

## **Kindlustuse lepitusorgan 2011. AASTA ARUANNE**

Nagu muudes valdkondades, nii tuleb ka kindlustuses ette vaidlusi. Enamasti lahendavad kindlustussuhte pooled vaidluse läbirääkimiste teel. Kui läbirääkimised ei õnnestu, on võimalik pöörduda erapooletu kindlustuslepitaja poole. Erapooletud kindlustuslepitajad tegutsevad kindlustuse lepitusorgani kaudu.

Aruanne annab ülevaate lepitusorgani tööst 2011. aastal.

## Eessõna

*Hea lugeja!*

*Teenuste pakkumine on viimasel kahel kümnendil maailmas, sh ka Euroopa Liidus, tormiliselt arenenud ning tarbimiskeskond seetõttu võrreldes 20. sajandi lõpukümnendiga pea tundmatuseeni muutunud. Erandiks ei ole ka kindlustussektor. Lisaks sektori teenuste loomupärasele keerukusele on infotehnoloogia areng võimaldanud luua olukorra, kus teenuste pakkumiseks puudub vajadus klassikalise ostu-müügi keskkonna järele. Kasvanud on automaatsete teenuste või nende elementide osakaal tervikteenuses või teenusepaketi. Viimased nimetatud arengud ei tööta aga paraku kuidagi klientide teenusest parema arusaamise huvides.*

*Järjest suurenev lõhe ühelt poolt teenuste keerukuse ja arendamise kiiruse ning teiselt poolt teenuse olemusest arusaamise vahel on tinginud muuhulgas ka Euroopa Komisjoni Tervishoiu ja Tarbijakaitse direktoraadi strateegilise fookuse seadmise kliendi jaoks madala lävendiga kohtuväliste lepitusorganite töö tõhustamisele. Selles nähakse täiendavat võimalust paigastnihkunud suhe taas tasakaalu viia.*

*Kindlustusseltside Liidu juures loodud kindlustuse lepitusorgan on nimetatud meetme üheks edukalt alustatud näidetest, mis ühtaegu ilmestab suurepärast ka sektori ettevõtete initsiatiivlikust ja koostöövõimet.*

*Aastas toimub kümneid tuhandeid kindlustusjuhtumeid. Valdava enamiku puhul hüvitab kindlustusandja kahju kliendile sobival viisil. Abi saamiseks kindlustusandja otsusega mittenõustumise korral, pöördub Tarbijakaitseamet, Finantsinspektsiooni, kindlustuse vaidluskomisjoni ja kindlustuse lepitusorgani poole 500 kuni 600 rahulolematut klienti aastas. Kuigi lepituse praktika on üldistuste tegemiseks veel napp, näitab senine kogemus, et lisaks valdavalt positiivselt lahenenud lepitusjuhtumitele, omab lepitusorgan ka turuosaliste suunas teatavat ennetavat ja distsiplineerivat mõju.*

*Tegijal juhtub. Tark tegija teab seda ja loob erimeelsuste rahumeelseks lahendamiseks süsteemi – antud juhul kindlustuse lepitusorgani. Omalt poolt julgustan kõiki kindlustussektori kliente oma õiguste eest seisma ning kindlustusandjaid väsimatult selgitama oma klientidele peenes kirjas esitatud tõdesid juba enne lepingute sõlmimist. Soovin kordaminekuid kindlustuslepitajatele ja tänan kõiki, kelle initsiatiivil alustas tööd esimene ühe sektori ettevõtete liidu poolt loodud kohtuväline vaidluste lahendamise organ Eestis.*



*Andres Sooniste  
Kindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees*

## SISU

Kindlustusvaidluse lahendamine lepitaja abil.....	4
<i>Lepitus</i> .....	4
<i>Kindlustuse lepitusorgan</i> .....	4
2011. aasta tegevuse kokkuvõte.....	6
<i>Lepitusorgani käivitamine</i> .....	6
<i>Lepitusorgani tegevus</i> .....	6
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i> .....	7
<i>Näited lepitustest</i> .....	8
<i>Näited lepituskokkulepetest ja lepitusettepanekutest</i> .....	12
<i>Viiteid lepitusorgani pressikajastustele</i> .....	13
Järeldused lepitusasjadest ja vaade tulevikule .....	14
<i>Koguriskikindlustus</i> .....	14
<i>Kindlustuslepingu sõlmimiseks tuleb võtta aega</i> .....	14
<i>Lepitusorganist on kasu</i> .....	15
<i>2012. aasta plaan</i> .....	15
Kindlustuse lepitusorgani üksikasjad .....	16
<i>Lepitusmenetluse eelised</i> .....	16
<i>Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i> .....	16
<i>Töökorraldus</i> .....	18
<i>Dokumentatsioon</i> .....	18
<i>Olulised sündmused ajateljel</i> .....	19
Statistika .....	20
Kontaktandmed .....	23

## KINDLUSTUSVAIDLUSE LAHENDAMINE LEPITAJA ABIL

### Lepitus

Lepitusmenetlus on poolte vabatahtlikkusel põhinev tegevus, mille käigus erapooletu isik, lepitaja, toetab lepitusosaliste suhtlust eesmärgiga aidata neil leida vaidlusküsimusele lahendus. Lepitaja võib vaidlejaile pakkuda välja lahendusettepaneku, kuid otsustusõigus jääb vaidlevatele osapooltele. Lepitaja ei saa langetada poolte suhtes nende tahte vastaselt siduvaid otsuseid.

Kokkuvõtvalt, lepitusmenetlust eristab tavapärasest läbirääkimisest sõltumatu erialaasjatundja, lepitaja, osalemine.

### Kindlustuse lepitusorgan

Kindlustuse lepitusorgan lahendab kindlustuslepingust, selle vahendamise või ettevalmistamisest tulenevaid vaidlusi.

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu (EKsL) juures ja selle kaudu tegelevad kindlustuslepitusega sõltumatud kindlustuslepitajad.

Lepitusorgani eesmärgid on

- 🔗 lahendada kindlustusvaidlusi kiiresti ja odavalt, sh kaasamata kindlustusvaidluste lahendamiseks riigi ressursse;
- 🔗 kasvatada usaldust kindlustussektori vastu;
- 🔗 soodustada kindlustuse arengut.

EKsLi liikmed ja Optimal Kindlustusmaakler on ette andnud nõusoleku osaleda lepitusmenetluses. Nõusolek kätkeb endas lubadust:

- 🔗 osaleda lepitusmenetluses, kui klient seda soovib;
- 🔗 nõustuda kliendi poolt nimetatud lepitajaga;
- 🔗 vastata lepitusmenetluse avaldusele;
- 🔗 osaleda läbirääkimistel ja lepituskohtumisel;
- 🔗 teavitada klienti lepitusmenetluse võimalikkusest;
- 🔗 kanda lepitusmenetlusega seotud kulu. Kliendil jaoks on lepitus tasuta.

EKsLi liikmed on kõik Eestis püsivalt tegutsevad kindlustusandjad ja välismaiste kindlustusandjate filiaalid:

- 🔗 BTA Insurance Company SE Eesti filiaal
- 🔗 Codan Forsikring A/S Eesti filiaal
- 🔗 Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- 🔗 D.A.S. Õigusabikulude Kindlustuse AS
- 🔗 ERGO Kindlustuse AS
- 🔗 ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal
- 🔗 Gjensidige Baltic AAS Eesti filiaal

- 📄 If P&C Insurance AS
- 📄 Inges Kindlustus AS
- 📄 KredEx Krediidikindlustus AS
- 📄 Mandatum Life Insurance Baltic SE
- 📄 QBE Insurance (Europe) Limited Eesti filiaal
- 📄 Salva Kindlustuse AS
- 📄 SEB Elu-ja Pensionikindlustus AS
- 📄 Seesam Insurance AS
- 📄 Swedbank Life Insurance SE
- 📄 Swedbank P&C Insurance AS

## 2011. AASTA TEGEVUSE KOKKUVÕTE

### Lepitusorgani käivitamine

2011. aasta oli kindlustuse lepitusorgani sünni aasta. EKsLi üks eesmärk on kindlustuse hea maine hoidmine. Selle eesmärgi täitmisel oleme valinud vahenditeks:

- 📄 klientide finantskirjaoskuse omandamise toetamise;
- 📄 kindlustuse läbipaistvuse suurendamise;
- 📄 toe osutamise vaidluste lahendamisele.

Kindlustuse lepitusorgan sisaldab elemente kõigist neist vahenditest.

Mõte kindlustuse lepitusorgani loomisest sai selgemaks 2009. aastal, kui menetlusse jõudis lepitusseaduse eelnõu. Lepitusseadus jõustus alates 2010. aasta algusest. Kindlustuse lepitusorgan on esimene lepitusseadusele tuginedes ettevõtlusorganisatsiooni poolt ellu kutsutud lepitusorgan. Kindlustuse lepitusorgan ei ole lepitusorgan lepitusseaduse tähenduses.

Loodud lepitusorgan pakub lahenduse ka OECD osundatud probleemile, et Eestis puudub kindlustusvaidluste kohtuvälise lahendamise organ. OECD tegi Eestile liitumisläbirääkimiste käigus ettepaneku luua lepitusmenetlusel põhinev finantssektori vaidluste, s.h kindlustusvaidluste, kohtuvälise lahendamise süsteem.

Kindlustuse lepitusorgani loomise käigus loodu üksikasjad vt peatükist Kindlustuse lepitusorgani üksikasjad.

### Lepitusorgani tegevus

Kindlustuse lepitusorgan on tegutsenud pea üheksa kuud. Lepitusorgani tegevus on vastanud ootustele:

- 📄 lepitusorgan täidab oma eesmärgi;
- 📄 kinnitust on leidnud lepitusorgani vajalikkus;
- 📄 kindlustusandjad täidavad endale lepitusorgani loomisega võetud kohustusi;
- 📄 kokkulepitud tööprotsessid on toimunud plaanipäraselt ja nende monitooring on süsteemne;

2011. aastal esitati kindlustuse lepitusorganile 48 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks.

Enamik lepitusavaldusest puudutab kahjukindlustust, kaks avaldust ka elukindlustust. Enim on avaldusi esitatud sõidukikindlustuse ja eraisiku varakindlustuse osas.

Pea kõik avaldused on esitatud vaidluses kindlustusandjaga. Üks avaldus on esitatud ka vaidluses kindlustusmaakleriga, kuid kindlustusmaakler ei andnud luba asja menetlemiseks lepitusorganis.

Avaldusi, mida lepitusorgan ei ole menetlusse võtnud, on alla kümne. Enamikul juhtudel on tegu olnud liikluskindlustuse vaidlustega, mille puhul klient on hiljem pöördunud kindlustuse vaidluskomisjoni. On ka avaldusi asjade kohta, mille suhtes käib kriminaalasi.

65% juhtudel käib vaidlus selle üle, kas tegu on kindlustusjuhtumiga või mitte, 30% juhtudel vaieldakse hüvitise suuruse üle.

74% vaidlustest on lõppenud lepitusorganis kokkuleppega. See kinnitab, et lepitus on kindlustusvaidluse lahendamiseks sobiv viis.

On esinenud üksikuid juhtumeid, mil lepitaja on teatanud, et lähtuvalt oma koormusest põhitöökohal, ei ole tal võimalik lepitaja olla. Sellisel juhul on klient valinud teise lepitaja ja lepitusmenetlus on toimunud ettenähtud aja jooksul.

Lepitusorgani kaasabil on kõige kiiremini saavutatud kindlustusvaidluses kokkulepe vähem kui 20 päevaga. Keskmiselt jõutakse lepituses tulemini 43 päevaga. Lepitus on oluliselt kiirem kohtumenetlusest, kus tsiviilasjades oli 2010. aastal keskmine menetluse pikkus 197 päeva.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena vt peatükist Statistika. EKSL avaldab kindlustusvaidluste statistikat ka oma veebilehel, vt

[http://www.eksl.ee/index.php?option=com\\_content&view=article&id=221&Itemid=249&lang=et](http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=221&Itemid=249&lang=et)

#### **Lepitusorgani kulud ja tulud**

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2011. aastal olid lepitusorgani igapäevase toimimise otsesed kulud ca 5000 eurot. Sellest enamiku ehk 3800 eurot moodustab kulu kindlustuslepitajate tasule.

## Näited lepitustest

### *Kodukindlustus. Kahju tekkimine kliendi raskest hooletusest*

Kindlustuse lepitusorgan avaldab kaks korda aastas näited lepitustest, [http://www.eksl.ee/index.php?option=com\\_content&view=article&id=22&Itemid=250&lang=et](http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=22&Itemid=250&lang=et)

Klient sõlmis kodu koguriskikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kindlustatud vara mistahes ootamatut ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandjal ei ole kahju hüvitamise kohustust, kui kahju tekib kindlustusvõtja raskest hooletusest.

Oli talvine aeg. Kliendi kodus oli elektriküte. Kliendil oli elektri tarnija ees võlgnevus, elektri tarnija saatis kliendile teate võlgnevusest. Teates oli ka teave, et kui võlga ei tasuta, siis lõpetatakse elektri tarnimine. Klient ei tasunud võlgnevust tähtaja jooksul ja kliendi kodu jäi elektrita. Seega ka küttesüsteem lõpetas töö ja hoones olnud veetorud külmusid katki. Katkistest veetorudest voolas välja vesi, mis kahjustas kindlustatud vara.

Klient esitas kindlustusandjale kahju hüvitamise nõude. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast väites, et kahju on tekkinud kindlustusvõtja raskest hooletusest ning antud juhtumi puhul ei olnud tegu ootamatu ja ettenägematu sündmusega. Klient ei olnud selle otsusega nõus. Kliendi ja kindlustusandja omavahelised läbirääkimised tulemust ei andnud.

Kindlustuslepitaja püüdis vaidlevaid osapooli lepitada. Vaidlevad osapooled ei jõudnud ka lepitaja vahendusel kokkuleppele. Lepitaja tegi lepitusettepaneku mille kohaselt kindlustusandja võiks vähendada kindlustushüvitist, mitte kahju hüvitamisest täielikult keelduda. Kindlustusandja nõustus lepitaja ettepanekuga, kuid klient sellega ei nõustunud. Lepituskokkulepet ei sündinud.

### *Remondi käigus tekkinud kahju*

Klient sõlmis kodu koguriskikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas kindlustatud vara mistahes ootamatut ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et kindlustusandjal ei ole kahju hüvitamise kohustust, kui kahju on tekkinud remondi-, seadistus-, hooldus- või ümberehitustöö käigus.

Klient tegi kodus remonti. Lae värvimiseks tuli eemaldada pliidi kohal asuv õhupuhasti. Õhupuhasti eemaldamise käigus kukkus see alla. Kahjustada sai lisaks õhupuhastile pliit ja mööbel.

Klient esitas kindlustusandjale nõude. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast viidates kindlustustingimuste punktile, mille kohaselt remondi käigus tekkinud kahju ei kuulu hüvitamisele. Klient ei olnud selle otsusega nõus, viidates teenuse nimetusele – kodu koguriskikindlustus.

Klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt ei keeldunud kindlustusandja kahju hüvitamast, vaid hüvitas tekkinud kahju osaliselt.



*Kindlustusvõtja kohustused  
kindlustusjuhtumi toimumisel*

Klient sõlmis sõidukikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka sõiduki kahjustumist liiklusõnnetuse või tulekahju läbi.

Kindlustatud sõiduk liikus maanteel. Eesoleva sõiduki haagisest kukkusid teele vanametalli tükid. Kindlustatud sõiduk sõitis neist üle, kostis raginat ja sõiduki juht peatas sõiduki tee servas. Avades sõiduki kapoti lahvatas leek. Sõiduki juht kustutas ise tulekahju, teavitas juhtunust oma kindlustusmaaklerit ja toimetas sõiduki remondikohta. Sõiduki juht ei teavitanud juhtunust politseid ega vormistanud juhtumit liiklusõnnetusena.

Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast väites, et kahju tekkis liiklusõnnetuse läbi ja kindlustusvõtja jättis liiklusõnnetuse asjakohaselt vormistamata ega teavitanud juhtunust politseid. Seetõttu ei olnud kindlustusandjal võimalik kindlaks teha kahju tekkimise asjaolusid.

Kõnealuse kindlustuslepingu tingimuste kohaselt on liiklusõnnetuse korral kindlustusvõtjal kohustus liiklusõnnetus seaduse nõuete kohaselt vormistada või teavitada juhtunust politseid. Kindlustusandja vabaneb oma täitmise kohustusest, kui kindlustusvõtja rikub kindlustuslepingu tingimusi ja sel rikkumisel on mõju kahju tekkimisele, kahju suurusele või kindlustusandja täitmise kohustuse kindlakstegemisele.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt maksis kindlustusandja kindlustushüvitise.

*Sõiduki väärtuse hindamine*

Kui sõiduk saab kindlustusjuhtumis märkimisväärseid kahjustusi, siis ei ole võimalik sõidukit taastada. Kindlustusandja loeb sõiduki hävinuks. Sõiduki hävimise korral hüvitab kindlustusandja liikluskindlustuse puhul sõiduki kahjujuhtumieelse hariliku väärtuse ehk tõenäolise müügihinna. Lisaks hüvitatakse ka sõiduki liiklusõnnetuse kohalt äratoimetamise ja sõiduki utiliseerimise põhjendatud kulud. Kui sõidukile oli paigaldatud lisaseadmeid ja – detaile (nn tuuning), siis arvestatakse sõiduki harilikku väärtust ehk tõenäolist müügihinda koos nende seadmete ja detailidega. Asjaolu, kui palju sõiduki omanik on kulutanud sõiduki ümberehitamisele, ei oma tõenäolise müügihinna määramisel otsust tähtsust.

Kliendi sõiduk sai liiklusõnnetuses märkimisväärselt viga. Kindlustusandja luges sõiduki hävinuks ka hindas sõiduki tõenäoliseks kahjujuhtumieelseks müügihinnaks 1350 eurot. Kliendi hinnangul oli kahjujuhtumieelne müügihind 1600 eurot.

Vaidlevad pooled ei jõudnud omavahel kokkuleppele ja klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepitusorgani kaasabil jõudsid pooled kokkuleppele ilma, et oleks kaasatud väliseid eksperte sõiduki müügihinna määramiseks.

*Hüvitamise otsustamise  
edasilükkamine*

Klient sõlmis sõidukikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ka sõiduki kahjustumist tulekahju läbi.

Mõned päevad peale kindlustuslepingu sõlmimist toimus tulekahju, milles sõiduk hävis.

Klient esitas kindlustusandjale nõude, kuid kindlustusandja lükkas kahju hüvitamise otsustamise edasi kuni tulekahju tekkepõhjuste selgumiseni. Ekspertiis tegi kindlaks, et sõiduk on süüdatud. Kindlustusandja esitas avalduse kriminaalmenetluse algatamiseks selgitamiseks välja süütamise asjaolud. Kindlustusandja hinnangul on nendel asjaoludel oluline mõju hindamaks, kas tegu oli ootamatu ja ettenägematu sündmusega.

Klient pöördus vaidluse lahendamiseks kindlustuse lepitusorgani poole. Kindlustuse lepitusorgan ei võtnud asja lepitusse, sest asjas on algatatud kriminaalmenetlus.

*Vaidlus liiklusõnnetuse  
asjaolude osas  
liikluskindlustuse puhul*

Klient sattus liiklusõnnetusse. Kliendi hinnangul ei põhjustanud tema liiklusõnnetust ja esitas liiklusõnnetuse teise osapoole kindlustusandjale kahju hüvitamise nõude. Kindlustusandja asus seisukohale, et liiklusõnnetuse põhjustas klient ise. Klient ei olnud selle otsusega nõus. Klient ja kindlustusandja ei jõudnud omavahel kokkuleppele.

Klient pöördus vaidluse lahendamiseks kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepitusorgan soovitas kliendil kaebusega pöörduda kindlustuse vaidluskomisjoni poole, sest tegu oli liikluskindlustuse puudutava vaidlusega. Kindlustuse vaidluskomisjon tegi antud asjas otsuse.

Kindlustuse vaidluskomisjon on liikluskindlustuse seaduse alusel loodud sõltumatu kindlustusvaidluste lahendamise organ. Vaidluse lahendamiseks moodustatakse kolmeliikmeline komisjon. Mõlemad vaidlevad pooled valivad komisjoni ühe liikme ja nii valitud kaks liiget valivad ühiselt kolmanda. Komisjon kuulab ära vaidlejate seisukohad, kaalub tõendeid ja muid asjaolusid ning teeb otsuse. Kui vaidluskomisjoni otsust kohtus ei vaidlustata, siis tuleb seda täita.

Täpsemalt kindlustuse vaidluskomisjonist, sh vaidluskomisjoni otsused vt:

[http://www.lkf.ee/index.php?option=com\\_content&view=article&id=147&Itemid=204&lang=et](http://www.lkf.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=147&Itemid=204&lang=et)

*Kindlustusleping välismaise  
kindlustusandjaga*

Klient sõlmis Eestis tegutseva kindlustusmaakleri vahendusel kindlustuslepingu Suurbritannias registreeritud kindlustusandjaga. Kõnealusel kindlustusandjal Eestis kontorit ei ole, ka ei ole seda kindlustusandjat Finantsinspektsiooni vastavas registris märgitud piiriülelset tegutseva kindlustusandjana.

Klient tasus aastaid igakuiselt kindlustusmakset.

Kindlustuslepingus oli muu hulgas kokku lepitud, et kindlustusandjal on kohustus maksta hüvitis, kui kindlustatud isik kaotab kindlustusjuhtumi läbi töökoha. Kindlustusjuhtumiks oli kokku lepitud ka kehavigastus.

Klient sai töösoorituse käigus vigastada. Vigastuse tagajärjena ei olnud kliendil enam võimalik jätkata töötamist senises ametis.

Klient esitas kindlustusandjale nõude kahju hüvitada. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamisest viidates asjaolule, et tegu ei ole kindlustusjuhtumiga, sest kehavigastus on tekkinud kindlustatud isiku ealistest iseärasustest.

Kindlustuse lepitusorgan klienti aidata ei saanud, sest vaidlus käib kindlustusandjaga, kes ei ole andnud nõusolekut lepitusmenetluses osaleda.

#### *Ravikulude hüvitamisest*

Klient sõlmis reisikindlustuse kindlustuslepingu. Kindlustuslepingus oli muu hulgas kokku lepitud, et hüvitatakse vaid need reisi ajal hädavajalikud kulud raviteenustele, mille puhul raviteenust on osutanud kindlustusandja koostööpartnerist raviasutus.

Klient haigestus reisi ajal ja pöördus kindlustusandja poole saamaks teada, millise raviteenuse osutaja poole tal tuleb pöörduda. Saanud vastavad juhised pöördus klient kindlustusandja soovitatud raviasutusse. Raviteenuste arve tasus klient.

Peale reisilt naasmist esitas klient nõude kindlustusandjale. Kindlustusandja rahuldab nõude vaid osaliselt, väites, et kui klient oleks pöördunud nende koostööpartnerist raviasutuse poole, oleks ravikulu väiksem olnud. Klient sellega ei nõustunud, väites, et pöördus just selle raviteenuse osutaja poole, kuhu kindlustusandja soovitas.

Vaidlevad pooled ei jõudnud omavahel kokkuleppele ja klient pöördus kindlustuse lepitusorgani poole.

Lepitusorgani kaasabil jõudsid pooled kokkuleppele.

#### *Kahju tekkepõhjuse selgitamine*

Klient (ehitusettevõtte) sõlmis ehituse koguriskikindlustuse lepingu. Kindlustuslepingus kokkulepitud kindlustuskaitse hõlmas ehitatava objekti mistahes ootamatut ja ettenägematut kahjustumist, välja arvatud kindlustuslepingu tingimustes nimetatud juhtumid.

Muu hulgas oli kindlustuslepingus kokku lepitud, et hüvitamisele ei kuulu kahju, mille on põhjustanud ehitaja ebakvaliteetne töö ja kahju piirdub vaid ebakvaliteetse ehitise osaga.

Enne ehitise tellijale üleandmist, üsna ehitusperioodi lõpus tekkisid ehitatud betoonpõrandasse praod.

Klient esitas kindlustusandjale kahju hüvitamise nõude. Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamast viidates asjaolule, et praod betoonpõrandasse tekkisid ehitaja ebakvaliteetsest tööst. Klient väitis, et kahju tekkis ootamatutest ja ettenägematutest ilmastikuoludest. Vaidlevad osapooled tellisid mõlemad mitmeid ekspertiise, kuid ka nende tulemused ei lahendanud vaidlust.

Klient pöördus lepitusorgani poole.

Lepitusmenetlus oli edukas ja pooled jõudsid kokkuleppele. Kokkuleppe kohaselt ei keeldunud kindlustusandja kahju hüvitamast, vaid hüvitas tekkinud kahju osaliselt.

## Näited lepituskokkulepetest ja lepitusettepanekutest

### Lepituskokkuleppe näide

#### 5. Lepituskokkuleppe sisu

\_\_\_\_\_ ja \_\_\_\_\_ on lepitusmenetluse raames sõlminud lepituskokkuleppe, mille kohaselt:

(1) \_\_\_\_\_ tasub 5 tööpäeva jooksul alates käesoleva kokkuleppe sõlmimisest vaidluse lõpetamise eesmärgil \_\_\_\_\_ 5 608,25 eurot so 87 750 Eesti krooni. Käesolevas punktis nimetatud summa kannab \_\_\_\_\_ üle \_\_\_\_\_ arvelduskontole nr \_\_\_\_\_ ;

(2) \_\_\_\_\_ kinnitab, et pärast eelmises punktis nimetatud summa saamist puuduvad tal mistahes nõuded \_\_\_\_\_ vastu, mis tulenevad või on seotud \_\_\_\_\_

### Edutu lepituse näide

Antud lepitusasjas oli avaldajale 21.10.2011 tähtaeg selleks, et esitada tõendeid kindlustusjuhtumi toimumise kohta. Avaldaja täiendavaid tõendeid ei esitanud.

Lepitajana olen seisukohal, et asja materjalide põhjal ei ole piisavalt tõendeid selle kohta, et toimunud ehitise kokkuvarisemine oli kindlustusjuhtum. Kindlustusjuhtumi toimumise tõendamiskoormis on kindlustusvõtjal. Täna on esitatud tõendite põhjal ehitise kokkuvarisemise põhjuseks ehitisele sadanud lumi. Tormi esinemist kokkuvarisemise kohas ja ajal ei ole tõendatud. Eeltoodud põhjusel ei ole lepitusettepanekut esitatud ja lepitamise jätkamine ei ole otstarbekas.

Käesolev teade on ühtlasi lepitusmenetluse edutuse tõend.

### Lepituskokkuleppe näide

#### 5. Lepituskokkuleppe sisu

5.1. Avaldaja loobub lepituskokkuleppe sõlmimisega oma nõuetest kindlustusandja vastu, mis seonduvad sõidukiga \_\_\_\_\_, registreerimismärgiga \_\_\_\_\_ ja kindlustuslepinguga nr \_\_\_\_\_.

5.2. Avaldaja kinnitab, et ei ole lepituskokkuleppe sõlmimise hetkeks nõuet vastustaja vastu osaliselt või täies ulatuses loovutanud kolmanda(te)le isiku(te)le ega sõlminud mingeid kokkuleppeid nõude loovutamiseks. Avaldaja kohustub mitte loovutama nõuet vastustaja vastu pärast lepituskokkuleppe sõlmimist.

5.3. Lepituskokkuleppe sõlmimise tagajärjel loobub avaldaja oma nõudest vastustaja vastu.

### *Lepitaja hinnangu näide*

#### **3. Lepitaja hinnang vaidlusküsimuse osas**

Lepitaja on seisukohal, et kindlustusandjal on kohustus kahju hüvitada ning kindlustusandja poolt esitatud vastuväited, viited kindlustustingimuste [redacted] ei ole veenvad.

Kindlustusjuhtum kui tingimuste [redacted] viidatud sündmus „liiklusõnnetus“ on toimunud. Pooled selle üle ei vaidle.

Kindlustusandja ei ole tüüpitingimustes sätestanud piirangut kindlustusjuhtumi definitsioonile.

Kindlustusandja tingimuste [redacted] tõlgendamisel tuleb arvestada VÕS § 452 lg 2 p 2 mis välistab hüvitamiskohustusest vabanemise, kui kindlustusvõtja rikub kohustust, kuid see ei suurenda kahjujuhtumi toimumise riski või kahju suurust. Politsei kohalekutsumine pärast liiklusõnnetust ei mõjuta kumbagi. Kindlustusandja ei ole tõendanud, et kindlustusvõtja rikkus kindlustuslepingus sätestatud kohustust tahtlikult. Kindlustusvõtja oli sündmuskohal veendunud, et ta kolmandale isikule kahju ei tekitanud ning ka esitatud faktide põhjal on kolmas isik, kellele kuuluva kütetoru otsa kindlustusvõtja sõitis, teatanud, et tal ei ole kindlustusvõtja vastu nõuet.

Lepitaja hinnangul on kindlustusvõtja nõue hagimenetluses perspektiivikas, kuid kui menetlus toimub vähemalt kuni ringkonnakohtu lahendini, kulub selleks aega vähemalt poolteist aastat, Riigikohtu menetluse korral veelgi kauem.

### *Lepituskokkuleppe näide*

#### **5. Lepituskokkuleppe sisu**

- Osapooled lepivad kokku täiendava sõltumatu ekspertiisi läbiviimiseks [redacted] poolt. Nimetatud ekspertiisi läbiviimise taotlus ja lõplik hinnang peab selgelt väljendama eksperdi seisukohta, kas ja millises ulatuses (protsendiliselt määratletud) on Avaldaja suhtes täiendavalt määratud püsiva töövõimetuse määr [redacted] otseselt seotud toimunud kindlustusjuhtumiga. Täiendava kindlustushüvitise ja selle ulatuse väljamaksmise aluseks Kindlustusandja poolt on antud sõltumatu ekspertiisi hinnang. Kui ekspertiisi otsusest selgub, et täiendavalt määratud [redacted] % ei ole seotud toimunud kindlustusjuhtumiga, siis Kindlustusandjal täiendava hüvitise maksmise kohustust ei teki. Osapooled kinnitavad, et nimetatud ekspertiisi hinnang on lõplik ja seda pooled enam edasi ei vaidlusta. Kõik ekspertiisiga kaasnevad kulud tasub Kindlustusandja.

### **Viiteid lepitusorgani pressikajastustele**

<i>Eestis alustas tööd kindlustuse lepitusorgan</i>	<a href="http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=182%3Aeestis-alustas-toeood-kindlustuse-lepitusorgan-11042011&amp;catid=58%3Auudised&amp;Itemid=191&amp;lang=et">http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=182%3Aeestis-alustas-toeood-kindlustuse-lepitusorgan-11042011&amp;catid=58%3Auudised&amp;Itemid=191&amp;lang=et</a>
<i>Kindlustuse lepitusorgan täitis tühja koha</i>	<a href="http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=206%3Akindlustuse-lepitusorgan-taeitis-tuehja-koha-31052011&amp;catid=58%3Auudised&amp;Itemid=191&amp;lang=et">http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=206%3Akindlustuse-lepitusorgan-taeitis-tuehja-koha-31052011&amp;catid=58%3Auudised&amp;Itemid=191&amp;lang=et</a>
<i>Üle 70% kindlustuslepitustest on lõppenud kokkuleppega</i>	<a href="http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=236%3Auele-70-kindlustuslepitustest-on-loppenud-kokkuleppega-10102011&amp;catid=58%3Auudised&amp;Itemid=191&amp;lang=et">http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=236%3Auele-70-kindlustuslepitustest-on-loppenud-kokkuleppega-10102011&amp;catid=58%3Auudised&amp;Itemid=191&amp;lang=et</a>
<i>Lepitusorganist saates Kauga võib (29.11.2011)</i>	<a href="http://www.tv3play.ee/play/259434/?autostart=true">http://www.tv3play.ee/play/259434/?autostart=true</a>

## JÄRELDUSED LEPITUSASJADEST JA VAADE TULEVIKULE

### Koguriskikindlustus

Koguriskikindlustuse puhul hüvitab kindlustusandja äkilise ja ettenägematu välise sündmuse läbi tekkinud kahju, mille hüvitamine ei ole kindlustuslepingus välistatud. Vaatamata nimetusele koguriskikindlustus ole tegemist kindlustusega, mille alusel hüvitatakse kõik kahjud. Kindlustuslepingu sõlmimisel tuleb kindlustusandjal juhtida kliendi tähelepanu juhtumitele, mille puhul kahju ei hüvitata. Kindlustusandjal tuleb hoiduda teenuse esitlemisel kõikide kahjude hüvitamise rõhutamisest.

Lepitusasjadest paistavad silma juhtumid, kus klient nõuab kahju hüvitamist viidates koguriskikindlustuse nimetusele, kuid kindlustusandja keeldub kahju hüvitamast viidates kindlustustingimustes toodud välistusele.

Lisaks eelpoolnimetatule vähendaks samalaadseid vaidlusi olukord, kus kindlustusandjad kasutaksid oma teenuses mõisteid teineteisega võrreldavas tähenduses. EKsL on alustanud tööd mõistete ühtlustamiseks kindlustuslepingutes, 2013. aastal avaldab EKsL kodukindlustuse hea tava. Kodukindlustuse hea tava selgitab mõisteid, kindlustuslepingu tingimusi ja kindlustusandja praktikat nii nagu Eesti turul tavaks.

### Kindlustuslepingu sõlmimiseks tuleb võtta aega

Kindlustusandjad on ühiselt kirjeldanud kindlustusteenuse head tavad, vt <http://www.eksl.ee/images/files/Heatava.pdf>. Kindlustusteenuse head tavad on üldpõhimõtted, mida kindlustusandja järgib kliendisuhetes. Head tavad on abiks nii kliendile kui ka kolmandatele isikutele kindlustusandja tegevuse või tegevusetuse hindamisel. Heade tavade järgimine aitab kaasa üksteisemõistmisele, ausale ja vabale konkurentsile ning kindlustussektori arengule, samuti hea maine hoidmisele.

Muu hulgas on tavas põhimõtted

- ☞ Kindlustusteenuse osutamisel arvestab kindlustusandja, et klient ei pruugi teada kindlustamise üksikasju. Sellest tulenevalt teeb kindlustusandja asjakohaseid pingutusi pakkumaks kliendi ootustele vastavat teenust.
- ☞ Kindlustuslepingu sõlmimisel on oluline selgitada välja kliendi kindlustushuvi ja tutvustada talle kindlustuslepingu tingimusi.
- ☞ Kindlustusandja hoidub esitlemast kindlustusteenust kui süvenemist mitte vajavat teenust, vältimaks kliendi poolset väärarusaama teenuse tegelikust sisust ja olemusest.

Lepitusasjadest on näha, et tihti sõlmitakse kindlustusleping kiirustades. Kindlustuslepingu sõlmimiseks tuleb kliendil võtta aega. Üksnes kindlustusandja ja kliendi koostöös ja mõlemapoolsel pingutusel sünnib kindlustusleping, mille puhul hilisemaid üllatusi ja vaidlusi ei ole.

### **Lepitusorganist on kasu**

Lepitusorgani kogemus näitab, et vaidlus kliendi ja kindlustusandja vahel ei pruugi tähendada kindlustussuhte lõppu. Tihti on lepitaja rolliks osapooltevahelise usalduse taastamine. Vaidlusküsimuse lahendamine läbirääkimiste teel loob eelduse, et pooled jätkavad koostööd ka tulevikus.

Lisaks kasule, mida saavad klient ja kindlustusandja konkreetse vaidluse lahendamiseks, on lepitusorganist kasu ka üldisemalt.

Lepitusorganist saadav kogemus ja avaldatud näited aitavad kaasa klientide finantskirjaoskuse kasvule. Näiteks selgitab kindlustuslepitaja kliendile kindlustuse olemust ja selgitab vaidlusega seotud asjaolusid, mida klient saab kasutada tulevikus oma finantsotsuste tegemisel. Ka saavad kindlustusandjad sisendit oma teenuse arendamiseks, et vähendada kindlustusvaidlusi. Kindlustussektor tervikuna saab praktilist sisendit tavade ja praktikate kujundamiseks.

### **2012. aasta plaan**

Kindlustuse lepitusorgan jätkab oma tööd. Vajadusel oleme valmis pakkuma klientidele ja kindlustusandjatele tuge ka senisest suurema vaidluste arvu puhul.

Lepitusorgani põhieesmärk 2012. aastal on olla jätkuvalt usaldusväärne ja klientide silmis aktsepteeritav kohtuväline vaidluste lahendamise organ. Meie ambitsioon on, et ükski kindlustusvaidlus ei jõuaks kohtusse enne, kui kindlustuslepitaja on püüdnud vaidlejaid lepitada.

## KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

### Lepitusmenetluse eelised

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 aktsepteerima ning mõlemal pooltel on õigus pöörduda kohtusse. Sellisel juhul algab kohtumenetlus otsast peale ja lepitusmenetlus ei mõjuta kohtumenetlust. Ka siis on lepitusmenetlusest kasu, sest on teada erapooletu lepitaja hinnang vaidlusküsimusele.

Eelis vaidluste lahendamise teiste viiside ees on ka kulude kokkuhoid. Kohtumenetlus on suurte riigilõivude tõttu oluliselt kulukam. Lepitusmenetlusega kindlustuslepitusorganis ei kaasne õigusabikulusid.

Lepitusmenetlus kindlustuslepitusorganis on kiire – menetlus püütakse läbi viia ühe kuu jooksul. Kokkuleppe saavutamise korral sõlmitakse kokkulepe, mis lõpetab edasise vaidluse ja on pooltele täitmiseks kohustuslik. Kohtumenetlus aga on astmeline, mistõttu võib see kohtu erinevates astmetes kesta aastaid.

Enamasti avaliku kohtumenetlusega võrreldes on eeliseks ka asjaolu, et menetlus kindlustuslepitusorganis on konfidentsiaalne.

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

### Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

#### *Kindlustuslepitajad*

Lepitusmenetluse erapooletuse tagab kindlustuslepitaja. Kliendil on võimalik valida lepitaja nimekirjast, mille on heaks kiitnud lepitusorgani nõukoda ja kus on erinevate elualade esindajaid.

Lepitajatena tegutsevad

- ✎ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✎ Kertu Fedotov, Rahandusministeeriumi kindlustuspoliitika osakonna nõuniku kt
- ✎ Maret Hallikma, Advokaadibüroo Red Legal vandeadvokaat
- ✎ Eero Johannes, If P&C Insurance AS jurist
- ✎ Katrin Malm, Tarbijakaitseameti jurist
- ✎ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✎ Reet Rattur, Eesti Kindlustusmaaklerite Liidu tegevjuht ja E-Jurist OÜ õigusteenuste juht



- Madis Saar, Advokaadibüroo Kaevando & Partnerid vandeadvokaat
- Erkki Sadam, Mandatum Life Insurance Baltic SE juhatuse liige ja juriidilise üksuse juht
- Alar Urm, Advokaadibüroo LEXTAL OÜ vandeadvokaat
- Ivo Viires, ERGO Kindlustuse AS ja ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal juriidilise osakonna juhataja

#### *Kindlustuse lepitusorgani nõukoda*

#### Kindlustuslepitusorgani nõukoda

- määrab ja kutsub tagasi kindlustuslepitajad;
- kiidab heaks ja esitab EKsLi volikogule kinnitamiseks lepitusorgani menetluskorra;
- arutab läbi EKsLi juhatuse poolt nõukojale esitatud lepitusorgani aruande;
- esitab ettepanekud kindlustusteenuse hea tava, standarditingimuste, kindlustuslepitusorgani töö ja menetluskordade muutmiseks ja täiendamiseks;
- vajadusel nõustab kindlustuslepitajaid ja abistab avalikkusega suhtlemise küsimustes;
- vaatab läbi lepitusmenetluse läbiviimise ja lepitajate kohta esitatud kaebused.

#### Lepitusorgani nõukoja liikmed on

- Andres Sooniste (nõukoja esimees), Tarbijakaitseamet
- Mart Jesse, Eesti Kindlustusseltside Liit
- Urmas Kivirüüt, Eesti Kindlustusseltside Liit
- Risto Rossar, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit
- Ivika Torpel, Eesti Kindlustusseltside Liit
- Siiri Tõniste, Rahandusministeerium

Õigus määrata oma esindaja lepitusorgani nõukotta on ka Finantsinspeksioonil.

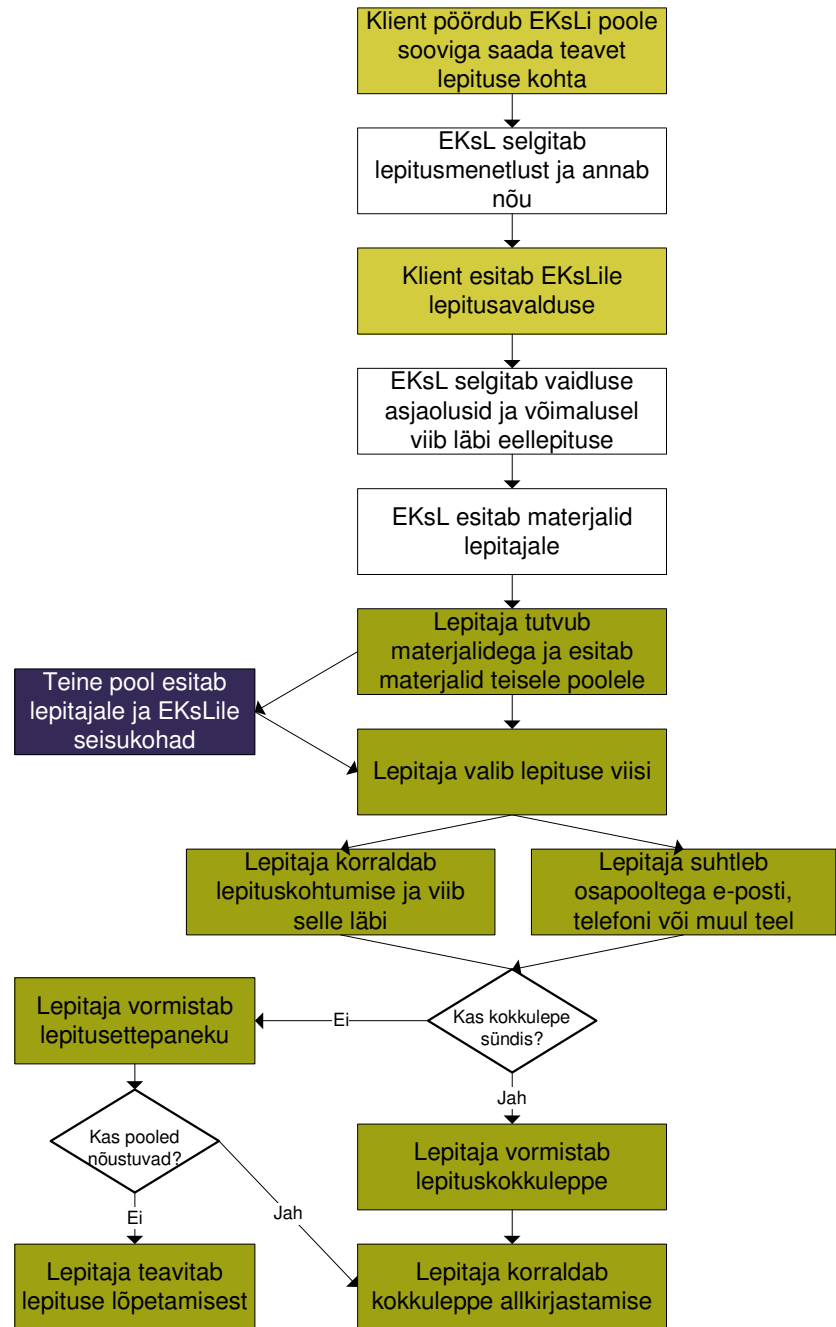
#### *EKsL*

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKsLi juures. EKsL pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, teabe vahetamine kolmnurgas klient – lepitaja – kindlustusandja, lepitajatele tasu maksmine.

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

## Töökorraldus

Tavaline lepitusmenetluse protsess on kirjeldatud alloleval skeemil.



## Dokumentatsioon

Üldtutvustus

[http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan\\_kliendile\\_yld\(5\).pdf](http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kliendile_yld(5).pdf)

Lepitusavalduse esitamine ja menetluse käik

[http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan\\_kliendile\\_lepituskaik\(6\).pdf](http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kliendile_lepituskaik(6).pdf)

Lepitusorgani menetluskord

[http://www.eksl.ee/images/files/lepitusorgan\\_menetluskord8.pdf](http://www.eksl.ee/images/files/lepitusorgan_menetluskord8.pdf)

Lepitusorgani kulude eeskiri

[http://www.eksl.ee/images/files/lepitusorgan\\_kuludeeeskiri7.pdf](http://www.eksl.ee/images/files/lepitusorgan_kuludeeeskiri7.pdf)

Lepitusavalduse vorm

[http://www.eksl.ee/index.php?option=com\\_content&view=article&id=166&Itemid=224&lang=et](http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=166&Itemid=224&lang=et)

<i>Protsessi juhis lepitusorganile</i>	Sisaldab üksikasju avalduse menetlemisel (registreerimine, kliendi nõustamine jmt).
<i>Protsessi juhis kindlustusandjale</i>	Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamaks kindlustusandjale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.
<i>Protsessi juhis 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.

#### **Olulised sündmused ajateljel**

..... 2009 sündis EKsLis lepitusorgani loomise mõte.

14.09.2009 otsustas EKsLi õigusvaldkonna töögrupp alustada ettevalmistustega lepitusorgani loomiseks.

01.01.2010 jõustus lepitusseadus.

05.04.2010 valmis EKsLi töötaja Martti Merila eestvedamisel kindlustuse lepitusorgani detailne kirjeldus.

02.12.2010 oli Martti Merila eestvedamisel kindlustuse lepitusorgani kontseptsioon lõplik, sh turuosalistega üksikasjad läbi räägitud.

05.01.2011 kinnitas EKsLi üldkoosolek EKsLi uue põhikirja, mis sätestas lepitusorgani loomise ja selle toimimise põhialused.

18.01.2011 tutvustas EKsL esmakordselt kindlustuse lepitusorganit avalikkusele.

01.02.2011 otsustati, et kindlustuse lepitusorgani tööd toetab EKsLi teenindusosakond, lepitusorgani käivitamise projekti juhiks määrati Lauri Potsepp.

04.03.2011 kogunes esmakordselt kindlustuse lepitusorgani nõukoda. Kinnitati lepitajad ja kiideti heaks lepitusorgani menetluskord.

17.03.2011 kinnitas EKsLi volikogu lepitusorgani menetluskorra.

24.03.2011 lepitusmenetluse põhimõtete kooolitus kindlustusandjatele ja kindlustusmaakleritele, kindlustuse lepitusorgani tutvustus.

08.04.2011 kooolitusseminar kindlustuslepitajatele.

11.04.2011 kinnitas EKsLi juhatus sisereeglid lepitusorgani teenuse osutamiseks.

11.04.2011 lepitusorgan alustas tööd.

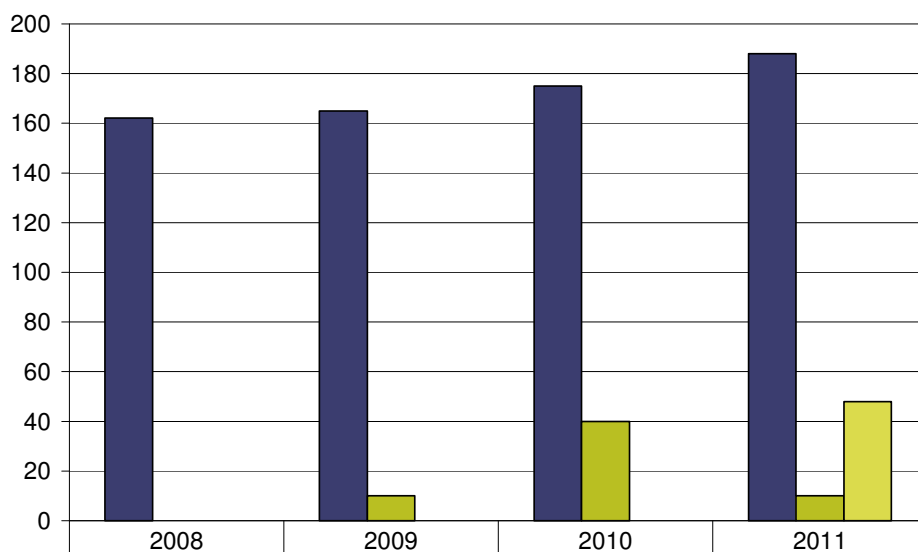
12.04.2011 laekus esimene lepitusavaldus ja algas esimene lepitusmenetlus.

20.04.2011 lõppes esimene lepitusmenetlus, paraku edutult.

28.04.2011 lõppes esimene lepitusmenetlus poolte kokkuleppega.

