

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-14201
Otsuse kuupäev 09.03.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja ERGO Insurance SE (10017013)

Tarbija nõue Kindlustushüvitise väljamaksmise nõue summas 1270 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui tarbija tarbijavaidluste komisjoni esimehe otsusega ei nõustu võib sama vaidluse läbivaatamiseks pöörduda maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt sõlmis tarbija 7.10.2025 kauplejaga reisikindlustuslepingu (väljastatud poliis 36751029/1) 7.10.2025-14.10.2025 toimuma pidanud reisi kindlustamiseks. Kindlustusperiood pidi poliisi kohaselt algama 7.10.2025 kell 7:56 ja lõppema 14.10.2025 kell 24.00. Reisitõrge leidis aset kindlustusperioodi esimesel päeval.

Reisitõrge (reisi ärajäämine) toimus 07.10.2025, s.o kindlustusperioodi esimesel päeval pärast poliisil märgitud kindlustuskaitse algusaega. Tarbija esitas ERGO-le kahjuteate kindlustushüvitise väljamaksmise nõudega summas 1270 eurot, kuid ERGO keeldus hüvitamisest, põhjendades, et reisitõrkekindlustuse kaitse ei olnud veel kehtiv.

Tarbija väidab, et poliisil ega kindlustuslepingu sõlmimise protsessis (sh ERGO veebilehel kindlustusperioodi info juures) ei olnud märgitud, et reisitõrkekindlustuse kaitse hakkab kehtima 72 tundi pärast kindlustusperioodi algust, vastupidi – poliisil on selgelt välja toodud poliisi kehtivuse aeg, mis andis tarbijale õigustatud ootus, et poliisil märgitud kindlustusperioodi jooksul toimunud reisitõrge on kaetud. Tarbija viitab Tarbijavaidluste komisjoni 2023. aasta praktikale (If Kindlustus), kus leiti, et poliisil märgitud kindlustuskaitse algus on tarbijale siduv.

Kahjukäsitletuse käigus jäi ERGO seisukohale, et hüvitist ei maksta. Suhtlus jätkus ERGO juristiga, kes esitas täiendavaid põhjendusi hüvitamisest keeldumiseks, sh kahtlusi tarbija haigestumise suhtes, millest hiljem loobuti. Samas kasutas ERGO oma argumentatsioonis mõistet „ooteaeg“, mida tarbija väitel ERGO reisikindlustuse tingimustes ei esine.

Lisaks sai tarbija 09.10.2025 ERGO arvelduse ja võlahalduse spetsialistilt teate väidetavalt tasumata summast 11,24 eurot, kuigi kindlustusmakse oli tarbija poolt poliisi sõlmimisel tasutud automaatselt pangalingi kaudu. ERGO teatas, et tarbija tasunud 122,96 eurot on seotud teise reisikindlustuspoliisiga nr 36751021/1, mis oli väidetavalt sõlmitud 09.10.2025.

10.10.2025 edastas ERGO tarbijale uue reisikindlustuspoliisi nr 36751021/1, mille tarbija väitel ei ole tema poolt sõlmitud. See poliis erineb tarbija poolt 07.10.2025 sõlmitud poliisist mh:

- tervisekindlustuskaitse puudumise,
- hilisema kindlustusperioodi algusaja,
- väiksema kindlustusmakse,
- hilisema poliisi väljastamise kuupäeva poolest.

Tarbija märgib, et teade lisamakse vajaduse ja uus poliis ilmusid alles pärast kahjuteate esitamist, ning ERGO ei viidanud kahjukäsitletuses kordagi uuele poliisile ega väidetavale maksepuudujäägile.

Tarbija tugineb ERGO kindlustusteenuse üldtingimuste mõistele „kindlustusperiood“, mille kohaselt vastutab kindlustusandja poliisil märgitud ajavahemikus toimunud kindlustusjuhtumite eest. Tarbija leiab, et tal oli õigustatud ootus, et kindlustusperioodi jooksul toimunud reisirõrge hüvitatakse. Viidates võlaõigusseadusele ja tarbijakaitse seadusele, leiab tarbija, et ebaselgeid lepingutingimusi tuleb tõlgendada tarbija kasuks.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija kaebusega ja palub jätta avalduse rahuldamata.

Kaupleja selgitab, et tarbija pöördus 07.10.2025 kindlustuse poole seoses reisi ärajäämisega, põhjendades seda haigestumisega enne samal päeval enne kella 11:40 algama pidanud reisi.

Esitatud arstitõendi kohaselt esines tarbijal haigus ning ta pöördus arsti poole 07.10.2025 kell 8:23. Tarbija taotles reisi ärajäämisest tekkinud kulude hüvitamist, kuid ERGO hinnangul ei olnud reisitõrkekindlustuse kaitse sel ajal kehtiv.

ERGO viitab, et reisikindlustuse lepingu sõlmimisel esitatakse tarbijale kindlustustingimused ning lepingu sõlmimiseks peab tarbija kinnitama nendega tutvumist ja nõustumist, mida tarbija ka tegi.

Kindlustustingimuste kohaselt jõustub reisi ärajäämise kindlustus 72 tunni möödumisel reisikindlustuse poliisi vormistamisest, mistõttu tarbija 07.10.2025 sõlmitud lepingu puhul hakkas vastav kindlustuskaitse kehtima 10.10.2025.

Kuna tarbija haigestumine ja arsti poole pöördumine toimusid 07.10.2025, leidis ERGO, et kindlustusjuhtum leidis aset enne kindlustuskaitse jõustumist. Lisaks märgib ERGO, et kindlustuslepingu sõlmimise ja tarbija arsti poole pöördumise vahele jäi ligikaudu 27 minutit ning arvestades haiguse kulgu pidas ERGO, tuginedes ka usaldusarsti arvamusele, ebatõenäoliseks, et haigus tekkis ja ägenes nii kiiresti pärast lepingu sõlmimist, mistõttu järeldab ERGO, et haigus ilmnis juba enne kindlustuslepingu sõlmimist.

ERGO leiab samuti, et tarbija viide Tarbijavaidluste komisjoni väidetavale lahendile ei ole käesoleva vaidluse lahendamisel asjakohane ega piisavalt tõendatud ning palub selle tähelepanuta jätta.

ERGO märgib, et juhul kui avaldus siiski rahuldatakse ja ERGO kohustatakse hüvitama reisi ärajäämisest tekkinud kahju summas 1270 eurot, on ERGO-l õigus arvestada maha 122,96 euro suurune kindlustusmaks, mis on tarbijale varasemalt tagastatud, mistõttu oleks ERGO maksimaalne hüvitamiskohustus 1147,04 eurot.

Tarbija kaupleja vastusega ei nõustu.

Ta selgitab, et sõlmis 07.10.2025 ERGO kodulehel reisikindlustuse lepingu poliisi nr 36751029/1 ning tasus kindlustusmaks samal päeval ERGO poolt genereeritud pangalingi kaudu. Samal päeval teavitas tarbija ERGOt kahjujuhtumist ja esitas vastava kahjuteate. ERGO kahjukäsitleja väitis 07.10.2025 kirjalikus vastuses, et poliisil märgitud kindlustusperioodi lahtris on kirjas, et reisi ärajäämise kindlustus jõustub 72 tunni möödumisel lepingu sõlmimisest. Tarbija hinnangul ei vasta see väide tõeale, kuna poliisil sellist infot ei ole ning poliisi teisel lehel on selgelt märgitud, et kindlustusleping jõustub ja kindlustuskaitse algab poliisil märgitud kindlustusperioodi algusajal,

s.o 07.10.2025 kell 07:56. Sellest hoolimata keeldus ERGO kahju hüvitamisest.

09.10.2025 esitas ERGO jurist tarbija väitel oletuslikke hinnanguid tarbija tervisliku seisundi kohta, kasutades neid hüvitamisest keeldumise täiendava alusena. Tarbija rõhutas, et vaidlus peab põhinema faktilistel asjaoludel ning et juristi subjektiivsed oletused ei saa olla keeldumise aluseks, kuid ERGO jäi oma seisukohale. Samuti kasutas ERGO jurist mõistet „ooteaeg“, tunnistades samas, et see ei ole poliisil kirjas ega esine ERGO reisikindlustuse ega üldtingimustes. Tarbija rõhutab, et poliisi lahtis „Kindlustusperiood“ on märgitud üksnes algus- ja lõppkuupäev koos kellaegadega ning seal ei sisaldu viidet 72-tunnisele viivitusele, hoolimata ERGO korduvatest vastupidistest väidetest.

09.10.2025 sai tarbija ERGO arvelduse ja võlahalduse spetsialistilt teate, mille kohaselt olevat arve tasumata ja vajalik on „käsitsi tasuda“ 11,24 eurot. Samas selgus kirjast, et tarbija poolt tasutud 122,96 eurot oli seostatud teise poliisiga nr 36751021/1, mis olevat sõlmitud 09.10.2025 ning mille tingimused erinesid tarbija poolt 07.10.2025 sõlmitud poliisist. Tarbija rõhutab, et ta on sõlminud ja tasunud vaid poliisi nr 36751029/1.

10.10.2025 edastas ERGO tarbijale uue reisikindlustuspoliisi nr 36751021/1, ilma et tarbija oleks selle sõlminud või uue lepinguga nõustunud. Tarbija märgib, et uus poliis koostati tema isikuandmeid kasutades ning erineb algsest poliisist mitme olulise tunnuse poolest. Tarbija leiab, et ERGO tegevus on olnud vastuoluline ja eksitav, hõlmates ebatäpset terminoloogiat, poliisil oleva info moonutamist, põhjendamatu väiteid terviseseisundi kohta, segadust maksete ja poliiside osas ning uue poliisi koostamist ilma tarbija nõusolekuta.

Tarbija jääb seisukohale, et ERGO keeldumine kahju hüvitamisest on alusetu, kuna kindlustusjuhtum toimus poliisil märgitud kindlustusperioodi jooksul ning ebaselgeid lepingutingimusi tuleb VÕS § 38 ja tarbijakaitseaduse kohaselt tõlgendada tarbija kasuks.

Komisjoni põhjendus:

Pooltel on sõlmitud reisikindlustuse kindlustusleping. Lepingu sõlmimise päeval, 07.10.2025 tekkinud haiguse tõttu pöördus avaldaja kaupleja poole hüvitise saamiseks.

Deklareeritud andmetel haigestus ta 07.10.2025, seetõttu ei saanud ta minna 07.10.2025 kell 11:40 algama pidanud reisile. Avaldaja taotles reisi ärajäämisest tekkinud kulude hüvitamist.

Vastavalt esitatule pöördus tarbija seoses haigestumisega arsti poole alla 30 minuti pärast kindlustuslepingu sõlmimist - haigusloosse on tehtud kanne kell 8:23.

Kindlustuspõhimõtete kohaselt on kahjukindlustuse hüvitatav kindlustusjuhtum kindlustatud isiku suhtes toimunud äkiline ja ettearvatu sündmus. Võimalus, et isik haigestub alla poole tunni pärast kindlustuslepingu sõlmimist, mille alusel see haigestumine hüvitatakse, on harv kokkusattumine.

Vaidluste ärahoidmiseks on reisikindlustuse ja tervisekindlustuse kindlustuslepingutes sätted, mis on analoogsed antud lepingu reisikindlustuse tüüptingimustes sätestatuga. Lepingutingimustes sätestatakse, et reisi ärajäämine kindlustatu haigestumise tõttu hüvitatakse, kui see juhtub mitte enne teatud ajaperioodi möödumist poliisi väljastamisest - praegusel juhul 72 tundi. Seda nimetatakse õiguskeeles ka ooteajaks. Selline säte on vajalik, et kindlustusjuhtumitena hüvitatavad sündmused oleks tõepoolest hüvitise taotleja jaoks äkilised ja ette arvatud. Vastupidisel juhul oleks paratamatu kindlustusjuhtumite arvu statistiliselt ette-ennustamatu suurenemine ja kindlustusmaksed suureneksid oluliselt ja reaalselt riski arvestades alusetult.

Vastavalt pooltevahelise lepingu tüüptingimuse KT.0917.13 p 1 reisi ärajäämise kindlustus jõustub 72 tunni möödumisel arvates reisikindlustuse poliisi vormistamisest.

Viide kindlustuslepingu tingimustele KT.0917.13 on kindlustuspoliisil. See viide on struktuuriliselt ja teksti sisult lihtsalt märgatav ning mõistetav. Selle viite alusel on tüüptingimused kergesti leitavad. Kindlustuslepingus tüüptingimuste esinemine on ootuspärane. Antud tüüptingimus on lepingu osaks saanud (VÕS § 37).

Tarbija tugineb sellele, et poliisil on kindlustusperioodiks märgitud "Alates 07.10.2025 kell 07:56 kuni 14.10.2025 kell 24:00". Tarbija hinnangul tähendab see, et kindlustusandjal on sellel ajavahemikul kõik kohustused. VÕS sätestab, et kindlustusperiood on ajavahemik, mille eest on arvestatud kindlustusmaks. Kindlustusperiood ei ole samastatav lepingu kehtimise aja ega erinevate kindlustuskaitsete aja ega sisuga.

Antud lepingu poliisil on viidatud kindlustusperioodi ja eespool viidatud tüüptingimuste punktis 1 "Kindlustusperiood" all on sätestatud et: "**Reisi ärajäämise kindlustus jõustub 72 tunni möödumisel arvates reisikindlustuse poliisi vormistamisest. Reisi ärajäämise kindlustus jõustub kohe ainult siis, kui reisikindlustuse poliis vormistatakse 48 tunni jooksul pärast reisiteenuste (sh sõidupiletite) ostmist või reisiteenuste esimese osamakse tasumist.**".

Tulenevalt pooltevahelisest lepingust ei olnud tarbija haigestumine 07.10.2025 reisi ärajäämise kindlustuskaitse hüvitatav kindlustusjuhtum.

Vastavalt VÕS § 476 lg 1 tekib kindlustusandjal hüvitamiskohustus kindlustusjuhtumi toimumisel. Kuna toimunu ei olnud kindlustusjuhtum, keeldus kaupleja põhjendatult kahju hüvitamisest.

Esitatu alusel ei ole kaupleja kohustist rikkunud ja seetõttu ei ole tarbijal alust rakendada kaupleja vastu õiguskaitsevahendeid, sealhulgas esitada kahju hüvitamise nõuet (VÕS § 101 lg 1 p 3; § 115).

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/