



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. P. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. balandžio 25 d. Nr. 242-174
Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. P. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. gruodžio 7 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu dėl kitos transporto priemonės valdytojo kaltės buvo apgadinta pareiškėjo transporto priemonė „Subaru WRX“: kita transporto priemonė, išvažiuodama iš šalutinio kelio, sudarė netikėtą kliūtį pagrindiniu keliu važiuojančiam pareiškėjui, dėl to jis, vengdamas susidūrimo, pasuko į kelkraštį ir kliudė pakelės akmenį (toliau – eismo įvykis).

2017 m. gruodžio 7 d. pareiškėjas kreipėsi į eismo įvykio kaltininko civilinės atsakomybės draudiką dėl draudimo išmokos. Kreipimosi pagrindu buvo pradėta žalos administravimo procedūra.

2017 m. gruodžio 11 d. draudiko darbuotojas atliko transporto priemonės apžiūrą ir surašė Transporto priemonės apžiūros – defektų aktą (toliau – Defektų aktas), kuriame nurodė apgadinimų pobūdį ir numatomus remonto darbus. Defektų akte nurodyta, kad viena iš keistinių pareiškėjo transporto priemonės dalių – priekinis dešinės pusės ratlankis, numatytas ir jo dažymas. Taip pat prie remontuotinių dalių ir papildomų darbų nurodyta dešinės pusės šoninio slenksčio apdaila ir galinis dešinės pusės ratlankis (dažymas). Pareiškėjas Defektų akte pažymėjo, kad važiuojant automobilį traukia į dešinę pusę, girdisi pašaliniai garsai.

Administruodamas žalos bylą draudikas nustatė, kad transporto priemonės dešinės pusės priekinio ir galinio ratlankio defektai nėra eismo įvykio pasekmė, todėl 2017 m. gruodžio 18 d. parengė sąmatą: joje nurodė eismo įvykio metu pareiškėjo automobiliui padarytų apgadinimų remonto išlaidas, kurios buvo apskaičiuotos įtraukiant tik tuos remonto darbus, kurie, anot draudiko, yra susiję su 2017 m. gruodžio 7 d. eismo įvykiu (dešinės pusės slenksčio deoro juostos remontas ir dažymas bei ratų geometrijos patikra).

2017 m. gruodžio 20 d., remdamasis minėta sąmata, draudikas priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjui 148,38 Eur draudimo išmoką, atlyginančią eismo įvykio metu automobiliui padarytų apgadinimų remonto išlaidas.

2018 m. sausio 4 d. pareiškėjas el. paštu informavo draudiką, kad nesutinka su apskaičiuota draudimo išmoka, ir prašė išmokėti papildomą draudimo išmoką dėl eismo įvykio metu padarytų ratlankių pažeidimų.

Draudikas nesutiko su pareiškėjo pretenzija ir 2018 m. sausio 12 d. el. paštu pateiktame atsakyme nurodė, kad priimtą sprendimą laiko teisingu ir pagrįstu. Draudiko nuomone, iš eismo įvykio vietoje padarytų nuotraukų matyti, kad automobilio ratų vėžės yra šalia akmens, kitu atveju būtų matomos „užvažiavimo ant akmens vėžės“. Iš apžiūros metu padarytos priekinio dešinės pusės ratlankio nuotraukos matyti, kad apgadinimas nėra būdingas eismo įvykiui ir padarytas su mažesnių kontakto plotą turinčiu daiktu. Galinio dešinės pusės ratlankio apgadinimų

nuotraukos, anot draudiko, taip pat pagrindžia teiginį, kad „apgradinimai buvo padaryti ne kontakto su akmeniu metu“, nes ant ratlankio liko radialinių įvairių krypčių kontakto žymių. Jeigu būtų buvę užvažiuota ant akmens, žymės, draudiko teigimu, „būtų nukreiptos į rato centrą“. Be to, jei šie apgradinimai būtų buvę padaryti eismo įvykio metu (automobilio ratais kliudant pakelėje gulėjusį akmenį), tai būtų buvę apgadintos ir padangos, o ant jų nėra jokių apgradinimų žymių. Draudiko teigimu, faktą, kad kontakto su akmeniu nebuvo, patvirtina ir paties pareiškėjo pateikta autoserviso išvada dėl ratų geometrijos: išvadoje nurodyta, kad jokių gedimų nebuvo rasta, nustatytas tik nežymus geometrijos nuokrypis.

2018 m. sausio 19 d. pareiškėjas pateikė draudikui pakartotinę pretenziją, joje nurodė, kad ant akmens neužvažiavo, o jį kliudė šonu: kontaktas įvyko tarp akmens atsikišusios dalies ir ratlankių bei slenksčio. Pareiškėjo teigimu, ratlankiai buvo apgadinti būtent dėl kontakto su akmeniu, o jeigu draudikas mano priešingai, pareiškėjas pageidautų, kad būtų atlikta įvykio vietos apžiūra. Taip pat, kaip nurodo pareiškėjas, servisas nustatė geometrijos nuokrypį priekinėje dešinėje automobilio pusėje, o tai patvirtina, kad kontaktas tarp akmens ir automobilio buvo. Be to, ratų geometrija buvo atlikta 2017 m. rugsėjo mėn., t. y. prieš tris mėnesius iki eismo įvykio, per tokį trumpą laiką geometrijos nuokrypių neatsiranda.

Įvertinęs pareiškėjo pakartotinę pretenziją, draudikas nusprendė nekeisti sprendimo ir dar kartą nurodė, kad ratlankiai sugadinti ne dėl eismo įvykio, nes tokiu atveju būtų apgadintos ir automobilio padangos, o ant jų nėra jokių kontakto žymių.

Pareiškėjas dėl ginčo su draudiku nagrinėjimo kreipėsi į Lietuvos banką, nurodydamas, kad eismo įvykio metu buvo apgadinti automobilio ratlankiai, slenkstis ir atsirado ratų geometrijos nuokrypis, tačiau draudikas atlygino tik dalį nuostolių (dėl slenksčio apgradinimų ir geometrijos nuokrypio). Pareiškėjas prašė rekomenduoti draudikui išmokėti papildomą 420 Eur draudimo išmoką, atlyginančią ratlankių remonto išlaidas.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas dėl pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių ir keliamo reikalavimo pagrįstumo, kuriame draudikas nurodė manantis, kad pareiškėjo reikalavimas išmokėti jam draudimo išmoką, atlyginančią ratlankių remonto išlaidas, yra nepagrįstas, ir prašė jį atmesti. Draudikas pažymėjo, kad transporto priemonės ratlankių apgradinimų pobūdis neatitinka eismo įvykio aplinkybių: tai pagrindžia su atsiliepimu pateikta draudiko Transporto priemonių žalų administravimo grupės vadovo parengta 2018 m. vasario 20 d. Ekspertinė pažyma (toliau – Ekspertinė pažyma). Draudiko teigimu, pagal Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) 15 straipsnio 3 dalį, žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. Be to, TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytų draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo. Draudikas nustatė, kad pareiškėjo transporto priemonės ratlankių apgradinimai nėra 2017 m. gruodžio 7 d. eismo įvykio pasekmė, todėl teigia pagrįstai atsisakęs išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką atlyginančią ratlankių remonto išlaidas.

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.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo transporto priemonės dešinės pusės priekinio ir galinio ratlankio remonto išlaidas, draudikui teigiant, kad minėti apgradinimai

yra ne 2017 m. gruodžio 7 d. eismo įvykio pasekmė.

Pažymėtina, kad draudžiamuoju įvykiu, kuriam įvykus pagal transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį turi būti mokama draudimo išmoka, laikytinas eismo įvykis, dėl kurio nukentėjusiems tretiesiems asmenims buvo padaryta žala ir už žalą atsakingiems asmenims valdant ar naudojant transporto priemonę atsirado civilinė atsakomybė (TPVCAPDĮ 2 straipsnio 3 dalis ir 3 straipsnio 1 dalis). TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje teigiama, kad, nustatant eismo įvykio aplinkybes ir kaltininko atsakomybę, turi būti vadovaujama eismo įvykio dalyvių pasirašyta eismo įvykio deklaracija ar kitu eismo įvykio dalyvių pasirašytu dokumentu apie eismo įvykio aplinkybes arba kompetentingų institucijų išduotais dokumentais apie eismo įvykio aplinkybes. Pagal TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalį, atsakingas draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį atlyginimo.

Atkreiptinas dėmesys ir tai, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo, kurio nuostatos su transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomuoju draudimu susijusiems santykiams taikomos tiek, kiek jų nereglamentuoja TPVCAPDĮ, 98 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta draudiko pareiga tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dedant reikiamas pastangas. Šio tyrimo efektyvumui ir visapusiškumui užtikrinti įstatymų leidėjas draudikui suteikė plačias teises, įtvirtintas draudimo teisinius santykius reglamentuojančiuose teisės aktuose. Įgyvendinęs nurodytas teises ir įvykdęs pareigas draudikas turi pasiekti Draudimo įstatyme nustatytą rezultatą: išmokėti draudimo išmoką arba, atsisakydamas mokėti ar ją sumažindamas, pateikti atlikto tyrimo duomenimis pagrįstą išsamų ir motyvuotą paaiškinimą apie tokio sprendimo priežastis (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalis). Draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatos įtvirtina draudiko pareigą, pasinaudojant jam suteiktomis teisėmis, nustatyti draudžiamąjį įvykį ar jo nebuvimą, kitas draudimo išmokai mokėti reikšmingas aplinkybes, todėl, kilus ginčui dėl sprendimo įvykį pripažinti draudžiamuoju ir (ar) nedraudžiamuoju, draudikas turi pareigą pateikti dokumentus, pagrindžiančius jo sprendimą nemokėti draudimo išmokos, o kiti draudimo santykių dalyviai, juos ginčydami, privalo pateikti jų argumentus ir nurodomas aplinkybes pagrindžiančius įrodymus.

Kaip jau minėta, draudikas, gavęs pareiškėjo pretenziją su prašymu išmokėti dėl eismo įvykio metu automobiliui padarytų apgadinimų patirtus nuostolius, atliko automobilio apžiūrą, apgadinimus užfiksavo nuotraukose ir parengė Defektų aktą. Įvertinęs turimus su eismo įvykiu susijusius duomenis, draudikas nusprendė, kad automobilio dešinės pusės ratlankių apgadinimai yra ne minėto eismo įvykio pasekmė, todėl 2017 m. gruodžio 20 d. priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią ratų geometrijos patikros ir dešinės pusės slenksčio remonto darbus. Kai kreipėsi į draudiką su pretenzija dėl priimto sprendimo pagrįstumo, pareiškėjui buvo paaiškinti sprendimo atsisakyti išmokėti draudimo išmoką dėl automobilio dešinės pusės ratlankių apgadinimų motyvai. Gavęs pakartotinę pretenziją, draudikas pareiškėjui pakartotinai nurodė sprendimą laikantis teisingu ir pagrįstu, todėl teigė jo nekeisiantis.

Pažymėtina, kad, atsikirsdamas į pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktus reikalavimus, draudikas pateikė Ekspertinę pažymą dėl automobilio apgadinimų (ratlankių) suderinamumo. Ekspertinėje pažymoje pateiktos apgadinimų nuotraukos ir nurodyta, kad iš priekinio dešinės pusės ratlankio apgadinimų akivaizdžiai matyti, kad ratlankis yra sugadintas ne per eismo įvykį ir ne dėl kontakto su akmeniu, nes apgadinimo pobūdis (koncentruotas mažas apgadinimo plotas) nėra būdingas eismo įvykiui, o apgadinimas atsirado dėl kontakto su mažesniu, aštrų paviršių turinčiu daiktu. Kaip teigiama Ekspertinėje pažymoje, paprastai, kai ratlankiu yra kliudoma kliūtis, yra apgadinama ir padanga. Šiuo atveju kliūtis (akmuo) yra ne statmena, o pasvirusi (su 45 laipsnių plokštuma), todėl „ratui kontaktuojant su tokia kliūtimi pirmiausia kontaktuoja padanga ir tik per ją deformacija perduodama ratlankiui.“ Kadangi padanga turi apsauginį bortelį, kuris į išorę yra išsikišęs labiau nei ratlankis, kontakto su akmeniu metu būtų apgadinta (netgi prakirsta) ir pati padanga, tačiau jokių kontakto žymių ar apgadinimų

ant padangos nėra nustatyta. Ekspertinėje pažymoje, vertinant galinio dešinės pusės ratlankio apgadinius, nurodyta, kad ratlankio apgaditimai yra radialiniai ir įvairių krypčių. Jeigu kontaktas su akmeniu būtų buvęs, apgaditimai būtų nukreipti nuo ratlankio krašto link jo centro. Analogiškai vertinamas ir padangos pažeidimų nebuvimas: teigiama, kad dėl kontakto su akmeniu būtų apgadinta ir padanga. Be to, pabrėžiama, kad visi priekinio ir galinio dešinės pusės ratlankių apgaditimai yra įsisenėję, jų paviršius jau yra paveiktas korozijos.

Draudiko pateiktoje Ekspertinėje pažymoje taip pat teigiama, kad automobilio ratais nebuvo kontaktuojama su šalikelėje esančiu akmeniu, nes iš eismo įvykio vietoje padarytų nuotraukų matyti, kad automobilio ratų vėžės yra šalia akmens. Kitu atveju būtų aiškiai matoma užvažiuojimo ant akmens žymė ir (ar) likusi ratlankių kontaktų žymė. Taigi Ekspertinės pažymos rengėjas padarė išvadą, kad dešinės pusės priekinio ir galinio ratlankio apgaditimai nėra susiję su kita šio įvykio metu padaryta žala, o žieminės padangos galėjo būti sumontuotos ant šių jau apgadintų (turinčių defektų) ratlankių.

Šių aplinkybių kontekste pažymėtina, kad pareiškėjas, kreipdamasis į Lietuvos banką, nurodė nesutinkantis su draudiko priimtu sprendimu ir prašė rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką už ratlankiams padarytą žalą, tačiau nepateikė Lietuvos bankui jokių objektyvių įrodymų, paneigiančių draudiko priimto sprendimo pagrįstumą. Nors pareiškėjas savo kreipimesi nurodė, kad automobilio dešinės pusės ratlankiai buvo apgadinti būtent eismo įvykio metu, tačiau vien toks pareiškėjo teiginys, jo nepagrindžiant jokiais leistiniais įrodymais, nesuponuoja išvados, kad draudikas nepagrindė savo sprendimo atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo nuostolius, atsiradusius dėl transporto priemonės ratlankių apgadinių. Iš byloje esančių duomenų matyti, kad pareiškėjas teigė galintis įrodyti, kad padangos, kurios buvo sumontuotos ant ratlankių eismo įvykio metu, buvo sumontuotos autoservise ant geros būklės ratlankių (be defektų), tačiau jokių tokio pobūdžio dokumentų nebuvo pateikta. Be to, Lietuvos banko vertinimu, net jeigu padangos buvo sumontuotos ant geros būklės ratlankių, tai savaime nereiškia, kad ratlankiai buvo apgadinti būtent per eismo įvykį ir negalėjo būti apgadinti iki eismo įvykio. Vertinant pareiškėjo pretenzijoje draudikui nurodytą aplinkybę dėl ratų geometrijos nuokrypio priekinėje automobilio pusėje, manytina, kad tai taip pat nepaneigia Ekspertinėje pažymoje nustatytų duomenų teisingumo, nes iš byloje esančio geometrijos matavimus atlikusio autoserviso el. laiško matyti, kad patikrinus pareiškėjo transporto priemonę buvo nustatytas tik nežymus geometrijos nuokrypis, o jokių pakabos gedimų nebuvo rasta. Pažymėtina, kad nežymūs ratų geometrijos nuokrypiai gali atsirasti ne tik susidūrus su kliūtimi, bet ir tiesiog eksploatuojant automobilį, dėvintis pakabos dalims, važiuojant nelygiu keliu ar įvažius į duobę, todėl manytina, kad ši aplinkybę nepaneigia draudiko priimto sprendimo pagrįstumo.

Byloje nėra duomenų, kuriais remiantis būtų galima abejoti Ekspertinės pažymos duomenų teisingumu ir patikimumu. Lietuvos banko nuomone, draudiko pateikta Ekspertinė pažyma yra pakankamai išsami ir nuosekli, pateiktos išvados yra paaiškintos ir pagrįstos, o prieštaravimų tarp išvados ir nustatytų aplinkybių nenustatyta. Todėl konstatuotina, kad abejoti draudiko išvada, kad automobilio dešinės pusės ratlankiai negalėjo būti apgadinti per eismo įvykį užkliudžius šalikelėje buvusį akmenį, nėra pagrindo. Lietuvos banko vertinimu, draudikas tinkamai tyrė aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykio faktui ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, po eismo įvykio atliko transporto priemonės apžiūrą ir parengė Defektų aktą, automobilio apgadinius užfiksavo nuotraukose, taip pat priėmė ir vertino pareiškėjo pateiktas įvykio vietos nuotraukas ir įvertinęs įrodymų visumą priėmė sprendimą, kurio motyvus detalizavo ir pareiškėjui. Draudikas taip pat parengė Ekspertinę pažymą, kurios duomenų ir išvadų nepaneigia jokie kiti byloje esantys įrodymai. Taigi, laikytina, kad draudikas, vertindamas eismo įvykio aplinkybes ir spręsdamas dėl draudimo išmokos mokėjimo, dėjo reikiamas pastangas (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalis) ir priimtą sprendimą pagrindė (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalis), todėl pagrįstai atmetė reikalavimą išmokėti draudimo išmoką dėl dešinės pusės automobilio ratlankių apgadinių (TPVCAPDĮ 16 straipsnio 6 dalis). Byloje nesant duomenų, leidžiančių abejoti ginčijamo sprendimo teisingumu, pareiškėjo reikalavimas

laikytinas nepagrįstu, todėl yra atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 pareiškėjo M. P. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas