



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. S. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. spalio 10 d. Nr. 242-431

Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. gegužės 14 d. įvyko eismo įvykis: draudiko transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimu apdrausta transporto priemonė „Opel Astra“, valst. Nr. *duomenys neskelbtini*, kurią vairavo L. V. (toliau – „Opel Astra“ valdytoja), susidūrė su pareiškėjo vairuojamu automobiliu „Opel Astra“, valst. Nr. *duomenys neskelbtini*, kurio valdytojo civilinė atsakomybė buvo apdrausta ADB „Gjensidige“. Eismo įvykio dalyviai pasirašė eismo įvykio deklaraciją: laukelyje „Pripažįstu, jog esu atsakinga (-s) už padarytą žalą“ (eismo įvykio deklaracijos 14 punktą) pasirašė abu, o „Opel Astra“ valdytoja prie savo parašo dar įrašė įrašą „aš kalta“.

Dėl per eismo įvykį patirtos žalos pareiškėjas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) 13 straipsnio 1 dalimi, kreipėsi į draudiką, nurodydamas per klaidą pasirašęs deklaracijos 14 punkte, nes po eismo įvykio abu eismo įvykio dalyviai sutarė, kad atsakinga dėl įvykio yra automobilio „Opel Astra“ valdytoja.

2018 m. gegužės 16 d. pareiškėjas savo automobilį pristatė apžiūrai į vieną iš draudiko pasiūlytų servisų, kuriame buvo atliktas pirminis žalos nustatymas ir padarytos automobilio nuotraukos. Tuo metu pareiškėjas su servisu susitarė, kad automobilį atveš remontuoti 2018 m. gegužės 29 d. ir atsiims 2018 m. birželio 4 d. Pagal su draudiku suderintą sąmatą, pareiškėjo automobilio remontas kainavo 1 532,36 Eur.

2018 m. birželio 7 d. draudikas nusprendė, kad įvykis įvyko dėl abiejų eismo įvykio dalyvių kaltės. Sprendimą draudikas motyvavo tuo, kad automobilio „Opel Astra“ valdytoja pateikė pareiškėjo teiginiams prieštaraujančius paaiškinimus dėl eismo įvykio aplinkybių, o eismo įvykio deklaracijos 14 laukelyje, kuriame paryškintu šriftu nurodyta „Patvirtinu, jog esu atsakingas (-a) už padarytą žalą“, pasirašė abu eismo įvykio dalyviai. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad atlygins pusę pareiškėjo automobilio remonto išlaidų.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką nurodydamas, kad po eismo įvykio abu jo dalyviai susitarė, kad dėl įvykio yra atsakinga „Opel Astra“ valdytoja. Pareiškėjas teigia per klaidą pasirašęs deklaracijos 14 punkte, o įvykio kaltininkė nepasirašė visai, todėl pareiškėjas nuvyko pas „Opel Astra“ valdytoją L. V. ir antro susitikimo metu ji pasirašė deklaracijos 14 punkte, bet apačioje prirašė prierasą „aš kalta“. Tai, pareiškėjo teigimu, patvirtina, kad automobilio „Opel Astra“ valdytoja visiškai prisiėmė kaltę dėl eismo įvykio. Be to, pareiškėjas nurodė, kad, pastebėjęs deklaracijoje padarytą klaidą, telefonu kreipėsi į savo draudimo brokerį, pastarasis pareiškėjui paaiškino, kad deklaracijos perrašyti nereikia, nes draudikas eismo įvykio aplinkybes galės patikslinti administruodamas žalą. Pareiškėjas teigė, kad jei būtų žinojęs, kad bus pripažinta abipusė kaltė, nebūtų

remontavęs automobilio draudiko pasiūlytame servise UAB „Automobilių dažymo sistemos“ (toliau – Servisas), nes būtų toliau aiškinęsis eismo įvykio aplinkybes, taip pat nurodė, kad su juo susisiekė serviso UAB „Automobilių dažymo sistemos“ ekspertas ir informavo, kad draudikas servisui pranešė, kad bus apmokėta visa žala.

Atsiliepime į pareiškėjo nurodytas aplinkybes draudikas pažymėjo, kad šiuo atveju vadovavosi eismo įvykio deklaracija, kurios 14 laukelyje pasirašė abu eismo įvykio dalyviai. Tokiu būdu eismo įvykio dalyviai susitarė dėl eismo įvykio aplinkybių, t. y. kad įvykis įvyko dėl abiejų vairuotojų kaltės, ir atsisakė policijos pareigūnų tyrimo. Draudikas nurodė, kad, kaip matyti iš Kelių eismo taisyklių (toliau – KET) 220 punkto, deklaracija yra pildoma tik esant eismo įvykio dalyvių sutarimui dėl įvykio aplinkybių, o tokio nesant, privalomai yra kviečiama policija, kuri įformina įvykį ir atlikusi tyrimą nustato atsakingus asmenis. Draudikas pažymėjo, kad, nors pareiškėjas ir nori keisti deklaracijoje nurodytą kaltę (abipusę), tačiau, nesant jokių objektyvių įrodymų, tokios galimybės nėra. Draudiko eismo įvykių tyrimo ekspertai nustatė, kad nesant atliktų matavimų nėra objektyvios galimybės nustatyti, kuris iš vairuotojų (ar abu) įvažiavo į priešpriešinę eismo juostą. Abu eismo įvykio dalyviai atsisakė policijos tyrimo, taigi nebuvo atlikti įvykio vietos matavimai, pagal kuriuos būtų galima modeliuoti įvykio aplinkybes. Atsižvelgiant į tai, abipusės kaltės taikymas, draudiko vertinimu, yra pagrįstas ir teisingas.

Draudikas informavo, kad, gavęs pareiškėjo kreipimąsi, teiktą Lietuvos bankui, susisiekė su automobilio „Opel Astra“ valdytoja, pastaroji paaiškino, kad po eismo įvykio su pareiškėju buvo susitikusi tam, kad pareiškėjas pataisytų deklaracijoje nurodytą savo draudimo liudijimo numerį, taip pat teigė, kad automobilio „Opel Astra“ valdytojos versiją patvirtina deklaracijoje matomas pataisymas. Draudikas pažymėjo, kad, automobilio „Opel Astra“ valdytojos nuomone, dėl eismo įvykio turėjo būti taikoma net ne abipusė kaltė, o būtent pareiškėjas turėjo prisiimti kaltę, tačiau, nesant galimybės to objektyviai įrodyti, draudikas nepriėmė tokio sprendimo ir sutiko atlyginti dalį pareiškėjo patirtų nuostolių. Papildomai draudikas pažymėjo, kad dėl abipusės kaltės taikymo sutiko ir pareiškėjo draudimo bendrovė, todėl draudikas pagrindo keisti sprendimo neturi ir prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

Draudikas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjas savo kreipimusi klaidina Lietuvos banką, nes teigia, kad draudikas informavo Servisą apie įvykio pripažinimą draudžiamuoju, taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad su Servisu buvo suderintas tik remonto darbų mastas (kokie sugadinimai padaryti automobiliui ir kokie remonto darbai yra reikalingi). Draudiko manymu, Lietuvos bankui pateiktame suderinime yra labai aiškiai nurodyta, kad „šis sąmatos suderinimas nepatvirtina, kad įvykis pripažintas draudžiamuoju / nedraudžiamuoju“, tai reiškia, kad draudikas nepatvirtino, kad atlygins visą nuostolio sumą, ir iš viso neteigė, kad atlygins bent kažkokią nuostolio dalį. Draudikas pabrėžė, kad nuostolio suderinimas yra tik vienas iš žalos administravimo veiksnių, o lygiagrečiai yra atliekamas eismo aplinkybių tyrimas, kuris lemia įvykio pripažinimą arba nepripažinimą draudžiamuoju.

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. 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 kilo dėl draudiko sprendimo 2018 m. gegužės 14 d. eismo įvykį laikyti įvykusiu dėl abipusės eismo įvykyje dalyvavusių automobilių vairuotojų kaltės ir išmokėti pareiškėjui 50 proc. patirtos žalos atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo.

Transporto priemonių civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sistemos funkcionavimo pagrindai ir principai yra įtvirtinti TPVCAPDĮ. TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas arba – TPVCAPDĮ 17 straipsnyje nurodytais atvejais – Biuras, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. Nustatant eismo įvykio aplinkybes ir kaltininko atsakomybę, turi būti vadovaujama eismo įvykio dalyvių pasirašyta eismo įvykio deklaracija ar kitu eismo įvykio dalyvių pasirašytu dokumentu apie įvykio aplinkybes arba kompetentingų institucijų išduotais dokumentais apie eismo įvykio aplinkybes.

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 16 dalies pagrindu patvirtintų Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės), reglamentuojančių žalos, padarytos eismo įvykio metu ar atsiradusios vėliau kaip eismo įvykio padariny, nustatymą, 6 punkte įtvirtinta, kad eismo įvykio metu padarytos žalos dydis ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims mokėtinos draudimo išmokos dydis nustatomas vadovaujantis Civiliniu kodeksu, TPVCAPDĮ, kitų teisės aktų nuostatomis ir atsižvelgiant į eismo įvykio dalyvių kaltės laipsnį dėl eismo įvykio, draudimo įmonės, apdraudusios atsakingo už padarytą žalą asmens civilinę atsakomybę, ar Biuro įgaliotų asmenų pateiktus dokumentus dėl žalos, eismo įvykio aplinkybių ir eismo įvykio dalyvių atsakomybės, kitų Taisyklėse nurodytų asmenų pateiktus dokumentus, leidžiančius nustatyti eismo įvykio aplinkybes ir padarytos žalos dydį. Taisyklių 23 punkte įtvirtinta TPVCAPDĮ 19 straipsnio 9 dalį detalizuojanti nuostata: jeigu už padarytą žalą yra atsakingi keli asmenys, atitinkami draudikai ir (ar) Biuras moka draudimo išmoką nukentėjusiam trečiajam asmeniui proporcingai atsakingo už padarytą žalą asmens kaltei, kuri nustatoma įvertinus eismo įvykyje dalyvavusių transporto priemonių vairuotojų pasirašytoje eismo įvykio deklaracijoje ar kitame TPVCAPDĮ 12 straipsnyje nurodytame dokumente užfiksuotą eismo įvykio faktą, aprašytas aplinkybes, nubraižytą schemą ir (ar) kompetentingų teisėsaugos, teisėtvarkos institucijų surašytus dokumentus apie eismo įvykio aplinkybes ir eismo įvykio dalyvių atsakomybę.

Vertinant šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėjas iš esmės teigia per klaidą pasirašęs deklaracijos 14 punkte, kuriame paryškintu šriftu nurodyta „Patvirtinu, jog esu atsakingas (-a) už padarytą žalą“, o įvykio kaltininkė nepasirašė visai, todėl nuvykęs pas „Opel Astra“ valdytoją ir antro susitikimo metu ji pasirašė deklaracijos 14 punkte ir apačioje prirašė priedą „aš kalta“. Tai, pareiškėjo nuomone, patvirtina, kad automobilio „Opel Astra“ valdytoja visiškai prisiėmė atsakomybę dėl eismo įvykio.

Draudikas nesutiko su pareiškėjo teiginiais, todėl Lietuvos bankui pateikė automobilio „Opel Astra“ valdytojos paaiškinimus, kuriuose nurodyta, kad su pareiškėju ji buvo susitikusi tam, kad pareiškėjas pataisytų deklaracijoje nurodytą draudimo liudijimo numerį. Automobilio „Opel Astra“ valdytoja paaiškinimuose iš esmės teigia po eismo įvykio pripažinusi savo kaltę, nes buvo išsigandusi, tačiau vėliau po įvykio peržiūrėjusi mobiliuoju telefonu padarytas nuotraukas pastebėjo, kad pareiškėjui buvo kliūtis iš dešinės, t. y. ne vietoje pastatytas automobilis, dėl to pareiškėjas išvažiavo iš savo eismo juostos ir kliudė „Opel Astra“ valdytojos automobilį. Pareiškėjos nuomone, dėl eismo įvykio turėjo būti taikoma net ne abipusė kaltė, o būtent pareiškėjas turėjo būti pripažintas kaltu.

Pažymėtina, kad ginčai Lietuvos banke nagrinėjami remiantis rungimosi principu. Lietuvos bankui yra pateikta eismo įvykio deklaracija, kurioje abu eismo įvykio dalyviai nurodė prisiimantys atsakomybę dėl eismo įvykio, bei šalių paaiškinimai, kuriuose tvirtinama, kad dėl eismo įvykio yra atsakingas kitas vairuotojas. Vertinant eismo įvykio deklaraciją, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos pozicijoje dėl eismo įvykio deklaracijoje išreikšto asmens atsakomybės už eismo įvykio metu padarytą žalą prisipažinimo įrodomosios vertės (patvirtinta 2011 m. gegužės 17 d.) nurodoma, kad draudimo bendrovė turėtų kritiškai vertinti nenuoseklų eismo įvykio dalyvio, iš pradžių pripažinusio

savo atsakomybę už padarytą žalą, o vėliau ėmusio ją neigti, elgesį. Pozicijoje nurodyta, kad asmens atsakomybės už padarytą žalą pripažinimas, išreikštas eismo įvykio deklaracijoje, laikytinas neteisminių fakto pripažinimu. Tokį atsakomybės už padarytą žalą pripažinimą iš esmės galima laikyti įrodomuoju faktu, leidžiančiu daryti išvadą apie atitinkamo materialinio teisinio pobūdžio fakto egzistavimą. TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje numatyta, kad, nustatant eismo įvykio aplinkybes ir kaltininko atsakomybę, turi būti vadovaujama eismo įvykio dalyvių pasirašyta eismo įvykio deklaracija ar kitu eismo įvykio dalyvių pasirašytu dokumentu apie įvykio aplinkybes arba kompetentingų institucijų išduotais dokumentais apie eismo įvykio aplinkybes. Analogiška taisyklė įtvirtinta ir Taisyklių 38 punkte: jeigu priimant sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo negauta kompetentingų teisėsaugos ar teisėtvarkos institucijų surašytų dokumentų apie eismo įvykio aplinkybes ir eismo įvykio dalyvių atsakomybę, nes eismo įvykio dalyviai nepranešė apie eismo įvykį policijai (Kelių eismo taisyklėse nustatytais atvejais), atsakingas draudikas, spręsdamas draudimo išmokos mokėjimo klausimą ir nustatydamas atsakingą už eismo įvykio metu padarytą žalą vairuotoją, vadovaujasi eismo įvykio deklaracijoje nurodyta ir eismo įvykio dalyvių parašais patvirtinta informacija ir nubraižyta schema.

Kasacinis teismas yra pažymėjęs, kad sisteminė teisės aktų (o ypač TPVCAPDĮ 12 straipsnio 2 dalies, 15 straipsnio 1 dalies, 19 straipsnio 5 dalies, Taisyklių 6 ir 29 punktų) analizė patvirtina, kad eismo įvykio deklaracija ar ją atitinkantis dokumentas, nors ir yra pagrindinis, tačiau ne vienintelis dokumentas, esantis pagrindu draudikui spręsti apie aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, o tokiu atveju, kai tarp draudiko, apdraudusio transporto priemonės valdytojo civilinę atsakomybę privalomuoju draudimu, ir draudimo išmoką turinčio teisę gauti asmens iškyla ginčas dėl draudimo išmokos dydžio nustatymo, aplinkybės dėl eismo įvykio dalyvių atsakomybės yra įrodinėjamos remiantis Civilinio proceso kodekso nustatytais įrodinėjimo taisyklėmis ir leistiniais įrodymais (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-251-1075/2018). Iš pirmiau išdėstytų kasacinio teismo argumentų darytina išvada, kad eismo įvykio deklaracija gali būti nuginčyta tik surinkus pakankamai tai patvirtinančių įrodymų.

Pareiškėjas, siekdamas nuginčyti deklaracijoje prisiimtą atsakomybę dėl eismo įvykio, pateikė paaiškinimus dėl eismo įvykio aplinkybių ir aplinkybių, kuriomis automobilio „Opel Astra“ valdytoja prisiėmė savo atsakomybę įrašydama žodžius „Aš kalta“. Draudikas pateikė pareiškėjo paaiškinimams prieštaraujančius automobilio „Opel Astra“ valdytojos paaiškinimus. Vertinant šias aplinkybes pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateiktoje eismo įvykio deklaracijoje matyti, kad pareiškėjo draudimo liudijimo numeris yra pataisytas kitos spalvos rašikliu. Automobilio „Opel Astra“ valdytojos įrašo „Aš kalta“ spalva vizualiai nesiskiria nuo kito jos įrašyto teksto. Todėl labiau tikėtina, kad priešingai, nei teigia pareiškėjas, po eismo įvykio buvo susitikta ne tam, kad „Opel Astra“ valdytoja deklaracijos 14 punkte pasirašytų prisiimanti atsakomybę dėl eismo įvykio, o tam, kad pareiškėjas pataisytų draudimo liudijimo numerį.

Lietuvos banko vertinimu, esant prieštaraujantiems eismo įvykio dalyvių paaiškinimams dėl eismo įvykio aplinkybių, šalys, atsisakydamos į įvykio vietą kviesti policijos pareigūnus, kurie būtų užfiksavę eismo įvykio aplinkybes, apsunokino draudikui galimybę objektyviai ištirti įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar dėl įvykio yra kaltas tik vienas iš vairuotojų, ir jei taip – kuris, o vien pareiškėjo pateikti subjektyvūs paaiškinimai, nepateikiant objektyvių juos pagrindžiančių įrodymų, negali nuginčyti deklaracijoje nurodytų duomenų, todėl draudikas pagrįstai vadovavosi eismo įvykio dalyvių pasirašyta eismo įvykio deklaracija. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai nusprendė, kad pagal TPVCAPDĮ jam kilo prievolė pareiškėjui išmokėti 50 proc. automobilio remonto išlaidų.

Kita vertus, pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką prie savo keliamų reikalavimų taip pat nurodė, kad, žinodamas, kad bus pripažinta abipusė kaltė, nebūtų remontavęs automobilio

draudiko nurodytame Servise, nes būtų aiškinesis eismo įvykio aplinkybes. Pareiškėjas teigė, kad iš karto po eismo įvykio kreipėsi į draudiką telefonu, tuomet draudikas paprašė išdėstyti eismo įvykio aplinkybes ir pasiteiravo, ar pareiškėjas lauks išmokos dėl žalos, ar remontuos automobilį viename draudiko pasiūlytų autoservisų. Pareiškėjas nurodė, kad automobiliui galėjo būti padaryta didesnė žala, nei matosi, todėl pageidavo, kad automobilio remontu pasirūpintų draudikas. Pareiškėjo teigimu, nuvežus automobilį į Servisą, kurį pareiškėjas išsirinko iš draudiko pateikto sąrašo, bei papasakojus eismo įvykio aplinkybes, serviso ekspertui nekilo abejonių dėl avarijos kaltininko, todėl susitikimo metu pareiškėjas su Serviso darbuotoju susitarė dėl automobilio remonto. Pareiškėjas taip pat teigė, kad su juo telefonu susisiekęs Serviso ekspertas informavo, kad draudikas pranešė atlyginsiantis visą žalą.

