



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR UADBB „AON BALTIC“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. sausio 8 d. Nr. 242-11

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) atstovo Y. Y. (toliau – pareiškėjos atstovas) kreipimąsi, kuriame prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir UADBB „Aon Baltic“ (toliau – draudimo brokerių įmonė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja, tarpininkaujant draudimo brokerių įmonei, su ERGO *Insurance SE*, veikiančia Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) sudarė Transporto priemonių kasko draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – Draudimo sutartis), naudos gavėja – *Luminor Bank AS*, veikianti Lietuvoje per skyrių, draudimo apsauga susijusi su automobiliu „Nissan Qashqai“. Iš draudimo liudijimo matyti, kad juo susitariama dėl transporto priemonių kasko draudimo, vairuotojo ir keleivių draudimo nuo nelaimingų atsitikimų ir „pagalbos kelyje“ draudimo. Draudimo liudijime nurodytas draudimo laikotarpis – nuo 2018 m. liepos 29 d. iki 2019 m. liepos 29 d.

2019 m. gegužės 2 d. pareiškėjos atstovas informavo draudiką apie 2019 m. balandžio 20 d. įvykį: „Savaiminis variklio gedimas važiuojant Klaipėdos miesto gatve. Automobilis toliau važiuoti nebegalėjo, buvo užtvirtas į kiemą, todėl skubiai kviestas evakuatorius.“ Pranešimo dalyje „Transporto priemonės apgadinimai“ nurodyta „Vizualiai matomų nėra“.

2019 m. gegužės 16 d. pareiškėjos atstovas draudiką informavo, kad, nesulaukus atsakymo raštu dėl tolesnių veiksmų, automobilis buvo suremontuotas.

2019 m. gegužės 20 d. raštu draudikas pareiškėją informavo, kad įvykis pripažintas nedraudžiamuoju taikomų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030 (toliau – Taisyklės) 3.1.3 papunkčio (žala padaroma draudimo objektui kaip pasekmė gedimų, atsiradusių pačioje transporto priemonėje dėl jos eksploatavimo, išskyrus pagalbos kelyje draudimo atvejus) ir 3.2.1.2 papunkčio (nėra atlyginama žala transporto priemonės elektros instaliacijai, atsiradusiai dėl trumpojo jungimo joje) nuostatų pagrindu. Draudikas nurodė, kad įvykio kilimo ir žalos atsiradimo priežastis buvo automobilio variklio eksploatacinis (vidinis) gedimas.

Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutiko, todėl pareiškėjos atstovas pateikė 2019 m. birželio 11 d. pretenziją. Pareiškėjos atstovas prašė pripažinti įvykį draudžiamuoju, taip pat nurodė, kad šį reikalavimą tenkinus prašys pareiškėjai išmokėti sumas už nesuteiktas paslaugas pagal „pagalbos kelyje“ draudimą: 600 Eur už automobilio transportavimą po įvykio; 60 Eur nuvykimo į autoservisą ir parvykimo iš autoserviso išlaidų ir 540,75 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidų. Tokia pakaitinio automobilio nuomos kaina, pareiškėjos atstovo skaičiavimais, susidarytų taikant maksimalų leistiną naudojimosi pakaitiniu automobiliu laiką ir vidutinę automobilio nuomos kainą. Taip pat pareiškėjos atstovas nurodė, kad pareiškėja prašys atlyginti jos patirtas atstovavimo išlaidas. Draudikas gautos pretenzijos netenkino. Pasisakydamas dėl reikalaujamų sumų pagal „pagalbos kelyje“ draudimą, draudikas nurodė, kad informacija apie įvykį draudikui pateikta po įvykio praėjus 12 dienų, t. y. nesilaikant pareigos apie draudžiamąjį įvykį informuoti raštu per 7 kalendorines dienas. Automobilis transportuotas neinformavus draudiko, be jo dalyvavimo, todėl įvykis pripažintinas nedraudžiamuoju Taisyklių 3.4.2 papunkčio pagrindu („pagalbos kelyje“

draudimas neatlygina išlaidų, kurios atsiranda be draudiko ar jo įgalioto atstovo pasamdytų įmonių tiesioginio dalyvavimo). Dėl pakaitinio automobilio suteikimo į draudiką apskritai nebuvo kreiptasi, jokie su pakaitinio automobilio nuoma susiję prašymai ar dokumentai draudikui nepateikti. Draudikui netenkinus pretenzijos, kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjos atstovas prašė rekomenduoti draudimo brokerių įmonei atlyginti nuostolius, atsiradusius dėl netinkamo pareiškėjos supažindinimo su Taisyklėmis. Kaip minėta, pareiškėjos atstovo nuomone, pareiškėjai dėl 2019 m. balandžio 20 d. įvykio turėjo būti atlygintos automobilio remonto išlaidos, taip pat išmokėtos sumos už nesuteiktas paslaugas pagal „pagalbos kelyje“ draudimą (600 Eur už automobilio transportavimą po įvykio; 60 Eur nuvykimo į autoservisą ir parvykimo iš autoserviso išlaidų, 540,75 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidų) ir 400 Eur teisinių paslaugų išlaidų.

Pareiškėjos atstovas nurodė, kad jis pats bendravo su draudimo brokerių įmone dėl Draudimo sutarties sudarymo ir sumokėjo draudimo įmoką. Taisyklės pareiškėjai nebuvo įteiktos, ji su jomis nesupažindinta nei raštu, nei žodžiu. Prieš sudarant Draudimo sutartį, draudimo brokerių įmonė atsiuntė tik draudimo liudijimus, sąskaitą ir fotografavimo instrukciją. Tie patys dokumentai pareiškėjai atsiųsti ir paštu. Draudimo sutarties pareiškėja nepasirašė. Pareiškėjos nesupažindinus su Taisyklių sąlygomis, jos pareiškėjai negali būti taikomos, įvykis gali būti vertinamas tik pagal draudimo liudijimo nuostatas.

Pareiškėjos atstovo teigimu, 2019 m. balandžio 20 d. automobiliui netikėtai sugedus, dėl patirto streso, taip pat neturėdamas automobilyje draudimo sutarties ar „pagalbos kelyje“ draudimo kortelės (ši kortelė pareiškėjai net nebuvo išduota), pareiškėjos atstovas neinformavo draudiko apie įvykį iš jo vietos (apie įvykį draudikas informuotas tik 2019 m. gegužės 2 d.). Visgi pareiškėja nepažeidė pareigos informuoti draudiką apie įvykį: atstovas 2019 m. balandžio 25 d. draudiko teiravosi, ar būtų mokama draudimo išmoka pagal įvykio aplinkybes, tačiau buvo informuotas, kad ne. Vis dėlto, vėliau išnagrinėjusi Draudimo sutarties sąlygas, pareiškėja draudiką informavo apie įvykį. 7 dienų draudiko informavimo termino praleidimas buvo nulemtas paties draudiko suteiktos netikslios informacijos. Be to, minėtos pareigos pažeidimas neturėjo jokių neigiamų pasekmių įvykio tyrimui.

Lietuvos bankui pateikti draudiko iš draudimo brokerių įmonės gauti paaiškinimai, kuriuose nurodoma, kad dėl žmogiškos klaidos Taisyklės pareiškėjai nebuvo išsiųstos.

Draudimo brokerių įmonė Lietuvos bankui pateiktuose paaiškinimuose nurodė, kad yra įgaliota užtikrinti lizingu įgyjamo automobilio draudiminę apsaugą, todėl 2018 m. liepos 3 d. elektroniniu paštu informavo pareiškėją, kad automobilio draudimo apsauga baigia galioti, ir pasiūlė pateikti draudimo pasiūlymus. Pareiškėjai 2018 m. liepos 10 d. paprašius pateikti draudimo pasiūlymus, draudimo brokerių įmonė tą pačią dieną pateikė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo ir kasko draudimo pasiūlymus. Pasiūlyme buvo nurodytos pagrindinės transporto priemonių draudimo sąlygos, įskaitant nedraudžiamųjų įvykių sąrašą. Pasiūlymo 5 puslapyje buvo nurodyta, kad primygtinai rekomenduojama detaliai susipažinti su siūlomų draudimo produktų taisyklėmis arba prašyti draudimo brokerio pateikti detalesnę informaciją šiuo klausimu. 2018 m. liepos 12 d. pareiškėja be jokių papildomų klausimų informavo draudimo brokerių įmonę, kurių draudikų pasiūlymus renkasi, 2018 m. liepos 13 d. pareiškėjai nusiųsti draudimo liudijimai, prašymas sumokėti draudimo įmokas ir fotografavimo instrukcija. Draudimo brokerių įmonė nurodė, kad pareiškėja sumokėjo draudimo įmoką, o tai pagal draudimo liudijimą patvirtina, kad susipažino su Taisyklėmis.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudimo brokerių įmonė taip pat nurodė, kad nei prieš Draudimo sutarties sudarymą, nei po to iš pareiškėjos nesulaukė jokių klausimų ar pastabų dėl sutarties sąlygų. Pareiškėja iš draudimo brokerių įmonės gavo draudimo liudijimą, kuriame nurodyta, kokios Taisyklės taikomos. Jos yra paskelbtos viešai, todėl pareiškėjai lengvai prieinamos. Draudimo brokerių įmonės turimais duomenimis, Draudimo sutarties sudarymo metu draudimo rinkoje net nebuvo galimybės apdrausti transporto priemonės, draudžiant jos variklio vidinių gedimų riziką, todėl draudimo tarpininkas neturėjo net teorinės galimybės pateikti tokio pasiūlymo. Draudimo tarpininkas pateikė savo atliktą analizę, iš kurios matyti, kad Lietuvos draudimo bendrovių („BTA Baltic Insurance Company“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, ADB „Compensa Vienna Insurance Group“, ADB „Gjensidige“, *If P&C Insurance AS*, veikiančios per Lietuvos filialą, AB „Lietuvos draudimas“, *Seesam Insurance AS*, veikiančios per Lietuvos filialą) KASKO draudimo taisyklėse vidiniai (techniniai, savaiminiai) transporto priemonių gedimai laikomi nedraudžiamaisiais įvykiais. Draudimo brokerių įmonė nurodė, kad tarp jos veiksmų (pareiškėjos nesupažindinimo su draudimo

sutarties sąlygomis) ir pareiškėjos patirtų nuostolių (neišmokėtos draudimo išmokos) nėra priežastinio ryšio.

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 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.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp pareiškėjos ir draudimo tarpininko kilo dėl pareiškėjos supažindinimo su Taisyklių nuostatomis ir dėl to kilusių nuostolių atlyginimo.

Pažymėtina, kad draudimo brokerių įmonės yra nepriklausomi draudimo tarpininkai (taikomo Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 2 punktą). Draudimo tarpininkavimo veikla yra licencijuota. Draudimo brokerių įmonė turi teisę vykdyti draudimo tarpininkavimo veiklą tiek draudiko, tiek draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens pavedimu. Net ir veikdamas draudiko pavedimu, draudimo brokeris (tarpininkas) privalo veikti ir draudėjo interesais (Draudimo įstatymo 163 straipsnio 2 dalis).

Įstatymų leidėjas, apibrėždamas draudimo tarpininkavimo sąvoką, nurodė, kad tai yra ūkinė komercinė veikla, kai, vertinant draudėjo draudimo apsaugos poreikius ir teikiant informaciją apie draudimo sutarties atitiktį šiems poreikiams, siekiama supažindinti su galimybe sudaryti draudimo sutartį, siūloma sudaryti draudimo sutartį ar atliekamas kitoks parengiamasis darbas, kurio tikslas – sudaryti draudimo sutartį, taip pat ūkinė komercinė veikla, kai siekiama sudaryti draudimo sutartį, pagalba administruojant ar vykdant sudarytas draudimo sutartis arba administruojant draudžiamuosius įvykius (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 30 dalis).

Pagal Draudimo įstatymo 163 straipsnio 4 dalies nuostatas draudimo brokerių įmonė privalo atskleisti draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims sutartinių santykių su draudikais, kurių pavedimu vykdo draudimo tarpininkavimo veiklą, pobūdį, teikti priežiūros institucijos nustatytą informaciją, o iki draudimo sutarties sudarymo teikti ir šio įstatymo 93 ir 116 straipsniuose nurodytą informaciją. Draudimo įstatymo 93 straipsnio 2 dalies 1 punkte nurodyta, kad prieš ne gyvybės draudimo sutarties sudarymą draudikas (draudiko įgaliotas atstovas, o pagal Draudimo įstatymo 163 straipsnio 4 dalies nuostatas – ir draudimo brokerių įmonė) *privalo suteikti draudėjui – fiziniam asmeniui Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.993 straipsnio 8 dalyje nurodytą informaciją*. Pagal CK 6.993 straipsnio 8 dalies nuostatas, sudarant draudimo sutartį ir jos galiojimo metu draudikas privalo suteikti draudėjui šią informaciją: draudiko pavadinimą, draudiko įmonės rūšį, adresą, draudiko padalinio ar draudiko atstovo adresą (jei draudimo sutartis sudaroma ne draudiko buveinėje), iš draudimo sutarties kylančių ar su ja susijusių ginčų sprendimo tvarką, draudiko elgesį, kai draudėjas pažeidžia draudimo sutarties sąlygas, galimus draudimo rizikos padidėjimo atvejus *bei kitą draudimo veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nurodytą informaciją*.

Draudimo sutarties sudarymas pagal standartines sąlygas reglamentuojamas CK 6.992 straipsnyje. Jeigu draudimo sutartis sudaroma pagal draudimo rūšies taisykles, parengtas įstatymų nustatyta tvarka, tai draudimo sutartys atitinkamai taikomi CK 6.185–6.187 straipsniai (CK 6.992 straipsnio 1 dalis). Sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo *sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti* (CK 6.185 straipsnio 2 dalis). CK 6.992 straipsnio 2 dalies nuostatos taip pat *įpareigoja* draudiką sudaryti sąlygas viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis ir, *prieš sudarant draudimo sutartį, įteikti jų kopijas draudėjui*. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudimo tarpininkas, su draudėju sudarydamas draudimo sutartį, privalo laikytis draudimo sutarties sudarymą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, įskaitant reikalavimą supažindinti draudėją su draudimo taisyklėmis ir įteikti jų kopiją prieš sudarant draudimo sutartį.

Šiuo atveju Draudimo sutartis buvo sudaryta tarpininkaujant draudimo brokerių įmonei, todėl būtent ji ir buvo atsakinga už pareiškėjos supažindinimą su Taisyklių sąlygomis.

Kaip minėta, draudimo tarpininkas privalo veikti draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens interesais. Draudimo brokerių įmonė CK nustatyta tvarka

privalo atlyginti draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens nuostolius, atsiradusius dėl šios pareigos nevykdymo (Draudimo įstatymo 163 straipsnio 2 dalis).

Pažymėtina, kad draudimo tarpininko civilinė atsakomybė pripažįstama kaip viena iš profesinės atsakomybės rūšių, kuriai būdinga tai, kad profesionalo veiksmai vertinami taikant griežtesnius atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo, atsargumo standartus. Jeigu draudimo tarpininkai nesilaiko teisės aktų reikalavimų ir jų neteisėtais veiksmais padaroma žalos, jiems gali kilti civilinė atsakomybė ir prievolė atlyginti padarytą žalą. Atsakomybė atsiranda tada, kai nustatytos visos jos sąlygos: neteisėti veiksmai, žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos, žalą padariusio asmens kaltė (CK 6.246, 6.247, 6.248, 6.249 straipsniai). Asmuo, pareiškęs draudimo tarpininkui reikalavimą atlyginti dėl jo darbuotojų neteisėtų veiksmų teikiant draudimo tarpininko paslaugas padarytą žalą, turi įrodyti neteisėtus veiksmus, žalos faktą ir dydį bei priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų (neveikimo) ir padarytos žalos (CK 6.246, 6.247, 6.249 straipsniai). Žalą padariusio asmens kaltė preziumuojama, taigi tik tais atvejais, kai kaltės prezumpcija yra paneigiama, pareiškėjas turi įrodyti ir žalą padariusio asmens kaltę (CK 6.248 straipsnio 1 dalis).

Nagrinėjamu atveju, atsižvelgiant į tai, kad Draudimo sutartis tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta tarpininkaujant draudimo brokerių įmonei, Lietuvos banko nuomone, draudiko prievolė mokėti draudimo išmoką yra apribota draudimo sutartimi prisiimtų įsipareigojimų. Išnagrinėjęs tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą, Lietuvos bankas nusprendė, kad draudiko sprendimas 2019 m. balandžio 20 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju atitinka Draudimo sutartimi prisiimtus įsipareigojimus dėl draudimo apsaugos (2019 m. spalio 16 d. sprendimas Nr. 242-416, ginčo byla Nr. 2019-01314).

Tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjos atstovas ginčijo ne tik draudiko sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, bet teigė ir tai, kad pareiškėja nebuvo supažindinta su Taisyklių sąlygomis.

Vertinant pareiškėjos atstovo nurodytas aplinkybes pažymėtina, kad, remiantis 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. Kaip minėta, CK 6.185 straipsnio 2 dalyje ir 6.992 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad standartinės sutarties sąlygos yra kitai šaliai privalomos, jeigu buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. Kadangi nagrinėjamu atveju būtent draudimo tarpininkui kilo prievolė tinkamai supažindinti pareiškėją su draudimo sutarties sąlygomis, toliau bus vertinama, ar draudimo tarpininkas tinkamai įvykdė šią prievolę.

Pareiškėja teigia, kad nebuvo supažindinta su Taisyklėmis, kurių pagrindu draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką. Draudimo brokerių įmonė, teikdama paaiškinimus, nurodė, kad dėl žmogiškos klaidos Taisyklių pareiškėjai neįteikė, tačiau pateikė 2018 m. liepos 10 d. pasiūlymą dėl draudimo sutarties sudarymo (toliau – Pasiūlymas). Pasiūlyme buvo nurodytos pagrindinės transporto priemonių draudimo sąlygos, įskaitant nedraudžiamųjų įvykių sąrašą.

Taigi, Lietuvos bankas neturi duomenų, kurie patvirtintų, kad pareiškėjai Taisyklės buvo įteiktos ar pateikta bent jau tiksli nuoroda į draudiko interneto puslapyje paskelbtas Taisykles. Taigi, draudikas pažeidė CK 6.992 straipsnio 2 dalyje įtvirtintą pareigą. Vis dėlto šiuo atveju vien aplinkybė, kad Taisyklės pareiškėjai nebuvo įteiktos, savaime nenulėmė, kad pareiškėjai nebuvo žinomos jokios Taisyklių nuostatos.

1.1. Dėl aktualių transporto priemonės draudimo nuostatų

Kaip minėta, draudikas sprendimą pripažinti įvykį (automobilio gedimą) nedraudžiamuoju grindė Taisyklių 3.1.3 ir 3.2.1.2 papunkčiais. Taisyklių 3.1.3 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamaisiais laikomi įvykiai, kurių metu žala padaroma draudimo objektui, kaip pasekmė gedimų, atsiradusių pačioje transporto priemonėje dėl jos eksploatavimo, išskyrus pagalbos kelyje draudimo atvejus. Taisyklių 3.2.1.2 papunktyje nustatyta, kad „Visų rizikų kasko draudimas“ neatlygina žalos transporto priemonės elektros instaliacijai, atsiradusios dėl trumpojo jungimo joje.

Lietuvos bankas 2019 m. spalio 16 d. sprendimu pripažino, kad draudikas pagrįstai pripažino įvykį nedraudžiamuoju Taisyklių 3.1.3 papunkčio pagrindu, t. y. dėl to, kad automobilio gedimas buvo vidinis.

Nėra ginčo, kad draudimo brokerių įmonė pareiškėjai 2018 m. liepos 10 d. pateikė Pasiūlymą. Įvertinus Pasiūlymą, matyti, kad jame pateikiamas penkių draudimo bendrovių,

tarp jų ir draudiko, transporto priemonei siūlomos draudimo apsaugos, įskaitant kainas, palyginimas. Po lyginamąja lentele nurodomi dažniausi nedraudžiamųjų įvykių atvejai, iš kurių pirmasis nurodytas – „žala atsirado dėl techninių transporto priemonės (toliau TP) gedimų“. Lietuvos banko vertinimu, Pasiūlyme nurodytos vieno iš nedraudžiamųjų įvykių sąlygos („žala atsirado dėl techninių transporto priemonės (toliau TP) gedimų“) iš esmės atitiko Taisyklių 3.1.3 papunktyje įtvirtintą nuostatą, kuria rėmėsi draudikas, priimdamas sprendimą.

Kaip matyti iš pateikto elektroninio susirašinėjimo, gavęs Pasiūlymą, pareiškėjos atstovas 2018 m. liepos 12 d. patvirtino, kad renkasi draudiko pasiūlymą, o 2018 m. liepos 23 d. sumokėjo draudimo įmoką. Taigi, pareiškėja (jos atstovas) turėjo pakankamai laiko susipažinti su Pasiūlymo sąlygomis (įskaitant nedraudžiamųjų įvykių sąrašą) ir palyginti draudikų pasiūlymus. Sutiktina su draudimo tarpininku, kad iš esmės analogiška sąlyga buvo įtvirtinta visų draudimo įmonių, kurių teikiama draudimo apsauga buvo lyginama Pasiūlyme, taisyklėse¹. Iš esmės analogiška nuostata įtvirtinta ir kitų draudimo bendrovių kasko draudimo taisyklėse².

Lietuvos banko vertinimu, tiek įvertinus Pasiūlyme pateiktą informaciją, tiek teikiamos draudimo apsaugos transporto priemonių gedimų atveju praktiką draudimo rinkoje, pareiškėja, priimdama sprendimą dėl Draudimo sutarties sudarymo, neturėjo pagrindo tikėtis, kad vidinis techninio pobūdžio transporto priemonės gedimas, nesusijęs su išorinės jėgos poveikiu, galėtų būti laikomas draudžiamuoju įvykiu. Taigi, nors Taisyklės pareiškėjai nebuvo įteiktos, ši aplinkybė šiuo atveju nelemia, kad pareiškėjai nebuvo žinoma viena iš draudimo sutarties sąlygų, kuria draudikas rėmėsi priimdamas sprendimą, – įtvirtinta Taisyklių 3.1.3 papunktyje.

Nustačius, kad pareiškėjai buvo žinoma draudimo sutarties sąlyga, kuria draudikas rėmėsi priimdamas sprendimą dėl automobilio gedimo vertinimo (įtvirtinta Taisyklių 3.1.3 papunktyje), darytina išvada, kad šiuo aspektu tarp draudimo brokerio netinkamo pareigos vykdymo ir pareiškėjos nuostolių (automobilio remonto išlaidų) nėra priežastinio ryšio ir draudimo brokerių įmonei civilinė atsakomybė nekyla (CK 6.247 straipsnis).

1.2. Dėl aktualių „pagalbos kelyje“ draudimo nuostatų

Pareiškėjos atstovas prašė išmokėti sumas „už nesuteiktas paslaugas“ pagal „pagalbos kelyje“ draudimą: 600 Eur už automobilio transportavimą po įvykių; 60 Eur nuvykimo į autoservisą ir parvykimo iš jo išlaidų ir 540,75 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidų. Tokia pakaitinio automobilio nuomos kaina, pareiškėjos atstovo skaičiavimais, susidarytų taikant maksimalų leistiną naudojimosi pakaitiniu automobiliu laiką ir vidutinę automobilio nuomos kainą.

Kaip minėta, iš draudimo liudijimo matyti, kad juo susitariama dėl transporto priemonių kasko draudimo, vairuotojo ir keleivių draudimo nuo nelaimingų atsitikimų ir „pagalbos kelyje“ draudimo. Draudimo liudijimo dalyje, skirtoje pagalbos kelyje draudimui, nurodoma, kad užtikrinama neatidėliotina pagalba įvykių vietoje: transporto priemonės transportavimas po gedimo, draudimo suma – 600 Eur (1.3 papunktis), nuvykimas į /

¹ ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ Sausumos kelių transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklių (galiojančių nuo 2016 m. balandžio 1 d.) 6.3 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamaisiais įvykiais laikomi atvejai, kai žala atsirado ar padidėjo dėl gamybos broko, savaiminių gedimų ar natūralaus nusidėvėjimo. ADB „Gjensidige“ Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 049 (galiojančių nuo 2018 m. gegužės 8 d.) 5.18 papunktyje nustatyta, kad įvykis bus laikomas nedraudžiamuoju dėl žalos dėl transporto priemonės agregatų, detalių, vidaus gedimų, kai žala įvyksta ne dėl išorinių mechaninių jėgų poveikio. *If P&C Insurance AS*, veikiančios per Lietuvos filialą, Automobilio draudimo taisyklių Nr. 001 (galiojančių nuo 2017 m. gruodžio 11 d.) 55 punkte nustatyta, kad nedraudžiama nuo įvykių, kai žala kilo ne dėl išorinių jėgų poveikio automobiliui, bet dėl jo agregatų, dalių, konstrukcijos vidaus gedimų. *Seesam Insurance AS*, veikiančios per Lietuvos filialą, Kelių transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklių (galiojusių nuo 2017 m. kovo 1 d. iki 2018 m. lapkričio 14 d.) 8.1.1 papunktyje nustatyta, kad draudikas neatlygina žalos apdraustam objektui, jeigu „žala kilo ne dėl staigaus ir netikėto išorinės jėgos poveikio arba Vagystės. Pagal šias Taisykles nekompensuojamas Transporto priemonės ar Papildomos įrangos nusidėvėjimas, gedimai, korozija ar pažeidimai dėl kitokių natūralių procesų. Pagal šias Taisykles taip pat nekompensuojamas Transporto Priemonės ar Papildomos įrangos sudedamųjų dalių ar medžiagų savaiminis įtrūkimas, įskilimas, funkcijos praradimas ar kitokie defektai“.

² „BTA Baltic Insurance Company“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, Sausumos transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 017.1 (galiojusių nuo 2018 m. gegužės 15 d. iki 2018 m. lapkričio 4 d.) 5.2.7 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamiesiems įvykiams priskiriami atvejai, kai žala atsirado dėl transporto priemonės techninio gedimo. AB „Lietuvos draudimas“ Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 021 (galiojančios nuo 2018 m. kovo 1 d.) 8.1.3 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamiesiems įvykiams priskiriami atvejai, kai žala atsirado dėl techninių transporto priemonės gedimų.

parvykimas iš serviso, draudimo suma – 60 Eur (5 punktas), pakaitinis automobilis 7 dienoms, suteikiamas Lietuvoje (6 punktas).

Nėra duomenų, kad pareiškėja būtų supažindinta su Taisyklių nuostatomis, reglamentuojančiomis „pagalbos kelyje“ draudimo paslaugą ir jos įgyvendinimo tvarką. Draudimo brokerių įmonės pareiškėjai pateiktame Pasiūlyme buvo nurodyta tik tai, kad kasko draudimo atveju visos jame nurodytos draudimo įmonės teikia „techninės pagalbos kelyje“ paslaugą, nurodyta šios paslaugos galiojimo teritorija. Pasiūlyme taip pat nurodyta, kad kasko draudimo atveju visos jame nurodytos draudimo įmonės teikia pakaitinio automobilio paslaugą.

Nors draudimo brokerių įmonė teigia, kad pareiškėjos supažindinimą su visomis Taisyklių nuostatomis esą patvirtina draudimo įmokos sumokėjimas, nėra pagrindo sutikti su tokiu vertinimu. Teisės aktuose nėra numatyta, kad draudimo įmokos sumokėjimas pats savaime patvirtintų tinkamą supažindinimą su draudimo taisyklėmis. Teismų praktikoje akcentuojama, kad draudiko pareigos supažindinti su taisyklėmis vykdymas skiriasi pagal tai, ar draudimo sutartį sudaro fizinis asmuo (vartotojas), ar juridinis asmuo (verslininkas). Kai draudimo sutartis yra vartojimo sutartis, vien ta aplinkybė, kad draudėjas sumokėjo draudimo įmoką, savaime nepatvirtina tinkamo CK 6.992 straipsnio 2 dalyje numatytos pareigos vykdymo (2018 m. kovo 2 d. Panevėžio apygardos teismo nutartis civilinėje byloje Nr. e2A-160-198/2018 ir kt.).

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudimo tarpininkas tinkamai neįvykdė pareigos supažindinti pareiškėją su „pagalbos kelyje“ draudimo paslaugą ir jos įgyvendinimo tvarką reglamentuojančiomis nuostatomis (CK 6.246 straipsnis).

Vis dėlto tam, kad būtų galima konstatuoti, kad draudimo tarpininkui kyla civilinė atsakomybė, nepakanka konstatuoti tik neteisėtų veiksmų buvimo faktą. Kaip minėta, civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti ir kitas jos sąlygas: žalą, priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos. Draudimo tarpininko kaltė šiuo atveju yra preziumuojama.

2.1. Dėl su automobilio transportavimu susijusių nuostolių

Įvertinus pareiškėjos atstovo pateiktus duomenis, matyti, kad dėl automobilio transportavimo iki serviso 2019 m. balandžio 20 d. pareiškėja patyrė 50 Eur išlaidų (patvirtina UAB „Padremas“ pinigų priėmimo kvitas). Kitų transportavimo išlaidas patvirtinančių įrodymų Lietuvos bankui nėra pateikta. Manytina, kad šiuo atveju pareiškėjos atstovas, nurodydamas 600 Eur sumą, prašo ne atlyginti faktiškai patirtų išlaidų sumą, o išmokėti draudimo liudijime nurodytą draudimo sumą.

Lietuvos bankas dėl pareiškėjos ginčo su draudiku 2019 m. spalio 16 d. priimtu sprendimu konstatavo, kad draudikas tinkamai kvalifikavo automobilio transportavimo po įvykio situaciją, pripažindamas ją atitinkančia Taisyklių 3.4.2 papunktyje įtvirtintą sąlygą.

Kaip minėta, pareiškėjai negali būti taikomos standartinių draudimo sutarties sąlygų – Taisyklių nuostatos, reglamentuojančios „pagalbos kelyje“ draudimą (CK 6.185 straipsnio 2 dalis). Pareiškėjos nesupažindinus su visomis Taisyklių sąlygomis, įskaitant transportavimo po įvykio reikalavimais, pareiškėjai nekilo pareiga jų laikytis. Kartu, manytina, kad, jeigu pareiškėja būtų supažindinta su minėtais reikalavimais, turėtų objektyvią galimybę jų laikytis ir išvengti įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju. Pareiškėja, nežinodama minėtų reikalavimų, patyrė automobilio transportavimo išlaidų, kurios draudiko sprendimu jai nebuvo atlygintos. Pareiškėja, kaip vartotoja, neturi patirti neigiamų pasekmių dėl to, kad nebuvo tinkamai supažindinta su Taisyklių nuostatomis. Ginčo atveju būtent draudimo brokerių įmonei tenka netinkamo pareiškėjos informavimo apie draudimo sutarties sąlygas pasekmės (Draudimo įstatymo 163 straipsnio 2 dalis).

CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai. Pagal CK 6.251 straipsnį, padaryti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai. Visiško nuostolių atlyginimo principas reiškia, kad žalą būtina tiksliai įvertinti, kad nukentėjusiajam būtų atlyginta tiek, kiek jis iš tikrųjų prarado. Jeigu atlyginama daugiau, nei iš tikrųjų padaryta žalos, šis principas pažeidžiamas, nes civilinė atsakomybė tokiu atveju atlieka ne tik kompensavimo, bet ir baudimo funkciją. Kad šis principas nebūtų pažeistas, žalą patyręs asmuo privalo tiksliai įrodyti jam padarytos žalos dydį.

Nagrinėjamu atveju tarp draudimo tarpininko neteisėtų veiksmų (pareiškėjai nebuvo suteikta ikisutartinė informacija apie draudimo sutartimi užtikrinamos paslaugos įgyvendinimo

būda) ir atsiradusios žalos, kurios piniginė išraiška yra pareiškėjos patirti nuostoliai (pagal draudimo sutartį nėra atlyginami dėl automobilio transportavimo atsiradę nuostoliai – 50 Eur), buvo priežastinis ryšys. Kasacinio teismo praktikoje nurodoma, jog civilinė atsakomybė kyla ir esant netiesioginiam priežastiniam ryšiui, t. y. kai žala atsiranda ne tiesiogiai iš neteisėtų veiksmų, bet veiksmai yra pakankamai susiję su žalingais padariniais (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. spalio 30 d. nutartis, priimta civilinėje Nr. 3K-3-537-690/2015).

Ginčo byloje nesant kitokių duomenų, darytina išvada, kad dėl draudimo tarpininko veiksmų pasireiškė visos civilinės atsakomybės sąlygos ir draudimo tarpininkui kyla pareiga atlyginti pareiškėjos dėl automobilio transportavimo faktiškai patirtas išlaidas – 50 Eur.

2.2. Dėl su vykimu į ir iš serviso ir pakaitinio automobilio nuoma susijusių nuostolių

Pareiškėjos atstovas prašė išmokėti draudimo išmoką už „nesuteiktas paslaugas“: 60 Eur vykimo į ir iš serviso išlaidų bei 540,75 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidų.

Pažymėtina, kad pareiškėjos atstovas nepateikė jokių įrodymų, kad minėtos išlaidos buvo realiai patirtos. Priešingai, pats pareiškėjos atstovas nurodė, kad pakaitinio automobilio nuomos kainą apskaičiavo pagal maksimalų automobilio suteikimo laikotarpį ir vidutines panašių automobilių nuomos kainas, taigi pripažino, kad išlaidų apskaičiavimas yra teorinis. Kaip minėta, CK įtvirtinta prasme žala suprantama kaip įrodytos realiai patirtos išlaidos ar pajamų netekimas. Draudimo brokerių įmonei nekyla pareiga atlyginti teorinių ir faktiškai nepatirtų pareiškėjos nuostolių.

3. Dėl teisinių paslaugų išlaidų

Pareiškėjos atstovas nurodė, kad pareiškėjai – savo sutuoktinei – žodinės sutarties pagrindu teikė teisines atstovavimo paslaugas, už kurias ji sumokėjo 400 Eur. Pažymėtina, kad vartojimo ginčų nagrinėjimą reglamentuojančių Taisyklių 62 papunktyje nustatyta, kad priimdamas sprendimą dėl ginčo esmės Lietuvos bankas vartotojo prašymu sprendžia dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar kitas tyrimų, advokato ar advokato padėjėjo paslaugų ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Lietuvos bankui nėra pateikta duomenų, patvirtinančių, kad pareiškėjos atstovas būtų advokatas ar advokato padėjėjas, turintis teisę teikti profesionalias atlygintines teisines paslaugas, kurios gali būti atlyginamos neteisminio vartojimo ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu. Tenkinti minėto pareiškėjos atstovo reikalavimo nėra teisinio pagrindo.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjos X. X. reikalavimą ir rekomenduoti draudimo brokerių įmonei UADBB „Aon Baltic“ atlyginti 50 Eur su automobilio transportavimu susijusių nuostolių.

2. Įpareigoti draudimo brokerių įmonę per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudimo brokerių įmonei neįvykdžius minėtos rekomendacijos, 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.