

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-17367
Otsuse kuupäev 05.05.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Swedbank P&C Insurance AS (11269248)

Tarbija nõue 11 900 € (sõiduki väärtus)

Resolutsioon:

- 1) Avaldus rahuldada. Kohustada kauplejat hüvitama sõiduki mootori täiendavad remondikulud või hüvitama tarbijale sõiduki väärtus summas 11 900 eurot.
- 2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

"1. Mina, Vitali Antropov (isikukood 39005213720), sõlmisin 2021. a. Swedbank AS-iga sõiduki (2015.a. Ford Mondeo, reg.nr.-ga 386BNK) kaskokindlustuse ja -liisingu lepingu (Lisa 1 – liisingu- ja kaskokindlustuseleping), mille raames Swedbank AS pakub autoabi teenust, sh kütuse toomist.

2. 26.08.2023 kella 14:30 paiku helistades Swedbankile tellisin autoabi vastavalt oma kaskokindlustuse lepingus sisalduva teenusena. Kohale jõudis Swedbanki koostööpartner, kes tõi kütust mis oli kanistris ning valas autosse sisse. Peale tankimist samal päeval auto lakkas töötamast. Sõiduk teisaldati ametlikku esindusse (Info-Auto) ning algatati kasko kahjukäsitus.

3. Defekteerimise käigus Info-Auto avastas, et kütusepaagis oli ebakvaliteetne ja määrdunud kütus. Selle tagajärjel olid süüteküünlad määrdunud ja pihustid umbes või ei pihustunud korralikult. Info-Auto andis sellest teada Swedbankile 14.09.2023 (Lisa 2 – InfoAuto kirjavahetus Swedbankiga) ning tegi Swedbankile hinnapakkumise auto korda tegemiseks, summas ca 3000 eurot. Swedbank kiitis seda heaks, saates Info-Autole garantiikirja.

4. 26.09.2023 andis Info-Auto Swedbankile teada, et peale eelmises pakkumises olnud varuosade vahetust ning mootori puhastustöid selgus, et mootor on ka saanud kannatada ning oleks vaja vahetada terve mootor (Lisa 2 – Info-Auto kirjavahetus Swedbankiga). InfoAuto sõnul viga ei olnud võimalik ennem defekteerida, kuna mootor ei töötanud. Selle asjaolu juures on tähtis mainida, et sõiduk oli alati korrapäraselt hooldatud Info-Autos ehk Ford ametlikus esinduses (olemas hooldusajalugu), sõiduki mootor töötas laitmatult ja vigadeta ning viimane hooldus oli teostatud sama aasta veebruaris.

5. 10.10.2023 oma kirjas Swedbank teavitas mind, et Swedbank oli tellinud ekspertiisi riiklikult tunnustatud eksperdilt ning sõiduk pukseeritakse ekspertiisiks Hiteh Autoteenindusse aadressil Lehtri 4, Mustamäe. Minu küsimusele mis on ekspertiisi eesmärki, mille tarbeks pukseeritakse sõiduk Hiteh esindusse, Swedbank vastas alles 02.11.2023, ning küsimusele kuidas on võimalik viia läbi ekspertiis, kui Info-Auto on osaliselt juba teostanud remonditöid, ei ole Swedbank tänase hetkeni vastanud.

6. 12.10.2023 oma telefonikõnes Info-Auto nõudis minult kaskokindlustuse omavastutuse tasumist, arvestamata asjaoluga, et kahjujuhtum on veel käsitluses ning teenindusse viidud sõiduk ei ole tänaseni töökorras.

7. 17.10.2023 sain Hiteh Autoteeninduse eksperdilt teada, et sõiduk ei ole siiamani Hiteh Autoteenindusse pukseeritud. Samuti ekspertiisi sõnul kindlustus ehk Swedbank ei vasta tema küsimustele, kus antud auto asub ning miks ei ole tänaseni Hiteh esindusse toodud.

8. 17.10.2023 oma kaebuses Swedbankile nõudsin kahjukäsitleja vahetust ning informatsiooni minu auto asukoha kohta, sest kahjukäsitleja oli korduvalt jätnud vastamata minu e-kirju 15.09.2023, 30.09.2023 ja 03.10.2023, samuti jätnud informeerimata mind kahjukäsitleja käigu osas ning auto ei ole 10.10.2023 saadetud kirja kohaselt jõudnud Hiteh teenindusse ekspertiisi. Minu 17.10.2023 saadetud Avaldus/Kaebus on lisatud Lisas 3 - Kaebus ja Swedbanki vastus. Selle asemel, et vastata minu kaebusele, 19.10.2023 mulle helistas sama kahjukäsitleja, kelle vahetamist mina nõudsin, ning sõnas, et pean tasuma omavastutust enne sõiduki ekspertiisi pukseerimist. Kahjukäsitleja suhtlemisviis oli mõnitav ja ebaprofessionaalne. Minu nõudmise peale anda kirjalik vastus minu kaebusele, peale telefonikõnet ta saatis kirjaliku vastuse minu poolt 17.10.2023 esitatud kaebusele (Lisa 3 - Kaebus ja Swedbanki vastus).

9. 22.10.2023 uuesti saatsin Swedbankile kaebuse kahjukäsitlejate ebaprofessionaalse käitumise tõttu ning asusin kaebuses kindlale asukohale, et ei saa kõne alla tulla mistahes minupoolse omavastutuse tasumist etapil, mil kahjujuhtum veel kehtib ja jätkub. Omavastutuse tasumine saab kõne alla tulla vaid siis, kui kahjujuhtumi raames on tehtud lõplik otsus ehk kas auto on kaskokindlustuse võtjale tagastatud parandatuna või auto eest on väljamakstud tasu.

10. 31.10.2023 olin sunnitud minema Swedbank peakontoris, kust lubati samal päeval, et minuga võtab ühendust kahjuabi osakonna juhatus. Swedbanki kahjuabi osakonna juhataja saatis mulle e-kirja 02.11.2023, milles selgitas, et Swedbankil on soov viia auto sõltumatu ekspertiisi Raul Põdersalu juurde Hiteh Autoteenindusse, et selgitada välja, kas ebakvaliteetne kütus võis põhjustada auto mootorile lisa kahjustusi või mitte.

Samas kirjas kahjuabi osakonna juhataja küsis minult nõusolekut ekspertiisi läbiviimiseks ning tunnistas, et selleks ei ole vaja omavastutust tasuda ja informatsioon omavastutuse tasumise kohta on olnud ekslik kahjukäsitlejate poolt (Lisa 4 - Minu ja Swedbanki kirjavahetus).

Kahjuabi osakonna juhataja sõnul, ekspertiisiga mittenõustumise puhul saan ma kätte kasutuskõlbmatu sõiduk, tasudes selleks omavastutust, sest mootori puhastustööd, seoses Swedbanki koostööpartneri toodud ebakvaliteetse kütuse kasutamisega, on Info-Auto poolt teostatud ning Swedbank on neile tasunud remonttööde eest ka tasu. See asjaolu, et kahjujuhtum on pooleli ning sõiduk ei ole siiamani töökorras toleks hetkeks juba 2 kuud, on jäetud

tähelepanuta.

11. Enda vastuskirjas Swedbankile küsisin, miks nõusolekut ei ole küsitud kohe, kui esimese hinnapakumise aktsepteerimisega Swedbank võttis omaks juhtumi asjaolud ilma ekspertiisita, kuid peale lisagarantiikirja küsimist Info-Auto poolt tekkis Swedbankil järsku vajadus viia läbi ekspertiis. Samuti palusin selgitada, miks ekspertiisi ei ole läbi viidud kohe alguses juhtumi asjaolude kindlaks tegemiseks, mille peale sain järgmise vastuse:

“Me ei saanud nõusolekut teilt kohe küsida, sest enne Info Autosse viimist me ei teadnud, et auto mootor on rikkis. Pärast Info Auto kontrolli ja mootori puhastamist on selgunud, et mootor ei ole töökorras ning nüüd on vaja teha selgeks, mis on põhjustanud mootori rikke. Kas seda on teinud mitte kvaliteetne kütus või mõni muu asi.

Küsin teilt veelkord, et kas olete nõus, et viime teie auto eksperdile ülevaatamiseks, et teada saada mille tõttu on automootor katki läinud või me lõpetame juhtumi ja te saate oma autole Info Autose järele minna” (Lisa 4 - Minu ja Swedbanki kirjavahetus).

12. Rõhutan veelkord, et sõiduk oli alati korrapäraselt hooldatud Info-Autos ehk Ford ametlikus esinduses (olemas hooldusajalugu), sõiduki mootor töötas laitmatult ja vigadeta ning viimane hooldus oli teostatud sama aasta veebruaris. Samuti oli kasutatud ainult kvaliteetne Eesti suurimatest tanklakettidest ostetud kütus. Enne Swedbank koostööpartneri poolt valatud ebakvaliteetse kütuse tankimist mootor töötas laitmatult, seega mootoririke ning ebakvaliteetse kütuse tankimine on ilmselges põhjuslikus seoses.

Ülalkirjeldatu alusel ning olukorras, kus:

- 1) sõiduk alates 12.09.2023 on asjatult seisnud esinduses 87 päeva, kahjukäsitus on niigi pikaks veninud ja mina liisinguvõtjana jätkuvalt maksan igakuiseid liisingumakseid auto eest, mida ei ole võimalik kasutada;
- 2) kahjujuhtumi põhjustanud asjaolud on selged, kindlaks tehtud ametliku esinduse poolt ning omaks võetud Swedbanki poolt;
- 3) Info-Auto on juba osaliselt teostanud mootori remondi- ja puhastustöid, mistõttu ekspertiisi tulemus ei ole enam usaldusväärne ning võib oluliselt kahjustada minu kui kliendi huve,

n õ u a n S w e d b a n k A S - i l t :

tagastada sõiduk parandatuna ilma ekspertiisi läbiviimata või välja maksta sõiduki väärtus tänasel päeval."

Kaupleja seisukoht:

Tarbija avaldusele vastas kaupleja, et soovib teha ekspertiisi ning kui ametniks palus Tarbijalt selgitust, et mis põhjusel ta ei luba seda enam teha, siis Tarbija vastas:

"Ülaltooduga seonduvalt jääb Tarbija seisukohale, et kahjukäsitusprotsessi venitamisega ja süstemaatilise valeväidete esitamisega käesolevas menetluses ning vaidlusaluse kahjutoimiku raames püüab Kaupleja kõrvale hoiduda enda kui kindlustusandja kohustuse täitmisest. Seega palub Tarbija edastada avaldus koos selle juurde kuuluva materjaliga tarbijavaidluse

komisjonile lahendamiseks TKS § 48 lg 9 alusel.

Tarbija palub TTJA-d otsuse tegemisel arvestada asjaoluga, et Kauplejal oli õigus paluda Tarbijalt luba ekspertiisi läbiviimiseks kahel korral, (15.09.2023 enne garantiikirja väljastamist ning 10.10.2023 viia kokkulepitud ajaks ekspertiisi), kuid Kaupleja on loobunud sellisest võimalusest kahel korral ning sellest on möödunud mõistlik aeg. Pooltevaheliste suhete kontekstis mõistliku aja määramisel peab arvestama kõiki asjaolusid ja poolte senist käitumist (VÕS § 7)

Tänaseks, kui möödab on 8 kuud kahjujuhtumi algusest ning auto on seisnud roostetamas õues remondiettevõtte õueparklas alates august 2023, on Kaupleja poolt ekspertiisi nõudmine absurdne ning pahatahtlik Tarbija suhtes."

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud kindlustuslepingu.

Vaidlust selle üle, et kauplejal on hüvitamise kohustus, ei ole. Kaupleja on hüvitamise kohustust tunnistanud, hüvitades sõiduki kahjustuste kõrvaldamise kulud.

Olukorras, kus sõiduki mootor sai ebakvaliteetse kütuse tõttu kahjustada ja kaupleja on enda hüvitamiskohustust aktsepteerinud ning hüvitanud osa sõiduki remondikuludest ja sõidukit on remonditud, võib olla võimatu koguda usaldusväärseid tõendeid selle kohta, missugune oli olukord enne remondi alustamist.

Kaupleja otsus kahju hüvitamise kohta on tehtud. Kaupleja ei saa seda otsust "tagasi võtta" olukorras, kus selgub, et sõiduki kahjustused on suuremad, kui alguses eeldati. Kui kaupleja otsustas tekkinud kahju hüvitada, ei ole enam vaidlust selles, kas hüvitamiskohustus eksisteerib, vaid hüvitada tuleb kõik sõiduki taastamiseks vajalikud kulud. Kui remondiks vajalikke kulusid oli alahinnatud, ei vabane kaupleja sellega hüvitamise kohustusest. Kahju suuruse kindlakstegemine on vastavalt VÕS § 489 lg 1 kaupleja kohustus, see oleks tulnud kindlaks teha enne seda, kui sõiduki remondiga alustati.

Ükski asjaolu ei selgita, miks on vajalik sõiduk ekspertiisiks viia teise autoremonditöökohta. Komisjonile teadaolevalt vaatab sama ekspert sõidukeid ja nende mootoreid üle ka sõidukite asukohtades. Miski ei oleks takistanud sõiduki mootori ülevaatust korraldamast sõiduki praeguses asukohas. Miski ei selgita, miks on kaupleja kahjukäsitus veninud sedavõrd pikalt. Kaupleja on viivituse põhjistanud nõudes tarbijalt raha ekspertiisi teostamise eeldusena. Tänu kaupleja viivitusele on viibinud sõiduki taastamine ja tarbijale on tekkinud kahju seoses sellega, et ta ei saa sõidukit kasutada.

Vastavalt VÕS § 476 lg 1 on kindlustusandja hüvitamiskohustus sissenõutavaks muutunud kindlustusjuhtumi toimumisega. Kindlustusjuhtumi toimumises vaidlus puudub, kuna kindlustusandja on alustanud hüvitamisega. Kahju hüvitamisest keeldumise alused peab tõendama kindlustusandja, kindlustusandja ei ole tõendanud ühtegi hüvitamisest keeldumise alust. Seega on kindlustusandja rikkunud poolte lepingut (VÕS § 100) ja tarbijal on alus esitada kaupleja vastu lepingu täitmise nõue või kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 1 p 1 või 3).

Kaupleja ei ole nõude summa osas vastuväiteid esitanud. Kaupleja vastutust välistavaid ega kaupleja rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole esitatud. Pooltevahelise lepingu eesmärk on, et kindlustusandja hüvitab kindlustusjuhtumi tagajärjel tekkinud kahju. Kui kindlustusandja kasutab kindlustuslepinguga seotud teenuste pakkumisel enda lepingupartnereid, siis vastutab kindlustusandja ka nende teenuste kvaliteedi eest. Kaupleja kahjukäsitus ei ole nõuetekohane ning kahjukäsitluse kiirus ja selles esitatud väidete sisu ei ole olnud korrektsed. Kaupleja kohustuse rikkumine ja tarbijale tekkinud kahju on põhjuslikus seoses.

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/