

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-07076
Otsuse kuupäev 08.08.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Akciné draudimo bendrové "Gjensidige " Eesti filiaal (11193232)

Tarbija nõue 4000 eurot + km

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Avalduse kohaselt on tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud kodukindlustuse leping ja väljastatud poliis nr GJEEE1212157. Korter aadressil Verenni 19-8, Tallinn, on kindlustatud põhiriskide (tuli, torustiku leke, vargus ja vandalism, torm ja üleujutus) vastu.

21.02.2025 teavitas tarbija kauplejat kindlustusjuhtumist – tehnoruumis purunenud toru ja sellest tekkinud kahju.

Juhtumi lahendamise käigus tegi kaupleja koostööpartner (OÜ Teplomontaaž) hinnapakkumise taastusremondikuluga 1859,46 eurot. Tarbijale pakuti valikut, kas ta soovib kahjueelse olukorra taastamist kindlustuse andja koostööpartneri poolt, kohustusega tasuda kindlustuslepingu järgne omavastutus 200 eurot eraldiseisvalt tööde teostajale või soovib ta kokkuleppelist rahalist hüvitist.

Tarbija ei ole kaupleja pakutud hinnapakkumise/lahendusega nõus, kuna kindlustuse andja on kaasanud uputuse likvideerimiseks, tarbegaasi auditikohustuslike tööde läbiviimiseks, soojusvarustuse remonditöödeks ja tarbeveevarustuse töödeks 3 kordses puitkonstruktsioonis kortermaja viimasel korrusel ilma pädevusteta ettevõtte, ning on ignoreerinud omaniku palveid pädeva ettevõtte vastu vahetamise osas kulude optimeerimise eesmärgil.

Tarbija nõude suurus on 4000eur+Km ja nõue seisneb komplekses uputuse tagajärgede likvideerimises kõikide vajalikute pädevuste ja litsentsidega ettevõtte poolt, ootana kindlustuse andjalt tööde tellimist näiteks uputuse likvideerija AS Magma käest.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on avaldusele vastanud, kuid keeldub nõude rahuldamisest.

Kaupleja hinnangul on Teplomontaaz OÜ kalkulatsioonis toodud mõistlikud kulutused taastusremondile, kauplejal on kogemusi ehitusettevõtte töö hea kvaliteediga ning ehitusettevõtte oli valmis realselt kahjueelset olukorda taastama. Samuti on kaupleja kinnitanud tarbijale, et juhul kui tööde käigus ilmneb lisatööde vajadus, mis kalkulatsioonis ei kajastu, kuid mis on põhjuslikus seoses kindlustusjuhtumiga, tagab kaupleja kooskõlas kindlustustingimustega täiendava hüvitise. Lisaks kinnitas kaupleja oma 03.03.2025 e-kirjas, et gaasiseadmega seotud tööd teostab Tehnohooldus OÜ, kellel on olemas avaldaja poolt viidatud akrediteering selliste tööde teostamiseks (lisa 9). Samuti ka seda, et juhul, kui kindlustusvõtja ei soovi, et Teplomontaaz OÜ ja Tehnohooldus OÜ alltöövõtjana teostaks taastamistööd, siis on tal võimalik küsida taastamistöodele alternatiivpakkumine talle sobivalt ettevõttelt.

Täiendavalt on kaupleja selgitanud ka tarbijale tema kindlustuslepingu tingimusi ja kindlustatud vara ulatust.

Kaupleja on teinud 23.05.2025 kindlustushüvitise väljamakse tarbijale vastavalt maksekorraldusele nr (lisa 10) summa 1659,46 eurot (taastusremondi kulu vastavalt hinnapakkumisele – omavastutus 200 eurot).

Tarbija ei nõustu kaupleja vastusega.

Ta selgitab, et Kaupleja on esitanud töövõtjaks äriühingu OÜ Teplomontaž, kellel puudub vastav pädevus auditi kohustusliku gaasiseadme remonttööde teostamiseks. Kaupleja põhjendab valikut asjaoluga, et OÜ Teplomontaž alltöövõtjaks on OÜ Tehnohooldus, kellel on olemas vajalik pädevus. Siiski tuleb arvestada, et nõuetekohase hinnapakkumise koostamiseks peab vastava pädevusega isik tegema paikvaatluse, mida OÜ Tehnohooldus ei ole siiani teinud.

Lisaks on kaupleja korduvalt eiranud omaniku soovi kaasata tööde teostamisse ka vastava pädevusega omanikujärelevalve spetsialist. Samuti ei ole kaupleja esindaja arvestanud asjaoluga, et põrandakatte vahetamisega kaasneb vajadus kogu tehnoruumi küttesüsteemi ja tarbeveearustuse süsteemi lahtivõtmiseks. Omanik on korduvalt pöördunud kaupleja poole küsimusega OÜ Teplomontaž pädevuse ja registreeringute kohta küttesüsteemide ja tarbeveearustuse puudumise osas, kuid neile küsimustele ei ole vastuseid antud ning kaupleja on omaniku pöördumised ignoreerinud.

Omanik on teinud ettepaneku kaasata hinnavõrdluse koostamiseks sõltumatu ja nõuetekohaste pädevuste ja registreeringutega ettevõtte, et välistada ebapädevate isikute tööde teostamine puitmaja viimasel korral. Ka seda ettepanekut on kaupleja ignoreerinud.

Lisaks juhib omanik tähelepanu asjaolule, et ta on kandnud läbi korteri ulatunud veekahjustuse likvideerimiseks kulusid summas 500 eurot, mille hüvitamisest kaupleja on seni keeldunud.

Lõpuks esitas omanik ettepaneku kaasata hinnangu andmiseks erapooletu ekspert, kes hindaks nii esitatud hinnapakkumist kui ka läbi viidud uputuse käigus tekkinud kahjustusi. Ka sellest ettepanekust on kaupleja loobunud.

Lähtudes eeltoodust ning eelkõige ohutusnõuetest, ei saa omanik kuidagi nõustuda kaupleja senise jäiga ja koostööd mittesoosiva seisukohaga. Tundub, et selline hoiak tuleneb ebapiisavast süvenemisest asjaoludesse ja riskide alahindamisest. Omaniku hinnangul võib ebapädevate isikute kaasamine läbijooksude kõrvaldamiseks suurendada olulisel määral varalise kahju tekkimise riski ning halvimal juhul ohustada ka inimeste elu ja tervist.

Komisjoni põhjendus:

1. Pooled sõlmisid kahjukindlustuse lepingu (VÕS § 422).
2. Kindlustusandja täitmiskohustus muutub sissenõutavaks kindlustusjuhtumi toimumisel (VÕS § 476 lg 1). Vaidlust ei ole selles, et kindlustusjuhtum on toimunud.
3. Pooltel on vaidlus hüvitise suuruse üle. Tarbija ei ole rahul ka kindlustusandja lepingupartnerist remondiettevõtja pädevusega.
4. Kindlustusandja tegutseb esitatu põhjal remonditööde korraldamisel kas remonditööde teostaja esindajana või remonditeenuse osutamisel töövõtjana, sõlmides avaldajaga kõik töövõtu teostamiseks vajalikud kokkulepped ja kasutades remondiettevõtjat alltöövõtjana. Arusaamatu on hüvitatava kahju summa sõltuvusse seadmine sellest, kas töö tellitakse kindlustusandja partnerilt:

„On 14. Feb 2025, at 11:32, Sofya Koledenkova wrote:

Tere!

Käesolevaga edastame Teile kahjuotsuse. Kirja manusest leiame meie koostööpartneri Teplomontaaž OÜ hinnapakumise taastamistöödele summas 1859.46 €.

Hüvitamisel arvestame maha kodukindlustuse lepingu GJEEE 1212157 järgse omavastutuse 200 €.

Palun täpsustage, kas soovite, et kahjueelse olukorra taastab Gjensidige koostööpartner Teplomontaaž OÜ? Sellisel juhul kindlustusandja garanteerib koostatud pakkumise alusel Teplomontaaž OÜ-le summa 1659.46 €, omavastutuse osa 200.00 € tuleb tasuda Teil otse tööde teostajale teie omavahelise kokkuleppe alusel.

Teie variandina saame pakkuda Teile kokkuleppelise rahalise hüvitise summas 1101.62 €, millest on maha arvatud 30% remonttööde maksumusest ja lepingukohane omavastutus 200.00 €.

Kokkuleppelise rahalise hüvitise valiku korral hüvitame 1101.62 € Teie kahjuavalduses märgitud XXX arvelduskontole XXX paari tööpäeva jooksul.

Teie valikut ootama jäädes.

Juhime Teie tähelepanu asjaolule, et kindlustuskaitse on alati piiritletud kindlustustingimustega ning hüvitamisel peame nendest lähtuma. Kui Te siiski leiate, et tehtud otsus ei ole kooskõlas kindlustustingimustega, palume Teil esitada kirjalikus vormis vastavasisulised põhjendatud vastuväited. Juhul, kui meie hinnangul ei ole need seisukohad piisavad otsuse muutmiseks, on Teil õigus esitada hagi kohtule ühe aasta jooksul käesoleva teate kättesaamisest. Kui hagi selle tähtaja jooksul ei esitata, siis vastavalt võlaõigusseaduse § 475 lg 3 vabaneb Gjensidige lepingu täitmise kohustusest. Enne hagi kohtusse esitamist on Teil võimalus pöörduda vaidluse lahendamiseks Eesti Kindlustusseltside Liidu juures asuva lepitusorgani poole (www.lkf.ee/lepitusavaldus). Lepitusmenetluse puhul ei peatu eelpool viidatud üheaastane tähtaeg.

Parimate soovidega / Best regards

Sofya Koledenkova

Vanemekspert • Kahjuosakond Senior expert • Claims Department

Telefon: (+372) 5396 2272 E-post: sofya.koledenkova@gjensidige.ee.

5. Kaupleja on otsustanud, et hüvitatava kahju suurus on 1659.46 eurot. Kui tarbija hinnangul ei ole see õige, peab tarbija esitama täiendava kahju hüvitamise nõude ja selle mitterahuldamisel hagi kindlustusandja/kaupleja vastu enne veebruarit 2026. Kui kindlustusandja möönab, et kahjusumma võib olla kahju hüvitamise otsuses märgitust suurem, peab see kajastuma uues kahju hüvitamise otsuses.
6. Tarbija ei ole esitanud usutavat teavet ega tõendeid kahju suuruse kohta. Vaidluste kohtueelsel lahendamisel kohaldub analoogia korras TsMS § 230 lg 1, mille kohaselt pool, kes mingile asjaolule tugineb, peab selle tõendama. Kui avaldaja hinnangul on hüvitatava kahju suurus 4000 eurot, millele lisandub käibemaks, peab avaldaja seda tõendama.
7. Olukorra lahendamiseks on tarbija huvides teha kindlaks ja tõendada hüvitatava kahju kogusumma (vajalike taastamiskulude suurus koos käibemaksuga, millest on lahutatud omavastutuse summa).
8. Reguleerimist vajab kahjustatud asja taastamisega seonduv õigussuhe. Kui kindlustusandja on seisukohal, et ta ei vastuta taastamistöö ja materjalide eest, oleks vajalik, et avaldaja ja remonditöö teostaja vahel vormistatakse kirjalik töövõtuleping. Selle lepingu ese võiks olla kõigi X kuupäeval toimunud kindlustusjuhtumi põhjustatud kahjustuste remont. Lepingus võiks olla kokkulepe, et töö eest tasub kindlustusandja vastavalt töövõtja ja kindlustusandja kokkuleppele, mis on sõlmitud enne töövõtulepingu sõlmimist. Täiendavate kindlustusjuhtumiga seotud tööde ja kulude selgumise puuks võiks lepingus olla töövõtja kohustus ka need tööd teha ning täiendav tasu kindlustusandjaga kokku leppida. Leping peaks piirama tellija tasumiskohustuse omavastutuse summaga, kui pooled ei ole kokku leppinud täiendavate tööde teostamise ja määrama töö lõpetamise tähtaja ja sanktsioonid viivituste korral. Praeguse asjaajamisviisi puhul on arvestatud pigem kindlustusvõtja ning remondiettevõtja huvi, kliendi huvid on halvasti kaitstud. Sellina asjade korraldus tekitab arusaamatust, vaidlusi ja rahulolematust ning kahjustab kindlustusteenuse mainet.
9. Kaupleja ei ole kohustust rikkunud (VÕS § 100) ja avaldajal ei ole vastavalt VÕS § 101 lg 1 p 3 alust kahju hüvitamise nõude esitamiseks. Kui avaldaja kogub tõendid selle kohta, et tegelik kahju on suurem, kui on kaupleja otsuses ja pooled kokkulepet ei saavuta, tuleb kaaluda hagi esitamist arvestades § 475 lg 3.

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/