



Eesti Liikluskindlustuse Fond
Eesti Kindlustusseltside Liit

Kindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan

2021. 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 2021. aasta töö kokkuvõtet. 2021. aastal registreeriti 301 lepitusavaldust, 253-st lõpetatud lepitusest lõppes 166 kokkuleppega. Möödunud aastal oli lepitusavalduste arv 2020. aastaga võrreldes peaaegu sama – 2020. aastal oli lepitusavaldusi 296 ja aasta varem 291. Ka kokkuleppega lõppenud lepituste osakaal püsib jätkuvalt 70 protsendi lähedal.

Nagu igas eluvaldkonnas, nii oli ka kindlustuse lepitusorganitele 2021. aasta koroonaviirusega harjumise aasta. Kui 2020. aastal oli liiklusõnnetusi 2019. aastaga võrreldes 15 protsenti vähem, siis 2021. aastal liiklusõnnetuste arv kahjuks taastus. Selle põhjuseks oli liiklussageduse ehk liikluses osalevate autode arvu taastumine. Lisaks sellele, et Eesti-sisene turism oli aktiivsem, kasvas registreeritud autode arv. Vaatamata jätkuvalt populaarsele kaugtööle kasutatakse autosid palju. Rohkem õnnetusi tähendab automaatselt ka rohkem vaidlusi.

Jättes kõrvale liikluskindlustuse vaidlused, on läbi aastate näha pigem kindlustusvaidluste arvu vähenemist. Näiteks 2016. aastal registreeriti kindlustuse lepitusorganis 167 avaldust, 2021. aastal vaid 134 avaldust. Samas kindlustatus ja ka kindlustusjuhtumite arv kasvab. Julgen arvata, et vähemalt osaliselt on vaidluste vähenemise taga lepitusorgani töö. Lepituse käigus lepitajalt saadud tagasiside on sisendiks kindlustusandjatele, mis aitab tulevikus vaidlusi ära hoida või lahendada need kliendiga omavahel. Nii mängib lepitusorgan olulist rolli kindlustussüsteemis, olles klienditeeninduse jätkuks ja ka üheks lülis kindlustuspraktika kujundamisel.

Keerulise lepingu puhul ei saa lepingust tulenevat vaidlust alati ära hoida. Kindlustusleping on vaieldamatult keeruline leping ning kindlustusavaldust alati vältida ei ole võimalik. Lepitus on väga vajalik ja praktikas töötav võimalus kliendisuhete jätkamiseks ka siis, kui kindlustuse ja kliendi vahel on tekkinud vaidlus. On usutav, et hea kliendisuhe saab jätkuda tõenäolisemalt siis, kui vaidlusele on ühiselt osapooltele sobiv lahendus leitud võrreldes olukorraga, kus kohtunik teeb otsuse ühe või teise poole kasuks. Lepituse võimalusest on mõlemal vaidluse osapoolel võita.

Vaieldamatult on kindlustuse lepitusorganite eduka töö taga lepitajad. Üksnes tänu lepitajate väga heale tööle saavad paljud kindlustusvaidlused kiire ning mõlemaid osapooli rahuldava lahenduse. Suur tänu lepitajatele suurepärase töö eest! 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 2021. aastal | 7 |
| <i>Tegevuse põhinäitajad</i> | 7 |
| <i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i> | 8 |
| <i>Lepitusorgani areng 2021. aastal</i> | 8 |
| <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>Teelt väljasõidust teavita Häirekeskust</i> | 11 |
| <i>Kulumine, kõdunemine või mädanemine ei ole tavaliselt kindlustusjuhtumid</i> | 11 |
| <i>Teavita seltsi auto kasutusotstarbe muutusest</i> | 11 |
| <i>2022. aasta plaan</i> | 12 |
| Kindlustuse lepitusorganite üksikasjad | 13 |
| <i>Lepitusorganitega seotud isikud</i> | 13 |
| <i>Töökorraldus</i> | 14 |
| Üldine kindlustusvaidluste statistika | 16 |
| Kindlustuse lepitusorgani statistika | 20 |
| Liikluskindlustuse lepitusorgani statistika | 23 |
| Kontaktandmed | 26 |

KINDLUSTUSVAIDLUSE LAHENDAMINE LEPITAJA ABIL

Lepitusmenetlus

Lepitusmenetlus on osapoolte vabal tahtel põhinev tegevus, mille käigus sõltumatu erialaasjatundja – lepitaja – aitab pooltel vaidlusküsimuse lahenduses kokkuleppele jõuda.

Lepitaja roll on toetada lepitusosaliste suhtlust ja seisukohtade ühtlustumist, et aidata kaasa kokkuleppe sünnile. Lepitaja võib välja pakkuda lahendusettepaneku, kuid otsustusõigus jääb vaidlejatele endile. Lepitaja ei mõista õigust.

Lepitusmenetluse eelised

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

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

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

Tavalise avaliku kohtumenetlusega võrreldes on eeliseks ka lepitusmenetluse salajasus.

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

Kindlustuse lepitusorgan

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates 2011. aasta aprillist.

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

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

EKsL-i üks eesmärk on kindlustuse hea maine hoidmine. Muu hulgas toetab ka kindlustuse lepitusorgan selle eesmärgi täitmist.

Kindlustuse lepitusorgan on Eestis esimene ettevõtlusorganisatsiooni poolt ellu kutsutud lepitusorgan, mis loodi lepitusseadusele tuginedes.

Lepitusorgani eesmärgid on

- ▣ lahendada kindlustusvaidlusi kiiresti ja odavalt, sh kaasamata riigi ressursse
- ▣ kasvatada usaldust kindlustussektori vastu
- ▣ soodustada kindlustuse arengut

EKsL-i liikmed ja Optimal Kindlustusmaakler on ette andnud nõusoleku osaleda lepitusmenetluses. Nõusolek kätkeb endas lubadust

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

Kõik Eestis tegutsevad kindlustusseltsid on EKsL-i liikmed

- ▣ AAS BTA Baltic Insurance Company Eesti filiaal
- ▣ AB "Lietuvos draudimas" Eesti filiaal (PZU)
- ▣ Akciné draudimo bendrové "Gjensidige" Eesti filiaal
- ▣ Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- ▣ Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus
- ▣ AS LHV Kindlustus
- ▣ Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- ▣ Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaal (Seesam)
- ▣ 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
- ▣ 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 (PZU)
- 📄 Akcinė draudimo bendrovė "Gjensidige" Eesti filiaal
- 📄 Aktsiaselts INGES KINDLUSTUS
- 📄 AS LHV Kindlustus
- 📄 Compensa Vienna Insurance Group, UADB Eesti filiaal (Seesam)
- 📄 ERGO Insurance SE
- 📄 If P&C Insurance AS
- 📄 QBE Europe SA/NV
- 📄 Salva Kindlustuse AS
- 📄 Swedbank P&C Insurance AS

LEPITUSORGANITE TEGEVUS 2021. AASTAL

Tegevuse põhinäitajad

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

Lepitusorganite tegevus on vastanud üldistele ootustele:

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

2021. aastal esitati lepitusorganitele 301 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2020. aastal esitati 296 avaldust, 2019. aastal 291 ja 2018. aastal 332).

134 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2020. aastal 144 ehk 7% rohkem kui 2021. aastal) ning 167 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2020. aastal 152 ehk 9% vähem kui 2021. aastal).

Kindlustuse lepitusorganile esitatud avalduste arv oli enam-vähem sama, mis oli 2021. aastal. Ühest küljest ei olnud 2021. aastal nii palju reisikindlustuse vaidlusi, kui oli 2020. aastal. Samas muude teenuste vaidlusi oli rohkem. Enamlevinud kindlustusteenuste – sõiduki-kindlustus ja kodukindlustus – vaidluste arv pigem vähenes või püsis sama. Samas kindlustusjuhtumite arv kasvas. Kindlustusvaidluste arvu suhtelise vähenemise üks põhjuseid võib seisneda selles, et lepitusorgan on avaldanud positiivset mõju kindlustuspraktika ühtlustumisele. Aastatel 2016 kuni 2021 esitati kindlustuse lepitusorganile keskmiselt 146 avaldust aastas, enim avaldusi 2016. aastal – 167 ja kõige vähem 2019. aastal – 125 avaldust.

Esitatud liikluskindlustuse lepitusavalduste arvu muutus – 2021. aastal esitati 15 avaldust rohkem kui 2020. aastal – on tingitud liiklussageduse taastumisest. Liikluskindlustuse juhtumite arv tõusis taas tavalisele tasemele ning sellega koos ka liikluskindlustuse vaidluste arv.

2021. aastal algatati 247 lepitust. Enim lepitusi algatati liikluskindlustuse vaidlustes (137 vaidlust, -1% võrreldes 2020. aastaga). Järgnesid kodukindlustuse (43 lepitust, -7%), sõidukikindlustuse (40, -9%) ja reisikindlustuse (9 lepitust, -75%) vaidlused. Teiste kindlustusteenuste vaidlusi oli 2021. aastal kokku 18.

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Kaks avaldust esitati ka välismaise kindlustusandja Eesti korrespondendi vastu. Seitse avaldust esitati vaidluses Eesti Liikluskindlustuse Fondiga.

55 juhul ei viinud lepitusavalduse esitamine lepitusmenetluse alustamiseni, sh 30 juhul jõuti kokkuleppele lepitusavalduse eelmenetluse käigus enne lepitaja kaasamist. 25 juhul ei saanud avaldust menetlusse võtta muul põhjusel (2020. aastal oli selliseid avaldusi 19, 2019. aastal 30).

Avalduse menetlusse võtmata jätmise peamised põhjused:

- 📄 10 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata
- 📄 4 avaldust – avaldaja ei olnud pöördunud kindlustusandja poole vaidluse lahendamiseks enne avalduse esitamist lepitusorganile
- 📄 2 avaldust – nõue oli aegunud või nõudeõigust lõpetav tähtaeg saabunud

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 3 005 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 4 150 eurot. Kindlustuse lepitusorganis vaieldud vähim summa oli 150 ja suurim 19 000 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 181 eurot ja 98 000 eurot.

Tavaline lepitus võiks kesta kuni kaks kuud alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppeni või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata. Varasematel aastatel oli tavaline, et üle poolte lepitustest kindlustuse lepitusorganis vältasid üle 60 päeva. 2021. ja 2020. aastal lõppesid 60 päeva jooksul üle 60% lepitustest. Liikluskindlustuse lepitustest vältas üle 60 päeva 44% 2021. aastal lõppenud lepitustest.

Mullu lõppes 67% kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 63% kindlustuslepitustest. Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 64% mullu lõpetatud lepitustest. Läbi aegade on edukad olnud 71% kindlustuslepitustest.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutava statistika graafikutena leiab leiate statistika peatükist.

Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2021. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 162 84 eurot ja EKsL-i kulu lepitajatele 19 267 eurot.

LKF kandis lepitustega seotud ekspertiisikulu summas 100 eurot.

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

Lepitusorgani areng 2021. 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.

2021. aasta suvel toimusid kindlustuslepitajate valimised. Valituks osutusid mitmed senised lepitajad, nende kõrval alustasid 1. septembrist tööd ka kaks uut lepitajat.

2020. aasta 1. oktoobrist kehtib uus menetluskord. 2021. aasta oli esimene täisaasta uue menetluskorraga. See nõudis harjumist nii

lepitajatelt kui ka lepitusorganilt. Nüüd võime kinnitada, et uus menetluskord on juurutatud.

Lepitusorgani loomisest alates ja ka enne seda kindlustusvaidluste lahendamisele liikluskindlustuse vaidluskomisjonis tuge pakkunud hea kolleeg Tiia Kell otsustas keerata tööelus uue lehekülje alates 1. jaanuarist 2022. Seetõttu alustasime 2021. aastal töö ümberkorraldamist nii, et toe osutamine lepitusele jätkuks sama heal tasemel.

Peame oluliseks, et kliendile on teave lepitusvõimaluse kohta olemas. Jälgisime, et seltsid annaks selle teabe koos otsusega, millega klient võib mitte rahul olla.

Näited lepitustest

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

KLIENTIDE TAGASISIDE

Tagasisideküsitlusest

2021. aasta mais korraldasime tagasisideküsitluse, mille eesmärk oli koguda tagasisidet lepituse protsessi kohta.

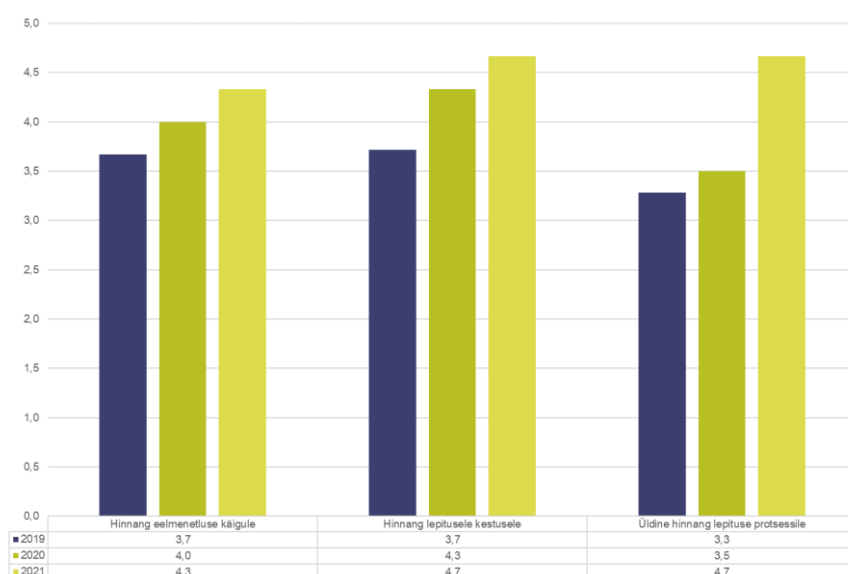
Tegu oli kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

Küsimustiku saatsime 28 kindlustusandja esindajale ja 223 lepituse avalduse esitajale, neist vastas vastavalt 3 ja 78 inimest.

Kindlustusandjate tagasiside

Kuna kindlustusandjatele saadetud küsimustikule tuli vaid kolm vastust, ei ole tegu statistikaga, mille alusel saaks märkimisväärseid järeldusi teha. Toome siin statistika vaid infoks. Vestlused seltside esindajatega kinnitavad, et seltsid peavad lepitusvõimalust oluliseks ning vajalikuks.

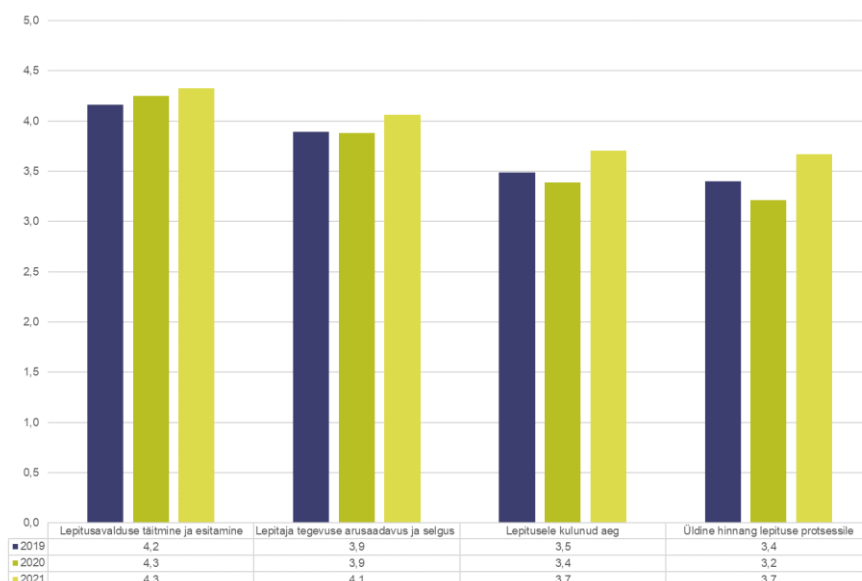
Skaalal 1 kuni 5 (1 - väga halb, 2 - halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea) anti lepituse protsessile hinnanguid järgnevalt:



Avalduse esitajate tagasiside

Üle 55% vastajatest leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu.

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



JÄRELDUSED LEPITUSASJADEST JA VAADE TULEVIKULE

Teelt väljasõidust teavita Häirekeskust

Tavaliselt on igas sõidukikindlustuse lepingus kokku lepitud, et liiklusõnnetusest tuleb Häirekeskust teavitada, kui seadus seda nõuab.

Praktikas ei ole probleeme juhtumitega, kus inimene saab vigi. Neil juhtudel on Häirekeskuse teavitamata jätmine õnneks väga harv.

Teine on aga olukord siis, kui autoga sõidetakse teelt välja ja kahjustatakse näiteks teerajatisi – liiklusmärke, teepiirdeid, tänavavalgust vms. Neil juhtudel jäävad seaduse ja kindlustuslepingu nõuded tihti täitmata.

Juhtunust teavitamata jätmine toob kaasa kaks probleemi. Liikluskindlustuse kindlustusandja hüvitab teerajatisi omanikule tekitatud kahju, kuid nõuab sündmuskohalt reegleid rikkudes lahkunult need tagasi. Teiseks võib tekkida probleeme sõidukikindlustuse hüvitise saamisel.

Oli mitmeid kindlustusvaidlusi, mille põhiküsimuseks oli juhtunust teavitamata jätmine. Neid saaks õnnetusse sattunud juht hõlpsasti ennetada, kui ta talitaks kindlustuslepingus kokkulepitu järgi.

Kulumine, kõdunemine või mädanemine ei ole tavaliselt kindlustusjuhtumid

Kodukindlustuse kindlustusjuhtumiks on kindlustuslepingus nimetatud äkiline ja ettenägematu sündmus. Tavaline on ka see, et hüvitamisele mittekuulva kahju hulgas on kindlustuslepingus märgitud näiteks:

- 🔍 loomuliku kulumise tagajärjel tekkinud kahju, sh pisivigastused ja iluvead
- 🔍 kahju, mis ei ole tekkinud konkreetse juhtumi tagajärjel, vaid järk-järgult pikema aja jooksul

Aina enam tuleb ette vaidlusi, mis käivad eelnimetatud teema ümber. Tihti on see hinnangu küsimus – kas tegu on tavalise kulumise või ühe kindla sündmuse tagajärjel tekkinud kahjuga.

Lepitusasjadest inspireerituna tõime kodukindlustuse heas tavas mitmeid näiteid praktilistest olukordades ja sellest, kuidas tavaliselt need lahendatakse, vt p 10 kodukindlustuse heast tavast (https://www.lkf.ee/sites/default/files/Hea_tava_kodukindlustus%2830%29.pdf).

Teavita seltsi auto kasutusotstarbe muutusest

Tänapäeval on tavaline, et autot kasutatakse põhitöö kõrvalt lisatöö tegemiseks, näiteks äpitaksona või toidukullerina. Igas sõidukikindlustuse lepingus on kokku lepitud, et kindlustusvõtja peab riskiasjaoludest seltsi teavitama, sh teavitama sellest, kui autoga asutakse teenust pakkuma.

Paraku kindlustusseltsi teavitamine uuest lisatööst ununeb ja kindlustusjuhtumi korral võib see tähendada hüvitise vähendamist või kohustust maksta täiendavat kindlustusmakset. Ka lepitusse on selliseid vaidlusi jõudnud.

Üldistatuna saab anda üsna kulunud, kuid kindlasti probleeme vähendava soovitus – kindlustuslepingut sõlmides maksab kindlasti kindlustusvõtja kohustuste peatükk läbi lugeda ja meelde jätta. Õnneks ei ole neid kohustusi tavaliselt väga palju.

2022. aasta plaan

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd 2022. aastal.

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

Riigil on plaan Finantsinspektsiooni juurde ellu kutsuda finantsteenuste vaidlusi lahendav ombudsmani institutsioon. Kindlustusajade lahendamine kindlustuse lepitusorganis on hästi toiminud ja lepitus on kindlustusvaidluste iseloomu arvestades väga sobiv lahendus. Seega on meie huvi, et lepitusorgan oleks eelistatuim kohtuväline vaidluse lahendamise koht.

Ka 2022. aastal on plaan läbi viia kliendi tagasisideküsitlus, et saada sisendit lepitamise protsessi arendamiseks.

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANITE ÜKSIKASJAD

Lepitusorganitega seotud isikud

Kindlustuslepitajad

Kindlustuse lepitusorgani kaudu tegutsevad lepitajatena

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Karl Haavasalu, Advokaadibüroo Barrister vandeadvokaat
- ✦ Triinu Hiob, Advokaadibüroo NJORD vandeadvokaat
- ✦ Kardo Karon, Advokaadibüroo Lindeberg vandeadvokaadi abi
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Oliver Orumets, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Martin Petermann, Salva Kindlustuse AS jurist
- ✦ Reet Rattur, E-Jurist OÜ õigusteenuste juht
- ✦ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo COBALT OÜ vandeadvokaat
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Holly-Fleur Ulm, If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Kokkuleppe kohaselt toimuvad lepitaja valimised iga kolme aasta tagant. Lepitajate järgmine valimine toimub 2024. aasta suvel.

Liikluskindlustuse lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Janar Filippov, Õiguskantsleri Kantselei kommunikatsioonijuht
- ✦ Kardo Karon, Advokaadibüroo Lindeberg vandeadvokaadi abi
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Oliver Orumets, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist (määratakse lepitajaks üksnes menetluskorra p 6.1.2 järgi)
- ✦ Lea Pau, ADB Gjensidige Eesti filiaali jurist
- ✦ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo COBALT OÜ vandeadvokaat
- ✦ Aase Sammelselg
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS-i juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Indrek Sirk, Advokaadibüroo Sirk ja Saareväli vandeadvokaat
- ✦ Elar Tamme, AS Inges Kindlustus jurist
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Lepitajad on valitud kolmeks aastaks. Lepitajate järgmine valimine toimub 2023. aastal.

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, lepitusorgani töö ja menetluskordade muutmiseks ja täiendamiseks
- 📄 vajadusel nõustab ja abistab lepitajaid avalikkusega suhtlemise küsimustes
- 📄 vaatab läbi lepitusmenetluse läbiviimise ja lepitajate kohta esitatud kaebused
- 📄 kehtestab nõukoja töökorra

Lepitusorgani nõukoja liikmed on

- 📄 Siiri Tõniste, Rahandusministeerium (nõukoja esimees)
- 📄 Mart Jesse, Eesti Kindlustusseltside Liit
- 📄 Kaur Kajak, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
- 📄 Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- 📄 Andres Konsap, ERGO Insurance SE
- 📄 Andre Nõmm, Finantsinspeksioon
- 📄 Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit

EKsL ja LKF

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKsL-i juures, liikluskindlustuse lepitusorgan LKF-i juures. EKsL ja LKF pakuvad lepitusorganitele tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale. Samuti teabe vahetamine kliendi, lepitaja ja kindlustusandja vahel.

Põhirolli lepitusmenetluse toetamisel kandis klienditeeninduse spetsialist Tiia Kell ja tema asendaja Ülle Roosna. Pärast Tiia Kella töölt lahkumist detsembris tegelevad peale Ülle Roosna selle tööga ka klienditeeninduse spetsialistid Olga Kiting ja Merle Zäuram.

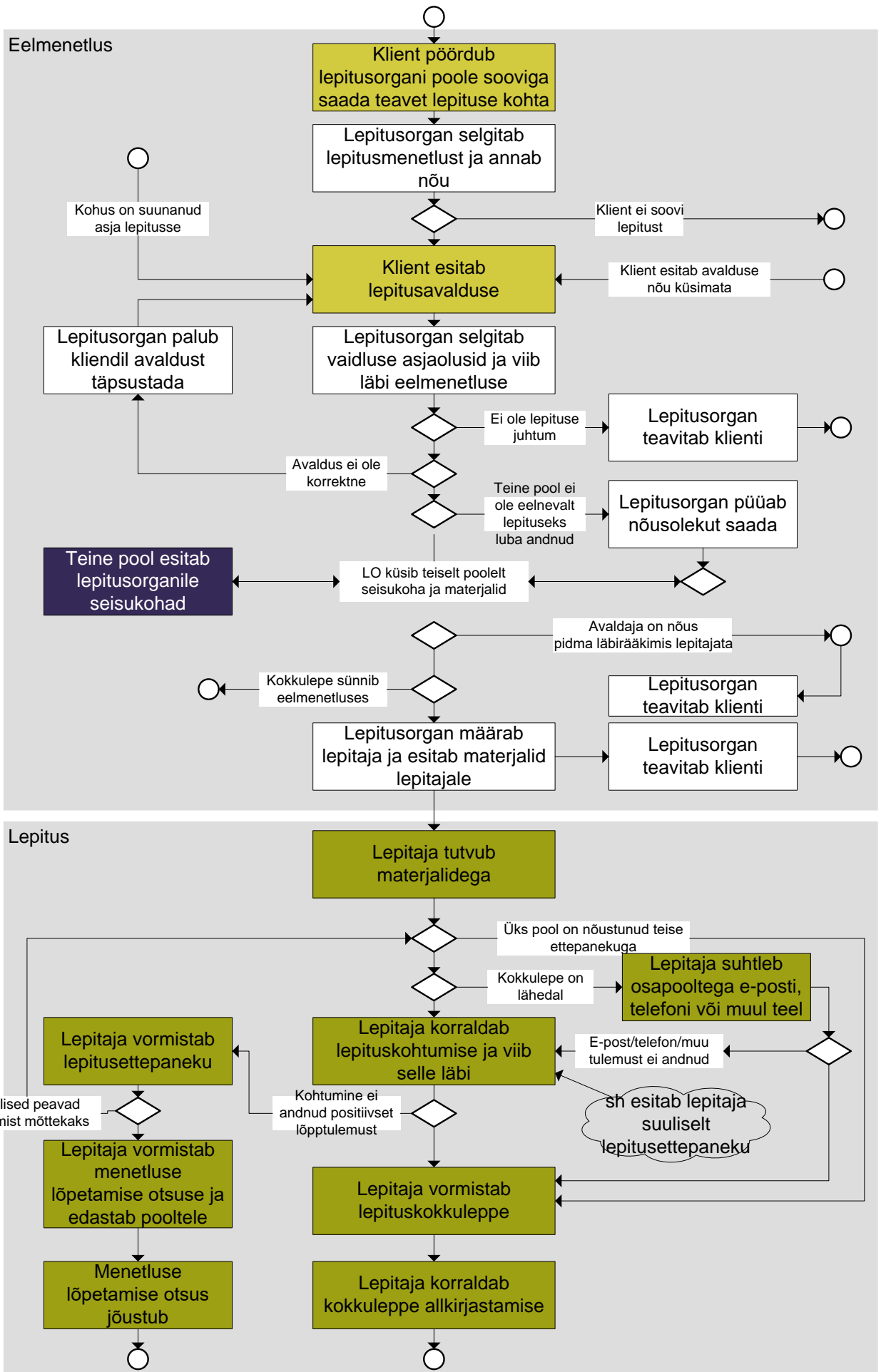
Töökorraldus

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

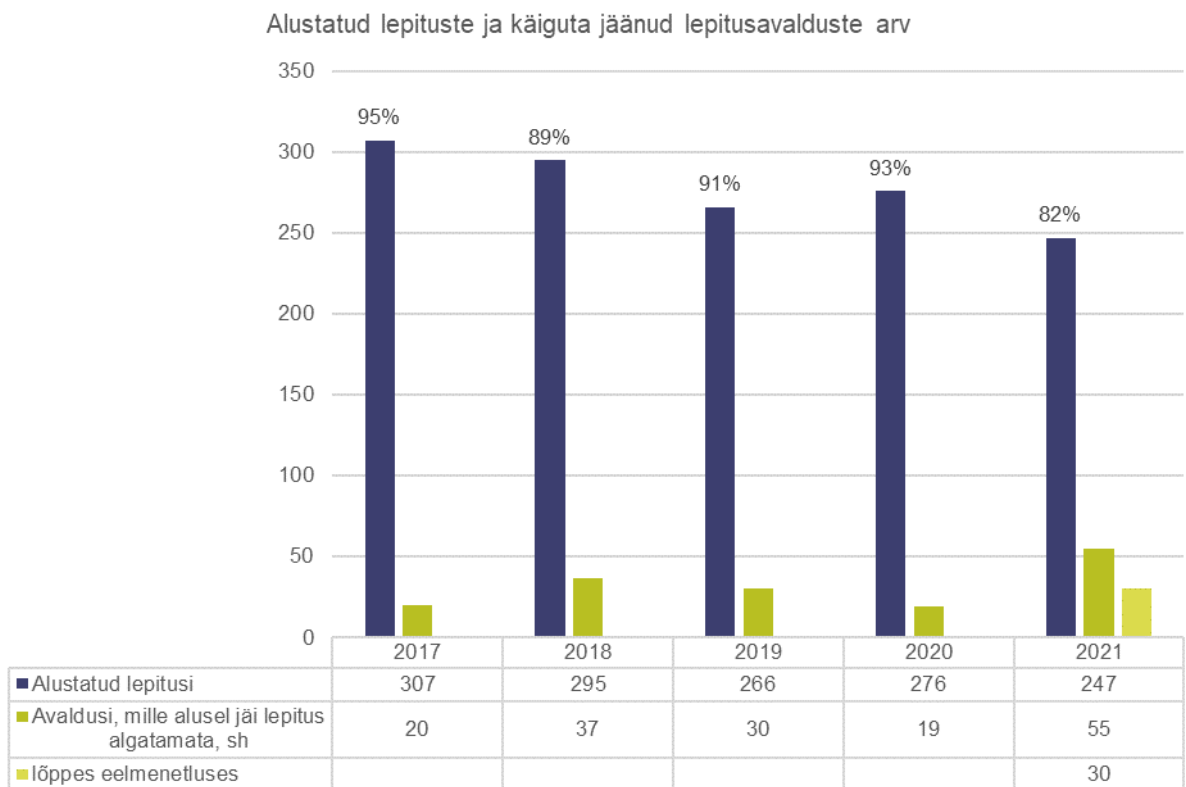
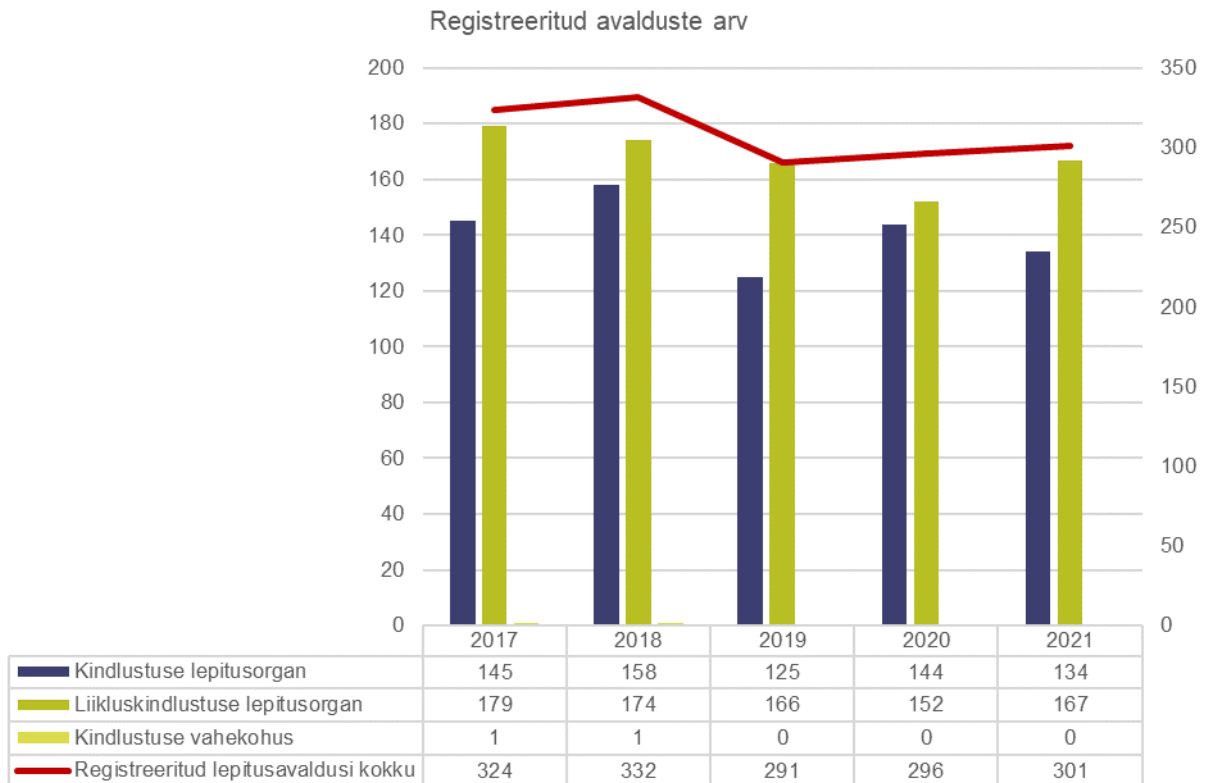
Avalduse esitajale on veebis avaldatud [tutvustus](#) ja [lepitusavalduse vormid koos protsessi selgitusega](#).

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

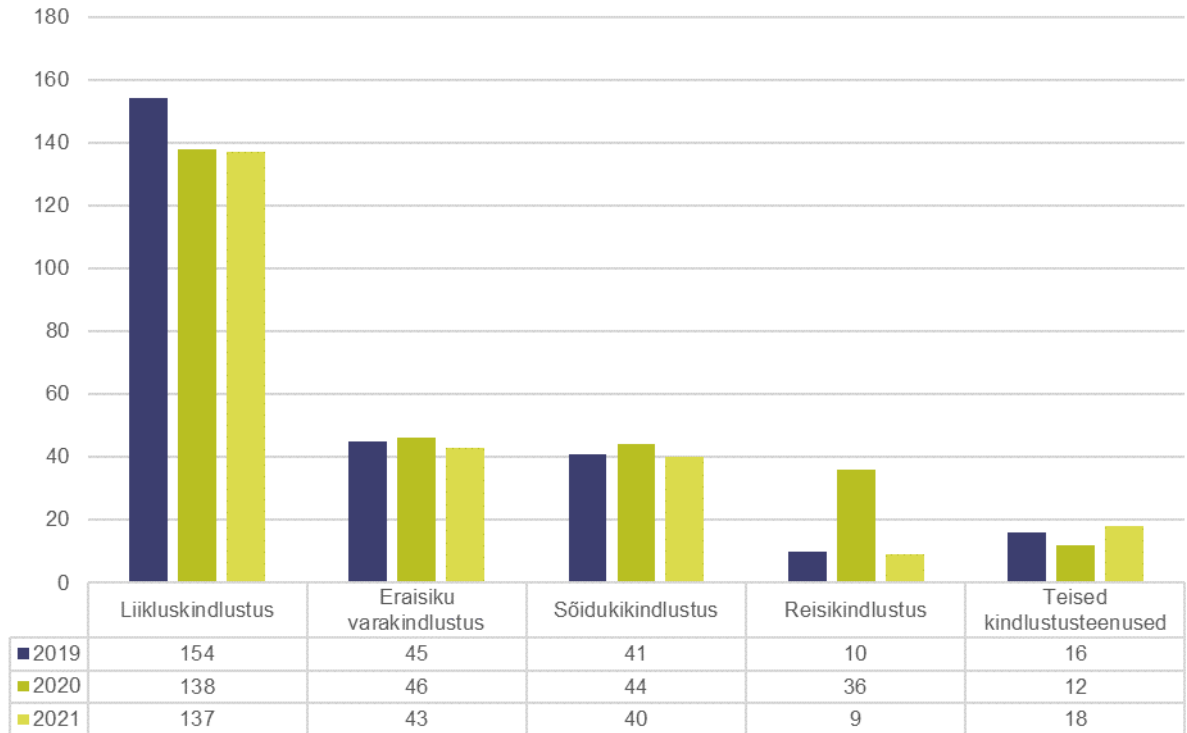
Tavaline lepitusavalduse menetluse protsess on kirjeldatud skeemil järgmisel leheküljel.



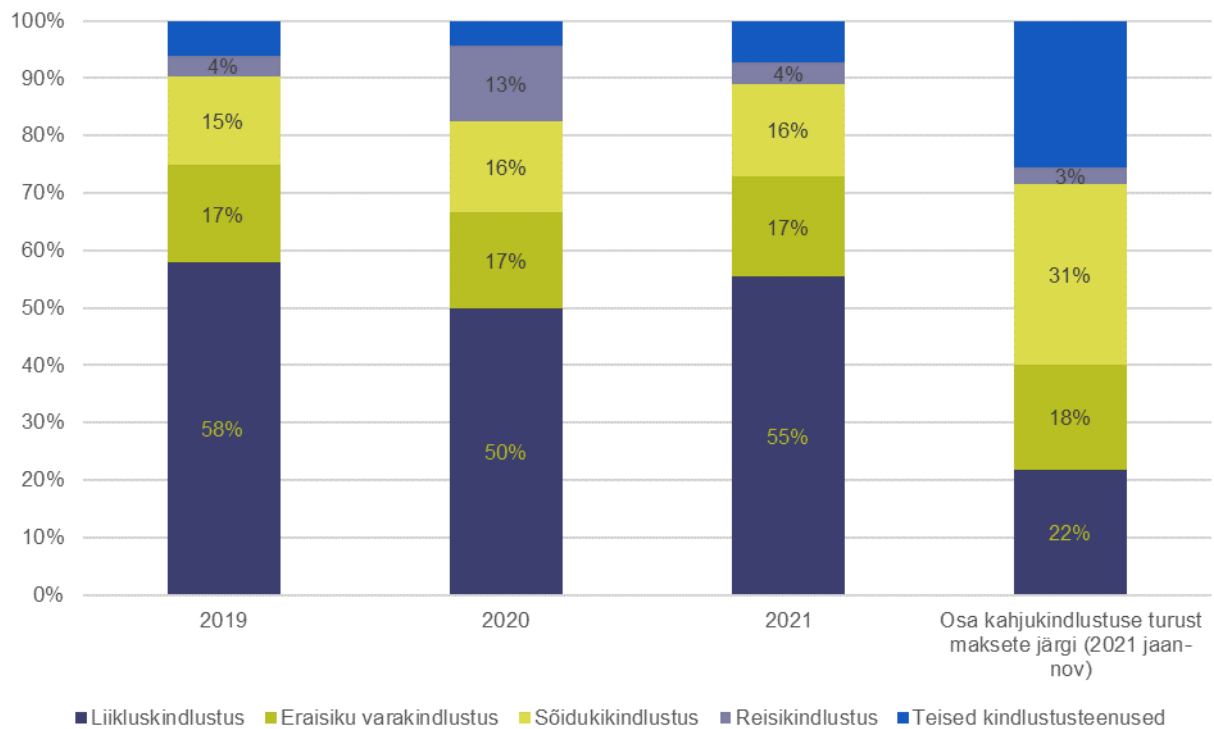
ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA



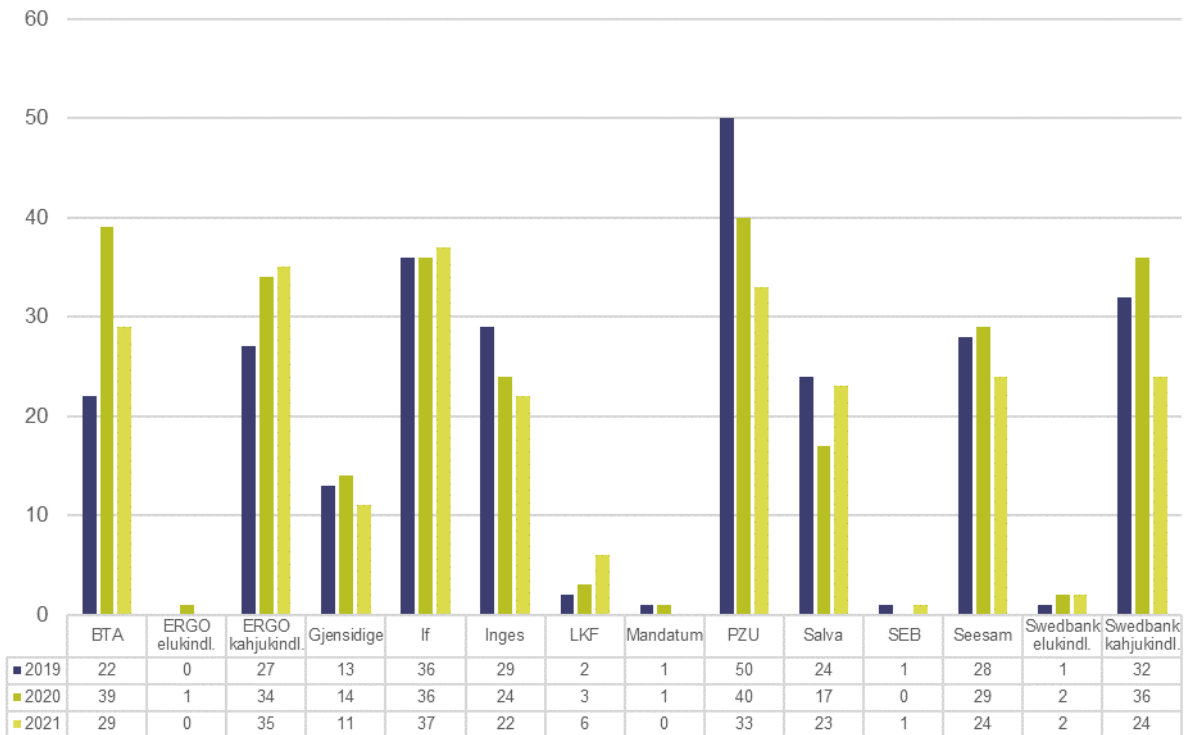
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



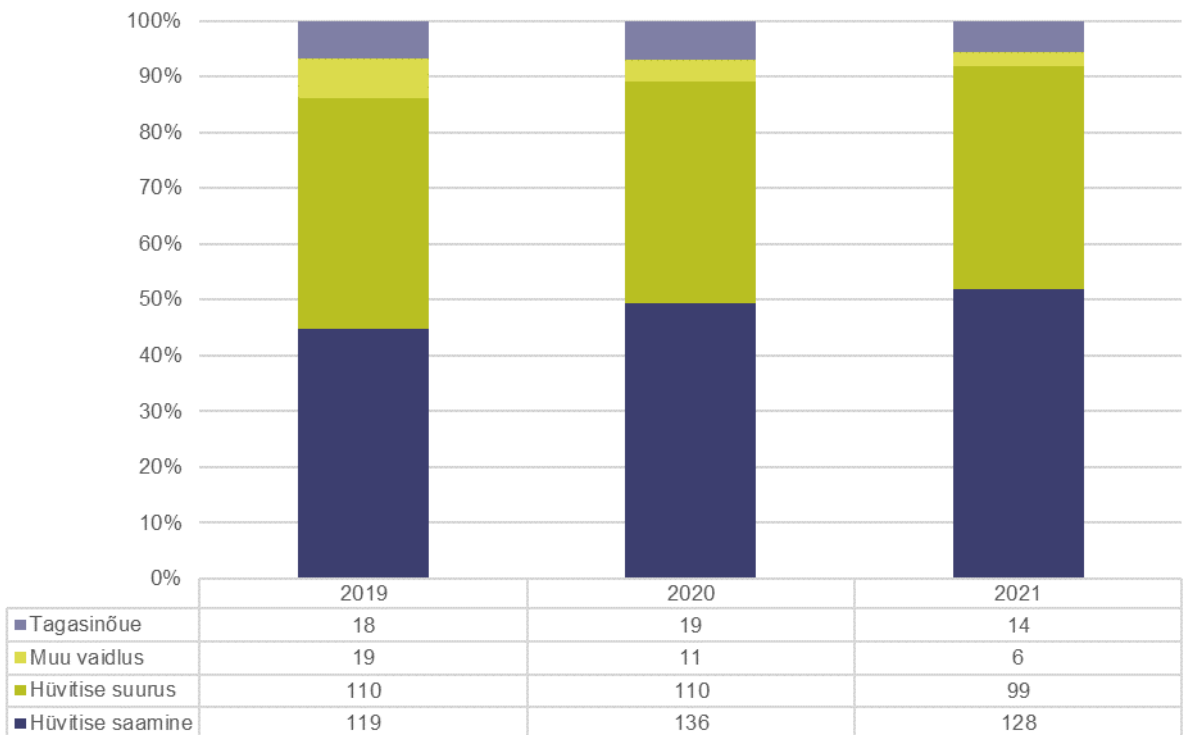
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



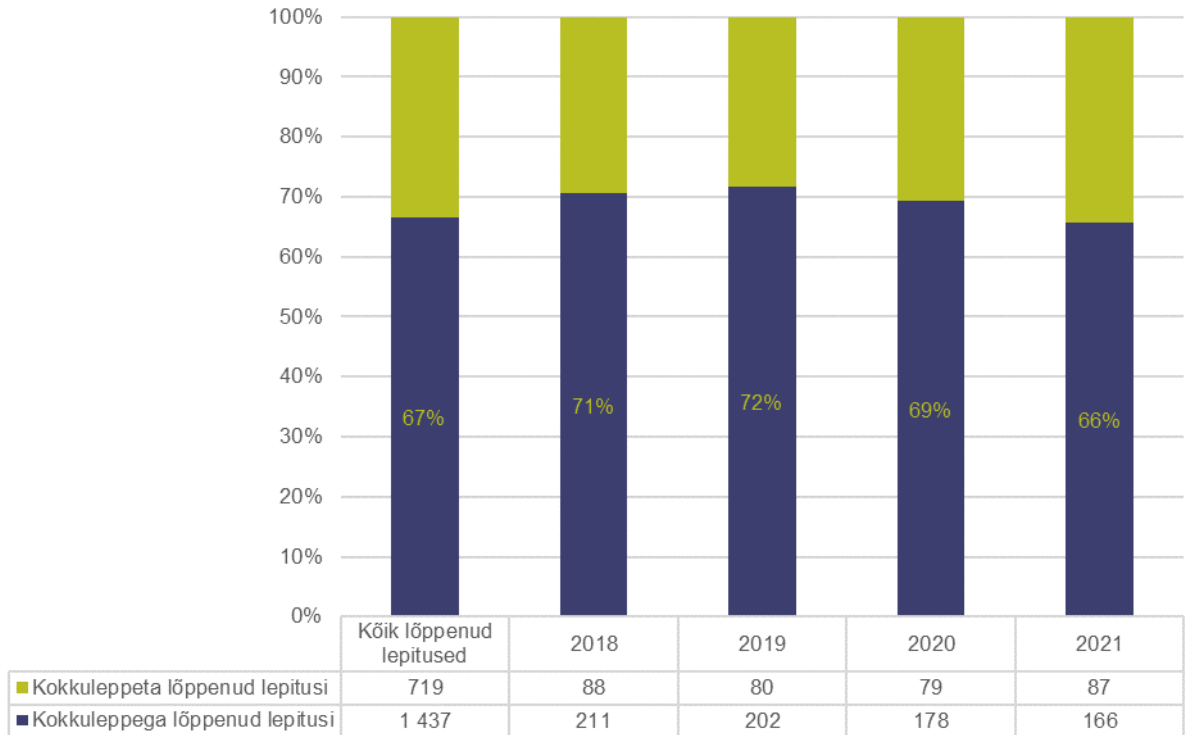
Alustatud lepitused kindlustusandja järgi



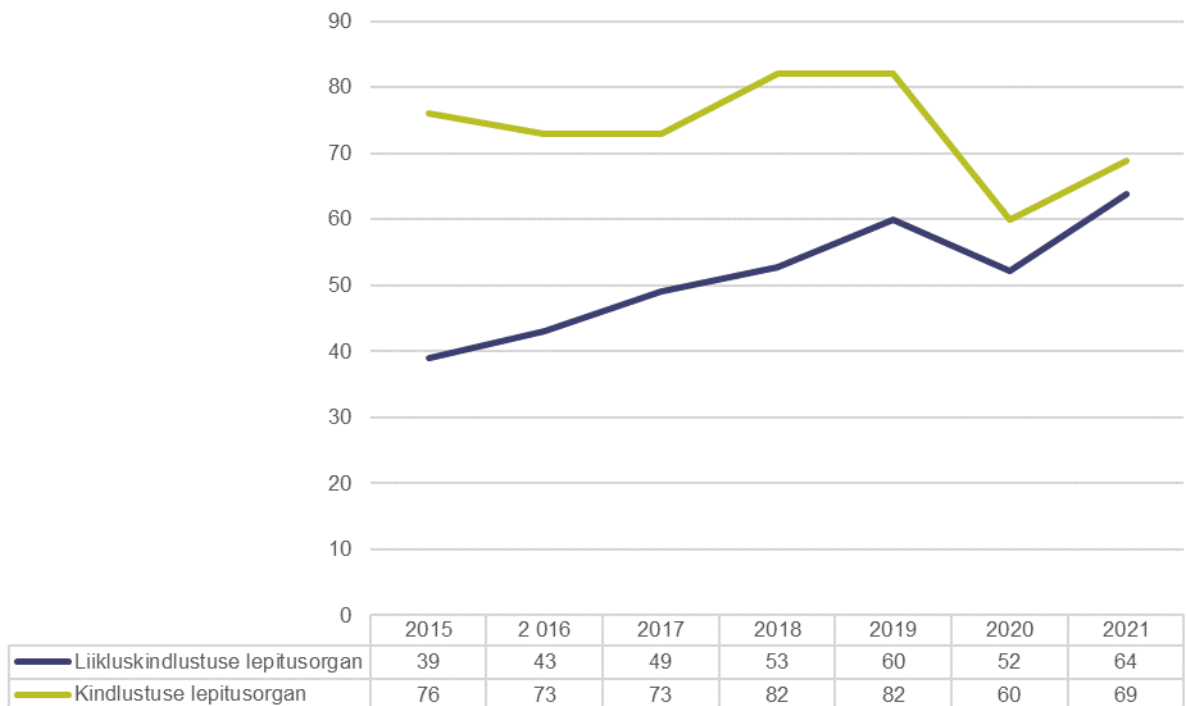
Alustatud lepitused nõude sisu järgi



Lõppenud lepitused tulemuse järgi



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

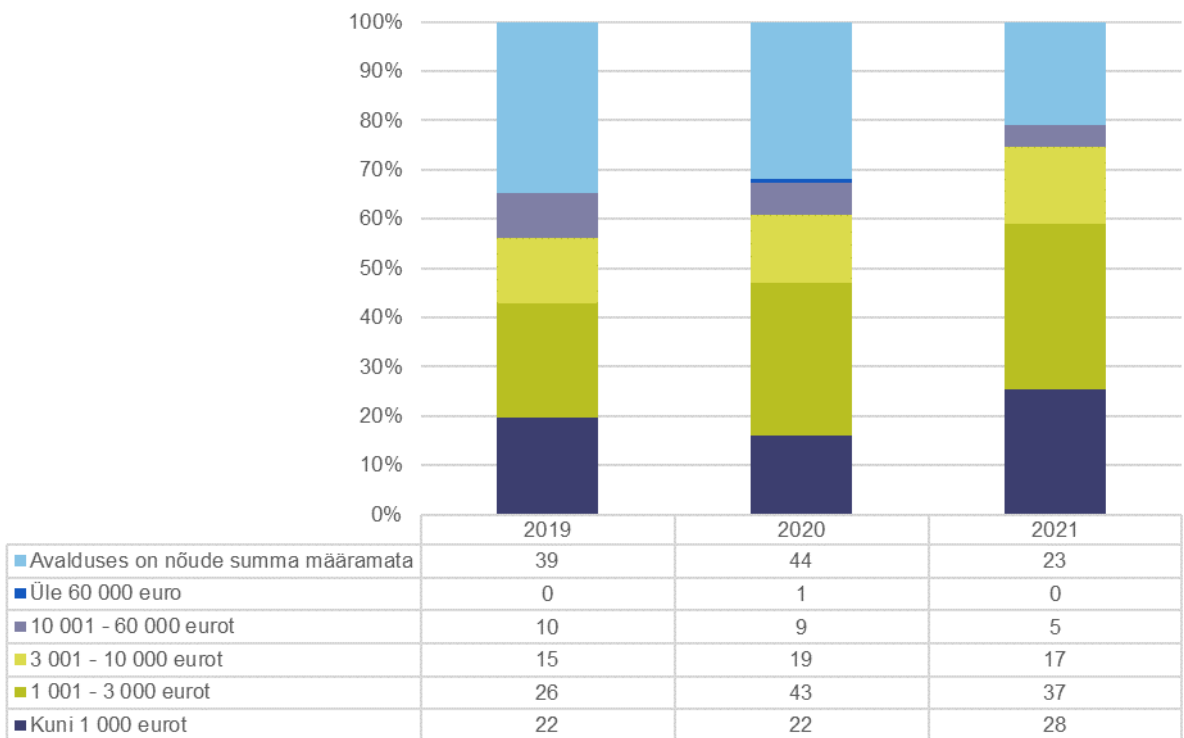


KINDLUSTUSE LEPIUSORGANI STATISTIKA

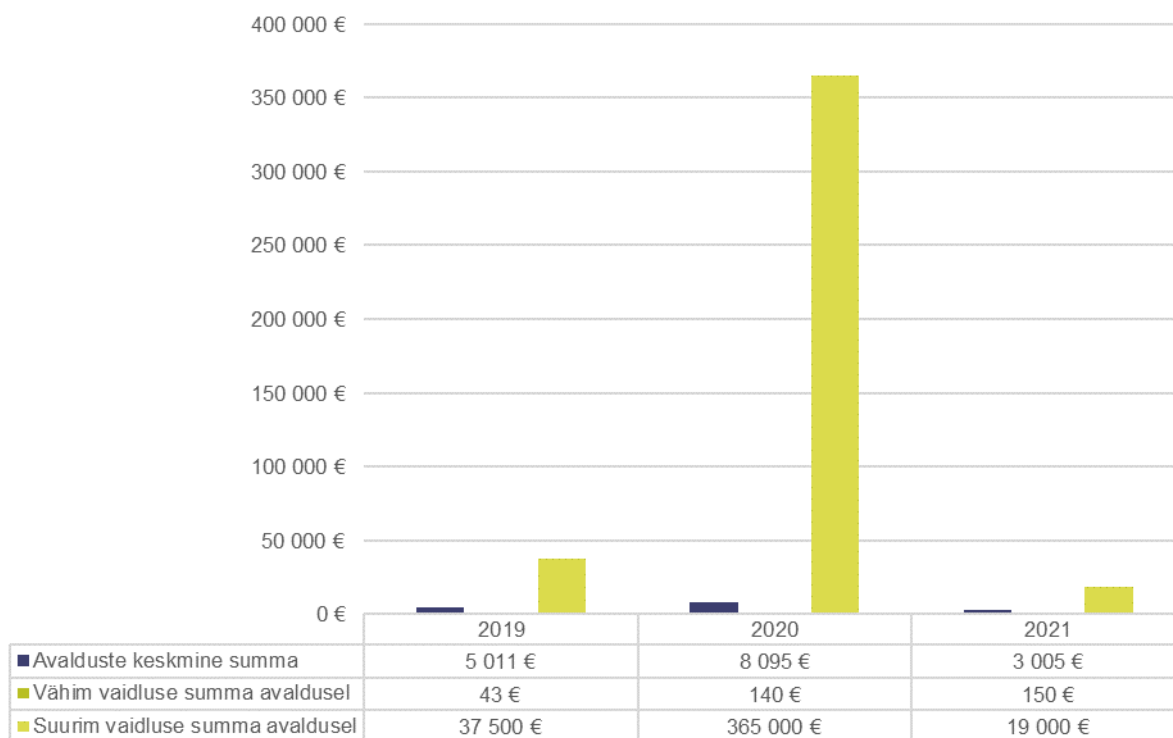
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



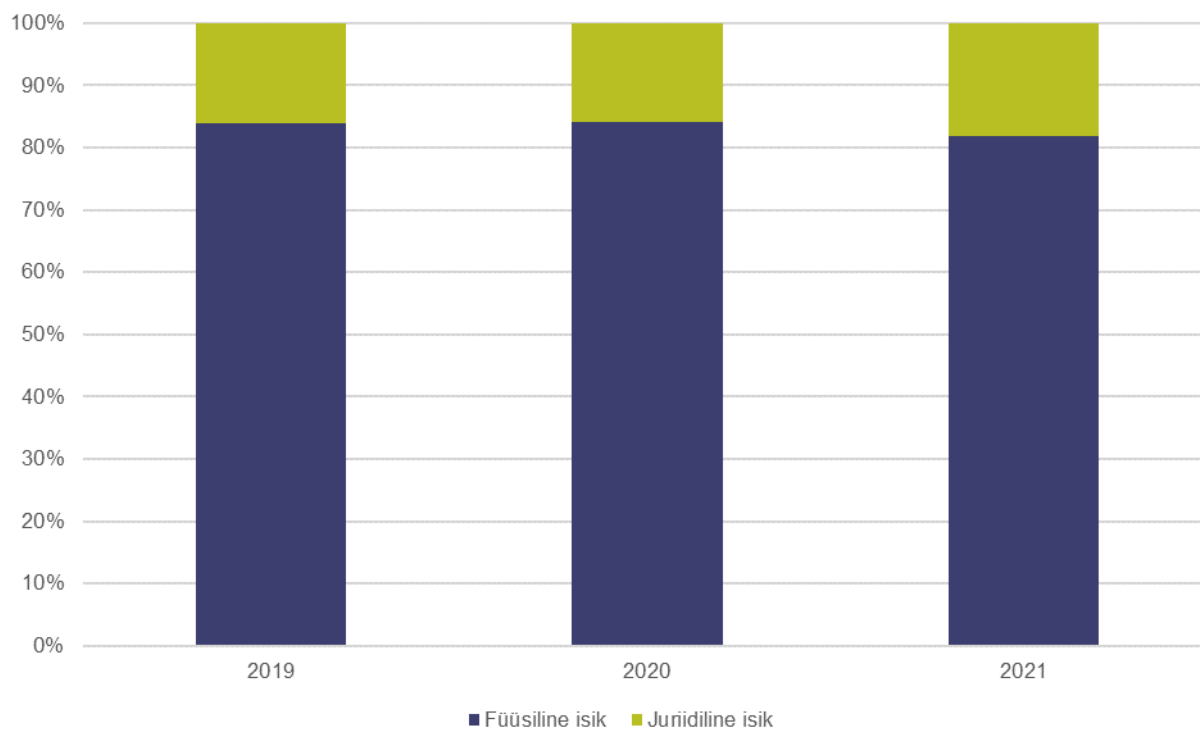
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



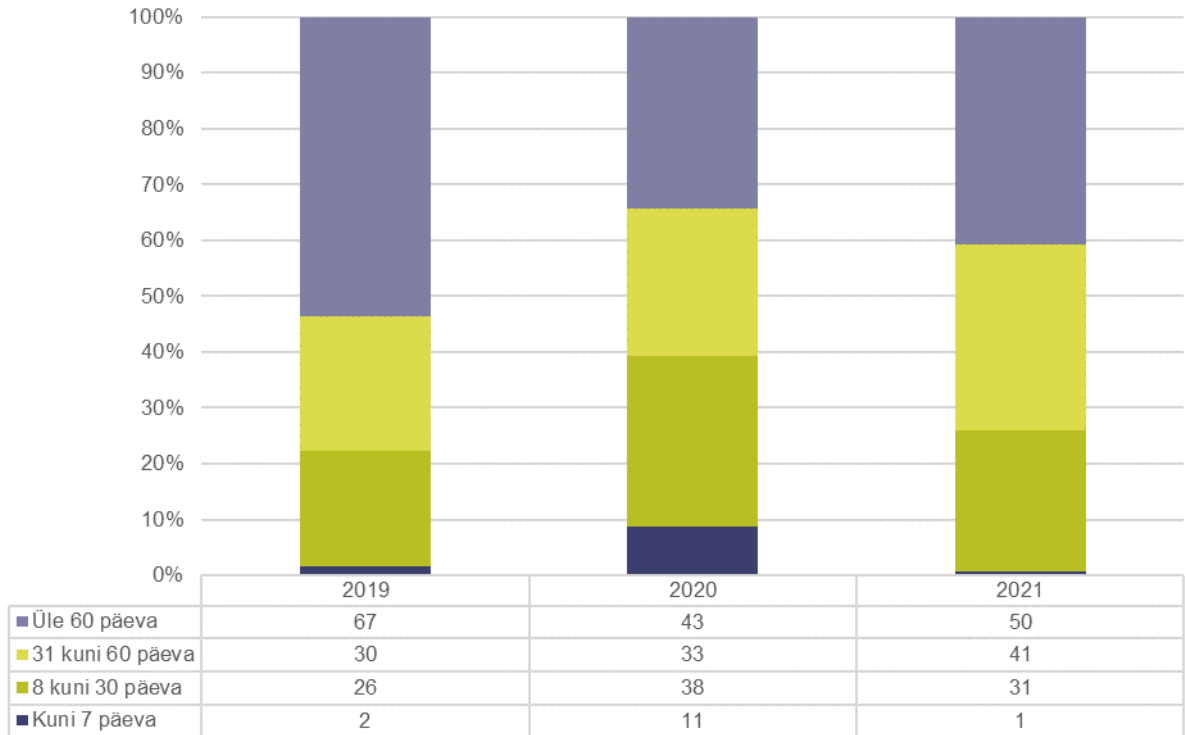
Summad lepitusavaldusel



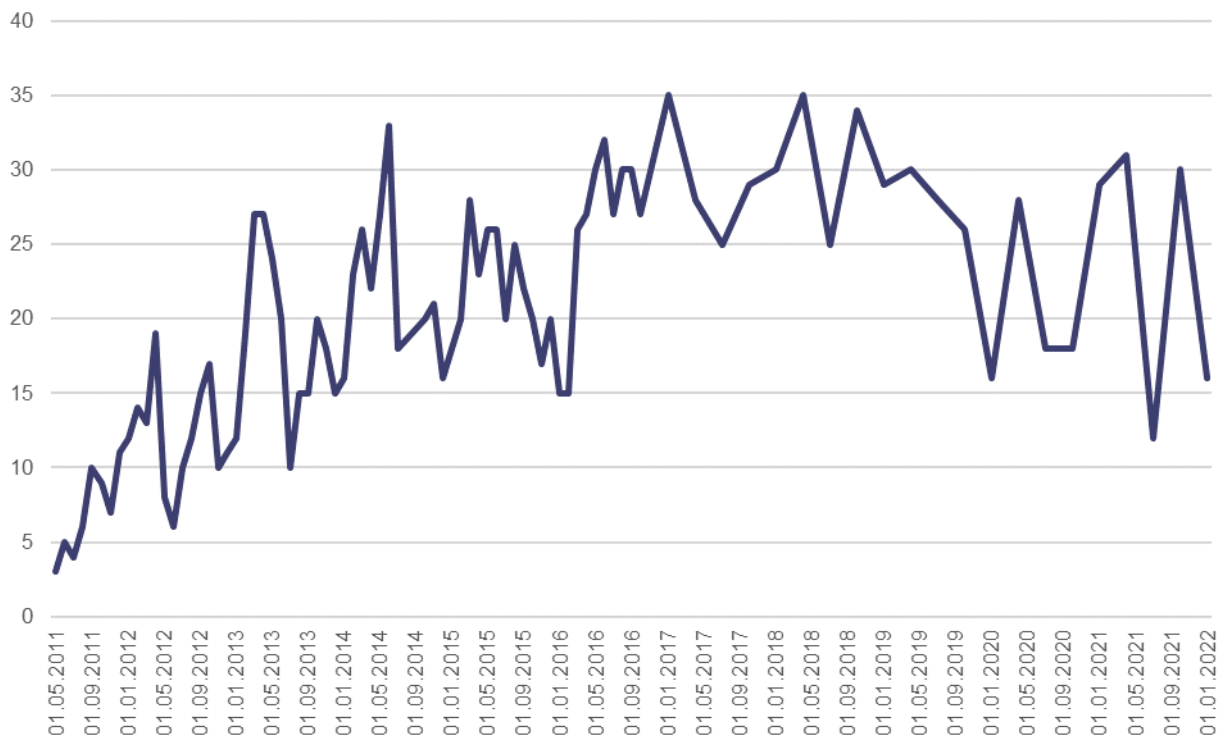
Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi



Lõppenud lepitusajade jaotus lepitusmenetlusele kulunud aja järgi

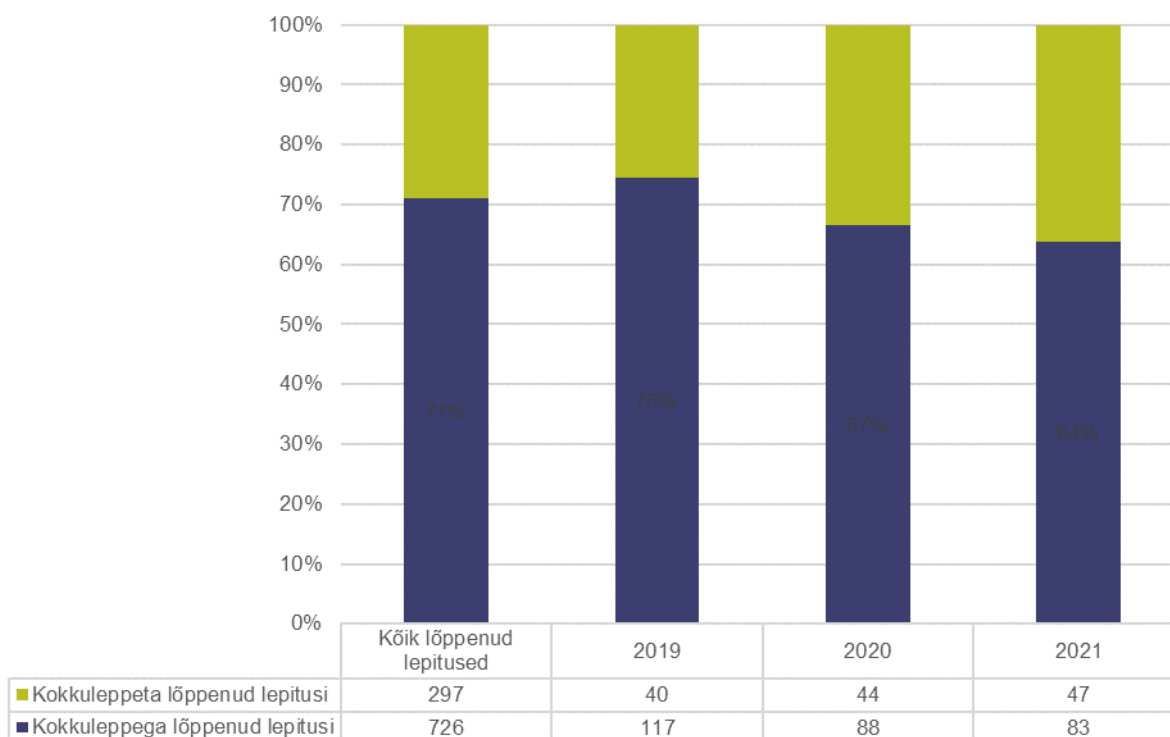


Eelmenetluses olevate avalduste ja lepitusmenetluses olevate asjade arv

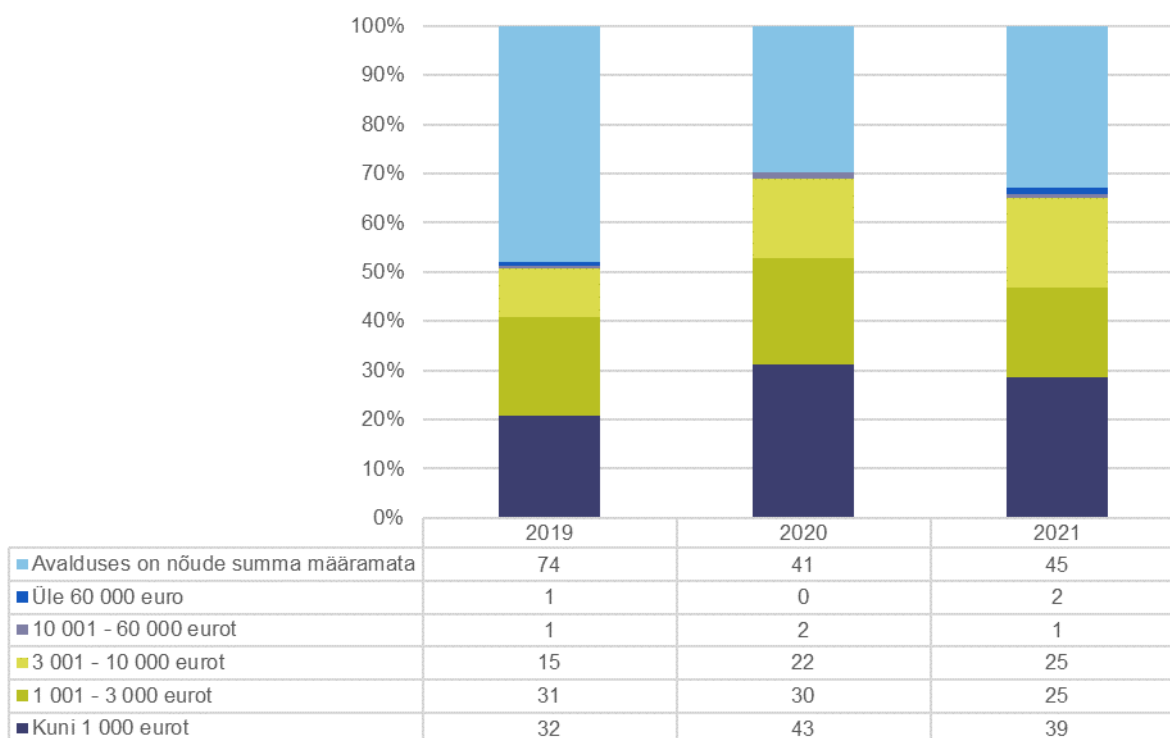


LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

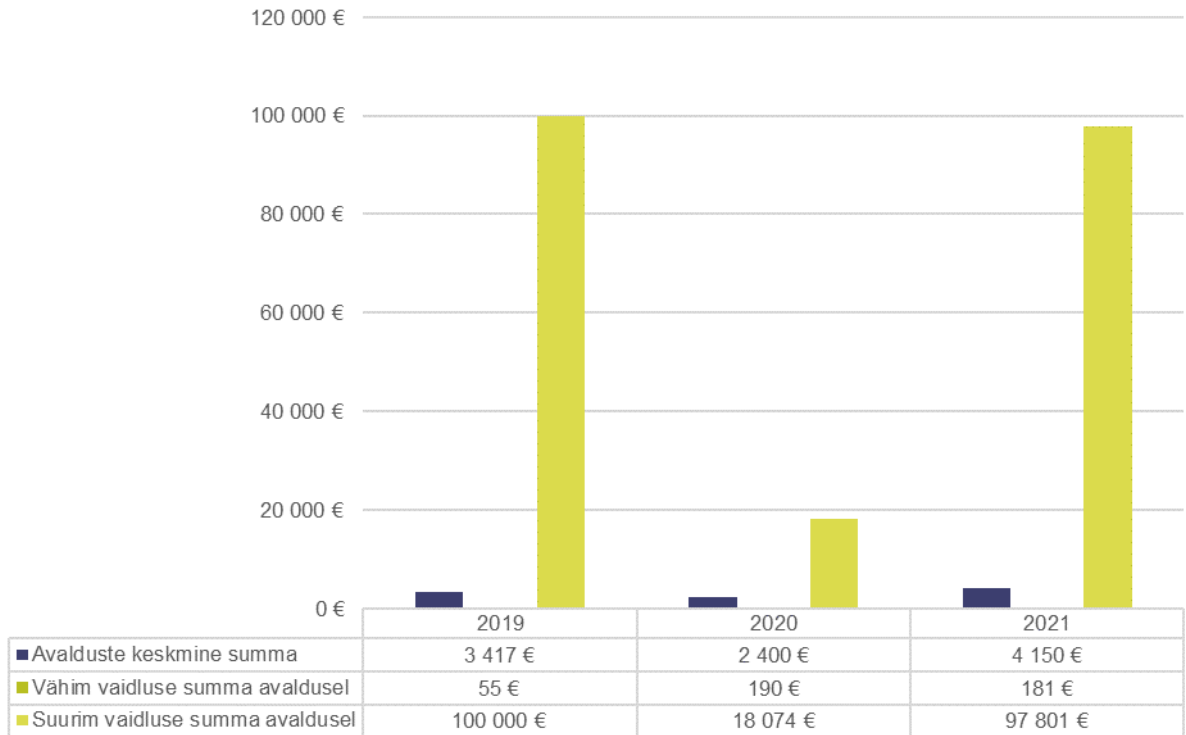
Lõppenud liikluskindlustuse lepitused tulemuse järgi