Draudikas mano, kad pareiškėjas savo kreipimusi klaidina Lietuvos banką, nes teigia, kad draudikas informavo Servisą apie įvykio pripažinimą draudžiamuoju, ir pateikė Lietuvos bankui su Servisu derintą sąmatą, kurioje nurodyta, kad „šis sąmatos suderinimas nepatvirtina, kad įvykis pripažintas draudžiamuoju/nedraudžiamuoju“. Taigi draudikas teigia nei tvirtinęs, kad atlygins visą žalą, nei iš viso teigęs, kad mokės draudimo išmoką.

Įvertinus šalių nurodytas aplinkybes, nepaisant to, kad pagal TPVCAPDĮ draudikui kilo prievolė išmokėti pareiškėjui 50 proc. automobilio remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, būtina nustatyti, ar draudikas savo veiksmais (neveikimu) nesuklaidino pareiškėjo ir ar jam nesukėlė pagrįstų lūkesčių, kad bus atlyginti visi nuostoliai (t. y. būtina nustatyti, ar draudikui kitais pagrindais nekyla prievolė atlyginti likusių 50 proc. automobilio remonto išlaidų).

Vertinant šalių nurodytas aplinkybes dėl automobilio remonto draudiko siūlomame Servise, pažymėtina, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėjas Servisą pasirinko iš draudiko atsiųsto servisų sąrašo. Tai reiškia, kad draudikas tarpininkavo pareiškėjui pasirenkant konkretų servisą ir vykdamas į jį pareiškėjas žinojo, kad Servisas yra draudiko partneris. Pareiškėjas teigia, kad remontuodamas automobilį Servise buvo įsitikinęs, kad draudikas atlygins visas remonto išlaidas. Draudikas savo ruožtu nurodo, kad su Servisu derindamas remonto sąmatą buvo aiškiai nurodęs, kad sąmatos suderinimas nepatvirtina, kad įvykis bus pripažintas draudžiamuoju (t. y. nenurodoma, kokią konkrečią sumą draudikas apmokės, ir netgi nenurodoma, kad draudikas apskritai įsipareigoja mokėti išmoką). Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina draudiko teiginius, kad derindamas sąmatą draudikas Servisui pateikė minėtą informaciją. Vis dėlto pažymėtina, kad Lietuvos bankas neturi jokių duomenų, kad tokia informacija kažkokiu būdu buvo pateikta ir pareiškėjui. Todėl vien aplinkybė, kad draudikas informavo savo partnerį, savaime nepatvirtina fakto, kad pareiškėjui taip pat buvo žinoma Servisui perduota informacija. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko veiksmai, o būtent tai, kad draudikas pareiškėjo neinformavo, kad transporto priemonės remonto sąmatos derinimas su draudiko rekomenduotu Servisu nėra draudiko sprendimas išmokėti visas sąmatoje nurodytas remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, galėjo pareiškėjui sukelti lūkestį, kad draudikas baigė žalos administravimo procedūrą ir priėmė sprendimą išmokėti draudimo išmoką. Be to, Lietuvos bankas neturi duomenų, kad nukreipdamas pareiškėją pas savo partnerį draudikas būtų pakankamai aiškiai ir išsamiai informavęs pareiškėją apie draudiko ir Serviso santykį. Todėl darytina išvada, kad pareiškėjas, kaip vartotojas, neturėdamas kitokios aiškios informacijos, galėjo tikėtis, kad Servisas veikia kaip draudiko atstovas ir visi Serviso atliekami darbai yra patvirtinti draudiko. Taigi pareiškėjas pagrįstai galėjo tikėtis, kad su draudiko rekomenduota automobilių remonto įmone automobilio apžiūros metu suderinta transporto priemonės remonto sąmata bus apmokėta draudiko.

Lietuvos banko vertinimu, draudikas neįrodė, kad, būdamas savo srities profesionalas, laikėsi profesine veikla užsiimančiam subjektui keliamų didesnių atidumo ir rūpestingumo reikalavimų ir tinkamai informavo pareiškėją apie žalos bylos administravimo veiksmus. Darytina išvada, kad draudikas, nurodydamas pareiškėjui remonto įmones, atliekančias

automobilio apžiūras (t. y. nukreipdamas pareiškėją pas savo partnerius), turėjo labai aiškiai informuoti, kad žalos bylos administravimo veiksmai yra tęsiami, kad transporto priemonės remonto sąmatos derinimas nėra laikomas draudiko sprendimu įvykį pripažinti draudžiamuoju, įspėti, kad užsakydamas transporto priemonės remontą be atskiro pareiškėjui skirtos paties draudiko patvirtinimo pareiškėjas veikia savo rizika, o siūlydamas atlikti remonto paslaugas Servisas veikia savarankiškai (be draudiko valios).

Taigi, įvertinus visą turimą informaciją, darytina išvada, kad draudikas nesilaikė jo profesijai keliamų griežtesnių atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo ir atsargumo standartų, pareiškėjui nesuteikė visapusiškos ir teisingos informacijos apie žalos bylos administravimo veiksmus, todėl jo veiksmai vertintini kaip bendrųjų draudikams keliamų reikalavimų nevykdymas, o tai suponuoja išvadą, kad yra pagrindas pripažinti neteisėtų veiksmų buvimo faktą. Lietuvos banko vertinimu, draudikas, kaip savo srities profesionalas, turi veikti taip, kad užtikrintų teikiamų paslaugų kokybę ir neklaidintų vartotojų. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.2 straipsnyje yra nustatyta, kad civiliniai santykiai reglamentuojami vadovaujantis jų subjektų lygiateisiškumo, nuosavybės neliečiamumo, sutarties laisvės, nesikišimo į privačius santykius, teisinio apibrėžtumo, proporcingumo ir teisėtų lūkesčių, neleistinumą piktnaudžiauti teise ir visokeriopos civilinių teisių teisminės gynybos principais. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo formuojamoje praktikoje įtvirtinta taisyklė sako, kad teisėtų lūkesčių principas įtvirtina idėją, jog būtina pripažinti, gerbti ir ginti teisėtai įgytas civilines teises, t. y. asmuo, teisėtai įgijęs civilines teises, turi pagrįstą tikėjimą, kad savo teises galės įgyvendinti tiek veikdamas šiandien, tiek ateityje. Teisėtų lūkesčių apsaugos principas siejasi su pareiga laikytis priimtų išpareigojimų bei teise pagrįstai tikėtis, kad asmens pagal galiojančius teisės aktus įgytos teisės bus išlaikytos tam tikrą laiką ir galės būti realiai įgyvendinamos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. balandžio 4 d. nutartis civilinėje Nr. 3K-3-148/2011). Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui buvo suformuotas pagrįstas lūkestis, kad žalos administravimo procedūra dėl eismo įvykio yra baigta ir kad jam bus atlyginta visa eismo įvykio metu patirta žala, dėl to pareiškėjas atliko transporto priemonės remontą draudiko rekomenduotame Servise. Nesant tai paneigiančių duomenų, darytina išvada, kad draudikas savo veiksmais leido pareiškėjui protingai tikėtis, kad transporto priemonei padaryta žala bus atlyginta, todėl neatlygindamas pareiškėjo transporto priemonės remonto išlaidų draudikas pažeidė Civilinio kodekso 1.2 straipsnyje įtvirtintus teisinio apibrėžtumo ir teisėtų lūkesčių principus. Dėl šios priežasties draudikui rekomenduojama atlyginti visas pagal UAB „Automobilių dažymo sistemos“ pateiktą sąmatą atlikto pareiškėjo automobilio remonto išlaidas.

Remdamasis tuo, kas buvo 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 ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Tenkinti pareiškėjo M. S. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui atlyginti visas pareiškėjo automobilio remonto išlaidas, apskaičiuotas pagal UAB „Automobilių dažymo sistemos“ parengtą remonto sąmatą.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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