



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-06-16 Nr. 429-371  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

Pareiškėjas su draudiku sudarė Transporto priemonių savanoriškojo draudimo (KASKO) sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – KASKO sutartis), kuria draudiko parengtų Transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklių Nr. 049 (toliau – Taisyklės) pagrindu *Midi* draudimo variantu buvo apdrausti pareiškėjo interesai, susiję su automobilio *Alfa Romeo 159* (valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*)) eksploatavimu, o *4x4 Turbo* draudimo variantu – turtiniai interesai, susiję su pagalba apdraustai transporto priemonei. Draudimo laikotarpis – nuo 2022 m. rugpjūčio 7 d. iki 2023 m. rugpjūčio 6 d.

2022 m. rugpjūčio 10 d. Prancūzijoje automobilis sugedo – nutrūko generatoriaus dirželis. Apie įvykį pareiškėjas pranešė draudikui, draudiko partnerės *REDGO* pavedimu pastarosios partnerė Prancūzijoje transportavo automobilį į automobilį suremontuoti galinčias remonto dirbtuves. 2022 m. rugpjūčio 12 d. automobilis buvo suremontuotas, pareiškėjas automobilį atsiėmė ir už atliktus darbus sumokėjo 510,24 Eur. Draudikas atlygino išlaidas, susijusias su automobilio transportavimu ir pareiškėjo nuvykimu atsiimti automobilio iš remonto bendrovės, tačiau mokėti remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką atsisakė, teigdamas, kad, pagal Taisyklių 5.18 papunktį, žala dėl transporto priemonės agregatų, detalių, vidaus gedimų, kai ji įvyksta ne dėl išorinių jėgų poveikio, neatlyginama (draudimo išmoka nemokama). Pareiškėjas su draudiko sprendimu nesutiko, tarp šalių kilo ginčas.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką ir reikalavo, kad draudikas kompensuotų visas automobilio remonto išlaidas. Pareiškėjas nurodė negalėjęs daryti jokios įtakos remonto eigai, t. y.: 1) komunikacija dėl remonto vyko tik su draudiko partnerė; 2) nebuvo teikiama informacija nei apie remonto dirbtuvių vietą, nei apie kontaktinius duomenis, kuriais naudojantis būtų galima su dirbtuvėmis susisiekti; 3) nebuvo suderinta remonto apimtis ir kaina; 4) remonto dirbtuvių adresas buvo nurodytas tik po automobilio remonto.

Kreipimesi taip pat buvo teigiama, kad tik po trijų dienų nuo įvykio dienos draudiko atstovas informavo jį apie remonto kainą ir pasiteiravo, ar pareiškėjas su ja sutinka. Kadangi suma jį šokiravo ir pasirodė per didelė, pareiškėjas teigė kreipėsis į draudiko atstovą ir prašęs duomenų apie remonto dirbtuves, nes norėjo vykdyti aptarti remonto darbų apimtį bei kainas, tačiau komunikacija buvo galima tik per draudiko partnerę, serviso adresu nepavyko gauti. Pareiškėjas teigė, kad baigėsi viešbučio rezervacija, be to, reikėjo tęsti kelionę, todėl buvo priverstas su kaina sutikti, nors jokios informacijos apie remontą ir jį atliekančią bendrovę ir neturėjo. Pareiškėjo vertinimu, draudikas neinformavo apie tai, kad remonto išlaidos nebus atlygintos, ir nedavė remonto bendrovės kontaktų. Pats draudikas ėmėsi remonto organizavimo, todėl šiuo atveju turi prisiimti ir atsakomybę.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su jam keliamu reikalavimu nesutinkąs. Jis paaiškino pagal Taisyklės atlyginantis tik automobilio transportavimo ir smulkaus remonto kelyje (jei toks įmanomas) išlaidas, kai kelionės automobiliu negalima tęsti (įskaitant dėl mechaninio gedimo), nes tai sukeltų dar didesnius transporto priemonės gedimus. Už pačių vidaus gedimų šalinimą draudikas pagal Taisyklės draudimo išmokų nemoka.

Draudikas taip pat paaiškino, kad transportavimo paslaugą suteikusios partnerės darbuotojas pareiškėją įvykio dieną norėjo informuoti, į kokias remonto dirbtuves automobilis buvo nuvežtas, ir skambino pareiškėjui, tačiau šis neatsiliepė. Kitą dieną, 2022 m. rugpjūčio

11 d., partnerės darbuotojas telefonu informavo pareiškėją apie numatomus remonto darbus ir jų kainą, pareiškėjas su jais sutiko, jokių klausimų dėl remonto bendrovės, kurioje atliekami remonto darbai, neturėjo. Tą pačią dieną pareiškėjas dar kartą bendravo su partnerės darbuotoju ir teiravosi, ar servise bus patikrinta ir vairo kolonėlė, be to, pokalbio metu buvo pakartotinai aptarti numatyti remonto darbai, nors pareiškėjas suabejojo, ar būtina keisti skriemulius, galiausiai išreiškė pasitikėjimą remonto dirbtuvėmis. Kai buvo atlikti remonto darbai, pareiškėjui buvo nurodytas remonto dirbtuvių adresas.

Pasisakydamas dėl remonto darbų apimties, draudikas nurodė, kad remonto bendrovei buvo perduota informacija tik apie generatoriaus diržo gedimą ir visi atlikti remonto darbai buvo susiję su šiuo gedimu. Anot draudiko, remonto metu buvo pakeisti du diržo skriemuliai, diržo įtempiklis ir diržas.

#### 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį (automobilio gedimą ir pareiškėjo patirtas gedimo remonto išlaidas) pripažinti nedraudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos pagrįstumo.

Pareiškėjo vertinimu, draudikas turėtų atlyginti visas remonto išlaidas, t. y. išmokėti 510,24 Eur draudimo išmoką už Prancūzijos automobilio remonto įmonės atliktus darbus. Draudikas, savo ruožtu, su tokiu reikalavimu nesutinka ir teigia, kad atlikti remonto darbai buvo būtini siekiant pašalinti gedimą ir saugiai eksploatuoti automobilį. Anot draudiko, remontas buvo atliktas gavus paties pareiškėjo sutikimą, be to, nors draudiko partneris padėjo pareiškėjui suorganizuoti automobilio remontą, tai nereiškia, kad už remontą savaime atlyginama. Šiuo atveju gedimas buvo vidinis, o tokių gedimų šalinimo išlaidos nėra atlyginamos mokant draudimo išmokas.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą būtina įvertinti šalių sudarytos KASKO sutarties sąlygas ir faktines aplinkybes, susijusias su automobilio gedimu, remontu bei žalos administravimu, ir nustatyti, ar draudiko sprendimas yra pagrįstas.*

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta KASKO 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. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.<sup>1</sup> Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283- 695/2015 ir kt.

ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį.<sup>2</sup>

Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką.<sup>3</sup> Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos išmokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamąjį įvykių atveju.<sup>4</sup> Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjį įvykių požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.<sup>5</sup>

Kaip jau minėta, pareiškėjo turiniai interesai, susiję su automobilio eksploatavimu, buvo apdrausti draudimo variantu *Midi*, o papildoma pagalbos kelyje paslauga buvo teikiama pagal draudimo varianto *4x4 Turbo* sąlygas.

Draudimo liudijime nurodyta, kad *Midi* draudimo variantu, jeigu nenumatyta kitaip, draudžiama visų rizikų draudimu. Taisyklių I dalies 4.1 papunktyje nustatyta, kad visų rizikų draudimo atveju draudžiamuoju įvykiu laikomas transporto priemonės sugadinimas ar sunaikinimas dėl bet kokių draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu atsitikusių staigių ir nenumatytų įvykių arba vagystės, išskyrus atvejus, nurodytus Taisyklių I dalies 5 skyriuje. Pastarajame skyriuje yra įtvirtinti nedraudžiamieji įvykiai, t. y. sąlygos, kurioms esant, draudimo išmoka nemokama. Pagal Taisyklių I dalies 5.18 papunktį, draudimo išmoka nemokama už žalas dėl transporto priemonės agregatų, detalių, vidaus gedimų, kai žala įvyksta ne dėl išorinių mechaninių jėgų poveikio.

Pažymėtina, kad byloje nėra duomenų, kurie pareiškėjo automobilio gedimą (nutrūkusį generatoriaus diržą) leistų laikyti atsiradusiu dėl išorinių mechaninių jėgų poveikio. Tarp šalių nėra ginčo, kad gedimą lėmė ne išorinės jėgos, taigi labiausiai tikėtina, kad gedimas įvyko dėl įprasto nusidėvėjimo arba kaip kitos automobilio detalės vidinio gedimo pasekmė. Apgadinimas neatsirado eismo įvykių metu ar dėl kitų aplinkybių, kurios atitiktų Taisyklių I dalies 4 skyriuje nurodytų draudžiamųjų įvykių apibrėžimus ir neatitiktų Taisyklių I dalies 5 skyriuje nurodytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygų. Atitinkamai, konstatuotina, kad draudikas, teikdamas pagrindinę paslaugą pagal KASKO sutartį – draudimą turinių interesų, susijusių su automobilio eksploatavimu – nebuvo prisiėmęs vidinių gedimų pasireiškimo rizikos ir neįsipareigojo mokėti draudimo išmokos, atlyginančios dėl vidinių gedimų ir jų šalinimo patirtas išlaidas.

Pareiškėjui pagal KASKO sutartį taip pat teiktos pagalbos kelyje draudimo paslaugos sąlygos apibrėžtos Taisyklių II.III dalyje. Šios dalies 1.3 papunktyje nustatyta, kad pagalbos draudimas – tai papildomų išlaidų, patirtų dėl techninio gedimo, įvykusio pradėjus kelionę ir neleidžiančio tęsti suplanuotos kelionės, ir papildomų išlaidų dėl sutartyje numatyto draudžiamąjį įvykių draudimas. Tos pačios dalies 2 dalyje paaiškinta, kad pagalbos draudimas gali būti dviejų variantų – *4x4* ir *4x4 Turbo*, tačiau nuo pasirinkto varianto priklauso tik draudimo apsaugos galiojimo teritorija. Toliau tame pačiame punkte pateikta paslaugų, susijusių su pagalbos draudimu, lentelė su aprašymais ir draudimo išmokų limitai (taikomi Lietuvoje arba užsienyje).

Pagal draudimo sąlygas, draudikas atlygina išlaidas, susijusias su smulkiu remontu kelyje, rato keitimu, automobilio atrakinimu ir (ar) užvedimu, lempučių keitimu, degalų atvežimu, raktelių praradimu, automobilio transportavimu, saugojimu, nugabenimu iki remonto dirbtuvių ir kt., tačiau Taisyklių II.III dalies 4.8 papunktyje nustatyta, kad draudikas nemoka draudimo išmokos Taisyklių I dalies 5 skyriuje aptartais atvejais. Kaip minėta, pagal Taisyklių I dalies 5.18 papunktį, draudimo išmoka nemokama už žalas dėl transporto priemonės agregatų, detalių, vidaus gedimų, kai žala įvyksta ne dėl išorinių mechaninių jėgų poveikio, todėl mokėti draudimo išmoką už automobilio vidinio gedimo remontą remdamasis pagalbos draudimo (*4x4 Turbo*) varianto draudimo sąlygomis draudikas taip pat neturėjo pagrindo. Pagal šias sąlygas atlygintinas išlaidas, pavyzdžiui – automobilio transportavimo iki remonto dirbtuvių ir taksi išlaidas, kai buvo vykstama atsiimti suremontuoto automobilio, draudikas pareiškėjui kompensavo.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009.

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

Pareiškėjas savo reikalavimą taip pat grindė teiginiais, kad jis negalėjo pats priimti sprendimų dėl automobilio remonto, nežinojo, kur automobilis remontuojamas (informaciją apie tai gavo tik po trijų dienų), negalėjo daryti įtakos remonto apimčiai bei kainai, tai su juo nebuvo suderinta, ir kitais panašiais argumentais, kuriais siekiama sukurti įspūdį, jog draudiko partnerė pati inicijavo automobilio remontą ir jį atliko nederindama su pareiškėju, o šis, savo ruožtu, buvo priverstas su viskuo sutikti, nes reikėjo tęsti kelionę ir atgauti automobilį. Vis dėlto Lietuvos bankas mano, kad tokie pareiškėjo teiginiai neatitinka realiai susiklosčiusios situacijos ir prieštarauja bylos faktiniams duomenims.

Draudikas paaiškino, jog tokia praktika, kai draudikas ar jo partneris, teikiantis automobilių transportavimo ar techninės pagalbos kelyje paslaugas (pats ar per savo partnerius) suteikia klientui papildomą pagalbą (dėl kalbos barjero), yra įprasta. Draudiko teigimu, šiuo atveju remontas buvo inicijuotas pareiškėjo prašymu, jis pageidavo pašalinti gedimą, kad galėtų tęsti kelionę. Su pareiškėju buvo nuolat komunikuojama, apie remonto kainą ir apimtį pareiškėjas buvo informuotas ir su tuo sutiko.

Draudikas į bylą pateikė savo partnerės *REDGO* paaiškinimus apie susiklosčiusią situaciją ir papildomus duomenis, susijusius su partnerės ir pareiškėjo komunikacija bei automobilio transportavimo remontuoti aplinkybėmis. Partnerė draudikui paaiškino, kad sugedę automobiliai visuomet transportuojami iki artimiausio gedimą galinčio sutvarkyti serviso. Šiuo atveju partnerėi Prancūzijoje buvo pateikta informacija, kad nutrūko generatoriaus diržas, ir paprašyta transportuoti automobilį į artimiausią gedimą galintį suremontuoti servisą, o vėliau komunikacija vyko tarp *REDGO* partnerės Prancūzijoje ir serviso. Partnerė taip pat paaiškino, kad įvykio dieną (2022 m. rugpjūčio 10 d.) informaciją apie serviso adresą buvo norima perduoti pareiškėjui, tačiau jis neatsiliepė, todėl informacija buvo perduota kitą dieną.

Partnerė draudikui taip pat paaiškino, kad pareiškėjui ne kartą buvo skambinta telefonu ir jis buvo informuotas apie remonto kainą bei apimtį, davė sutikimą automobilį remontuoti. Pasisakydamas dėl remonto apimtys, partnerės atstovas nurodė, kad pakeitus tik generatoriaus diržą toliau tęsti kelionę būtų nesaugu, nes jis ir vėl galėjo nutrūkti. Praktikoje automobiliuose iš karto keičiami ir pažeisti skriemuliai, nes būtent dėl jų netinkamo veikimo ir nuplyšta ar nukrenta diržas.

Lietuvos bankui buvo pateikti ir trijų draudiko partnerės specialistų pokalbių su pareiškėju garso įrašai. Pirmojo pokalbio (2022 m. rugpjūčio 11 d. 12:48 val.) metu draudiko partnerės darbuotojas informavo pareiškėją apie iš Prancūzijos gautą atsakymą, jog remonto darbų kaina būtų 510 Eur ir už šią sumą būtų „pakeistas diržas, škyvai, darbas ir testavimas 30 eurų dar“. Pareiškėjas atsakė: „tai gerai, o kur dingsi dabar, niekur nebedingsi jau, viskas.“ Partnerės darbuotojui pasiteiravus, ar jis gali patvirtinti, kad pareiškėjas sutinka automobilį remontuoti, pareiškėjas nurodė, kad taip. Po kelių minučių pareiškėjas pats paskambino partnerėi, jos darbuotojui papildomai nurodė matęs, kad galimai vairo kolonėlė leidžia tepalą, ir norėjo pasitikslinti, ar servise „sutvarkys viską ką mato“. Pareiškėjas taip pat papildomai nurodė, kad jam pasirodė, kad „škyvai“ (skriemuliai) sukosi laisvai ir kėlė abejonę, ar juos būtina keisti, tačiau taip pat teigė: „nu ką padarysi, prancūzai, jie jeigu ten daro kažką, jie ten daro jau iš šaknų“ ir „jeigu jie taip nustatė, kad reikia, nu tai ką padarysi, reikia tada“. Partnerės darbuotojas po pokalbio nurodė perduosiąs informaciją servisui.

2022 m. rugpjūčio 12 d. 10:17 val. su pareiškėju susisiekė partnerės atstovas ir nurodė gavęs serviso adresą („gavome atsakymą dėl adreso“), atsiprašė, kad nenurodė jo anksčiau („iš karto atsiprašė, kad nesuteikė adreso, pamiršo“), ir susitarė, kad adresą atsiųs el. paštu. Šio pokalbio metu pareiškėjas papildomai teiravosi dėl remonto kainos („kokie ten pinigai, ką pasiruošt?“) ir nurodė minėjęs, kad „nereikia keisti ten jokių ratukų ir įtempėjų, nes ne priežastis buvo“. Partnerės darbuotojas nurodė, kad dėl remonto kainos reikėtų pasitikslinti vietoje (nuvykus atsiimti automobilio).

Lietuvos banko nuomone, nevienareikšmiškai vertintini draudiko partnerės paaiškinimai, kad apie serviso adresą pareiškėją buvo bandoma informuoti dar įvykio dieną (nes neįmanoma nustatyti, kokią informaciją 2022 m. rugpjūčio 10 d. vakarą inicijuotais skambučiais siekė perduoti draudiko partnerė, o 2022 m. rugpjūčio 12 d. pokalbio metu partnerės darbuotojai atsiprašė, kad buvo pamiršta nurodyti adresą). Kita vertus, byloje nėra ir duomenų, leidžiančių daryti išvadą, kad adreso žinojimas ar nežinojimas turėjo realios įtakos pareiškėjo sprendimams dėl automobilio remonto (nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų proaktyviai siekęs sužinoti adresą ar išreiškęs aiškų ketinimą vykti derėtis dėl remonto apimtys arba kainos, tokie duomenys buvo sąmoningai neteikiami ar pan.). Nors pareiškėjas teigė tik po trijų dienų nuo įvykio sužinojęs adresą, tokius teiginius paneigia pateikti garso įrašai (automobilis į remonto

servisą buvo atgabentas 2022 m. rugpjūčio 10 d. vakare, o rugpjūčio 12 d. pareiškėjui buvo pateiktas serviso adresas, automobilio remontas jau buvo baigtas. Be to, objektyvūs bylos duomenys paneigia kitus pareiškėjo kreipimesi nurodytus motyvus dėl neinformavimo apie kainą ir remonto apimtį.

Pateikti pokalbių garso įrašai leidžia teigti, kad komunikacija tarp pareiškėjo ir draudiko partnerės vyko konstruktyviai ir geranoriškai, nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų teikęs draudikui ar jo partnerei pretenzijas dėl to, kad draudiko partnerė tarpininkauja tarp pareiškėjo ir remonto bendrovės Prancūzijoje remonto klausimais. Pokalbių telefonu metu pareiškėjui buvo teikta informacija apie remonto apimtį (numatytas keisti detales) ir jo kainą, nurodyti duomenys atitiko faktiškai atliktą remontą ir patirtas išlaidas. Nors pareiškėjas, remdamasis subjektyviais pasvarstymais, turėjo abejonių dėl serviso numatyto generatoriaus diržo skriemulių keitimo, pokalbių su draudiko partnere metu su remonto kaina ir apimtimi nurodė sutinkąs ir tik tada, kai remontas buvo užbaigtas, teigė draudiko partnerės specialistui nurodęs, kad skriemulių ir įtempiklio keisti nereikia, nes, jo nuomone, ne jie sukėlė gedimą. Taip pat pažymėtina, kad minėtų pokalbių metu pareiškėjas neteikė jokios informacijos apie neva norą vykdyti „į vietą“ ir derinti įkainių, aparti gedimo priežasčių ar jo šalinimui reikalingų remonto darbų apimties.

Vertinant pareiškėjo keltus klausimus dėl remonto darbų apimties, taip pat paminėtina, kad draudikas pateikė ir oficialaus automobilių *Alfa Romeo* gamintojo atstovo UAB „Autobrava Motors“ specialisto el. laišką, kuriame nurodyta, kad kai generatoriaus diržas keičiamas atliekant planuotą patikrą, yra tikrinami įtempimo guoliai ir, nesant jų susidėvėjimo požymių, galima jų nekeisti, tačiau, generatoriaus diržui nutrūkus, būtina patikrinti ir pakeisti visus elementus, galėjusius lemti diržo trūkumą. Ši nuomonė patvirtina ir draudiko bei jo partnerės pateiktus paaiškinimus dėl generatoriaus diržo remonto technologijos ir taikomos praktikos.

Remiantis turimų duomenų visuma, nėra pagrindo teigti, kad remonto mastas nebuvo su pareiškėju suderintas arba buvo nepagrįstas, taip pat kad draudikas per partnerę pats savavališkai atliko automobilio remontą ar kitaip užkirto kelią pareiškėjui priimti sprendimus dėl savo turto remonto. Specializuota automobilių remonto bendrovė nustatė poreikį keisti ne tik generatoriaus diržą, bet ir kitas su jo tinkamu veikimu susijusias detales, tokios apimties remontui nebuvo prieštarauta, tokios apimties remontas yra technologiškai pagrįstas, todėl teigti, kad tam tikros dalys buvo pakeistos be pagrindo, paties draudiko ar jo partnerio iniciatyva ir todėl jiems tenka iš to atsiradusios išlaidos, nėra pagrindo.

Atsižvelgiant į atliktą bylos duomenų visumos vertinimą, konstatuotina, kad draudiko sprendimas įvykį (automobilio generatoriaus diržo gedimą (nutrūkimą) ir jo remonto išlaidas) pripažinti nedraudžiamuoju atitinka šalių sudarytos KASKO sutarties sąlygas, todėl draudikas pagrįstai nemokėjo draudimo išmokos, atlyginančios generatoriaus diržo ir generatoriaus tinkamam veikimui reikalingų kitų dalių remonto išlaidas.

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 X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis