



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL D. G. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. gegužės 25 d. Nr. 242-183
Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. G. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2015 m. kovo 30 d. pareiškėja su AB „Lietuvos draudimas“ laikotarpiui nuo 2015 m. balandžio 26 d. iki 2016 m. balandžio 25 d. sudarė transporto priemonių draudimo sutartį (draudimo liudijimas LD Nr. (*duomenys neskelbtini*)), kurios sudėtinė dalis yra Transporto priemonių draudimo taisyklės Nr. 021 (toliau – Taisyklės). Minėta draudimo sutartimi buvo apdrausta transporto priemonė (*duomenys neskelbtini*).

2015 m. gruodžio 4 d. įvyko draudžiamasis įvykis ir tos pačios dienos vakare pareiškėjai buvo suteikta transportavimo paslauga – pareiškėja pasirinko automobilį transportuoti ne į automobilių remonto servisą, bet į jos pasirinktą vietą.

Pareiškėja, negavusi pakaitinio automobilio iš AB „Lietuvos draudimas“, tą pačią dieną kreipėsi į (*duomenys neskelbtini*), vykdančią individualią veiklą (toliau – atstovas), ir su juo 2015 m. gruodžio 4 d. buvo sudaryta atstovavimo sutartis dėl žalos dydžio nustatymo bei dokumentų parengimo AB „Lietuvos draudimas“.

2015 m. gruodžio 7 d. atstovas pareiškėjai pateikė sąskaitą faktūrą Nr. 0049, kurioje nurodyta 1 100 Eur suma, apskaičiuota už žalos dėl automobilio gaisro įvertinimą.

AB „Lietuvos draudimas“ 2015 m. gruodžio 30 d. raštu pateikė pareiškėjai atsakymą į jos 2015 m. gruodžio 17 d. pateiktą pretenziją dėl techninės pagalbos kelyje ir nurodė, kad žalos administravimo išlaidų atlyginti negali, nes pagal Taisyklių 12.1.5 papunktį neatlyginami „finansiniai nuostoliai, tiesiogiai nesusiję su sugadintos transporto priemonės atkūrimo išlaidų arba sunaikintos ar pavogtos transporto priemonės vertės (kainos) kompensavimu (įskaitant, bet neapsiribojant: išlaidos dėl transporto priemonės prastovos, negautos pajamos dėl negalėjimo ja naudotis, baudos, nuostoliai) ir neįvardyti Draudimo sąlygų 10.1 ir 10.3 punktuose.“ Minėtame atsakyme draudikas nurodė, kad 2015 m. gruodžio 4 d. vakare pareiškėjai buvo suteikta transportavimo paslauga ir kad pareiškėja paprašė automobilį transportuoti į jos pasirinktą vietą, o ne į automobilių remonto servisą. Draudikas nurodė, kad pagal techninės pagalbos teikimo taisykles pakaitinis automobilis yra suteikiamas tik tada, kai automobilių servisas patvirtina, kad automobilio remontas užtruks ilgiau nei 24 val. arba automobilio remontas ekonomiškai netikslingas. Papildomai draudikas pažymėjo, kad minėta informacija buvo gauta 2015 m. gruodžio 7 d., o kitą dieną buvo suteiktas pakaitinis automobilis.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, nurodydama, kad kilo ginčas su draudiku dėl jos patirtų 100 Eur atlyginimo. Pareiškėjos nuomone, draudikas neteisingai taiko Taisyklių 12.1.5 papunktį, nes ji laiku negavo tinkamos paslaugos – pakaitinio automobilio, kurį turėjo suteikti draudiko partnerių servisas. Pareiškėja pažymėjo, kad negavusi minėtos paslaugos kreipėsi į atstovą, kuriam už paslaugas ir atliktą darbą sumokėjo 100 Eur. Pareiškėja kelia draudikui reikalavimą atlyginti minėtas išlaidas.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė atsiliepimą ir nurodė, kad pareiškėjai pakaitinis automobilis buvo suteiktas pagal įvykio dieną galiojančias Taisykles, t. y. pagal šių Taisyklių II dalies „Techninės pagalbos paslaugų klientui sąlygos“ Nr. 0215 2.6 papunktį, kuriame nustatyta, kad automobilis yra suteikiamas tik po raštiško serviso patvirtinimo, kad automobilio remontas užtruks ilgiau nei 24 val. arba automobilis yra sugadintas nepataisomai. Pareiškėjos nurodytas įvykis įvyko penktadienį (2015 m. gruodžio 4 d.) vakare. Kadangi savaitgalį nebuvo įmanoma nustatyti nuostolio dydžio (įvertinti ir patvirtinti remonto trukmės), sprendimas buvo priimtas pirmadienį (2015 m. gruodžio 7 d.) atlikus automobilio apžiūrą. Kadangi pagal pakaitinio automobilio suteikimo taisykles automobilis yra suteikiamas per 24 val. (Taisyklių II dalies 2.6 papunktis), antradienį ryte pareiškėjai buvo suteiktas pakaitinis automobilis. Draudikas atsisakymą tenkinti pareiškėjos reikalavimą grindžia tuo, kad įvykdė draudimo sutartimi prisiimtas prievolės ir pareiškėja neturi pagrindo reikalauti papildomų išlaidų atlyginimo, nes jos teisės nebuvo pažeistos. Draudikas papildomai nurodė, kad nesutinka apmokėti pareiškėjos patirtų išlaidų, nes nėra jokių atstovo atliktus atstovavimo veiksmus ir suteiktas paslaugas patvirtinančių duomenų – pareiškėja nepateikė išlaidų detalizacijos arba jo, kaip atstovo, suteiktų paslaugų ataskaitos. Draudikas taip pat pažymėjo, kad atstovo dalyvavimas neturėjo įtakos sprendimui, nes atstovas nepateikė kokių nors papildomų dokumentų, išvadų, neorganizavo pareiškėjai pakaitinio automobilio pas alternatyvų paslaugų teikėją ar pan.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjai nebuvo būtinybės kreiptis į nepriklausomus tarpininkus, nes jie neprisidėjo prie žalos įvertinimo, nuostolio nustatymo ar paslaugų suteikimo organizavimo – AB „Lietuvos draudimas“ savarankiškai atliko visus žalos administravimo veiksmus pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalį. Atstovo dalyvavimas nepakeitė draudiko priimamų sprendimų, o pareiškėjai tiek žalos atlyginimas, tiek papildomos paslaugos (transportavimas, pakaitinis automobilis) buvo suteiktos pagal sudarytos draudimo sutarties nuostatas. Draudikas mano, kad pareiškėjos reikalavimas turėtų būti atmestinas kaip nepagrįstas.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas. Todėl pareiškėjos reikalavimo pagrįstumas bus vertinamas atsižvelgiant tiek į pareiškėjos pateiktus argumentus ir juos patvirtinančius įrodymus, tiek į draudiko pateiktus argumentus ir dokumentus, kuriais grindžiami nesutikimo su pareiškėjos keliamais reikalavimais motyvai.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju ginčas iš esmės kyla dėl draudiko atsisakymo tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir atlyginti automobiliui (*duomenys neskelbtini*), padarytos žalos dydžio nustatymo bei dokumentų parengimo išlaidas.

Įvertinus ginčo šalių argumentus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudimo sutartimi draudikas prisiima nuostolių, nurodytų transporto priemonių draudimo sutarties sudėtine dalimi esančių Taisyklių, draudėjui arba apdraustajam atsiradimo riziką, o draudėjas įsipareigoja mokėti draudikui draudimo įmoką. Sudarant sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju pareiškėjos ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal standartines sąlygas (Taisykles). Įvertinus pateiktą rašytinę medžiagą, galima daryti išvadą, kad draudimo sutarties sąlygos pareiškėjai buvo žinomos, o sudarydama sutartį ji su draudiko pasiūlytomis sąlygomis sutiko ir įsipareigojo jų laikytis. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad transporto priemonių draudimo sutartis yra savanoriška,

todėl draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sutarties sąlygas ir nurodyti, kokia draudimo apsauga bus teikiama, nuo to priklauso draudėjo mokamos draudimo įmokos dydis. Jei sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami sudarant sutartį draudiko prisiimti įsipareigojimai.

Sistemiškai aiškinant Taisyklių sąlygas, kurių pagrindu draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką, pažymėtina, kad Taisyklių II dalyje „Techninės pagalbos paslaugų klientui sąlygos“ apibrėžiamas draudimo objektas ir teikiamos tam tikros paslaugos, t. y. reglamentuojamos techninės pagalbos kelyje ir pakaitinio automobilio suteikimo sąlygos. Taisyklių II dalies 2.6 papunktyje nustatyta, kad „jeigu į įvykio vietą atvykusios techninės pagalbos tarnybos darbuotojas nustato, kad nevažiuojančios transporto priemonės neįmanoma suremontuoti kelyje ir transportuoja ją į remonto dirbtuves, o ten yra nustatoma ir raštu patvirtinama, kad automobilio negalima suremontuoti per vieną darbo dieną, klientui per 24 valandas suteikiamas pakaitinis automobilis atsižvelgiant į apdraustos transporto priemonės klasę, bet ne geresnės nei vidutinės klasės.“ Draudikas pareiškėjai teiktame atsakyme į jos pretenziją nurodė, kad automobilis pareiškėjos pasirinkimu buvo transportuojamas į jos nurodytą vietą, o ne į draudiko pasiūlytą servisą. Pareiškėja, kreipdamasi į Lietuvos banką, šių faktinių aplinkybių neginčijo, tik nurodė, kad, jos nuomone, draudikas neteisingai taikė pakaitinio automobilio suteikimo sąlygas, automobilį pareiškėjai suteikė pavėluotai ir dėl to pareiškėja patyrė papildomų išlaidų. Iš pareiškėjos ir draudiko pateiktų dokumentų (pareiškėjai pateikto atsakymo ir pareiškėjos Lietuvos bankui pateikto kreipimosi) ir juose išdėstytų aplinkybių matyti, kad pareiškėjai pakaitinis automobilis buvo suteiktas tada, kai 2015 m. gruodžio 7 d. buvo nustatytas automobiliui padarytos žalos pobūdis, t. y. įvertinta, kad automobilio negalima suremontuoti per vieną darbo dieną. Draudikas pareiškėjai pakaitinį automobilį suteikė per 24 val., nepažeisdamas Taisyklių II dalies 2.6 papunkčio nuostatų ir terminų.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į pareiškėjos pateiktus dokumentus, susijusius su atstovo suteiktomis paslaugomis: atstovavimo sutartis buvo pasirašyta 2015 m. gruodžio 4 d., o sąskaita faktūra už suteiktas paslaugas buvo išrašyta 2015 m. gruodžio 7 d., t. y. tą dieną, kurią draudikas atliko automobilio vertinimą ir nustatė, kad per 24 val. pareiškėjai bus suteiktas pakaitinis automobilis. Draudėja, kreipdamasi dėl ginčo nagrinėjimo į Lietuvos banką, minėtų aplinkybių neneigė ir nepaaiškino, kokias konkrečiai paslaugas jos pasitelktas atstovas suteikė, kaip buvo nustatyta automobiliui padaryta žala ir kokio ji dydžio, kokios išvados padarytos, kokie dokumentai, galimai reikalingi AB „Lietuvos draudimas“, buvo paruošti, ar jie buvo draudikui įteikti. Atkreiptinas dėmesys, kad draudikas pagrįstai taikė Taisyklių 12.1.5 papunktį, pagal kurį neatlyginami „finansiniai nuostoliai, tiesiogiai nesusiję su sugadintos transporto priemonės atkūrimo išlaidų arba sunaikintos ar pavogtos transporto priemonės vertės (kainos) kompensavimu (įskaitant, bet neapsiribojant: išlaidos dėl transporto priemonės prastovos, negautos pajamos dėl negalėjimo ja naudotis, baudos, nuostoliai) ir neįvardyti Draudimo sąlygų 10.1 ir 10.3 punktuose.“

Atsižvelgiant į minėtas Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad su įvykiu susiję nuostoliai yra atlyginami ir pakaitinis automobilis suteikiamas tik tada, kai išlaidos patiriamos po draudimo sutartyje nurodyto įvykio, t. y. tik po to, kai atvykęs techninės pagalbos tarnybos darbuotojas nustato, kad nevažiuojančios transporto priemonės neįmanoma suremontuoti kelyje, ir tik tada, kai automobilis transportuojamas ne į draudėjo pasirinktą vietą, o į remonto dirbtuves, kuriose nustatoma ir raštu patvirtinama, kad automobilio negalima suremontuoti per vieną darbo dieną. Konstatuotina, kad šiuo atveju iš ginčo šalių nurodytų aplinkybių ir šias aplinkybes patvirtinančių įrodymų nėra teisinio pagrindo teigti, kad draudikas pavėluotai pareiškėjai suteikė pakaitinį automobilį ir kad pareiškėjos patirtos išlaidos yra pagrįstos.

Pažymėtina, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas nagrinėdamas civilinę bylą Nr. 3K-3-268/2004 konstatavo, jog tais atvejais, kai draudimo sutartyje (draudimo taisyklėse), su kuriomis prisijungdamas prie sutarties draudėjas susipažįsta ir su jomis sutinka, apibūdinamas, tiksliai detalizuojamas draudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, sprendžiant, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, vertinama pagal taisyklėse nustatytus individualius įvykio požymius. Nagrinėjamu

atveju Taisyklėse yra aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kokios patirtos išlaidos yra atlyginamos ir kokie įvykiai yra pripažįstami draudžiamaisiais, bei numatyti draudžiamąjį įvykį ar atlyginamas išlaidas individualizuojantys požymiai, kurių pagal ginčo šalių pateiktus duomenis neatitinka tam tikros įvykio aplinkybės, t. y. aplinkybės, susijusios su automobilio transportavimu ne į draudiko nurodytą servisą, bet į pareiškėjos nurodytą vietą, taip pat išlaidos, susijusios su žalos nustatymo ir dokumentų paruošimo paslaugomis, kurios nebuvo būtinos ir pareiškėjos užsakytos vienašališkai. Priešingai, pareiškėjos patirtos ginčijamos išlaidos atitinka Taisyklių 12.1.5 papunktyje pateiktą neatlygintinių išlaidų aprašymą, todėl laikytina, kad šalys sudarydamos draudimo sutartį susitarė, kad tokio pobūdžio išlaidų draudikas neturės pareigos atlyginti.

Atsižvelgiant į nurodytus argumentus, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė atlyginti išlaidas, susijusias su pareiškėjos vienašališkai užsakytomis žalos nustatymo ir dokumentų parengimo paslaugomis, todėl pareiškėjos draudikui keliamas reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu bei šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos D. G. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas