



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

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

2019 m. sausio 30 d. Nr. 242-46

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. A. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. rugsėjo 13 d. tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta transporto priemonių savanoriškojo draudimo (kasko) sutartis (toliau – Draudimo sutartis), ją patvirtina transporto priemonių draudimo liudijimas, serija LD Nr. (*duomenys neskelbtini*), TIA Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – Draudimo liudijimas). Draudimo sutarties pagrindu buvo apdrausta transporto priemonė „BMW X6 XDRIVE30D“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – automobilis).

2018 m. rugsėjo 27 d. pareiškėjas draudikui pranešė apie 2018 m. rugsėjo 26 d. įvykį: įsilaužus į automobilį buvo išdaužtas durelių stiklas, pavogtas automobilio vairas ir prietaisų skydelis. Su draudiku buvo suderinta UAB „Krasta Auto Vilnius“ parengta remonto darbų sąmata (26 657 Eur be PVM ir neatskaičius besąlyginės išskaitos), tačiau pareiškėjas automobilio minėtame servise neremontavo ir pageidavo draudimo išmoką gauti iš savo banko sąskaitą.

Draudikas atsisakė išmokėti draudimo išmoką pareiškėjui, nes, pagal Draudimo sutarčiai taikomų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 021 (2018 m. vasario 13 d. redakcija, galioja nuo 2018 m. kovo 1 d.) (toliau – Taisyklės) 9.7 papunktį, transporto priemonės dalių vagystės atveju nuostoliai atlyginami tik pateikus remonto, detalių įsigijimo ir keitimo faktą bei apmokėjimą patvirtinančius dokumentus. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad, negavus duomenų, patvirtinančių, kad automobilis buvo suremontuotas, draudimo išmoka negali būti išmokėta.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką, nurodydamas, kad su Taisyklėmis nebuvo supažindintas ir apie jas sužinojo tik po įvykio. Pareiškėjo teigimu, draudimo liudijime įrašytas tekstas „remontas organizuojamas apdraustojo pasirinkimu“ yra klaidinantis. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi pažymėjo, kad šalys susitarė, kad automobilio dalių vagystės atveju nuostoliai bus atlyginami tik tuo atveju, jei remonto darbai bus atliekami realiai. Taip pat draudikas nesutiko su pareiškėjo teigimu, kad jis nebuvo supažindintas su Taisyklių sąlygomis, ir vertina tai kaip nesąžiningą būdą gauti draudimo išmoką. Draudikas informavo, kad Sutartis buvo sudaryta per UAB „Krasta Auto Vilnius“ ir Draudimo liudijime yra aiškiai nurodyta, pagal kokias Taisykles yra sudaroma Draudimo sutartis. Draudikas patikino, kad Taisyklės yra skelbiamos viešai ir pareiškėjas turi teisę su jomis bet kada susipažinti. Draudikas pažymėjo, kad, anot Lietuvos Aukščiausiojo Teismo¹,

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-691-313/2015

standartines sąlygas parengusi šalis tinkamai įvykdė supažindinimo pareigą, jeigu ji: 1) įteikė standartines sąlygas kitai šaliai raštu iki sutarties pasirašymo ar ją pasirašant; 2) iki sutarties pasirašymo pranešė kitai šaliai, kad sutartis bus sudaroma pagal sutarties standartines sąlygas, su kuriomis kita šalis gali susipažinti standartines sutarties sąlygas parengusios šalies nurodytoje vietoje; 3) pasiūlė kitai šaliai, jei ši pageidautų, atsiųsti tų sąlygų kopiją. Šiuo atveju draudikas nurodė, kad Taisyklės skelbia viešai, todėl pareiškėjas turėjo galimybę su jomis susipažinti.

Taip pat draudikas pažymėjo, kad žalos administravimas dar nėra nutrauktas ir, pareiškėjui pateikus duomenis apie realiai atliktus remonto darbus, draudimo išmoka galėtų būti išmokėta. Atsižvelgdamas į tai, draudikas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko pareigos supažindinti pareiškėją su Draudimo sutarties sąlygomis vykdymo ir draudiko pareigos pareiškėjui išmokėti draudimo išmoką dėl 2018 m. rugsėjo 26 d. įvykio.

Dėl draudiko pareigos supažindinti pareiškėją su Draudimo sutarties sąlygomis vykdymo

Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. CK 6.185 straipsnio 2 dalyje ir 6.186 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu standartines sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis. CK 6.992 straipsnio 2 dalis *įpareigoja* draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopijas draudėjui. Aplinkybę, kad kita šalis buvo tinkamai supažindinta su standartinėmis sutarties sąlygomis, privalo įrodyti standartines sąlygas parengusi šalis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. lapkričio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006).

Vertinant Draudimo sutarties sudarymo ir draudiko pareigos prieš sudarant Draudimo sutartį supažindinti draudėją su standartinėmis sąlygomis vykdymo aplinkybes, pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateikti paaiškinimai patvirtina, kad Draudimo sutartis buvo sudaryta per UAB „Krasta Auto Vilnius“. Draudiko teigimu, Draudimo liudijime yra aiškiai nurodyta, pagal kokias draudimo Taisyklės yra sudaroma sutartis, kadangi Taisyklės yra skelbiamos draudiko tinklalapyje, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjas negalėjo susipažinti su draudimo sąlygomis.

Draudikas atsiliepime atkreipė dėmesį, kad sudarydamos Draudimo sutartį šalys gali suderinti joms priimtina būdą gauti Taisyklių kopijas ir draudikas nėra imperatyviai įpareigotas visais atvejais materialiai ir pasirašytinai įteikti Taisyklių kopijas draudėjui. Draudikas taip pat nurodo, kad teismų praktikoje yra išaiškinta, kad vartotojas ir pats turi pareigą susipažinti su siūlomomis draudimo sutarties sąlygomis. Vertinant šiuos draudiko

teiginius pažymėtina, kad draudikas pagrįstai teigia neprivalantis visais atvejais pasirašytinai įteikti Taisyklių kopijos, tačiau tai nepaneigia CK 6.992 straipsnio 2 dalyje įtvirtintos *pareigos* prieš sudarant draudimo sutartį įteikti Taisyklių kopijos draudėjui. Nusprendamas, koku būdu draudėjui įteiks Taisykles, draudikas prisiima su tuo susijusią riziką, nes būtent draudikas privalo įrodyti, kad tinkamai įvykdė savo pareigas ir įteikė taisyklių kopiją. Draudikui šios aplinkybės neįrodžius, vartotojas neturi pareigos įrodyti, kad taisyklių negavo. Iš pateiktų duomenų matyti, kad šiuo atveju draudikas, nurodydamas, kad „sąlygos yra tinkamai skelbiamos viešai, todėl Pareiškėjui buvo galimybė su jomis susipažinti“, savo pareigą įteikti Taisyklių kopiją perkėlė pareiškėjui ir jį įpareigojo savarankiškai susirasti konkrečias Taisykles.

Draudikas teigia, kad sudarydamas galimybę su Taisyklėmis susipažinti viešai vadovaujasi Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 22 d. nutartimi, priimtoje civilinėje byloje Nr. 3K-3-691-313/2015, kurioje teigiama, kad standartines sąlygas parengusi šalis tinkamai įvykdė supažindinimo pareigą, jeigu ji: 1) įteikė standartines sąlygas kitai šaliai raštu iki sutarties pasirašymo ar ją pasirašant; 2) iki sutarties pasirašymo pranešė kitai šaliai, kad sutartis bus sudaroma pagal sutarties standartines sąlygas, su kuriomis kita šalis gali susipažinti standartines sutarties sąlygas parengusios šalies nurodytoje vietoje; 3) pasiūlė kitai šaliai, jei ši pageidautų, atsiųsti tų sąlygų kopiją. Vertinant šiuos draudiko teiginius, pažymėtina, kad minėtoje nutartyje yra cituojami CK 6.185 straipsnio 3 dalyje nustatyti supažindinimo pareigos tinkamo įvykdymo alternatyvūs būdai, kai abi sutarties šalys yra juridiniai asmenys (verslininkai). Kadangi šiuo atveju pareiškėjas yra vartotojas ir atsižvelgiant į tai, kad draudiko nurodytoje Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartyje nurodyti supažindinimo būdai yra susiję su verslininko supažindinimu, nėra pagrindo teigti, kad ginčo atveju jie laikomi pakankamais.

Draudikas teigia, jog pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodo naują aplinkybę, kad jam Taisyklių nuostatos nebuvo žinomos, ir tokiu būdu nesąžiningai bando gauti draudimo išmoką. Draudikas pažymėjo, kad pareiškėjas jau kelis kartus buvo informuotas apie ginčijamas nuostatas, tačiau nė karto nebuvo nurodęs, kad nežinojo Taisyklių sąlygų. Vertinant šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad draudiko pateiktas telefoninio pokalbio įrašas, liudijantis, kad draudiko konsultantas pareiškėjui jau po įvykio paaiškino Taisyklių nuostatas, kad automobilio dalių vagystės atveju nuostoliai atlyginami tik tuo atveju, jei remonto darbai yra atliekami realiai, paneigia draudiko teiginius, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nesąžiningai naudojasi argumentu, kad nebuvo supažindintas su Taisyklėmis, nes pateiktame pokalbio įrašė girdėti, kad pareiškėjas aiškiai nurodo prieš sudarant Draudimo sutartį nieko nežinojęs apie šią sąlygą. Šios aplinkybės prieštarauja draudiko argumentams, kad pareiškėjas iki kreipimosi į Lietuvos banką aplinkybių dėl nesupažindinimo su minėta nuostata nenurodė, todėl draudiko argumentai, kad pareiškėjas melagingai teigia nebuvo supažindintas su Taisyklėmis, laikytini nepagrįstais.

Iš Lietuvos bankui draudiko pateiktų dokumentų taip pat matyti, kad Draudimo liudijime yra įtvirtinta nuostata: „Sumokėdamas draudimo įmoką (arba jos dalį) arba pasirašydamas draudimo sutartį patvirtinu, kad: <...> esu supažindintas su draudimo taisyklėmis, žinau, kad jos skelbiamos viešai www.ld.lt ir patvirtinu, kad taisyklių kopiją gavau.“ Taip pat Draudimo liudijime yra nurodyta: „Draudimo taisyklės: Transporto priemonių draudimo taisyklės Nr. 021 (2018-02-13 redakcija, galioja nuo 2018-03-01).“ Vertinant šias aplinkybes, pažymėtina, kad, nors Draudimo liudijime yra įtvirtinta, kokios Taisyklės yra taikomos Draudimo sutarčiai (nurodytas Taisyklių pavadinimas, pažymėta Taisyklių redakcija), tačiau tai savaime nepatvirtina, kad pareiškėjas buvo supažindintas su Taisyklėmis. Sistemiškai aiškinant teisės aktų nuostatas, reglamentuojančias draudimo sutarties sudarymą ir informacijos draudėjui pateikimą, darytina išvada, kad draudėjo supažindinimas su draudimo taisyklėmis, be kita ko, yra siejamas ir su draudimo taisyklių kopijos įteikimu. Todėl, Lietuvos banko vertinimu, vien tai, kad Draudimo liudijime yra

nurodytas Taisyklių pavadinimas ir kad pareiškėjas sumokėjo įmoką už draudimo sutartį, savaime nepatvirtina, kad pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas su Taisyklių sąlygomis ir draudikas tinkamai įvykdė jam teisės aktuose nustatytas pareigas. Šių aplinkybių nepaneigia ir faktas, kad Draudimo liudijime yra nuoroda į bendrą draudiko puslapį, nes, kaip minėta, būtent draudikui numatyta pareiga įteikti Taisykles, ir ši pareiga, nepaisant vartotojams taikomos pareigos būti atidiems ir atsakingiems, negali būti paverčiama draudėjo pareiga pačiam nurodytame tinklalapyje susirasti konkrečias taisykles.

Šiame kontekste pažymėtina, kad Lietuvos draudikų asociacijos parengtų Ne gyvybės draudimo sutarčių sudarymo gairių (toliau – Gairės) 2.2.4 papunktyje taip pat nurodyta, kad, be prieš sudarant draudimo sutartį draudėjui pateikiamos informacijos apie draudimo taisyklių įtvirtinimą draudiko interneto svetainėje, draudėjui taip pat turi būti pateikta tiksli nuoroda į šias taisykles ir šios nuorodos pagrindu turi būti draudėjui suteikiama galimybė atgaminti taisyklių kopiją. Gairių 2.2.4 papunktyje taip pat nustatyta, kad visais atvejais draudėjui turi būti pasiūlyta pateikti draudimo taisykles patvariojoje laikmenoje.

Remiantis formuojama teismų praktika ir bendrąją ne gyvybės draudimo rinkos praktiką apibrėžiančio dokumento nuostatomis, darytina išvada, kad vien tik suteikta galimybė internete susipažinti su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, draudimo liudijime nenurodant tikslių nuorodų į interneto svetainę, kurioje būtų galima susipažinti su Taisyklėmis (t. y. konkrečiomis draudimo sutarčiai taikomomis sąlygomis), taip pat kitais faktiniais duomenimis nepagrindžiant draudimo taisyklių įteikimo aplinkybių, nėra pripažįstama tinkamo draudėjo supažindinimo su Taisyklėmis įrodymu. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad šiuo atveju Taisyklės nėra laikytinos sudėtine Draudimo sutarties dalimi ir administruojant 2018 m. rugsėjo 26 d. įvykį jos negali būti taikomos.

Dėl draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais ir paaiškinimais, nustatyta, kad pareiškėjas kreipėsi į draudiką dėl 2018 m. rugsėjo 26 d. įvykio, kurio metu įsilaužus į automobilį buvo išdaužtas durelių stiklas, pavogtas automobilio vairas ir prietaisų skydelis. Draudikas įvykį pripažino draudžiamuoju, tačiau, vadovaudamasis Taisyklių 9.7 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad transporto priemonės dalių vagystės atveju nuostoliai atlyginami tik pateikus remonto, detalių įsigijimo ir keitimo faktą bei apmokėjimą patvirtinančius dokumentus, atsisakė mokėti draudimo išmoką pareiškėjui, kol bus pateikti įrodymai, kad automobilis buvo suremontuotas.

Kaip minėta, Lietuvos bankui nustatė, kad pareiškėjas nebuvo tinkamai supažindintas su Taisyklėmis, todėl jos nėra laikytinos tarp šalių sudarytos Draudimo sutarties sudėtine dalimi. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad, vertinant, ar draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką dėl 2018 m. rugsėjo 26 d. įvykio, turi būti vadovujamasi Draudimo liudijime nustatytomis sąlygomis, apie kurias pareiškėjas buvo informuotas (ginčo dėl to nėra). Draudimo liudijime nėra nustatytų sąlygų, kad vagystės atveju draudimo išmoka pareiškėjui nebus mokama, kol bus pateikti automobilio remonto, detalių įsigijimo ir keitimo faktą bei apmokėjimą patvirtinantys dokumentai. Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, susijusias su draudimo išmokos, įvykus 2018 m. rugsėjo 26 d. įvykiui, mokėjimu, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga išmokėti draudimo išmoką pareiškėjui, nereikalaujant realius remonto darbus patvirtinančių įrodymų.

Remdamasis tuo, kas buvo išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 ir 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. Tenkinti V. A. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui išmokėti pareiškėjui draudimo

išmoka, atlyginančią dėl 2018 m. rugsėjo 26 d. įvykio patirtą žalą.

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