



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2020 m. gruodžio 16 d. Nr. V 2020/(34.70.E-3403)-429-49
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2019 m. lapkričio 2 d. pareiškėja su draudiku sudarė savanorišką transporto priemonės draudimo (KASKO) sutartį, serija (*duomenys neskelbtini*), (toliau – Draudimo sutartis), kuria Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 021 (2018 m. vasario 13 d. redakcija, galiojanti nuo 2018 m. kovo 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu laikotarpiui nuo 2019 m. lapkričio 2 d. iki 2020 m. lapkričio 1 d. buvo apdraustas pareiškėjos automobilis (*duomenys neskelbtini*) (toliau – automobilis).

2020 m. liepos 2 d. pareiškėja draudiką informavo apie 2020 m. birželio 29 d. įvykį, kurio metu sugedo automobilio baterija. Pareiškėja nurodė, kad pateko į stiprią liūtį, o kitą dieną pastebėjo, kad nesikrauna automobilio baterija. Pareiškėja nurodė, kad automobilio skydelyje atsirado įspėjimas apie aukštos įtampos krovimo sistemos sutrikimą arba gedimą.

Tą pačią dieną pareiškėja el. laiške draudikui nurodė, kad jo pasiūlyti servisai neturi kvalifikuotų specialistų elektriniams automobiliams vertinti, ir informavo, kad „šiuo metu mašina yra servise CARSHHELP, NUSTATOMA, KAS YRA“.

2020 m. liepos 3 d. draudikas pareiškėjai siųstame elektroniniame laiške nurodė, kad yra reikalingas automobilio diagnostikos išrašas ir serviso komentaras, „kokio pobūdžio gedimas nustatytas automobilio baterijai“.

2020 m. liepos 8 d. draudikas el. paštu pareiškėjos pasiteiravo, ar jau atlikta diagnostika ir yra išrašas.

2020 m. liepos 23 d. pareiškėja draudiką informavo, kad automobilį atsiėmė po remonto ir sumokėjo už remontą grynaisiais pinigais, taip pat pateikė MB „Elektromobilių centras“ (toliau – Servisas) išrašytą sąskaitą faktūrą, Serija ir Nr. (*duomenys neskelbtini*), joje nurodyta suma – 2 836 Eur.

Draudikas tą pačią dieną kreipėsi į pareiškėją nurodydamas, kad ji nepateikė prašytos informacijos apie diagnostikos rezultatus, tačiau pareiškėja atsakė, kad gedimas yra nurodytas Serviso išrašytoje sąskaitoje ir kad dėl detalesnės informacijos draudikas gali kreiptis tiesiogiai į Servisą.

2020 m. liepos 24 d. draudikas kreipėsi į Servisą pareiškėjos nurodytais kontaktais prašydamas pateikti sprendimui priimti reikalingą informaciją – duomenis apie gedimą bei jo priežastis. Taip pat Serviso buvo prašoma neišmesti pakeistos baterijos, kol bus baigtas aplinkybių tyrimas, ir suteikti galimybę bateriją apžiūrėti draudiko atstovams.

2020 m. liepos 28 d. draudikas kreipėsi pakartotinai, informuodamas tiek Servisą, tiek pareiškėją apie sprendimui priimti reikalingą informaciją.

2020 m. rugpjūčio 6 d. gautas atsakymas iš Serviso, kad baterijos gedimą lėmė korozija, baterija yra pakeista ir utilizuota, tad jos apžiūra nėra galima.

2020 m. rugpjūčio 6 d. draudikas, atsižvelgdamas į tai, kad ardyti arba remontuoti automobilio ar kitaip keisti jo būklės, juo labiau utilizuoti pakeistų dalių, nebuvo suteikęs leidimo, todėl dėl šių nesuderintų su draudiku veiksmų pareiškėja pažeidė Taisyklių 13.2.11.5, 13.2.11.6 ir 13.2.11.9 papunkčiuose nustatytus reikalavimus ir užkirto kelią draudikui įsitikinti faktinėmis aplinkybėmis, įvertinti sugadinimų priežastis, žalos dydį ir tai, ar įvykis yra

draudžiamasis, bei į tai, kad Taisyklių 8.1.3 papunktyje nurodyta, kad nedraudžiamaisiais įvykiais laikomi techniniai gedimai, priėmė sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

2020 m. rugsėjo 1 d., gavusi neigiamą sprendimą, pareiškėja pateikė iš Serviso gautą 2020 m. liepos 13 d. baterijos diagnostikos informaciją ir 2020 m. rugpjūčio 20 d. defektavimo aktą ir paprašė draudiko pakartotinai apsvarstyti sprendimą.

Atsakyme į pretenziją draudikas nurodė, kad sutikimo remontuoti automobilio ir utilizuoti pakeistų detalių nebuvo sutekęs, sutikimas vykti į pareiškėjos pasirinktą servisą buvo duotas tam, kad būtų išsiaiškinta, kas konkrečiai pareiškėjos automobilyje sugedo ir kokios to priežastys. Ar įvykis yra draudžiamasis, ar ne, buvo galima nustatyti tik atlikus automobilio diagnostiką ir apžiūrėjus sugadintas dalis, tačiau šiuo atveju registruojant žalą net nebuvo aišku, kurios detalės yra sugadintos.

Draudikas nurodė, kad užuot pateikusi prašomą informaciją bei dokumentus ir bendradarbiavusi nustatant padarytą žalą ir priežastis, pareiškėja 2020 m. liepos 23 d. draudiką informavo, kad automobilį po remonto atsiėmė ir sumokėjo už remontą grynaisiais pinigais. Dar vėliau Servisas pranešė, kad dalių jau nebėra, nes jos utilizuotos. Tokiais veiksmais pareiškėja pažeidė Taisyklių reikalavimus draudėjui pateikti automobilį ar jo detales draudiko apžiūrai, taip pat draudimą, negavus draudiko raštiško leidimo, imtis transporto priemonės remonto, ardymo, liekanų naikinimo ar utilizavimo darbų.

Be to draudikas nurodė, kad gavęs pretenziją apžiūrėjo pareiškėjos suremontuotą automobilį ir įvertino po remonto pateiktą gedimų diagnostikos išrašą. Apžiūros metu buvo nustatyta, kad baterijos aušinimo skysčio bakelio daviklio jungtis yra remontuota. Draudikas nurodė dėl konsultacijos kreipėsi į buvusios *Chevrolet* atstovybės „Žaibo ratas“ technikos direktorių X. X., kuris turi reikiamą kompetenciją tokio pobūdžio transporto priemonėms vertinti ir remontuoti. Nustatyta, kad pareiškėjos pateiktame diagnostikos išrašė yra užfiksuota būtent šio aušinimo bakelio daviklio klaida. Draudikas pažymėjo, kad šio aušinimo skysčio daviklio ar jungčių defektai bei užfiksuota elektroninė klaida lemia tai, kad sistema blokuoja automobilio baterijos krovimą, tai, tikėtina, ir nutiko. Pateiktame diagnostikos išrašė jokių kitų klaidų, kurios būtų susijusios su baterija ir jos gedimu, nėra nurodyta. X. X. teigimu, baterija yra hermetiška ir vandens patekimas iš aplinkos yra praktiškai neįmanomas, „jei pats automobilis nėra apsemtas ilgą laiką virš baterijos alsuoklio lygio“. Todėl nėra pagrindo manyti, kad pareiškėjos automobilio gedimas yra susijęs su nurodytomis aplinkybėmis ir yra laikytinas techniniu gedimu. Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigė neturįs pagrindo keisti priimto sprendimo.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo ir informavo, kad 2020 m. birželio 29 d. važiuojant Nemenčinės plentu apie 24 val. prasidėjo stipri liūtis. Eismas buvo sulėtėjęs, plentas skendo balose, automobilis judėjo apie 40 km/h greičiu. Pareiškėjos teigimu, automobilis neužgeso ir namo pareiškėja grįžo be jokių automobilio gedimo ženklų, tik ryte norėdama įkrauti automobilį pareiškėja pastebėjo, kad baterija nesikrauna. Kadangi nė vienas iš draudiko pasiūlytų servisų negalėjo priimti pareiškėjos automobilio, ji telefonu su draudiko darbuotoju sutarė, kad automobilį gali remontuoti pačios pasirinktame servise, kurio specializacija – elektriniai automobiliai, tačiau bus išskaityta 20 proc. žalos dydžio suma.

Pareiškėja nurodė, kad buvo atlikta automobilio kompiuterinė diagnostika ir nustatytos dvi klaidos, o diagnostikos išrašė nurodyti gamintojo siūlymai, kaip pašalinti tokias klaidas. Pareiškėjos teigimu, Servisas atliko nurodytus darbus, už juos pareiškėja sumokėjo, tačiau draudikas nepagrįstai atsisakė atlyginti pareiškėjai jos patirtą žalą ir priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Pareiškėjos teigimu, draudikas remiasi visai kito serviso darbuotojo pateikta išvada apie automobilio vidinius gedimus, ji buvo parengta net nemačius automobilio, tik remiantis jo išorės nuotraukomis. Pareiškėjai nėra suprantama, kokiu pagrindu draudikas nesivadovauja elektrinius automobilius remontuojančio Serviso išvadomis, kurios buvo pateiktos atlikus automobilio apžiūrą, o remiamasi pašalinio asmens pateikta nuomone. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui atsižvelgti į MB „Elektromobilių servisas“ pateiktus duomenis, patvirtinančius, kad automobilio gedimo priežastis – vandens patekimas į bateriją, ir įvykį pripažinti draudžiamuoju.

Draudikas atsakydamas į pareiškėjos pareiškėjos argumentus, nurodė, kad ji pažeidė Taisyklių 13.2.11.5, 13.2.11.6 ir 13.2.11.9 papunkčiuose nustatytus reikalavimus.

Draudikas paaiškino, kad nuo pat žalos administravimo pradžios veikė taip, kaip nustatyta Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98

straipsnio 2 dalyje, kad išsiaiškintų specialaus įrengimo – baterijos – gedimo priežastis. Draudikas pažymėjo, kad tokio tipo įrengimų defektai nėra matomi atliekant išorinę apžiūrą, turi būti atlikta speciali kompiuterinė diagnostika, tikrinama su prijungtais įrenginiais, išmontavus bateriją apžiūrimi kontaktai ir kiti mazgai. Draudikas nurodė, kad su pareiškėja buvo sutarta, kad diagnostika bus atlikta jos pasirinktame servise, tačiau žalos administravimo veiksmai strigo, draudikui nebuvo teikiama prašoma informacija.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad nebuvo informuotas apie atliekamus remonto darbus, jų mastą, keičiamas dalis ir t. t., jam tebuvo pateikta sąskaita, kurioje abstrakčiai nurodyti atlikti darbai ir apmokėjimo dokumentas, todėl draudikas neturėjo galimybės įvertinti diagnostikos rezultatų ir galimos gedimo priežasties. Draudikas nurodė, kad būtų atlikęs išardytos baterijos apžiūrą, kad galėtų įvertinti gedimo priežastis, tačiau ši galimybė buvo atimta. Pažeidžiant Taisyklių reikalavimus, dalis buvo utilizuota negavus draudiko rašytinio sutikimo, baterija nebuvo pateikta prašomai apžiūrai, nors, vadovaudamasis sudarytos sutarties nuostatomis, iki priimdamas sprendimą draudikas turi teisę prašyti papildomų apžiūrų. Be to, Taisyklių 13.2.11.7 papunktyje nustatyta, kad dalis turi būti saugoma 1 mėnesį po atliktų remonto darbų ir gali būti pareikalauta draudiko.

Draudiko nuomone, tokią situaciją bei priimtą sprendimą lėmė būtent pareiškėjos pasirinktas elgesio modelis. Draudikui kyla įtarimų, kad tai galėjo būti daroma sąmoningai, siekiant nuslėpti tikrąsias baterijos, kurios keitimo išlaidos yra brangios, tačiau būdingos elektromobiliams, gedimo priežastis.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad Taisyklėse *expressis verbis* nurodomos pažeistų sutarties pareigų pasekmės: draudimo išmoka gali būti mažinama arba nemokama (Taisyklių 11.1 ir 11.1.5 papunkčiai). Atsižvelgdamas į tai, kad pareigų pažeidimas lėmė tai, kad draudikas apskritai negalėjo patikrinti gedimo priežasties, nors tinkamai vykdė nustatytas pareigas, o susidariusią padėtį lėmė būtent pareiškėjos veiksmai, draudikas mano turintis teisę nemokėti draudimo išmokos. Draudiko vertinimu, pareiškėja nebuvo maksimaliai atvira, žalos administravimo metu nebendradarbiavo, todėl jai tenka su tuo susijusios pasekmės.

Be to, draudikas pažymėjo, kad, siekdamas pagrįsti priimtą sprendimą ir visapusiškai įvertinti aplinkybes, kreipėsi išorinės konsultacijos į šios srities specialistą – buvusios *Chevrolet* markės automobilių atstovės UAB „Žaibo ratas“ darbuotoją – technikos vadovą, turintį tinkamą kvalifikaciją, kad įvertintų gedimo priežastis. Specialistas pateikė savo nuomonę dėl gedimo, įvertino baterijos diagnostikos duomenis bei turimą kitą informaciją apie bateriją – vizualiai matomo aušinimo skysčio bakelio daviklio jungties remonto požymius. Specialisto nuomone, nurodomos klaidos kodo priežastys gali būti šios: „(i) būtent pačio aušinimo skysčio daviklio defektas arba (ii) elektros laidų korozijos (galimo netinkamo remonto) defektai arba (iii) programinės įrangos gedimas, kurią tiesiog reikėtų atnaujinti (o ne keisti bateriją)“. Specialisto teigimu, esminė klaida diagnostikos išraše pažymėta kodu P1FFF. Tai ir yra būtent aušinimo skysčio daviklio klaida, o šios klaidos atsiradimo galimos priežastys gali būti „daviklio, jungties ar nepakankamo aušinimo skysčio lygis“. Draudikas atkreipia dėmesį, kad šias išvadas patvirtina ir viešai prieinamas gedimo aprašymas bei galimi remonto būdai. Specialisto teigimu, lietaus, kaip žalos šaltinio ir priežasties, versija nėra įmanoma, o gedimus gali lemti natūralūs procesai arba elektronikos laidų instaliacijos defektai.

Draudikas pažymi ir tai, kad sudaryta draudimo sutartimi yra nedraudžiami techniniai gedimai (Taisyklių 8.1.3 papunktis). Draudiko nuomone, įvykęs įvykis yra būdingas būtent techniniams įvykiams. Taisyklių 1.26.1 papunktyje apibrėžta, kad techniniais gedimais yra laikomi gedimai dėl natūralaus susidėvėjimo ir įprasto transporto priemonės naudojimo. Be to, baterija neturi jokio išoriškai matomo mechaninio pažeidimo, kuris gali būti siejamas su su eismo įvykiu pasekme. Pažymėtina, kad automobilio kitų dalių savybės bei šios dalies lokalizacija projektuojamos taip, kad krituliai nepasiektų baterijos. Todėl, draudiko teigimu, labiausiai tikėtina, kad gedimą lėmė būtent kitos dalies defektas – aušinimo skysčio daviklio ar jos instaliacijos gedimas arba korozija, programinės įrangos gedimas, o ne krituliai.

Atsižvelgus į Draudimo sutartyje nustatytų draudėjos pareigų pažeidimų visumą, teismų praktikos išaiškinimus dėl draudėjų bendradarbiavimo, nesant galimybės atlikti papildomų tyrimų, draudiko nuomone, pareiškėjos reikalavimas turi būti atmestas.

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

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pažymėtina, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo 2020 m. birželio 29 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakymo atlyginti pareiškėjos patirtą 2 836 Eur žalą.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad 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. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Pažymėtina, kad šalių sudaryta Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais, taip pat tie, kurie tokiais nelaikytini (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.*). Pažymėtina, kad draudimo išmokos mokėjimas yra pagrindinė draudiko pareiga, kuri vykdoma įvykus draudžiamajam įvykiui. Tik nustačius, kad yra įvykęs teisiškai reikšmingas faktas – draudžiamasis įvykis, kyla draudiko pareiga mokėti draudimo išmoką.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja įvykį pripažinti draudžiamuoju prašo remdamasi Serviso pateiktais duomenimis – 2020 m. rugpjūčio 20 d. defektavimo aktu, kuris buvo sudarytas pagal 2020 m. liepos 13 d. automobilio diagnostikos išvadą ir kuriame nurodyta, kad automobilio gedimo priežastis yra vandens patekimas į bateriją. Draudikas savo ruožtu nurodo, kad, siekiant bendradarbiauti su pareiškėja, buvo sutarta, kad diagnostiką atliks pareiškėjos pasirinktas Servisas (nors Draudimo sutartyje pasirinktas variantas, kad remonto darbai turi būti atliekami draudiko partnerių autoservisuose). Vis dėlto draudikui nebuvo pateikta prašoma informacija apie automobilio gedimo priežastis, nors draudikas to prašė net kelis kartus, o galimybė draudikui pačiam įsitikinti draudžiamąjį įvykio buvimą buvo panaikinta, nes remontas buvo atliktas be draudiko leidimo ir buvo pakeista ir utilizuota automobilio baterija.

Vertinant pareiškėjos teiginius, kad ji negalėjo tikėtis, jog draudikas neatlygins remonto išlaidų, pažymėtina, kad iš Lietuvos bankui pateiktų elektroninių laiškų nėra pagrindo manyti, kad draudikas pareiškėjai būtų sukėlęs lūkestį, kad įvykis yra pripažintas draudžiamuoju, priešingai, iš 2020 m. liepos 3 d. draudiko laiško pareiškėjai matyti, kad pareiškėjai buvo nurodyta, jog iš jos pasirinkto Serviso draudikas laukia diagnostikos išrašo ir, jei yra galimybė, Serviso komentaro. Šie duomenys leidžia teigti, kad pareiškėja žinojo ir galėjo suprasti žalos administravimo veiksmų eigą ir kad leidimas vykti į jos pasirinktą Servisą buvo suteiktas tik apžiūrai atlikti ir gedimui nustatyti.

Vertinant pareiškėjos veiksmus, pažymėtina, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad, kaip minėta, 2020 m. liepos 3 d. draudikas el. laišku pirmą kartą pareiškėjos prašė pateikti automobilio diagnostikos išrašą ir, jei yra galimybė, Serviso išvadą. 2020 m. liepos 8 d. draudikas dar kartą kreipėsi į pareiškėją ir pasiteiravo, ar diagnostika jau atlikta, tačiau pareiškėja į draudiko klausimus neatsakė ir prašomų duomenų nepateikė. Tik 2020 m. liepos 23 d., t. y. po daugiau nei 2 savaitių nuo paskutinės draudiko užklaustos, pareiškėja informavo draudiką, kad automobilį atsiėmė po remonto ir sumokėjo už remontą grynaisiais pinigais. Tą pačią dieną draudikas kreipėsi į pareiškėją, primindamas, kad pareiškėja nepateikė prašomos informacijos, o pareiškėjai nurodžius, kad draudikas turėtų bendrauti su Servisu, draudikas kreipėsi į Servisą prašydamas pateikti sprendimui priimti reikalingą

informaciją – duomenis apie automobilio gedimą bei jo priežastis. Taip pat Servisu draudikas nurodė, kad pakeistos baterijos negalima išmesti, kol bus baigtas aplinkybių tyrimas, ir paprašė suteikti galimybę bateriją apžiūrėti draudiko atstovams.

2020 m. rugpjūčio 6 d. Servisas draudikui nurodė, kad baterijos gedimą lėmė korozija, baterija yra pakeista ir utilizuota, tad jos apžiūra nebėra galima, o draudikui priėmus sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, 2020 m. rugsėjo 1 d. pareiškėja draudikui pateikė 2020 m. liepos 13 d. baterijos diagnostikos išrašą bei 2020 m. rugpjūčio 20 d. defektavimo aktą.

Lietuvos bankas, įvertinęs nustatytas aplinkybes, susijusias su pareiškėjos ir draudiko tarpusavio bendradarbiavimu, iš esmės sutinka su draudiko pozicija, kad pareiškėjos veiksmai (neveikimas) lėmė tai, kad buvo apribotos draudiko galimybės nustatyti žalos atsiradimo aplinkybes. Pagrįstai manytina, kad pareiškėja nesudarė galimybės draudikui įvertinti įvykio aplinkybių ir nustatyti žalos atsiradimo priežasties, nes, nepaisydama draudiko pakartotinių prašymų, a neteikė draudiko prašomos informacijos apie automobilio diagnostiką, kol automobilio baterija buvo utilizuota.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad draudėjas, naudodavęs ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį. Tai reiškia, kad pareiškėja turėjo ne tik iš Draudimo sutarties kylančias pareigas, bet ir įstatyme įtvirtintą pareigą teikti draudikui informaciją ir duomenis, reikalingus nuostoliams įvertinti. Lietuvos banko vertinimu, draudimo teisiniuose santykiuose draudėjas, apdraustasis ir (ar) naudodavęs turi glaudžiai bendradarbiauti su žalos bylą administruojančiu draudiku. Be to, šalys turi laikytis bendrųjų prievolių ir sutarčių vykdymo principų, t. y. sutartį vykdyti tinkamai ir sąžiningai, bendradarbiauti ir kooperotis, laikytis ekonomiško principo (Civilinio kodekso 6.36 ir 6.200 straipsniai).

Be bendrųjų įstatymuose įtvirtintų principų, draudimo sutartyje ar draudimo rūšies taisyklėse galima nustatyti naudodavėjo ir nukentėjusio trečiojo asmens pareigas, kurias jie privalo vykdyti įgyvendindami savo teisę į draudimo išmoką, taip pat apdraustą pareigas (Draudimo įstatymo 101 straipsnio 1 dalis). Šiuo atveju pareiškėja turėjo laikytis Taisyklių 13 skyriuje (13.1–13.11 papunkčiuose) nustatytų pareigų, tarp jų ir pareigos, atsitikus draudžiamajam įvykiui, pateikti draudikui apžiūrėti sugadintą ar sunaikintą transporto priemonę tiek kartu, kiek reikia draudžiamą įvykio aplinkybėms iširti ir (ar) nuostoliams nustatyti (Taisyklių 13.2.11.5 papunktis), prieš pateikiant sugadintą ar sunaikintą transporto priemonę draudikui (jo atstovui) apžiūrai ar negavus draudiko raštiško leidimo, nesiimti jokių transporto priemonės remonto, ardymo, liekanų naikinimo ar utilizavimo darbų (Taisyklių 13.2.11.6 papunktis), perduoti draudiko nuosavybėn pakeistas transporto priemonės detales ir (ar) dalis, kurių pakeitimo išlaidas draudikas atlygino, jei draudikas to pareikalavo per vieną mėnesį po draudimo išmokos išmokėjimo (Taisyklių 13.2.11.7 papunktis), taip pat leisti draudikui tirti draudžiamą įvykio priežastis ir aplinkybes, suteikti visą turimą informaciją apie draudžiamą įvykį, jo dalyvius ir liudininkus, pateikti visus su įvykiu susijusius ir (ar) draudiko nurodytus dokumentus ir vykdyti visus draudiko teisėtus reikalavimus (Taisyklių 13.2.11.16 papunktis) ir kt.

Kasacinis teismas yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008). Draudimo santykių ypatumai lemia šių santykių dalyvių pareigą ypač glaudžiai bendradarbiauti ir kooperotis, padedant įgyvendinti vienas kitam savo teises bei vykdyti pareigas (CK 6.38 straipsnio 3 dalis). Be to, CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai šalis įpareigoja prievolės vykdyti sąžiningai ir tinkamai.

Šiame kontekste svarbu pažymėti, kad, kaip jau minėta, draudikas ne kartą pareiškėjos prašė pateikti duomenis apie automobilio diagnostiką ir gedimo priežastis, tačiau pareiškėja šiuos prašymus ignoravo, nors iš 2020 m. rugsėjo 1 d. pareiškėjos draudikui pateiktos informacijos matyti, kad baterijos diagnostikos išrašas egzistavo jau 2020 m. liepos 13 d., tačiau draudikui nebuvo pateiktas, o vietoje to pareiškėja nutarė atlikti automobilio remontą ir utilizuoti pakeistą bateriją neinformavus draudiko. Iš šių pareiškėjos veiksmų galima daryti išvadą, kad pareiškėja su draudiku nebendradarbiavo ir neteikė informacijos, reikalingos žalos dydžiui bei atsiradimo priežastims nustatyti.

Pažymėtina, kad svarbia aplinkybe laikomos ir draudiko pateiktos abejonės dėl žalos atsiradimo priežasties. Draudikas, 2020 m. rugsėjo 1 d. gavęs diagnostikos išvadą, kreipėsi į buvusios *Chevrolet* markės automobilio atstovės UAB „Žaibo ratas“ darbuotoją – technikos vadovą (šiuo metu *Chevrolet* neturi oficialaus atstovo Lietuvoje, o UAB „Žaibo ratas“ likviduota) su prašymu pateikti nuomonę apie gedimo priežastis, įvertinti baterijos diagnostikos duomenis bei turimą kitą informaciją apie bateriją – vizualiai matomus aušinimo skysčio bakelio daviklio jungties remonto požymius. Pažymėtina, kad specialistas nurodė, jog esminė klaida diagnostikos išraše nurodyta kodu P1FFF. Tai yra aušinimo skysčio daviklio klaida, o šios klaidos atsiradimo galimos priežastys aprašomos kaip daviklio, jungties ar nepakankamo aušinimo skysčio lygis. Specialisto nurodomos klaidos kodo priežastys gali būti šios: „(i) būtent pačio aušinimo skysčio daviklio defektas arba (ii) elektros laidų korozijos (galimo netinkamo remonto) defektai arba (iii) programinės įrangos gedimas, kurią tiesiog reikėtų atnaujinti (o ne keisti bateriją)“. Atsižvelgdamas į tai, draudikas mano, kad įvykis būdingas būtent techniniams įvykiams, kurie Taisyklių 1.26.1 papunktyje apibrėžti kaip gedimai dėl natūralaus susidėvėjimo ir įprasto transporto priemonės naudojimo ir pagal Taisyklių 8.1.3 papunktį yra laikomi nedraudžiamaisiais. Tai reiškia, kad draudikui kyla pagrįstų abejonų, ar įvykis būtų buvęs laikomas draudžiamuoju, jei pareiškėja savo veiksmais nebūtų apribojusi galimybės draudikui ištirti įvykio aplinkybių.

Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja savo veiksmais ir neveikimu iš esmės pažeidė bendradarbiavimo (kooperavimosi) principą – šalys turi sudaryti tinkamas sąlygas sutarčiai vykdyti, keisti informacija ir kt. Manytina, kad pareiškėja, būdama pakankamai sąžininga, rūpestinga ir apdairi, turėjo draudikui pateikti prašomus duomenis, o negalėdama jų pateikti – operatyviai nurodyti nepateikimo priežastis. Vis dėlto pareiškėja negavusi draudiko leidimo atlikti automobilio remontą ir utilizavo pakeistą automobilio bateriją ir tokiais savo veiksmais atėmė iš draudiko galimybę objektyviai ištirti įvykio aplinkybes.

Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytas aplinkybes, manytina, kad draudikas pagrįstai pareiškėjos elgesį laikė nesąžiningu ir remdamasis tuo, kad pareiškėja pažeidė Draudimo sutartyje nustatytas pareigas (Taisyklių 13.2.11.5, 13.2.11.6 ir 13.2.11.9 papunkčiai), ir Taisyklių 11 skyriuje nustatytais draudimo išmokos mažinimo ir (ar) nemokėjimo pagrindais (Taisyklių 11.1.5 papunktis), pritaikė maksimalią Taisyklėse įtvirtintą sankciją už netinkamą sutarties vykdymą, t. y. priėmė sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką. Pareiškėjos veiksmai (be draudiko leidimo atliktas remontas ir utilizuota pakeista automobilio baterija) ir neveikimas (nepateiktas 2020 m. liepos 13 d. baterijos diagnostikos išrašas ir kita prašoma informacija) yra tiesiogiai susijęs su tuo, kad draudikas neteko galimybės ištirti žalos atsiradimo priežasčių. Šios aplinkybės, įvertinus jas kartu su kitais bylos duomenimis, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad yra pakankama priežastis atsisakyti mokėti draudimo išmoką.

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 X. X. 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.