



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

**SPRENDIMAS
DĒL O. V. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugpjūčio 1 d. Nr. 242-321
Vilnius

Lietuvos bankas gavo O. V. (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:

Draudikas su (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudėja) sudarė Verslo civilinės atsakomybės draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis). Draudimo sutarties sudarymą patvirtinančio Verslo civilinės atsakomybės draudimo liudijimo (*duomenys neskelbtini*) priedo 1.1.2 papunktyje nurodoma, kad draudėjos vykdoma veikla, kuriai suteikiama draudimo apsauga, yra transporto priemonių remonto darbai ir prekyba naujomis autodetalėmis.

2018 m. balandžio 5 d. draudėja pakeitė ir subalansavo pareiškėjui priklausančios transporto priemonės (*duomenys neskelbtini*) (toliau – transporto priemonė) padangas.

Pareiškėjas draudėjai pateikė 2018 m. balandžio 5 d. pretenziją, joje nurodė, kad po draudėjos darbų pastebėjo, kad subraižyti transporto priemonės padangų ratlankiai ir apdraskyta viena padangų. Draudėja apie pareikštą pretenziją informavo draudiką.

Draudikas 2018 m. balandžio 19 d. el. paštu informavo pareiškėją, kad atliko transporto priemonės apžiūrą. Ekspertų vertinimu, padangų apgaditimai susidarė dėl netinkamo ratų suvedimo. Draudikas rekomendavo pareiškėjui kreiptis į UAB „Ausegra“ ratų suvedimui patikrinti.

2018 m. balandžio 24 d. UAB „Ausegra“ buvo subalansuoti transporto priemonės ratai ir sureguliuota pakabos geometrija (paslaugos kaina – 64 Eur su PVM). Pareiškėjo teigimu, minėti darbai atlikti, UAB „Ausegra“ nustačius, kad transporto priemonės ratai buvo suvesti ir subalansuoti netinkamai. Pareiškėjas nurodė, kad 2017 m. spalio mėnesį ratų suvedimas buvo tikrintas ir buvo tinkamas. Be to, pareiškėjo teigimu, po draudėjos darbų pareiškėjas pastebėjo padidėjusį „padangų dilimą iš šonų“.

Draudikas 2018 m. gegužės 9 d. raštu pareiškėją informavo, kad įvykis pripažintinas nedraudžiamuoju. Draudikas nurodė, kad, nors vienas iš transporto priemonės ratlankių galėjo būti apgadintas permontuojant padangas, tačiau tikėtina, kad matomą apgaditimą galima nuvalyti. Draudikas pabrėžė, kad ant visų ratlankių matyti dėl ilgalaikės transporto priemonės eksploatacijos susidarę apgaditimai. Draudiko manymu, padangų dėvėjimuisi padangų balansavimo ar montavimo darbai įtakos neturi, o netolygų padangų dilimą lemia transporto priemonės ratų suvedimas. Draudiko teigimu, atliekant padangų keitimo darbus, ratų suvedimas nėra matuojamas ir gamintojai tokių darbų būtinybės nenumato. Draudikas teigė nenustatęs, kad pareiškėjas būtų prašęs draudėjos patikrinti ratų suvedimą. Draudikas mano, kad pareiškėjo transporto priemonės padangos, kai buvo vertinamas jų protektorius gylis, nebuvo naujos, o buvo naudotos bent vieną sezoną.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu atsisakyti pripažinti įvykį draudžiamuoju ir mokėti turtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką, 2018 m. gegužės 9 d. kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas Lietuvos banko prašė įpareigoti draudiką sumokėti 800 Eur už apgadintus ratlankius ir padangas, 35 Eur (įskaitant

PVM) už draudėjos suteiktas padangų montavimo paslaugas ir 64 Eur (įskaitant PVM) už UAB „Ausegra“ atliktus ratų suvedimo ir balansavimo darbus.

2018 m. gegužės 22 d. draudikas elektroniniu laišku informavo pareiškėją, kad, įvertinęs papildomai pateiktą informaciją, nustatė, kad draudėjai kyla dalinė civilinė atsakomybė dėl priekinio kairės pusės ratlankio apgadinimo. Lietuvos bankas, remdamasis tuo, kad draudikas 2018 m. balandžio 5 d. įvykį pripažino draudžiamuoju, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 1 punktu bei 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), 57.1 papunkčiu, nutraukė pareiškėjo ir draudiko ginčo dalies dėl pareiškėjo reikalavimo pripažinti įvykį draudžiamuoju nagrinėjimą Lietuvos banke.

Draudikas nurodė, kad priekiniam kairės pusės ratlankiui padaryta žala, skaičiuojant pagal „Audatex“ sistemą, yra 67,89 Eur. Kitiems trims ratlankiams padaryta žala yra panaši, todėl, jeigu draudėja būtų pripažinta atsakinga ir už kitų ratlankių apgadinimą, bendra žalos suma būtų apie 280 Eur, taigi, neviršytų 300 Eur besąlyginės išskaitos. Draudikas teigia, kad ratų suvedimas pagal UAB „Ausegra“ ataskaitą buvo blogas, ratų suvedimo draudėja neatliko, o dėl padangų keitimo ir (arba) subalansavimo ratų suvedimo kokybė nepablogėjo.

2018 m. gegužės 30 d. atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi Lietuvos bankui draudikas nurodė, kad ant vieno iš ratlankių yra pažeidimas, kurio pobūdis leidžia teigti, kad jis galėjo būti padarytas montuojant padangą svirtu. Be to, draudiko ekspertas nustatė, kad visų keturių pareiškėjo transporto priemonės ratlankių centrinėse dalyse, per „varžtų ašis einančiose radialinėse briaunose per visą perimetrą padaryti negilūs nutrynimai, pašalinta dažų danga“. Draudiko eksperto vertinimu, labiausiai tikėtina, kad šie pažeidimai buvo padaryti balansuojant ratus, ratams tvirtinti naudojant netinkamą centrinę veržlę. Draudikas nurodė, kad draudėjos atsakomybė už žalą ratlankiams yra dalinė, nes ratlankiai turi ir pažeidimų, atsiradusių dėl ilgalaikės eksploatacijos dar iki padangų permontavimo ir balansavimo. Draudiko teigimu, laikant, kad būtent draudėja yra atsakinga už visų keturių transporto priemonės ratlankių apgadinimus, žala dėl visų apgadintų ratlankių sudarytų 155,5 Eur. Savo argumentams pagrįsti draudikas pateikė naudojantis „Audatex“ sistema parengtą sąmatą.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo kompensuoti 35 Eur išlaidų, patirtų už draudėjos suteiktas padangų montavimo paslaugas, draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi Lietuvos bankui nurodė, kad ši suma nėra draudimo objektas pagal draudimo sutarčiai taikomas Verslo civilinės atsakomybės draudimo taisyklės Nr. 054 (2015 m. vasario 25 d. redakcija, galiojanti nuo 2015 m. kovo 1 d.) (toliau – Taisyklės), kurių B10 punkte nustatyta, kad nedraudžiama atsakomybė dėl žalos, padarytos pačiam draudėjo produktui ir (arba) paslaugai.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo kompensuoti 64 Eur išlaidų už UAB „Ausegra“ atliktus ratų suvedimo ir balansavimo darbus, draudikas nurodė, kad transporto priemonės ratų suvedimas bet kokių atveju buvo būtinas, o faktas, kad UAB „Ausegra“ suteikė ratų balansavimo paslaugą, nesuteikia pagrindo daryti išvados, kad draudėja ir (arba) jos civilinės atsakomybės draudikas turi pareigą atlyginti tokią žalą.

Draudikas nurodė, kad UAB „Ausegra“ atliktus darbus patvirtinančiame dokumente nėra išvados, kad balansavimo darbai buvo atlikti dėl draudėjos netinkamai atliktų padangų permontavimo ir balansavimo darbų.

Draudiko teigimu, dar prieš UAB „Ausegra“ suteikiant ratų suvedimo paslaugą, transporto priemonės ratų suvedimas buvo netinkamas, draudikas nenustatė, kad draudėja būtų atlikusi transporto priemonės ratų suvedimo darbus.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi rėmėsi Transporto žalų skyriaus ekspertų grupės vadovo D. N. 2018 m. gegužės 28 d. išvada dėl automobilio padangų dėvėjimosi (toliau – išvada) ir eksperto R. L. parengta 2018 m. gegužės 29 d. pažyma (toliau – pažyma).

2018 m. liepos 12 d. raštu Lietuvos bankui draudikas patikslino, kad, atsižvelgdamas į ankstesnius transporto priemonės ratlankių eksploatacinius apgadinimus, mano, kad draudėja yra

atsakinga už pusę ratlankiams padarytos žalos, t. y. privalo atlyginti pareiškėjui 77,75 Eur, ši suma neviršija draudiko ir draudėjos draudimo sutartyje numatytos 300 Eur besąlyginės išskaitos. Taip pat draudikas nurodė, kad ratų balansavimo ir suvedimo darbus UAB „Ausegra“ atliko pareiškėjo pageidavimu.

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, (toliau – Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės) 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.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo ir draudiko ginčo dalies dėl pareiškėjo reikalavimo pripažinti įvykį draudžiamuoju nagrinėjimas Lietuvos banke buvo nutrauktas, nagrinėjamo ginčo dalykas yra pareiškėjo reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo transporto priemonės padangoms ir ratlankiams galimai padarytą žalą, ir patirtas susijusias išlaidas.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, visų pirma svarbu pažymėti, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką 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 sutarčiai taikomų Taisyklių 11.4 papunktyje įtvirtinta draudžiamąjį įvykį sąlyga – draudėjo civilinės atsakomybės pagal įstatymus kilimas. Bendrąsias civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas ir pagrindus nustato CK. Vadovaujantis CK 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas neveikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti šias sąlygas: neteisėtus veiksmus (CK 6.246 straipsnis), žalą (CK 6.249 straipsnis), priežastinį ryšį tarp asmens neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos (CK 6.247 straipsnis) bei kaltę (CK 6.248 straipsnis).

Civilinio kodekso 6.249 straipsnio 1 dalyje žala apibrėžta kaip asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai.

Dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti transporto priemonės ratlankiams padarytą žalą

Draudimo sutarčiai taikomų Taisyklių 29 punkte nurodyta, kad draudimo išmoka atlyginami nuostoliai, už kuriuos atsako draudėjas.

Kaip minėta, pareiškėjas bendrą ratlankiams ir padangoms draudėjos padarytą žalą įvertino 800 Eur, tačiau šios sumos dokumentais nepagrindė. Draudikas iš pradžių preliminariai žalą ratlankiams vertino apie 280 Eur, vėliau 2018 m. gegužės 24 d. sąmatos pagrindu ją įvertino 155,5 Eur. 2018 m. gegužės 24 d. sąmatai esant nenuginčytai ir nepaneigtai kitais įrodymais, ši žalos ratlankiams suma laikytina pagrįsta.

Draudikas pripažino draudėjos pareigą atlyginti pusę ratlankiams padarytos žalos, tačiau tokio atsakomybės paskirstymo niekaip nemotyavo, nepagrindė jokiais skaičiavimais. Byloje nėra tikslių ir išsamių duomenų apie visus ratlankių pažeidimus, kuriuos draudikas vertino kaip eksploatacinius (apie jų vietą, kiekį ir t. t.). 2018 m. gegužės 29 d. draudiko eksperto pažymoje nurodama, kad, 2018 m. gegužės 25 d. apžiūrėjus transporto priemonę, nustatyta, kad trys iš keturių ratlankių turi pažeidimų, atsiradusių dėl ilgalaikės eksploatacijos. Atkreiptinas dėmesys,

kad draudikas pripažino draudėjos atsakomybę už visų keturių ratlankių apgadinimus. Pažymoje yra vos dvi nuotraukos, kuriose užfiksuoti ratlankių fragmentai su galimai eksploataciniais pažeidimais, tačiau šie pažeidimai nedetalizuoti, išsamiai nepašrašyti, nepažymėti, net nėra aišku, ar fotografuoti tie patys, ar skirtingi ratlankiai.

Byloje nesant patikimų duomenų ar skaičiavimų, nėra galimybės įvertinti, ar draudikas teisingai paskirstė draudėjos ir pareiškėjo atsakomybę. Draudikas neįrodė, kad draudėjos atsakomybė už ratlankių apgadinimą apsiriboja 77,75 Eur.

Dėl pareiškėjo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo patirtas 35 Eur papildomas išlaidas

Kaip minėta, draudikas teigė, kad 35 Eur, pareiškėjo sumokėti už padangų montavimą ir balansavimą, nėra draudimo objektas, remiantis Taisyklių B10 punktu, kuriame nustatyta, kad nedraudžiama atsakomybė dėl žalos, padarytos pačiam draudėjos produktui ir (arba) paslaugai.

Pareiškėjas neginčija, kad 2018 m. balandžio 5 d. UAB (*duomenys neskelbtini*) buvo permontuotos ir subalansuotos jo transporto priemonės padangos, paslaugų kaina – 35 Eur (įskaitant PVM). Pateiktame suteiktas paslaugas patvirtinančiame dokumente (*duomenys neskelbtini*), apibūdinant suteiktą paslaugą, nurodoma: „Pagalbinės medžiagos, 1 Vnt.“; „Svarelis balansavimo, 4 Vnt.“; „Padangos permontavimas, 4 vnt.“. Taigi, paslaugų pardavimo dokumente balansavimo paslauga nėra išskirta ir atskirai įvertinta.

Pareiškėjas pretenzijų dėl padangų montavimo kokybės nereiškia (nevertinant ratlankiams padarytos žalos, kuri buvo aptarta pirmiau), šių darbų iš naujo neatliko ir UAB „Ausegra“, į kurią pareiškėjas kreipėsi draudiko siūlymu.

Pagal CK 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015).

Atsižvelgiant į faktines ginčo aplinkybes, manytina, kad padangų montavimo paslauga pareiškėjo transporto priemonei buvo suteikta tinkamai, todėl reikalauti, kad draudėja arba draudikas apmokėtų šias paslaugas, pareiškėjas pagrindo neturi.

Taip pat manytina, kad draudiko nurodomas Taisyklių B10 punktas šiuo atveju nėra aktualus ir nėra taikytinas, nes Lietuvos bankui nėra pateikta duomenų apie montavimo paslaugai padarytą žalą.

Dėl pareiškėjo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo patirtas 64 Eur papildomas išlaidas

Pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo kompensuoti 64 Eur už UAB „Ausegra“ atliktus ratų suvedimo ir balansavimo darbus, draudikas nurodė, kad transporto priemonės ratų suvedimas bet kokiame atveju buvo būtinas, o suteiktos ratų balansavimo paslaugos UAB „Ausegra“ faktas nėra pagrindas daryti išvadą, kad draudėja ir (arba) jos civilinės atsakomybės draudikas turi pareigą atlyginti tokią žalą. Draudikas teigė, kad ratų balansavimo ir suvedimo darbus UAB „Ausegra“ atliko pareiškėjo pageidavimu.

Ginčo šalys nepateikė įrodymų, kad draudėja suteikė ratų suvedimo paslaugą ar pakeitė ratų suvedimą, t. y. savo veiksmais ar neveikimu nulėmė poreikį šią paslaugą pareiškėjui įgyti iš UAB „Ausegra“. Todėl nėra pagrindo teigti, kad tarp pareiškėjo patirtų išlaidų ir draudėjos veiksmų ar neveikimo yra priežastinis ryšys. Dėl šios priežasties nei draudėjai, nei jos civilinės atsakomybės draudikui nekyla pareiga kompensuoti išlaidų už pareiškėjui UAB „Ausegra“ suteiktą ratų suvedimo paslaugą.

Pateikti duomenys patvirtina, kad paskutinį kartą, prieš pareiškėjui kreipiantis į UAB „Ausegra“, transporto priemonės ratus balansavo draudėja. Nors draudikas teigė, kad balansavimas atliktas pareiškėjo iniciatyva, UAB „Ausegra“ konstatavo, kad ratus subalansuoti

po draudėjos atliktų darbų buvo būtina (2018 m. liepos 11 d. UAB „Ausegra“ elektroninis laiškas draudikui). Tokia situacija suponuoja išvadą, kad būtent draudėja netinkamai atliko ratų balansavimo darbus, o tai nulėmė poreikį juos pakartotinai balansuoti UAB „Ausegra“. Taigi, UAB „Ausegra“ atlikto ratų balansavimo išlaidos (pagal 2018 m. balandžio 24 d. paslaugų pardavimo dokumentą – 24,2 Eur, arba 20 Eur ir PVM) pripažintinos tiesioginiais pareiškėjo nuostoliais, kuriuos draudėja ir (arba) jos civilinę atsakomybę draudžiantis draudikas privalo atlyginti.

Dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti transporto priemonės padangoms padarytą žalą

Kaip minėta, draudikas laikėsi pozicijos, kad draudėjos atlikti darbai neturėjo įtakos padidėjusiam ratų dilimui, o padangų nusidėvėjimo žymės buvo nulemtos aplinkybės, kad padangos nebuvo naujos. Tokią savo poziciją draudikas grindė ekspertų 2018 m. gegužės 28 d. išvada ir 2018 m. gegužės 29 d. pažyma.

Taigi, ekspertų išvados buvo surašytos jau po to, kai draudikas 2018 m. gegužės 9 d. priėmė sprendimą nepripažinti draudėjos civilinės atsakomybės už padangų dilimą. Konstatuotina, kad 2018 m. gegužės 9 d. sprendimas buvo priimtas tinkamai neištyrus ir nenustačius esminių faktinių aplinkybių. Atkreiptinas dėmesys, kad ir vėliau draudiko pateikti ekspertų vertinimai patikimai ir tinkamai nepagrindė šio draudiko sprendimo.

Teismų praktikoje pažymima, kad konkretūs faktiniai duomenys, gauti ekspertinio tyrimo metu, gali būti atmesti kaip įrodymai (kritiškai įvertinti), jei manoma, kad jie nepagrįsti, nepatikimi ar turi kitokių trūkumų. Kritiškai vertinti eksperto išvadą ar jos dalį galima tada, kai ekspertizės turinys prieštaringas, kai išvados neišplaukia iš tyrimo eigos, kai išvada pateikta dėl to, dėl ko tyrimas neatliktas arba jis atliktas neišsamiai, ir kitais panašiais atvejais, kai kyla pagrįstų abejonų dėl ekspertinio tyrimo eigos ir rezultatų (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. birželio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386-469/2015). Eksperto išvada pripažįstama pakankamu įrodymu, jeigu šios išvados duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, jei jie neprieštarauja faktiniams duomenims, gautiems iš tos pačios rūšies ar skirtingų įrodinėjimo priemonių, ir jeigu, įvertinus ginčo šalių pateiktų įrodymų visumą, eksperto išvados duomenys leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą ar nebuvimą.

Išvadoje, kuria rėmėsi draudikas, nurodoma: „padangų dėvėjimui įtakos Automobilio padangų permontavimo ir balansavimo darbai neturi, kadangi automobilio padangų keitimo ir balansavimo bei ratų suvedimo darbai yra du skirtingi procesai.“ Išvadoje niekaip nepaaiškinta ir nemotyvuota, kokių būdu šių procesų atskirumas lemia vieno iš jų įtakos ratų dilimui negalimumą. Išvadai stinga tiek loginio, tiek techninio pagrindimo.

Galimos padangų montavimo ir ratų balansavimo įtakos padangų dėvėjimuisi nepaneigė ir antroji draudiko pateikta eksperto 2018 m. gegužės 29 d. pažyma. Šioje pažymoje, kurioje vertinti ratlankių pažeidimai, padangų balansavimo ir dilimo ryšys aptartas vieninteliu sakiniu: „Techniniu požiūriu galima teigti, kad ratų nuėmimas, padangų keitimas, ratų balansavimas ir uždėjimas negalėjo pakeisti automobilio ratų suvedimo bei išvirtimo ir įtakoti padidintą padangų susidėvėjimą.“ Taigi, ši išvada pažymoje niekaip papildomai nemotyvuota ir nepagrįsta, ji neišplaukia iš likusios pažymos dalies ar aprašyto tyrimo ir iš esmės visiškai nenusijusi su visu likusiu pažymos turiniu, todėl vertintina kritiškai.

Kaip minėta, draudiko pareiškėjui rekomenduota UAB „Ausegra“ nustatė, kad pakartotinis ratų balansavimas buvo būtinas, ir jį atliko, tai suponuoja išvadą, kad draudėja netinkamai subalansavo ratus. Netinkamo balansavimo fakto draudikas nepaneigė. Vis dėlto nei draudiko pateiktose ekspertų išvadose, nei kituose dokumentuose visiškai nevertinta, kokia gali būti netinkamai atlikto ratų balansavimo įtaka padangų dilimui. Šios reikšmingos aplinkybės draudikas visiškai nevertino ir netyrė.

Išvadoje, kuria rėmėsi draudikas, nurodoma: „Automobilio padangų netolygų dilimą lemia ratų suvedimas. Taip pat ratų dilimą gali įtakoti netinkamas padangų išmatavimų

pasirinkimas, per mažas ar per didelis oro slėgis padangoje bei ekstremalus vairavimas.“ Taigi, išvadoje nurodomos tik bendro pobūdžio galimos, teorinės padangų dilimo priežastys, tačiau tiksliai, konkreti pareiškėjo transporto priemonės ratų dilimo priežastis taip ir nebuvo nustatyta.

Siekdamas pagrįsti padangų nusidėvėjimo požymių atsiradimą draudikas taip pat nurodė, kad, atsižvelgiant į pareiškėjo transporto priemonės padangų protektoriaus gylį, padangos galimai nebuvo naujos. Išvadoje, kuria rėmėsi draudikas, nurodoma: „tikėtina, jog padangas Draudėjas Savininko Automobiliui keitė į jau dėvėtas, todėl ir buvo matyti jų nusidėvėjimo požymiai, kurie nėra įprasti naujoms automobilio padangoms.“

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas neteigė, kad padangos yra visiškai naujos, tačiau ir dėvėtų padangų dėvėjimasis gali kisti, padangų tarnavimo laikas gali ilgėti arba trumpėti. Byloje nėra duomenų, kad draudikas būtų kreipęsis į pareiškėją, siekdamas tiksliai nustatyti padangų nusidėvėjimo lygį, siekęs įvertinti padangų dėvėjimosi intensyvumo pokytį, jeigu toks buvo. Manytina, kad būtent dėl netinkamo ir neišsamaus aplinkybių nustatymo išvadoje yra nurodyta tik tikėtina nusidėvėjimo žymių ant padangų atsiradimo priežastis.

Atsižvelgiant į nurodytus motyvus, konstatuotina, kad draudiko ekspertų nuomonės dėl padidėjusio pareiškėjo transporto priemonės padangų dilimo yra deklaratyvaus pobūdžio, todėl vertintinos kritiškai.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus, svarbu atsižvelgti į įrodymams keliamus objektyvumo, išsamumo bei visapusiškumo reikalavimus, todėl tyrimo metu gautos išvados, paaiškinimai bei juos patvirtinantys dokumentai turi būti vienareikšmiški, neabejotini ir pagrįsti. Atsižvelgiant į nurodytus motyvus, pažymoje ir išvadoje pateiktos išvados laikytinos labiau deklaratyviomis nei pagrįstomis, jose nurodomos tik tikėtinos padidėjusio padangų dėvėjimosi priežastys. Draudikas nepateikė kitų objektyvių įrodymų, kurie paneigtų draudėjos atsakomybę už žalą transporto priemonės padangoms.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas sprendimą dėl reikalavimų, susijusių su padangų apgadinimais, priėmė neištyręs įvykio aplinkybių, nesurinkęs įrodymų, neginčijamai patvirtinančių žalos atsiradimo priežastis, ir nepatikrinęs visos draudikui prieinamos informacijos, galinčios turėti įtakos vertinant įvykio aplinkybes ir priimant sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo. Atkreiptinas dėmesys, kad draudimo teisiniuose santykiuose draudėjas pripažįstamas silpnesne sutarties šalimi, todėl draudėjo teisės ir interesai turi būti ginami prioritetiškai. Atsižvelgiant į tai, kad draudikas nesurinko neginčijamų įrodymų, galinčių patvirtinti sprendimą nemokėti draudimo išmokos dėl padangoms padarytos žalos, taip pat įvertinus aplinkybę, kad draudikas, atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, rėmėsi prieštariniais paaiškinimais apie galimas padangų pažeidimo priežastis, taip pat vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta įrodinėjimo naštos draudikui paskirstymo taisykle, darytina išvada, kad draudiko sprendimas negali būti laikomas pagrįstu. Todėl, remiantis nustatytomis aplinkybėmis, draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis, privalo priimti sprendimą dėl draudimo išmokos, atlyginančios padangų apgadinimo išlaidas, mokėjimo.

Dėl besąlyginės išskaitos taikymo ir draudimo išmokos mokėjimo

Remiantis Lietuvos bankui pateikta tarp draudėjos ir draudiko sudaryta draudimo sutartimi, jos šalys susitarė dėl 300 Eur besąlyginės išskaitos kiekvieno draudžiamąjo įvykio atveju, kilus draudėjos veiklos, produkto civilinei atsakomybei, taip pat civilinei atsakomybei už žalą patikėtam turtui. Taisyklių 19 punkte besąlyginė išskaita (franšizė) apibrėžta kaip pinigų suma, kurią kiekvienu atveju prieš išmokėdamas draudimo išmoką, draudikas išskaičiuoja iš patirto nuostolio, kuris yra draudžiamąjo įvykio pasekmė.

Turimais duomenimis, pagrįstas bendras draudėjos sukeltos žalos dydis už ratlankių apgadinimą ir ratų balansavimą sudaro 179,7 Eur (155,5 Eur ratlankiams padaryta žala ir 24,2 Eur pakartotinio ratų balansavimo kaina), taigi, neviršija 300 Eur besąlyginės išskaitos. Vis dėlto, kaip minėta, draudikui kyla pareiga apskaičiuoti draudimo išmoką, atlyginančią transporto

priemonės padangoms padarytą žalą. Jeigu draudikui apskaičiavus draudimo išmoką, atlyginančią padangoms padarytą žalą, bendra draudimo išmokos suma viršytų besąlyginę išskaitą, draudikui kils pareiga išmokėti besąlyginės išskaitos sumą viršijančią draudimo išmokos dalį.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 tenkinti pareiškėjo O. V. reikalavimus ir rekomenduoti draudikui apskaičiuoti draudimo išmoką, atlyginančią transporto priemonės padangoms padarytą žalą, ir išmokėti draudimo išmokos, viršijančios 300 Eur besąlyginę išskaitą, dalį.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio 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.

Kredito ir mokėjimo paslaugų priežiūros skyriaus
viršininkė, pavaduojanti Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Renata Babkauskaitė