

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05473
Otsuse kuupäev 22.06.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaal (12970620)

Tarbija nõue Tarbija ei edasranud kahjusummat:

“Kahju summa ei ole täpselt teada – vaidlus puudutab hüvitamise aluseid, mitte summat.”

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija edastas kokkuvõtlikult asjaolud avalduses järgnevalt:

"Minu eluruumi lae pinnale, ventilatsiooniavade ümbruses, tekkisid niiskuskahjustused. Kahju tekkimise põhjuseks oli ventilatsioonisüsteemi niiskuseanduri rike – ventilatsioon ei töötanud korrektselt ning selle tagajärjel tekkis kondensatsioon (vt Lisa 2 – tehniline akt). Tegemist ei olnud aegamööda kogunenud tavapärase niiskusega, vaid ventilatsioonirikke otsese tagajärjega. Esitasin kindlustusandjale kahjuavalduse, kuid kindlustus keeldus hüvitamisest, tuginedes tingimuste punktile 64.2, mille kohaselt ei hüvitata kahju, mis on põhjustatud tavapärasest kondenseerumisest või muudest aegamööda toimuvatest protsessidest (vt Lisa 1 – keeldumiskirjad). Tehniline akt kinnitab siiski, et kahjustus ei olnud tavapärase kondenseerumise tulemus, vaid ventilatsioonisüsteemi rikke tõttu tekkinud kondensatsioon. Pöördusin seepärast kindlustuslepitusorgani poole. Lepitaja analüüsis kindlustustingimusi ning leidis, et vaidlusalune välistuspunkt 64.2 on mitmetimõistetav ega ole üheselt kindlustusandja kasuks rakendatav (vt Lisa 5 – lepitusmenetluse lõpetamise dokument). Lepitaja esitas kompromissettepaneku, millega nõustusin: pooled selgitavad välja kahju suuruse ning pärast omavastutuse arvestamist hüvitab kindlustus 50% summast (vt Lisa 3 – esialgne lepitusettepanek). Hiljem esitas kindlustus muudetud lepitusdokumendi, kuhu lisati uus tingimus (punkt 4), mille kohaselt määrab kahju suuruse üksnes kindlustusandja koostööpartner ning hüvitis arvutatakse ainult selle kalkulasiooni alusel (vt Lisa 4 – muudetud lepitusettepanek). Sellist tingimust esialgses ettepanekus ei olnud ning see muutis kokkuleppe sisu. Lepitus lõppes kompromissita (vt Lisa 5).

Kokkuvõttes:

- kahju põhjus oli ventilatsioonisüsteemi rike, mitte tavapäraselt kondenseerunud niiskus (Lisa 2);*
- tingimuste punkt 64.2 on mitmetimõistetav (vt Lisa 5 ja lepitaja hinnang);*

– kindlustus tugines välistusele, mis ei vasta kahju tegelikule tekkepõhjusele;
– kindlustus ei arvestanud tehnilist tõendit ega kahju tekkemehhanismi.
Seetõttu palun tuvastada, et tegemist on kindlustusjuhtumiga ning kohustada kindlustusandjat hüvitama tekkinud kahju vastavalt kindlustuslepingu tingimustele."

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu lepitaja seisukohaga ning tarbija seisukohaga:

"Avaldusest nähtub, et vaidlus keskendub Seesami kodukindlustuse tingimuste 1/2020 (edaspidi Tingimused, lisa 1) punkti 64.2 kohaldamisele. Vaidlus puudub selles, et kindlustuspoliisi nr 6/247965 alusel oli kindlustatud eluhoone aadressil A, Kültse alevik, Kambja vald. Samuti ei ole vaidlust selles, et ventilatsiooniseadme rikke tagajärjel tekkis kondensaatvesi, mis põhjustas kahjustusi eluhoone siseviimistlusele.

Kindlustusandja nõustub, et kahju tekkimine oli avaldaja jaoks ootamatu, kuid ainuüksi see asjaolu ei anna alust hüvitise maksmiseks.

Tingimuste punkti 64.2 kohaselt on välistatud kahju, mille põhjuseks või tagajärjeks on kondenseerunud niiskus. Seetõttu ei oma tähtsust, kas kondensaatvesi oli kahju otsene põhjus või tekkis see mõne muu sündmuse tagajärjel.

Sellest tulenevalt ei kuulu kondensaatvee tagajärjel tekkinud kahju hüvitamisele ning kahju ootamatus ei kujuta endast iseseisvat alust kindlustushüvitise maksmiseks.

Lisaks tuleb arvestada, et kehtiv õigus ei piira kindlustusandja õigust määratleda kindlustuslepingus kindlustuskaitse ulatust ega sätestada välistusi. Riigikohus on 18.02.2015 otsuses tsiviilasjas nr 3-2-1-136-14 (p 14) selgitanud, et seadusandja ei ole kehtestanud kindlustusandjale piiranguid selles osas, milliseid välistusi võib kindlustuslepingus kokku leppida, eeldusel et need ei ole vastuolus seaduse imperatiivsete normidega.

Eeltoodust tulenevalt on kindlustusandja seisukoht ning otsus kahju hüvitamisest keelduda kooskõlas poolte vahel sõlmitud kindlustuslepingu ja kehtiva õigusega ega ole vastuolus ühegi seadusest tuleneva nõudega.

Avaldaja tugineb lepitusmenetluses lepitaja seisukohale, et tingimust 64.2 võib olla võimalik mitmeti tõlgendada. Kindlustusandja sellega ei nõustu, kuna lepitaja keskendus üksnes kondensaatvee tekkimise põhjuse tõlgendamisele, samas kui tingimustes on välistatud nii põhjus kui ka tagajärg.

Avaldaja on esitanud sisuliselt kaebuse, mitte nõuetekohase kahju hüvitamise nõude, mis oleks täidetav. Avalduses ei ole määratletud nõutava hüvitise suurust ega esitatud kahju suurust tõendavaid dokumente. Seetõttu ei vasta avaldus kahju hüvitamise nõude esitamise eeldustele ning esitatud nõue ei ole täidetav.

Lisaks tuleb märkida, et lepitusmenetluses olid pooled kompromissile väga lähedal, kuid avaldaja keeldus võimaldamast Seesami koostööpartneril MR Vaader OÜ-l kahju suurust kindlaks teha (lisa 2).

Kahju suuruse kindlakstegemine on VÕS § 489 lg 1 kohaselt kindlustusandja kohustus. Riigikohus on otsuses nr 2-23-10549/35 (p 12) märkinud, et kindlustusvõtja peab tulenevalt lepingulisest koostöökohustusest ja hea usu põhimõttest võimaldama kindlustusandjal kahju suurust kindlaks teha, vastasel juhul ei ole kindlustusandjal võimalik oma tõendamiskoormist täita.

Koostöökohustuse rikkumise korral on kindlustusandjal õigus keelduda kahju hüvitamisest. Samale järeldusele on jõutud ka Tallinna Ringkonnakohtu otsuses nr 2-23-12224. Eeltoodu põhjal tuleb avaldaja taotlus jätta rahuldamata."

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 06.04.2026.

Tarbija avalduse kohaselt tekkisid eluruumi lae pinnale, ventilatsiooniavade ümbruses, niiskuskahjustused. Kahju tekkimise põhjuseks oli ventilatsioonisüsteemi niiskuse anduri rike, sest ventilatsioon ei töötanud korrektselt ning selle tagajärjel tekkis kondensatsioon. Tarbija leiab, et see ei olnud aega mööda kogunenud tavapärane niiskus, vaid ventilatsiooni rikke otsene tagajärg. Tarbija pöördus 11.03.2026 kaupleja poole kahju hüvitamiseks. Kaupleja ei näe kohustust kahju hüvitamiseks tingimuste p 64.4 alusel ning puudub teave kahju suuruse kohta. Kahju kirjeldusest, et kahjustused ilmneshid mitmes ruumis ning kahjustused muutushid nähtavaks aja jooksul. See viitab, et tegemist on pikaajaliselt kujunenud niiskuskahjuga, mitte ühekordse äkilise juhtumiga. kindlustustingimuste kohaselt ei kuulu hüvitamisele kahju, mis on seotud kondenseerumise, niiskuse kogunemise või muu pikaajalise protsessi tagajärjel tekkinud kahjustustega.

Esitatud materjalidest nähtuvalt sõlmsid pooled kodukindlustuse lepingu, kindlustusperioodiks 15.06.2025-14.06.2026, mida kinnitab poliis 6/247965.

VÕS § 422 lg 1 kohaselt kohustub kindlustuslepinguga üks isik (kindlustusandja) kindlustusjuhtumi toimumisel hüvitama kindlustusjuhtumi tõttu tekkinud kahju või maksuma kokkulepitud rahasumma ühekordselt või osadena või täitma lepingu muul kokkulepitud viisil, teine isik (kindlustusvõtja) kohustub tasuma kindlustusandjale kindlustusmakseid.

Vastavalt VÕS § 423 lg 1 on kindlustusjuhtum eelnevalt kokkulepitud sündmus, mille toimumise korral peab kindlustusandja täitma oma lepingust tuleneva täitmise kohustuse. Kindlustusjuhtum on poolte vahel kokkulepitult kindlustusvõtjale ootamatu ja ettenägematu kindlustuslepingus määratletud sündmus. Kindlustusjuhtumi korral on kindlustusandjal lepingust tulenev täitmise kohustus. Kindlustusvõtja peab tõendama kindlustusjuhtumi toimumist. Tarbija on esitanud hooldusakti seadme rikke kohta.

Komisjonile esitatud Syste Mair hooldusaktist nr 9, 9.02.2026 nähtuvalt oli ventilatsiooniseadme VRS 300 kombineeritud väljatõmbe temperatuuri niiskuse anduril rike, mistõttu ei toiminud nõuetekohaselt õhuvahetust ja ventilatsiooni torustikku tekkis kondensaat.

TsÜS § 5 alusel tsiviilõigused ja -kohustused tekivad tehingutest, seaduses sätestatud sündmustest ja muudest toimingutest, millega seadus seob tsiviilõiguste ja -kohustuste tekkimise, samuti õigusvastastest tegudest. Pooltel on kindlustuslepingust tulenev võlasuhe. VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. VÕS § 128 lg 3 kohaselt otsene varaline kahju hõlmab eelkõige kaotsiläänud või hävinud vara väärtuse või vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemise, isegi kui see tekib tulevikus, ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks. VÕS § 132 lg

3 alusel hõlmab kahjuhüvitis asja kahjustamise korral eelkõige asja parandamise mõistlikud kulud ning võimaliku väärtuse vähenemise. Riigikohus on lahendis 3-2-1-121-08 p 15 märkinud, et kui VÕS §-s 127 kehtestatud põhimõtted kaitsevad üldiselt kahju hüvitamise kohustuse kaudu kahjustatud isiku vara väärtust, siis VÕS § 132 mõte on kaitsta kahjustatud isiku vara koosseisu säilimist. Järelikult lähtutakse asja kahjustamise korral kahjuhüvitise kindlaksmääramisel eelkõige vara senise koosseisu taastamiseks vajalike kulutuste suurusest.

Komisjon märgib, et kui kindlustusvõtja on tõendanud kindlustusjuhtumi toimumise, tekib kindlustusandjal hüvitamise kohustus ning hüvitamiskohustuse puudumist peab tõendama kindlustusandja. Kaupleja on viidanud tingimuste punktile 64, mil hüvitamisele ei kuulu, p 64.4 järgi igasugune kahju, mille põhjuseks või tagajärjeks on tavapärane kulumine ja määrdumine, riknemine, korrodeerumine (sh keemiline, elektrokeemiline ja biokeemiline korrosioon), katlakivi, materjali väsimine, kõdunemine, seenkahjustus sh majavamm, hallitus, kondenseerunud niiskus ning muud aegamööda toimuvad protsessid. Komisjoni hinnangul on alust pidada esitatud akti alusel kirjeldatud ja tekkinud kondenseerunud niiskust aegamööda toimuvaks protsessiks, mis välistab kindlustushüvitise maksmise. Käesoleval juhul ei ole tegemist ootamatu sündmusega.

Kaupleja on esile toonud, et kahju suurus on kindlaks tegemata, millega komisjon nõustub, sest VÕS § 489 lg 1 kohaselt peab kindlustusandja viivitamatult kindlaks tegema kahju suuruse. Avalduses ei ole määratletud nõutava hüvitise suurust ega esitatud kahju suurust tõendavaid dokumente. Seetõttu ei vasta avaldus eelviidatud kahju hüvitamise nõude esitamise eeldustele, kuivõrd kahju suurus ei ole tõendatud. Kahju suuruse kindlakstegemine on VÕS § 489 lg 1 kohaselt kindlustusandja kohustus. Kaupleja on õigesti viidanud riigikohtu lahendile nr 2-23-10549/35 punktile 12, et kindlustusvõtja peab tulenevalt lepingulisest koostöökohustusest ja hea usu põhimõttest võimaldama kindlustusandjal kahju suurust kindlaks teha, vastasel juhul ei ole kindlustusandjal võimalik oma tõendamiskoormist täita. Seda seadusest tulenevat põhimõtet on tarbijale ka selgitatud lepitusmenetluse kirjavahetuses. Kahju suurus on seotud ka kahju olemusega. Tarbija on palunud tuvastada, et tegemist on kindlustusjuhtumiga esitamata konkreetse suuruses kahjunõuet. Komisjon märgib, et sellesisulist nõuet on tarbijal võimalus esitada hagemenetluses, kus on võimalik jätta kahju suurus kindlaks teha kohtu äranägemisel (esitades tõendid) või taotleda osaotsuse tegemist hindamaks, kas tegemist on kindlustusjuhumiga, kui kahju suuruse tuvastamine on kulukas või keerukas. Seega ei ole tarbija avaldust võimalik rahuldada.

Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohusse.

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/