



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

## **Kindlustuse lepitusorgan**

### **Liikluskindlustuse lepitusorgan**

#### **2019. 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

*Aruanne sisaldab kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani 2019. aasta töö kokkuvõtet.*

*2019. aastal registreeriti 291 lepitusavaldust, 282-st lõpetatud lepitusest lõppes 202 kokkuleppega. Seega oli möödunud aastal lepitusavalduste arvu väike langus – 2018. aastal oli lepitusavaldusi 332 ja aasta varem 324. Edukate ehk kokkuleppega lõppenud lepituste osakaal on aastatega veidi kasvanud.*

*Kindlustusleping on oma olemuselt keeruline leping. Valikuid, mida tuleb teha lepingut sõlmides, on palju – milline kindlustusandja valida, mida kindlustada ja mis jätta kindlustamata, mis riskide vastu kindlustada, kas ja kui suur on omavastutus, milline kindlustussumma jne. Lisaks veel kohustused, mis lepingust tulenevad.*

*Eelkirjeldatud keerukus on vastuolus mugavuse ja kiirusega, millega on praegu võimalik kindlustuslepingut sõlmida või juba sõlmitud lepingut uuendada. Kindlustusseltsid küll kutsuvad kliente üles võtma lepingu sõlmimiseks ja süvenemiseks aega, kuid kiire elutempo juures seda sageli ei tehta.*

*Loomulikult ei ole kiirustades sõlmitud kindlustusleping alati kindlustusvaidluse põhjuseks, kuid kindlasti aitab süvenemine, küsimine ja oma soovide selgitamine jõuda kindlustuslepinguni, mis vastab ootustele.*

*Paraku tuleb tõdeda, et kindlustusvaidlusi ei saa alati ära hoida – elu pakub juhtumeid ja olukordi, mida ei ole võimalik ette ennustada. Seetõttu on kindlustusvaidlusi lahendavatel lepitajatel väga oluline roll täita.*

*Tänu lepitajatele saavad paljud kindlustustülid kiire ning mõlemaid osapooli rahuldava lahenduse. Lepitajate väga hea töö on kiitust väärt – suur tänu lepitajatele! Soovin lepitusorgani nõukoja nimel jätkuvat indu ja tasakaalukust selles vastutusrikkas töös!*

*Siiri Tõniste*

*Kindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees*

*Liikluskindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees*

## SISU

|   |    |
|---|----|
| Kindlustusvaidluse lahendamine lepitaja abil .....                        | 4  |
| <i>Lepitusmenetlus</i> .....  | 4  |
| <i>Lepitusmenetluse eelised</i> .....                                     | 4  |
| <i>Kindlustuse lepitusorgan</i> .....                                     | 4  |
| <i>Liikluskindlustuse lepitusorgan</i> .....                              | 5  |
| Lepitusorganite tegevus 2019. aastal .....                                | 7  |
| <i>Tegevuse põhinäitajad</i> .....  | 7  |
| <i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i> .....                                 | 8  |
| <i>Lepitusorgani areng 2019. 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>Lepingu sõlmimisel tuleb anda õiget teavet</i> .....                   | 11 |
| <i>Kodulooma või kahjuri tekitatud kahju tavaliselt ei hüvitata</i> ..... | 11 |
| <i>Kindlustusjuhtumist tuleb kohe teatada</i> .....                       | 11 |
| <i>2020. 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 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
- ▣ Akcinė draudimo bendrovė "Gjensidige" Eesti filiaal
- ▣ Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- ▣ Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus
- ▣ 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
- ▣ SEB Life and Pension Baltic SE Eesti filiaal
- ▣ Seesam Insurance AS
- ▣ Swedbank Life Insurance SE
- ▣ Swedbank P&C Insurance AS
- ▣ Telia Försäkring AB Eesti filiaal

## **Liikluskindlustuse lepitusorgan**

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb 2014. aasta oktoobrist.

Lepitusorgan lahendab liikluskindlustuse seadusest, liikluskindlustuse lepingust, kahju hüvitamisest 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 Europe SA/NV
- 📄 Salva Kindlustuse AS
- 📄 Seesam Insurance AS
- 📄 Swedbank P&C Insurance AS

## LEPITUSORGANITE TEGEVUS 2019. 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.

2019. aastal esitati lepitusorganitele 291 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2018. aastal esitati 332 avaldust, 2017. aastal 324). 125 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2018. aastal 158 ehk 21% rohkem kui 2019. aastal) ning 166 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2018. aastal 174 ehk 5% vähem kui 2019. aastal).

2019. aastal vähenes kindlustuse lepitusorganile esitatud avalduste arv viiendiku võrra võrreldes 2018. aastaga. Aastatel 2016 kuni 2018 kõikus esitatud avalduste arv 167 ja 145 vahel. Samas aastatel 2013 kuni 2015 90 ja 113 vahel. Seega pikemat ajaperioodi vaadates võib hinnata, et avalduste arvu kõikumine on paratamatu ja märkimisväärseid muutusi kahju hüvitamise praktikas ei ole toimunud.

Arvestades lepitusmenetluste tulemusena saavutatud kokkulepete osakaalu, võib üks avalduste arvu vähenemise põhjus olla selles, et seltsid püüavad kliendiga kokkuleppele jõuda enne lepituse alustamist. Samas mõõname, et möödunud aastal märkas lepitusorgan, et mitmes kindlustusandja otsuses ei olnud viidet lepitusvõimalusele. Ka teabe puudumine võib olla üks lepituste arvu vähenemise põhjus. Tegeleme teavituse tõhustamisega.

Esitatud liikluskindlustuse lepitusavalduste arvu muutus – 2019. aastal esitati 8 avaldust vähem kui 2018. aastal – peegeldab ka olukorda liikluskindlustuse turul. 2018. aastal toimus 35 700 liikluskindlustusse juhtumit, mida käsitlesid Eestis tegutsevad kindlustusandjad. Praegu on teada, et 2019. aastal toimus 35 600 sellist juhtumit.

2019. aastal algatati 266 lepitust. Enim lepitusi algatati liikluskindlustuse vaidlustes (154 vaidlust, +1% võrreldes 2018. aastaga). Järgnesid kodukindlustuse (45 lepitust, -15%), sõidukikindlustuse (41, -21%) ja reisikindlustuse (10 lepitust, -23%) vaidlused. Vabatahtliku vastutuskindlustuse ja ettevõtte varakindlustuse vaidlusi oli 2019. aastal mõlemal kolm.

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Kaks avaldust esitati ka välismaise kindlustusandja Eesti korrespondendi vastu. Avaldusi esitati 13 erineva kindlustusandja vastu.

Lepitusorganid jätsid menetlusse võtmata 30 avaldust, sh 14 liikluskindlustuse vaidluse avaldust ja 16 muu kindlustusteenuse avaldust. Menetlusse mittevõetud avalduste arv oli 19% väiksem kui 2018. aastal. Eeltoodu juures tuleb arvestada, et üks inimene esitas eri

seltsidega kindlustusvaidluses 8 lepitusavaldust, mida me menetlusse võtta ei saanud.

Avalduse menetlusse võtmata jätmise peamised põhjused:

- 📄 8 avaldust – vaidlus seisnes selles, et kindlustusandja ei olnud nõus vabatahtlikku kindlustuslepingut sõlmima
- 📄 4 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata
- 📄 4 avaldust – kindlustusandja oli antud asjas esitanud kuriteoteate avaldaja vastu
- 📄 3 avaldust – avaldaja ei olnud pöördunud kindlustusandja poole vaidluse lahendamiseks enne avalduse esitamist lepitusorganile

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 5 011 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 3 417 eurot. Kindlustuse lepitusorganis vaieldud vähim summa oli 43 eurot ja suurim 37 500 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 53 eurot ja 100 000 eurot.

Eesmärgiks on seatud, et lepitusmenetlus kestab kuni 62 päeva, alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppeni või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata. Seda eesmärki 2019. aastal alati ei täidetud – 56% kindlustuse lepitusorganis lõppenud lepitustest vältasid üle 62 päeva. Osalt on lepituste venimise põhjused mõistetavad, näiteks menetluse käigus on asjaosalised kokku leppinud, et suvekuudeks lepitus peatatakse. Samas oli ka lepitusi, mis jäid venima lepitaja vähese aktiivsuse tõttu. Liikluskindlustuse lepitused lõppesid tavaliselt ettenähtud aja jooksul. 62 päeva ületavaid lepitusi oli 30%.

Mullu lõppes 68% kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 61% kindlustuslepitustest. Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 75% mullu lõpetatud lepitustest. Läbi aegade on edukad olnud 73% kindlustuslepitustest.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena, vt statistika peatükist.

### **Lepitusorgani kulud ja tulud**

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2019. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 19 909 eurot ja EKSL-i kulu lepitajatele 17 769 eurot.

LKF kandis lepitustega seotud ekspertiisikulu summas 400 eurot.

Lepitajate koolitusele kulu 2019. aastal 4 195 eurot.

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



**Lepitusorgani areng 2019. aastal**

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

Hoidmaks lepitajate kõrget taset, korraldas lepitusorgan lepitajatele 16 akadeemilist tundi väldanud koolituse „Eneseanalüüs ja käitumuslik efektiivsus“. Koolituse teemad olid tulemusliku suhtleja oskused, konfliktide juhtimine, veenmine ja mõjutamine, mõjutamisstrateegiad, mõjutamistehnikad vastandumise korral jms.

Muutusi menetluskorras ega lepituse protsessis ei toimunud. Aastate jooksul on tööprotsessid sujuvaks arenenud.

**Näited lepitustest**

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

## KLIENTIDE TAGASISIDE

### Tagasisideküsitlusest

2019. aasta mais korraldasime tagasisideküsitluse, mille eesmärk oli koguda tagasisidet lepituse protsessi kohta.

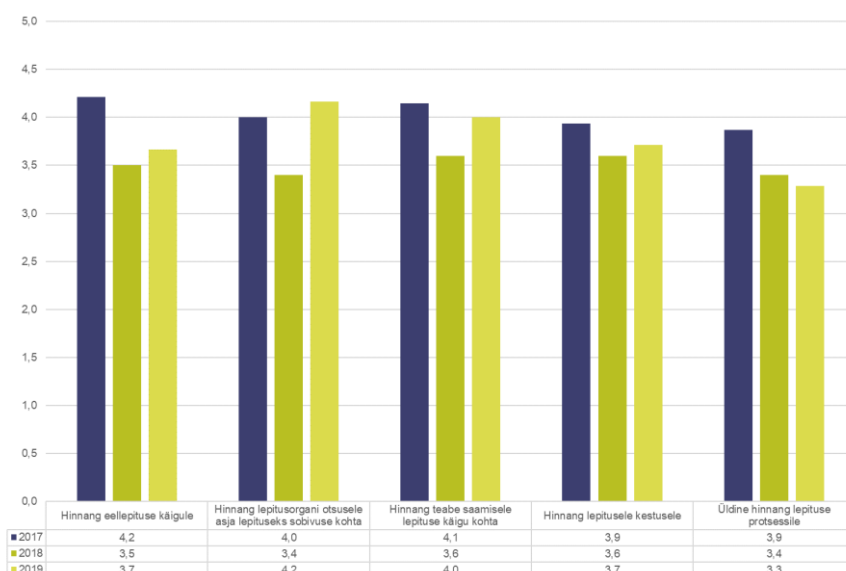
Tegu oli kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

Küsimustiku saatsime 30-le kindlustusandja esindajale ja 290-le lepituse avalduse esitajale, neist vastas vastavalt 7 ja 76 inimest.

### Kindlustusandjate tagasiside

Üle 70% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu. Kindlustusandjad ei olnud sellele küsimustikule aktiivsed vastajad. Suhtlesime oma liikmetega täiendavalt, valdavalt oli tagasiside positiivne. Negatiivselt toodi välja aeg-ajalt avalduvat lepitajate liigaktiivset tahet vaidlus kokkuleppega lõpetada.

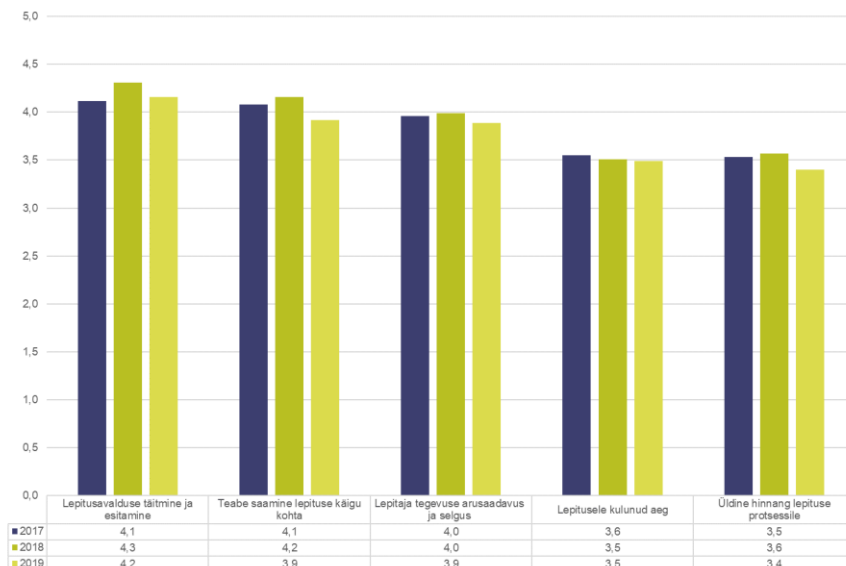
Skaalal 1 - väga halb, 2 - halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea anti lepituse protsessile hinnanguid järgnevalt:



### Avalduse esitajate tagasiside

61% 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

### Lepingu sõlmimisel tuleb anda õiget teavet

Sõidujagamine ehk isikliku autoga aeg-ajalt taksoteenuse osutamine on saanud üsna populaarseks. Palju on neid, kes oma põhitöö kõrvalt lisateenistusena taksot sõidavad.

See trend paistab ka lepitusorgani töös silma. 2019. aastal oli mitmeid kindlustusvaidlusi, mis tulenesid sõidujagamise teenuse osutamisest.

Liiklus- ja sõidukikindlustuse lepingu sõlmimisel küsib kindlustusandja, kas sõidukit kasutatakse taksona. See teave on kindlustuseltsile vajalik, sest taksona kasutatava autoga satutakse tavalisest sagedamini liiklusõnnetusse. See on ka loogiline, sest takso osaleb liikluses rohkem kui tavaline auto.

Ebameeldiv üllatus tabab sõidukiomanikku siis, kui ta lepingut sõlmides ei ole taksoteenuse osutamisest teada andnud.

Näiteks lahendas lepitusorgan möödunud aastal juhtumit, kus taksoteenuse osutamise käigus põhjustas juht liiklusõnnetuse. Tema auto esiosa sai kahjustada. Ka teisel autol olid kerged kahjustused. Takso liikluskindlustuse kindlustusandja hüvitas kannatanu ehk teise osapoole kahju. Sõidujagamiseks kasutatud auto kaskokindlustuse kindlustusandja rakendas kolmekordset omavastutust, sest sõidukiomanik ei olnud eelnevalt teavitanud taksoteenuse osutamisest, kuigi selline nõue oli kindlustustingimustes. See tekitas kindlustusvaidluse, sest väidetavalt tuli sõidujagajale see tingimus üllatusena.

Oluline on tähele panna ja meelde jätta, et riskiasjaolude muutusest tuleb kindlustusandjat teavitada ka kindlustusperioodi jooksul – kui inimene alustab oma autoga sõidujagamist peale kindlustuslepingu sõlmimist, siis tuleb oma tegevusest seltsile teada anda.

### Kodulooma või kahjuri tekitatud kahju tavaliselt ei hüvitata

2019. aastal jõudsid lepitusse mitmed kodukindlustuse vaidlused, mis olid seotud koduloomade või kahjuritega.

Koduloom on ustav kaaslane ja paljud ei kujuta kodu ilma koduloomata ette. Paraku on kodulooma pidamisel ka varjukülgi. Üsna tavaline on, et kass valib diivani või vaiba oma küünte teritamiseks. Samuti on mõnel koeral kombeks õuemineku tuhinas väliskukseesist kraapida.

Kuna kodulooma tekitatud tavalised kahjud on oma olemuselt võrreldavad tavalise kulumisega, siis kindlustus neid kahjusid tavaliselt ei hüvita. Nii on ka kodukindlustuse heas tavas kirjas. Paraku tuleb see tihti kindlustusvõtjale üllatusena.

Üsna ekstreemne oli juhtum, kus kahjur, antud juhul rott, ronis elektrikiipi ja elektriohutuse reeglitele vilistades näris kaableid nii, et tulemuseks oli ülepinge, mis rikkus raadio, arvuti ja kalli teleri.

### Kindlustusjuhtumist tuleb kohe teatada

Tavaliselt on igas kindlustuslepingu kokku lepitud, et kindlustusjuhtumist tuleb kindlustusandjale esimesel võimalusel teada anda.

Üldiselt sellega probleeme ei ole, sest inimene on hüvitisest huvitatud ja esitabki nõude kohe, kui selleks avaneb võimalus.

Toome siiski ühe näite lepitusest, kus juhtunust õigel ajal teavitamata jätmine tõi kaasa kindlustusvaidluse .

Sõiduk oli selle soetamisest alates kindlustatud, uueks kindlustusperioodiks vahetas klient kindlustusseltsi. Ühel hetkel meenus kindlustusvõtjale, et mõnda aega tagasi märkas ta auto kapotil väikest mülki ja värvikahjustust. Ta esitas nõude oma sõidukikindlustuse kindlustusandjale, kuid see keeldus kahju hüvitamisest. Kahjustuse kohas oli näha korrosiooni ning kuna lepingu algusest oli alles vähe aega möödunud, siis ei saanud kahjustus kindlustusandja hinnangul tekkida kindlustusperioodi jooksul. Pöördudes selle vastusega eelmise kindlustusandja poole, sai inimene ka sealt vastuseks, et juhtum ei ole toimunud nende lepingu kehtivuse ajal.

Kõnealust kindlustusvaidlust ei oleks tekkinud, kui kindlustusvõtja oleks kahjustusest kohe seltsile teada andnud.

## **2020. aasta plaan**

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd 2020. aastal.

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

2020. aastal täitub kolm aastat liikluskindlustuse lepitajate valimistest. Seega toimub suvel korraline uute lepitajate valimine. Ootame kandideerima kõiki seniseid liikluskindlustuse lepitajaid ja ka uusi lepitamishuvilisi.

Kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani menetluskorrad on valminud erinevatel aegadel. Seetõttu on mõnes üksikasjas erinevused lepitusmenetluse protsessis ja reeglites. Püüame 2020. aasta jooksul menetluskorrad ühtlustada.

Ka 2020. aastal on plaan läbi viia kliendi tagasisideküsitlus, et saada sisendit lepitamise protsessi arendamiseks.

## KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

### Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

#### *Kindlustuslepitajad*

#### Lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Karl Haavasalu, Advokaadibüroo Barrister vandeadvokaat
- ✦ Triinu Hiob, Advokaadibüroo NJORD vandeadvokaat
- ✦ Kardo Karon, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Martin Petermann, Salva Kindlustuse AS jurist
- ✦ Reet Rattur, E-Jurist OÜ õigusteenuste juht
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Holly-Fleur Ulm, If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Ivo Viires, ERGO Insurance SE ja ERGO Life Insurance SE Eesti filiaali juriidilise osakonna juhataja
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Kokkuleppe kohaselt toimuvad lepitaja valimised iga kolme aasta tagant. Lepitajate järgmine valimine toimub 2021. 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
- ✦ Kaur Kajak, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
- ✦ Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- ✦ Andre Nõmm, Finantsinspektsioon
- ✦ Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit
- ✦ Siiri Tõniste, Rahandusministeerium

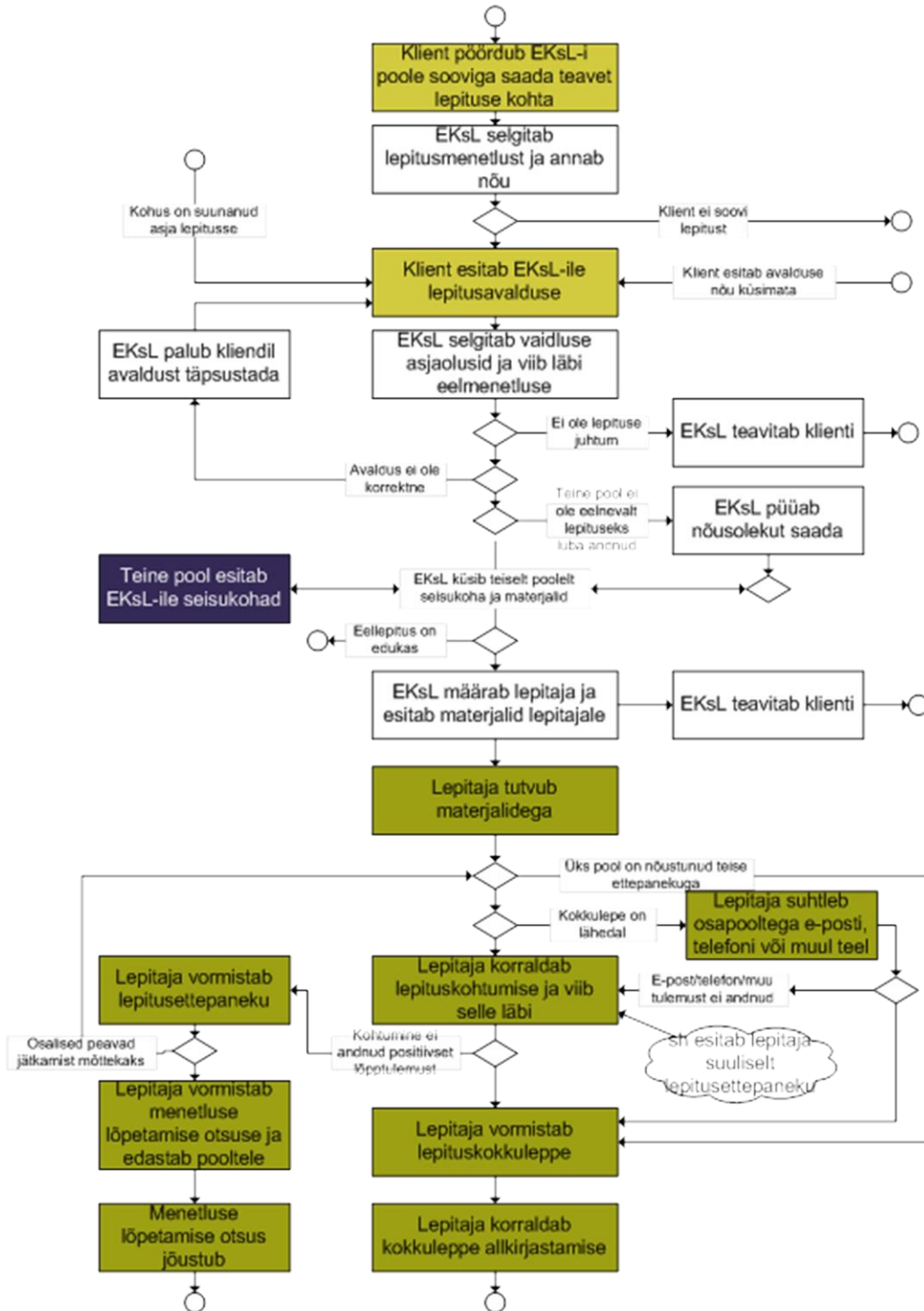
EKsL

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKsL-i juures. EKsL pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, samuti 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>Üldine tutvustus</i>                  | <a href="http://www.eksl.ee/et/lepitusorgan">www.eksl.ee/et/lepitusorgan</a>   |
| <i>Lepitusavaldus ja lepituse käik</i>   | <a href="http://www.eksl.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/lepitusavaldus-ja-lepituse-k%C3%A4ik">www.eksl.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/lepitusavaldus-ja-lepituse-k%C3%A4ik</a> |
| <i>Lepitusorgani menetluskord</i>        | <a href="http://www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_menetluskord%2816%29.pdf">www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_menetluskord%2816%29.pdf</a>   |
| <i>Lepitusorgani kulude eeskiri</i>      | <a href="http://www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_kuludeeeskiri%2814%29.pdf">www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_kuludeeeskiri%2814%29.pdf</a> |
| <i>Lepitusavalduse vorm</i>              | <a href="http://www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf">www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf</a>                         |
| <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
- 🔗 Janar Filippov, õiguskantsleri kantselei kommunikatsioonijuht
- 🔗 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 kahjukäsitluse 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*

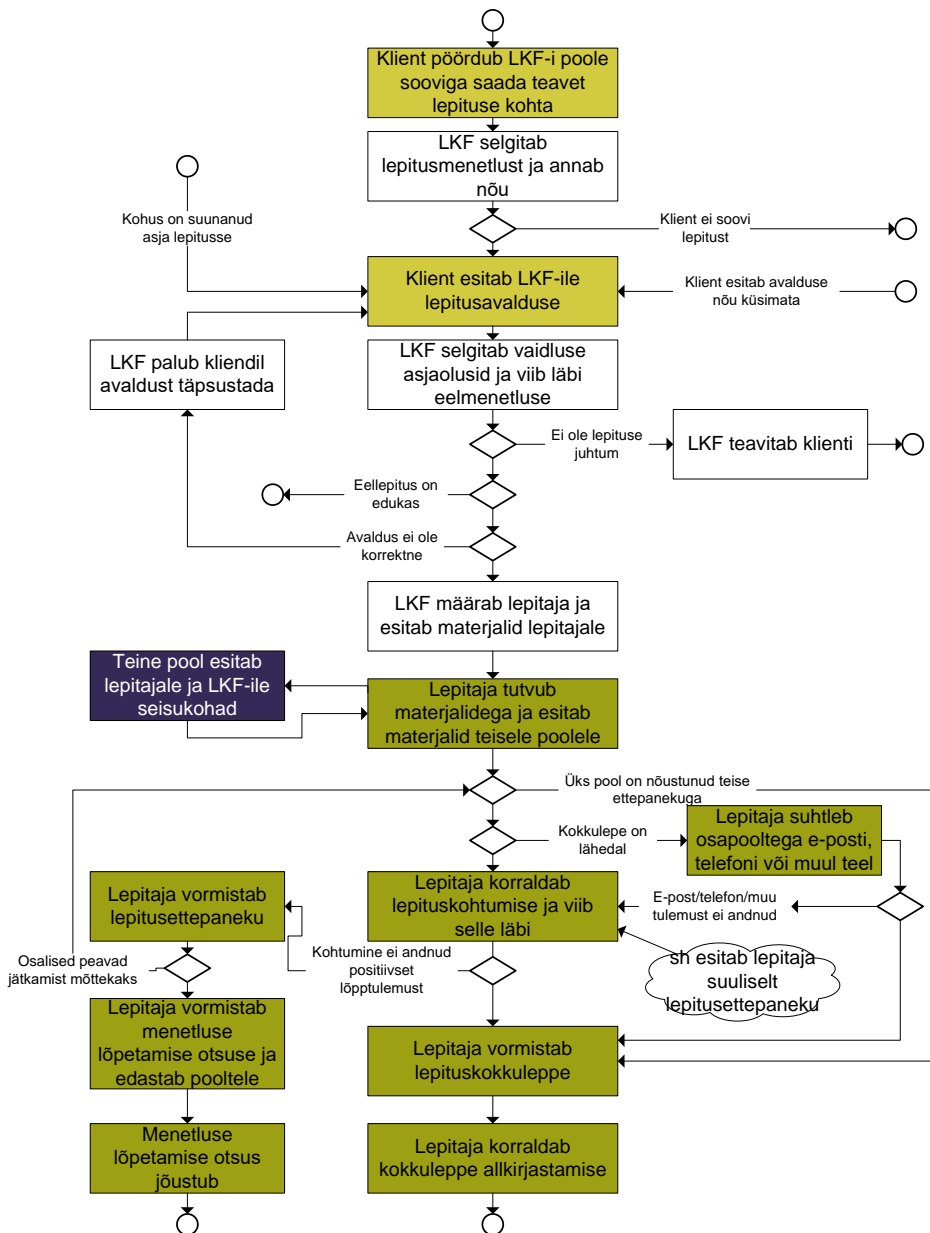
Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb LKF-i juures. LKF pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, samuti teabe vahetamine kliendi, lepitaja ja kindlustusandja vahel.

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



Töökorraldus

Tavaline lepitusmenetluse protsess on kirjeldatud alloleval skeemil.



Dokumentatsioon

Üldine tutvustus

[www.lkf.ee/et/lepitusorgan](http://www.lkf.ee/et/lepitusorgan)

Lepitusavaldus ja lepituse käik

[www.lkf.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/lepitusavaldus-ja-lepituse-k%C3%A4ik](http://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](http://www.lkf.ee/sites/default/files/Liiklus_lepitusorgan_menetluskord%2810%29.pdf)

Lepitusavalduse vorm

[www.lkf.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf](http://www.lkf.ee/sites/default/files/Lepitusavaldus%2819%29.pdf)

Protsessi juhised lepitusorganile

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

Protsessi juhised lepitajale

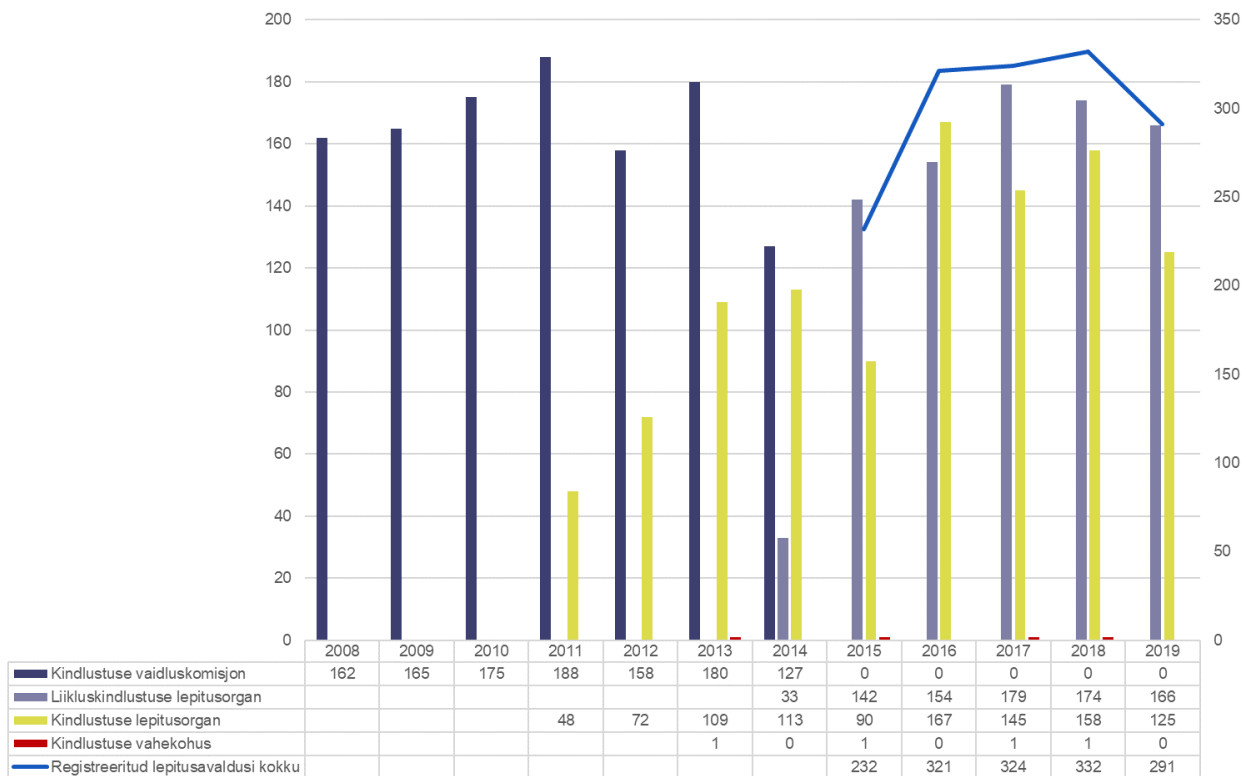
Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamaks lepitajale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.

Erinevad tüüpvormid

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

## ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA

Registreeritud avalduste arv



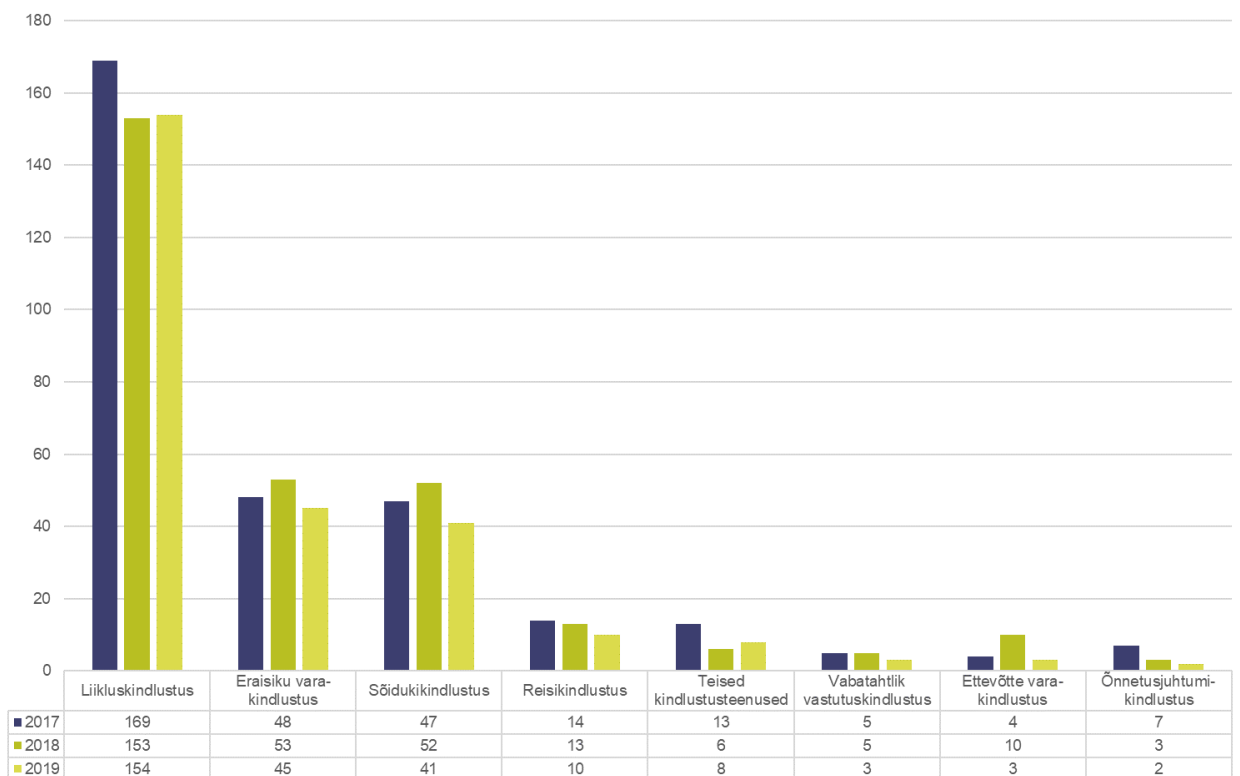
*Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates aprillist 2011.*

*Kindlustuse vahekohus võtab avaldusi vastu alates aprillist 2013.*

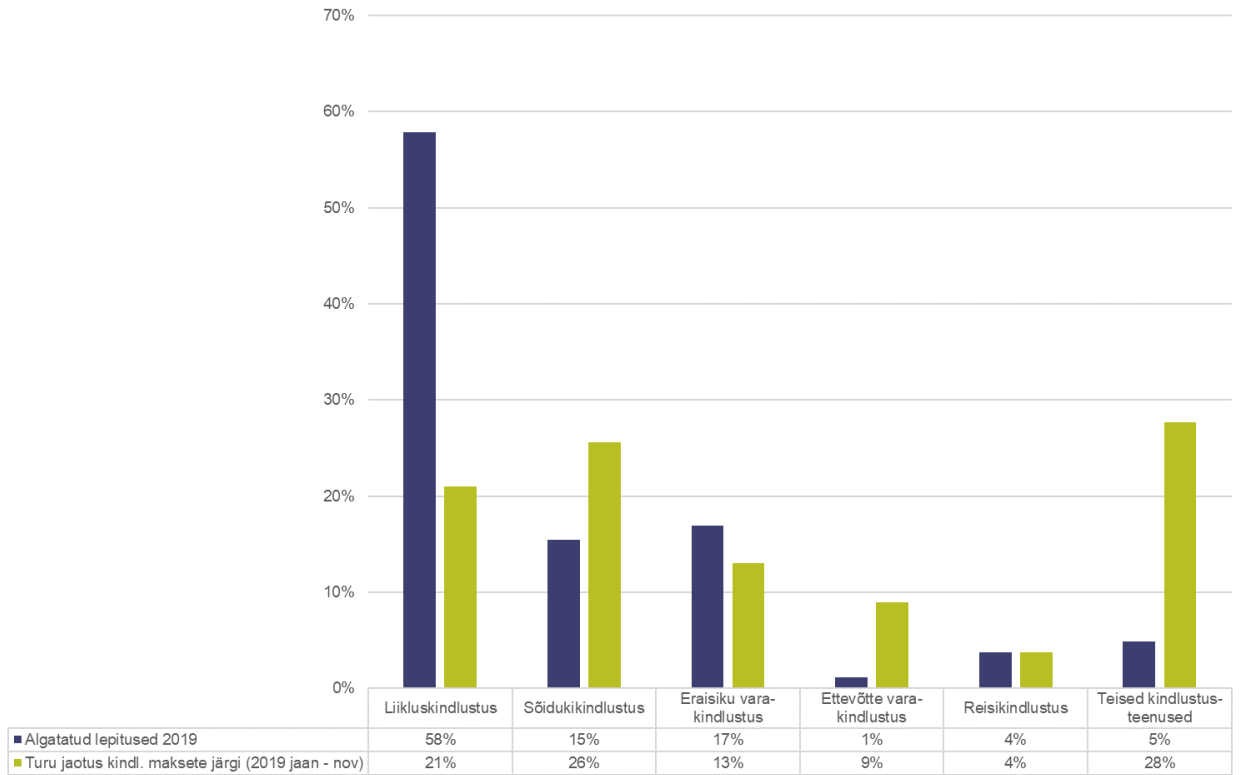
*Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb alates oktoobrist 2014.*

*Kindlustuse vaidluskomisjon lõpetas tegevuse 1. oktoobrist 2014.*

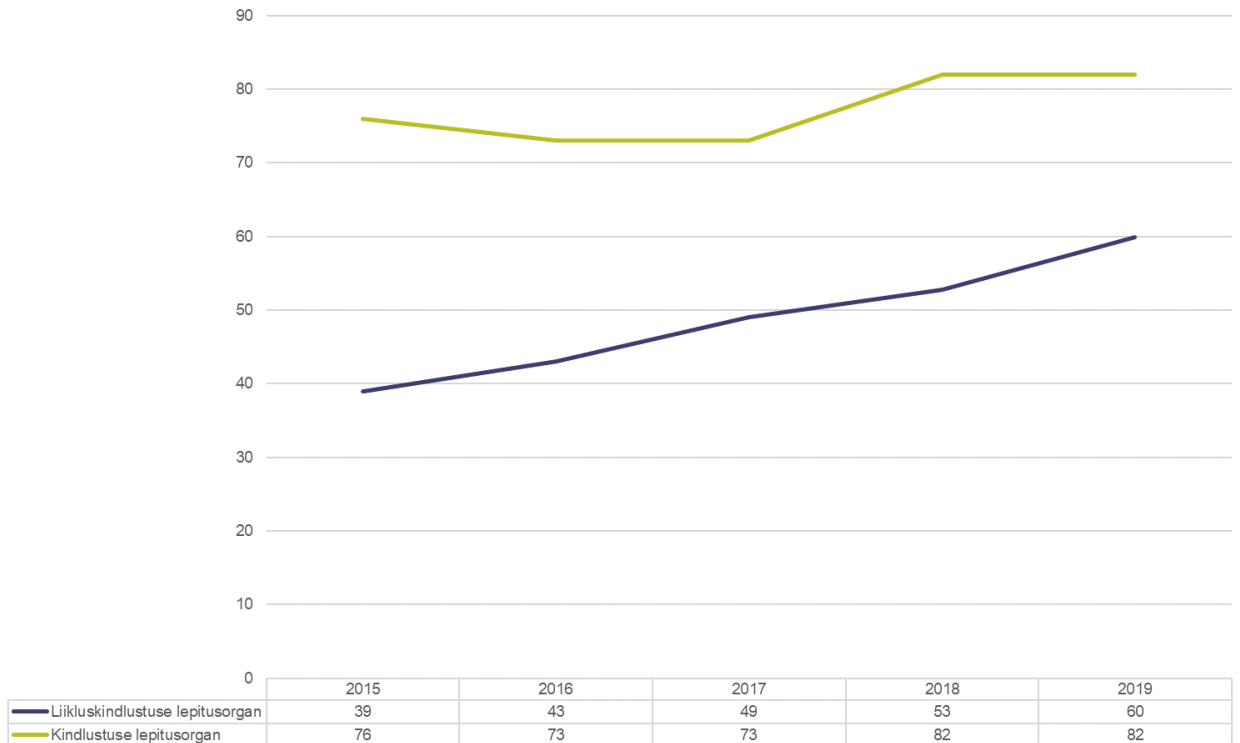
Algatatud lepitused kindlustusteenuse järgi



Algatatud lepituste ja kindlustusturu jaotus teenuste lõikes

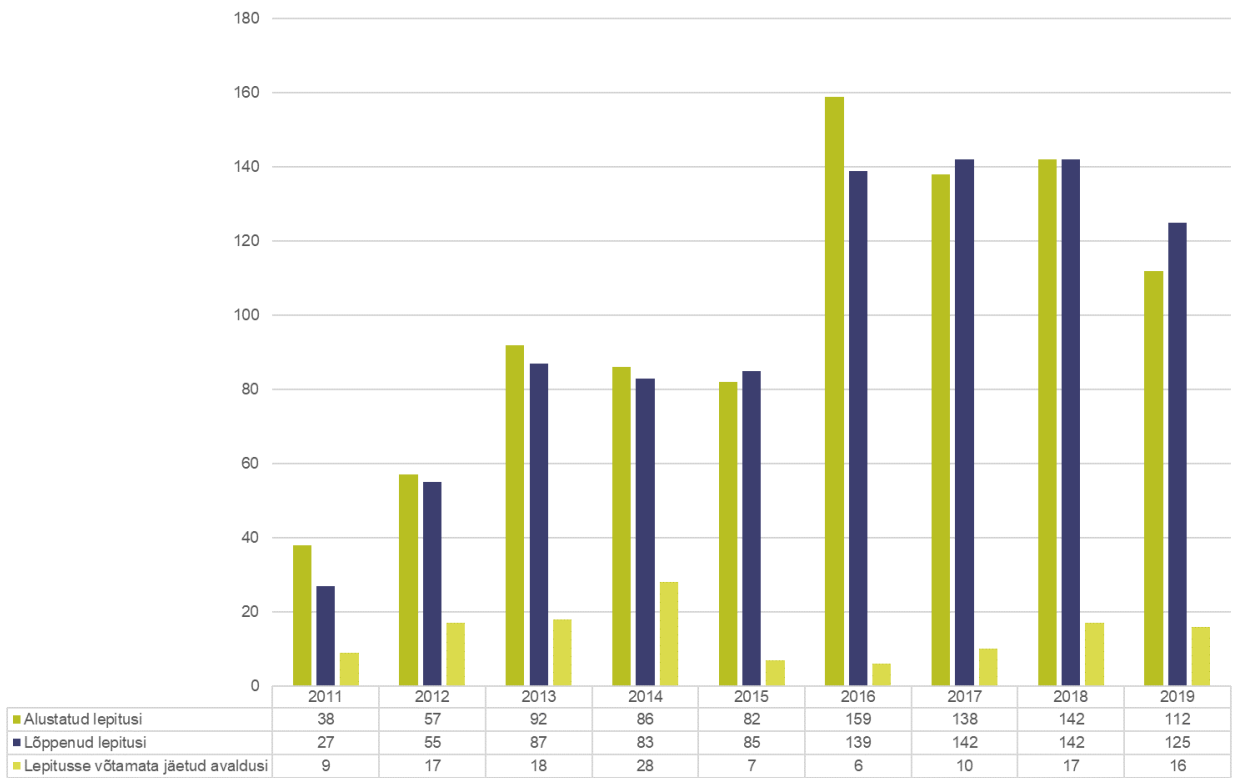


Vastaval aastal lõppenud lepituste keskmine lepituse aeg (avalduse esitamisest kuni lepituse lõpuni)

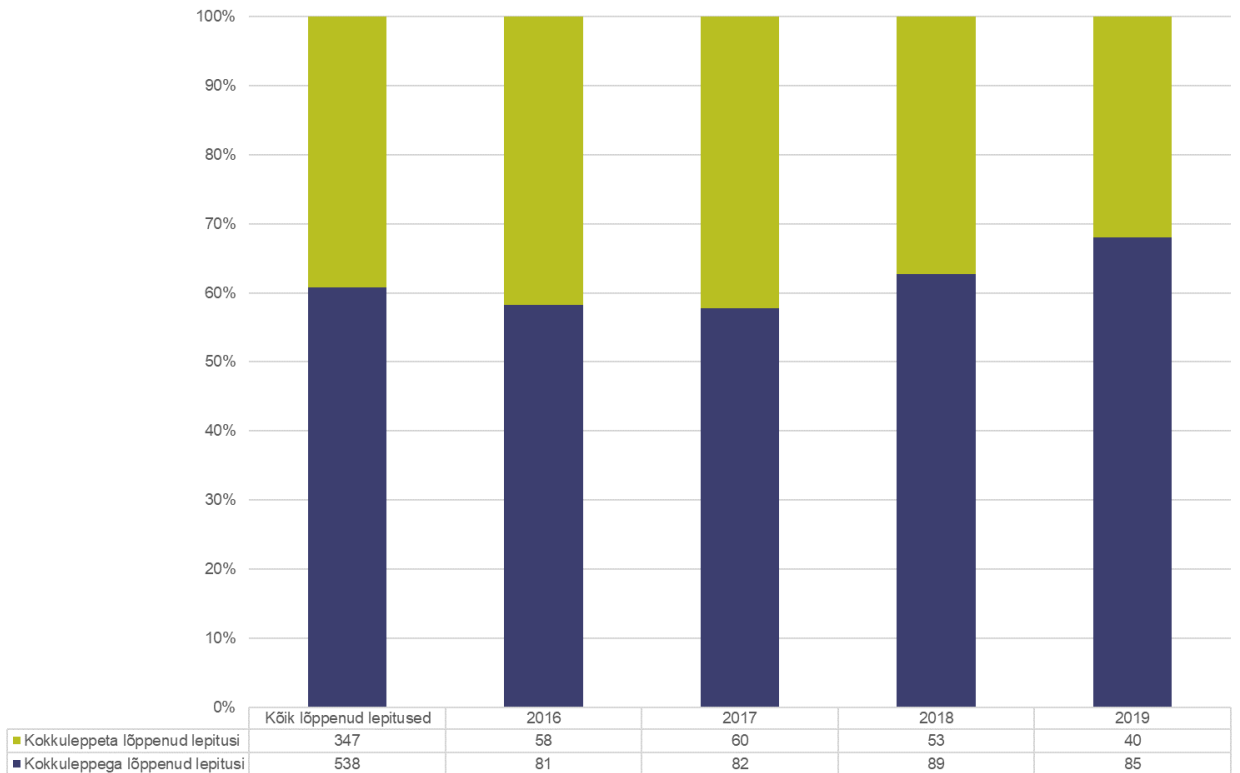


## KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

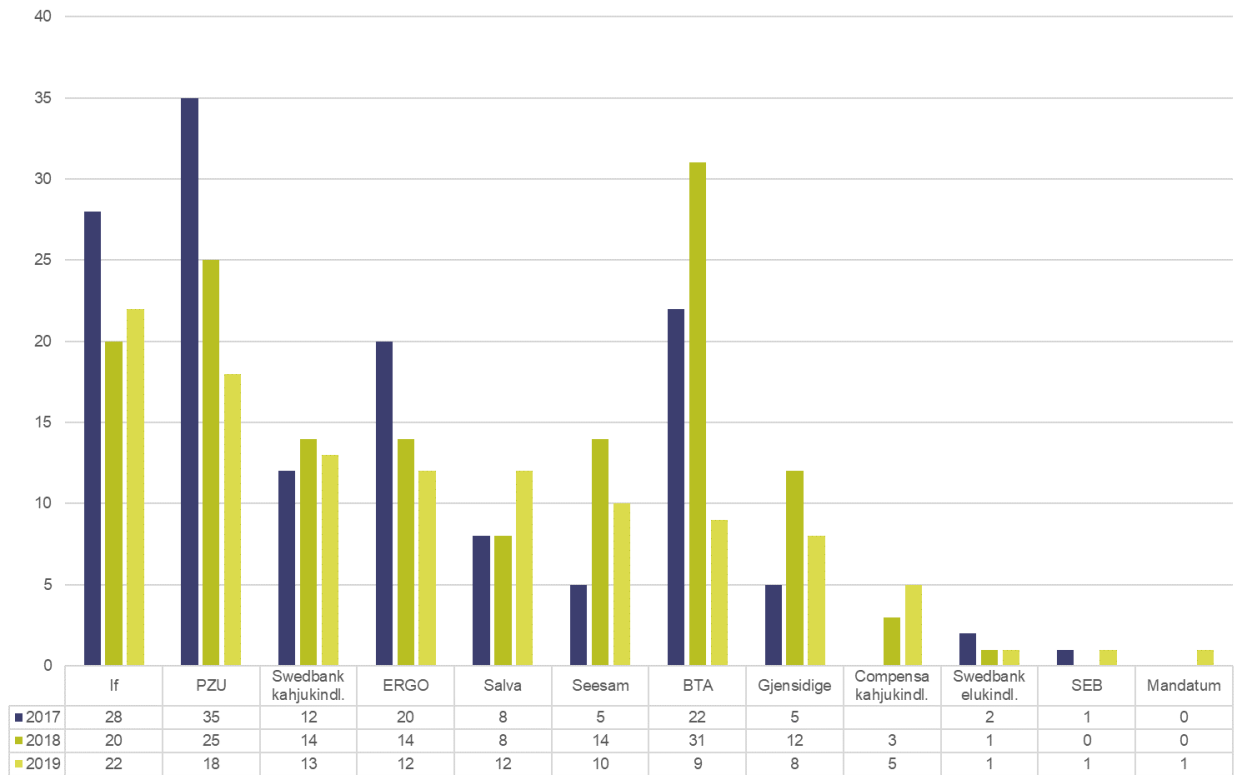
Kindlustuslepituse üldnumbrid



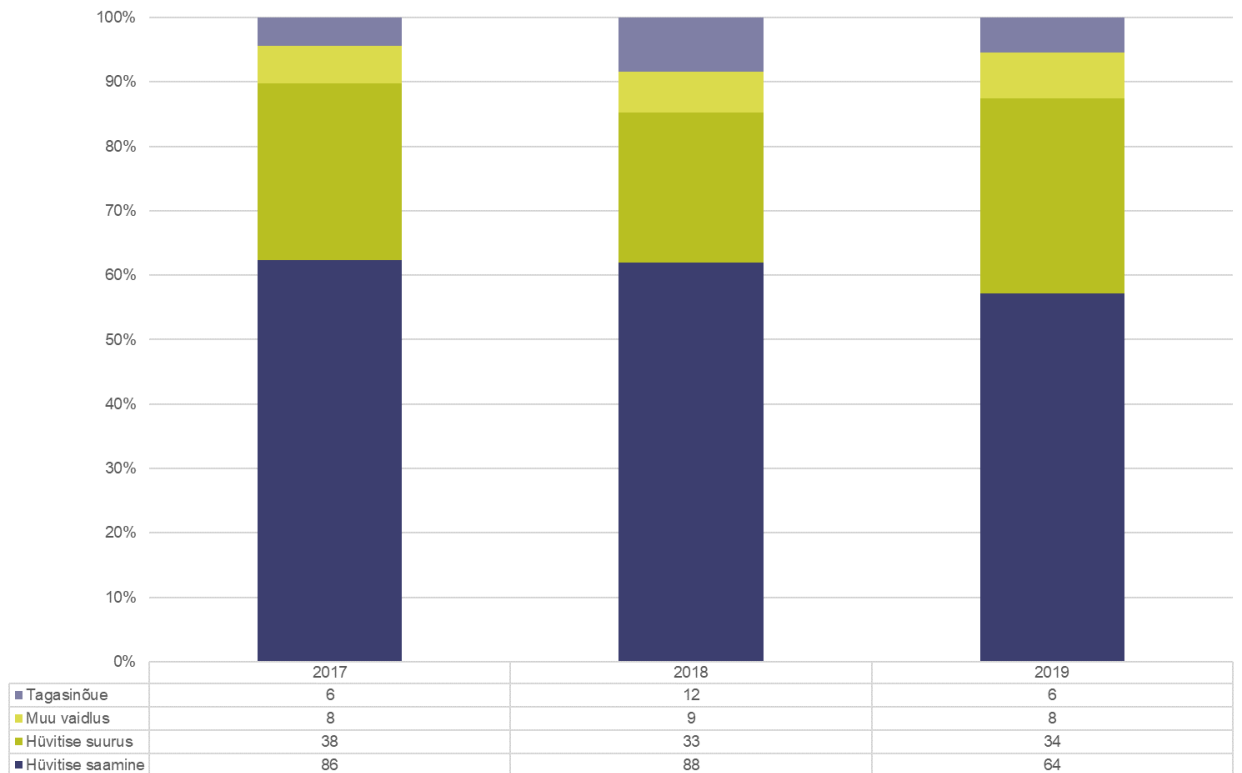
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



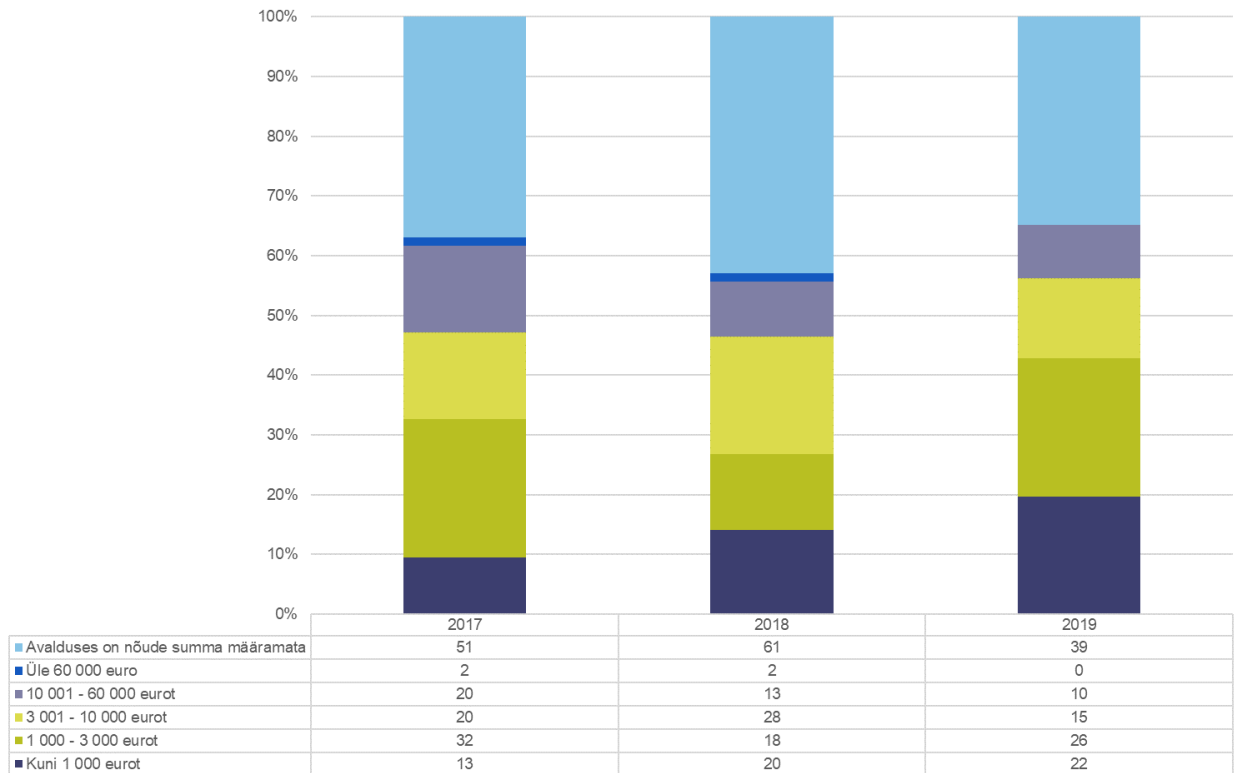
Algatatud lepitused kindlustusandja järgi



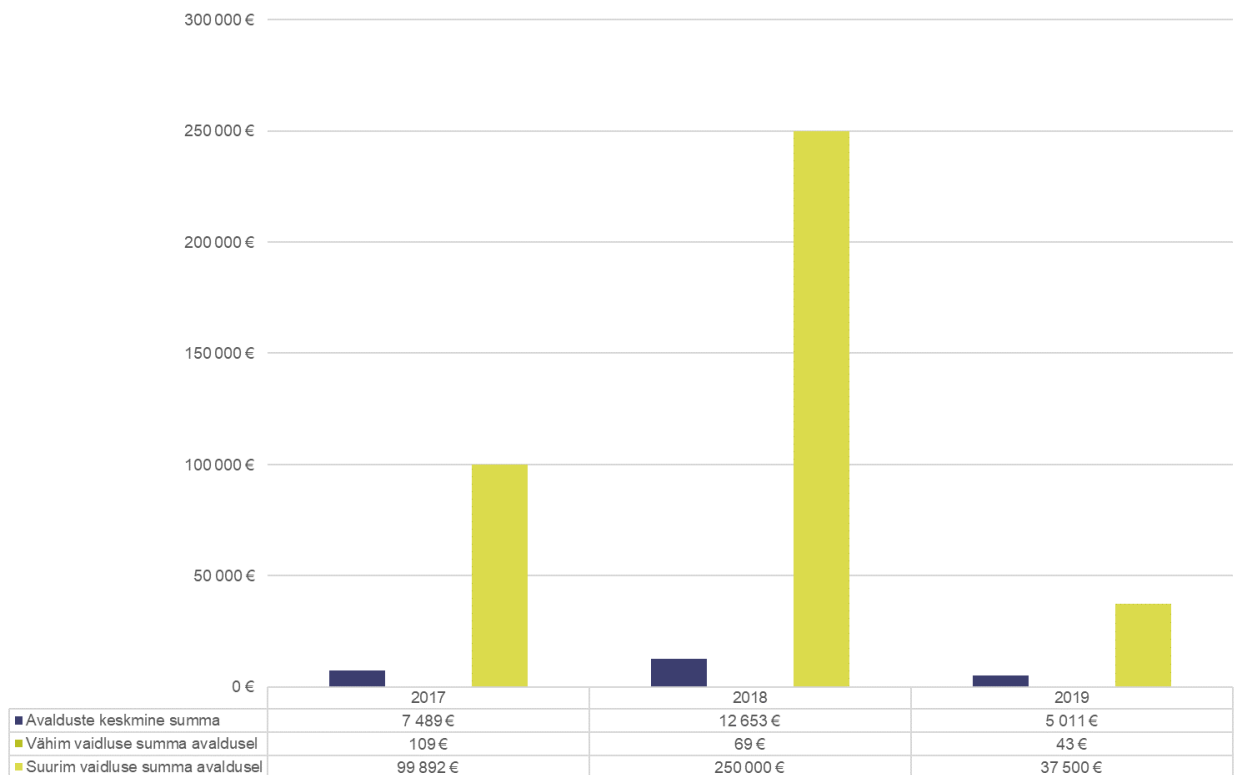
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



