TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-05095
Otsuse kuupäev	22.05.2026
Komisjoni koosseis	Alar Urm
Tarbija	
Kaupleja	Salva Kindlustuse AS (10284984)
Tarbija nõue	Vahetada sõiduki esiklaas kindlustusandja kuludega.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 1411 eurot.

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

Asjaolud:

Tarbija edastas avalduses alljärgneva selgituse:

"Auto esiklaas sai 24.02 kivitäkke, millest tuli mõra. Tegin Salva kindlustusse teatise ja käisin näitasin esinduses auto ette. Salvale kahjuks ei sobinud esinduse info/pakkumine ja soovisid, et läheksin näitaksin autot neile sobivas kohas. Elukaaslane käis autot näitamas ja seal hakati näitama mingeid varasemaid pilte, kus olid auto esklaasile tehtud kindlustuse poolt suvalised ringid (mis nn pidid märgistama kaskokindlustuse tegemise hetkel klaasikahjustusi). Kuna kogu see jutt tundus kahtlane uuris elukaaslane kohapeal, et kas see on tavapärane käitumine Salva kindlustuse poolt. Vastati, et tihti ei soovi Salva hüvitada kallist esiklaasi. Elukaaslane soovis, et terve klaas vaadatakse üle, et näidataks ette siis need teised kohad (kus kindlustusel on ringid tehtud kahjustunud kohtadesse), teisi kahjustusi aga esiklaasil polnud. Ringikesi on mainitud korduvalt ka Salvale aga nad lihtsalt ignoreerivad küsimust.
Mul on tehtud ka vahepealsel ajal autos pilte, kus on näha, et esiklaasil ei olnud enne seda kivi täket kahjustusi.
Veel on küsitav see, et miks pakub Salva kindlustus kliendile lisaks tavalisele kaskole tasuta esiklaasi vahetust (mille eest nemad saavad küsida igakuiselt kõrgemat kaskomakset), kui nad on teadlikud enne kaskolepingu sõlmimist, et nende jaoks on esiklaas liiga kahjustunud, et seda vahetada.
Saan edastada meili vahetuse Salvaga, kus nende väited on väga küsitavad ja konkreetetele küsimustele ei vastata.
Hetkel tajun kuidas toimub väga suur kliendi tüssamine ja raha välja petmine, kuna neil ei olnud algusest peale plaanis tasuta esiklaasi välja vahetada. Ja miks ei soovi Salva kindlustus teha koostööd esindusega vaid suunab oma kliendi teise linna otsa endale sobivasse firmasse autot ette

näitama?"

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et sõidukil olid eelnevalt kahjustused ning seetõttu ei kuulu sõiduki esiklaas vahetamisele kaskolepingu alusel.

"Salva Kindlustuse AS-i vastus C.S. avaldusele (nr 19-1/26-05095)

1. C.S. (edaspidi: avaldaja) on esitanud tarbijavaidluste komisjonile avalduse Salva Kindlustuse AS-i (edaspidi: Salva) sõidukikindlustuse kahjujuhtumis nr SK26-00486.

2. Avaldaja ja Salva vahel on 21.04.2025 sõlmitud sõiduki Mercedes-Benz (reg. märk KAROLL1) kindlustamiseks sõidukikindlustuse leping (poliis nr 91732934), mille lahutamatuks osaks on Salva Kindlustuse AS-i Sõidukikindlustuse Tingimused SKT-23.04 (edaspidi: Salva SKT-23.04) ja Salva Kindlustuse AS-i Üldtingimused KÜ-23.

3. 04.03.2026 teatas avaldaja Salvale, et 24.02.2026 lendas ees sõitva auto ratta alt sõiduki esiklaasi kivi ning selle tulemusena tekkis esiklaasi mõra. Salva keeldus 19.03.2026 otsusega kahju hüvitamisest, kuna kahjuavalduses deklareeritud vigastused esiklaasil on tuvastatavad juba kindlustamise hetke fotodelt.

Salva jääb selle seisukoha juurde ning leiab, et kindlustusjuhtumit pole asjas aset leidnud. Selgitame seda järgnevalt.

4. Võlaõigusseaduse § 423 lg 1 kohaselt on kindlustusjuhtum eelnevalt kokkulepitud sündmus, mille toimumise korral peab kindlustusandja täitma oma lepingust tuleneva täitmise kohustuse.

Vastavalt Salva SKT-23.04 punktile 7.1.1 on kindlustusjuhtumiks kindlustatud eseme äkiline, ootamatu ja ettenägematu kahjustumine, hävimine või kaotsiminek kindlustuskaitse kehtimise ajal lepingus sätestatud tingimustel, kui kohaldamisele ei kuulu ükski kindlustustingimustes toodud välistus või piirang.

Eeltoodut täpsustab klaasikindlustuse osas Salva SKT-23.04 punkt 8.2.1, mille kohaselt loetakse klaasikindlustuse kindlustusjuhtumiks olukorda, kus sõiduki esi- või salongiklaas (sh klaasile paigaldatatud kile) on kahjustunud või hävinud otseselt sõiduki klaasile suunatud löögi tagajärjel.

Kahjukäsitluse käigus on tuvastatud, et praegusel juhul ei ole kahju tekkinud sõiduki klaasile suunatud löögi tagajärjel, vaid jooksma on hakanud klaasil juba enne kindlustuslepingu sõlmimist asunud täke.

Vastavalt Salva SKT-23.04 punktile 8.2.5 klaasi kahjustumisest või hävimisest tekkinud kahju ei hüvitata, kui klaas oli enne kindlustusjuhtumi toimumist nii oluliselt kahjustatud ja/või kulunud ja tuhmunud, et vajanuks parandamist või asendamist kindlustusjuhtumi tagajärjel tekkinud kahju tekkimisest sõltumata.

5. Eeltoodu tõendamiseks esitab Salva käesoleva vastuse lisana 3 fotot.

Fotod nr 1 ja 2 sõiduki esiklaasist on avaldaja Salvale esitanud enne kindlustuslepingu sõlmimist. Nendel fotodel on juba näha esiklaasil täket (tähistatud punase ringiga). Seega vaidlust ei saa olla selles, et täke juhi vaateväljas esines esiklaasil juba enne kindlustuslepingu sõlmimist.

Fotol nr 3 on kujutatud sõidukit juba esiklaasis esineva mõraga, mis väidetavalt leidis aset pärast kivi lendamist esiklaasi. Fotolt nähtub aga, et mõra pärineb samast täkkest, mis on näha juba fotodel 1 ja 2. Järelikult lähtus mõra fotodel 1 ja 2 täkkest, mis oli olemas juba enne kindlustuslepingu sõlmimist.

Eeltoodust tulenevalt on asjas tuvastatud, et kindlustusjuhtumit ei ole aset leidnud. Puuduvad tõendid mistahes uue löögi kohta, mida saaks pidada kindlustusjuhtumiks. Vastupidiselt, praegusel juhul on mõra lähtunud juba olemasolevast täkkest. Selline sündmus ei ole aga ootamatu ega ettenägematu asja kahjustumine (mis on kindlustusjuhtumi vältimatuks eelduseks), vaid igati ettenähtav ja ootuspärane sündmuste käik, et olemasolev mõra ühel hetkel jooksma hakkab. Mingit uut kahjustust, mida enne kindlustuslepingu sõlmimist ei esinenud, tekkinud ei ole.

6. Klaasikindlustus rakendub tingimusel, et kindlustatud esemeks olevad sõiduki klaasid on kindlustuslepingu sõlmimise hetkel kahjustusteta. Vastav märge on ühemõtteliselt kirjas ka kindlustuspoliisil: juhul kui kahjujuhtumi käsitlemise käigus tuvastatakse, et sõidukil esinesid tegelikkuses mistahes kahjustused enne kindlustusperioodi algust, puudub kindlustusandjal selliste kahjustuste osas hüvitamise kohustus sõidukikindlustuse lepingu alusel.

Eeltoodust tulenevalt ei ole avaldus põhjendatud ning tuleb jätta rahuldamata.

Kui siiski komisjon leiab, et avaldus peaks olema põhjendatud (millega Salva ei nõustu), on sõiduki esiklaasi vahetuse maksumuseks 1441 eurot (pakkumine lisatud)."

Komisjoni põhjendus:

1. Pooltel on sõlmitud vabatahtlik varakindlustuse leping sõiduauto suhtes (kaskoleping).
2. Pooled vaidlevad selle üle, kas esiklaasi kahjustus kuulub hüvitamisele. Tarbija väitel puudub esiklaasil varasem kahjustus, kaupleja väitel on tegemist varasema kahjustusega ja sellest edasiläinud praoga. Pooled on tõenditena esitanud fotod.
3. Tarbija on esitanud asjaolu, et sõitis autoga ja tema ja kaassõitja kuulsid ja nägid, kuidas esiaknasse lendas kivi, mis tekitas kahjustuse. Kaupleja ei ole sellele vastu vaielnud ega seda kontrollinud ega kummutanud.
4. Vastavalt VÕS § 423 on kindlustusjuhtum eelnevalt kokkulepitud sündmus, mille toimumise korral peab kindlustusandja täitma oma lepingust tuleneva täitmise kohustuse.
5. Antud juhul on lepingus kindlustusjuhtum sõnastatud: „SKT-23.04 punkt 7.1.1 - kindlustusjuhtum on kindlustatud eseme äkiline, ootamatu ja ettenägematu kahjustumine, hävimine või kaotsiminek kindlustuskaitse kehtimise ajal lepingus sätestatud tingimustel, kui kohaldamisele ei kuulu ükski kindlustustingimustes toodud välistus või piirang.
6. Eeltoodut täpsustab klaasikindlustuse osas Salva SKT-23.04 punkt 8.2.1, mille kohaselt loetakse klaasikindlustuse kindlustusjuhtumiks olukorda, kus sõiduki esi- või salongiklaas (sh klaasile paigaldatud kile) on kahjustunud või hävinud otseselt sõiduki klaasile suunatud löögi tagajärjel.
7. Kindlustusjuhtumi toimumise tõendamiskoormis on hüvitise taotlejal. Antud juhul tuleb

tõendada, et sõiduki esiklaasile on tekkinud kahjustus, mis on löögi tagajärg.

8. Hüvitise taotlejalt ei saa nõuda tõendite esitamist enam, kui mõistlikult oodata saab. Autot kasutav isik ei saa filmida teise sõiduki ratta alt lendunud kivi lendu tõusu ega kokkupõrget.
9. Täketega esiklaasi puhul on löögi korral klaasile prao tekkimise võimalus suurem. Täkete esinemine on kasutatud auto esiklaasil pigem tavaline. Kaupleja seisukoht, et kui tuvastatakse, et kindlustuslepingu sõlmimise ajal oli auto esiklaasil täke, siis selle juurde prao tekkimist ei põhjusta uus kivilöök vaid varasem täke, ei ole õige. Harilikult ei muutu esiklaasi täkked pragudeks, aastaid vana sõiduki esiklaasis on tavaliselt vanu täkkeid ja need ei pragune harilikult.
10. Esitatud vaidlusaluse kindlustusjuhtumi eelsete ja järgsete fotode kohta tuleb nentida, et nendelt sõiduki esiklaasi täkete tuvastamise usaldusväärsus on väga vaieldav. Väidetavat täket suurendades muutub see uduseks ja kindlalt ei saa tuvastada, kas väidetav täke on täke, klaasil olev määrdumine või peegeldus.
11. Isegi, kui eeldada, et klaasil oli varasem täke, puuduvad tõendeid selle kohta, et vaidlusalune kahjustus on nimelt selle täkke edasipragunemine ja see ei ole põhjustanud esiklaasi tabanud löögist. Kaupleja väide, et tegemist on varasema täkke edasipragunemisega ei ole usaldusväärselt tõendatud.
12. Tarbija on esitanud esiklaasi tabanud kivi kohta tõendid, mida mõistlikult saab eeldada ja avaldanud, et sündmusel oli tunnistaja. Tarbija on esitanud asjaolu, et kivi löögist esiklaasi jäi auk, see viitab, et klaasi tabas kivilöök. Kaupleja ei ole palunud tunnistaja seletust ega seda asjaolu vaidlustanud.
13. Esitatud fotod on tehtud erinevate nurkade alt, mis muudab võimatuks selle hindamise, kas väidetav vana kahjustus ja uus kahjustus on esiklaasil samas kohas.
14. Mööndes fotode kvaliteedist ja erinevate võttenurkade põhjustatud eksimisvõimalust on kaheldav, kas niinimetatud uus ja vana vigastus asuvad esiklaasil samas kohas. Fotode põhjal on need erinevas kohas, kui uurida nende asukohti esiklaasi servade suhtes. Arvestades esitatud fotosid ei asunud väidetav varasem vigastus samas kohas, kus on väidetav uus vigastus. Seega oli väidetav vana vigastus määrdumine või peegeldus.
15. Kindlustusjuhtum on esitatud fotode ja tarbija esitatud asjaolude alusel toimunud. Hüvitise taotleja on kindlustusjuhtumi tõendanud määral, mis vastab VÕS § 448 lg 2.
16. Väide, et sõiduki esiklaasi tekkinud prao põhjustas esiklaasis varem olnud täke täiendava löögita, ei ole tõendatud.
17. Kaupleja on esitanud tõendi kahju suuruse kohta. Nõude summa osas ei ole pooltel vaidlust. Komisjon arvestab nõude summa osas kaupleja tõendit. Taotlust hüvitisvähenduseks, näiteks omavastutuse võrra, ei esitatud.
18. Tarbija on tõendanud, et kindlustusjuhtum (VÕS § 448 lg 1) on toimunud. Kindlustusandja hüvitamise kohustus on tekkinud ja sissenõutavaks muutunud (VÕS § 476 lg 1).
19. Kaupleja on kohustist rikkunud (VÕS § 100, 476 lg 1) jättes kindlustusjuhtumi toimumisel kahju hüvitamata. Selliselt tekitatud kahju hüvitamine on rikutud normi (VÕS § 476 lg 1) kaitse-eesmärgiga kooskõlas.
20. Tarbijale tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega. Kindlustusandja vastutust välistavaid ega rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole. Tarbija kahju hüvitamise nõue on sissenõutavaks muutunud.

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/