

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-04677-010
Otsuse kuupäev	19. aug 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Jüri Aava, Veiko Kopamees
Tarbija	
Kaupleja	IIZI Kindlustusmaakler Aktsiaselts, 10641929
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue summas 392,07 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	14. juuli 2022

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija avaldab, et soovis sõlmida reisikindlustust, mis tagab kindlustuskaitse ka covid-19 haigestumise korral.

Tarbija tutvus kindlustusmaakleri (kaupleja) pakkumisega nr.512584942350 ning sõlmis vahendaja kaudu Seesam Insurance AS-ga kindlustuslepingu reisirõrkekindlustusega. Poliisi nr.A2570223 väljastamine 12.02.2022. Kindlustusperioodiga 18.03 - 24.03.2022, kindlustatud isikuteks tema ja kaasreisija.

Kindlustuspoliisil on märgitud, et reisirõrke kahju ei hüvitata juhul, kui selle põhjustas haigus, mille sümptomid on ilmnunud 14.02.2022 või varem.

13.03.2022 haigestus kaasreisija covid-19 ja kindlustusandja teatas, et tarbijal puudub kindlustuslepingu kohaselt kindlustuskaitse.

Tarbija selgitab, et temale esitatud viisist sai ta aru, et tal on kindlustuskaitse ka Covid-19 haigestumise korral.

Tarbija selgitab, et paralleelselt võrdles pakkumise hinda ka Seesami kodulehel olevaga. Seesami kodulehel oli info detailsem ja oli selgelt välja toodud, et selleks, et COVID-kaitse saada, pean valima lisaks reisirõrke laiendatud kaitse.

Kaupleja lehel pakkumisi vaadates lugesin kuvatõmmisel väljatoodud Seesami kindlustusest välja, et pakutav toode on sama nagu Seesami kodulehel reisirõrke laiendatud kaitsega, kuna seal oli päisel välja toodud "Sisaldab Covid kaitset" ja kirjeldus oli sama nagu Seesami kodulehel laiendatud kaitsega kindlustuspakkumisel.

Pakkuja lehel pakutav kindlustus, mis tundus sama kui Seesami kodulehel olev, oli paar eurot soodsam, mistõttu otsustasin selle osta kaupleja platvormilt. Samal ajal oli ilma laiendatud kaitseta kindlustus Seesami kodulehelt vaadates tunduvalt soodsam kui kaupleja pakutav,

mistõttu tegin järelduse, et see ei saa olla mingil juhul sama kui see, mida kaupleja lehel soovisin valida ja paari eurone vahe oli tingitud erinevast meditsiinabi kindlustuse summast - kaupleja lehel 35 000€ ja Seesami lehel 50 000€.

Kaupleja läbiv argument on, et nende kindlustuse pakkumise süsteem on lihtne ja arusaadav ja olen rumal, et ei suuda sellest aru saada. Enda kaebuses ma esitasin kuvatõmmised, kust on selgelt näha kogu info, mida IIZI oma kodulehel kindlustuse otsijale kuvab. Ka kõige süvenenumalt lugedes ei ole võimalik sealt leida infot, mis olema peaks ehk siis, mis on ühe ja teise pakkumise sisuline vahe, erinevusi näeb ainult hindades.

Kaupleja süüdistab hooletus kindlustuse valikus, aga tõsi on see, et nende kodulehel kasutatav otsingumootoris ongi ainult üldiselt otsinguvõimalused, mis ei seleta lahti kindlustuse olemust, võrreldes otse kindlustusseltsi kodulehelt kindlustuse otsimisega - sisuliselt sama tutvustav tekst on ühe kindlustusandja erinevate pakkumiste juures - väikseid erinevusi võib leida, aga mitte selliseid, mis seletaks lahti kahe erineva kindlustuspakkumise detailid.

Kauplejaga kontakteerudes väitsid nad, et minu valitud Seesam ei olnud minu vajadustele vastav ja ma oleksin pidanud valima Seesam+, nagu nad soovitasid. Seejuures on aga jäetud tähelepanuta, et seda sobivust on võimatu hinnata, kuna info COVID-kaitse kohta oli mõlemal pakkumisel identne. Kindlustust ostes on mõistlik eeldada, et tootekirjelduses sisaldab info toote kohta, mida pakutakse, mitte hüpoteetilise pakkumise kohta, mida toode tegelikult ei sisalda.

Jään enda argumendi juurde, et valisin kindlustust hoolikalt ja kaalutletult, ent kaupleja pealiskaudse ja ebatäpne toote kirjelduse tõttu ei saanud ma valida kindlustust, mis oleks minu vajadused katnud. Ma olen väga pettunud kaupleja suhtumises, et nad ei hooli oma teenuse parandamisest ja klientidele usaldusväärse teenuse pakkumisest. Leian, et kaupleja peaks oma pakkumiste erinevused paremini välja tooma ja konkreetset sõnastama, mida nende soovitusel sisaldavad.

Veelgi enam, kaupleja toob välja, et reisikindlustus ongi väga keeruline valdkond ja neil on võimatu kõiki kindlustuse elemente lühikeses tutvustuses välja tuua. Seda enam tekitab hämmastust, miks nad lisavad asja veelgi keerulisemaks tegemiseks juurde lauseid nagu "sisaldab COVID-kaitset", kuigi tegelik kaitse on puudulik.

Tarbija esitas nõude reisikahjude hüvitamiseks summas 392,07 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kuivõrd Ann avaldusele on lisatud kaupleja vastus avaldajaarasemale pöördumisele on kahetsusväärne, et vaatamata põhjalikele suulistele ja kirjalikule selgitusele, ei suutnud kaupleja arusaadavalt selgitada, et pakutav teenus on täielikus kooskõlas kehtiva regulatsiooni ja kindlustuse vahenduse hea tavaga.

Reisikindlustuse kindlustusleping on käesoleval ajal oma olemuselt tava kliendi vaates üks kõige nüansi rikkamaid kindlustusliike ehkki suures plaanis saab ka reisikindlustuse katteid jagada suuresti: terviskindlustus, reisitõrge ja pagasikindlustus ning erisiskid nt. võistlussport ehk keskmine tarbija, kes on varasemalt kokku puutunud reisikindlustusega, peaks olema suuteline nendes kategooriates oma kindlustusvajadust hindama. Siinjuures on oluline rõhutada, et kaupleja juhtis pakkumuses nr 512584942350 (lk 2) kliendi tähelepanu just sellistele kategooriatele ning pakkumuses on selgelt välja toodud, et reisitõrke lisakaitset ei ole klient valinud.

Kaupleja, kui reguleeritud kindlustusvahenduse teenuse pakkujale, laienevad kindlustustegevuse seadusest väga detailsed nõuded (KindlTS § 192 lg 2) kuidas teenust pakkuma peab ja olgu sellest loetelust välja toodud kohustused: esitada võrdlev pakkumine; tutvustada kliendile lepinguga seotud piiranguid ja välistusi ning esitada SOOVITUS, milline kindlustusleping vastab enim kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele.

Kusjuures ka tarbija lisatud väljavõttel, kus klient saab struktureeritud pakkumuse, on kohe Seesami all ERALDISESIV infolõik, mis selgitab COVID19 kindlustuskatte erisusi sh. asjaolu, et COVID19 haigestumise riski sisaldava reisirõrke kindlustuskaitse jaoks on vajadus omandada reisirõrke lisakaitse.

Kaupleja on tegutsenud igati õiguspäraselt ning tarbija ei ole käitunud antud juhtumil keskmisele kliendile omastava mõistliku hoolsusega, jättes tutvumata talle edastatud põhjaliku infoga ja ignoreerides soovitusi sobiva kindlustuskatte pakkuja osas.

Seesam Kindlustuse vastus:

Avaldaja ja Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaali (edaspidi ka Seesam) vahel on sõlmitud kindlustusleping, mida tõendavad poliisid nr A2570221 ja A2570223 ja mille lahutamatuks lisaks on Seesami reisirõrke kindlustuse tingimused 1/2002 (kehtivad alates 01.07.2020, edaspidi nimetatud Tingimused, lisa 1).

Leping sõlmiti kaupleja vahendusel. Avaldaja esitas 14.03.2022 kahjuteate, mille kohaselt haigestus tema reisirõrke Covidisse mistõttu ei olnud võimalik reisile minna. Seesam asus 21.03.2022 seisukohale, et tegemist ei ole kindlustusjuhtumiga, tuginedes Tingimuste punktidele 5, 5.2 ja 17.3. Samuti juhtis Seesam tähelepanu, et kindlustuspoliisil on toodud lisavälistus – ei hüvitata reisirõrke põhikaitse variandi ja alltoodud erandeid arvestades laiendatud kaitse variandi korral kahju, mis on otseselt või kaudselt põhjustatud epideemiast või selle leviku takistamiseks kehtestatud piirangutest.

Samuti olid poliisil kajastatud muudatused laiendatud kaitse sõlmimisel – juhul, kui reisirõrke laiendatud kaitset hõlmav kindlustusleping on sõlmitud vähemalt üks nädal enne kindlustusperioodi algust, hüvitatakse reisirõrke kahju (Tingimuste punktid 6.1 ja 6.2) erandina järgmistel juhtudel: 1) kui kindlustatu haigestub elukohariigis koroonaviiruse SARS-CoV-2 põhjustatud haigusesse COVID19, mistõttu kindlustatu reis jääb ära; 2) kui kindlustatu pereliige haigestub elukohariigis koroonaviiruse SARS-CoV-2 põhjustatud haigusesse COVID-19 ja kindlustatu on sunnitud seetõttu jääma eneseisolatsiooni, mistõttu jääb kindlustatu reis ära; 3) kui kindlustatu haigestub reisi ajal koroonaviiruse SARS-CoV-2 põhjustatud haigusesse COVID-19 ja peab jääma välismaal seetõttu karantiini, mistõttu tekivad kindlustatul täiendavad kulud reisi jätkamiseks või reisilt tagasipöördumiseks. Arvestades eeltoodut kuuluvad COVID-19 haigestumise tõttu reisirõrke juhtumid hüvitamisele vaid olukorras, kui poliisile on kantud märge reisirõrke lisakaitse kohta ning kindlustusleping on sõlmitud vähemalt üks nädal enne kindlustusperioodi algust.

Kindlustuspoliiside A2570221 ja A2570223 puhul ei ole aga laiendatud reisirõrget valitud, mistõttu esineb selge kindlustusjuhtumit välistav asjaolu ning poliisil sätestatud erand ei rakendu. Seega ei ole ka Seesami tingimused mitte vastuolus vaid omavahel kooskõlas ning üheselt arusaadavad.

Avaldaja esitas 28.04.2022 avalduse, kuivõrd leiab, et temale esitatud viisist sai ta aru, et tal

on kindluskaitse ka Covidisse haigestumise korral. Märgime avalduse kohta järgmist. KindlITS § 221 lg 1 sätestab, et kindlustusandja peab iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja äratuntava vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist selgitama kliendi antud teabe põhjal välja tema kindlustushuvi ja nõudmised kindlustuslepingule, soovitama enda pakutavate kindlustuslepingute hulgast kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele kõige paremini vastavat kindlustuslepingut ning andma kliendile piisavaid selgitusi vastavalt kindlustuslepingu keerukusele ja kliendi tüübile, et klient saaks teha kindlustuslepingu sõlmimise kohta teadliku otsuse.

Sama paragrahvi lõike 2 alusel ei kohaldata lõiget 1 kindlustuslepingu sõlmimisel kindlustusmaakleri vahendusel ja võlaõigusseaduse § 427 lõigetes 2 ja 3 nimetatud kindlustuslepingute sõlmimisel.

Kuivõrd käesoleval juhul oli kindlustuse müüjaks kaupleja ehk müük toimus kindlustusmaakleri vahendusel, puudus Seesamil kohustus välja selgitada kindlustusvõtja kindlustushuvi.

Sellises olukorras oli kindlustushuvi väljaselgitamise kohustus kauplejal. Samuti ei saa Seesam vastutada selle eest, kuidas kaupleja oma kodulehel kindlustust reklaamib või välja kuvab.

Lisaks eeltoodule juhime tähelepanu ka kindlustusvõtja enda poolt välja toodule, et Paralleelselt võrdlesin pakkumise hinda ka Seesami kodulehel olevaga (Lisa 2). Seesami kodulehel oli info detailsem ja oli selgelt välja toodud, et selleks, et COVID-kaitse saada, pean valima lisaks reisitõrke laiendatud kaitse. Seega sai Seesami hinnangul tulla võimalik eksitus üksnes sellest, kuidas olid kindlustuskaitset puudutav teave kuvatud kaupleja kodulehel.

Kokkuvõttes leiab Seesam, et Seesami reisikindlustuse tingimused ei ole vastuolulised ning on üheselt arusaadavad ning omavahel kooskõlas. Seega oli keeldumine kindlustushüvitise väljamaksmiseks kindlustuslepingut arvestades põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude kindlustusmaakleriga sõlmitud teenuse osutamise lepingu alusel.

Tarbija leiab, et kaupleja ei ole täitnud enda lepingulisi kohustusi, seega on kaupleja lepingut rikkunud ja selle tulemusena on tarbija sõlminud enda kindlustuskaitse vajadusele mittevastava lepingu ja saanud kahju.

Lisaks kaupleja vastusele on komisjonile esitanud vastuse ka kindlustusandja, kellega tarbija kindlustuslepingu sõlmis. Nõue on esitatud kindlustusmaakleri, mitte kindlustusandja vastu. Esitatud asjaolude kohaselt ei ole vaidluse põhjus kindlustusandja pakutav teenus ega konkreetse sõlmitud lepingu tingimused. Probleem on tekkinud kindlustuslepingu sõlmimisel, kus kindlustusvõtjat esindas kindlustusmaakler (kaupleja).

Kaupleja on tarbijale esitanud ülevaate erinevatest kindlustuslepingu sõlmimise võimalustest. Esitatud ülevaade on mahukas ja detailirohke. See on esitatud ja struktureeritud viisil, kus harilikul mõistlikul isikul on keeruline aru saada erinevate pakumuste erinevustest.

Antud juhul on fakt, et kaupleja antud selgitus ei viinud tarbija soovitud tulemuseni,

vaatamata kaupleja soovitusel sõlmis tarbija teise kindlustuslepingu, kui oli kaupleja soovitus ja see kindlustusleping ei vastanud tarbija vajadustele.

Sellest tulenevas vaidluses on mõistetav, et kaupleja võib esitada argumente enda kaitseks. Kuid kliendi süüdistamine hooletuses ei ole antud juhul asjakohane.

Keeruka kindlustuslepingu sõlmimisel on tarbijal mõistlik kasutada maaklerit. Selle eesmärk on, et maakler asjatundjana suudab enda kliendile pakkuda niisuguse teenuse, et klient valib enda vajadustele sobiva kindlustuslepingu.

On teada, et kindlustuslepingu sõlmimisel kiputakse valima peamiselt odavaima hinna alusel ning sellel alusel tegi tarbija valiku ka praegusel juhul. Esitatud asjolute põhjal on tegemist olukorraga, kus tarbija sai kindlustuspakkumuste kohta väga palju teavet ja "uppus" selles ning ei suutnud enam eristada olulist ebaolulisest. Samas selles peabki maakler klienti abistama, kindlustuslepingu sõlmimisel ongi kliendil vaja abi selles, et kindlustusandjate esitatud teavet tõlgendada ja selles endale oluline leida.

Vaidluse lahendamisel on määrava tähtsusega asjaolu, et kaupleja esitas tarbijale konkreetse soovitusel, missugust kindlustuslepingut sõlmida. Tarbija ei järginud kaupleja soovitusel. Vaidlust pole selles, et kui tarbija oleks talle antud soovitusel järginud, siis oleks leping tema vajadustele vastanud.

Kui tarbija kasutas lepingu sõlmimisel esindajat ja ei järginud esindaja antud soovitusel, siis oli tarbijal võimalus esindajalt täiendavalt küsida, milles nimelt seisneb soovitatud ja tema valitud variantide erinevus. Kui nõustatav ei järgi kutselise nõuandja soovitusel, peab ta arvestama vale otsuse tegemise võimalusega. Mõistlik isik võiks eeldada, et kutselise nõustaja antud soovitus on õige.

Kaupleja ei vastuta tagajärje eest, mis saabub juhul, kui tema soovitusel ei järgitud. Kaupleja ülesanne oli soovitada tarbijale sobiv kindlustuslahendus ja seda kaupleja on teinud. Soovitus oli selge ja arusaadav.

Asjaolu, et tarbijale antud ülevaade ei olnud tarbijale arusaadav selle osas, miks ei soovitanud kaupleja sõlmida neid kindlustuslepinguid, mille kohta oli esitatud võrdlusinfo, ei pane kauplejale vastutust sobimatute lepingute sõlmimisega kaasneva võimaliku kahju puhul.

Tarbija ei ole tõendanud kaupleja lepingurikkumist, mille tagajärjena on tarbijale tekkinud kahju. Vastavalt TsMS § 230 on poolel kohustus tõendada asjaolud, mida ta esitab, see põhimõte rakendub ka vaidluste kohtueelsel lahendamisel.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Alar Urm
/allkirjastatud digitaalselt/

Veiko Kopamees
/allkirjastatud digitaalselt/

Jüri Aava

/allkirjastatud digitaalselt/