

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/23-08528
Otsuse kuupäev	21.10.2023
Komisjoni koosseis	Alar Urm Marianne Metssoon Oliver Orumets

Tarbija	
Kaupleja	Salva Kindlustuse AS (10284984)

Tarbija nõue	Kahju hüvitamine 294,00 €
--------------	---------------------------

Resolutsioon:

1. Rahuldada avaldus. Kaupleja peab tarbijale tasuma kindlustushüvitise summas 294 eurot.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbijal on Salva Kindlustuse AS-iga sõlmitud sõidukikindlustusleping, kindlustusperiood 21.10.2022-20.10.2023.

Pooltel tekkis vaidlus, kas kindlustusvõtja poolt deklareeritud sõiduki klaasikahjustus on kindlustuslepingu alusel hüvitatav.

Tarbija väitel sai esiklaas 13.05.2022 kahjustada teise sõiduki ratta alt lennanud kivist. Kaupleja keeldus kahju hüvitamast, põhjendusel, et kahju oli tekkinud enne kindlustuslepingu sõlmimist.

Tarbija lasi klaasi vahetada 14.06.2023 Autoklaasiabi OÜ-l (Glassfix) ja esitas Kaupleja vastu nõude esiklaasi vahetamiseks Kaupleja kulul.

Vaidlust on menetletud kindlustuslepitusorganis, kus pooled kokkuleppele ei jõudnud. Lepitusmenetluse lõpetamise otsuses on lepitaja leidnud, et kindlustusandja otsus ei vasta lepingutingimustele.

**** Tarbija on 02.08.2023 esitanud komisjonile samasisulise avalduse. Pooltele on 21.08.2023 teada antud, et komisjon menetleb neid avaldusi ühe avaldusena menetlus toimub 20-1/23-08528, menetlus 20-1/23-10739 on lõpetatud.**

Kaupleja seisukoht:

Sõiduki esiklaas oli juba kindlustuslepingu sõlmimise hetkel kahjustunud sedavõrd, et see oleks tulnud välja vahetada. Seega ei ole avaldajale kahju tekkinud, kuivõrd sõiduki esiklaas kuulus välja vahetamisele juba kindlustuslepingu sõlmimise hetkel.

Muuhulgas ei ole avaldaja olnud nõus oma sõidukit näitama ette Salva poolt nõutud töökojas, mis on vaadeldav tahtliku koostöökohustuse rikkumisena (VÕS § 448 lg 2), mis välistab kindlustushüvitise maksmise (VÕS § 449 lg 2).

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud kindlustuslepingu.

Tarbija deklareeritu vastab sõlmitud kindlustuslepingu kindlustusjuhtumi kirjeldusele. Kindlustusjuhtum on toimunud, komisjon kontrollib, kas kaupleja esitatud hüvitamisest keeldumise alused esinevad.

Kaupleja väitel ei ole kahju tekkinud, sest sõiduki esiklaas oli kahjustatud enne kindlustuslepingu sõlmimist määral, et see oleks tulnud vahetada. Esitatud foto, millel on sõiduk enne kindlustuslepingu sõlmimist ja kus kaupleja väitel on nähtav varasem kahjustus, ei tõenda varasemat kahjustust. Foto suurendamisel ei selgu, et kaupleja osundatud kohas on kahjustus. Kaupleja esitatud asjaolu on tõendamata ja ei saa olla hüvitamisest keeldumise alus.

Kaupleja viitab, et on vabanenud tarbijale hüvitamise kohustusest VÕS § 448 lg 2 ja VÕS § 449 lg 2 alusel. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija on rikkunud kindlustusandja suhtes mingit kohustust, samuti ei ole tõendeid tahtliku rikkumise kohta. Kaupleja esitatud asjaolu on tõendamata ja ei saa olla hüvitamisest keeldumise alus.

Kaupleja nägemus, et kaupleja võib anda kliendile korraldusi ilmuda mingi isiku juurde, ei haaku viidatud regulatsiooniga. Hüvitise taotleja peab andma teavet, kuid kindlustusandja koostööpartner või kahjukäsitleja peab minema kohta, kus teabeallikas asub. Kui isik ei soovi katkise esiklaasiga sõidukiga liigelda, ei saa kindlustusandja temalt seda nõuda. Lisaks nähtub esitatu põhjal, et kaupleja ei ole teostanud kahjukäsitlust korrektselt ja ei ole tarbijaga suhelnud. Kui kindlustusandja ei suhtle kliendiga, on ennustatav, et ta ei saa soovitud teavet ning kahjukäsitus tundub kliendile ebaviisakas ja selle käigus tekivad konfliktid.

Nõude summa osas ei ole kaupleja vastuväiteid esitanud.

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

Alar Urm

Marianne Metssoon
Oliver Orumets

/allkirjastatud digitaalselt/

