

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/25-08717
Otsuse kuupäev	18.09.2025
Komisjoni koosseis	Alar Urm
Tarbija	
Kaupleja	Salva Kindlustuse AS (10284984)
Tarbija nõue	2758 €

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Salva Kindlustus AS keeldus hüvitamast kahju summas 2758 eurot seoses reisi ärajäämisega tervislikel põhjustel, tuginedes reisikindlustuse tingimuste punktile 5.6.3, mille kohaselt kahju ei hüvitata juhul, kui reisirõrke põhjustab kindlustatu krooniline haigus või selle ägenemine. Leiame, et selline keeldumine on vastuolus Eesti seadustega ning tingimus ise võib olla vastuolus heade tavade ja tarbijaõigustega järgmistel alustel:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 42 kohaselt on tühine lepingutingimus, mis või jätab ta seadusest tulenevatest õigustest ilma. Konkreetne välistus – punkt 5.6.3 – on tüüptingimus (standardtingimus), mida kindlustusvõtja ei saa individuaalselt läbi rääkida ning mille sisu on ühepoolselt määranud Salva. Tingimus välistab hüvitise ka siis, kui kroonilise haiguse ägenemine on olnud äkiline ja ettenägematu, mis kitsendab kindlustusvõtja õigusi vastuolus seadusega ja head tava arvestamata.

Selline tingimus rikub olulisel määral õiguste ja kohustuste tasakaalu ning kahjustab tarbija õigustatud ootust, et ootamatu ja dokumenteeritud hospitaliseerimist nõudnud terviserike on kindlustusjuhtum. VÕS -s tüüptingimuste kohta sätestatu eesmärk on kaitsta nõrgemat poolt (st tarbijat) tüüplepingutes esinevate tasakaalustamata tingimuste eest.

Tarbija esindaja edastas alljärgneva selgituse asjaoludest:

Kindlustusleping sõlmiti 24.05.2025, kui kindlustatu tervislik seisund oli stabiilne. Reisi ärajäämise põhjustanud äge terviseseisundi halvenemine (ägenemine 10.06.2025, hospitaliseerimine 11.06.2025) oli ootamatu ja objektiivselt ettenägematu. See vastab reisirõrke kindlustusjuhtumi tunnustele (vt tingimuste punkt 5.2.1) ja samuti vastab tingimuse 4.1.1.1 määratlusele, mille kohaselt hüvitatakse kroonilise haiguse äge ägenemine, kui see ei olnud

lepingu sõlmimise hetkel prognoositav.

Salva kasutab vastuolulisi tingimusi erinevates kindlustuskaitse liikides. Tervisekindlustuse tingimused (punkt 4.1.1.1) võimaldavad kroonilise haiguse ägeda ägenemise käsitamist kindlustusjuhtumina, kuid reisitõrke kindlustuses (punkt 5.6.3) välistatakse sama olukord automaatselt, ilma erandita. See sisemine vastuolu loob õigusselgusetuse ja võimaldab kindlustusandjal tõlgendada lepingut endale soodsalt, kahjustades tarbija huve.

Kindlustusvõtja ei saanud mõistlikult eeldada, et ootamatu ja raske ägenemine, mis viis statsionaarse ravini, ei ole kindlustusjuhtum. Tingimuse sõnastus ei vasta läbipaistvuse ja selguse põhimõttele ning seab tarbija ebavõrdsesse olukorda.

Tingimus 5.6.3 on seega vastuolus VÕS tähenduses heade kommetega, ebamõistlikult piirav ning sellisena tühine (kehtetu) seaduse alusel. Sellele tuginedes ei saa kindlustusandja keelduda kahju hüvitamisest.

Salva ei ole analüüsinud konkreetse juhtumi asjaolusid piisava põhjalikkusega, vaid on automaatselt rakendanud välistust, ilma et oleks hinnanud, kas ägenemine oli prognoositav või mitte. Dokumentatsioon kinnitab, et kindlustusjuhtum oli ootamatu ja mitte vältimatu tagajärg teadaolevast seisundist.

Sellest tulenevalt palume hinnata, kas Salva Kindlustuse keeldumine põhineb kehtetu või eksitavalt rakendatud välistustingimusel ning kas kindlustusandja on rikkunud tarbija õigust mõistlikule ja õiguspärasele ootusele kahju hüvitamise osas.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et tegemist ei ole kindlustusjuhtumiga ning seetõttu ei ole põhjendatud kindlustushüvitise maksmine.

“Avaldaja pole kordagi esile toonud, et reisitõrget ei oleks põhjustanud kroonilise haiguse ägenemine, vaid on vastupidiselt ka TTJA komisjonile esitanud väljavõtte kindlustatud isiku haigusloost, milles seisab: Patsient hospitaliseeritud KOKi ägenemise ja vasakpoolse pneumooniaga. Kaasvalt raske KOK. Seega selles faktilises asjaolus vaidlust pole ja reisitõrke põhjustas kroonilise haiguse ägenemine. Vaidlus seisneb järelikult ainult selles, kas Salva reisikindlustuse tingimuste punkt 5.6.3 võib olla VÕS § 42 järgi tühine või tarbijat eksitav. Salva leiab, et ei ole.

1) Avaldaja väide, et reisikindlustuse tingimuste punkt 5.6.3 on VÕS § 42 järgi tühine, kuivõrd välistab hüvitise ka siis, kui kroonilise haiguse ägenemine on olnud äkiline ja ettenägematu, ei põhine seadusel ega praktilal. Kindlustusandjal on ja jääb õigus näha enda tingimustes ette välistusi. Salva ei leia, et kroonilise haiguse ägenemine kui välistus oleks kuidagi ebamõistlik. Krooniline haigus iseenesest tähendab seda, et haigus on kogu aeg olemas (st isik on haigestunud juba enne kindlustuslepingu sõlmimist) ja igal ajahetkel esineb risk, et see võib ägeneda. Seega võib kroonilise haiguse ägenemine olla küll inimese enda jaoks ootamatu, aga laiemas plaanis ei saa kroonilise haiguse ägenemist nimetada ootamatuks sündmuseks. Igal juhul ei ole sellist riski kindlustusandja kindlustada soovinud. Selline välistus ei ole ka teiste kindlustusseltside

tingimustega tutvudes midagi ootamatut ja põhjendamatu. Punkt 5.6.3 on ka oma sõnastuses äärmiselt konkreetne ning seda ei ole võimalik mitmeti tõlgendada. Seega jääb arusaamatuks, kuidas saab kindlustusvõtjal tekkida õigustatud ootus, et seda tingimust tegelikkuses ikkagi ei kohaldata. Vastavalt Salva üldtingimuste punktile 3.13 kinnitab kindlustusvõtja kindlustusmaks tasumisega, et ta nõustub poliisil avaldatud teabega ning soovib poliisile märgitud tingimustel kindlustuslepingu sõlmida. Kindlustatud isik on eelduslikult teadlik, et selline krooniline haigus on tal diagnoositud ning kindlustuslepingut sõlmides on võimalik tutvuda erinevate seltside tingimustega, et leida just endale sobiv kaitse.

2) Väide, et Salva kasutab vastuolulisi tingimusi erinevates kindlustuskaitse liikides, pole asjakohane. Reisitõrke kindlustus ning tervisekindlus (reisil tekkinud haigestumise puhuks) ongi erinevad kindlustuskaitse liigid ning need kaitsevad isikut hoopis erinevate kahjude vastu, mistõttu pole põhjendatud erinevate kindlustuskaitse liikide tingimusi omavahel võrrelda. Kindlasti ei võimalda see kindlustusandjal lepingut tõlgendada endale soodsalt, kuivõrd reisitõrke juhtumile ei kohaldata tervisekindlustuse juhtumi sätteid ja vastupidi. Kahju hüvitatakse ikkagi vastavalt iga kindlustuskaitse peatükile, st reisitõrke kindlustusjuhtumi korral kohaldub Salva reisikindlustuse tingimuste 5. peatükk, pagasikindlustusele 6. peatükk, tervisekindlustusele 4. peatükk jne.

3) Punkti 5.6.3 sõnastus on nii selge kui saab olla.

4) Kuna Salva tingimused on selles osas konkreetset, et kroonilise haiguse ägenemise tõttu ära jäänud reisi kulu ei hüvitata, siis puudus ka vajadus asjaolusid täpsemalt hinnata, sh hinnata, kas ägenemine oli prognoositav või mitte, kuivõrd see ei oma kindlustuslepingu täitmise seisukohalt tähendust. Vastavalt VÕS § 423 lg-le 1 on kindlustusjuhtum eelnevalt kokkulepitud sündmus, mille toimumise korral peab kindlustusandja täitma oma lepingust tuleneva täitmise kohustuse. Pooled on kokku leppinud, et kindlustusjuhtumiks ei ole ja hüvitamisele ei kuulu kahju järgmistel juhtudel: reisitõrke põhjustab kindlustatu krooniline haigus või selle ägenemine. Vastavalt VÕS § 476 lg-le 1 muutub kindlustushüvitis sissenõutavaks kindlustusjuhtumi toimumisega. Kindlustusjuhtumit ei ole toimunud ning selle tõttu ei ole kindlustusandjal hüvitamise kohustus.”

Komisjoni põhjendus:

1. Pooled on sõlminud kindlustuslepingu. Pooltevahelises lepingus on tüüpitingimused. Asjakohased tüüpitingimused, mis on vaidlusega seotud, on järgmised:

„5.2 Reisitõrke kindlustusjuhtumiteks on:

5.2.1 kindlustatu või temaga koos reisiva pereliikme (s.o abikaasa, elukaaslase, lapse, lapselapse, vanema, vanavanema) või kindlustatu reisikaaslase (kui reisipakett on broneeritud ja ostetud kahele) ootamatu äge haigestumine, õnnetusjuhtum või surm;

5.6. Reisitõrke kindlustuse välistused

Käesolevas alapeatükis loetletud välistused kohalduvad nii reisitõrke kindlustusele kui ka reisitõrke lisakaitsetele. Kindlustusjuhtumiks ei ole ja hüvitamisele ei kuulu kahju järgmistel juhtudel:

5.6.3 reisitõrke põhjustab kindlustatu krooniline haigus või selle ägenemine;“

2. Edaspidi käesolevas peatükis viidatakse p 5.6.3 kui vaidlustatud tüüptingimusele. Tarbija leiab, et vaidlustatud tüüptingimus on tühine tüüptingimus VÕS § 42 mõttes. Tarbija avalduse kohaselt ei tohiks vaidlustatud tüüptingimus kindlustusjuhtumit piirata.
3. Poolte vahel sõlmitud leping on vabatahtliku kindlustuse leping. Ükski õigusakt ei piiritle, mis peab olema reisi katkemise kindlustusjuhtumi puhul hüvitatav ja mis mitte. Lähtuda ei saa eeldusest, et kindlustusjuhtumi definitsioonile, mis on sätestatud tüüptingimuste p 5.2 ei saa lisada piiranguid.
4. Tüüptingimuste p 5.2 ja vaidlustatud tüüptingimus ei ole vastuolus vaid esimene neist sätestab kindlustusjuhtumi ja teine selle juurde piiranguid. Selline lepingu ülesehitus ei ole üllatuslik, ebatavaline ega arusaamatu. Praktikas on kindlustuslepingu tüüptingimuste struktuur reeglina selline – nii Eestis kui mujal. Õige ei ole tarbija etteheide, et p 5.2 ja vaidlustatud tüüptingimus on vastuolus. Piirangu või täpsustuse sätestamine ei ole vastuolu.
5. Tarbija hinnangul seab vaidlustatud tüüptingimus tarbijale ebamõistlikult kahjulikke kohustusi. Esitatud asjaolude kohaselt ei sea vaidlustatud tüüptingimus tarbijale täiendavat kohustust ega mingit eraldi kohustust.
6. Tarbija on esitanud väite, et vaidlustatud tüüptingimuse alusel hüvitamisest keeldumine on vastuolus Eesti seadustega. Esitatu kohaselt seisneb vastuolu VÕS § 42, mis sätestab, et tarbijat ebamõistlikult kahjustav tüüptingimus on tühine. Vaidlustatud tüüptingimusega kindlustusjuhtumi piirangu sätestamine ei jäta tarbijat ilma ühestki tarbijale seadusega tagatud õigusest.
7. Tarbija leiab, et reisikatkestuse kindlustusjuhtumi piirang, mis sätestab, et kindlustusjuhtum ei ole varasema haiguse ägenemine, on vastuolus heade kommetega. Head kombad ega tava puudub selle kohta, missugune peab olema reisikindlustuse kindlustuslepingu kindlustusjuhtumi ulatus ja ka selle kohta, et reisikindlustuse lepingus peaks sätestama, et varasema haiguse ägenemine tuleb hüvitada.
8. Seadus sätestab kindlustusjuhtumi või selle piiranguid sundkindlustuse ja kohustusliku kindlustuse puhul, vabatahtliku reisikindlustuse lepingu kindlustusjuhtumi kohta piiranguid ega nõudeid ei sätestata.
9. Tarbija väitel rikub vaidlustatud tüüptingimus olulisel määral lepingus poolte õiguste ja kohustuste tasakaalu ning kahjustab tarbija õigustatud ootust, et ootamatu ja dokumenteeritud hospitaliseerimist nõudnud terviserike on kindlustusjuhtum. Tarbija väide, et vaidlustatud tüüptingimus rikub lepingus poolte õiguste ja kohustuste tasakaalu ei ole õige. Poolte õiguste ja kohustuste tasakaalu rikkumine on eelkõige oluline olukorras, kus mingi asjaolu poolte suhet mõjutab pärast lepingu sõlmimist. Antud juhul oli vaidlustatud tüüptingimus lepingus sõlmimisest alates. Lepingut sõlmides ei olnud tarbijal esitatud asjaolude kohaselt õigustatud ootust, et varasema haiguse ägenemine on kindlustusjuhtum vaatamata vaidlustatud tüüptingimusele.

10. Vaidlustatud tüüptingimus ei ole üllatav, peidetud ega raskesti arusaadav. Vabatahtliku kindlustuslepingu puhul ei ole hüvitise taotlejal alust nõuda, et pärast kahjujuhtumit loetakse kindlustusjuhtumiks sündmus, mis vastavalt sõlmitud lepingule seda ei ole. See oleks vastuolus VÕS § 8 lg 2 sätestatud põhimõttega, et leping on täitmiseks kohustuslik.
11. Tarbija väitel ei ole vaidlustatud tüüptingimus läbipaistev ega selge. Vaidlustatud tüüptingimus on nii esituselt kui sõnastuselt selge ning arusaadav ja ei ole mitmeti tõlgendatav. Rakendades tõlgendamismeetodeid ei saa vastavalt VÕS § 29 ja 39 jõuda vaidlusaluse sätte tõlgendamisel normini, et vaidlustatud tüüptingimusest tulenev kindlustusjuhtumi piirang ei kohaldu.
12. Tarbija väide, et vaidlustatud tüüptingimus seab tarbija ebavõrdsesse olukorda, ei ole õige. Kõik isikud, kes on tarbijaga võrdses olukorras, on vaidlustatud tüüptingimuse rakendamisel võrdses olukorras. Ei ole viiteid sellele, et kaupleja kohaldab vaidlustatud tüüptingimust erinevate isikute puhul erinevalt.
13. Tarbija on vaidlustatud tüüptingimust võrrelnud teiste kindlustusjuhtumite kindlustuskaitse ulatusega ja heidab ette, et erinevate kindlustusjuhtumite puhul pakutav kindlustuskaitse on erinev. Erinevate kindlustusjuhtumite kindlustuskaitse ei pea olema sarnane, sellist eeldust ei ole.
14. Vastavalt VÕS § 476 lg 1 kahjukindlustuse puhul peab kindlustusandja kindlustusjuhtumi toimumisel vastavalt lepingule hüvitama kindlustatud isikule kindlustusjuhtumi tõttu tekkinud kahju.
15. Kindlustuslepingu sõlmimisel on kindlustusvõtja jaoks tähtis veenduda selles, et kindlustusjuhtumi sõnastus ja võimalikud välistused vastavad kindlustusvõtja soovidele ja vajadustele. Kui pakutav ei ole vastav, saab kindlustusjuhtumi ja piirangute osas taotleda kindlustusandjalt muudatuse või välistuse sätestamist lepingus enne lepingu sõlmimist või valida teise toote või kindlustusandja.
16. Tulenevalt vaidlusaluse tüüptingimuse sõnastusest ei ole toimunu kindlustusjuhtum ja kaupleja ei ole kohustist rikkunud (VÕS § 100) ja avaldajal ei ole alust esitada kahju hüvitamise nõuet.

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/