



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

**SPRENDIMAS  
DĖL V. A. J. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugsėjo 6 d. Nr. 242-379

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. A. J. (toliau – pareiškėja) atstovaujančio T. K. (toliau – pareiškėjos atstovas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2017 m. vasario 23 d. pareiškėja su draudiku sudarė transporto priemonės draudimo sutartį, kuria nuo 2017 m. vasario 24 d. iki 2018 m. vasario 23 d. apdraustas automobilis *Audi 80*, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*), ir kurią patvirtina tą pačią dieną išduotas transporto priemonių draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*).

Pareiškėjos atstovas kreipėsi į Lietuvos banką nurodydamas, kad 2017 m. kovo 29 d. vairuodamas apdraustą automobilį pateko į įvykį ir automobilis dėl duslintuvo remonto buvo nuvežtas į servisą UAB „Moller Auto Keturi žiedai“. Minėtos aplinkybės yra užfiksuotos UAB „Euro Asista“ techninės pagalbos lape. UAB „Moller Auto Keturi žiedai“ pažymoje nurodyta, kad automobilis buvo remontuojamas nuo 2017 m. kovo 29 d. iki balandžio 12 d. Pareiškėjos atstovo teigimu, pagal techninės pagalbos kelyje paslaugų atmintinėje nurodytą informaciją, turint KASKO ir transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomąjį draudimą, suteikiama galimybė gauti pakaitinį automobilį iki 14 dienų, grįžimo namo, taksi paslaugų iki 150 Eur, nakvynės viešbutyje iki 600 Eur, kelionės pratęsimo iki 600 Eur ir kitų paslaugų kompensaciją. Nuo 2017 m. kovo 29 d. iki balandžio 5 d. esą nei viena iš minėtų paslaugų suteikta nebuvo. Iš UAB „Autolux“ automobilio priėmimo–perdavimo akto matyti, kad pakaitinis automobilis buvo suteiktas tik 2017 m. balandžio 6 d. Todėl pareiškėja (pareiškėjos atstovas) patyrė nuostolių: 2017 m. balandžio 1–4 d. iš UAB „Laimoza“ nuomojosi pakaitinį automobilį (90 Eur), naudojosi UAB „Amber Vilnius“ A2B taksi ir AB „Lietuvos geležinkeliai“ paslaugomis (iš viso 48,91 Eur). Pareiškėjos atstovas teigia prašęs draudiko kompensuoti 138,91 Eur nuostolius (48,91 Eur + 90 Eur), tačiau draudikas atsisakė patenkinti prašymą dėl to, kad 2017 m. kovo 29 d. (t. y. įvykio dieną) pareiškėja (pareiškėjos atstovas) nesikreipė į draudiką dėl pakaitinio automobilio ir kitų paslaugų. Pareiškėjos atstovo teigimu, tokie draudiko teiginiai yra neteisingi, nes informaciją apie tai, kad pareiškėjos atstovas liko be automobilio, draudikas žinojo iš UAB „Euro Asista“ (pervežimo bendrovės), 2017 m. kovo 30 d. – balandžio 3 d. pareiškėjos atstovas ne kartą telefonu bendravo su draudiku. Esą iš pradžių pats draudikas pareiškėjos atstovą buvo informavęs, kad įvykiui nėra taikoma KASKO draudimo apsauga, po to pakeitė poziciją ir pareikalavo dokumentų iš automobilių serviso. Pareiškėjos atstovas teigia įvykdęs draudiko reikalavimus, tačiau iki to laiko jau buvo patyręs nuostolių. Pareiškėjos atstovas Lietuvos banko prašo rekomenduoti draudikui išmokėti 138,91 Eur kompensaciją už patirtas išlaidas.

Draudikas su pareiškėjos (pareiškėjos atstovo) reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudiko teigimu, 2017 m. kovo 29 d. pareiškėjos atstovui vairuojant apdraustą automobilį (pagamintas 1994 m.) buvo pamestas duslintuvas. Nors pareiškėjos atstovas teigia, kad tai „draudžiamasis įvykis“, nei pareiškėja, nei jos atstovas įvykio pagal transporto priemonių draudimo

sutartį neregistravo. Draudiko nuomone, įvertinus pateiktą informaciją matyti, kad toks įvykis, tikėtina, nebūtų pripažintas draudžiamuoju, nes techninis automobilio gedimas yra nulemtas automobilio pagaminimo metų ir eksploatacijos. Nepaisant to, kad įvykis nebuvo užregistruotas pagal transporto priemonių draudimo sutartį, pareiškėjos atstovas galėjo pasinaudoti techninės pagalbos paslaugomis. 2017 m. kovo 29 d. pareiškėjos atstovas paskambino draudikui ir nurodė, kad automobilis sugedo, todėl reikalingas transportas, kad automobilis būtų nuvežtas į pasirinktą servisą. Ši paslauga pareiškėjos atstovui buvo suteikta pagal Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 021 (2016 m. vasario 23 d. reakcija, galioja nuo 2016 m. kovo 1 d.) (toliau – draudimo taisyklės) II dalies „Techninės pagalbos paslaugų klientui sąlygų Nr. 0215“ (toliau – techninės pagalbos sąlygos) 1.2 ir 1.3.1 papunkčius. Tuo metu skambindamas draudikui pareiškėjos atstovas neprašė nei pakaitinio automobilio, nei kitų (taksi, apgyvendinimo ir t. t.) paslaugų. Tai, kad nori pakaitinio automobilio, pareiškėjos atstovas telefonu pasakė 2017 m. balandžio 1 d. Pareiškėjos atstovui esą buvo paaiškinta, kad pagal sudarytą draudimo sutartį pakaitinis automobilis suteikiamas tik tuo atveju, jeigu remonto dirbtuvėse nustatoma ir raštu patvirtinama, kad automobilio negalima suremontuoti per vieną darbo dieną (techninės pagalbos sąlygų 2.6.2 papunktis). 2017 m. balandžio 3 d. telefonu pareiškėjos atstovas nurodė, kad jam nėra suteiktas pakaitinis automobilis ir techninės pagalbos darbuotojas dar kartą paaiškino pakaitinio automobilio suteikimo sąlygas. Techninės pagalbos sąlygų 2.6.2 papunktyje nurodyta, kad, pateikus autoserviso patvirtinimą dėl numatomos remonto trukmės, pakaitinis automobilis suteikiamas per 24 val. Pareiškėjos atstovas patvirtinimą pateikė tik 2017 m. balandžio 5 d., todėl pakaitinis automobilis buvo suteiktas 2017 m. balandžio 6 d., t. y. tinkamai ir laiku. Draudikas teigia, kad iš pokalbio su pareiškėjos atstovu matyti, kad automobilio remontas turėjo trukti neilgai, tačiau tik nuodugniau apžiūrėjus automobilį paaiškėjo, kad remontas truks ilgiau kaip vieną dieną. Tai, kad tokios aplinkybės galėjo būti, patvirtina ir faktas, kad iki 2017 m. balandžio 1 d. pareiškėjos atstovas dėl pakaitinio automobilio į draudiką nesikreipė. Draudiko teigimu, dar 2017 m. balandžio 1 d. pareiškėjos atstovui buvo paaiškintos pakaitinio automobilio suteikimo sąlygos, tačiau, užuot pateikęs rašytinį remonto įmonės patvirtinimą, pareiškėjos atstovas nusprendė nuomotis transporto priemonę savo lėšomis ir naudotis taksi bei geležinkelių transporto paslaugomis. Draudikas teigia negalintis atsakyti už tokį pareiškėjos atstovo pasirinkimą. Draudikas atkreipia dėmesį, kad pareiškėjos atstovas yra advokato padėjėjas, t. y. turi aukštąjį teisinį išsilavinimą, todėl jam keliami aukštesni sutarčių vykdymo standartai. Pagal draudimo taisyklių 13.2.7 papunktį, pareiškėja privalėjo supažindinti transporto priemonės valdytoją – pareiškėjos atstovą, su draudimo sutarties sąlygomis. Net jeigu pareiškėjos atstovas minėtų sąlygų nežinojo, pakaitinio automobilio suteikimo sąlygos jam buvo paaiškintos 2017 m. balandžio 1 d. kalbant telefonu ir pakartotinai paaiškintos 2017 m. balandžio 3 d., bet reikalavimus pareiškėjos atstovas įgyvendino tik 2017 m. balandžio 5 d. Papildomai draudikas atkreipia dėmesį, kad techninės pagalbos sąlygų 1.1 papunktyje nurodyta, kad techninės pagalbos tarnyba yra draudiko partneris, su kuriuo draudikas turi galiojančią paslaugų teikimo sutartį, o pagal techninės pagalbos sąlygų 3.11 papunktį, techninės pagalbos tarnyba nekompensuoja bet kokių draudėjo patirtų išlaidų, atsiradusių kreipiantis į kitas techninės pagalbos paslaugų teikimo įmones. Tai reiškia, kad draudiko sutartimi šalys yra sulýgusios, kad už kitų įmonių suteiktas paslaugas nebus kompensuojama. Pareiškėjos atstovas turėjo teisę gauti pakaitinį automobilį ir naudotis taksi paslaugomis tai darydamas per draudiko techninės pagalbos partnerį.

**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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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, tarp šalių ginčas kilo dėl draudiko prievolės kompensuoti pareiškėjos atstovo, kaip apdraustos transporto priemonės

valdytojo, patirtas išlaidas už pakaitinio automobilio nuomą, taksi ir geležinkelių paslaugas, kurias jis patyrė laikotarpiu nuo automobilio gedimo iki tol, kol draudikas suteikė pakaitinį automobilį.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsniu, 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. Draudimo sutartis sudaroma standartinių sutarties sąlygų – draudiko parengtų draudimo rūšies taisyklių – pagrindu prisijungimo būdu.

Pažymėtina, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmoką. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Transporto priemonių draudimo (KASKO) sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko sudarant sutartį prisiimti įsipareigojimai. Draudimo sutartį sudarančiose taisyklėse turi būti nurodomi požymiai, kuriems esant įvykis gali būti pripažintas draudžiamuoju. Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius. Tais atvejais, kai draudimo sutartyje (draudimo taisyklėse) apibūdinamas, tiksliai detalizuojamas draudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, sprendžiant, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, vertinama pagal draudimo rūšies taisyklėse nustatytus individualius įvykio požymius.

Draudimo taisyklių 13.2.7 papunktyje yra įtvirtinta pareiškėjos, kaip draudėjos, pareiga su draudimo sutartimi supažindinti kitus transporto priemonės savininkus ir kitus apdraustuosius, todėl darytina išvada, kad, prieš perduodama valdyti automobilį pareiškėjos atstovui, pareiškėja jį privalėjo supažindinti su draudimo sutarties sąlygomis. Kaip minėta, techninės pagalbos paslaugų teikimo sąlygos yra detalizuotos draudiko parengtose techninės pagalbos sąlygose, kurios laikytinos neatskiriama draudimo sutarties dalimi.

Techninės pagalbos sąlygų 1.1 papunktyje nurodyta, kad techninės pagalbos tarnyba – tai draudiko partneris, su kuriuo draudikas turi galiojančią paslaugų tiekimo sutartį. Įvykio, t. y. techninio gedimo, incidento arba autoavarijos, atveju techninės pagalbos tarnyba nemokamai teikia šias paslaugas: konsultacija telefonu, pagalba kelyje (įvykio vietoje), automobilio transportavimas, kelionės pratęsimas, nakvynė viešbutyje, pakaitinis automobilis, taksi paslauga, automobilio saugojimas, grįžimas namo (techninės pagalbos sąlygų 2.2 papunktis). Nemokamo pakaitinio automobilio suteikimo sąlygos yra detalizuotos techninės pagalbos sąlygų 2.6 papunktyje. Sudarydamos draudimo sutartį šalys suslygo, kad pakaitinis automobilis bus suteikiamas, kai remonto dirbtuvėse šalinami draudžiamąjį įvykio metu atsiradę transporto priemonės sugadinimai, suteikus transportavimo paslaugą remonto dirbtuvėse šalinami transporto priemonės techniniai gedimai, transporto priemonė įvykio metu sugadinama nepataisomai arba transporto priemonė pavagiama (techninės pagalbos sąlygų 2.6.1 papunktis). Techninės pagalbos sąlygų 2.6.2 papunktyje įtvirtinta, kad pakaitinis automobilis suteikiamas per 24 val., kai remonto dirbtuvėse yra nustatoma bei raštu patvirtinama, kad automobilio negalima suremontuoti per vieną darbo dieną. Pakaitinis automobilis nesuteikiamas, jeigu pasirenkama kelionės pratęsimo, taksi arba nakvynės viešbutyje paslauga (techninės pagalbos sąlygų 2.6.6 papunktis). Tai reiškia, kad, pagal techninės pagalbos sąlygas, norėdama pasinaudoti nemokamo pakaitinio automobilio paslauga, pareiškėja (pareiškėjos atstovas) turėjo pateikti draudikui (techninės pagalbos tarnybai) remonto dirbtuvių,

kuriose buvo remontuojamas automobilis, rašytinį patvirtinimą, kad automobilio negalima suremontuoti per vieną darbo dieną. Gavus tokį patvirtinimą, pareiškėjai (pareiškėjos atstovui) pakaitinis automobilis turėjo būti suteiktas per 24 val. (techninės pagalbos sąlygų 2.6.2 papunktis).

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad UAB „Moller Auto Keturi žiedai“ pažymą, kurioje nurodyta, kad automobilį planuojama remontuoti nuo 2017 m. kovo 29 d. iki 2017 m. balandžio 12 d., pareiškėjos atstovas techninės pagalbos tarnybai (draudiko partneriui) el. paštu pateikė 2017 m. balandžio 5 d. Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pagal draudimo sutartį (techninės pagalbos sąlygas) pakaitinis automobilis pareiškėjos atstovui buvo suteiktas 2017 m. balandžio 6 d. Todėl darytina išvada, kad draudikas (draudiko partneris) pakaitinį automobilį pareiškėjos atstovui suteikė pagal šalių suldytas sąlygas, t. y. per 24 val. nuo rašytinio remonto dirbtuvių patvirtinimo, kad automobilis bus remontuojamas ilgiau kaip vieną darbo dieną, pateikimo. Įvertinęs ginčo šalių pateiktus duomenis, Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad pakaitinis automobilis pareiškėjos atstovui buvo suteiktas pažeidžiant draudimo sutarties sąlygas.

Kaip minėta, pakaitinio automobilio suteikimo sąlygos yra detalizuotos techninės pagalbos sąlygų 2.6.2 papunktyje ir pakaitinio automobilio suteikimas yra siejamas su remonto dirbtuvių rašytiniu patvirtinimu, kad automobilio negalima suremontuoti per vieną darbo dieną. Būtent dėl tokių sąlygų taikymo sudarydamos draudimo sutartį susitarė šalys – pareiškėja ir draudikas. Dėl to pareiškėjos atstovo nurodytos aplinkybės, kad draudikas žinojo, kad pareiškėjos atstovas be automobilio liko dar 2017 m. kovo 29 d., neturi įtakos sprendžiant dėl draudiko prievolės suteikti pakaitinį automobilį. Techninės pagalbos sąlygų 3.11 papunktyje taip pat nurodyta, kad techninės pagalbos tarnyba nekompensuos bet kokių draudėjo patirtų išlaidų, atsiradusių kreipiantis į kitas techninės pagalbos paslaugų teikimo įmones. Ginčo byloje nėra duomenų, patvirtinančių, kad reikalaujamas atlyginti 138,91 Eur išlaidas pareiškėjos atstovas patyrė naudodamasis techninės pagalbos tarnybos (draudiko partnerio) paslaugomis. Pareiškėjos atstovas, kreipdamasis į savo pasirinktus paslaugų teikėjus (UAB „Laimoza“, UAB „Amber Vilnius“ A2B taksi ir AB „Lietuvos geležinkeliai), prisiėmė su tuo susijusią riziką ir vadovaudamasis techninės pagalbos sąlygomis negalėjo turėti pagrįsto teisėto lūkesčio, kad tokios išlaidos jam bus atlygintos pagal tarp pareiškėjos ir draudiko sudarytą draudimo sutartį. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad draudiko sprendimas atsisakyti kompensuoti pareiškėjos atstovo nurodytas išlaidas yra 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 V. A. J. 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius