



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

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

2016 m. birželio 1 d. Nr. 242-190
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2016 m. vasario 22 d. pareiškėjas draudikui pateikė pranešimą apie 2016 m. vasario 19 d. įvykį, kurio metu buvo sugadinta transporto priemonė „Audi A4“, apdrausta pareiškėjo ir draudiko sudaryta transporto priemonių draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*). 2016 m. vasario 22 d. draudikui pateiktame pranešime apie 2016 m. vasario 19 d. įvykį pareiškėjas nurodė, kad, važiuojant keliu, transporto priemonės „Audi A4“ priekinėje apatinėje dalyje buvo išgirstas garsas. Pareiškėjas teigė sustojęs ir ieškojęs garso atsiradimo priežasties, tačiau jos nenustatė, todėl nuvyko į remonto įmonę. Remonto įmonėje buvo nustatyta, kad „nėra dalies dugno apsaugos. Važiuojant keliu kontakto su asfalto metu buvo nulaužtas šoninis tiltas“. 2016 m. vasario 22 d. draudiko eksperto sudarytame Transporto priemonės apžiūros ir defektų akte nurodyta, kad draudiko eksperto 2016 m. vasario 22 d. atliktos sugadinto automobilio apžiūros metu taip pat buvo nustatytas transporto priemonės buferio sugadinimas.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, nustatyta, kad draudikas 2016 m. vasario 22 d. užregistravo du įvykius, nes, draudiko vertinimu, pagal transporto priemonės „Audi A4“ sugadinimų pobūdį transporto priemonės dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimai buvo padaryti ne to paties įvykio metu, kaip automobilio buferio sugadinimai. Draudikas apskaičiavo 201,53 Eur žalą dėl transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimų ir 266,61 Eur žalą dėl buferio sugadinimo. Kadangi Transporto priemonės draudimo liudijime nurodyta, kad žalos apdraustai transporto priemonei padarymo atvejais (išskyrus vagystės atvejį) taikoma 86 Eur besąlyginė išskaita, draudikas priėmė sprendimą, apskaičiuodamas draudimo išmoką, atlyginančią 201,53 Eur transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimų remonto išlaidas, ir draudimo išmoką, atlyginančią 266,61 Eur automobilio buferio sugadinimo remonto išlaidas, iš išmokamų draudimo išmokų išskaičiuoti 86 Eur besąlygines išskaitas.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu išmokant draudimo išmokas, atlyginančias transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos bei buferio sugadinimų remonto išlaidas, taikyti dvi draudimo liudijime nustatyto dydžio išskaitas, kreipimesi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo teigė, jog naktį iš 2016 m. vasario 18 į 19 d. važiuodamas iš automobilių stovėjimo aikštelės, esančios namo, kurio adresas: Justiniškių g. 75, Vilnius, kieme, į namo, kurio adresas: Justiniškių g. 73, Vilnius, kiemą, išgirdo ir pajuto trenksmą. Pareiškėjo teigimu, 2016 m. vasario 19 d. apie 15 val. vykstant į prekybos centrą „Akropolis“ dar kieme buvo išgirstas keistas garsas. Važiuojant keliu buvo girdimas stiprus garsas, prekybos centro aikštelėje pareiškėjas automobilį apžiūrėjo, bet, nenustatęs jokių automobilio sugadinimų, automobilį pristatė į remonto įmonę apžiūrai atlikti. Remonto įmonėje

buvo užfiksuota, kad „yra sugadinta ir atsikabinusi transporto priemonės dugno apsauga“.

Pareiškėjo nuomone, transporto priemonės „Audi A4“ sugadinimai galėjo būti padaryti naktį iš 2016 m. vasario 18 į 19 d. dėl tyčinių kaimynų veiksmų. Pareiškėjas nurodė, kad kaimynai nuolat pykstasi dėl to, kad prie gyvenamojo namo esančiose automobilių stovėjimo aikštelėse trūksta vietos. Pareiškėjas daro prielaidą, kad stovėjimo vietoje, kurioje buvo pastatyta transporto priemonė „Audi A4“, galėjo būti padėtas akmuo arba plyta, kuri galėjo sugadinti automobilį. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad tikslių transporto priemonei „Audi A4“ padarytos žalos atsiradimo aplinkybių nežino, tik gali daryti prielaidas apie žalos padarymo priežastis.

Pareiškėjas nurodė, kad jam 2016 m. vasario 22 d. atvykus į draudiko atstovybę draudiko ekspertas, atlikęs sugadintos transporto priemonės „Audi A4“ apžiūrą, nustatė remonto įmonėje neužfiksuotą transporto priemonės buferio sugadinimą, kuris, draudiko eksperto vertinimu, nebuvo padarytas to paties įvykio, kurio metu buvo padaryti transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimai, metu. Pareiškėjo teigimu, akivaizdu, kad visi nurodyti automobilio sugadinimai buvo padaryti vieno įvykio metu, tačiau dėl kalbos barjero pareiškėjas suprato, kad draudimo įmonėje yra nustatyta žalos, padarytos transporto priemonei, registravimo tvarka, pagal kurią skirtingi transporto priemonių sugadinimai siejami su skirtingų įvykių aplinkybėmis. Pareiškėjo teigimu, draudimo įmonėje pildyti dokumentus jam padėjo draudimo įmonės sekretorė. Pareiškėjas teigė pasitikėjęs draudimo įmonės darbuotojais, tačiau, pareiškėjo nuomone, draudikas sąmoningai užregistravo du skirtingus įvykius, transporto priemonės buferio sugadinimo nepriskirdamas įvykiui, kurio metu buvo padaryti transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimai, kad turėtų pagrindą išskaičiuoti dvi besąlygines išskaitas.

Pareiškėjo nuomone, 2016 m. vasario 22 d. draudiko eksperto atlikta transporto priemonės „Audi A4“ sugadinimų apžiūra buvo neišsami, nes automobilio dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimus galima susieti su transporto priemonės buferio sugadinimais tik pakėlus automobilį. Pareiškėjas nurodė, kad 2016 m. vasario 22 d. draudiko eksperto transporto priemonės „Audi A4“ sugadinimų apžiūra buvo atlikta tik išoriškai apžiūrint automobilį. Remdamasis kreipimesi dėl ginčo nagrinėjimo nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas pateikė reikalavimą pripažinti, kad transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimai buvo padaryti to paties įvykio metu.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad 2016 m. vasario 22 d., atsižvelgdamas į tai, kad transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimai nėra tarpusavyje suderinami, pareiškėjo sutikimu užregistravo du įvykius. 2016 m. kovo 22 d. pareiškėjas draudikui pateikė 2016 m. vasario 22 d. teiktiems pirminiams paaiškinimams prieštaraujančius paaiškinimus, nurodydamas, kad automobilis buvo pastatytas namo kieme ir pareiškėjas 2016 m. vasario 19 d. naktį atsikėlęs išgirdo triukšmą. Pareiškėjo teigimu, jam atėjus į kiemą buvo pastebėti transporto priemonės „Audi A4“ sugadinimai. 2016 m. kovo 22 d. raštu pareiškėjo žmona draudikui nurodė, kad automobilio dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir priekinio buferio sugadinimai buvo padaryti 2016 m. vasario 18 d. naktį dėl kaimynų tyčinių veiksmų – padėjo akmenį transporto priemonės „Audi A4“ stovėjimo vietoje. Pareiškėjo žmona draudikui pateiktuose paaiškinimuose teigė, kad pareiškėjas klaidingai nurodė 2016 m. vasario 19 d. įvykio aplinkybės, nes jis nėra Lietuvos Respublikos pilietis ir gerai nemoka lietuvių kalbos.

Vertindamas šias aplinkybes, draudikas nurodė, kad pareiškėjas 2016 m. vasario 22 d. draudikui teiktus paaiškinimus apie 2016 m. vasario 19 d. įvykį nurodė jam žinoma rusų kalba. Be to, draudiko teigimu, vėlesni lietuvių kalba surašyti paaiškinimai apie 2016 m. vasario 19 d. įvykį prieštarauja pirminiams pareiškėjo paaiškinimams. Draudikas pabrėžė, kad transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimai buvo padaryti kito įvykio metu, o ne tada, kai buvo apgadintas automobilio buferis, pagrindžia draudiko eksperto parengta išvada apie nurodytų sugadinimų pobūdį ir priežastinį ryšį su pareiškėjo nurodytomis įvykio aplinkybėmis. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė neturįs

pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo išmokėti draudimą išmoką, atlyginančią transporto priemonės „Audi A4“ buferio sugadinimo išlaidas, netaikant draudimo sutartyje numatytos besąlyginės išskaitos.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas iš esmės kyla dėl draudiko sprendimo iš draudimo išmokos, atlyginančios transporto priemonės „Audi A4“ buferio sugadinimo išlaidas, išskaičiuoti 86 Eur besąlyginę išskaitą pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėjas teigia, kad, pildydamas 2016 m. vasario 22 d. pranešimą apie 2016 m. vasario 19 d. įvykį, dėl kalbos barjero nurodė klaidingas šio įvykio aplinkybes. Pareiškėjo vertinimu, transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimai buvo padaryti naktį iš 2016 m. vasario 18 į 19 d. dėl tyčinių kaimynų veiksmų. Draudikas, siekdamas pagrįsti sprendimo dėl besąlyginės išskaitos, apskaičiuojant draudimą išmoką, atlyginančią transporto priemonės „Audi A4“ buferio sugadinimo išlaidas, taikymo pagrįstumą, remiasi tuo, kad pareiškėjo paaiškinimai apie 2016 m. vasario 19 d. įvykio aplinkybes yra nenuoseklūs, ir draudiko eksperto parengta išvada apie užfiksuotų transporto priemonės „Audi A4“ sugadinimų pobūdį bei priežastinį ryšį su pareiškėjo deklaruoto įvykio, kurio metu buvo sugadintas automobilio dešinės pusės slenkstis ir dugno apsauga, aplinkybėmis.

Vertinant Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktus įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjas 2016 m. vasario 22 d. draudimo bendrovėje pildytame pranešime apie 2016 m. vasario 19 d. įvykį nurodė, kad 2016 m. vasario 19 d. apie 15 h. važiuodamas keliu išgirdo didelį garsą transporto priemonės „Audi A4“ priekinėje apatinėje dalyje. Transporto priemonę pateikus į remonto įmonę apžiūrai, buvo nustatyta, kad nėra dalies automobilio dugno apsaugos.

2016 m. kovo 22 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką, prašydamas 2016 m. vasario 22 d. pranešimą apie 2016 m. vasario 19 d. įvykį laikyti negaliojančiu. Pareiškėjas 2016 m. kovo 22 d. rašte draudikui nurodė, kad jis 2016 m. vasario 19 d. automobilį „Audi A4“ pastatė savo kieme. Pareiškėjo teigimu, naktį iš 2016 m. vasario 19 į 20 d. jis išgirdo triukšmą kieme ir pamatė transporto priemonės sugadinimus. 2016 m. kovo 22 d. draudikui teiktuose pakartotiniuose paaiškinimuose apie transporto priemonės „Audi A4“ žalos atsiradimo priežastis pareiškėjas nurodė, kad „įtaria, kad tai specialus kaimynų automobilio sugadinimas“. Pareiškėjas nurodė, kad dėl galimų kaimynų veiksmų buvo padaryti transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimai bei buferio sugadinimas, kuris buvo pastebėtas ne iš karto.

Lietuvos bankui teiktuose paaiškinimuose apie žalos, padarytos automobiliui „Audi A4“, atsiradimo priežastis pareiškėjas teigė, kad tikslių žalos padarymo priežasčių nurodyti negali, o gali daryti tik prielaidą, kad transporto priemonė „Audi A4“ galėjo būti sugadinta naktį iš 2016 m. vasario 18 į 19 d. dėl tyčinių kaimynų veiksmų. Pareiškėjas pabrėžė, kad žalos transporto priemonei „Audi A4“ padarymo faktas buvo pastebėtas 2016 m. vasario 19 d., kai važiuojant keliu pasigirdo stiprus garsas automobilio apatinėje dalyje.

Vertinant pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, kaip įrodymo, patikimumą, pažymėtina, kad 2016 m. kovo 22 d. draudikui pateikti ir kreipimesi dėl ginčo nagrinėjimo Lietuvos bankui nurodyti pareiškėjo paaiškinimai apie transporto priemonei „Audi A4“ padarytos žalos atsiradimo

priežastis yra nenuoseklūs ir prieštaraujantys 2016 m. vasario 22 d. pateiktiems pirminiams paaiškinimams bei kitiems žalos byloje esantiems įrodymams. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo pateikti paaiškinimai vertintini kritiškai ir negali būti pripažinti objektyviu įrodymu, galinčiu vienareikšmiškai patvirtinti pareiškėjo deklaruoto įvykio aplinkybes ir pagrįsti, kad transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimai buvo padaryti vieno įvykio metu. Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad pats pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė nežinąs tikslių žalos transporto priemonei „Audi A4“ padarymo priežasčių ir gali daryti tik prielaidas apie deklaruoto įvykio aplinkybes. Lietuvos bankui nebuvo pateikta kitų įrodymų (pvz., policijos pažymos), kurių pagrindu būtų nustatytos neginčijamos transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimų padarymo aplinkybės. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo paaiškinimuose nurodytos aplinkybės, kad minėti automobilio sugadinimai buvo padaryti vieno įvykio metu, yra nepagrįstos objektyviais įrodymais.

Vertinant draudiko sprendimo nesieti transporto priemonės „Audi A4“ buferio sugadinimo su įvykiu, kurio metu buvo padaryti automobilio dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimai, pagrįstumą, pažymėtina, kad šalių ginčo, kad transporto priemonės „Audi A4“ buferio sugadinimas buvo užfiksuotas tik draudimo įmonėje atliktos draudiko eksperto sugadinto automobilio apžiūros metu, nėra. Šias aplinkybes taip pat pagrindžia ir 2016 m. vasario 22 d. Transporto priemonės apžiūros ir defektų akto duomenys, kurių teisingumas yra patvirtintas pareiškėjo parašu.

Svarbu pažymėti, kad aplinkybių, ar transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimai buvo padaryti vieno įvykio metu, nustatymas susijęs su techninio pobūdžio automobilio sugadinimų priežasčių vertinimu, nes, siekiant nustatyti, ar minėti transporto priemonės sugadinimai yra vieno įvykio pasekmė, reikalingos specialios techninės žinios. Nagrinėjamu atveju draudikas, siekdamas pagrįsti žalos dėl transporto priemonės „Audi A4“ buferio sugadinimo atsiradimo priežastis, Lietuvos bankui pateikė draudimo įmonės Žalų administravimo departamento Transporto priemonių žalų administravimo skyriaus eksperto V. P. sudarytą Ekspertinę pažymą, kurioje nurodyta, kad, ekspertui įvertinus transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimus, buvo nustatyta, kad jie skiriasi dėl sugadinimų pobūdžio, sugadinimų trajektorijų ir intensyvumo.

Ekspertinėje pažymoje nurodyta, kad, vertinant automobilio dešinės pusės slenksčio sugadinimą, buvo nustatyta, kad „automobilis, kontaktuodamas su objektu – tai galėjo būti akmuo, žemas betono atitvaras ar bordiuras – judėjo atgal“. Ekspertinėje pažymoje nurodyta, kad šias aplinkybes patvirtina transporto priemonės „Audi A4“ sugadinimų nuotraukose užfiksuotas transporto priemonės slenksčio pažeidimas, pagal kurį nustatyta, kad „metalo sugadinimo pėdsakas (atplaišos) „eina“ iš galinės dalies“.

Ekspertinėje pažymoje taip pat nurodoma, kad, įvertinus transporto priemonės „Audi A4“ buferio sugadinimų nuotraukas, nustatyta, kad automobilio priekinio buferio sugadinimai yra įvairių kryptių, jų kryptys yra tiek išilginės, tiek skersinės. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudiko ekspertas daro išvadą, kad transporto priemonės „Audi A4“ buferis turėjo ne vieną kontaktą su objektu ir šios automobilio detalės sugadinimai susidarė ne vieno įvykio metu. Ekspertinėje pažymoje konstatuojama, kad didelė transporto priemonės „Audi A4“ priekinio buferio transformacija (stiprus įlenkimas) priekinėje dalyje galėjo susidaryti tik automobiliui judant į priekį ir kontaktuojant su aukšta kliūtimi, kurios automobilis nepervažiavo, o tik atsirėmė.

Ekspertinėje pažymoje taip pat nurodoma, kad, atsižvelgiant į pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimai buvo padaryti vieno įvykio metu, yra techniškai nepaaiškinama, kodėl buvo nesugadintos automobilio variklio dugno apsaugos, dešinės pusės važiuoklė, priekinis dešinės pusės ratlankis, padanga ir kitos šioje zonoje esančios detalės. Remiantis draudiko eksperto atliktu transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimų pobūdžio vertinimu, Ekspertinėje pažymoje daroma išvada, kad minėti automobilio

sugadinimai yra tarpusavyje nesuderinami, jie negalėjo būti padaryti vieno įvykio metu.

Svarbu pažymėti, kad Lietuvos bankui nebuvo pateikta Ekspertinėje pažymoje nurodytą išvadą, kad transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimai yra ne vieno įvykio pasekmė, paneigiančio nurodytą transporto priemonės sugadinimų techninio pobūdžio vertinimo. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas, siekdamas pagrįsti transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio, dugno apsaugos ir buferio sugadinimų priežastinį ryšį su deklaruoto įvykio aplinkybėmis, remiasi tik nenuosekliais paaiškinimais, kurie negali patvirtinti, kad minėti automobilio sugadinimai yra to paties įvykio pasekmė. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo pateikti paaiškinimai apie deklaruoto įvykio aplinkybes turi būti vertinami objektyvaus įrodymo – Ekspertinės pažymos – duomenų kontekste. Kadangi Ekspertinė pažyma pagrindžia, kad transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos sugadinimai bei automobilio buferio defektas negalėjo būti padaryti vieno įvykio metu, draudiko sprendimas registruoti du skirtingus įvykius ir draudimo išmokai, atlyginančiai transporto priemonės „Audi A4“ dešinės pusės slenksčio ir dugno apsaugos remonto išlaidas, bei draudimo išmokai, atlyginančiai automobilio buferio remonto išlaidas, taikyti draudimo sutartyje nustatyto dydžio besąlygines išskaitas yra pagrįstas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 pareiškėjo L. D. 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.

Direktorius

Vilius Šapoka