



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

**SPRENDIMAS  
DĖL R. K. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. kovo 29 d. Nr. 242-129

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. K. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti ginčą, kilusį tarp pareiškėjo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką.

**N u s t a t y t a:**

2016 m. rugsėjo 28 d. įvyko eismo įvykis: automobilis „Opel Astra“, kurio valdytojo civilinė atsakomybė buvo apdrausta privalomuoju civilinės atsakomybės draudimu draudiko bendrovėje, atsitrenkė į prieš jį važiuojantį ir stabdantį automobilį „VW Golf“. 2016 m. rugsėjo 30 d. draudiko atstovai apžiūrėjo automobilį „VW Golf“ ir surašė transporto priemonės apžiūros defektų aktą (toliau – defektų aktas). Jame pažymėjo, kad buvo sugadintas ir turi būti pakeistas automobilio „VW Golf“ buferis.

Pareiškėjas kreipėsi į automobilių remonto servisą UAB „Juta“ dėl automobilio „VW Golf“ remonto ir pateikė draudikui pranešimą apie planuojamą atlikti automobilio „VW Golf“ remontą. UAB „Juta“, pasitarusi su draudiku, suremontavo automobilio „VW Golf“ galinį buferį. 2016 m. liepos 5 d. draudikas išmokėjo 218,99 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobilio „VW Golf“ galinio buferio remonto išlaidas.

Pareiškėjas pateikė draudikui papildomą prašymą išmokėti draudimo išmoką už automobilio „VW Golf“ galinių žibintų ir bagažinės dangčio remontą. Draudiko ekspertas dėl automobilio „VW Golf“ galinių žibintų ir bagažinės dangčio apgadinių atliko tyrimą ir 2016 m. gruodžio 23 d. parengė ekspertinę pažymą (toliau – ekspertinė pažyma). Ekspertinėje pažymoje nurodyta, kad pareiškėjo deklaruoti automobilio „VW Golf“ galinių žibintų ir bagažinės dangčio sugadinimai nesusiję su 2016 m. rugsėjo 28 d. eismo įvykiu. Motyvuodamas tuo, kad šie automobilio „VW Golf“ defektai nėra 2016 m. rugsėjo 28 d. eismo įvykio pasekmė, draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką už automobilio „VW Golf“ galinių žibintų ir bagažinės dangčio remontą.

Pareiškėjas nesutinka su tokiu draudiko sprendimu. Kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo jis Lietuvos banko prašo įpareigoti draudiką išmokėti draudimo išmoką už automobilio galinių žibintų ir bagažinės dangčio remontą. Pareiškėjas paaiškino, kad, atvykęs į automobilių remonto įmonę UAB „Juta“ atsiimti automobilio, pastebėjo, kad nebuvo pašalinti visi eismo įvykyje automobiliui padaryti apgaditimai – automobilio galiniai žibintai buvo pakrypę, bagažinės dangtis kreivai užsidarė. Pareiškėjas paaiškino, kad automobilių remonto įmonė suremontavo tik tas automobilio „VW Golf“ dalis, kurias jai nurodė draudiko atstovas. Pareiškėjas taip pat teigė, kad automobilis nuo jo įsigijimo iki eismo įvykio nebuvo patekęs į eismo įvykį, prieš pirkdamas automobilį VW Golf“ pareiškėjas jį apžiūrėjo iš išorės, tačiau nenustatė jokių trūkumų. Taip pat pareiškėjas pažymėjo, kad 2016 m. metais automobilis buvo patikrintas automobilių techninės apžiūros centre ir nebuvo užfiksuota jokių trūkumų. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašo įpareigoti draudiką išmokėti draudimo išmoką už automobilio „VW Golf“ galinių žibintų ir bagažinės dangčio remontą.

Draudikas nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir pažymi, kad defektų akte, su kuriuo pats pareiškėjas sutiko, nurodyta, kad sugadintas automobilio galinis buferis, už jo remontą draudikas išmokėjo draudimo išmoką. Draudikas pažymėjo, kad jo ekspertas dėl automobilio „VW Golf“ galinių žibintų ir bagažinės dangčio apgadinimų atliko tyrimą ir parengė automobilio ekspertinę pažymą. Joje nurodyta, kad pareiškėjo deklaruoti automobilio „VW Golf“ galinių žibintų ir bagažinės dangčio sugadinimai nesusiję su 2016 m. rugsėjo 28 d. eismo įvykiu. Atsižvelgdamas į tai, draudikas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

**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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką, įvykį pripažinus nedraudžiamuoju.

TPVCAPDĮ 3 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad išmoka šio įstatymo nustatyta tvarka mokama dėl nukentėjusiems tretiesiems asmenims padarytos žalos, kai už žalą atsakingiems asmenims valdant ar naudojant transporto priemonę atsiranda civilinė atsakomybė. To paties įstatymo 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad draudikas moka tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytą draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo.

Civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas, pagrindus ir bendruosius žalos atlyginimo principus nustato Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti šias sąlygas: neteisėtus veiksmus (Civilinio kodekso 6.246 straipsnis), žalą (Civilinio kodekso 6.249 straipsnis), priežastinį ryšį tarp asmens neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos (Civilinio kodekso 6.247 straipsnis) ir kaltę (Civilinio kodekso 6.248 straipsnis).

Atsižvelgiant į nurodytą teisinį reglamentavimą, pažymėtina, kad draudikui pareiga mokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio „VW Golf“ galinių žibintų ir bagažinės dangčio remonto išlaidas, kiltų, jei minėti apgadinimai atsirado kaip deklaruoto 2016 m. rugsėjo 28 d. eismo įvykio padarinys, taip pat būtų nustatytos kitos sąlygos transporto priemonės valdytojo civilinei atsakomybei kilti ir kai tokios aplinkybės yra pagrįstos įrodymais.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad draudikas, siekdamas pagrįsti sprendimą nemokėti draudimo išmokos už automobilio „VW Golf“ žibintų ir bagažinės dangčio sugadinimus, remiasi ekspertine pažyma, kurioje nurodyta, kad „sugretinus abiejų eismo įvykyje dalyvavusių automobilių fotonuotraukas nustatyta, kad „VW Golf“ galinio bamperio dešinėje pusėje esantis horizontalus kirstinio pobūdžio bei kairėje pusėje esantis kirstinio pobūdžio sugadinimai nėra susiję su aptariamu eismo įvykiu, kadangi automobilio „Opel Astra“ priekinio bamperio dalis yra plastmasinė, ji nėra trūkusi, ar kitaip pažeista ir jokia kita metalinė dalis iš bamperio, kuri galėtų padaryti šiuos sugadinimus, nėra išlindusi. Automobilio „VW Golf“ galinio bamperio kairėje pusėje esantis kirstinio pobūdžio sugadinimas yra padarytas iš apačios, toks sugadinimas būdingas susidūrimui su kliūtimi (bordiūru). <...> Žalos administravimo metu remonto įmonė UAB „Juta“ atliko automobilio „VW Golf“ galinio bamperio remontą. Jokių papildomų, nuėmus galinį bamperį automobilio „VW Golf“ galinės dalies (galinės sienelės, galinio bamperio stiprintuvo) sugadinimų, juolab deformacijos požymių nenustatyta.“ Ekspertinėje pažymoje draudiko ekspertas konstatuoja, kad „išnagrinėjus visą informaciją ir detalių apgadinimų pobūdį draudiko ekspertai nustatė, jog pranešėjas deklaruoja nesusijusius galinių žibintų ir

bagażinės dangčio sugadinimus bei reikalauja už juos atlyginti, kurie akivaizdžiai negalėjo būti padaryti 2016 m. rugsėjo 28 d. eismo įvykio metu.“

Atsižvelgiant į pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kuriomis jis siekia paneigti specialisto išvadą, pažymėtina, kad pareiškėjas tvirtina, kad jo automobilis nuo įsigijimo iki eismo įvykio nebuvo patekęs į eismo įvykį, prieš pirkdamas automobilį (2015 m. gruodžio 5 d.) pareiškėjas jį apžiūrėjo iš išorės ir nenustatė jokių trūkumų, 2016 m. metais automobilis buvo patikrintas automobilių techninės apžiūros centre ir nebuvo užfiksuotų jokių techninių trūkumų. Vertinant šias pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kaip paneigiančias ekspertinėje išvadoje konstatuotas aplinkybes, pažymėtina, kad minėti pareiškėjo paaiškinimai vertintini kritiškai – jie nenuginčija draudiko eksperto pažymoje konstatuotų aplinkybių.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, kuriais šalys grindžia aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad draudiko sprendimas yra pagrįstas specialisto išvados duomenimis, o pareiškėjas tik pateikė paaiškinimus apie faktines įvykio aplinkybes, tačiau kitų įrodymų, paneigiančių specialistų išvadą, Lietuvos bankui nebuvo pateikta. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo paaiškinimai negali paneigti specialisto išvados, draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos vertintinas draudiko surinktų objektyvių įrodymų (specialisto išvados duomenų) kontekste. Be to, Lietuvos bankui įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, nustatyta, kad draudikas tyrė sprendimui nemokėti draudimo išmokos priimti reikšmingas aplinkybes. Kadangi draudiko sprendimas yra pagrįstas įrodymais, patvirtinančiais, kad automobilio žibintai ir bagažinės dangtis buvo sugadinti ne pareiškėjo nurodomomis, o kitomis aplinkybėmis, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo mokėti draudimo išmoką už automobilio „VW Golf“ galinių žibintų ir bagažinės dangčio remontą.

Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus dokumentus, darytina išvada, kad draudiko sprendimas pagal transporto priemonės „Opel Astra“ valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio „VW Golf“ galiniams žibintams ir bagažinės dangčiui padarytą žalą, yra pagrįstas įrodymais, patvirtinančiais, kad automobilio galiniai žibintai ir bagažinės dangtis buvo sugadinti ne pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis. Atsižvelgiant į tai ir į TPVCAPDĮ 3 straipsnio 1 dalį ir 19 straipsnio 6 dalį, pareiškėjo reikalavimas dėl draudimo išmokos mokėjimo yra atmestinas.

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 pareiškėjo R. K. 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