



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

**SPRENDIMAS  
DĖL V. G. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO  
NAGRINĖJIMO**

2018 m. spalio 31 d. Nr. 242-462  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. G. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

Draudikas su pareiškėja sudarė Transporto priemonių draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis), kuria pareiškėja apdraudė automobilį „Mercedes Benz“, valst. Nr. *duomenys neskelbiami*, (toliau – automobilis). Draudimo sutarties sudarymą patvirtina draudimo liudijimas, Ser. *duomenys neskelbiami*, (toliau – draudimo liudijimas). Draudimo liudijime pažymėta draudimo sutarties sąlyga – „remontas draudiko pasirinkimu“. Draudimo sutarčiai taikomos Sausumos kelių transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklės (galioja nuo 2016 m. balandžio 1 d.) (toliau – Taisyklės).

2018 m. gegužės 2 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu buvo apgadintas pareiškėjos automobilis. Draudikas, atsižvelgdamas į pareiškėjos pageidavimą automobilį remontuoti, pareiškėjai pateikė draudiko parengtą rekomenduojamų automobilio remonto dirbtuvių sąrašą. Pareiškėja pasirinko UAB „Silberauto“, pastaroji už pareiškėjos automobilio remontą paprašė 957 Eur (su PVM) ir 2018 m. birželio 6 d. išrašė PVM sąskaitą faktūrą (toliau – sąskaita). 2018 m. birželio 6 d. pareiškėja pateikė draudikui prašymą pagal draudikui pateiktą sąskaitą apskaičiuotą draudimo išmoką už automobilio remontą pervesti į UAB „Silberauto“ atsiskaitomąją sąskaitą. Papildomai pareiškėja draudikui nurodė, kad susidariusį pridėtinės vertės mokesčio, nusidėvėjimo ar franšizės skirtumą apmokės pati tiesiogiai UAB „Silberauto“. 2018 m. birželio 8 d. draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą išmokėti 533,25 Eur draudimo išmoką (957,56 Eur nuostolio suma, iš kurios išskaičiuota 100 Eur draudimo sutartyje nustatyta išskaita, 324,31 Eur nesuderinta sąmatos dalis dėl įkainių skirtumo ir 24 proc. nusidėvėjimas naujoms originalioms dalims, taigi apskaičiuota 533,25 Eur draudimo išmoka).

Pareiškėja nesutiko su draudimo išmokos dydžiu ir su pretenzija kreipėsi į draudiką. Draudikas 2018 m. birželio 22 d. pareiškėjai pateiktame atsakyme į pretenziją paaiškino, kad sprendimo dėl draudimo išmokos dydžio neketina keisti, nes draudimo sutartyje buvo numatyta sąlyga „remontas draudiko pasirinkimu“ ir apie šią draudimo sutarties sąlygą pareiškėja buvo informuota registruojant draudžiamąjį įvykį. Draudikas remiasi draudimo Taisyklių 3 skyriaus (Draudimo variantai) 1 lentelėje pateiktu draudimo variantų išaiškinimu, kur nurodyta, kad „remontas draudiko pasirinkimu – automobilis gali būti remontuojamas tik draudiko nurodytame servise. Jei šiuo atveju draudėjas visgi pageidauja remontą atlikti savo pasirinktame servise, Draudiko atlyginami nuostoliai negali viršyti jo nurodyto serviso pateiktos remonto sąmatos sumos.“

Nesutikdama su draudiko sprendimu pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja paaiškino nebuvusi tinkamai informuota apie draudimo

sutarties sąlygas registruojant draudžiamąjį įvykį. Pareiškėja teigia nebuvo tinkamai informuota apie automobilio remonto įmonių pasirinkimo galimybę, nes draudikas nepaaiškino draudimo sutarties sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“ reikšmės, todėl ją suklaidino. Pareiškėja teigia, kad iš draudiko pateikto rekomenduojamo automobilių remonto įmonių sąrašo jai nebuvo aišku, ką ji gali pasirinkti, nes yra nurodyta tik pastaba, kam šios automobilių remonto įmonės yra rekomenduojamos. Pareiškėja teigia, kad jai nebuvo paaiškinta, kad kreipiantis į autorizuatą automobilių remonto įmonę nebus apmokama visa automobilio remonto sąskaita (bus išskaičiuota išskaita ir keičiamų naujų detalių nusidėvėjimo vertė, o dar papildomai bus išskaičiuoti ir servisų remonto sąnaudų skirtumai). Pareiškėja teigia, kad, jeigu būtų buvusi draudiko informuota apie draudimo sutarties sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“ esmę, būtų pasirinkusi kitą automobilių remonto įmonę. Pareiškėja teigia dėl draudiko veiksmų patyrusi 533 Eur nuostolį.

Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjos prašymo atlyginti 533 Eur nuostolį, nes sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo priėmė pagal tarpusavyje sudarytos draudimo sutarties sąlygas, laikydamasis teisės aktų reikalavimų, o jo veiksmai pareiškėjai nepadarė žalos ar nesuteikė nepagrįstų lūkesčių. Draudikas pabrėžė, kad pareiškėja neginčija draudimo sutarties sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“ galiojimo, nenurodo, kad su ja nesutiko ar buvo nesupažindinta, todėl sutarties šalims ji buvo abipusiškai priimtina. Atsižvelgdamas į tai, draudikas mano, kad sutarties šalys abipusiškai susitarė, kad, esant draudžiamajam įvykiui, teisė nurodyti remonto dirbtuves tenka tik draudikui, priešingu atveju draudimo išmoka negali viršyti draudiko pasirinkto serviso pateiktos remonto sumos. Draudikas teigia, kad pareiškėja pati suklydo skaitydama draudiko parengtą rekomenduotinių automobilių remonto įmonių sąrašą ir pasirinko automobilių remonto įmonę iš sąrašo „draudėjo pasirinkimu“. Draudikas pažymėjo, kad šis rekomenduotinių automobilio remonto įmonių sąrašas nėra draudimo sutarties dalis, o yra draudiko parengtas vienodos formos informacinis dokumentas, skirtas visiems klientams, kurie užregistravo draudžiamąjį įvykį. Draudikas teigia pareiškėjai jokia forma nenurodęs, kad ji iš minėto sąrašo galės pasirinkti bet kurią automobilių remonto įmonę, ir telefonu informavęs, kad draudimo sutarčiai yra taikomas draudimo variantas „remontas draudiko pasirinkimu“. Draudikas taip pat paaiškino, kad, prieš atliekant automobilio remonto darbus, UAB „Silberauto“ nurodęs, kad pareiškėja neturi remonto įmonės pasirinkimo galimybės, todėl bus taikytini draudiko nustatyti automobilio remonto įkainiai. Draudikas atkreipė dėmesį, kad bet kurio draudimo varianto atveju automobilių remonto įmonės pasirinkimas priklauso nuo draudėjo valios, yra tik skirtingos pasekmės. Tačiau šiuo atveju nėra įmanoma nustatyti tikrosios pareiškėjos valios, nes ir turėdama visą informaciją pareiškėja turėjo teisę (draudimo sutarties sąlygos to nedraudžia) pasirinkti automobilio remontą atlikti ne draudiko nurodytoje automobilių remonto įmonėje, o pas oficialų automobilių markės atstovą, net ir papildomai sumokant už atliktus remonto darbus.

Draudikas paaiškino, kad pareiškėjos suklaidinimo galimybę vertino objektyviai, atsiedamas tokią galimybę nuo subjektyvaus galimo pareiškėjos neatidumo. „Vertinant pastarąjį servisų sąrašą, matyti, kad jis suskirstytas pagal visus galimus draudimo variantus ir pagal miestus. Šiuo atveju remonto darbai buvo atlikti Vilniaus mieste, todėl visą informaciją apie Vilniaus mieste esančius servisis pateikta per mažiau negu vieną puslapį. Renkantis servisą iš bendro 17 servisų sąrašo (abiejų draudimo variantų atveju) mažai tikėtina, kad vidutinio atidumo klientas nepastebės grafos, skiriančios draudimo variantus. Taigi skaitant sąrašą, po aštunto eilėje serviso jis aiškiai ir neklaidinančiai toliau atskiriamas pastraipa „*Klientams, turintiems Kasko sąlygą „Draudėjo pasirinkimu“ arba nukentėjusiems nuo transporto priemonės, apdraustos ADB „Compensa Vienna Insurance group“ privalomuoju valdytojų civilinės atsakomybės draudimu, rekomenduojame: <...>*“ Net jei klientė šio atskyrimo nepastebėjo ar suprato kitaip, draudiko vertinimu, tai yra subjektyvioji pusė, o pats sąrašas objektyviai yra neklaidinantis. Draudikas pabrėžė, kad visa reikiama informacija pareiškėjai buvo pateikta viename informaciniame dokumente, jokios informacijos draudikas nenuslėpė, be to, pateikė nuorodas, ką pasirinkti,

atsižvelgiant į draudimo variantą, ir apie draudimo variantą papildomai priminė telefonu ir prieš atliekant remonto darbus.

Pasisakydamas dėl nuostolio dydžio draudikas pažymėjo, kad pareiškėja tiksliai nežino, kokį nuostolį patyrė, ir prašo išmokėti 533 Eur. Draudikas paaiškino, kad bendra automobilio remonto kaina – 957,56 Eur, draudikas pareiškėjai išmokėjo 533,25 Eur draudimo išmoką, o likusi 424,31 Eur suma buvo išskaičiuota. Bet kuriuo atveju iš pastarosios sumos turėjo būti išskaičiuota 100 Eur besąlyginė išskaita, iš likusios 324,23 Eur sumos buvo išskaičiuotas 43,74 Eur nusidėvėjimas (24 proc. – taisyklių ar transporto priemonių vertinimo instrukcijos pagrindu), kurį padengti prievolė teko pareiškėjai. Apie tai ji buvo informuota, nes, teikdama prašymą draudikui išmoką pervesti remonto darbus atlikusiai įmonei, pareiškėja nurodė, kad nusidėvėjimo ar franšizės skirtumą ji apmokės tiesiogiai įmonei. Taigi didžiausia galima ginčo suma galėtų būti 280,57 Eur, tačiau ir ši buvo teisėtai sumažinta Taisyklių pagrindu. Pastarąją sumą sudaro valandinių darbų įkainių ir medžiagų koeficiento mažinimas, kurį draudikas apskaičiavo pareiškėjai palankesniu būdu – pagal rinkos vidurkį. Draudikas teigia, kad bet kuriuo atveju draudiko partnerio UAB „Aurorigeka“ sudarytoje sąmatoje apskaičiuota netgi mažesnė remonto paslaugų kaina, kuria pagal draudimo sutarties sąlygas draudikas turėjo teise pasinaudoti apskaičiuodamas draudimo išmoką.

Taigi, draudikas mano, kad turėjo teisę sumažinti draudimo išmoką, atsižvelgdamas į UAB „Aurorigeka“ pateiktą sąmatą, ir teigia, kad jo pateiktas automobilių remonto įmonių sąrašas pareiškėjai negalėjo sukelti lūkesčio, kad ji gali iš sąrašo pasirinkti bet kurią automobilių remonto įmonę. Atsižvelgdamas į tai, draudikas prašė pareiškėjos 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, ekonomiškumo 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 draudimo išmokos dydžio. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja neginčija nei išskaičiuotos besąlyginės išskaitos nei pritaikyto 24 proc. nusidėvėjimo mokesčio, pagrindinis nesutarimas kilo dėl pareiškėjos pasirinktos remonto įmonės UAB „Silberauto“ ir draudiko partnerio UAB „Aurorigeka“ taikomų skirtingų įkainių ir dėl to sumažintos pareiškėjai mokėtinos draudimo išmokos.

Iš ginčo šalių Lietuvos bankui išdėstytų argumentų (pareiškėja nurodo, kad jos draudikas tinkamai neinformavo dėl draudimo sutarties sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“ taikymo sąlygų, o draudikas nurodo, kad pareiškėja neginčija draudimo sutarties sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“) matyti, kad, sprendžiant klausimą dėl draudiko išmokėtos draudimo išmokos mažinimo pagrįstumo, reikia įvertinti draudiko pareigos supažindinti draudėją su draudimo sutarties sąlygomis vykdymą.

#### *Dėl draudiko pareigos supažindinti draudėją su draudimo sutarties sąlygomis vykdymo*

Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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. Civilinio kodekso 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 standartinės 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. Civilinio kodekso 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 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006).

Draudikas teigia, kad pareiškėja neginčija draudimo sutarties sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“, nenurodo su ja nesutikusi ar nebuvo supažindinta, todėl šalims ji buvo abipusiškai priimtina. Teisė nurodyti remonto dirbtuves tenka tik draudikui, priešingu atveju draudimo išmoka negali viršyti draudiko pasirinkto serviso nurodytos remonto sumos (Taisyklių Lentelė Nr. 1 „Draudimo variantai“). Pareiškėja teigia nežinojusi draudimo sutarties sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“ taikymo sąlygų, jos jai registruojant draudžiamąjį įvykį nebuvo paaiškintos, todėl pasirinko remonto įmonę UAB „Silberauto“. Taigi, iš esmės pareiškėja kelia klausimą, ar draudikas vykdė pareigą tinkamai supažindinti su draudimo sutarties sąlygomis.

Vertinant draudimo sutarties sudarymo ir draudiko pareigos prieš sudarant draudimo sutartį supažindinti draudėją su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis vykdymo aplinkybes, pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateiktame draudimo liudijime nustatyta, kad „pasirašydamas ir / ar apmokėdamas draudimo įmoką (ar jos dalį) patvirtinu, kad: sutinku su draudimo sutarties sąlygomis ir sudarau draudimo sutartį; Esu supažindintas su draudimo sutarties sąlygomis ir man įteikta jų kopija.“ Lietuvos bankui pateiktas draudimo liudijimas pareiškėjos yra nepasirašytas, Lietuvos bankui taip pat nebuvo pateikta duomenų, įrodančių, kad kartu su draudimo liudijimu pareiškėjai prieš sudarant draudimo sutartį buvo įteiktos ir Taisyklės arba pateikta nuoroda, kur jas galima rasti. Draudimo liudijimo nuostata, kad „pasirašydamas ir / ar apmokėdamas draudimo įmoką (ar jos dalį) patvirtinu, kad: sutinku su draudimo sutarties sąlygomis ir sudarau draudimo sutartį; Esu supažindintas su draudimo sutarties sąlygomis ir man įteikta jų kopija“, nėra pakankama tam, kad būtų įrodyta, kad draudėjas buvo iš tikrųjų supažindintas su draudimo sutarties sąlygomis. Nors draudimo liudijime yra įtvirtinta, kokios Taisyklės yra taikomos draudimo sutarčiai (nurodytas Taisyklių pavadinimas, pažymėta Taisyklių redakcija), tačiau draudimo liudijime nėra jokios nuorodos, kur galima susirasti Taisykles. Todėl, remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, negalima teigti, kad pareiškėjai buvo suteikta tiksli informacija apie galimybę susipažinti su Taisyklių sąlygomis, nurodant konkretų draudiko interneto svetainės adresą ir pateikiant kitus paaiškinimus ir (ar) nurodymus apie tikslią vietą, kur yra skelbiama draudimo sutartyje nurodyta Taisyklių redakcija.

Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo daryti išvados, kad pareiškėjai draudikas sudarė galimybę susipažinti su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, todėl pareiškėjos teiginys, kad jai nebuvo išaiškintos draudimo sutarties sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“ taikymo sąlygos, yra pagrįstas.

Šiame kontekste taip pat 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. Svarbu pažymėti, kad ir Taisyklių 71 punkte nustatyta, kad prieš sudarydamas draudimo sutartį draudikas privalo supažindinti draudėją su Taisyklėmis ir įteikti jų kopiją.

Remiantis formuojama teismų praktika ir bendrąją ne gyvybės draudimo rinkos praktiką apibrėžiančio dokumento nuostatomis, darytina išvada, kad vien faktas, kad pareiškėja sumokėjo draudimo įmoką, nėra pakankamas įrodymas konstatuoti, kad pareiškėja buvo supažindinta su Taisyklių sąlygomis ir suprato konkrečios taisyklių sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“ taikymo sąlygas, nes jai nebuvo įteiktos Taisyklės ir nebuvo pateiktos tikslios nuorodos į

Taisyklės. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad pareiškėjos teiginiai, kad jai draudikas neišaiškino draudimo sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“ taikymo sąlygos, yra pagrįsti.

*Dėl draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Silberauto“ automobilio remonto sąskaitą*

2018 m. birželio 6 d. pareiškėja draudikui pateikė prašymą išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Silberauto“ 2018 m. birželio 6 d. išrašytą sąskaitą. Kaip minėta, draudikas sumažino mokėtiną draudimo išmoką ir pareiškėjai išmokėjo 533,25 Eur, nes vadovavosi Taisyklių Lentelės Nr. 1 „Draudimo variantai“ sąlyga, kad pasirinkus draudimo variantą „remontas draudiko pasirinkimu“ *automobilis gali būti remontuojamas tik draudiko nurodytame servise. Jei šiuo atveju draudėjas vis dėlto pageidauja remontą atlikti savo pasirinktame servise, draudiko atlyginami nuostoliai negali viršyti jo nurodyto serviso pateiktos remonto sąmatos sumos.* Pareiškėja pasirinko draudimo sutarties sąlygą „remontas draudiko pasirinkimu“, tačiau, kaip jau buvo minėta, draudikas pareiškėjos nesupažindino su šios draudimo sutarties sąlygos taikymo sąlygomis, kurios yra detalizuotos Taisyklių Lentelės Nr. 1 priede „Draudimo variantai“. Draudikas teigia, kad pareiškėjai draudiko pateiktame rekomenduojamų automobilių remonto įmonių sąrašė buvo aiškiai pateikta informacija apie rekomenduojamas automobilių dirbtuves, sąrašas suskirstytas pagal visus galimus draudimo variantus ir pagal miestus. Informacija apie remonto įmones Vilniuje pateikta viename lape ir automobilių remonto įmonės, rekomenduojamos tiems, kurie pasirinko vieną iš dviejų draudimo variantų (remontas draudiko arba draudėjo pasirinkimu), nurodytos atskirai: „klientams, turintiems Kasko sąlygą „Draudėjo pasirinkimu“ arba nukentėjusiems nuo transporto priemonės, apdraustos ADB „Compensa Vienna Insurance group“ privalomuoju valdytojų civilinės atsakomybės draudimu, rekomenduojame: <...>“ Draudikas teigia, kad vidutiniškai atidus žmogus turėjo iš draudiko pateikto sąrašo suprasti, kad UAB „Silberauto“ remonto įmonės pasirinkimas nėra galimas draudimo variantui „remontas draudiko pasirinkimu“. Vertinant draudiko pareiškėjai pateikto rekomenduojamų automobilių remonto įmonių sąrašo aiškumą, atkreiptinas dėmesys, kad, kaip nurodo draudikas, informacija apie Vilniaus mieste rekomenduojamas automobilių remonto įmones yra pateikiama viename puslapyje ir tarp nurodomų automobilių remonto įmonių per vidurį yra grafa, kurioje nurodyta, kad „Klientams, turintiems Kasko sąlygą „Draudėjo pasirinkimu“ arba nukentėjusiems nuo transporto priemonės, apdraustos ADB „Compensa Vienna Insurance group“ privalomuoju valdytojų civilinės atsakomybės draudimu, rekomenduojame: <...>“ Vis dėlto analogiškos grafos, žyminčios, kurios automobilių remonto įmonės yra taikomos klientams, pasirinkusiems kasko draudimo sąlygą „Draudiko pasirinkimu“, nėra. Draudikas teigia pareiškėją telefonu informavęs, kad jai taikomas draudimo variantas „remontas draudiko pasirinkimu“. Draudiko Lietuvos bankui patektame draudiko darbuotojos ir pareiškėjos telefoninio pokalbio įrašė draudiko darbuotoja pareiškėjai nurodo, kad „pagal Jūsų poliso sąlygas aš matau, kad remontas yra draudiko pasirinkimu, tai Jums reikėtų vykti į mūsų servisus. Ar turit kokį elektroninį pašta, aš tada Jums atsiųščiau informaciją apie mūsų servisus ir prikabinčiau. Jums turbūt būtų taip paprasčiau negu užsirašyti ir matysit platesnius variantus apie pasirinkimus servisų. <...> tada aš Jums šiuo elektroniniu paštu išsiųsiu dokumentų, kokių reikės pateikti servise, ir prikabinsiu taip pat mūsų partnerių servisų sąrašą ir į šį kontaktinį telefono numerį taip pat atsiųsiu žalos numerį, kurį reikės pasakyti nuvykus į servisą“ (pokalbio laikas 4:05–5:01 min.). Po šio pokalbio draudiko darbuotoja pareiškėjai atsiuntė draudiko rekomenduojamų automobilių remonto įmonių sąrašą. Nors draudiko darbuotoja pareiškėjai teigė, kad jai taikomas draudimo variantas „remontas draudiko pasirinkimu“, tačiau plačiau šios sąlygos nepaaiškino ir tarsi pareiškėjai sukūrė lūkestį, kad visos draudiko pareiškėjai ketinamame atsiųsti sąrašė nurodytos automobilių remonto įmonės yra tinkamos pareiškėjos automobiliui suremontuoti („aš matau, kad remontas yra draudiko pasirinkimu, tai Jums reikėtų vykti į mūsų servisus“). Draudiko darbuotoja tik nurodo, kad pareiškėjai reikėtų nuvykti į draudiko servisus. Kaip jau buvo minėta, draudiko pareiškėjai pateiktame rekomenduojamų automobilių remonto

įmonių sąrašė nebuvo išskirta, kad nurodomos automobilių remonto įmonės rekomenduojamos tik klientams, pasirinkusiems draudimo variantą „remontas draudiko pasirinkimu“, atskiroje skiltyje nurodytas tik draudimo variantas „remontas draudėjo pasirinkimu“. Draudiko pareiškėjai pateiktame rekomenduojamų automobilių remonto įmonių sąrašė taip pat nėra paaiškinta, kuomet skiriasi skirtingiems draudimo variantams rekomenduojamos automobilių remonto įmonės (nedetalizuotos Taisyklėse nustatytos skirtingiems draudimo variantams taikomos automobilio remonto sąlygos pasirinktoje automobilių remonto įmonėje), nėra jokių įspėjimų ar draudėjo dėmesį atkreipiančių ženklų (sakinių, nuorodų ar pan.), kurie draudėjui, besirenkančiam automobilio remonto įmonę, padėtų atkreipti dėmesį į tai, kurias automobilių remonto įmones reikėtų pasirinkti, atsižvelgiant į pasirinktą draudimo variantą.

Įvertinus nustatytą faktą, kad draudikas pareiškėjos nesupažindino su draudimo sutarties „remontas draudiko pasirinkimu“ sąlyga, t. y. pareiškėja nežinojo, kaip ši sąlyga yra taikoma, taip pat faktą, kad draudiko pateiktame rekomenduojamų automobilių remonto įmonių sąrašė nėra skilties, kad nurodomos automobilių remonto įmonės rekomenduojamos tik klientams, pasirinkusiems draudimo variantą „remontas draudiko pasirinkimu“, kad draudiko pateiktame rekomenduojamų automobilių remonto įmonių sąrašė nedetalizuotos Taisyklėse nustatytos skirtingiems draudimo variantams taikomos automobilio remonto sąlygos pasirinktoje automobilių remonto įmonėje, taip pat įvertinus draudiko darbuotojos pareiškėjai telefonu suteiktą informaciją apie automobilių remonto įmonės pasirinkimą, darytina išvada, kad draudikas pareiškėjai tinkamai nesuteikė informacijos apie automobilių remonto įmonės pasirinkimą, dėl to pareiškėja pasirinko automobilių remonto įmonę UAB „Silberauto“.

