

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/22-15932-046
Otsuse kuupäev 2. juuni 2023
Komisjoni koosseis Esimees Alar Urm, liikmed Jüri Aava, Hellika Teder
Tarbija
Kaupleja Swedbank P&C Insurance AS, 11269248
Tarbija nõue Kindlustushüvitise nõue.
Asja läbivaatamise aeg 29. mai 2023

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu võib sama vaidluse läbivaatamiseks pöörduda maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbijal tekkis garantiiremondi käigus kahju, ta leiab, et kindlustusandja võiks tekkinud kahju hüvitada. Kahju seisnes selles, et korteris garantiiremonti teostanud ettevõtja lõhkus tööde käigus trepi.

Kindlustusandja leiab, et kahju tuleb hüvitada isikul, kes kahju on tekitanud ning leiab, et kindlustustingimused välistavad kahju hüvitamise võimaluse.

Töid teostas Laam Kinnisvara nime all tegutsev firma.

Remonditi seinte servi ja nurki alumisel korrusel ja üleval korrusel. Tööd ei tehtud kokkulepitud tähtjaks ja töö oli tehtud ebakvaliteetselt.

Tarbija andis tööde teostajale puudustest teada, samuti, et töö käigus on kahjustatud trepp.

Kaupleja seisukoht:

Kindlustusandja on seisukohal, et garantiitööd olid plaanilised etteplaneeritud tööd ja nende tööde teostamise käigus tekkinud kahju ei kuulu kindlustusandja poolt vastavalt lepingutingimustele hüvitamisele. Tingimuste (lk 11) kohaselt hüvitamisele ei kuulu plaaniliste töödega, näiteks radiaatorite, torustike või akende vahetamisega seoses tekkivad kahjud ja kulud.

Tarbija kinnitab, et kahju põhjustati ette planeeritud garantiiremondi käigus, igasugune ehitustöö suurendab kindlustusriski ja just nimelt seetõttu, ei ole kindlustusandja endale kindlustuslepinguga võtnud selliste tööde käigus tekkinud kahju hüvitamise kohustust.

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud kindlustuslepingu.

Vastavalt kindlustuslepingu osaks olevate tüüptingimuste lk 11 ei ole kindlustusandjal

kohustust huvitada kahju, mis tekib seoses ette planeeritud tööde tegemisega. Muudele alustele kahju hüvitamisest keeldumisel kindlustusandja ei tugine, loobudes väitest, et tegemist on ebaoluliste kahjustustega.

Kindlustuslepingus kehtivad poolte kokkulepitud tingimused ja koguriski kindlustuse kindlustuskaitse puhul on tavapärane, et tingimused välistavad teatud kahju hüvitamise. Antud välistava tingimuse osas ei saa väita, et tegemist on üllatava või ebaselge lepingutingimusega. Seega on antud lepingutingimus kehtiv ja kaupleja võib selle alusel kahju hüvitamisest keelduda. Asjaolus, et kahju tekitati garantiitööde läbiviimisel, ei ole vaidlust. Tarbija kinnitab, et nii see oli.

Kindlustusandja ei ole tarbijaga suheldes käitunud arusaadavalt. Tarbijale esitatud kirjade põhjal võib mõista, et tegemist on kindlustuslepingu alusel hüvitatava kahjuga. Kindlustusandja ei teinud kahjukäsitle toiminguid, vaid sundis enda klienti hankima erinevaid hinnapakkumisi koormates sellega klienti asjatult, sest hinnapakkumiste kogumisel ei ole mõtet, kui kahju ei kuulu hüvitamisele. Selline kahjukäsitus ei loo kindlustusandjast ega kindlustusteenusest head või korrektset kuvandit.

Kindlustusandja hüvitamiskohustus eeldab vastavalt võlaõigusseaduse § 476 lg 1, et toimunud on kindlustusjuhtum. Antud juhul puudub kindlustuslepingu tingimuste kohaselt hüvitamise kohustus.

Komisjon nõustub kindlustusandjaga, et kahju tekitamise eest vastutaval isikul on kohustus see hüvitada. Kahju tekitanud isik on see, kellel oli kohustus teha tarbijale garantiikorras remonditööd. Arvestades, et tarbijal on tõendid, et kahju tekitati remonditööde käigus ja samuti kahju suuruse kohta, on tarbijal mõistlik kaaluda nõude esitamist vastutava isiku vastu. Kaaluda võib maksekäsu kiirmenetluses avalduse esitamist. See on veebi vahendusel toimuv ning keskmisele isikule jõukohase keerukusega toiming. Vastavalt nõude summale tuleb leida tasumisele kuuluv riigilõiv ja täita veebis olemasolev vorm. Kui teine pool esitab vastuväite, on võimalik üle minna hagimenetluse. Asjaolusid ja tõendeid arvestades on tarbijal hea võimalus nõude esitamisel edu saavutada.

Arvestades toimunud probleemset kahjukäsitlust ja asjaolu, et tarbija on kaupleja klient, võiks kindlustusandja kaaluda tarbijale vajaliku abi osutamist tarbija nõude realiseerimisel vastutava isiku vastu. Kindlustusteenuse eesmärk on kliendile kahju tekkimise korral abi osutada, mitte tekitada ebavajalikku asjaajamist ja täiendavat ajakulu. Enamus kindlustusandjaid pakuvad enda kliendile mõistlikus ja vajalikus ulatuses nõustamist ja abi ka olukordades, kus kahju on tekkinud kuid kindlustuslepingu alusel hüvitamiskohustus puudub.

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/

Hellika Teder
/allkirjastatud digitaalselt/

Jüri Aava
/allkirjastatud digitaalselt/