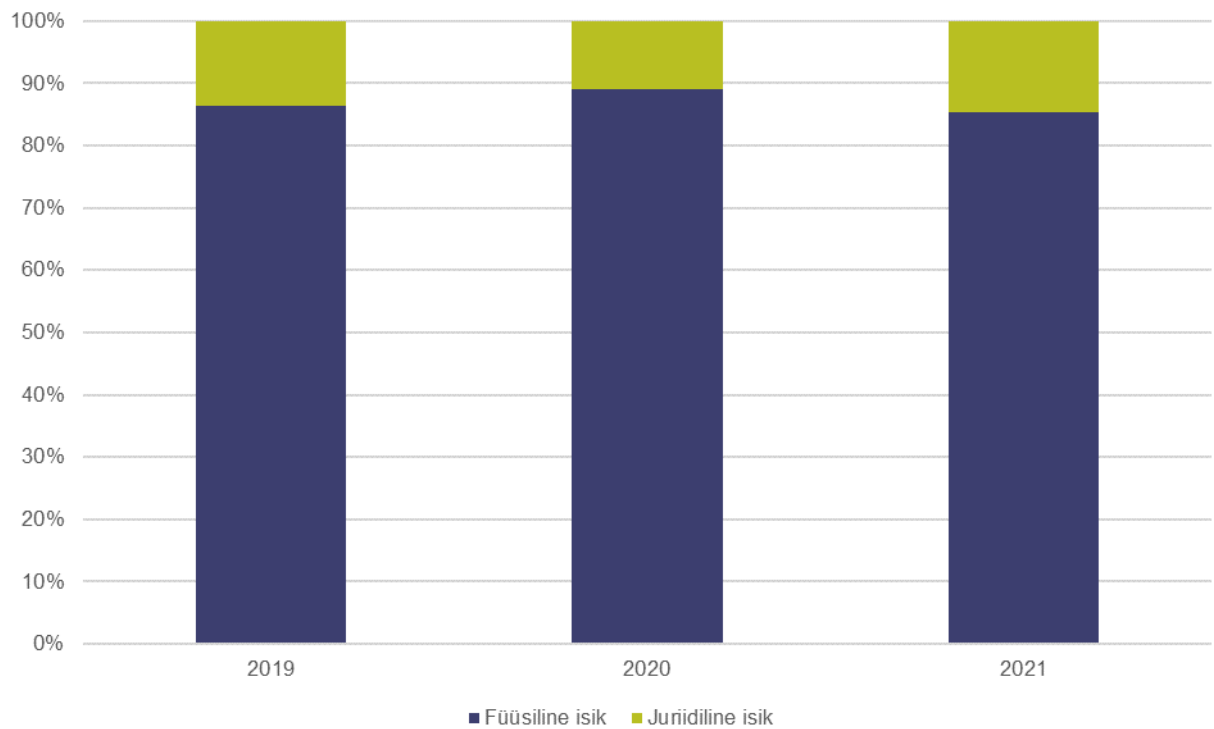
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



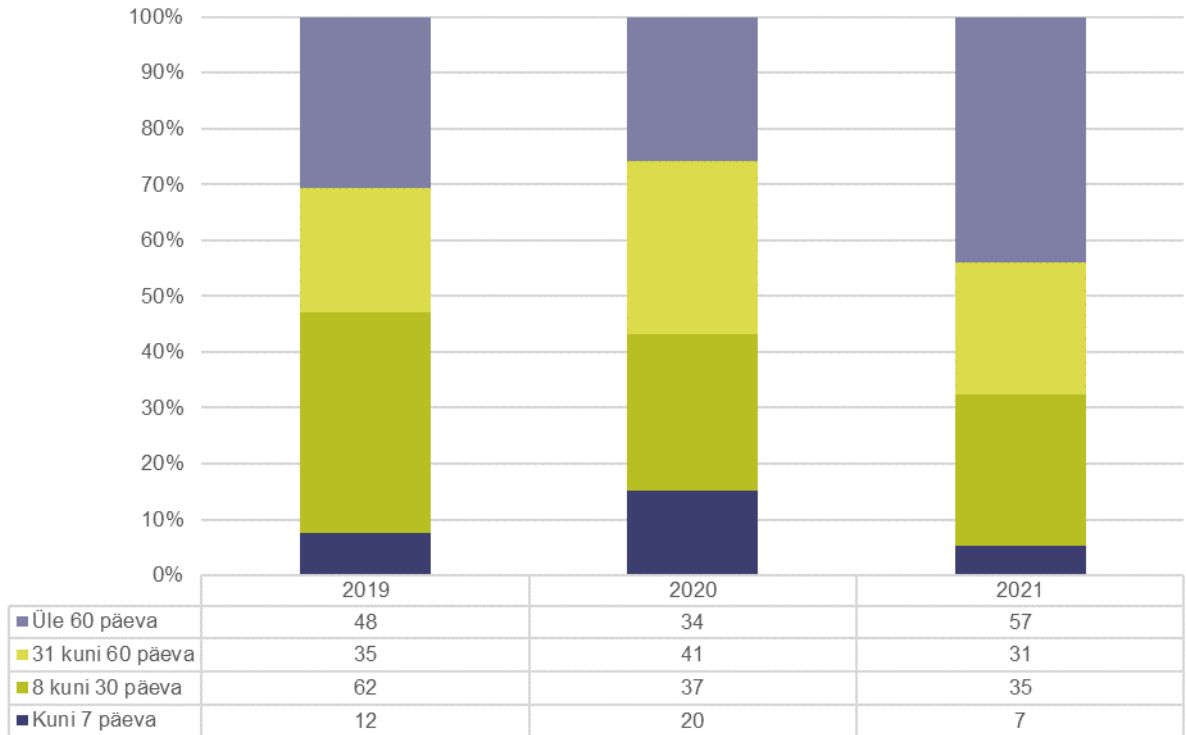
Summad lepitusavaldusel



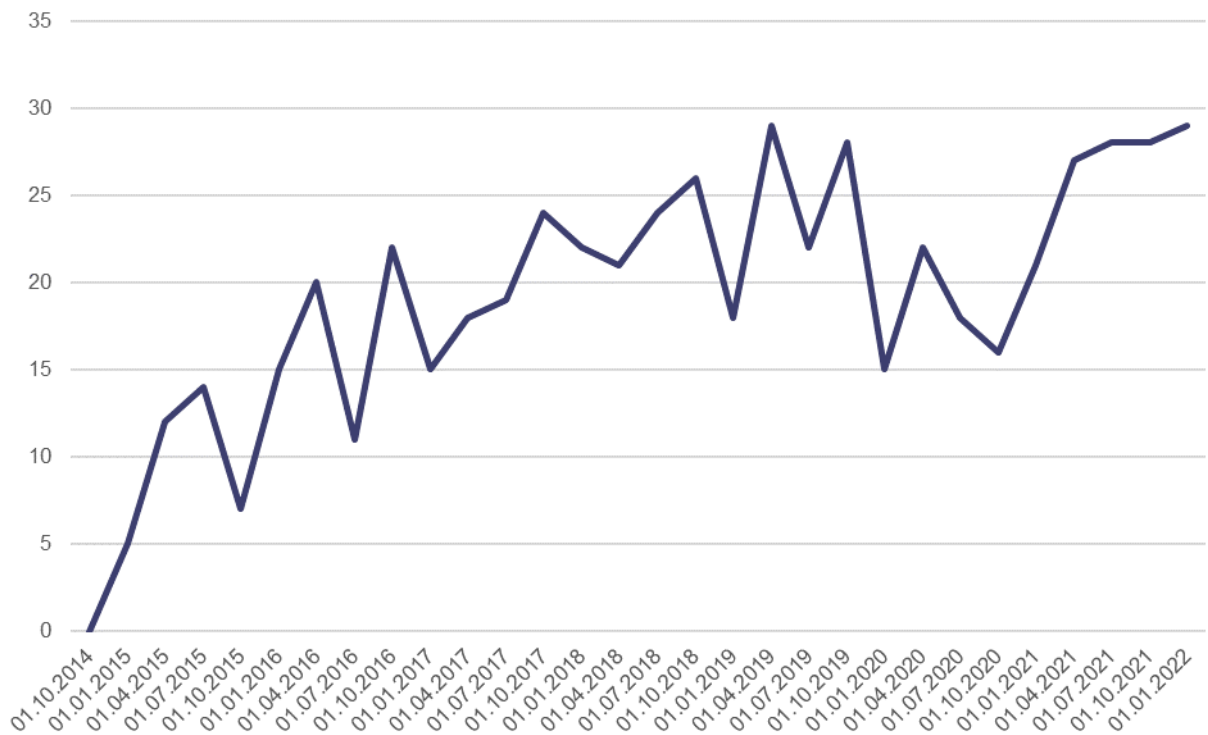
Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi



Lõppenud lepitusajade jaotus lepitusmenetlusele kulunud aja järgi



Eelmenetluses olevate avalduste ja lepitusmenetluses olevate asjade arv



KONTAKTANDMED

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu juures.

Liikluskindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Liikluskindlustuse Fondi juures.

Telefon 667 1800

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

Postiaadress Mustamäe tee 46, Tallinn 10621

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