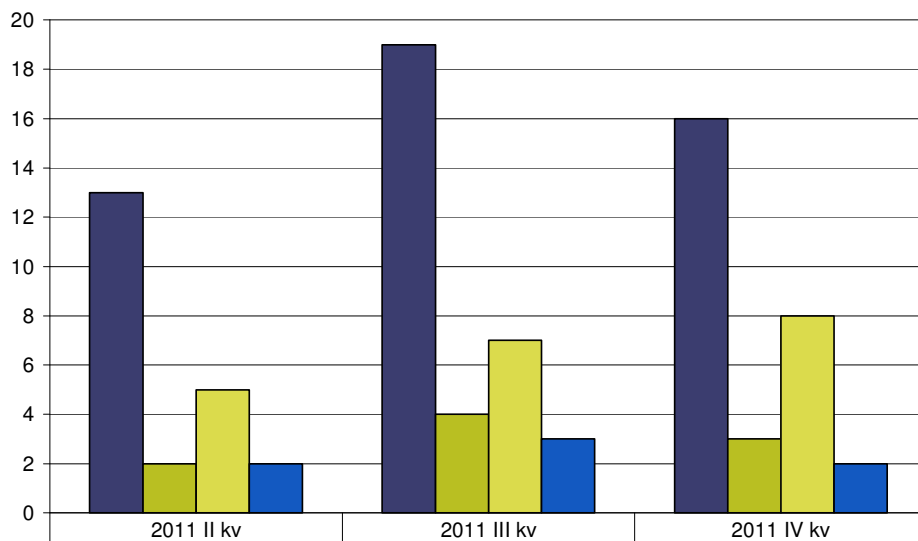
STATISTIKA

Perioodis esitatud avalduste arv



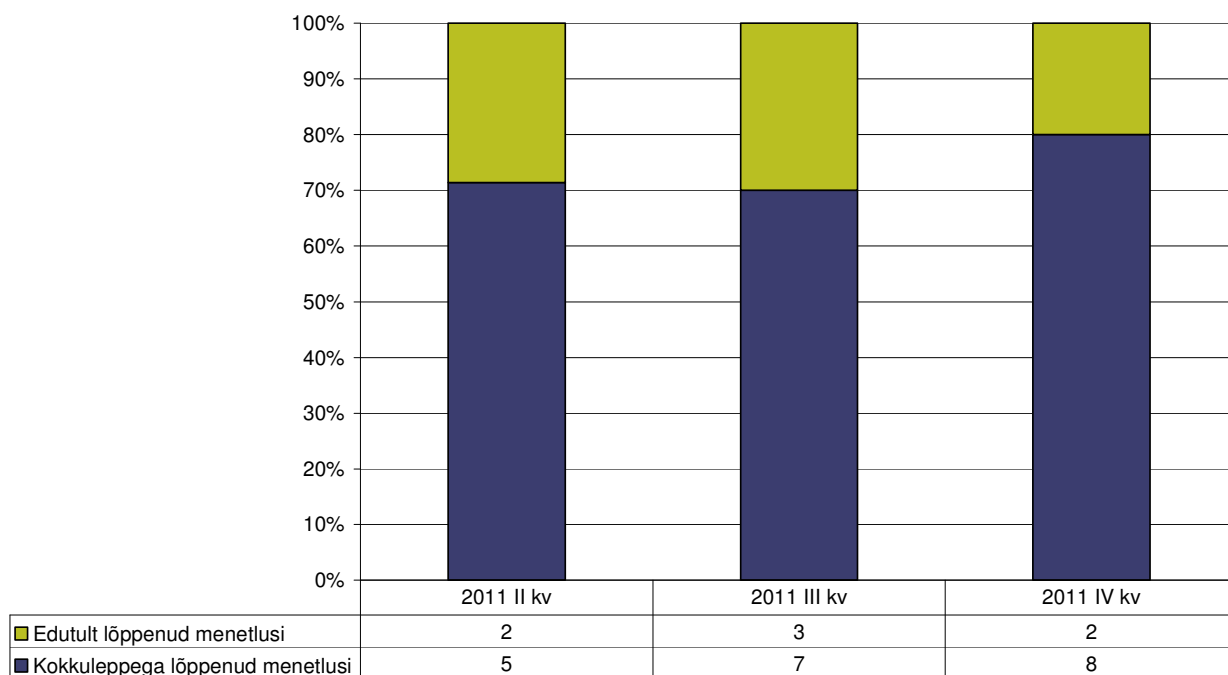
	2008	2009	2010	2011
Kindlustuse vaidluskomisjon	162	165	175	188
Liikluskindlustuse lepitus (LKF)		10	40	10
Kindlustuse lepitusorgan				48

Lepituste üldnumbrid

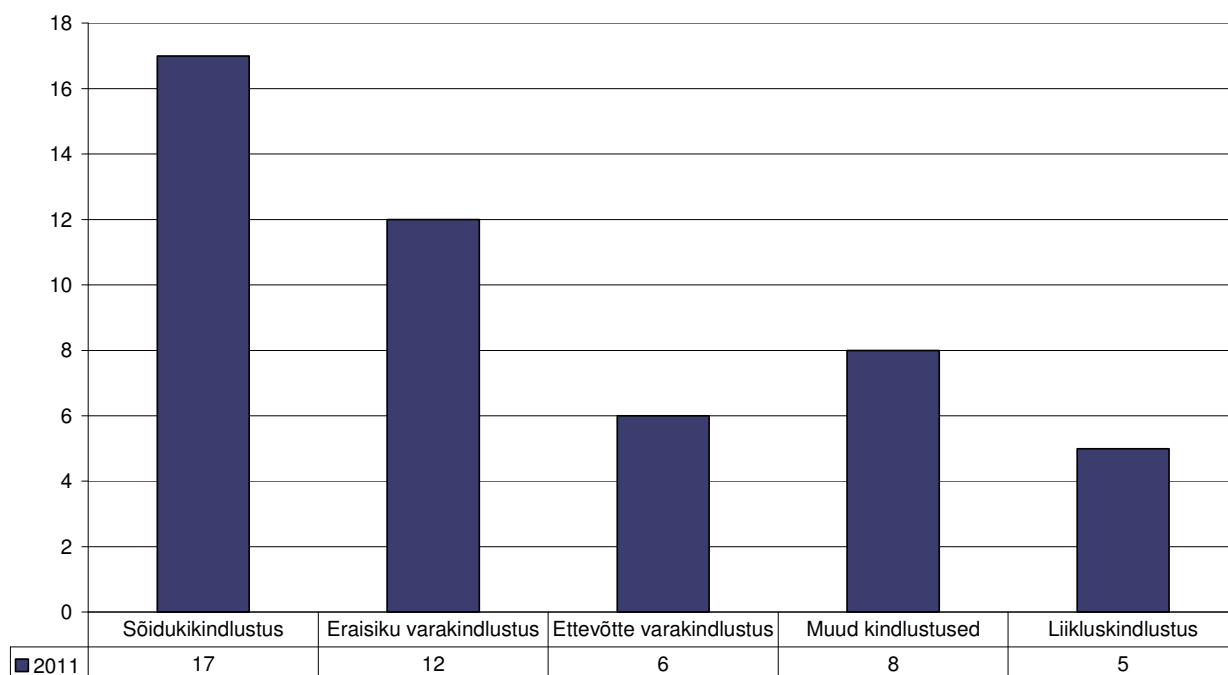


	2011 II kv	2011 III kv	2011 IV kv
Esitatud avaldusi	13	19	16
Menetlusse mittevõetud avaldusi	2	4	3
Kokkuleppega lõppenud menetlusi	5	7	8
Edutult lõppenud menetlusi	2	3	2

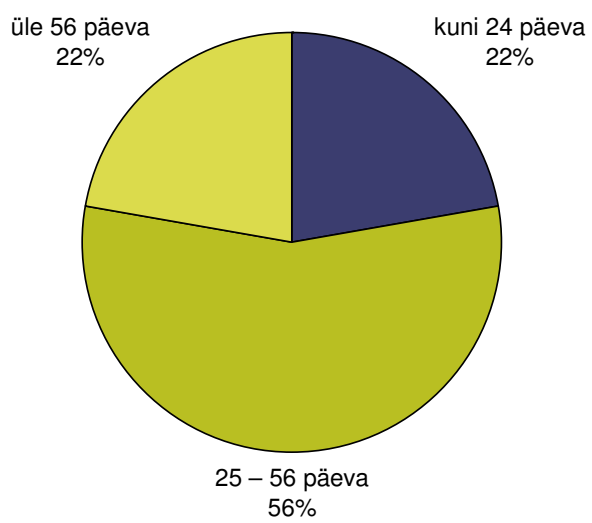
Lõppenud menetlused tulemuse järgi



Esitatud avaldused teenuse järgi



Perioodis lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi



## KONTAKTANDMED

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu juures.








Telefon: 667 1800

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

Postiaadress: Mustamäe tee 46, Tallinn 10621

Veeb: [http://www.eksl.ee/index.php?option=com\\_content&view=article&id=165&Itemid=232&lang=et](http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=165&Itemid=232&lang=et)

### Aruande koostajad:

-  Jüri Aava, EKsLi jurist
-  Mart Jesse, EKsLi juhatuse esimees
-  Tiia Kell, EKsLi klienditeeninduse spetsialist
-  Martti Merila, EKsLi õigusvaldkonna juht
-  Kirsika Peil, EKsLi teabespetsialist
-  Andres Piirsalu, EKsLi juhatuse liige
-  Lauri Potsepp, EKsLi teenindusjuht