



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

**SPRENDIMAS
DĖL J. V. Ž. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. liepos 26 d. Nr. 242-314
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą J. V. Ž. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) dėl draudiko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

2016 m. vasario 25 d. tarp pareiškėjos ir draudiko transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 049 (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo sudaryta transporto priemonių draudimo sutartis (toliau – Sutartis) dėl pareiškėjai priklausančios transporto priemonės „BMW 525“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*). Sutartį patvirtina draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*).

2016 m. liepos 7 d. M. P. telefonu draudikui pranešė apie 2016 m. birželio 22 d. pavogtą pareiškėjos transporto priemonę. Remdamasis minėtu pranešimu, draudikas pagal Sutarties ir ją sudarančių Taisyklių sąlygas pradėjo administruoti žalos bylos.

2016 m. spalio 31 d. draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išsiuntė pareiškėjai apie tai informuojantį pranešimą Nr. (*duomenys neskelbtini*) dėl draudimo išmokos už pavogtą transporto priemonę. 2016 m. lapkričio 4 d. 5 526,50 Eur draudimo išmoka buvo pervesta į pareiškėjos banko sąskaitą.

2016 m. lapkričio 8 d., 2016 m. lapkričio 18 d. ir 2016 m. gruodžio 6 d. pareiškėja pateikė pretenzijas draudikui dėl draudimo išmokos dydžio, prašydama atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

2016 m. lapkričio 14 d., 2016 m. lapkričio 29 d. ir 2016 m. gruodžio 21 d. draudikas, atsakydamas į pareiškėjos pretenzijas, paaiškino priimto sprendimo dėl draudimo išmokos dydžio pagrįstumą, atkreipdamas dėmesį į tai, kad pagal Taisyklių sąlygas pakaitinio automobilio nuomos išlaidos kompensuojamos už maksimalų 14 dienų laikotarpį, o pakaitinis automobilis suteikiamas susisiekus trumpuoju telefono numeriu 1626 su draudiko partneriu, organizuojančiu ir teikiančiu pagalbą. 2016 m. lapkričio 29 d. rašte draudikas taip pat informavo pareiškėją, kad priėmė sprendimą papildomai išmokėti 238 Eur dėl pareiškėjos patirtų automobilio nuomos išlaidų ir šią papildomą draudimo išmoką netrukus perves į pareiškėjos banko sąskaitą.

Pareiškėja nesutinka su draudiko sprendimu nekompensuoti visų jos turėtų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų. Kreipimesi pareiškėja nurodo, kad yra senyvo amžiaus ir dėl transporto priemonės vagystės patyrė labai didelių nepatogumų, todėl, draudikui žinant, turėjo nuomotis pakaitinį automobilį ilgiau nei 14 parų. Pareiškėjos vertinimu, kadangi draudikas neprieštaravo pakaitinio automobilio nuomai ilgiau nei 14 parų ir pritarė pakaitinio automobilio nuomai iki 2016 m. lapkričio 7 d., jis privalo atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas už visą nuomos laikotarpį – t. y. išmokėti papildomą 1 989,60 Eur draudimo išmoką, taip pat sumokėti delspinigius nuo neatlygintos sumos – 85,35 Eur.

Draudikas nesutinka su pareiškėjos reikalavimu. Atsiliepime draudikas teigia, kad, vadovaudamasis Taisyklių sąlygomis, pareiškėjai išmokėjo maksimalią draudimo išmoką, atlyginančią pakaitinio automobilio nuomos išlaidas už 14 dienų nuomos laikotarpį – iš viso 238 Eur. Draudikas pažymi, kad, pagal šalių sudarytos Sutarties (Taisyklių) sąlygas ir teisės aktų reikalavimus, sprendimas dėl draudimo išmokos buvo priimtas laiku, pareiškėjos žala pagal galiojančią draudimo apsaugą buvo atlyginta visiškai, todėl draudikui nekyla atsakomybė mokėti delspinigių, kaip ir papildomos draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjos išlaidas, turėtas už visą pakaitinio automobilio nuomos laikotarpį.

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. 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 neatlyginti visų pareiškėjos išlaidų, susijusių su pakaitinio automobilio nuoma.

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 Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis. 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 pakaitinio automobilio nuomos išlaidų grindžia Taisyklių 2 punkto sąlygomis. Pagal minėtą Taisyklių punktą, draudikas atlygina pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, kai po draudžiamąjį įvykių ar techninio gedimo remontas, draudiko techninės pagalbos atstovo arba automobilių taisyklos vertinimu, įvykių dieną yra neįmanomas per 24 val. arba transporto priemonė pavogta. Išlaidos apmokamos, kol apdrausta transporto priemonė bus remontuojama arba atgauta po vagystės. Vis dėlto svarbu pažymėti, kad analizuojama Taisyklių 2 punkto nuostata aiškiai ir nedviprasmiškai apibrėžia draudimo apsaugos ribas, nustatydamas maksimalų terminą, už kurį gali būti mokama draudimo išmoka, atlyginanti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, – t. y. už minėtame Taisyklių punkte nurodytą laikotarpį (kol apdrausta transporto priemonė bus remontuojama arba atgauta po vagystės), *bet ne ilgiau nei 14 parų*. Vadinasi, šalims sudarius Sutartį, draudikas pagal Sutartį sudarančių Taisyklių sąlygas įsipareigojo atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas už ne ilgesnį nei 14 parų laikotarpį.

Vertinant pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys į tai, kad, vadovaujantis draudimo liudijimo sąlygomis, Sutartis, kurios, kaip minėta, neatskiriama dalis yra

Taisyklės, įsigaliojo pareiškėjai sumokėjus visą ar pirmą draudimo išmoką. Draudimo liudijime, be kita ko, įtvirtinta sąlyga, kad pareiškėja patvirtina, kad, prieš sudarant Sutartį, su draudimo liudijime nurodytų Taisyklių sąlygomis buvo supažindinta, su jomis sutinka ir šių Taisyklių kopijas gavo.

Papildomai pažymėtina, kad nors pareiškėja teigia, kad draudikas žinojo, kad pakaitinis automobilis bus išnuomotas ilgesniam nei 14 dienų laikotarpiui, ir tam pritarė, todėl turi atlyginti visas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, vis dėlto šio pareiškėjos teiginio nepatvirtina ir netgi paneigia ginčo byloje esantys duomenys: 2016 m. rugsėjo 16 d. elektroniniame laiške draudikas, atsakydamas į pareiškėjos paklausimą dėl žalos bylos administravimo eigos ir galimybės kompensuoti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, atkreipė pareiškėjos dėmesį, kad pakaitinė transporto priemonė suteikiama užregistravus įvykį telefonu 1626, remiantis šalių sudarytoje Sutartyje įtvirtintomis sąlygomis, tarp jų ir susijusiomis su pakaitinio automobilio suteikimo laiku ir nuomos sąlygomis.

Vadovaujantis tuo, kas išdėstyta pirmiau, taip pat ginčo šalių Sutarties (ją sudarančių Taisyklių) nuostatomis, darytina išvada, kad draudikas nagrinėjamu atveju pagrįstai atsisakė kompensuoti pareiškėjos pakaitinio automobilio nuomos išlaidas už visą pakaitinio automobilio nuomos laikotarpį, todėl pareiškėjos reikalavimas išmokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos išlaidas, turėtas už visą pakaitinio automobilio nuomos laikotarpį, kaip ir atitinkamai reikalavimas sumokėti delspinigius, papildomos draudimo išmokos nesumokėjus laiku, 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 J. V. Ž. 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