



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. R. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. kovo 1 d. Nr. 242-78
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. R. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju ir draudimo išmokos dydžio.

N u s t a t y t a:

2015 m. gruodžio 16 d. Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 049 (toliau – Taisyklės) pagrindu tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimas *duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis), kuria pareiškėja apdraudė jai priklausančią automobilį „JEEP (USA) GRAND CHEROKEE“ (toliau – automobilis).

2016 m. liepos 8 d. žvyruotame kelyje Kėdainiai–Kračės pareiškėjos sutuoktinio vairuojamas automobilis nuslydo nuo kelio ir buvo apgadintas. 2016 m. liepos 13 d. draudikas gavo pareiškėjos sutuoktinio pranešimą apie eismo įvykį. 2016 m. liepos 18 d. draudiko atstovas apžiūrėjo automobilį ir surašė transporto priemonės techninės apžiūros defektų aktą (toliau – defektų aktas), kuriame pažymėjo automobilio sugadinimus – „keičiamos dalys kairės pusės ir dešinės pusės veidrodėliai“, taip pat įrašė pastabą: „Kliento teigimu, po smūgio į griovį buvo girdimas šaižus garsas, po kurio nusėdo transporto priemonės galinė dalis. Galimai pažeista galinė važiuoklė bei pakaba.“ Po draudiko atliktos automobilio apžiūros pareiškėja kreipėsi į „JEEP“ atstovybę UAB „Krasta Auto“, pastaroji atliko automobilio remontą: pakeitė automobilio galinės pakabos detales (abu galinius amortizatorius), dešinės pusės sprogusių orinę spyruoklę (oro pagalvę), atliko važiuoklės patikrą, geoterminį ratų suvedimą ir už atliktus darbus išrašė 2016 m. rugpjūčio 5 d. PVM sąskaitą faktūrą SIPK Nr. 164080 (1 147,47 Eur už galinių amortizatorių ir galinės orinės spyruoklės pakeitimą) ir 2016 m. rugpjūčio 16 d. PVM sąskaitą faktūrą SIPK Nr. 164235 (74,69 Eur už geometrinį ratų suvedimą).

2016 m. rugpjūčio 8 d. draudikas kreipėsi į pareiškėją, kad ji pateiktų derinti remonto sąmatą ir pateiktų už atliktą remontą išrašytą PVM sąskaitą – faktūrą arba jos kopiją, patvirtintą įmonės antspaudu ir pasirašytą įgalioto asmens. 2016 m. rugpjūčio 9 d. pareiškėjos sutuoktinis elektroniniu paštu pateikė draudikui PVM sąskaitą faktūrą SIPK Nr. 164080. 2016 m. rugsėjo 12 d. draudikas elektroniniu paštu kreipėsi į UAB „Krasta Auto“, prašydamas nurodyti asmenį, su kuriuo buvo derinama remonto sąmata. 2016 m. rugsėjo 12 d. iš UAB „Krasta Auto“ draudikas gavo atsakymą, kad automobilio remonto sąmata nebuvo derinama, o remontas atliktas pagal kliento pageidavimą. 2016 m. rugsėjo 16 d. elektroniniu laišku draudikas remonto įmonės pasiteiravo: „dėl kokios priežasties buvo pakeisti abu galiniai amortizatoriai? Ar buvo kokie nors mechaniniai pažeidimai ar deformacijos, ar tik rasoja alyva?“ 2016 m. rugsėjo 16 d. elektroniniu laišku remonto įmonės darbuotojas draudikui atsakė, kad „automobilis buvo pristatytas į autoservisą dėl nusileidusio kėbulo. Nustatyta priežastis – kiaura galinės pakabos pagalvė, taip pat apžiūros metu nustatyta, kad yra nesandarūs galiniai amortizatoriai (bėga alyva). Išorinių pažeidimų nesimatė, galinių amortizatorių nesandarumas galėjo atsirasti kaip galinės pakabos pagalvės nesandarumo pasekmė.“

Draudikas, vadovaudamasis remonto įmonės UAB „Krasta Auto“ paaiškinimais apie automobilio gedimus ir Taisyklių 5.13 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad nėra atlyginama transporto priemonei padaryta žala dėl korozijos, susidėvėjimo, įtrūkimų, įskilimų, 2016 m. spalio 7 d. informavo pareiškėją, kad draudimo išmokos už automobilio važiuoklės remontą išmokėti negalės, nes remonto įmonės buvo patvirtinta, kad galiniai amortizatoriai sugedo dar iki įvykio, nes automobilis buvo eksploatuojamas su nesandaria galine pakabos pagalve. Buvo apskaičiuota, kad žala už apgadintus automobilio veidrodėlius – 438,34 Eur, todėl, išskaičiavus draudimo sutartyje numatytą 115,85 Eur išskaitą, bendras draudiko išmokos už automobiliui eismo įvykyje padarytą žalą dydis – 322,49 Eur.

Pareiškėja nesutinka su tokiu draudiko sprendimu, todėl kreipimesi į Lietuvos banką prašo įpareigoti draudiką išmokėti ir tą draudimo išmokos dalį, kuri buvo apskaičiuota pagal 2016 m. rugpjūčio 5 d. UAB „Krasta Auto“ PVM sąskaitą faktūrą SIPK Nr. 164080 ir 2016 m. rugpjūčio 16 d. PVM sąskaitą faktūrą SIPK Nr. 164235, išrašytas už automobilio pakabos remontą. Savo reikalavimą draudikui pareiškėja grindžia tuo, kad draudikui 2016 m. rugpjūčio 9 d. elektroniniu paštu išsiuntė UAB „Krasta Auto“ pateiktą automobilio remonto sąmatą, o draudikas į jos elektroninį laišką neatsakė, taigi neišreiškė prieštaravimo, todėl pareiškėja apmokėjo už darbus remonto įmonei ir pateikė draudikui PVM sąskaitas faktūras už automobilio remontą. Atsikirdama į draudiko argumentus, kad remonto įmonės UAB „Krasta Auto“ paaiškinime dėl nustatytų automobilio pakabos defektų nurodoma, kad toks galinių amortizatorių gedimas galėjo atsirasti kaip galinės pakabos pagalvės nesandarumo eksploatuojant automobilį pasekmė, pareiškėja pažymėjo, kad šiame paaiškinime yra išsakomos tik prielaidos. Pareiškėja tvirtino, kad automobilio galinė pakaba buvo pažeista, pažeidimas yra užfiksuotas defektų akte, dėl šios priežasties automobilis tapo nevažiuojantis.

Draudikas nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir pažymi, kad prieš atliekant automobilio važiuoklės remontą draudikui nebuvo iš anksto pranešta, kurioje remonto įmonėje bus atliekamas remontas, kaip to reikalaujama pagal Taisyklių 7.4.1 papunkčio nuostatas, be to, nebuvo pateikta derinti automobilio remonto sąmata, kaip nurodyta 2016 m. liepos 18 d. defektų akte, todėl draudikas neturėjo galimybės atlikti papildomos automobilio apžiūros ir surašyti papildomo apžiūros defektų akto. Išaiškėjus aplinkybėms, kad galinė automobilio važiuoklė suremontuota, siekdamas išsiaiškinti, kodėl buvo būtina pakeisti kairės ir dešinės pusės galinius amortizatorius ir galinę dešinės pusės orinę spyruoklę ir dėl kokių priežasčių prieš remontą nebuvo pateikta derinti automobilio remonto sąmata, draudikas kreipėsi į remonto įmonę UAB „Krasta Auto“. Pastaroji elektroniniu laišku informavo, kad automobilis į servisą buvo pristatytas dėl nusileidusio kėbulo, remontas atliktas pagal kliento pageidavimą, todėl sąmata su draudiku nebuvo derinama. Nustatyta nusileidusio kėbulo priežastis – kiaura galinės pakabos pagalvė, taip pat apžiūros metu nustatyta, kad yra nesandarūs galiniai amortizatoriai (bėga alyva). Išorinių pažeidimų nenustatyta, o galinių amortizatorių nesandarumas galėjo atsirasti kaip galinės pakabos pagalvės nesandarumo pasekmė. Draudikas, remdamasis žalos byloje surinkta informacija (eismo įvykio metu vairavusio pareiškėjos sutuoktinio paaiškinimu apie eismo įvykio aplinkybes, remontą atlikusios remonto įmonės UAB „Krasta Auto“ pateiktu paaiškinimu dėl aptiktų automobilio pakabos defektų, automobilio pakabos dalių nuotraukomis), nustatė, kad amortizatorių gedimo priežastis, kai matoma tik ant amortizatoriaus koto ir korpuso nutekėjusi alyva ir kitokių išorinių amortizatoriaus pažeidimų nėra, yra amortizatoriaus koto riebokšlio susidėvėjimas. Draudikas pažymėjo, kad autoserviso pateiktose nuotraukose matomi amortizatorių korpusai, apsinešę kelio nešvarumų ir nutekėjusios amortizatorių alyvos mišinio sluoksniu, kuris turėjo susidaryti „automobilį eksploatuojant jau su esamu alyvos nutekėjimu per susidėvėjusį amortizatoriaus koto riebokšlį“. Draudikas pažymėjo, kad po eismo įvykio šis sluoksnis susidaryti negalėjo, nes pareiškėjos sutuoktinio paaiškinime apie eismo įvykio aplinkybes nurodyta, kad automobilis po eismo įvykio buvo transportuojamas techninės pagalbos automobiliu. Be to, ir remonto įmonės paaiškinime nurodyta, kad nuotraukose taip pat matomi galinės dešinės pusės orinės spyruoklės susidėvėjimo požymiai (matomas guminio paviršiaus pažeidimas dėl pratrynimo ir pagalvės trūkimas pratrintoje vietoje). Vadovaudamasis Taisyklių

5.13 papunkčiu, draudikas nurodė, kad nėra atlyginama transporto priemonei padaryta žala dėl korozijos, susidėvėjimo, įtrūkimų, įskilimų, lūžimų.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

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

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.987 straipsniu ir Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsniu, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas siejamas su draudžiamąjį įvykio fakto nustatymu. Nesant draudžiamąjį įvykio, draudikas neturi teisės mokėti draudimo išmokos. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo arba draudėjas teigia, kad įvyko draudžiamasis įvykis, o draudikas su tokiu faktu nesutinka, tai jis privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo.

Pažymėtina, kad ginčas nagrinėjamas vadovaujantis rungimosi principu, ginčo šalys turi teisę ir kartu pareigą ne tik įrodinėti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, bet ir teikti įrodymus, paneigiančius kitos šalies įrodinėjamą aplinkybę. Neįvykdžius įrodinėjimo pareigų arba netinkamai jas įvykdžius, įrodinėjimo subjektui gali atsirasti neigiamų padarinių – atitinkamas įrodinėtas aplinkybes galima pripažinti neįrodytomis (neegzistavusiomis) ir tuo remiantis priimti sprendimą spręsti ginčą iš esmės.

Nagrinėjamo ginčo byloje draudikas, atsisakydamas mokėti draudimo išmoką už automobilio galinės pakabos remontą, remiasi Taisyklių 5.13 papunkčiu, nustatančiu, kad nėra atlyginama transporto priemonei padaryta žala dėl korozijos, susidėvėjimo, įtrūkimų, įskilimų, lūžimų. Savo išvadą, kad automobilio galinės pakabos defektai buvo ne 2016 m. liepos 8 d. eismo įvykio pasekmė, o nusidėvėjimas buvęs iki eismo įvykio, draudikas grindžia automobilių remonto įmonės UAB „Krasta Auto“ darbuotojų paaiškinimais, pateiktais elektroniniu paštu: „galinių amortizatorių nesandarumas galėjo atsirasti kaip galinės pakabos pagalvės nesandarumo pasekmė“, taip pat paties daromomis prielaidomis apie automobilio galinės pakabos defektą ir 2016 m. liepos 8 d. įvykio priežastinio ryšio buvimą. Šiame kontekste pažymėtina tai, kad remonto įmonės darbuotojai nėra kompetentingi spręsti dėl eismo įvykyje padarytų sugadinimų apimties ir priežastinio ryšio. Jokių kitų kompetentingų ekspertų išvadų ar kitų neginčijamų įrodymų, galinčių pagrįsti draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką už automobilio galinės pakabos remontą pagrįstumą, ginčo byloje Lietuvos bankui nebuvo pateikta. Kaip jau buvo minėta, draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo. Kadangi Lietuvos bankui pateikti tik automobilių remonto įmonės darbuotojų paaiškinimai, kuriuose daromos prielaidos dėl priežastinio ryšio buvimo, bei paties draudiko prielaidos, kurios nėra pagrįstos jokių kompetentingų ekspertų išvadomis, nėra įmanoma objektyviai nustatyti automobilio galinės pakabos defektą priežasties, todėl laikytina, kad draudikas nepagrindė savo sprendimo nemokėti draudimo išmokos už galinės pakabos remontą pagrįstumo.

Šio ginčo kontekste pažymėtina ir tai, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, todėl draudimo sutarties šalys privalo atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga tiek šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti, tiek ir jai vykdyti. Įvardyti draudimo sutarties ypatumai lemia didesnę šios sutarties šalių pareigą bendradarbiauti ir kooperuotis, ypač vykdant sutartį (CK 6.38 straipsnio 3 dalis). Bendradarbiavimo pareigos nevykdymas gali lemti neigiamų padarinių atsiradimą.

Taisyklių 7.4.1 papunktyje nustatyta, kad „Jūs turite teisę remontuoti automobilį Jūsų pasirinktoje remonto įmonėje. Prieš pradėdant remontą turėsite mums apie tai pranešti raštu, nurodant remonto įmonės pavadinimą.“ Iš ginčo medžiagoje esamų duomenų matyti, kad pareiškėja prieš atlikdama automobilio remontą nepateikė draudikui iš anksto suderinti automobilio remonto sąmatų, o pateikė tik UAB „Krasta Auto“ išrašytas PVM sąskaitas faktūras, išrašytas už atliktus automobilio remonto darbus. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 punkte nustatyta, kad draudikas, atsisakydamas mokėti arba sumažindamas draudimo išmoką dėl to, kad draudėjas pažeidė draudimo sutarties sąlygas, privalo atsižvelgti į draudėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį. Nors ir pareiškėja nesilaikė Taisyklių sąlygos suderinti su draudiku automobilio remonto sąmatas, tačiau vien tik formalus Taisyklių sąlygos nevykdymas negali būti pagrindas atsisakyti mokėti draudimo išmoką arba ją sumažinti, juolab kad draudikas po eismo įvykio apžiūrėjo automobilį, surašė automobilio defektų aktą, pažymėjo automobilio defektus, o kilus neaiškumų dėl automobilio techninės būklės po eismo įvykio, papildomai dėl automobilio apžiūros į pareiškėją nesikreipė. Nagrinėjamu atveju draudikas neįrodė Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 punkte nustatytų sąlygų atsisakyti mokėti draudimo išmoką arba mažinti draudimo išmoką.

Vadovaujantis tuo, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad draudikas neįrodė sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką pagrįstumo, todėl pareiškėjos reikalavimas automobilio galinės pakabos gedimą pripažinti draudžiamuoju įvykiu pagal Taisyklių sąlygas ir išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal 2016 m. rugpjūčio 5 d. PVM sąskaitą faktūrą SIPK Nr. 164080 ir 2016 m. rugpjūčio 16 d. PVM sąskaitą faktūrą SIPK Nr. 164235, vertintinas kaip pagrįstas, todėl tenkintinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjos A. R. reikalavimą pripažinti automobilio galinės pakabos gedimą draudžiamuoju įvykiu ir išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal 2016 m. rugpjūčio 5 d. PVM sąskaitą faktūrą SIPK Nr. 164080 ir 2016 m. rugpjūčio 16 d. PVM sąskaitą faktūrą SIPK Nr. 164235.

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