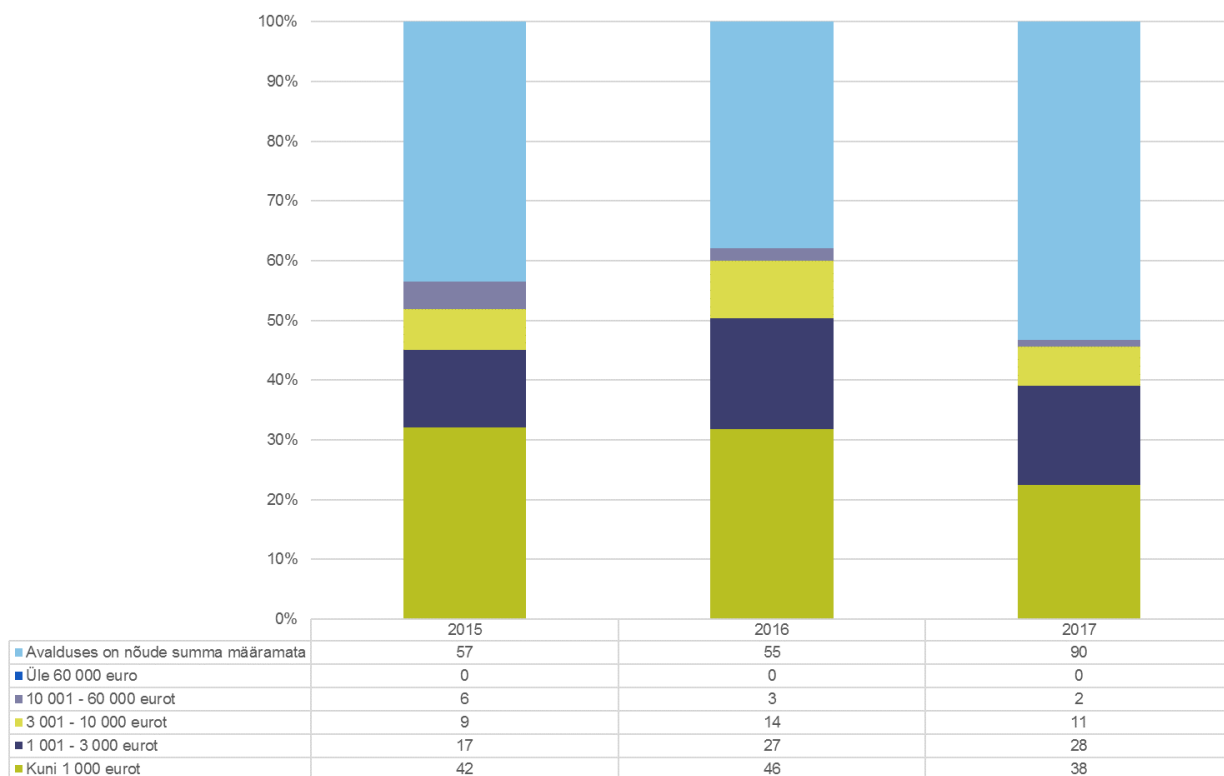
Liikluskindlustuse lepituse üldnumbrid



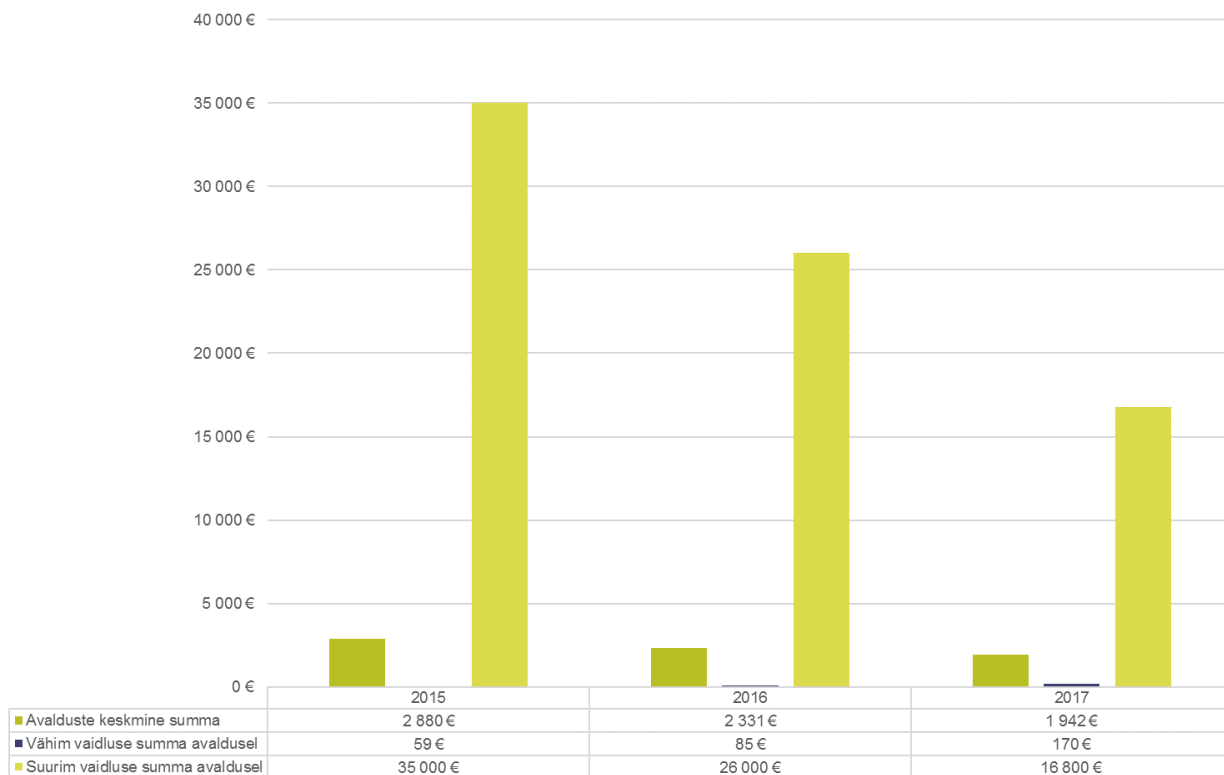
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



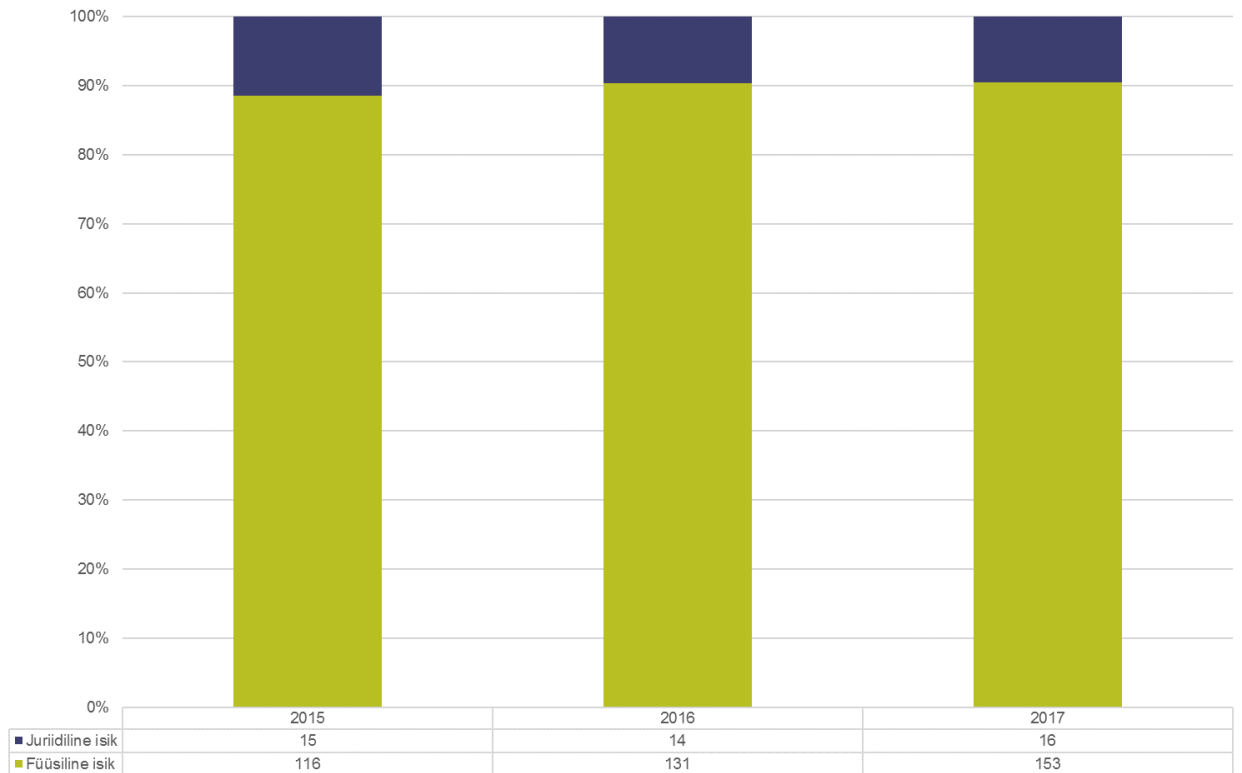
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi



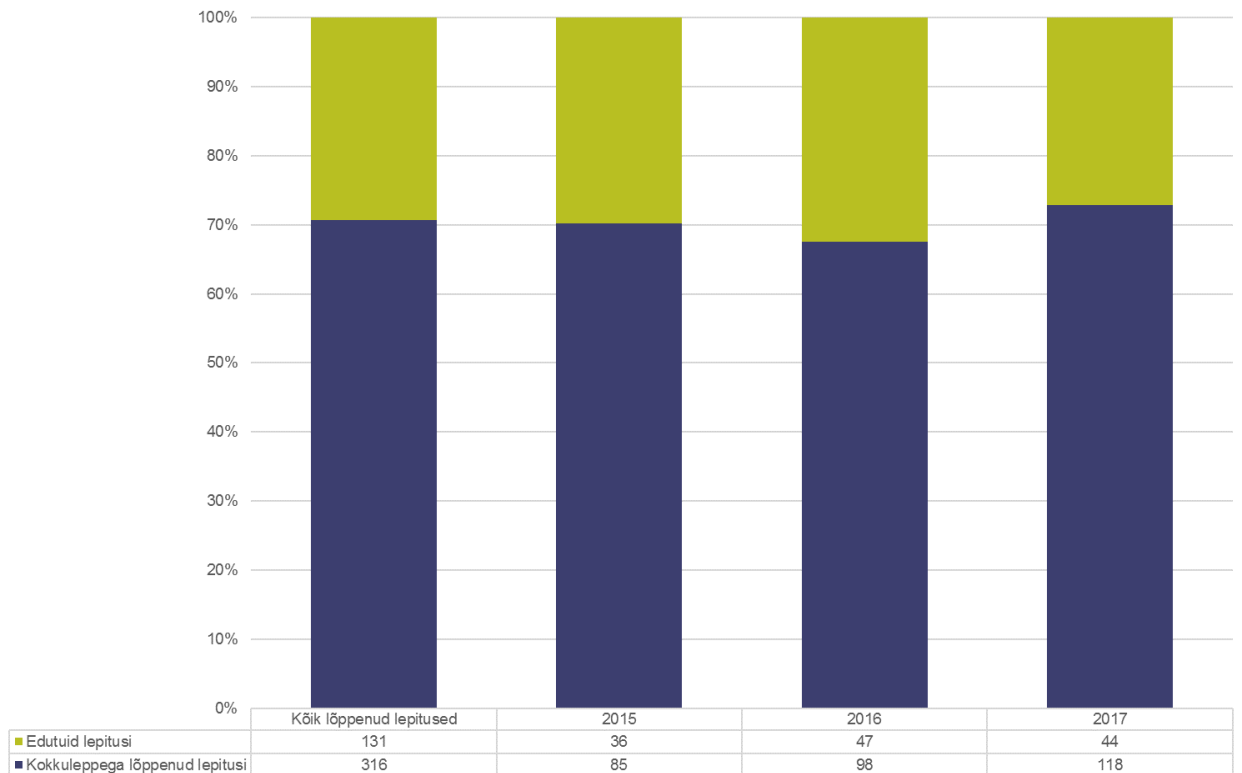
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel



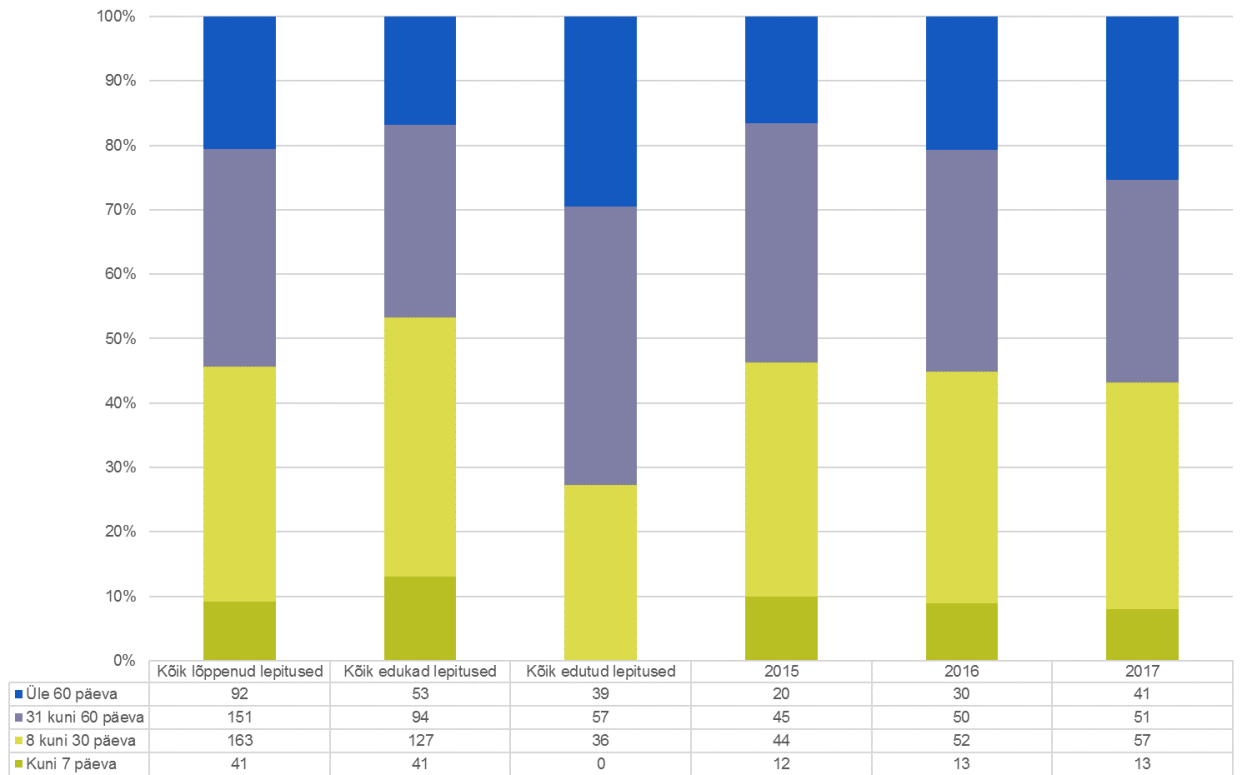
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



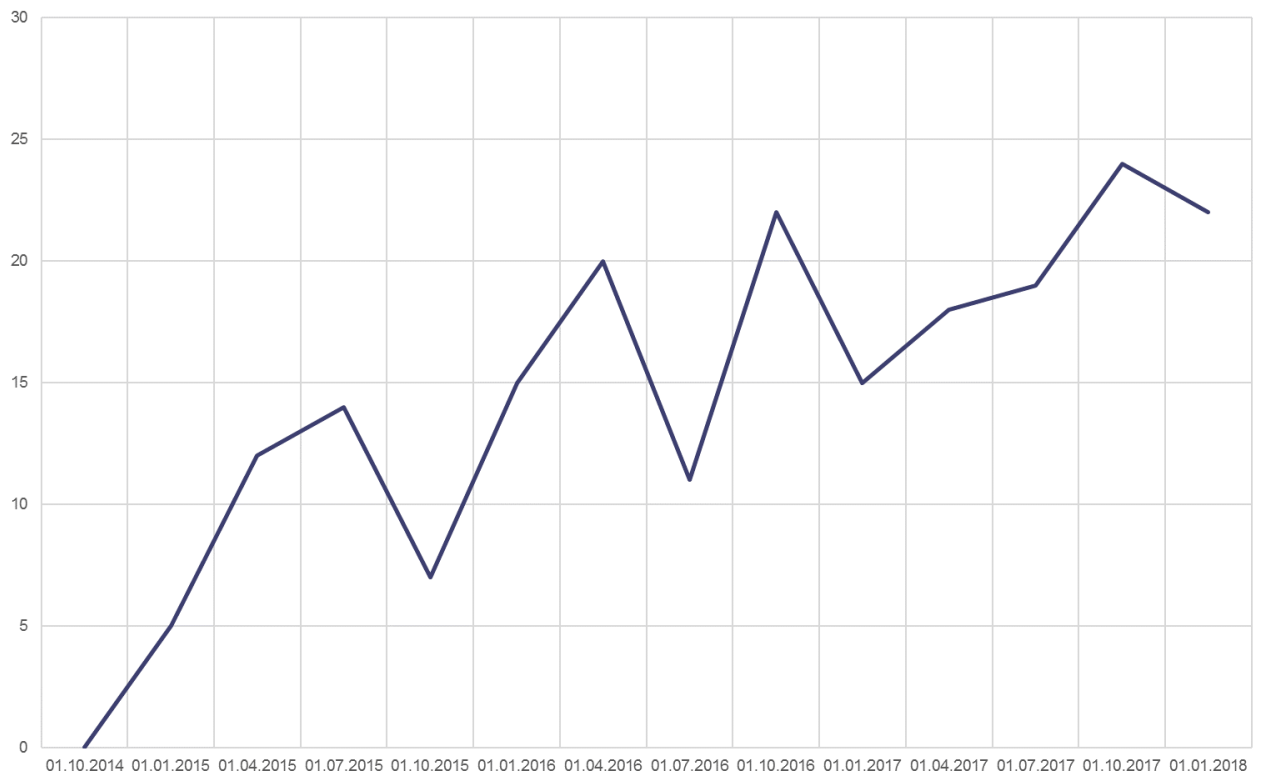
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi



Lepituses olevate asjade arv



KONTAKTANDMED

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu juures.

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Liikluskindlustuse Fondi juures.

Telefon 667 1800

E-post lepitus@eksl.ee, lepitus@lkf.ee

Postiaadress Mustamäe tee 46, Tallinn 10621

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