



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

**SPRENDIMAS
DĖL L. Ž. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. sausio 11 d. Nr. 242-17

Vilnius

Lietuvos bankas gavo L. Ž. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2015 m. rugpjūčio 20 d. pareiškėja su draudiku sudarė transporto priemonių draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis). Draudimo sutartimi laikotarpiu nuo 2015 m. rugpjūčio 23 d. iki 2016 m. rugpjūčio 22 d. buvo apdraustas automobilis „Opel Antara“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – automobilis).

2016 m. balandžio mėn. pareiškėjai važiuojant automobiliu akmenukas pataikė į automobilio stiklą, dėl to stiklas suskilo. 2016 m. balandžio 12 d. stiklas buvo pakeistas UAB „Šiaulių autoservisas“, 2016 m. balandžio 28 d. draudikas išmokėjo draudimo išmoką.

Pareiškėja nurodo, kad 2016 m. balandžio 18 d. pastebėjo automobilio priekinio stiklo skilimą kairėje pusėje apačioje. Pareiškėja teigia kreipusis į stiklą keitusią bendrovę, tačiau, nepavykus bendru sutarimu išspręsti susidariusios padėties, kreipėsi į draudiką. Draudiko atstovas apžiūrėjo automobilį ir nustatė, kad nėra stiklo įtrūkimo židinių (stiklas skilo savaime), todėl draudikas informavo pareiškėją, kad atsisako mokėti draudimo išmoką.

Nesutikdama su draudiko sprendimu pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama rekomenduoti draudikui atlyginti išlaidas už pakeistą stiklą, nes stiklas buvo pakeistas draudiko rekomenduotame servise ir pareiškėja negalėjo pasinaudoti kito serviso, kuriuo pasitiki, paslaugomis, taip pat nustatyti tikrą stiklo trūkimo priežastį.

Draudikas su pareiškėjos reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudiko pateiktoje ekspertinėje pažymoje dėl automobilio priekinio stiklo apgadinimo nurodyta, kad skilusį pakeistą priekinį stiklą, kurio skilimą pareiškėja teigia pastebėjusi po poros dienų nuo stiklo pakeitimo, 2016 m. balandžio 25 d. apžiūrėjo UAB „Šiaulių autoservisas“ atstovas ir tai užfiksavo nuotraukose. 2016 m. birželio 7 d. automobilį papildomai apžiūrėjo draudiko ekspertai, jie taip pat stiklo skilimą užfiksavo nuotraukose. Ekspertinėje pažymoje nurodyta: „Išnagrinėjus visą informaciją, turime konstatuoti, kad priekinio stiklo skilimas atsirado be jokio išorinio daikto poveikio, nėra matomas joks priekinio stiklo skilimo zonoje esantis židiny, kuris galėtų būti stiklo skilimo priežastimi. Iš to galime daryti išvadą, kad priekinis stiklas galėjo trūkti dėl pačiame stikle esančių vidinių įtempimų, t. y. dėl paties stiklo broko, arba dėl automobilio kėbulo konstrukcijos persikreipimo.“ Draudikas pažymi, kad, pagal Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030, kurių pagrindu buvo sudaryta draudimo sutartis, (toliau – draudimo taisyklės) 3.2.1.3 papunktį, kai kasko draudimu apdraustos transporto priemonės yra apgadinamos, neatlyginama žala „dėl medžiagos, iš kurios padaryta transporto priemonė, savaiminių įskilimų ar trūkumų arba detalės (-ių) funkcijos (-ų) praradimo, senėjimo ar korozijos (pavyzdžiui: lingių išsitiesinimo, lonžeronų įtrūkimo, stiklo trūkimo, surūdijimo ir pan.).“

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl draudiko prievolės atlyginti pakartotinio stiklo keitimo išlaidas, nustačius, kad draudiko rekomenduotame servise pakeistas automobilio stiklas po pakeitimo praėjus kelioms dienoms vėl suskilo.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Pažymėtina, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmoką. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Transporto priemonių draudimo (kasko) sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko sudarant sutartį prisiimti įsipareigojimai. Draudimo sutartį sudarančiose taisyklėse turi būti nurodomi požymiai, kuriems esant įvykis gali būti pripažintas draudžiamuoju. Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius. Tais atvejais, kai draudimo sutartyje (draudimo taisyklėse) apibūdinamas, tiksliai detalizuojamas draudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, sprendžiant, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, vertinama pagal draudimo rūšies taisyklėse nustatytus individualius įvykio požymius.

Draudimo taisyklių 3.2.1.3 papunktyje nurodyta, kad visų rizikos rūšių transporto priemonių kasko draudimas neatlygina „žalos dėl medžiagos, iš kurios padaryta transporto priemonė, savaiminių įskilimų ar trūkimų arba detalės (-ių) funkcijos (-ų) praradimo, senėjimo ar korozijos (pavyzdžiui: lingių išsitiesinimo, lonžeronų įtrūkimo, stiklo trūkimo, surūdijimo ir pan.).“ Draudikas pateikė ekspertinę pažymą, kurioje paaiškinta, kad apžiūrint suskilusį automobilio stiklą nebuvo matyti jokių priekinio stiklo skilimo zonoje esančių židinių, kurie galėtų būti stiklo skilimo priežastis, todėl nuspręsta, kad stiklas suskilo be jokio išorinio daikto poveikio. Draudiko pateiktoje ekspertinėje pažymoje daroma išvada, kad priekinis automobilio stiklas galėjo trūkti „dėl pačiame stikle esančių vidinių įtempimų: dėl stiklo broko arba automobilio kėbulo konstrukcijos persikreipimo“. Pareiškėja šių išvadų iš esmės neginčija ir nėra pateikusi jokių draudiko išvadą paneigiančių įrodymų, t. y. pareiškėja neįrodinėja, kad stiklas skilo dėl išorinio daikto poveikio (pavyzdžiui, atsitrenkusio akmenuko, kaip įvyko stiklui skilus pirmąjį kartą 2016 m. balandžio mėn.).

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktu, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad

draudžiamasis įvykis buvo. Tai reiškia, kad, nustačius, kad draudimo sutartimi nėra sutarta konkrečių įvykių pripažinti draudžiamuoju (aiškiai sutarta įvykių pripažinti nedraudžiamuoju), draudikas nėra prisiėmęs rizikos ir neteikia draudimo apsaugos tokiam įvykiui, draudikas neturi teisės mokėti draudimo išmokos. Ginčo atveju nustatyta, kad šalys draudimo sutartimi yra sulýgusios, kad pareiškėjai neatlyginami nuostoliai dėl savaiminio automobilio stiklo skilimo arba trūkimo (draudimo taisyklių 3.2.1.3 papunktis), todėl nustačius, kad pakeistas automobilio stiklas skilo savaime, draudikui nekilo prievolė atlyginti dėl pakartotinio stiklo keitimo pareiškėjos patirtų išlaidų. Kadangi ginčo byloje nėra duomenų, kurie sudarytų pagrindą pakeisto stiklo skilimą pripažinti draudžiamuoju įvykiu, Lietuvos bankas neturi pagrindo kvestionuoti draudiko sprendimo dėl atsisakymo mokėti draudimo išmoką.

Papildomai pažymėtina, kad administruodamas žalos bylą draudikas nustatė, kad stiklas skilo savaime, o ne veikiamas išorinio daikto jėgų. Nepaneigus minėtos draudiko išvados, nėra pagrindo manyti, kad draudikas nenustatė įvykio priežasties arba ją nustatė netinkamai (tiek, kiek reikia administruojant žalos bylą ir sprendžiant dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju). Kaip minėta, pagal draudimo sutartį, jeigu stiklas trūko savaime, toks įvykis pripažintinas nedraudžiamuoju nepaisant savaiminio stiklo skilimo priežasčių. Todėl administruodamas žalos bylą draudikas neprivalėjo nustatyti tikslios savaiminio stiklo skilimo priežasties: t. y. ar stiklas skilo dėl to, kad buvo brokuotas, ar dėl to, kad persikreipė automobilio kėbulo konstrukcijos.

Atkreiptinas dėmesys, kad draudimo liudijime nurodyta, kad automobilis kasko draudimu draudžiamas „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantu. Pagal draudimo taisyklių 7.1.1 papunktį, jei draudimo sutartyje nurodytas draudimo variantas „rinkos verte“, žalos dėl transporto priemonės sugadinimo, kai ją remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių vertę iki draudžiamąjo įvykio. Tai reiškia, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigojo atlyginti būtinas automobilio remonto išlaidas, patirtas siekiant atkurti sugadintą automobilio detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Nagrinėjamu atveju ginčo šalys nekvestionuoja, kad draudikas būtų netinkamai įvykdęs savo prievolę atlyginti būtinas remonto išlaidas, kai buvo keičiamas 2016 m. balandžio mėn. skilęs stiklas (draudikas šį įvykį yra pripažinęs draudžiamuoju). Draudikas paaiškino, kad 2016 m. balandžio mėn. skilusį automobilio stiklą UAB „Šiaulių autoservisas“ pakeitė 2016 m. balandžio 12 d. Pareiškėja neginčija stiklo pakeitimo fakto ir to, kad draudikas atlygino su stiklo pakeitimu susijusias išlaidas. Pažymėtina, kad draudimo sutartimi draudikas yra įsipareigojęs išmokėti būtinas remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, tačiau nėra įsipareigojęs savo sąskaita ir savo rizika suremontuoti pareiškėjos automobilio.

Atsižvelgiant į tai, kad pakeisto automobilio priekinio stiklo savaiminis skilimas atitinka draudimo taisyklėse nurodytą nedraudžiamąjo įvykio apibrėžimą, draudimo sutartimi draudikas nėra įsipareigojęs savo sąskaita suremontuoti automobilio ir nėra suteikęs draudimo apsaugos remonto darbams, nėra pagrindo manyti, kad draudikas laikytinas atsakingu už 2016 m. balandžio 12 d. pakeisto automobilio priekinio stiklo ir jo keitimo darbų kokybę. Vis dėlto pažymėtina, kad pagal teisės aktų suteiktus įgaliojimus nagrinėdamas tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį vartojimo ginčą Lietuvos bankas vertino draudiko sprendimų pagrįstumą, tačiau nevertino UAB „Šiaulių autoservisas“ pareiškėjai suteiktų paslaugų kokybės. Todėl atkreiptinas dėmesys, kad šis Lietuvos banko sprendimas nepaneigia pareiškėjos teisės dėl patirtų nuostolių atlyginimo teisės aktų nustatyta tvarka reikalavimus reikšti paslaugas suteikusiai UAB „Šiaulių autoservisas“.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 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 ir 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 L. Ž. reikalavimus.

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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius