

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09083
Otsuse kuupäev 26.08.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn
Martin Simmermann
Jüri Aava

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

Tarbija nõue Botuliintoksiini süstide kulu hüvitamise nõue summas 350 eurot.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

1.1. Kohustada Compensa Vienna Insurance Group, ADB Eesti filiaali tasuma Kristel Kondasele 350 eurot.

2. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebiküljel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija esitas Tarbijavaidluste komisjonile avalduse, milles nõuab kauplejalt 350 euro hüvitamist tervisekindlustuslepingu alusel. Tarbijal on diagnoositud krooniline migreen. Neuroloog määras talle haiguse raviks ja profülaktikaks botuliintoksiini süstid.

25. mail 2026 osutati tarbijale AS-is Arstikeskus Confido teenust „Migreeni profülaktika botoxiga“, mille eest tasus tarbija 350 eurot. Tarbija esitas kindlustusandjale hüvitise taotluse, kuid kaupleja keeldus kulu hüvitamisest.

Tarbija leidis, et tegemist oli eriarsti määratud meditsiinilise raviprotseduuriga, mitte ilu- või kosmeetilise protseduuriga. Kindlustustingimuste kohaselt kuuluvad kindlustuskaitse alla muu hulgas ambulatoorne eriarstiabi ja ennetusravi. Tarbija hinnangul võis ta kindlustustingimuste ülesehitust arvestades mõistlikult eeldada, et botuliinsüstide välistus puudutab nende kasutamist ilu- või esteetilisel eesmärgil, mitte kroonilise migreeni raviks.

Komisjon vaatas asja läbi suulisel istungil 24. augustil 2026. Istungil osalesid nii tarbija kui ka kaupleja esindaja ning pooled jäid oma menetluses esitatud seisukohtade juurde.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles avaldusele vastu. Kaupleja tugines tervisekindlustuse tingimuste punktile 74.8, mille kohaselt ei hüvitata botuliinsüstidega seotud kulusid. Kaupleja hinnangul on tegemist iseseisva ja üldise välistusega, mis ei sõltu sellest, kas botuliintoksiini kasutatakse esteetilisel või meditsiinilisel eesmärgil.

Kaupleja märkis, et tingimuste üldiste välistuste osa kehtib kõigi kindlustuskaitsete suhtes ning punktis 74 nimetatud välistused hõlmavad ka ravi ja protseduuride kulusid. Seetõttu ei kuulu kaupleja hinnangul tarbijale osutatud Botox-ravi hüvitamisele vaatamata sellele, et protseduur oli määratud kroonilise migreeni raviks.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on läbi vaadanud poolte esitatud seisukohad ja kirjalikud tõendid ning kuulunud pooled ära suulisel istungil. Komisjon leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Poolte vahel ei ole sisulist vaidlust selles, et tarbijal on diagnoositud krooniline migreen ning botuliintoksiini süstid määrati talle selle haiguse raviks ja profülaktikaks. Samuti ei ole vaidlust selles, et tarbijale osutatud protseduur ei olnud esteetilise ega kosmeetilise eesmärgiga. Vaidlus puudutab kindlustustingimuste punktis 74.8 sisalduva välistuse tähendust.

Võlaõigusseaduse § 29 kohaselt tuleb lepingu tõlgendamisel lähtuda poolte ühisest tegelikust tahtest ning juhul, kui seda ei ole võimalik kindlaks teha, tuleb lepingut tõlgendada nii, nagu pooltega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel pidi mõistma. Lepingu tingimuse tähenduse kindlakstegemisel tuleb arvestada lepingu olemust ja eesmärki, poolte käitumist ning lepingu teisi tingimusi. Seetõttu ei saa üksikut lepingutingimust hinnata üksnes selle grammatilisest sõnastusest lähtudes, vaid arvestada tuleb ka tingimuse asukohta ja seost ülejäänud lepinguga.

Kindlustustingimuste punktis 74.8 on samas alapunktis nimetatud „iluteenused, kosmeetiline ja plastiline kirurgia, botuliinsüstid“. Botuliinsüstid on seega paigutatud vahetult ilu- ja kosmeetiliste teenuste ning plastilise kirurgia kõrvale. Lisaks paikneb kõnealune säte tingimuste jaotises, mille loetelu käsitleb valdavalt ilu-, esteetika- ja muid samalaadseid teenuseid.

Komisjoni hinnangul on sellisel süsteemsel paigutusel tingimuse tõlgendamisel oluline tähendus. Mõistlik kindlustusvõtja võis sellest järeldada, et botuliinsüstide välistus puudutab nende kasutamist ilu- või esteetilisel eesmärgil. Tarbijal ei olnud alust eeldada, et samasse ilu- ja kosmeetiliste protseduuride konteksti paigutatud välistus hõlmab ka eriarsti poolt kroonilise neuroloogilise haiguse raviks määratud protseduuri.

Kui kaupleja eesmärk oli välistada botuliintoksiini kasutamine kindlustuskaitsest sõltumata selle kasutamise eesmärgist ja meditsiinilisest näidustusest, tulnuks selline kindlustuskaitse piirang sõnastada viisil, millest mõistlikule kindlustusvõtjale üheselt nähtuks, et välistus hõlmab ka haiguse raviks tehtavaid botuliinsüste. Käesoleval juhul ei ole välistus selliselt formuleeritud.

Komisjon arvestab seejuures ka kindlustuslepingu teiste tingimustega, mille kohaselt kuuluvad hüvitatavate tervisekulude hulka ambulatoorne eriarstiabi ning ennetusravi. Tarbijale tehtud

protseduuri näol oli tegemist neuroloogi määratud kroonilise migreeni profülaktilise raviga. Meditsiinidokumentidest nähtub, et tarbijal esinesid aastaid sagedased peavalud, tal diagnoositi krooniline migreen ning raviplaani määrati Botox. Confido arvel on teenuse nimetuseks märgitud „Migreeni profülaktika botoxiga“.

Eeltoodut kogumis hinnates leiab komisjon, et VÕS § 29 kohase lepingutõlgenduse järgi võis tarbija mõistlikult eeldada, et meditsiinilisel eesmärgil ja eriarsti määratud botuliintoksiini ravi kuulub kindlustuskaitse alla. Kauplejal ei olnud seetõttu alust keelduda 350 euro suuruse ravikulu hüvitamisest kindlustustingimuste punktile 74.8 tuginedes.

Tarbija nõue on põhjendatud ning kauplejal tuleb hüvitada tarbijale AS-ile Arstikeskus Confido tasutud 350 eurot.

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

Meelis Pirn

Martin Simmermann

Jüri Aava

/allkirjastatud digitaalselt/