



KLIENDI KAEBUSE MENETLEMINE LKF-is JA EKsL-is

Eesti Liikluskindlustuse Fond (LKF) ja Eesti Kindlustusseltside Liit (EKsL) osutavad klientidele teenuseid. Meie soov on pakkuda teenust asjakohasel viisil. Sellele vaatamata tuleb ette arusaamatusi kliendisuhetes.

Kui Te ei ole rahul EKsL-i või LKF-i teenusega ja Te ei ole muul viisil lahendust saanud, palume tagasisidet või kaebust kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (näiteks e-postiga, tagasisidena LKF-i või EKsLi-kodulehel, tavapostiga).

Kaebuses palun märkige

- kaebuse esitaja andmeid: nimi, kontaktandmed (posti või e-posti aadress, telefon);
- kaebuse sisu: kelle vastu kaebus on esitatud, millega ei ole kaebaja rahul, milline oleks olukord, mis kaebajat rahuldaks, muud asjaolud, millel on sisuline tähendus kaebuse lahendamiseks;
- kaebuse esitamise aeg.

LKF ja EKsL menetlevad esitatud kaebust esimesel võimalusel. Vastuse kaebusele anname tavaliselt 15 päeva jooksul alates kaebuse esitamisest.

Siintoodut ei kohaldata LKF-i väljastatud sundkindlustuse makseteatistega rahulolematuse korral. Need maksetatised on haldusaktid ja neile kohaldatakse haldusmenetluse reegleid:

- Kui Te ei ole nõus tasuma automaatse liikluskindlustuse kindlustusmakset või omavastutust, siis tuleb Teil esitada haldusmenetluse seadustiku nõuetele vastav vaie. Vaie on kõige mugavam esitada LKF-i veebilehel oleval blanketil, vt <https://www.lkf.ee/et/vaidlus-ja-lepitus/sundkindlustuse-vaidlustamine>
- Vaie tuleb esitada 30 päeva jooksul alates makseteatise kättetoimetamisest. Vaides tuleb märkida asjaolud, millele tuginete väites, et Te ei soovi või Teil ei ole kohustust LKF-ile kindlustusmakset või omavastutust tasuda
- LKF vaatab vaide läbi ja teeb otsuse tavaliselt kümne päeva jooksul. Kui Te ei ole rahul LKF-i vaideotsusega, saate makseteatise vaidlustada halduskohtus. Kaebus halduskohtusse tuleb esitada 30 päeva jooksul alates makseteatise kättetoimetamisest. Kui olete LKF-ile esitanud vaide, siis nimetatud tähtaeg pikeneb vaide LKF-is menetlemise aja võrra