

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/24-04254
Otsuse kuupäev	21.06.2024
Komisjoni koosseis	Alar Urm Jüri Aava Viorica Tšaikovski

Tarbija Kaupleja	If P&C Insurance AS (10100168)
---------------------	--------------------------------

Tarbija nõue	Lemmikloomakindlustuse lepingu pikendamine või uueks tähtajaks uue lepingu sõlmimine tulenevalt pikaajalide kliendi boonusest.
--------------	--

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Alates 04.04.2017 on tarbija sõlminud kauplejaga kindlustuslepingu 17.12.2015 sündinud koera kindlustamiseks.

04.03.2024 teatas kaupleja, et uut kindlustuslepingut tarbijaga enam selle koera kindlustamiseks ei sõlmita, kuna koer on saanud 8-aastaseks.

IF kindlustusel on kodulehel kirjas, et kui oled olnud vähemalt 5 aastat klient, siis saab boonusena pikendada lepingut veel kuni kolmeks aastaks: „*Kindlustuse tasub oma lemmikule sõlmida siiski võimalikult varakult, sest nii saad oma uuele pereliikmele pakkuda kaitset veelgi kauem. Nimelt kui oled kindlustanud oma koera või kassi meie juures vähemalt viis aastat järjest, saad boonusena jätkata lemmiklooma kindlustamist veelgi pikemalt — veel kuni kolmeks aastaks.*“

Kaupleja ei nõustu lepingu pikendamise ega uue lepingu sõlmimisega.

Tarbija soov on kasutada pikaajalise kliendi boonust ehk lemmikloomakindlustust pikendada. Oma lubadustega, nad hoiavad klienti enda juures, vältimaks konkurentidelt kindlustuse võtmise. Kuid müügilubadust, millega klienti enda juurde meelitatakse, sellest kinni ei peeta. Võttes arvesse, et viimasel kahel aastal nad on kindlustusmaks suurust tõstetud vastavalt 49% ja 43%, siis kindlasti oleksin kaalunud ka teisi konkurente, kuid nende lubadus pakkuda pikaajalise kliendina boonust pikendada kindlustust kauem kui konkurendid, oli otsustav tegur jätkamiseks kallima kindlustusmaksega nende juures.

Kaupleja on vastuskirjas välja toonud, et alates 2021. aastast on olnud kokku kuus analoogset kahjujuhtumit. Tuginedes lemmikloomakliiniku väljavõttele ei vasta antud väide Tarbija teatel tõele.

Tarbija on esitanud Tiina Toometi loomakliiniku väljavõtte ja seisukoht kindlustatud koera ravialaloost.

Otsust, kas pakkuda kindlustust ja/või seda pikendada, ei saa sõltuda sellest, kas kindlustus on kohustuslik.

Kaupleja reklaamis oma teenust lausega (all kuvatõmmis kaupleja kodulehelt 4. märts 2024.a), kus on toodud, et „Nimelt kui oled kindlustanud oma koera või kassi meie juures vähemalt viis aastat järjest, saad boonusena jätkata lemmiklooma kindlustamist veelgi pikemalt – veel kuni kolmeks aastaks“. Selle kohaselt on konkreetselt öeldud, et klient saab boonusena lepingut pikendada. Lisaks ei olnud kaupleja välja toonud tegureid, millest võib boonuse saamine sõltuda. Tänapäevaks on kaupleja oma kodulehel tekstis teinud muudatusi, kus enam kindlat boonust ei lubata. Mina kui klient olen olnud kauplejale lojaalne üle viie aasta ning minule lubatud boonust, mis EKI definitsiooni kohaselt on hüvitis/kingitus ja antud juhtumi puhul on boonuseks lubatud lepingu pikendamist, saanud ei ole.

Kaupleja viitab koera analoogsete kahjujuhtumite arvule ning kordumise tõenäosusele. Kaupleja seisukoha ümberlükkamiseks seoses koera tervisliku seisundi ja tulevaste kindlustusjuhtumite tõenäosuse kohta tulenevalt ajaloost on Tarbija esitanud eraldi koera ravikliiniku arvamuse.

Kõik kahjujuhtumid on olnud seotud looma ootamatu ja ettenägematu haigestumisega.

Samuti toob kaupleja välja, et tõenäoliselt tulevikus ravikindlustuse alla kahjujuhtumid ei kvalifitseeru, kuid lemmikloomakindlustuse alla kuuluvad ka muud tegevused/asjaolud, mille pärast lemmikloomi kindlustatakse nagu kadumine, hukkumine, vargus, hambaravi jne.

Kliendile antud lubadusel on mõju kliendiotsusel ning teadaolevalt on Eestis ka teisi lemmikloomakindlustuse pakkujaid.

Kliendile, on lubatud boonust, milleks on kindlustuse pikendamine juhul kui ta on olnud viis aastat järjest klient. Antud hetkel jääb endiselt arusaamatuks, miks kaupleja on keeldunud uueks perioodiks minuga lepingu sõlmimisest ja ei ole täitnud kaupleja veebilehel antud lubadust. Nagu eelnevalt on välja toodud, siis tänapäevaks on kaupleja muutnud kodulehel ära boonuse saamise sõnastuse.

Kaupleja seisukoht:

Alates 2021 on kindlustatud koera kohta esitatud kuus kahjuavaldust, mis on seotud kirurgiliste protseduuridega (koeral esinenud kasvajate või rasunäärme ummistuse eemaldamine). Kindlustusandja on kõikide siiani teatatud kahjujuhtumite korral hüvitanud kindlustusvõtjale koera ravikulud. Kokku on kõigi antud loomaga seotud juhtumite eest hüvitanud kokku 2390.48 eurot. Kaupleja on keeldunud 2024 a uueks kindlustusperioodiks loomakindlustuse lepingu sõlmimisest.

Saab kindlustada lemmikloomi reeglina vanusega 2 kuust kuni 7 aastani. Õige on avaldaja poolt välja toodu, et kui lemmiklooma on järjepidevalt kindlustatud kuni 5 aastat siis on võimalik lemmiklooma kindlustada veel kuni 3 aastat. Korraga sõlmitakse kindlustusleping üheks aastaks ja kauplaja kaalub iga kindlustuslepingu puhul hoolikalt riske, mille tulemusena langetatakse lepingu sõlmimise otsus. Kauplaja ei ole võtnud endale kohustust kindlustada igat looma sõltumata sellega seotud kindlustusriskidest ning ei ole loobunud riskihindamisest. Võlaõigusseaduse § 4221 lg 1 tähenduses ei ole lemmiklooma kindlustuslepingu näol tegemist kohustusliku kindlustusega, seega on kindlustusandjal õigus otsustada, kas sõlmida kindlustusleping või mitte. Käesoleval juhul kasutas Ikauplaja õigust kindlustuslepingu sõlmimisest loobuda.

Arvestades viimaste aastate jooksul koeraga seotud analoogsete kahjujuhtumite arvu, on kahjuks väga suur tõenäosus, et samalaadsed haigused korduvad.

Kindlustuslepinguga ei võta kauplaja lemmikloomaga seotud riske kindlustuskaitse alla, kindlustusleping sisaldab piiranguid ja välistusi. Näiteks tingimuste TKK 20211 p 11 kohaselt ravikulude kindlustusjuhtum on looma ootamatu ja ettenägematu haigestumine või õnnetusjuhtum, mille tõttu loom vajab ravi. Enne kindlustusperioodi algust toimunud õnnetusjuhtum, alanud haigus või haiguslik muutus ei ole kindlustusjuhtum. Arvestades looma tervislikku seisundit on võimalik, et tulevikus tekkivad kahjujuhtumid ei kuuluks sõlmitava kindlustuslepingu alusel hüvitamisele. Kauplaja ei ole pidanud mõistlikuks võtta kindlustusmakset looma kindlustamise eest, kui on tõenäoline, et ravikindlustuse kaitse alla kahjujuhtumid ei kvalifitseeruks.

Kauplajale teada olevalt ei paku teised Eestis tegutsevad kindlustusseltsid lemmiklooma kindlustust. Seega ei saanud mõjutada kliendi otsust sõlmida lemmikloomakindlustust pakutav teoreetiline võimalus kindlustada ka üle 7 aasta vanust lemmiklooma, vaid asjaolu, et teised Eesti kindlustusseltsid oleks tema koera kindlustamisest tõenäoliselt keeldunud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon ei saa muuta juba lõppenud kindlustuslepingut kehtivaks. Samuti ei ole võimalik sundida ühte isikut teisega lepingut sõlmima, leping on vastavalt VÕS § 8 lg 1 kahe poole kokkulepe. Kui ühe poole tahe puudub, ei teki lepingut.

Tarbija hinnangul tuleb tema varem sõlmitud leping lugeda pikenenuks või tähtajatuks põhjusel, et kauplaja on lubanud enda veebilehel lepingut pikendada juhul, kui kindlustusvõtjal on sama looma suhtes varem teatud aja jooksul leping kehtinud. Sellel alusel ei saa lugeda lepingut pikenenuks, kuid selline kauplemisvõtte võib olla lubamatu või varem lepingu sõlminud isikul võib teoreetiliselt tekkida võimalus esitada kahju hüvitamise nõue, kui ta on lepingut sõlmides arvestanud võimalusega selle kauplaja lubaduse alusel lepingusuhet jätkata ja kauplaja lubadust võiks pidada lepingueelsetel läbirääkimistel avaldatuks ning tarbijal on selle kauplaja lubaduse (kohustuse) rikkumise tõttu tekkinud kahju.

Samas, kui kindlustusandja pakub võimalust varem teatud aja jooksul kindlustatud loomade suhtes lepingusuhet jätkata, siis ei ole kauplajal kohustust sõlmida uut kindlustuslepingut igal juhul ja nii, et see tagab kindlustuskaitse kindlustuslepingu alusel kindlustatud lemmiklooma haigestumiste või muu kahju suhtes, mis on juba varem tekkinud või mis on sellises vanuses loomadel väga tõenäolised. Siiski on kauplajal kohane avaldaja poolt viidatud kauplemisvõtte sõnastust,

kasutusviisi ja selle korrektsust täiendavalt kaaluda. Teatud asjaoludel võib see olla lubamatu või tuua kaasa kahju hüvitamise kohustuse. Käsitus, et see ei loo kauplejale mingeid kohustusi, ei ole tõene.

Arvestades, et lepingu sõlmimine kohustus ei ole antud kindlustuslepingu sõlmimise puhul seadusega sätestatud (kohustuslik kindlustus), ei ole kauplejal kohustust avaldajaga uue kindlustuslepingu sõlmimiseks ja komisjon ei saa kauplejat kohustada uut lepingut sõlmima ega ka lugeda lepingut sõlmituks või pikenenuks.

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

Alar Urm

Jüri Aava
Viorica Tšaikovski

/allkirjastatud digitaalselt/