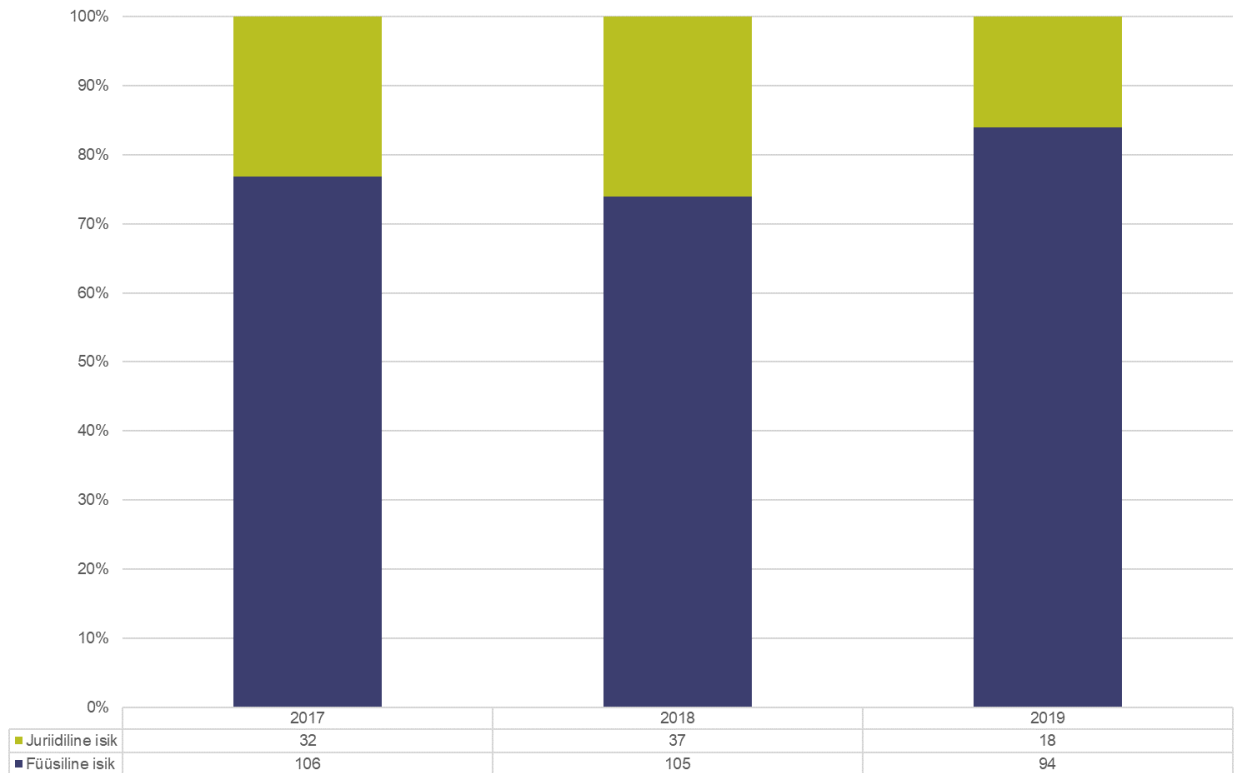
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi



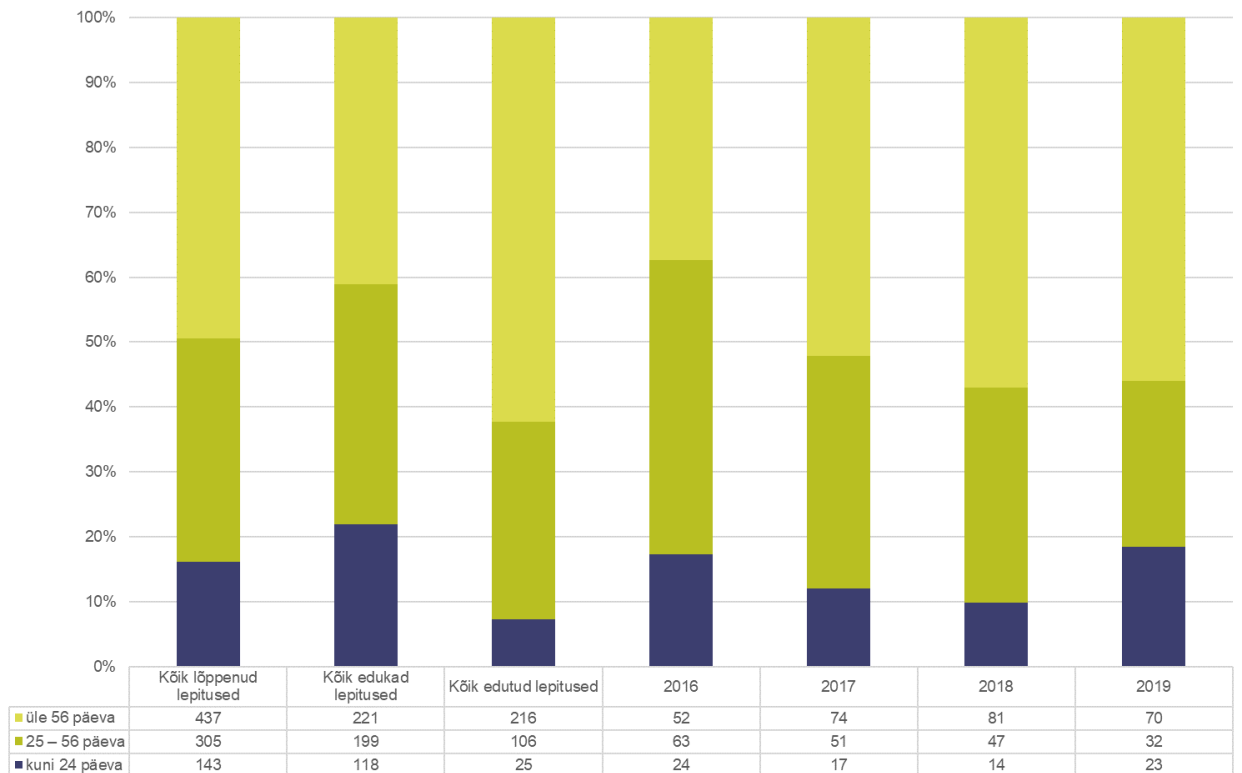
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel



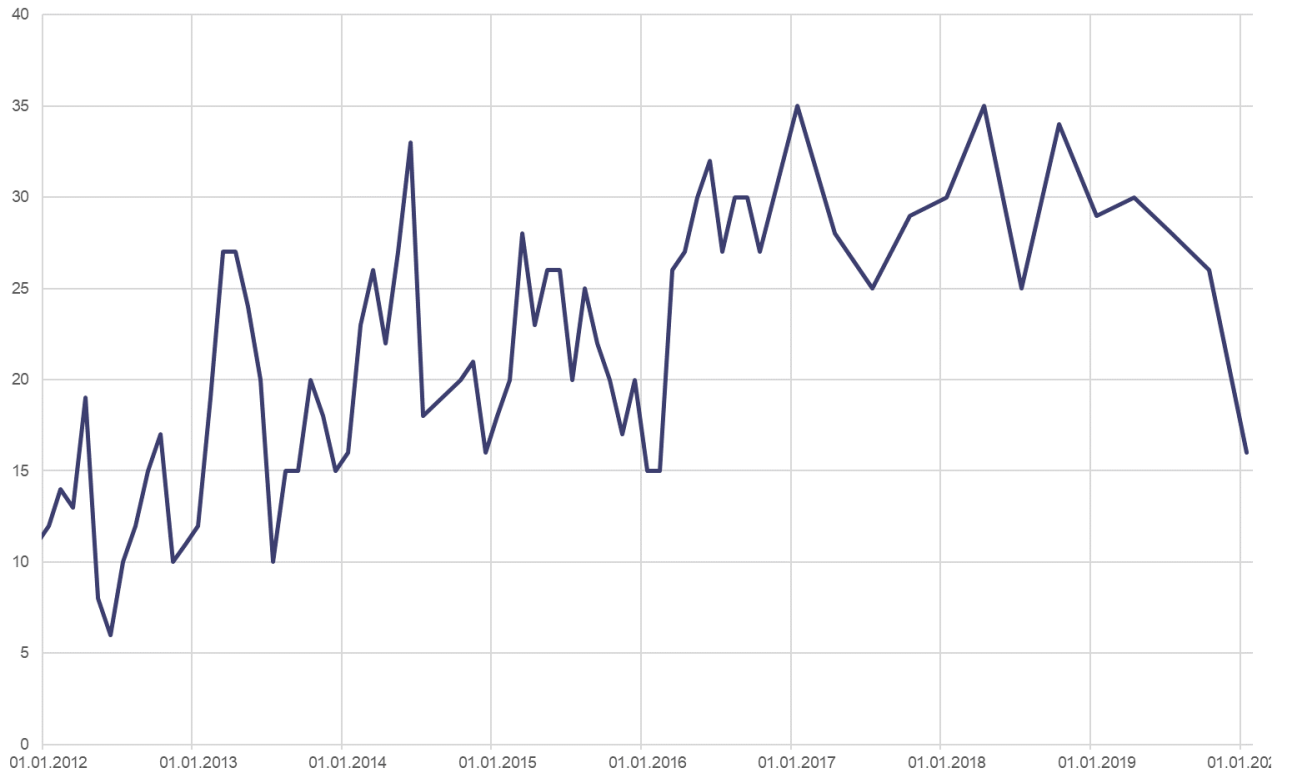
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi



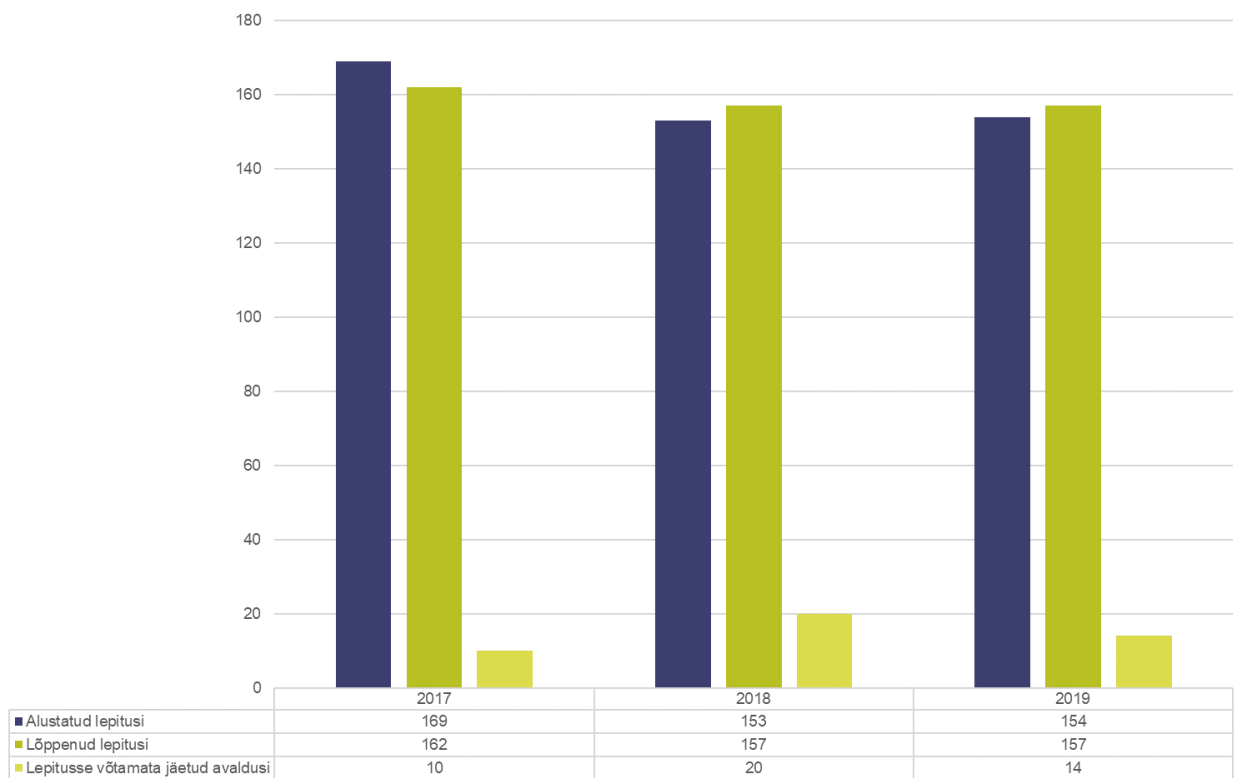
Lepituses olevate asjade arv



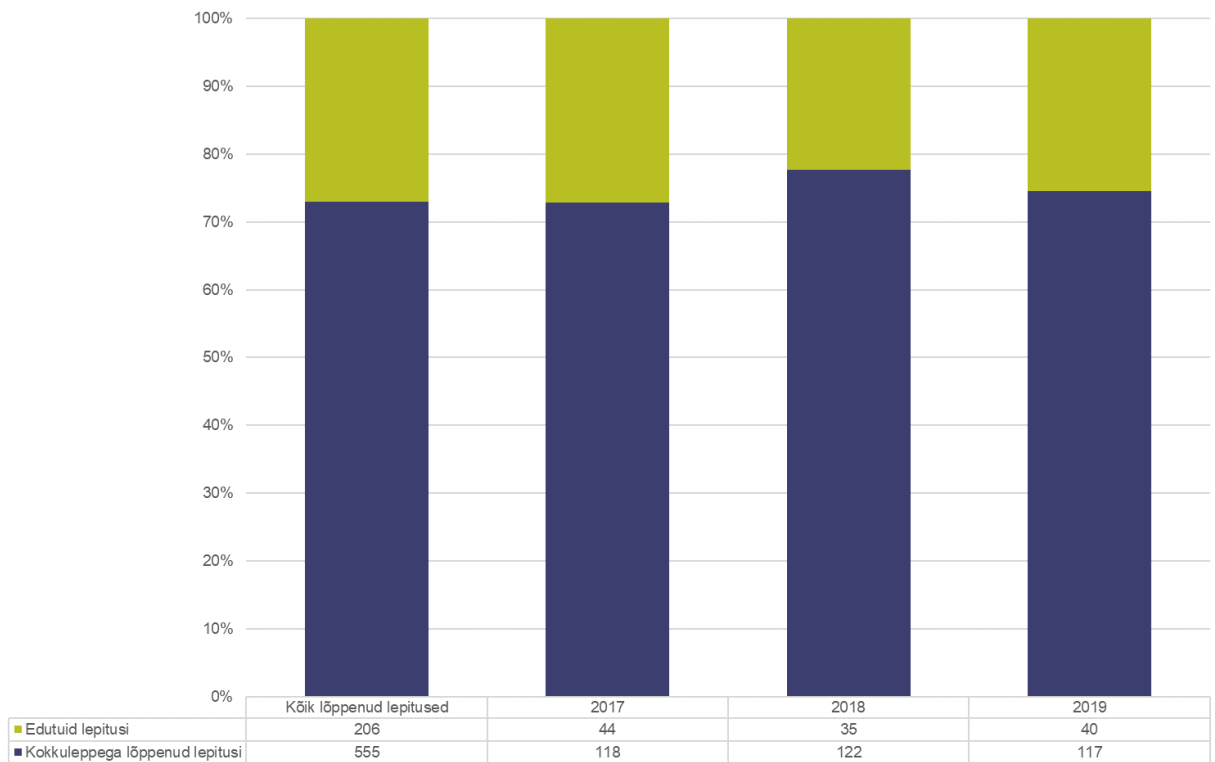


## LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

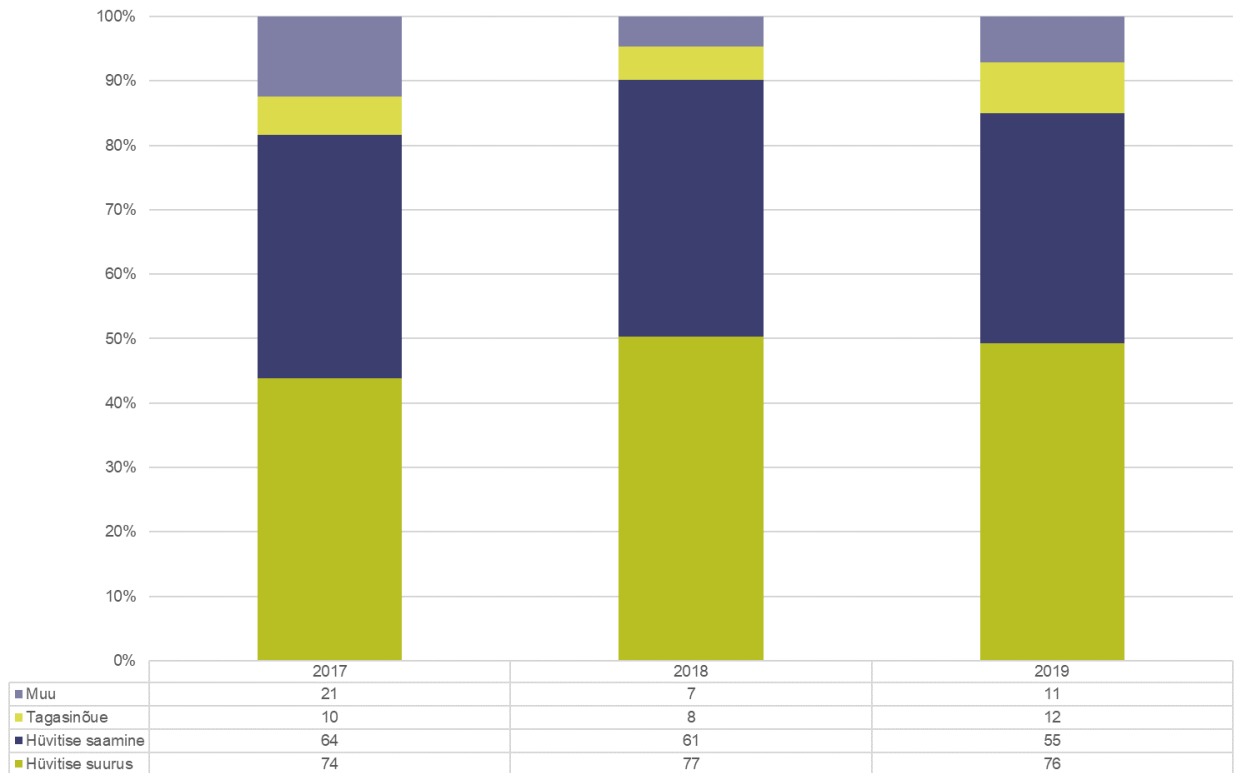
Liikluskindlustuse lepituse üldnumbrid



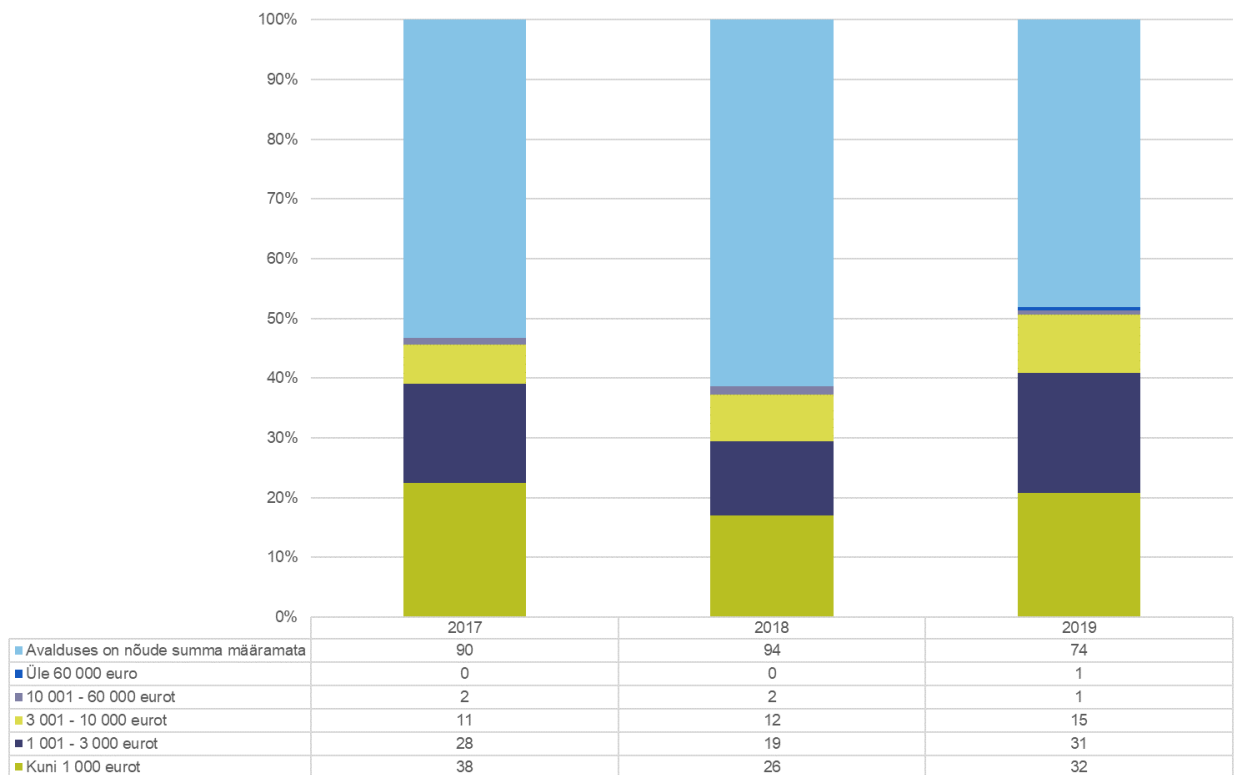
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



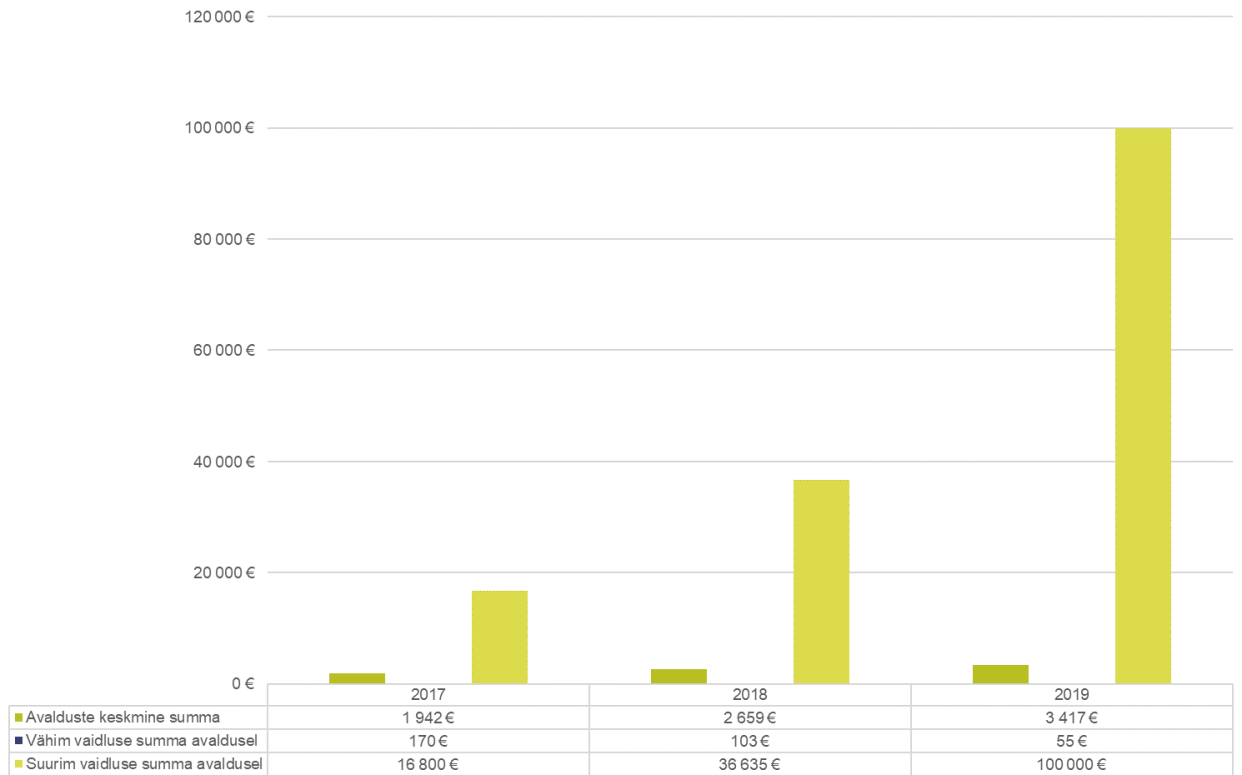
Algatatud lepitused vaidluse sisu järgi



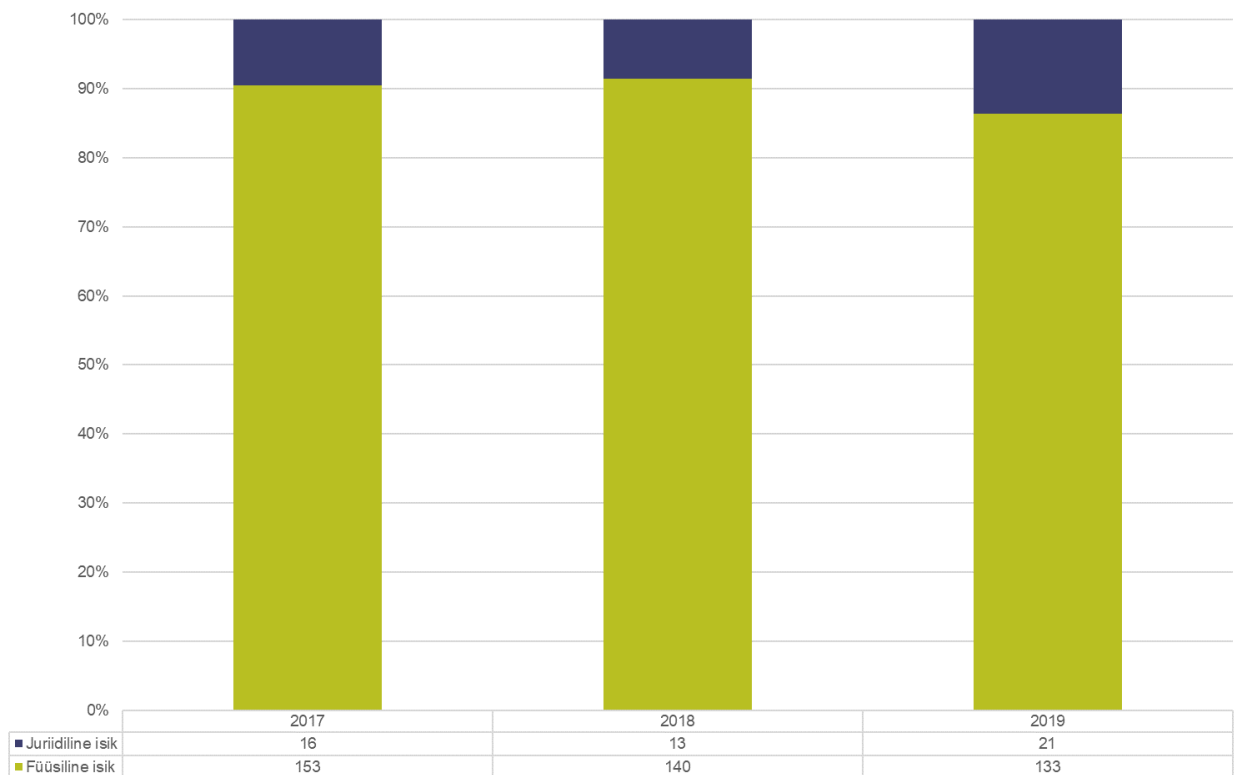
Algatatud lepitused avalduses märgitud nõude summa järgi



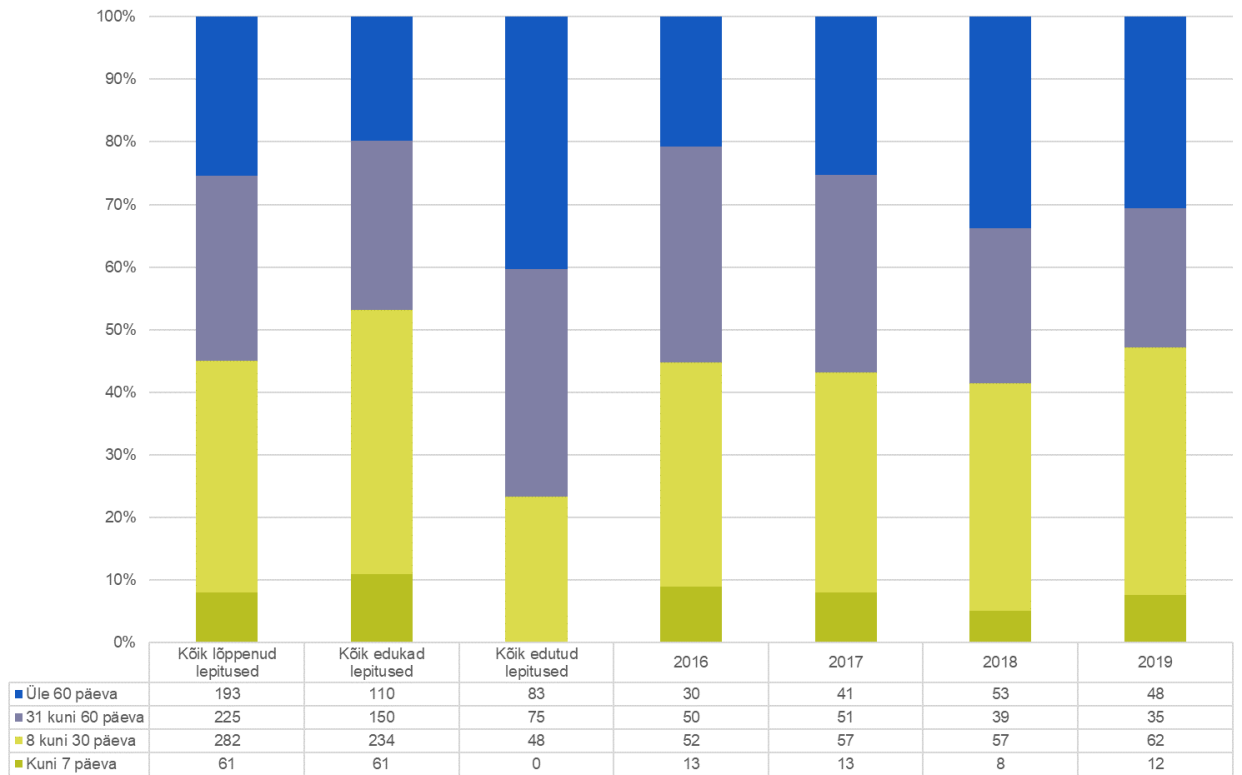
Avaldusel märgitud nõude summad algatatud lepitustel



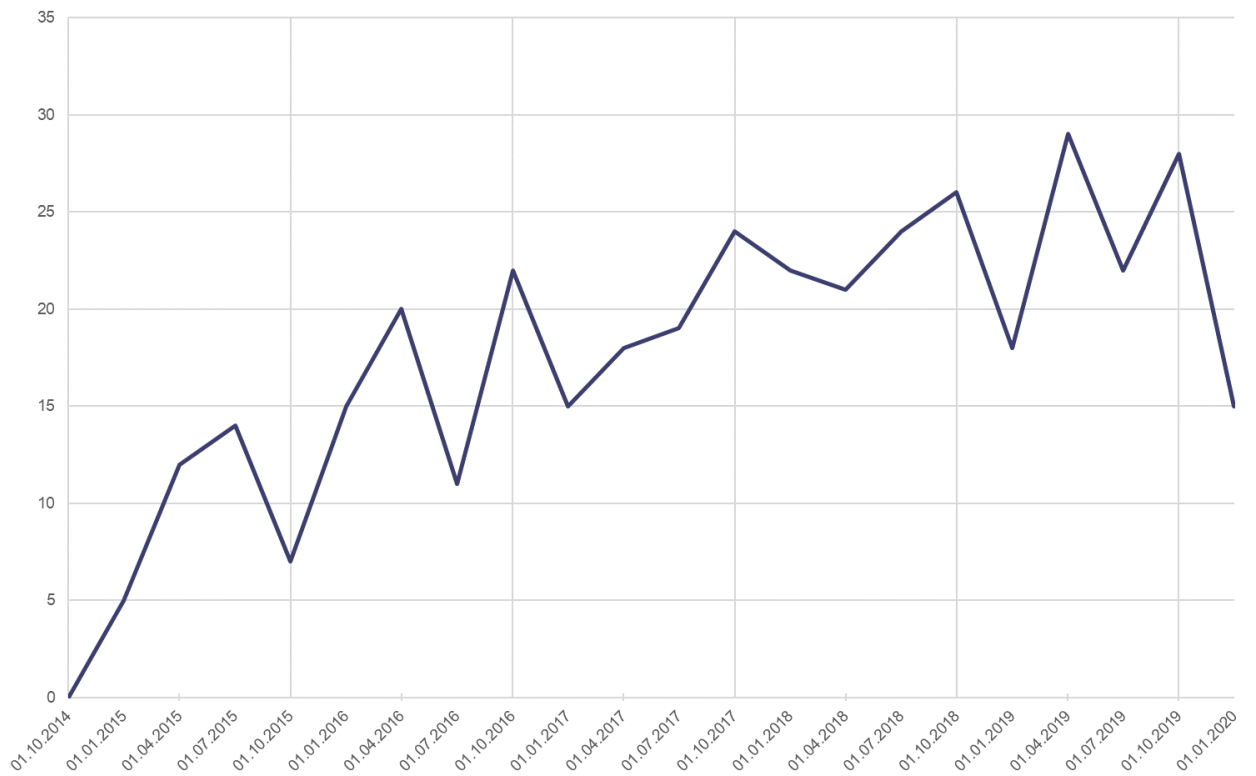
Algatatud lepitused avalduse esitaja järgi



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi



Lepituses olevate asjade arv



## **KONTAKTANDMED**

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu juures.

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Liikluskindlustuse Fondi juures.

Telefon 667 1800

E-post [lepitus@eksl.ee](mailto:lepitus@eksl.ee), [lepitus@lkf.ee](mailto:lepitus@lkf.ee)

Postiaadress Mustamäe tee 46, Tallinn 10621

Veeb [www.eksl.ee/lepitusorgan](http://www.eksl.ee/lepitusorgan), [www.lkf.ee/lepitusorgan](http://www.lkf.ee/lepitusorgan)