



Eesti Liikluskindlustuse Fond
Eesti Kindlustusseltside Liit

Kindlustuse lepitusorgan

Liikluskindlustuse lepitusorgan

2024. 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

2024. aastal registreeriti 505 lepitusavaldust. 378-st lõpetatud lepitusest lõppes 226 kokkuleppega. Lepitusavalduste arv oli taas märkimisväärselt suurem võrreldes varasemate aastatega. 2024. aastal esitati liikluskindlustuse lepitusorganile 227 avaldust, seda on kahe võrra vähem kui 2023. aastal. Samas muude kindlustusteenuste vaidlustes esitati 278 avaldust, mida on 32% võrra enam kui 2023. aastal.

Lepitusasju vaadates ei paista, et avalduste arvu suurenemise põhjuseks oleks konkreetne kindlustusteenus või mõni kindlustusandja. Võib öelda, et kasv on üldine.

Eesti Konjunktuuriinstituudi avaldatud konjunktuuribaromeetri kohaselt ei ole tarbijate kindlustustunde indikaator olnud kunagi nii madal, kui see on praegu. Aastatel 2015 kuni 2019 kõikus indikaator vahemikus pluss 4 kuni miinus 13. Alates 2020. aastast on indikaator näitamas suuremat ebakindlust, näiteks 2024. aastal oli see vahemikus miinus 29 kuni miinus 34. Võib arvata, et ebakindlus on kindlustusvaidluste arvu suurenemise taga.

Eeltoodu üheks indikaatoriks võib olla ka see, et 23% esitatud avaldustest ei jõua lepituseni. Umbes 10% vaidlustest lõpeb osapoolte kokkuleppega peale lepitusavalduse esitamist ja enne lepituse algust. Aga 13% juhtudel jääb lepitus algatamata, sest esitatud avaldus on puudulik ning see jääbki ebakorrektselt või siis on tegu vaidlusega, mida ei saa menetluskorra kohaselt lahendada.

60% lepitustest lõppes 2024. aastal kokkuleppega. See ei erine väga palju varasemast kokkulepete määrast. Ka kokkulepete jaotus kindlustusteenuse järgi oli varasemate aastatega sarnane. 180-st liikluskindlustuse vaidlusest päädis kokkuleppega 72%. Muude kindlustusteenuste vaidlustes oli kokkulepete osakaal 49%.

Kindlustuse lepitusorganite alustas tööd 2008. aastal. Alates sellest ajast on kokkuleppega lõppenud üle 2000 kindlustusvaidluse. See on märkimisväärne arv. Kui vähemalt osade kindlustusvaidluste juurpõhjus on tarbijate ebakindlustunne, siis seda enam on hädavajalik lepitusorganile omane lihtne kokkuleppele saamise viis.

2023. aasta aruandes arvasime, et liikluskindlustuse lepituste arvu kasvu taga on areng – osapooled vormistavad liiklusõnnetuse ise rakenduse avarii.lkf.ee abil, politsei sündmuskohal ei käi ning liiklusõnnetust ei menetle. 2024. aastal oli sama palju liikluskindlustuse juhtumeid kui 2023. aastal. Mõlemal aastal alustasid kindlustusandjad 34 600 Eestis toimunud liikluskindlustuse juhtumi käsitlemist. 2024. aastal vormistati rakenduse avarii.lkf.ee abil juba 50% Eestis toimunud õnnetustest. Hea meel on tõdeda, et liikluskindlustuse vaidluste arv ei ole suurenenud.

Kindlustuse lepitusorganite eduka töö taga on lepitajad. Üksnes tänu lepitajate väga heale tööle saavad paljud kindlustusvaidlused kiire lahenduse. Suur tänu lepitajatele väga hea ja vajaliku 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
<i>Näited lepitustest</i>	6
Lepitusorganite tegevus 2024. aastal	7
<i>Tegevuse põhinäitajad</i>	7
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	8
<i>Lepitusorgani areng 2024. aastal</i>	8
Klientide tagasiside	9
<i>Tagasisideküsitlusest</i>	9
<i>Kindlustusandjate tagasiside</i>	9
<i>Avalduse esitajate tagasiside</i>	9
Järeldused lepitusajadest ja vaade tulevikule	10
<i>Grupikindlustuse teavitamise eripärad</i>	10
<i>Vana ja kulunud asja kindlustamine ja hüvitamine</i>	10
<i>Asjaajamise keel ja sellest aru saamine</i>	10
<i>Tahtlik kahju tekitamine toob tagasinõude</i>	11
<i>2025. aasta plaan</i>	11
Kindlustuse lepitusorganite üksikasjad	12
<i>Lepitusorganitega seotud isikud</i>	12
<i>Töökorraldus</i>	13
Üldine kindlustusvaidluste statistika	15
Kindlustuse lepitusorgani statistika	19
Liikluskindlustuse lepitusorgani statistika	22
Kontaktandmed	25

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 pooltel on õigus pöörduda kohtusse. Ka siis on lepitusmenetlusest kasu, sest on teada erapooletu lepitaja hinnang vaidlusküsimusele.

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

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

Tavalise avaliku kohtumenetlusega võrreldes on eeliseks ka lepitusmenetluse salajasus.

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

Kindlustuse lepitusorgan

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates 2011. aasta aprillist.

Lepitusorgan lahendab kindlustuslepingust, selle vahendamisest või ettevalmistamisest tulenevaid vaidlusi. Alates 1. jaanuarist 2016 saab lepitaja vahendusel pöörduda kokkuleppele jõuda ka kindlustusandja tagasinõuet 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)
- ▣ Akcinė draudimo bendrovė "Gjensidige" Eesti filiaal
- ▣ Aktsiaselts KredEx Krediidikindlustus
- ▣ AS LHV Kindlustus
- ▣ Balcia Insurance SE Eesti filiaal
- ▣ Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- ▣ Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaal (Seesam)
- ▣ Elama Kindlustus AS
- ▣ ERGO Insurance SE
- ▣ ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal
- ▣ Gyvybės draudimo UAB "SB draudimas" Eesti filiaal
- ▣ If P&C Insurance AS
- ▣ 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 ja 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)
- 📄 Akciné draudimo bendrové "Gjensidige" Eesti filiaal
- 📄 AS LHV Kindlustus
- 📄 Balcia Insurance SE Eesti filiaal
- 📄 Compensa Vienna Insurance Group, UADB Eesti filiaal (Seesam)
- 📄 Elama Kindlustus AS
- 📄 ERGO Insurance SE
- 📄 If P&C Insurance AS
- 📄 QBE Europe SA/NV
- 📄 Salva Kindlustuse AS
- 📄 Swedbank P&C Insurance AS

Näited lepitustest

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

LEPITUSORGANITE TEGEVUS 2024. AASTAL

Tegevuse põhinäitajad

Lepitusorganite põhieesmärk on olla usaldusväärne ja klientide jaoks sobivaim kindlustusvaidluste 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

2024. aastal esitati lepitusorganitele 505 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2023. aastal 440 avaldust, 2022. aastal 379 avaldust ja 2021. aastal esitati 301 avaldust). Taas kord tõdeme, et nii palju lepitusavaldusi ei ole kunagi varem lepitusorganile aasta jooksul esitatud.

278 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2023. aastal 211 ehk 2024. aastal esitati 32% rohkem avaldusi võrreldes 2023. aastaga) ning 227 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2023. aastal 229 ehk esitatud avalduste arv ei ole muutunud).

2024. aastal algatati 390 lepitust. Enim lepitusi algatati liikluskindlustuse vaidlustes (177 vaidlust, 5% enam kui 2023. aastal). Järgnesid kodukindlustuse (89 lepitust, +13%), sõidukikindlustuse (60 lepitust, +15%) ja reisikindlustuse (27 lepitust, +93%) vaidlused. Teiste kindlustusteenuste vaidlustes algatati 2024. aastal 37 lepitust (6 enam võrreldes 2023. aastaga).

Enamik avaldusi esitati vaidluses kindlustusandjaga. Kaks avaldust esitati ka välismaise kindlustusandja vastu. Välismaa seltsid ei andnud nõusolekut asja menetlemiseks. Kolm avaldust esitati vaidluses Eesti Liikluskindlustuse Fondiga.

134 juhul ei viinud lepitusavalduse esitamine lepitusmenetluse alustamiseni, sh 55 juhul jõuti kokkuleppele lepitusavalduse eelmenetluse käigus enne lepitaja kaasamist. 2023. aastal saavutati eelmenetluse käigus kokkulepe 48 korral.

79 juhul ei saanud avaldust menetlusse võtta muul põhjusel (2023. aastal oli selliseid avaldusi 41, 2022. aastal 33).

Avalduse menetlusse võtmata jätmise peamised põhjused:

- 46 avaldust – esialgne avaldus oli vigadega ja korrektne avaldus jäi esitamata
- 6 avaldust – avalduse esitajal ei olnud nõudeõigust seltsi vastu
- 6 avaldust – kindlustusandja hinnangul andis avaldaja seltsile juhtumi käsitlemisel valeteadet ning selts oli esitanud vastava kuriteoteate

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 11 748 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis oli keskmine summa 7 249 eurot. Kindlustuse lepitusorganis vaieldud vähim summa oli 46 ja suurim 384 564 eurot. Liikluskindlustuse lepitusorganis vastavalt 8 eurot ja 230 000 eurot.

Tavaline lepitus võiks kesta kuni kaks kuud alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppeni või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata. Siiski vältasid kindlustuse lepitusorganis 45% lepitustest üle 60 päeva. Liikluskindlustuse lepitustest vältas üle 60 päeva pea 40% 2024. aastal lõppenud lepitustest.

Mullu lõppes 49% kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest kokkuleppega. Läbi aegade on edukad olnud 58% kindlustuslepitustest. Liikluskindlustuse asjadest lõppes kokkuleppega 72% mullu lõpetatud lepitustest. Läbi aegade on edukad olnud 71% kindlustuslepitustest.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutava statistika graafikutena leiate statistika peatükist.

Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2024. aastal oli LKF-i kulu lepitajatele 40 475 eurot ja EKsL-i kulu lepitajatele 52 714 eurot.

LKF kandis lepitustega seotud ekspertiisikulu summas 720 eurot ja EKsL 200 eurot.

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

Lepitusorgani areng 2024. 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.

Aja jooksul on lepituse menetluskord ja tööprotsessid välja kujunenud. 2024. aastal neis muudatusi ei olnud.

Algatasime lepitusavalduse koostamise ja esitamise protsessi kaasajastamise. Esmalt valmis veebileht (www.lkf.ee/lepitusavaldus), millel on selgitav tekst ja mõned küsimused, mis aitavad avalduse esitajat tegemaks selgeks, kas vaidlust saab lepitusorganis lahendada. Samuti algas 2024. aastal arendus, mille lõpptulemuseks on veebis mugavalt täidetav, allkirjastatav ning lepitusorganile edastatav lepitusavaldus. See valmib 2025. aastal.

2024. aasta suvel valisid lepitusorgani nõukoja liikmed uued kindlustuslepitajad. Valituks osutusid kõik senised lepitajad, kes selleks soovi avaldasid ning uute lepitajatena Keijo Lindeberg, Marcus Niin, Meelis Pirn. Arvestades suurenenud lepitusavalduste hulka valiti 14 lepitajat, seni tegutses 12 lepitajat. Uued lepitajad valiti viieks aastaks. 2026. aastal valitakse kolmeks aastaks liikluskindlustuse lepitajad. Alates 2029. aastast toimuvad kindlustuslepitajate ja liikluskindlustuse lepitajate valmimised samal ajal.

KLIENTIDE TAGASISIDE

Tagasisideküsitlusest

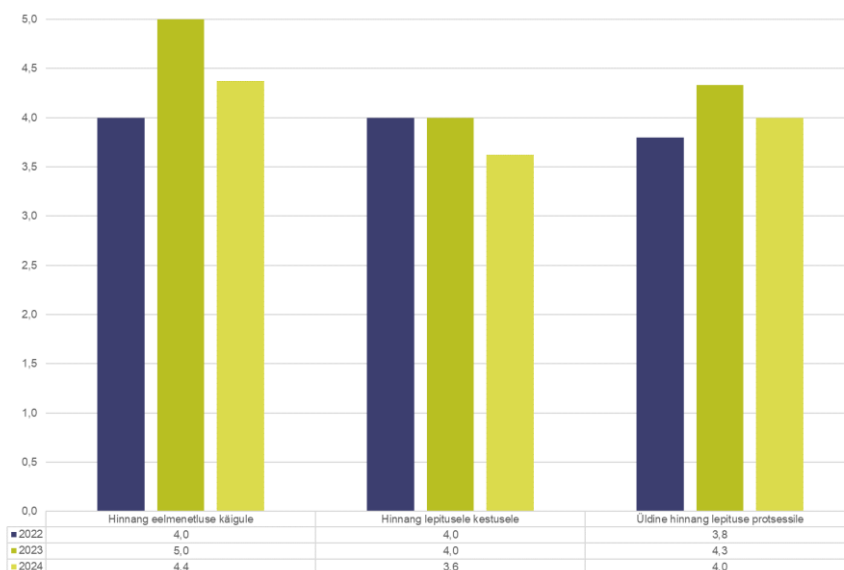
Avalduse esitajate tagasisidet küsime lepituse lõpule järgneval kalendrikuul. Selles aruandes on avalduse esitajate tagasiside, mis on antud 2024. aasta jooksul. Kindlustusandjate tagasisidet küsime korra aastas. Siin on 2024. aasta veebruaris kindlustusandjatelt saadud tagasiside.

Tegu on kindlustuse lepitusorgani ja liikluskindlustuse lepitusorgani ühise küsitlusega.

Küsimustiku saatsime 26 kindlustusandja esindajale ja 371 lepituse avalduse esitajale, neist vastas vastavalt 8 ja 85 inimest.

Kindlustusandjate tagasiside

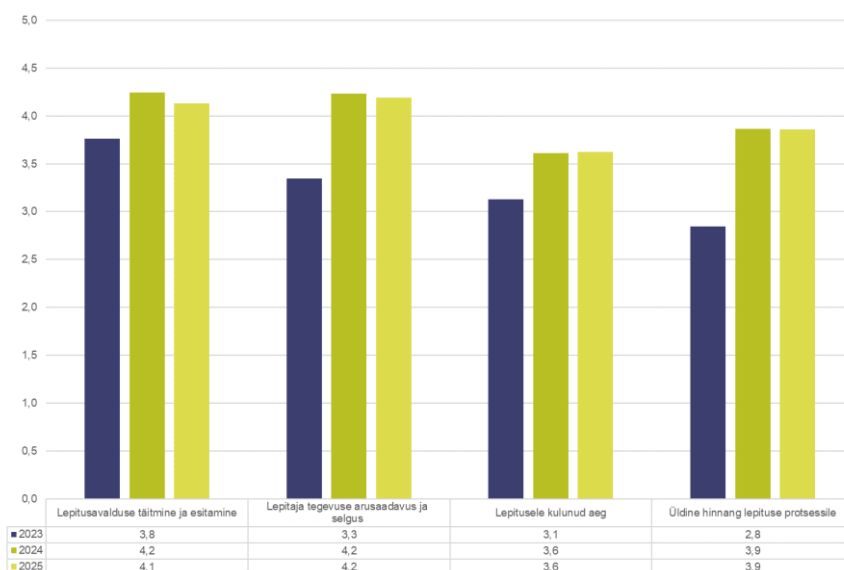
Kindlustusandjatele saadetud küsimustikule tuli vaid kaheksa vastust. Tegu ei ole statistikaga, mille alusel saaks järeldusi teha. Toome siin statistika vaid infoks.



Avalduse esitajate tagasiside

Pea 70% 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

Grupikindlustuse teavitamise eripärad

Grupikindlustus tähendab, et ühe kindlustuslepinguga on kindlustatud rohkem kui üks isik. Näiteks on tavaline, et reisiseltskonna üks liige sõlmib ühe reisikindlustuse lepingu, millega on kindlustatud kõik reisiseltskonna liikmed. Väga levinud on ka ravikulukindlustus – tööandja sõlmib ravikulukindlustuse lepingu, millega on kindlustatud kõik töötajad.

Võlaõigusseadus seab kindlustusandjale üsna põhjalikud reeglid, millest ja mil viisil peab kindlustusandja teavitama kindlustusvõtjat. Tavaliselt nende reeglite järgimisest ka piisab.

Kui aga kindlustusvõtja on üks isik ning kindlustatud isik on teine, siis on küsimus – kuidas jõuab asjakohane teave kindlustatud isikuni?

Näiteks oli 2024. aastal mitu vaidlust, mille sisuks oli, kas ravikulukindlustuse lepingu alusel kuulub hüvitamisele vastav protseduur või mitte. Kindlustuskaitse valiku teeb tööandja, kuid ootus kaitse sisule on töötajal. Tavaliselt saadab tööandja sõlmitud lepingu tingimused töötajatele, kuid tundub, et sellest ei piisa. Tihti on töötaja ootus kindlustuskaitsele kindlustuslepingu kokkulepitust suurem.

Üsna aasta lõpus tuli ka üks vaidlus, kus töötaja arusaama kohaselt ravikindlustuse leping kehtis, aga kahjuks oli kindlustusvõtja ja kindlustusandja vahel sõlmitud leping ravi ajaks lõppenud. Kindlustatud isik sai sellest teada alles peale seda, kui esitas kindlustusele hüvitise taotluse.

Vana ja kulunud asja kindlustamine ja hüvitamine

Tuleb ette, et kindlustatud korteri siseviimistlus ja selles olevad asjad – mööbel, tehnika jms – on üsna kulunud. Ühe inimese jaoks on need siiski täiesti kasutatavad asjad, teine peab neid asju utiliiks.

Kuidas aga tuleks kindlustuskahju korral talitada? Kahju hüvitamise üldreeglid on teada, sh näiteks

- 🔍 eesmärk on panna kannatanu võimalikult lähedale olukorrale, mis oleks olnud, kui juhtumit ei oleks toimunud
- 🔍 asja kahjustumise või hävimise korral kaitstakse vara koosseisu säilimist, mitte vara väärtust
- 🔍 teatud juhtudel on paratamatu, et peale kahju hüvitamist on kannatanu paremas seisus kui enne õnnetust. See on paratamatu pealesunnitud rikasutmine

Kui aga toimub õnnetus, kus täiesti kulunud ja plekilisele tapeedile tekib veeõnnetuse tõttu veel täiendav kahjustus, kas siis on kahju üldse tekkinud? Vastus sõltub hinnangust ning see võib olla ühel või teisel inimesel erinev. Sarnastest asjaoludest tingitud vaidlus on üsna tavaline. Lepituses saavad need tihti mõlemat osapoolt rahuldava lahenduse.

Asjaajamise keel ja sellest aru saamine

Kindlustuslepingud on eesti keeles. Eesti keeles lepatakse üksikasjades kokku, mis on kindlustatud ja millal makstakse hüvitist. Ka kindlustusjuhtumi korral on asjaajamine eesti keeles, sh on kahju hüvitamise või sellest keeldumise otsus eesti keeles.

Vaadates tagasi 2024. aastal esitatud lepitusavaldustele paistab silma, et nii mõnigi kord on kindlustusvaidluse allikaks see, et osapooled ei saa teineteisest aru.

Aina rohkem on kindlustusvõtjaid, kes on sündinud mujal ja elavad Eestis vaid lühikest aega. On ka neid, kes pikalt siin elanud, aga eesti keelt ikka ei oska. Mitmel juhul on erimeelsuse ainsaks põhjuseks see, et teineteisest ei saada aru.

Lepitusmenetlus toimub eranditult eesti keeles, st kui lepitusorgan saab aru, et lepitusavalduse esitaja ei oska piisvalt eesti keelt, siis tuleb tal leida endale tõlk või eesti keelt oskav esindaja.

Tahtlik kahju tekitamine toob tagasinõude

Kahjuks tekkis liikluses olukord, kus sõiduki A juhile ei meeldinud sõiduki B juhi käitumine. Selle välja näitamiseks sõitis sõiduki A juht sõiduki B kõrvale ja surus sõidukit B tee ääre poole. Kuna aga tee ääres oli piire, siis ei saanud sõiduki B juht paremale võtta ning nii puutusid sõidukite küljed kokku ja sõidukid said kahjustada. Sõiduki A juht liikus peatumata edasi.

Lepituses oli tõendina mitu videot, millelt oli sõiduki A juhi tegevus selgelt näha. Sõiduki A juht küll väitis, et tema kokkupõrget ei tundnud.

Sõiduki A liikluskindlustuse kindlustusandja hüvitas sõiduki B remondi ning esitas sõiduki A juhile tagasinõude makstud hüvitise tagasi saamiseks. Tavaliselt kaitseb liikluskindlustus ka kahju tekitajat, kuid üksikutes olukordades – näiteks alkoholi joobes kahju tekitamisel või sündmuskohalt lahkumisel – tuleb kahju tekitajal kindlustuse poolt kannatanule väljamakstud hüvitis endal kindlustusele kinni maksta.

Ka juhul, kui kahju tekitatakse tahtlikult, siis tuleb kahju tekitajal kindlustusele hüvitis tagasi maksta. Lepituses kahju tekitaja mõistis seda ning nõustus kindlustusele summa tasuma.

Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan jätkavad oma tööd 2025. aastal.

2025. aasta plaan

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

Uuendame lepitusavalduse vormi nii, et seda saab veebis mugavalt täita, sellele saab lisada vajalikud dokumendid ning peale digiallkirjastamist saab avalduse saata lepitusorganile. Lisaks sellele, et veebis on avalduse esitamine klientide jaoks mugav, vähendab see avalduse täitmisel tehtavaid vigu. See kiirendab lepitusavalduse menetlemist.

Jätkuvalt kogume klientide tagasisidet, 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 Eversheds Sutherland Ots&Co vandeadvokaat
- ✦ Keijo Lindeberg, Advokaadibüroo LINDEBERG vandeadvokaat
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Marcus Niin, Advokaadibüroo SORAINEN vandeadvokaat
- ✦ Oliver Orumets, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Martin Petermann, Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaali jurist
- ✦ Meelis Pirn, Advokaadibüroo Barrister vandeadvokaat
- ✦ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo COBALT 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

Lepitajate järgmine valimine toimub 2029. aasta suvel.

Liikluskindlustuse lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Janar Filippov, Õiguskantsleri Kantselei kommunikatsioonijuht
- ✦ Kardo Karon, Advokaadibüroo Eversheds Sutherland Ots&Co vandeadvokaat
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- ✦ Oliver Orumets, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Lea Pau, ERGO Insurance SE jurist
- ✦ Kaidi Reiljan-Sihvart, Advokaadibüroo COBALT vandeadvokaat
- ✦ Maano Saareväli, Advokaadibüroo Sirk ja Saareväli vandeadvokaat
- ✦ Aase Sammelselg
- ✦ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS-i juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ✦ Indrek Sirk, Advokaadibüroo Sirk ja Saareväli vandeadvokaat
- ✦ Elar Tamme, Elama Kindlustus AS-i jurist
- ✦ Ivo Viires, ERGO Insurance SE juriidilise osakonna juhataja
- ✦ Veiko Värk, OÜ Hea Koolitus juhataja

Lepitajate järgmine valimine toimub 2026. aastal.

Kindlustuse lepitusorgani nõukoda

Kindlustuse lepitusorgani 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 ettepanekuid 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
- 📄 Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- 📄 Martin Mark, If P&C Insurance AS
- 📄 Andre Nõmm, Finantsinspektsioon
- 📄 Kristi Talving, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
- 📄 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.

Lepitusmenetluse toetamisel kannavad põhirolli klienditeeninduse spetsialistid Olga Kiting, Ülle Roosna ja Merle Zäuram.

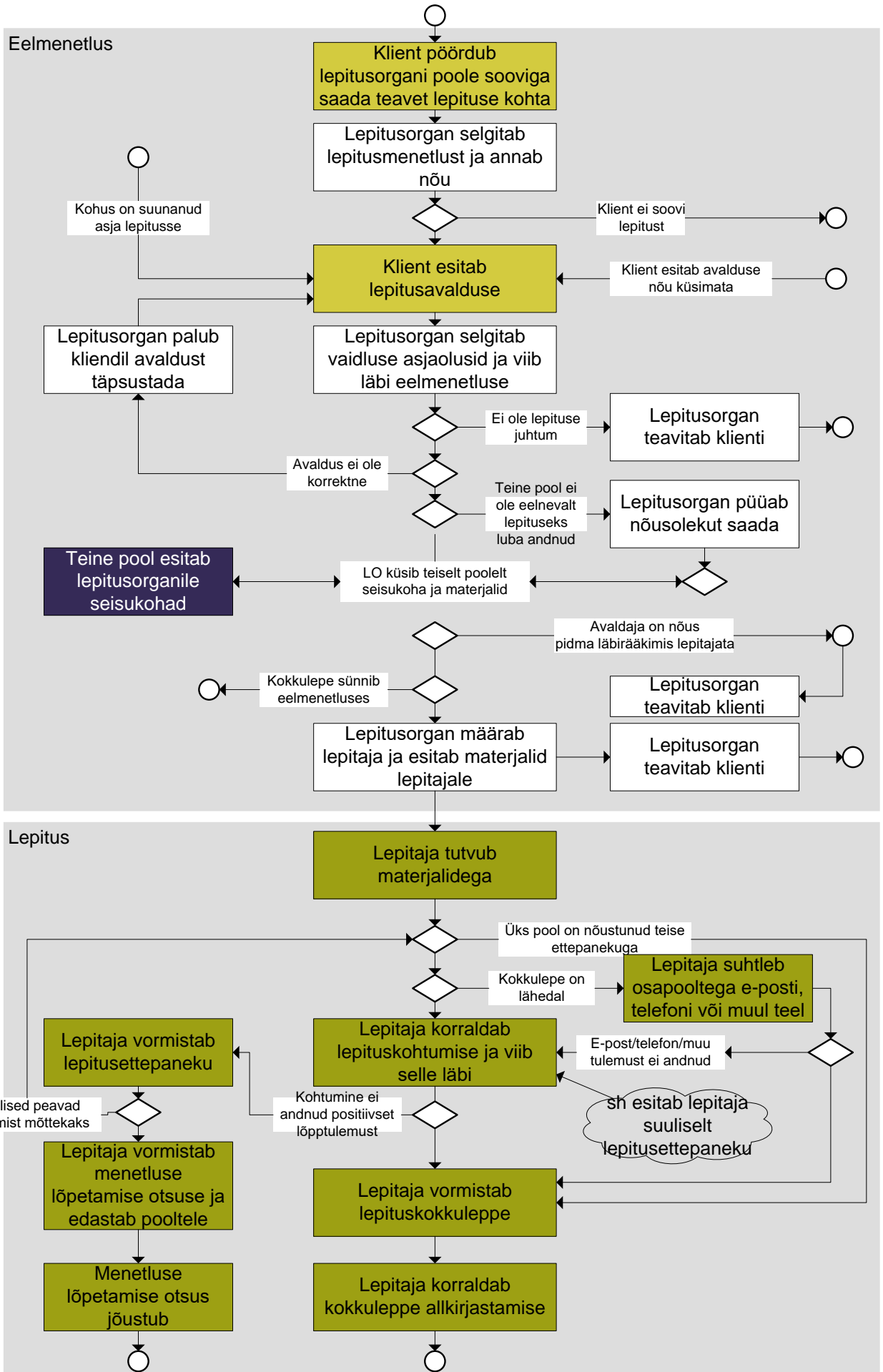
Töökorraldus

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](#).

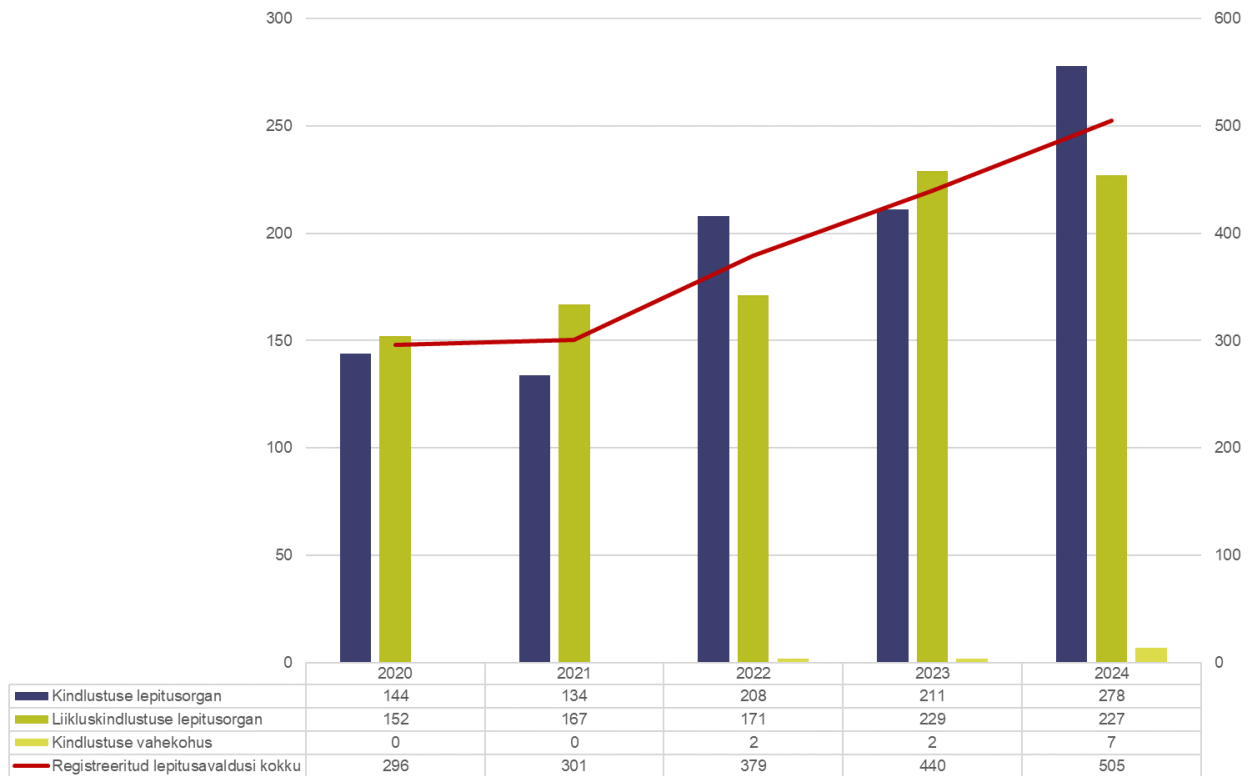
Lepitusorgani kulude kandmine toimub vastavate eeskirjade järgi, vt [siit](#) ja [siit](#).

Tavaline lepitusavalduse menetluse protsess on kirjeldatud skeemil järgmisel leheküljel.

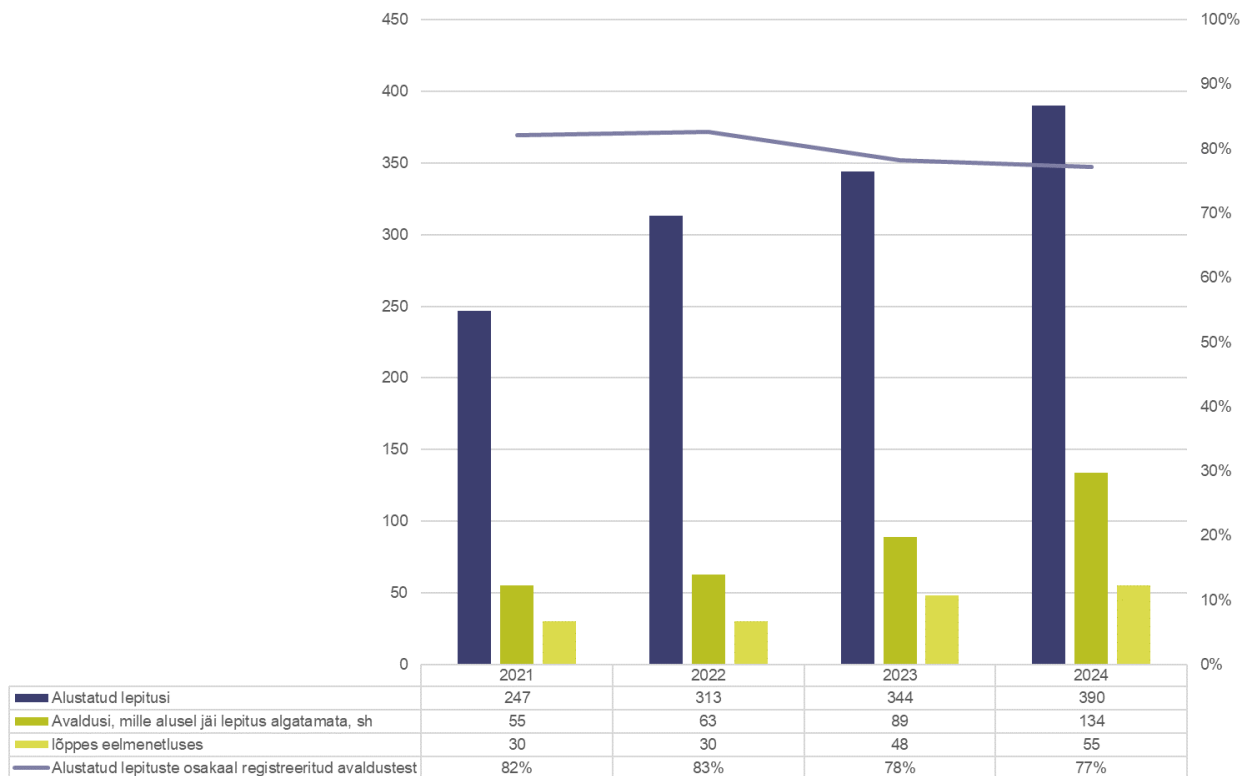


ÜLDINE KINDLUSTUSVAIDLUSTE STATISTIKA

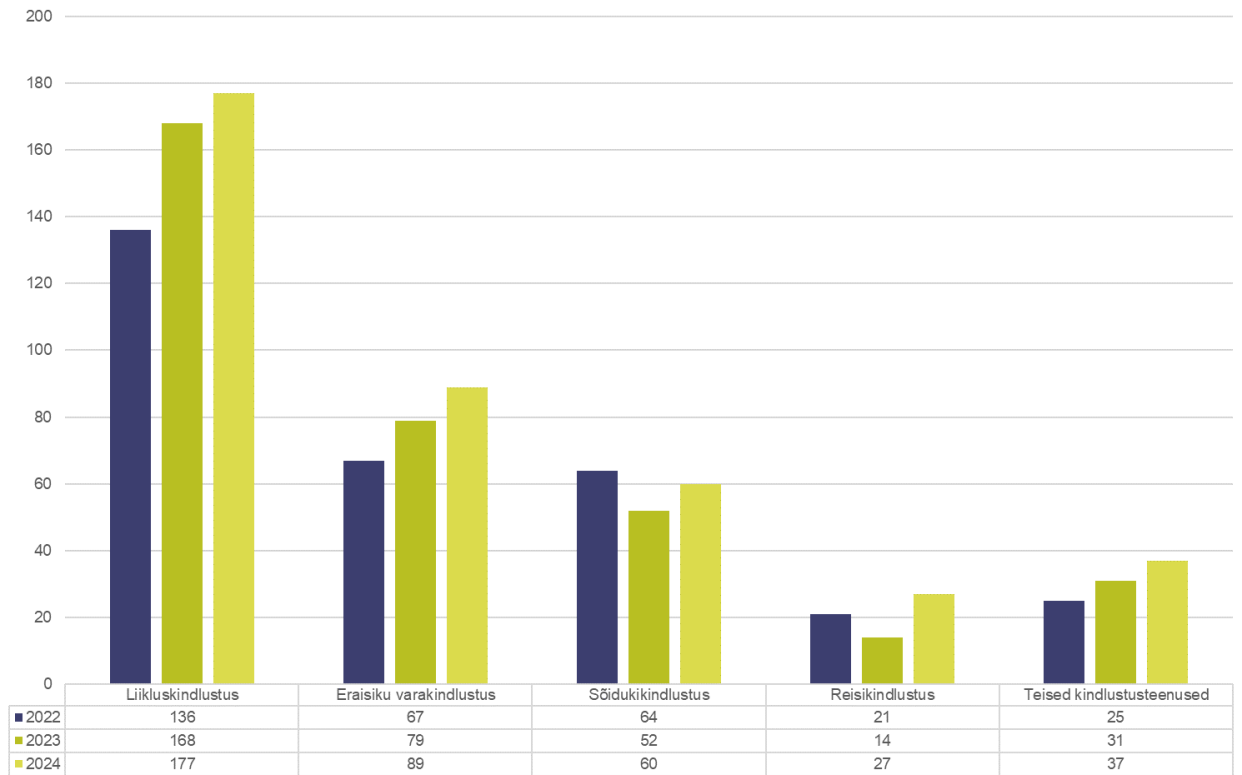
Registreeritud avalduste arv



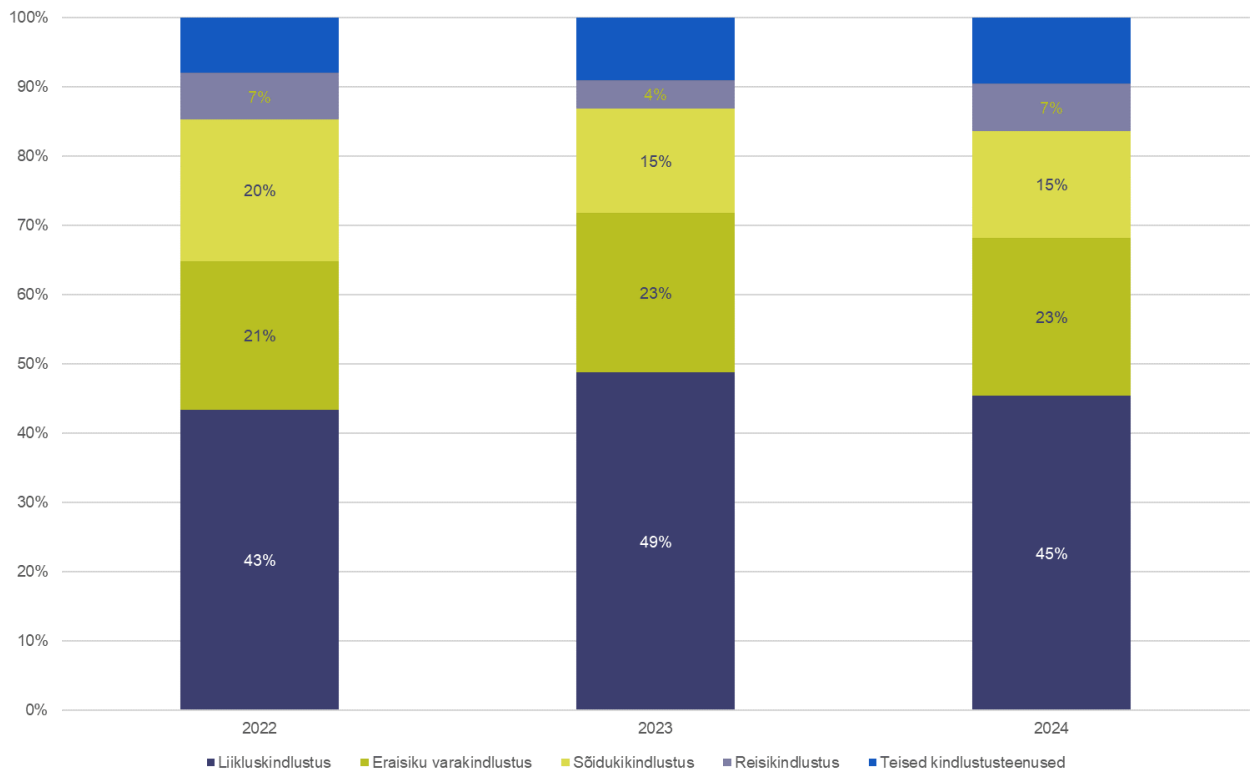
Alustatud lepituste ja käiguta jäänud lepitusavalduste arv



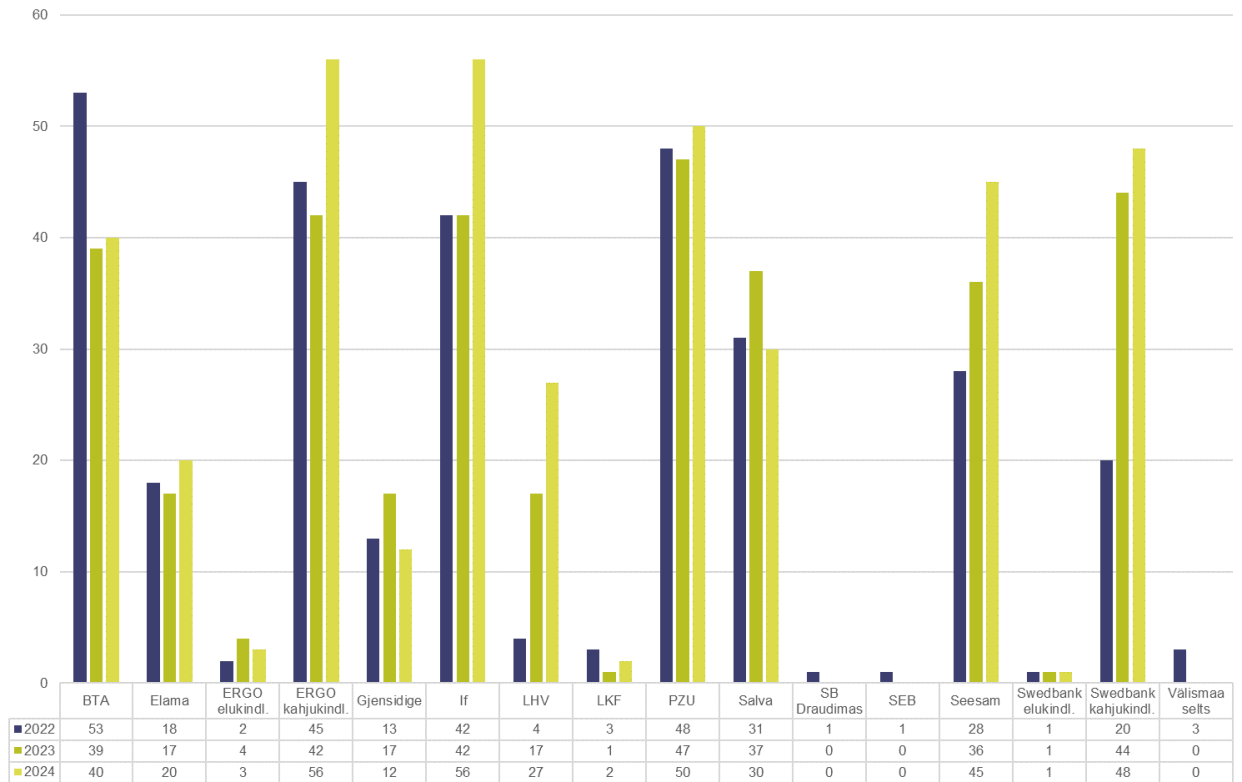
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



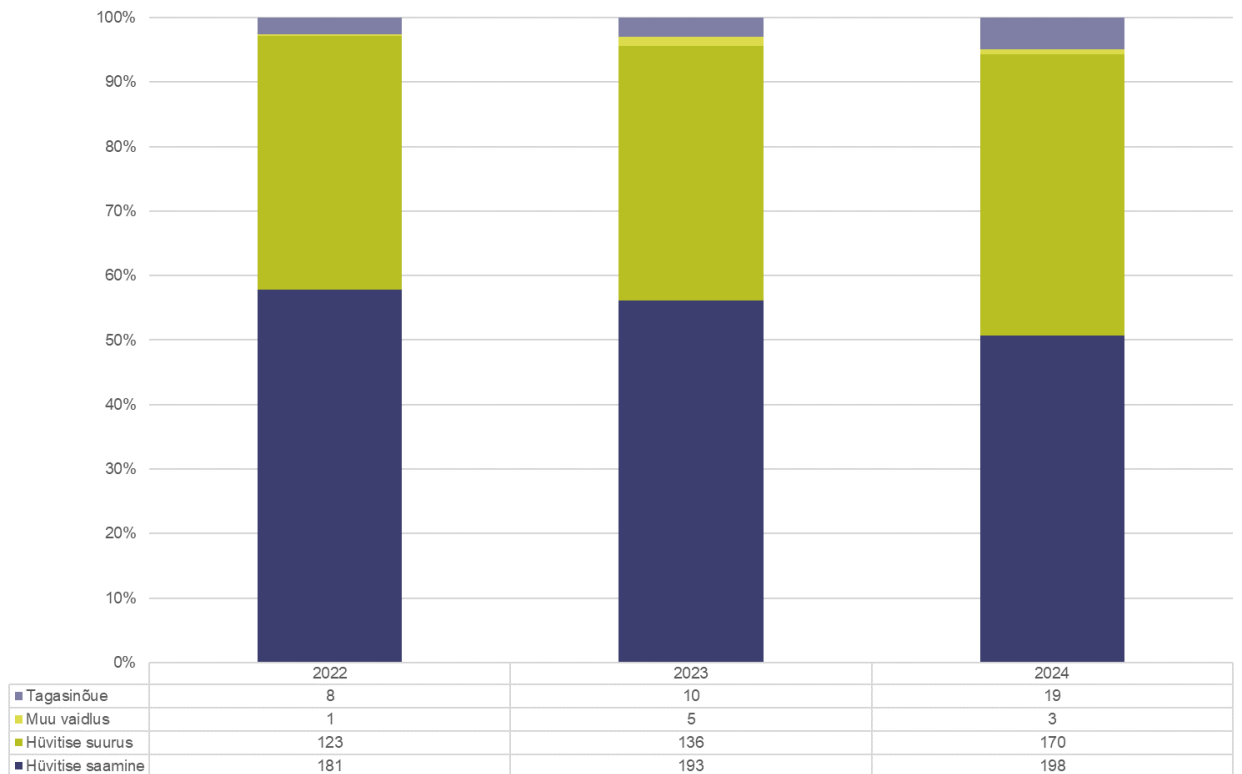
Alustatud lepitused kindlustusteenuse järgi



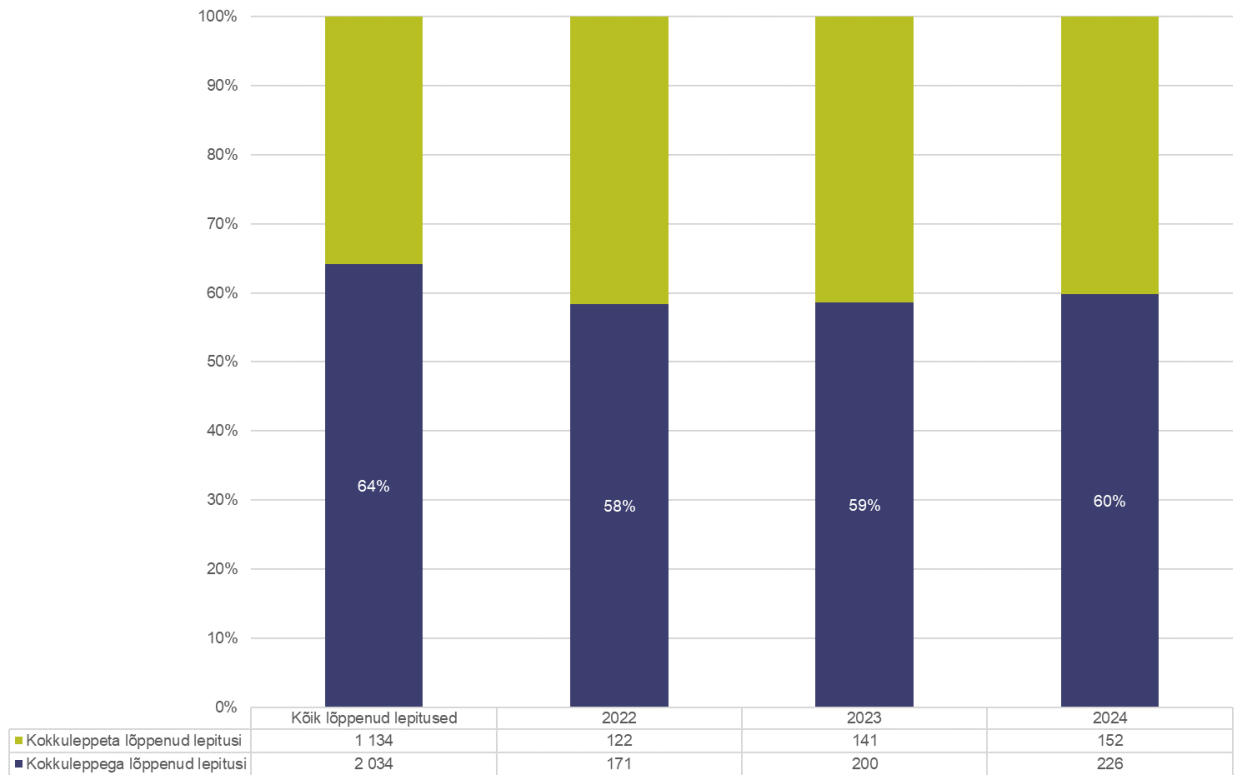
Alustatud lepitused kindlustusandja järgi



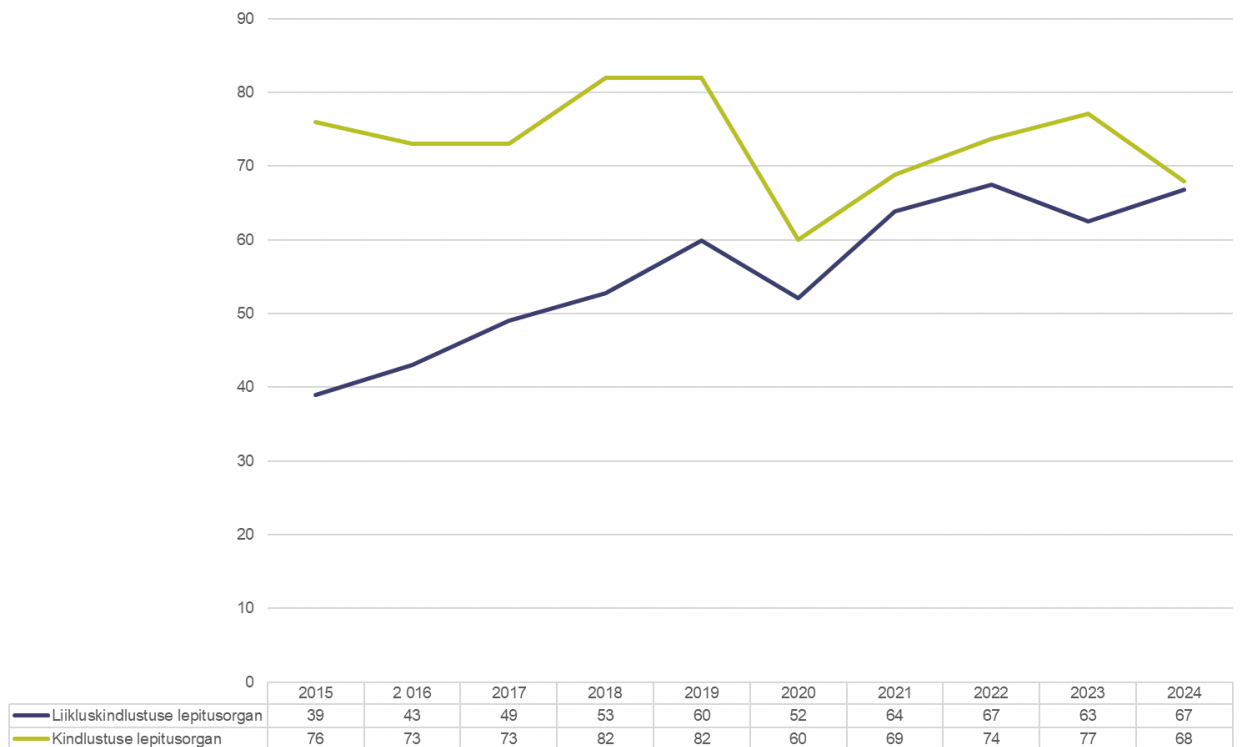
Alustatud lepitused nõude sisu järgi



Lõppenud lepitused tulemuse järgi

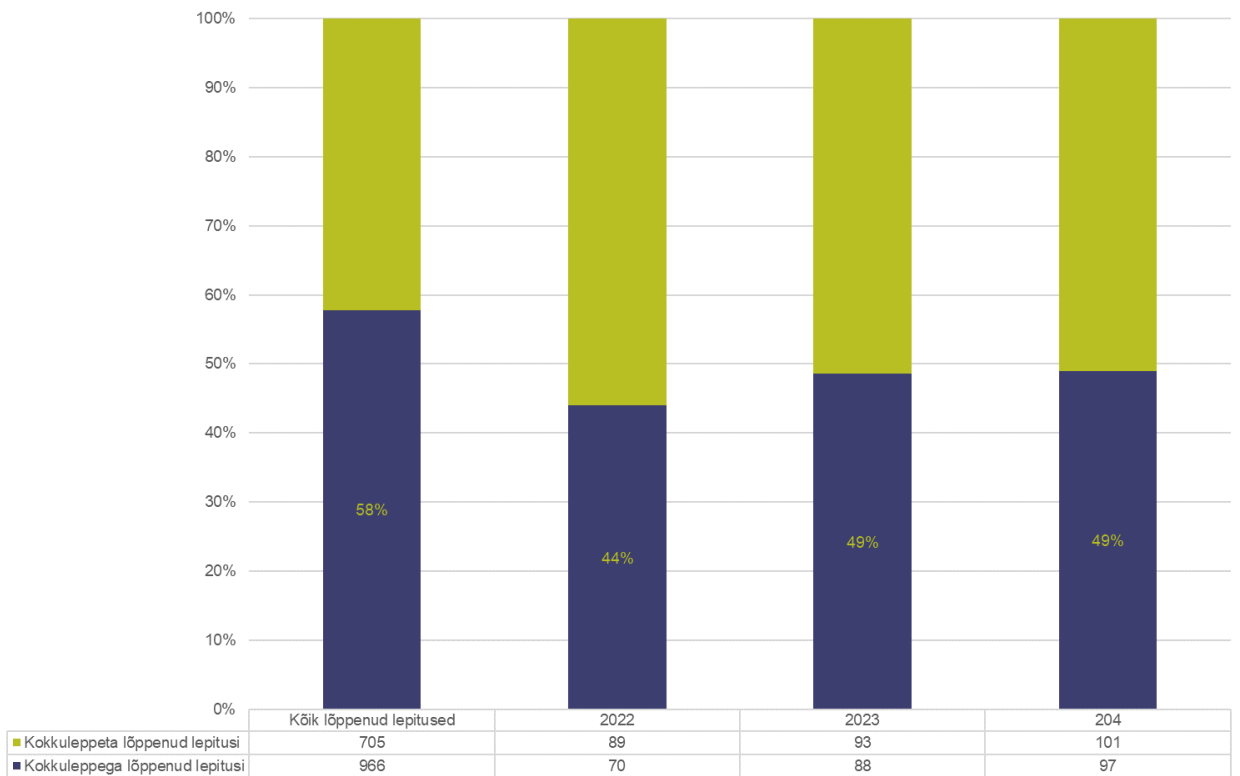


Vastaval aastal lõppenud lepituste keskmine lepituse aeg (avalduse esitamisest kuni lepituse lõpuni)

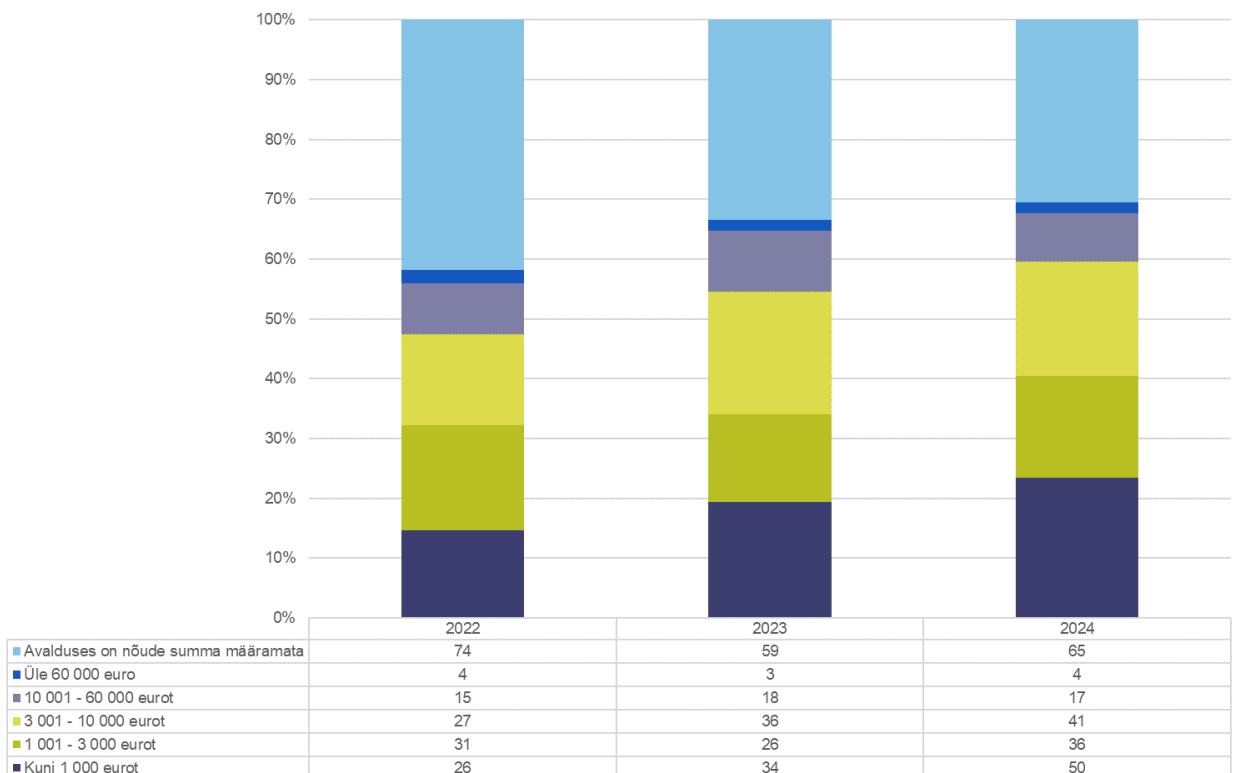


KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

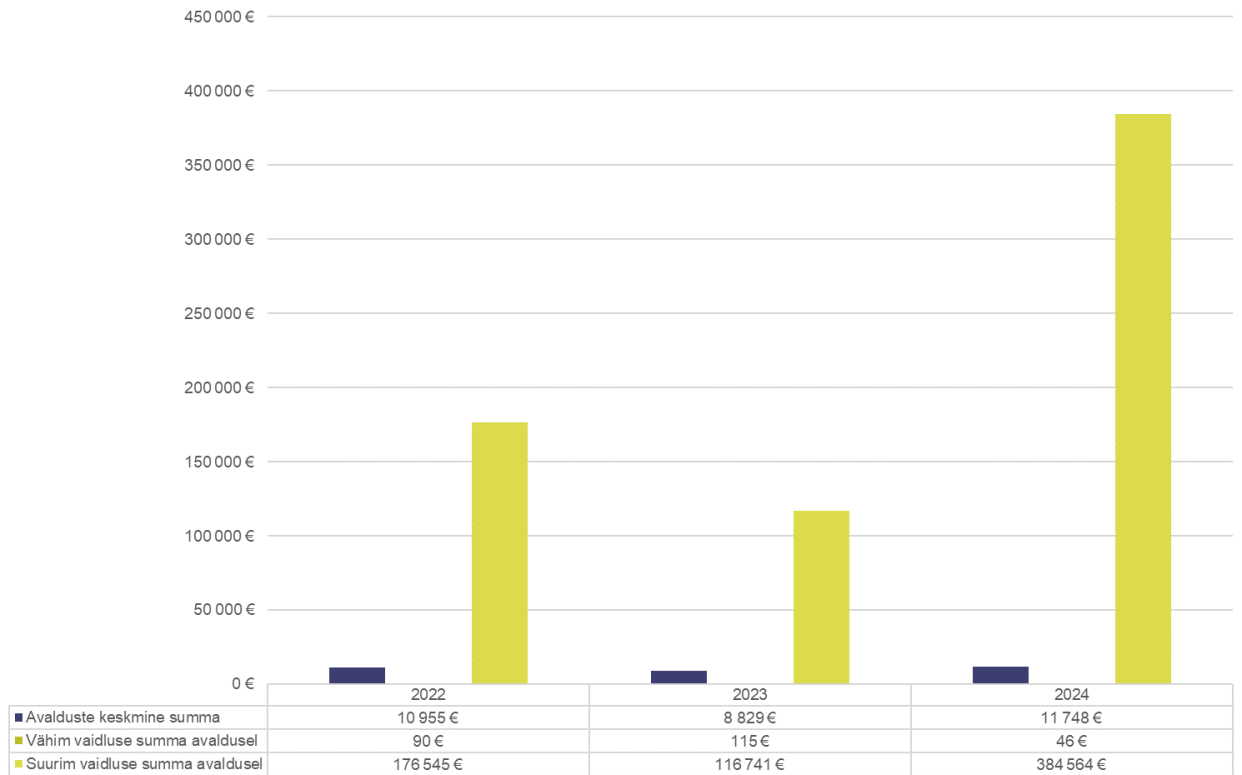
Lõppenud lepitused tulemuse järgi



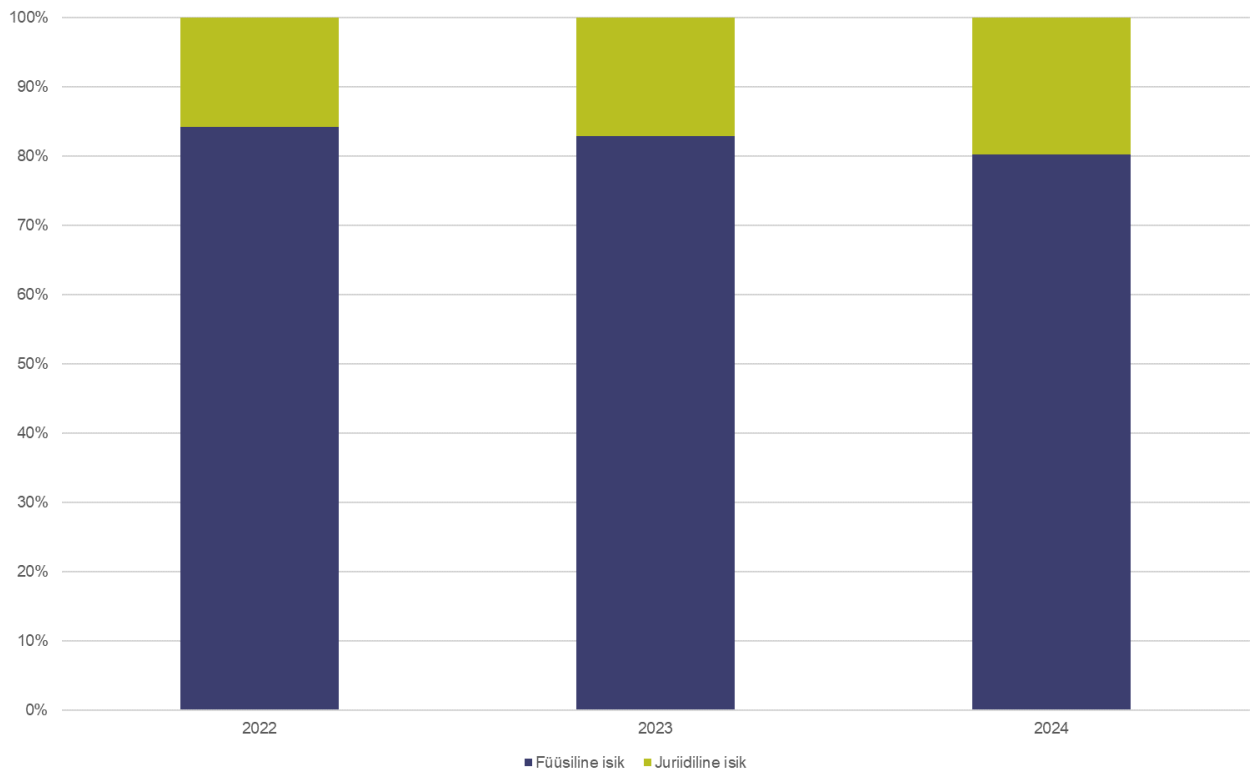
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



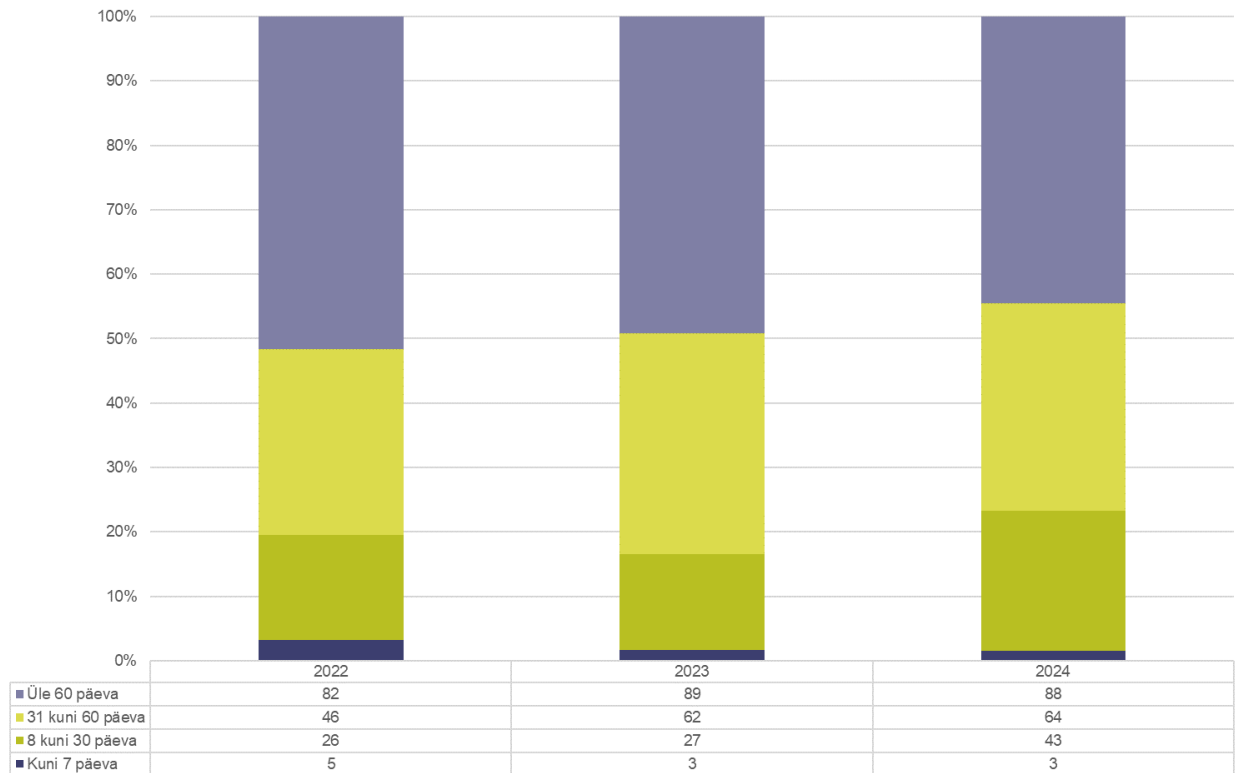
Summad lepitusavaldusel



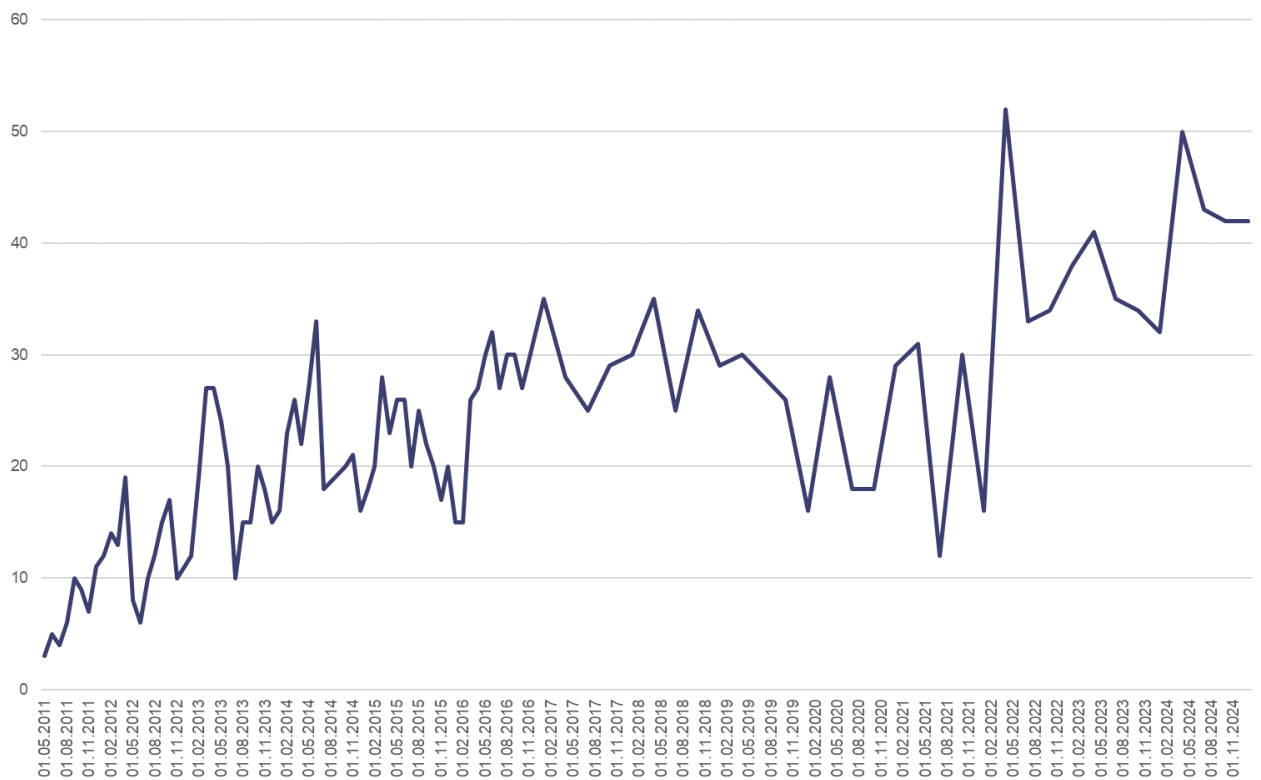
Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi



Lõppenud lepitusasjade jaotus lepitusmenetlusele kulunud aja järgi

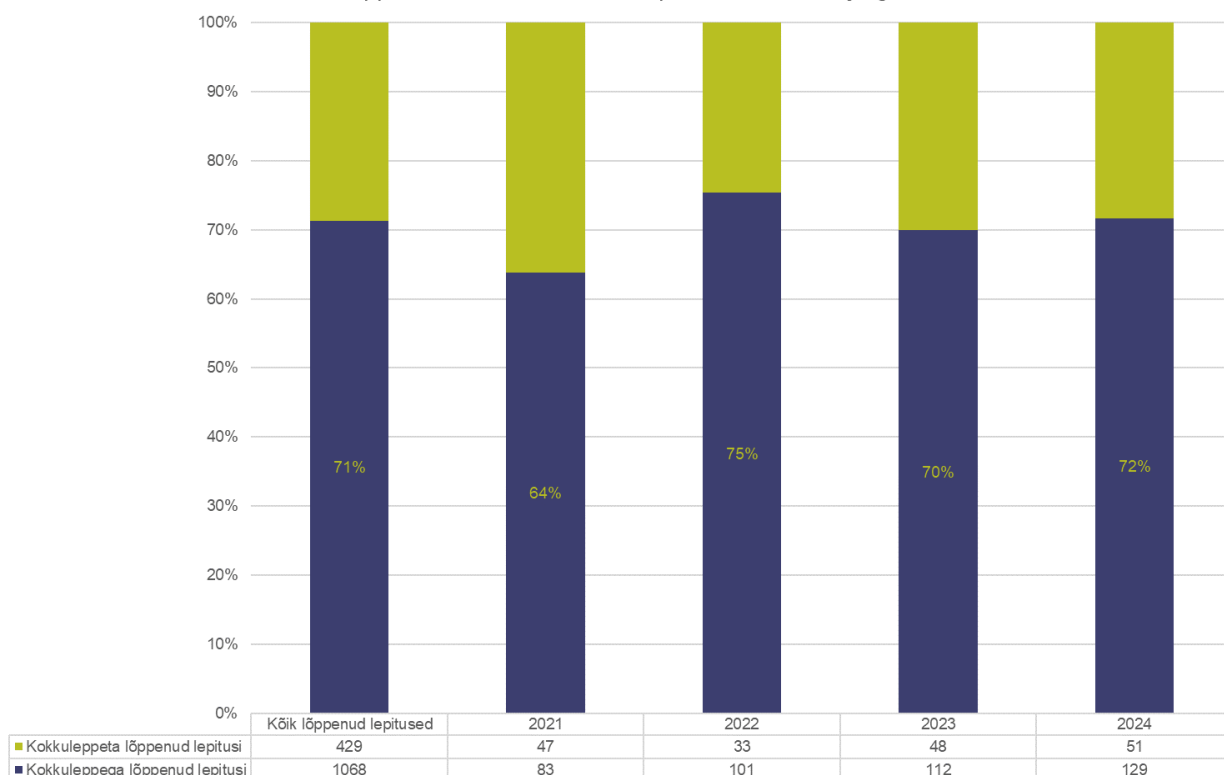


Eelmenetluses olevate avalduste ja lepitusmenetluses olevate asjade arv

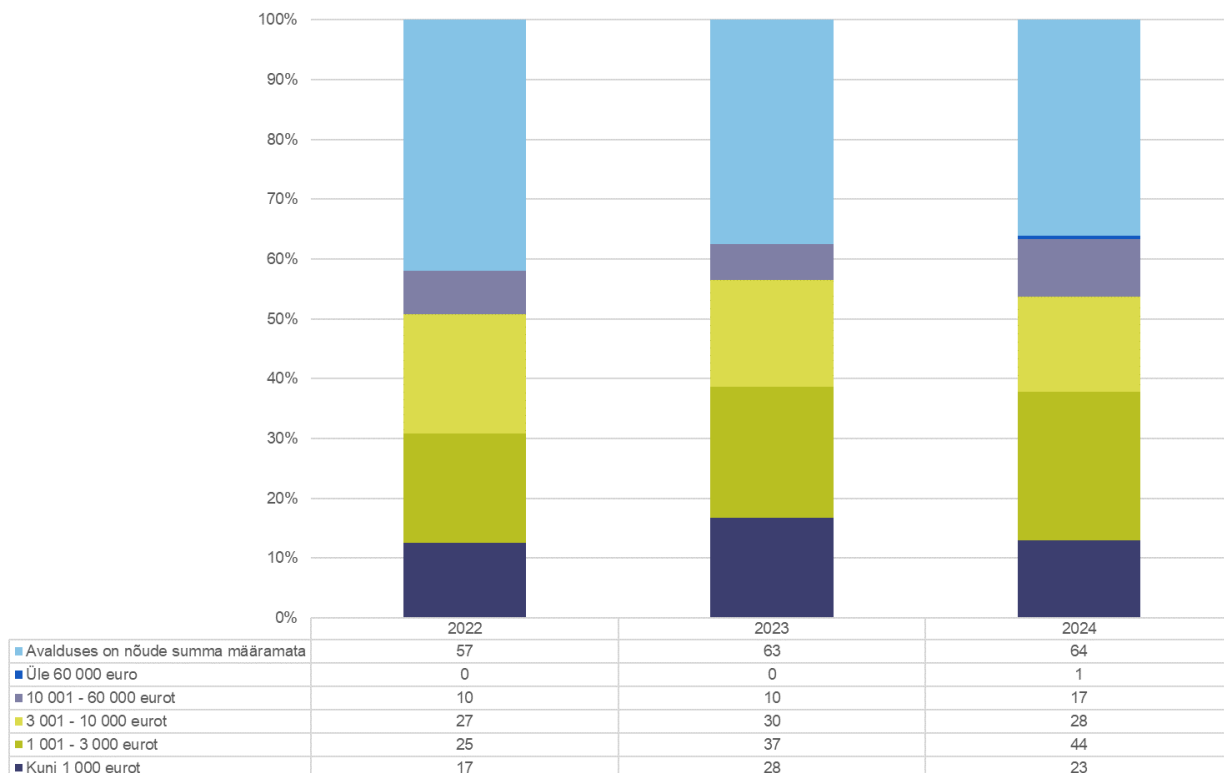


LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPITUSORGANI STATISTIKA

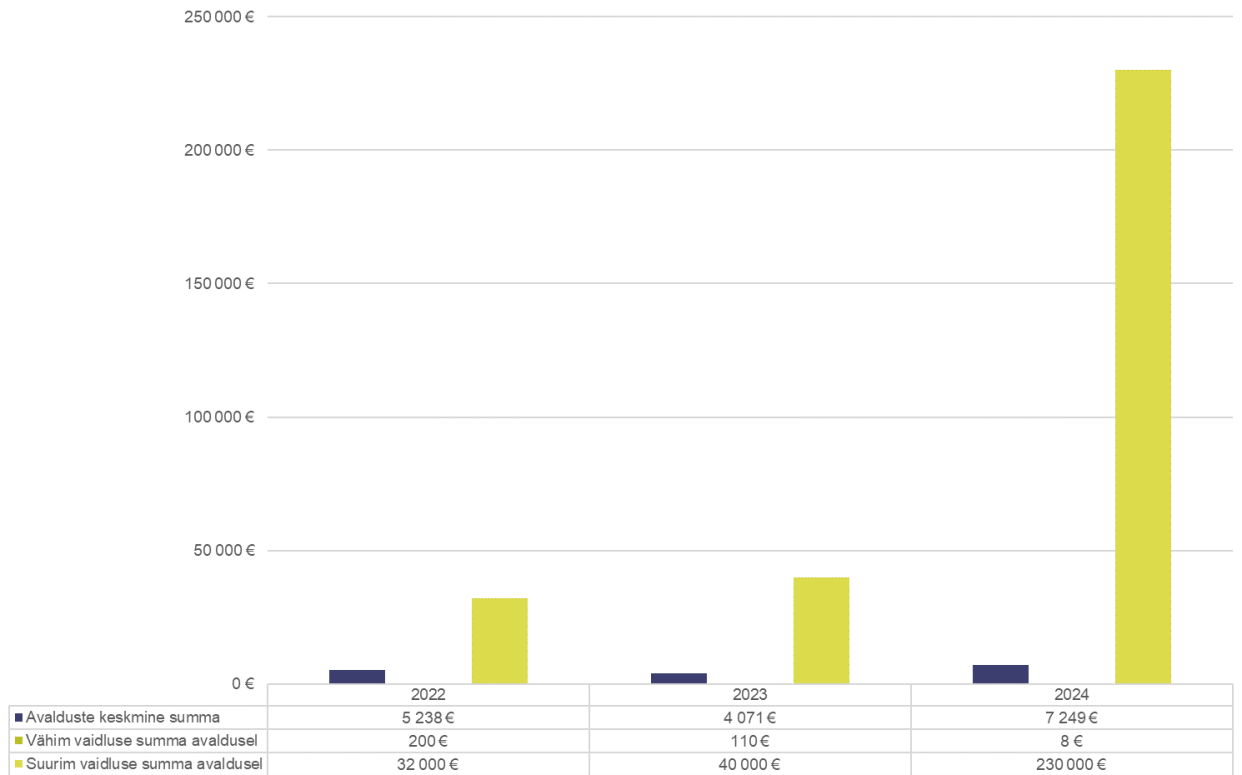
Lõppenud liikluskindlustuse lepitused tulemuse järgi



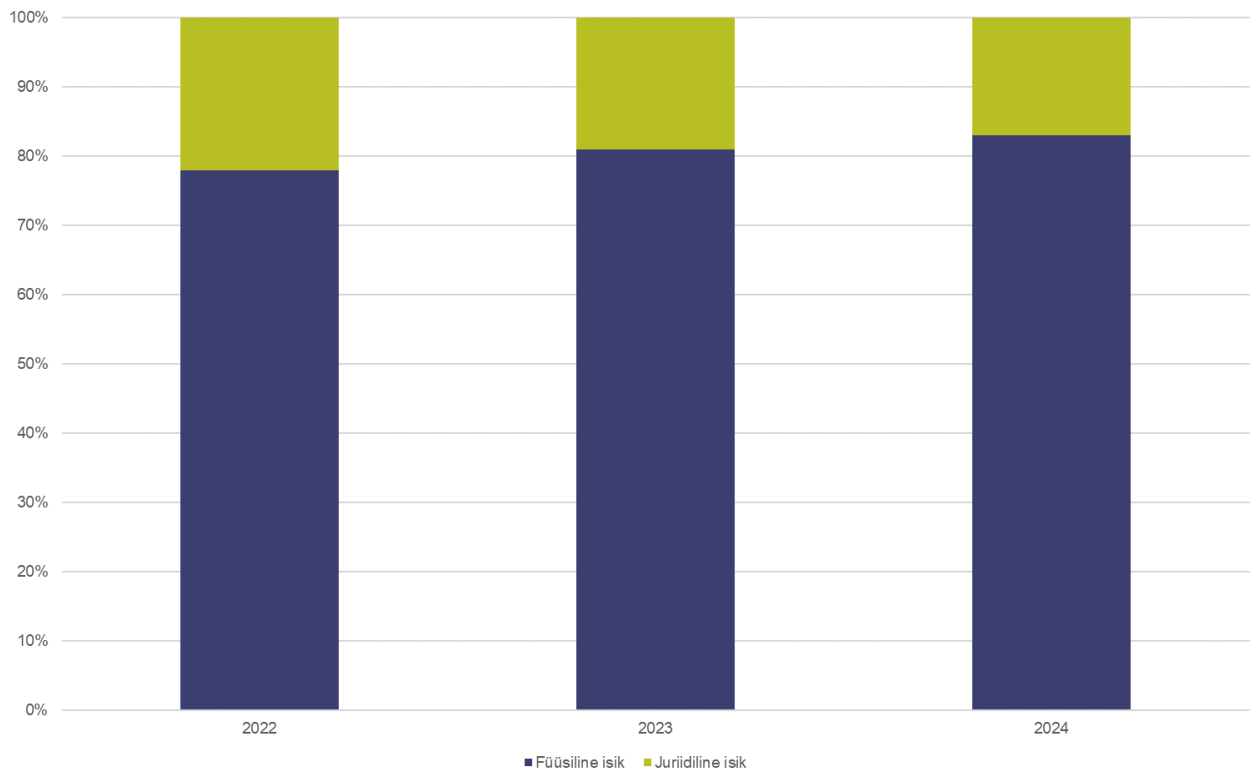
Alustatud lepituste jaotus nõude summa järgi



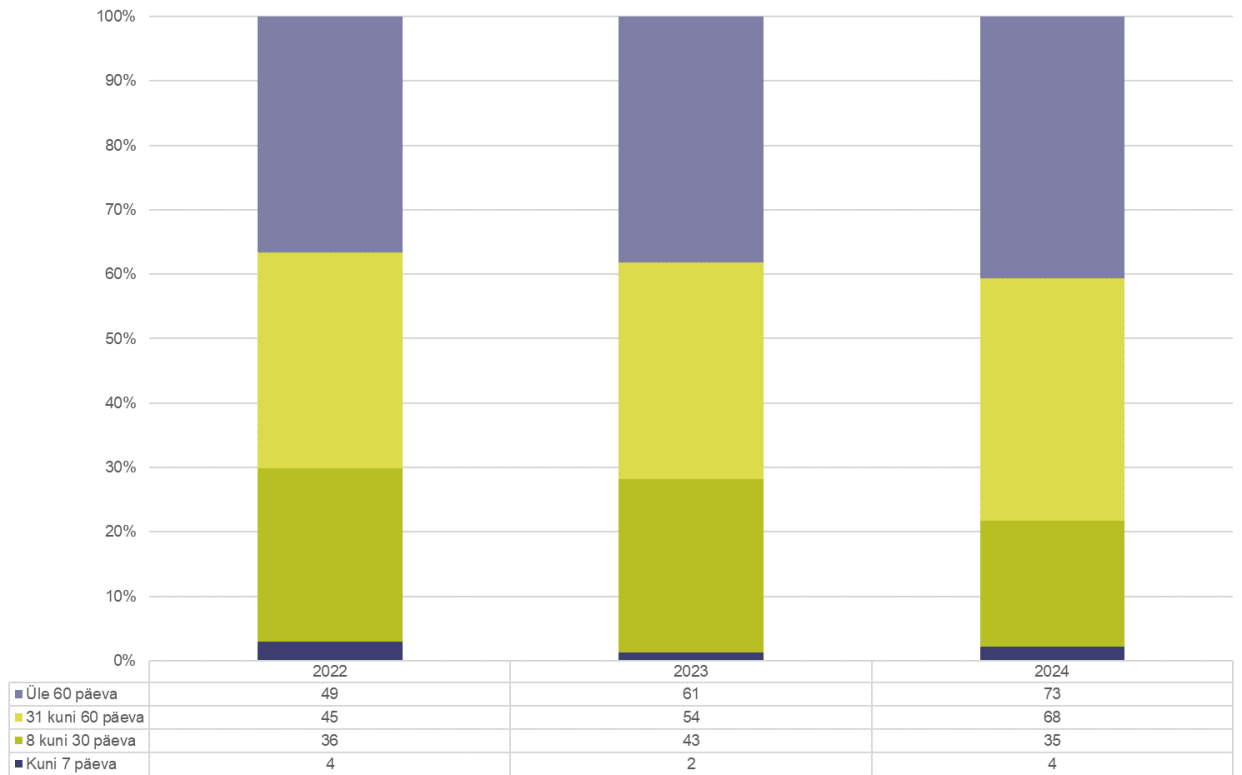
Summad lepitusavaldusel



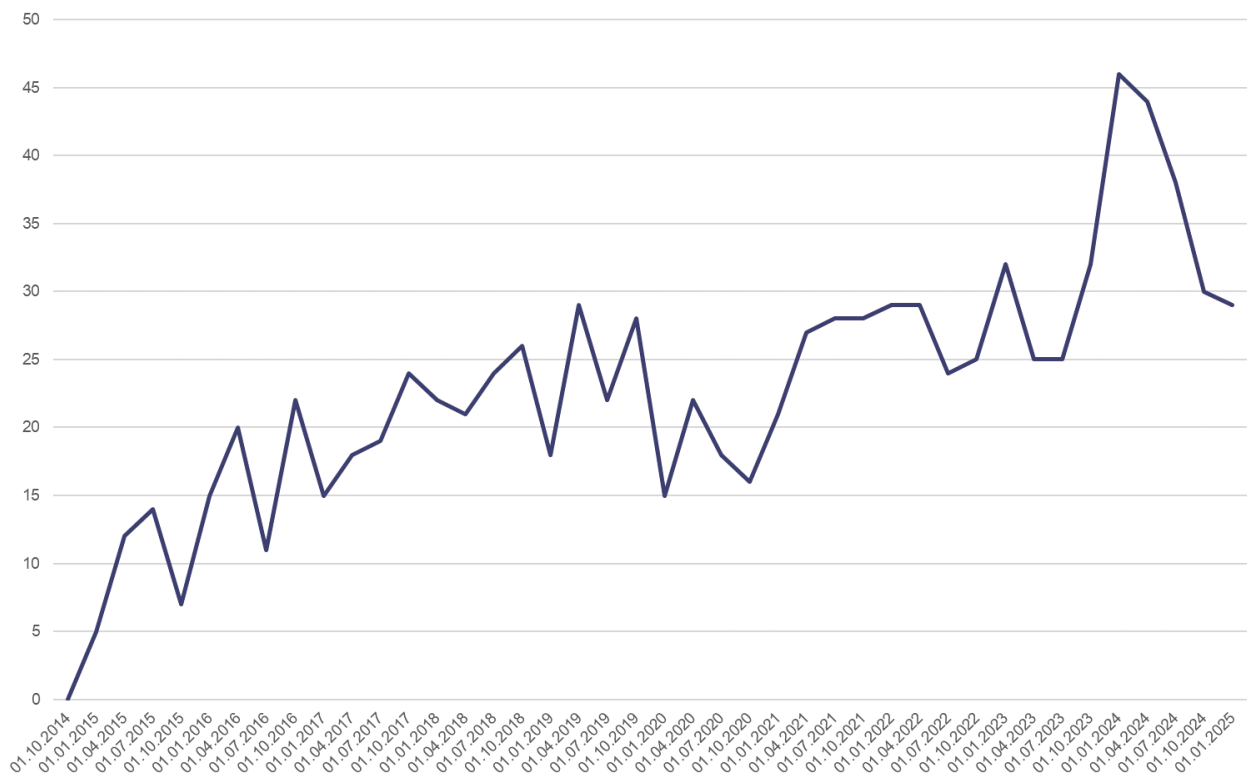
Alustatud lepituste jaotus avalduse esitaja järgi



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