



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

**SPRENDIMAS**

**DĖL A. D. IR AAS „BTA BALTIC INSURANCE COMPANY“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. gegužės 17 d. Nr. 242-197  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiustą A. D. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir AAS „BTA Baltic Insurance Company“, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) dėl draudiko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

2016 m. gegužės 25 d. pareiškėja ir draudikas Sausumo transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 017.1 (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė sausumos transporto priemonių draudimo sutartį, kurią patvirtina draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – Sutartis) dėl pareiškėjai priklausančios transporto priemonės „VW GOLF“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*).

2017 m. vasario 9 d. eismo įvykio metu buvo apgadintas pareiškėjos automobilis „VW GOLF“. 2017 m. vasario 13 d. pareiškėja el. paštu kreipėsi į draudiką ir paprašė pagal Sutarties sąlygas suteikti jai pakaitinį automobilį, kol bus remontuojamas automobilis.

Atsakydamas į pareiškėjos prašymą, 2017 m. vasario 14 d. draudikas nurodė, kad pakaitinis automobilis pagal „Pagalba kelyje I“ paslaugos taisykles yra suteikiamas tik tuo atveju, jeigu remontas užtrunka ilgiau nei vieną parą ir automobilis buvo transportuotas draudiko techninės pagalbos partnerių. Draudikas pažymėjo, kad šiuo atveju pareiškėjos automobilis nebuvo transportuotas, todėl draudikas neturi pagrindo suteikti pakaitinės transporto priemonės.

Pareiškėja nesutinka su tokia draudiko pozicija ir kreipimesi teigia, kad sudarant Sutartį pareiškėjai nebuvo nurodytos draudiko 2017 m. vasario 14 d. el. laiške minimos sąlygos pakaitiniam automobiliui suteikti, todėl, pareiškėjos teigimu, šios sąlygos jai negalioja. Pareiškėja atkreipia dėmesį, kad, prieš pasirašant su draudiku Sutartį, jai buvo įteiktas paslaugos „Pagalba kelyje“ reklaminis lankstinukas, jame nurodyta, kad, pasirinkus pirmiau minimą paslaugą, automobilio nuoma (t. y. pakaitinis automobilis) draudėjui suteikiama tuo atveju, jei automobilis remontuojamas ilgiau nei parą (iki 10 parų). Pareiškėja pažymi, kad jokios kitos sąlygos pakaitiniam automobiliui suteikti minėtame reklaminiame lankstinuke nebuvo nurodytos. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja mano, kad draudiko atsisakymas tenkinti jos prašymą suteikti pakaitinį automobilį, kol bus remontuojama apdrausta transporto priemonė, buvo neteisėtas, todėl prašo įpareigoti draudiką atlyginti jos turėtas transporto priemonės nuomos išlaidas jos automobilio remonto laikotarpiu.

Draudikas nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir atsiliepime Lietuvos bankui nurodo, kad pagal Taisyklių sąlygas pakaitinio automobilio nuomos išlaidos nėra kompensuojamos. Draudikas pažymi, kad pareiškėja, sudarydama su draudiku Sutartį, kartu susitarė dėl papildomos paslaugos „Pagalba kelyje I“, kurios pagrindu pareiškėjos prašomos atlyginti išlaidos galėjo būti kompensuojamas, tačiau, draudiko teigimu, tam, kad pareiškėja būtų galėjusi pasinaudoti pirmiau minima papildoma paslauga, turėjo būti įvykdytos ir Taisyklių 2 priedo „Pagalba kelyje“ 2.1 papunktyje nurodytos sąlygos: „įvykus papildomam draudžiamajam įvykiui „Pagalba kelyje I“ arba

„Pagalba kelyje II“, teisėtas transporto priemonės valdytojas privalo ir tai yra būtina sąlyga draudimo išmokai gauti: 2.1.1. nedelsdamas paskambinti telefono numeriu +37052600600, pasakyti savo vardą, pavardę, telefono numerį, transporto priemonės markę, modelį, valstybinius registracijos numerius arba važiuoklės numerį pagal registracijos pažymėjimo duomenis ir pirmos registracijos datą, taip pat pranešti BTA, kur yra transporto priemonė, ir apibūdinti situaciją.“ Draudikas nurodo, kad atsižvelgiant į tai, jog minėtos pareigos po 2017 m. vasario 9 d. eismo įvykio pareiškėja neįvykdė, į tai, kad jos automobilis nebuvo transportuotas, o Taisyklėse pakaitinio automobilio nuomos išlaidų atlyginimas nėra numatytas, draudikas neturi pareigos kompensuoti pareiškėjos išlaidų, turėtų dėl transporto priemonės nuomos.

#### 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 pateiktų dokumentų turinį ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti suteikti pakaitinį automobilį pareiškėjai, o vėliau ir dėl draudiko atsisakymo kompensuoti pareiškėjos išlaidas dėl pakaitinio automobilio nuomos.

Atsižvelgiant į tai, kad ginčo šalys nesutaria dėl Sutartimi suteiktos draudimo apsaugos apimties, visų pirma atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Nagrinėjamu atveju pareiškėjos ir draudiko Sutartis buvo sudaryta pagal Taisyklės, kurios yra neatskiriama šios draudimo sutarties dalis, Sutartį taip pat sudaro priedo „Pagalba kelyje I“ sąlygos. Sutartis, kaip turto draudimo sutartis, yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kita vertus, nors sutarties šalys, vadovaudamosi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, savarankiškai gali nusistatyti draudimo apsaugos ribas, tačiau draudikas, turėdamas įstatymo suteiktą teisę parengti draudimo rūšies taisykles, privalo užtikrinti ir sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008), kad draudėjui sudarant draudimo sutartį nekiltų abejonių dėl sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimties.

Draudikas savo sprendimą neatlyginti pareiškėjai jos turėtų pakaitino automobilio nuomos išlaidų grindžia pareiškėjos pasirinktos papildomos paslaugos „Pagalba kelyje I“ sąlygomis, išdėstytomis Taisyklių 2 priede „Pagalba kelyje“. Minėto Taisyklių priedo 3.1.5 papunktyje nurodyta, kad, draudikui pripažinus įvykį draudžiamuoju įvykiu pagal „Pagalba kelyje I“ arba „Pagalba kelyje II“ sąlygas, draudikas suteiks pakaitinę transporto priemonę, „t. y. transporto priemonė pakeičiama kita transporto priemone tol, kol šalinamas gedimas, dėl kurio apdrausta transporto priemonė negali dalyvauti kelių eisme, bet ne ilgiau nei numatyta pagal pasirinktą papildomą riziką „Pagalba kelyje I“ arba „Pagalba kelyje II“, *jei pagal 3.1.4. punktą transporto priemonę reikia gabenti (evakuoti)*, be to: a) Mes suteikiame šią paslaugą tik tada, *jei, nugabenę transporto priemonę, įgaliotasis Mūsų atstovas nustato, kad transporto priemonės neįmanoma suremontuoti per 1 (vieną) darbo dieną*; b) *pakaitinė transporto priemonė pristatoma per 24*

*(dvidešimt keturias) valandas nuo 3.1.4.a) punkto fakto nustatymo pagal Mūsų nustatyto paslaugų teikėjo taisykles ir vietines sąlygas bei galimybes. Pakaitinė transporto priemonė nėra aukštesnės klasės nei kompaktinė klasė.“* Pažymėtina, kad faktinės ginčo aplinkybės, t. y. pareiškėjos automobilio gedimo ir pateikimo remontuoti aplinkybės, neatitinka pirmiau nurodytų Taisyklių 2 priedo „Pagalba kelyje“ sąlygų pakaitiniam automobiliui suteikti. Be to, remiantis ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančiais duomenimis, pareiškėja, įvykus 2017 m. vasario 9 d. eismo įvykiui, taip pat neįvykdė ir Taisyklių 2 priedo „Pagalba kelyje“ 2.1 papunktyje įtvirtintų sąlygų (paskambinti draudikui ir pateikti jam minėtame papunktyje išvardytą informaciją), būtinų siekiant gauti draudimo išmoką pagal paslaugos „Pagalba kelyje I“ sąlygas.

Vertinant pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys į tai, kad, vadovaujantis draudimo liudijimo sąlygomis, Sutartis, kurios neatskiriama dalis yra Taisyklės, įsigaliojo pareiškėjai sumokėjus visą arba pirmą draudimo įmoką. Draudimo liudijime, be kita ko, įtvirtinta sąlyga, kad pareiškėja patvirtina, kad, prieš sudarant Sutartį, su draudimo liudijime nurodytų taisyklių sąlygomis buvo supažindinta, jas suprato ir šių taisyklių kopijas gavo.

Vadovaujantis tuo, kas išdėstyta pirmiau, taip pat ginčo šalių Sutarties (ją sudarančių Taisyklių) nuostatomis, darytina išvada, kad draudikas nagrinėjamu atveju pagrįstai atsisakė suteikti pakaitinį automobilį pareiškėjai, todėl pareiškėjos reikalavimas atlyginti turėtas transporto priemonės nuomos išlaidas jos automobilio remonto laikotarpiu atmestinas kaip nepagrįstas.

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 A. D. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius