

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-03401-018
Otsuse kuupäev	16. aug 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Jüri Aava, Veiko Kopamees
Tarbija	
Kaupleja	IIZI Kindlustusmaakler Aktsiaselts, 10641929
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue 600 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	14. juuli 2022

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 03.02.2022 Seesam kindlustusega kindlustusmaakleri (kaupleja) vahendusel reisikindlustuslepingu reisitõrkekindlustusega. Kindlustusperiood 19.-25.02.2022, kindlustatud isikuk tarbija.

Kindlustuspoliisil on märgitud, et reisitõrke kahju ei hüvitata juhul, kui selle põhjustas haigus, mille sümptomid on ilmnunud 05.02.2022 või varem.

18.02.2022 Tarbija haigestus covid viirusesse ja ei saanud reisile minna. Tarbija esitas reisi vahendajale reisitõrke kahjunõude. Tarbija viitab kaupleja veebilehel Seesam'i juures olevale märkele - Sisaldab Covid kindlustuskaitset.

Kaupleja keeldus reisi ärajäämisest tingitud kindlustushüvitise väljamaksmisest, põhjendusel, et Seesam'i poolt pakutav kindlustuskaitse laieneb covid haigestumisele ainult juhul, kui on valitud täiendav laiendatud reisitõrke kaitse.

Tarbija leiab, et segaduse kindlustuse vormistamisel tekitas kaupleja.

Tarbija selgitab, et temale esitatust sai ta aru, et tal on sõlmitud poliisi puhul kindlustuskaitse ka Covid-19 haigestumise korral.

Tarbija nõue on 600 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kuivõrd tarbijale on esitatud kirjalik vastus varasemale pöördumisele, siis on osalt kahetsusväärne, et vaatamata antud põhjalikele suulistele ja kirjalikule selgitusele, ei suutnud kaupleja tarbijale tekkinud olukorda arusaadavalt selgitada.

Tarbija läbiv seisukoht, on et reisikindlustuse tutvustuse ühes esimestest vaadetest veebilehel „Sisaldab Covid kindlustuskaitset“, viis ta püsivasse eksitusse osas, et Seesami reisikindlustus

sisaldab reisiriske osas COVID19 katet.

Mitte ühelgi isikul, kes on kasvõi kord oma elus varasemalt omandanud kindlustuslepingu ei tohiks olla eeldust, et nt. kaskokindlustuse või kodukindlustuse puhul on kaetud KÕIK võimalikud juhtumid, mis võivad sõidukit või kodu kahjustada, vaid ALATI on olemas lepingus sätestatud piirangud ja välistused nt. sõda, terrorism, tuumajõud jms. Ehk absoluutset kindlustuskaitset ei ole maailmas olemas ja see ei saa olla mõistlikku tarbija jaoks üllatus.

Siinjuures on ehk oluline märkida, et kaupleja suhtlusest tarbijaga ilmnes, et ta ei omandanud esimest reiskindlustust oma elus.

Reisikindlustuse kindlustusleping on kliendi vaates üks kõige nüansirikkamaid kindlustusliike ehkki suures plaanis saab ka reisikindlustuse katteid jagada suuresti: terviskindlustus, reisitõrge ja pagasikindlustus ning eriskid nt. võistlussport ehk keskmine tarbija, kes on varasemalt kokku puutunud reisikindlustusega, peaks olema suuteline nendes kategooriates oma kindlustusvajadust hindama.

Kauplejale, kui reguleeritud kindlustusvahenduse teenuse pakkujale, laienevad kindlustustegevuse seadusest väga detailsed nõuded (KindlTS § 192 lg 2) kuidas teenust pakkuma peab ja olgu sellest loetelust välja toodud kohustused: esitada võrdlev pakkumine; tutvustada kliendile lepinguga seotud piiranguid ja välistusi ning esitada SOOVITUS, milline kindlustusleping vastab enim kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele.

Tarbija poolt komisjonile esitatud veebilehe väljavõttel ehk vaates, kus klient saab struktureeritud pakkumuse, on kohe Seesami all ERALDISESIV infolõik, mis selgitab COVID19 kindlustuskatte erisusi sh. asjaolu, et COVID19 haigestumise riski sisaldava reisiriske kindlustuskaitse jaoks on vajadus omandada reisiriske lisakaitse.

Kahetuväärselt tihti, kliendid ei süvene neile kindlustuslepingu sõlmisel antavasse infosse ja suuresti seetõttu on EL Kindlustuse turustamise direktiivi ja Eesti õigusesse ülevõetud KindlTS'ga ning Finantsinspektsiooni juhistega pandud kindlustusmaaklerile kohustus esitada kliendile SOOVITUS, milline kindlustusleping vastab enim kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele.

Kaupleja poolne SOOVITUS, mis sisaldas mh. COVID'sse haigestumise reisiriske kaitset, oli sõlmida reisikindlustuse leping Salva Kindlustusega, tarbija ignoreeris soovitusi.

Kaupleja ei saa nõustuda tarbija esitatud narratiiviga, et veebilehel Seesami juures olev märge „Sisaldab COVID kindlustuskaitset“, mida juba mõned cm allpool avati, kui COVID19 meditsiini kaitset, viisid kliendi sellisesse eksimusse, mis sisuliselt vabastas ta mõistlikust kohustusest tutvuda talle kindlustuslepingu sõlmisel edastava informatsiooniga sh. detailsete selgitustega reisiriske kaitsete kohta ja tingis olukorra, kus tarbija sai rahulikult ignoreerida kaupleja poolset soovitusi kindlustuskaitse ja kindlustusandja osas, kelle poolt pakutav kindlustuskaitse oleks taganud reisiriske katte ka enne reisi Eestis COVID'sse haigestumisel.

Kokkuvõttes, kaupleja on seisukohal et poolt pakutav teenus, mida kasutavad iga aastaselt tuhanded reisikindlustuse kindlustuskaitset omandavad kliendid Eestis, on oma olemuselt parim Eestis ja kooskõlas nii seaduse kui ka Finantsinspektsiooni juhistega.

Võtmetähtsusega on siinjuures kaupleja poolt antud info ja soovitus kliendile, millise kohaselt oleks klient saanud kohase kindlustuskaitse ning kliendi väidetav eksimus, ei ole põhjustatud mitte kaupleja poolt, vaid tarbija ei ole käitunud keskmisele kliendile omastava mõistliku

hoolsusega, jättes tutvumata talle edastatud põhjaliku infoga ja ignoreerides kaupleja soovitus sobiva kindlustuskatte pakkuja osas.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude kindlustusmaakleriga sõlmitud teenuse osutamise lepingu alusel.

Tarbija leiab, et kaupleja ei ole täitnud enda lepingulisi kohustusi, seega on kaupleja lepingut rikkunud ja selle tulemusena on tarbija sõlminud enda kindlustuskaitse vajadusele mittevastava lepingu ja saanud kahju.

Kaupleja on tarbijale esitanud ülevaate erinevatest kindlustuslepingu sõlmimise võimalustest. Esitatud ülevaade on väga mahukas ja detailirohke. Erinevate kindlustuslahenduste võrdlemine on tavalisele tarbijale küllalt keeruline ülesanne.

Antud juhul on fakt, et kaupleja antud selgitus ei viinud tarbija soovitud tulemuseni, vaatamata kaupleja soovitusle sõlmis tarbija teise kindlustuslepingu, kui oli kaupleja soovitus ja see kindlustusleping ei vastanud tarbija vajadustele.

Keeruka kindlustuslepingu sõlmimisel on tarbijal mõistlik kasutada maaklerit. Selle eesmärk on, et maakler asjatundjana suudab enda kliendile pakkuda niisuguse teenuse, et klient valib enda vajadustele sobiva kindlustuslepingu.

Esitatud asjolute põhjal on tegemist olukorraga, kus tarbija sai kindlustuspakkumuste kohta väga palju teavet ja "uppus" selles ning ei suutnud enam eristada olulist ebaolulisest. Samas selles peabki maakler klienti abistama, kindlustuslepingu sõlmimisel ongi kliendil vaja abi selles, et kindlustusandjate esitatud teavet tõlgendada ja selles endale oluline leida.

Vaidluse lahendamisel on määrava tähtsusega asjaolu, et kaupleja esitas tarbijale konkreetse soovitus, missugust kindlustuslepingut sõlmida. Tarbija ei järginud kaupleja soovitus.

Vaidlust pole selles, et kui tarbija oleks talle antud soovitus järginud, siis oleks leping tema vajadustele vastanud.

Kui tarbija kasutas lepingu sõlmimisel esindajat ja ei järginud esindaja antud soovitus, siis oli tarbijal võimalus esindajalt täiendavalt küsida, milles nimelt seisneb soovitatud ja tema valitud variantide erinevus.

Kui nõustatav ei järgi kutselise nõuandja soovitusi, peab ta arvestama vale otsuse tegemise võimalusega. Mõistlik isik võiks eeldada, et kutselise nõustaja antud soovitus on õige.

Kaupleja ei vastuta tagajärje eest, mis saabub juhul, kui tema soovitus ei järgitud. Kaupleja ülesanne oli soovitada tarbijale sobiv kindlustuslahendus ja seda kaupleja on teinud. Soovitus oli selge ja arusaadav.

Tarbija ei ole tõendanud kaupleja lepingurikkumist, mille tagajärjena on tarbijale tekkinud kahju. Vastavalt TsMS § 230 on poolel kohustus tõendada asjaolud, mida ta esitab, see põhimõte rakendub ka vaidluste kohtueelsel lahendamisel.

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/

Veiko Kopamees
/allkirjastatud digitaalselt/

Jüri Aava
/allkirjastatud digitaalselt/