

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-2/23-07269
Otsuse kuupäev 21.10.2023
Komisjoni koosseis Alar Urm
Heli Pöder
Jüri Aava

Tarbija
Kaupleja Salva Kindlustuse AS (10284984)

Tarbija nõue Sõiduki esiklaasivahetus ilma omavastutusest.

Resolutsioon:

- 1) Rahuldada kaebus osaliselt. Kauplejal tuleb tarbijale hüvitada 70 eurot.
- 2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija edastas alljärgneva :

"Algne vaidlus Salva Kahjukäsitle OÜ-ga tekkis juba aprillis 2022, kui abikaasa sai Pirita teel sõites akna pihta kivi millest tekkis klaasile vigastus. Käisin toona autot näitamas kõigepealt Carglassi esinduses Pärnu mnt 160C. Seal tuvastati, et vigastusi on isegi 2, tehti fotod ja esitati pakkumus Salvale klaasi vahetuseks, sest üks vigastustest oli juhi vaateväljas. Salva kahjukäsitlejalt Marti Penjamilt tuli kiri 25.04.2022, et läheksin autot uuesti näitama Uus Autoklaas OÜ-sse. Käisin seal ära ja juba auto ette näitamise ajal hakkas ülevaataja mulle rääkima, et Rootsist toodud auto klaasidega ongi väga palju probleeme ja need on vist ikka vanad vigastused ja ta võib ju pakkumise teha, aga vaevalt see läbi läheb. Kuigi selline lähenemine oli üsna ootamatu ei osanud sel hetkel midagi arvata. Meile teadaolevalt klaasil varem nähtavaid vigastusi polnud. Läks mööda paar nädalat, tagasisidet kindlustuselt ega klaasifirmalt polnud, siis saatsin kahjukäsitlejale Marti Penjamile uuesti e-kirja, et uurida, mis seisus asjad on. Sealt edasi läks asjaajamine telefoni teel, kahjukäsitleja helistas mulle ja rääkis sarnast juttu, mida Uus Autoklaas OÜ ülevaataja oli mulle auto ettenäitamiselgi rääkinud (Rootsist toodud, probleemsed klaasid, vanad vigastused jne) ja ütles, et nemad seda kahju ei hüvita. Vanade vigastuste tõestuseks leiti varem, auto ostmise ja kindlustuspoliisi sõlmimise ajal minu abikaasa telefoniga tehtud fotod autost, kus ühel fotol oli uduselt näha üks tumedam täpp vigastusele sarnases kohas. Fotolt ei olnud realselt tuvastatav vigastus, see võis olla praht, mustus vms. Ühisele arvamusele me ei jõudnud ja kuna ka meil polnud oma seisukohta millegagi rohkem tõendada, siis leppisime lõpuks kokku, et juhi vaateväljas oleva vigastuse parandamise maksame ise ning teise vigastuse, kõrvalistuja ees, hüvitab Salva. Parandused tehti Uus Autoklaas OÜ-s, mille esindaja veel

toonitas, et kindlasti tuleb ära parandada kõik vigastused, et klaas oleks korras, sest kui peaks klaasiga uuesti midagi juhtuma, siis pole kindlustusel kohustust varasema vigastusega klaasi kahju hüvitada.

Nüüd, aasta hiljem ühest löökaugust läbi sõites tekkisid juhi ees olevast parandusest pikad praod. 13.04.2023 käis abikaasa Uus Autoklaas OÜ esinduses autot ettenäitamas. Millegi pärast alustas ülevaataja jälle sama jutuga Rootsist toodud autode klaasi probleemidest ja oli taas skeptiline, et Salva selle kahju hüvitab (olles ise varasemalt nõu andnud, et parandatud klaas ei ole takistuseks uute vigastuste hüvitamisel). Järgmisel päeval helistati mu abikaasale Uus Autoklaasist ja öeldi, et kindlustus keeldus hüvitamisest. Helistasin ise neile hiljem tagasi ja palusin saata e-postiga koopia kahjuteatest, otsusest ja kahjukäsitleja kontakti. Paari päeva jooksul infot ei tulnud ja helistasin uuesti, seekord vastas teine töötaja, kes polnud teemaga kursis ja palus veidi aega info hankimiseks. Mõne ajapärast helistas ta tagasi ja teatas, et on olnud mingi segadus ja kahjuteatist/pakkumist pole kindlustusele veel tehtudki. Ma ei tea, kas seda pakkumist üldse tehti, aga 21.04.2023 saatis Uus Autoklaas mulle ühe kirjavahetuse, kus oli näha kahjukäsitleja kontakt ja arvamus, et kahju peab hüvitama auto omanik. Helistasin Marti Penjamile, esitasime oma argumente ja kokkuleppele ei jõudnud. Edasine asjaajamine toimus e-posti teel ja see on näha antud pöördumisele lisatud failis meie kirjavahetusest.

Oleme abikaasaga endiselt seisukohal, et Salva kindlustus ei täida endale võetud kohustust ega pea kinni meie vahel sõlmitud poliisi kokkulepetest. Kahjukäsitleja väited ei ole tõendatud vaid põhinevad tema isiklikul arvamusel. Klaasil on vigastus, mille paranduse on kindlustus eelnevalt hüvitanud ja millest edasi arenenud vigastust nad enam hüvitama ei nõustu. Lisaks ei ole mõistetav, miks ei ole Uus Autoklaas OÜ-l mingisugust vastutust oma töö eest. Aasta tagasi tehtud parandustel ei ole olnud mingisugust mõtet, kui vigastus samadest kohtadest aina suureneb. Oleme tasunud 1,5 aastat korralikult kindlustusmakseid, oleme tasunud klaasi vigastuse parandamise eest ja mitte keegi vastuta."

Kaupleja seisukoht:

"Salva on tuvastanud, et vaidlusaluse sõiduki esiklaas oli enne kindlustuslepingu sõlmimist kahjustatud selliselt, et see vajas välja vahetamist. Selle kohta esitan foto (lisa1), millest nähtub, et kõnealuse sõiduki esiklaasil olid kahjustused enne kindlustuslepingu sõlmimist. Sõiduki klaaside parandamise ja vahetamisega tegelev töökoda on seisukohal, et enne kindlustuslepingut olnud klaasikahjustused olid sellised, et sõiduki esiklaas oleks tulnud juba varasemalt tekkinud vigastuste tõttu välja vahetada (lisa 3). Seega ei ole avaldajale kahju tekkinud, kuivõrd tema varaline seisukord ei ole pärast väidetava kindlustusjuhtumi toimumist halvenenud. Avaldaja pidi enne kindlustuslepingu sõlmimist esiklaasi välja vahetama ja pärast kindlustusjuhtumi toimumist vajab sõiduki esiklaas vahetamist. Eeltoodust tulenevalt on avaldajale tekkinud kahju enne kindlustuslepingu sõlmimist ja seetõttu ei kuulu see kindlustuslepingu alusel hüvitamisele. Vaidlus taandub sellele, kas enne kindlustuslepingu sõlmimist hävinud esiklaasi kindlustamine annab avaldajale õiguse saada kindlustushüvitist. Salva on seisukohal, et avaldajal sellist võimalust ei ole, kuivõrd selliselt juhul oleks tegemist kindlustusvõtja alusetu rikastumisega. Alusetu rikastumise osa tuleb hüvitisest VÕS § 127 lg 5 alusel maha arvata. Lisaks esitab Salva alternatiivse seisukoha juhuks kui komisjon peaks leidma, et kõnealune kahju on siiski tekkinud. Sõidukikindlustuse SKT-13.11 tingimuste (lisa 4) punkti 4.1 kohaselt loetakse klaasikindlustuse juhtumiks olukorda, kus sõiduki esi-või salongiklaas on kahjustunud või hävinud otseselt sõiduki

klaasile suunatud löögi tagajärjel. Antud juhul on kahju tekkinud löökaugust läbi sõites (lisa 5). Seega otseselt suunatud lööki sõiduki esiklaasile ei ole toimunud. Seega ei ole tegemist klaasikindlustuse kindlustusjuhtumiga tingimuste SKT-13.11 punkti 4.1 kohaselt. Tingimuste SKT-13.11 punkti 3.2.1 kohaselt on tegemist liiklusõnnetuse kindlustusrisi realiseerumisega. Vahetegu on oluline seetõttu, et klaasikindlustusjuhtumi toimumisel tasutakse hüvitist ilma omavastutusega, kuid liiklusõnnetuse riski realiseerumisel tuleb hüvitisest maha arvestada kindlustuslepingus märgitud omavastutuse summa, milleks antud juhul on 200 eurot (lisa 5). Seega oleks kahju suuruseks 70 eurot (lisa 6)."

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud kindlustuslepingu.

Esitatu kohaselt tekkis tarbija sõiduki esiklaasi kahjustus, kaupleja keeldub seda hüvitamast.

Kaupleja leiab, et tarbija oleks pidanud sõiduki esiklaasi vahetama. Tõendeid selle kohta, et tarbija oleks pidanud esiklaasi vahetama, ei ole esitatud. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija sõiduki esiklaas oli juba enne pragunemist selline, et esines õiguslik keeld seda kasutada või esines kohustus see vahetada.

Esitatu kohaselt pragunes tarbija sõiduki esiklaas pärast täkete parandamist löökaugust läbi sõites kohast, kus see oli parandatud.

Pooled viitavad klaasi varasemale kahjustusele, mille hüvitamisest kindlustusandja keeldus aprillis 2022. Puudub teave, et kindlustusandja teavitas tarbijat aprillis 2022 õigusest kahju hüvitamisest keeldumise otsus vaidlustada. Seega on tarbijal seni õigus esitada selle kahju hüvitamise nõue, see ei ole aegunud.

Esitatu kohaselt tuvastas kindlustusandja 2022 varasema vigastuse tarbija esitatud foto põhjal. Tarbija hinnangul ei olnud fotol klaasikahjustus vaid see võis olla määrumine. Komisjoni hinnangul on fotode alusel, mis on sõidukist enne kindlustuslepingu sõlmimist, võimatu tuvastada, kas tegemist on klaasikahjustuse või määrdumisega. Võimalikule klaasikahjustusele viitab see, et kui tarbija pöördus täketega 2022 remonti, tuvastati vigastused samadest kohtadest, kus enne kindlustuslepingu sõlmimist asusid vaidlusalused määrdumiskohad või vigastused.

Komisjonil ei ole esitatu põhjal võimalik usaldusväärselt tuvastada, kas 2022 kõrvaldatud vigastus oli enne kindlustusjuhtumit tekkinud klaasikahjustus või mitte. Tõendid selle kohta ei ole kvaliteediga, mis võimaldavad teha kategoorilist otsust.

Klaasi pragunemise fakt löökaugust läbisõitmisel ei ole vaidluse all. See vastab liiklusõnnetuse kahju mõistele ja on poolte lepingu alusel kindlustusjuhtum. Kindlustusandja väitel ei ole see tulenevalt kindlustuslepingust klaasikindlustuse kindlustusjuhtum vaid liiklusõnnetuse riski realiseerumine. Komisjon nõustub sellega, pragunemist ei põhjustanud otsene löök klaasile, tegemist on liiklusõnnetuse riski realiseerumisega.

Tõendid puuduvad, et pragunemise põhjus oli varasem vigastus. Varasem vigastus oli kõrvaldatud. Ei ole alust väita, et vea kõrvaldamine oli ebakvaliteetne.

Kasutatud sõidukil esineb varasemate vigastuste parandustöid, see on kasutatud sõidukite harilik omadus. Hüvitamisest keeldumise aluse peab tõendama kindlustusandja, seda ei ole tehtud.

Kindlustusjuhtumi hüvitamisel kohaldub omavastutus. Tulenevalt esitatud tõenditest on hüvitatav kahju pärast omavastutuse mahaarvamist 70 eurot.

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

Alar Urm

Heli Põder
Jüri Aava

/allkirjastatud digitaalselt/