Draudikas taip pat teigia, kad su UAB „Silberauto“ derindamas remonto sąmatą buvo aiškiai nurodęs, kad „klientas neturi serviso pasirinkimo“. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina draudiko teiginius, kad derindamas sąmatą draudikas UAB „Silberauto“ pateikė minėtą informaciją. Vis dėlto tai, kad draudikas automobilių remonto įmonei nurodė, kad pareiškėja „neturi serviso pasirinkimo“, nepaneigia nustatytų aplinkybių, kad pareiškėjos draudikas neinformavo apie draudimo sutarties sąlygas „remontas draudiko pasirinkimu“ taikymą.

Šiame kontekste pažymėtina, kad draudikui, kaip savo srities profesionalui, yra keliami didesni atidumo ir rūpestingumo reikalavimai. Darytina išvada, kad draudikas, nurodydamas pareiškėjai remonto įmones, atliekančias automobilių remontą apžiūras (t. y. rekomenduodamas savo partnerius), turėjo labai aiškiai pareiškėją informuoti apie draudimo sutarties sąlygas „remontas draudiko pasirinkimu“ taikymo sąlygas, pareiškėjai pateiktame remonto įmonių sąrašė aiškiai nurodyti, kurios remonto įmonės rekomenduojamos pasirinkusiems draudimo variantą „remontas draudiko pasirinkimu“. Taigi, įvertinus visą turimą informaciją, darytina išvada, kad draudikas nesilaikė jo profesijai keliamų griežtesnių atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo ir atsargumo standartų, pareiškėjos nesupažindino su Taisyklių sąlygomis, nesuteikė visapusiškos ir teisingos informacijos apie remonto įmonių pasirinkimą, todėl jo veiksmai vertintini kaip bendrųjų draudikams keliamų reikalavimų nevykdymas, o tai suponuoja išvadą, kad yra pagrindas pripažinti neteisėtų veiksmų buvimą faktą. Lietuvos banko vertinimu, draudikas, kaip savo srities profesionalas, turi veikti taip, kad užtikrintų teikiamų paslaugų kokybę ir neklaidintų vartotojų. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.2 straipsnyje yra nustatyta, kad civiliniai santykiai reglamentuojami vadovaujantis jų subjektų lygiateisiškumo, nuosavybės neliečiamumo, sutarties laisvės, nesikišimo į privačius santykius, teisinio apibrėžtumo, proporcingumo ir teisėtų lūkesčių, neleistinumą piktnaudžiauti teise ir visokeriopos civilinių teisių teisminės gynybos principais. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo formuojamoje praktikoje įtvirtinta taisyklė sako, kad teisėtų lūkesčių principas įtvirtina idėją, jog būtina pripažinti, gerbti ir ginti teisėtai įgytas civilines teises, t. y. asmuo, teisėtai įgijęs civilines teises, turi pagrįstą tikėjimą, kad savo teises galės įgyvendinti tiek veikdamas šiandien, tiek ateityje. Teisėtų lūkesčių apsaugos principas siejasi su pareiga laikytis prisiimtų įsipareigojimų bei teise pagrįstai tikėtis, kad asmens pagal galiojančius teisės aktus įgytos teisės bus išlaikytos tam tikrą laiką ir galės būti realiai įgyvendinamos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. balandžio 4 d. nutartis civilinėje

Nr. 3K-3-148/2011). Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja iš draudiko veiksmų galėjo susikurti lūkestį, kad ji iš draudiko pateikto rekomenduojamų automobilių remonto įmonių sąrašo gali pasirinkti UAB „Silberauto“ ir kad draudikas apmokės šios įmonės pateiktą sąskaitą. Taigi, darytina išvada, kad draudikas pažeidė Civilinio kodekso 1.2 straipsnyje įtvirtintus teisinio apibrėžtumo ir teisėtų lūkesčių principus. Dėl šios priežasties draudikui rekomenduojama atlyginti pagal UAB „Silberauto“ pateiktą remonto sąmatą apskaičiuotas automobilio remonto išlaidas.

*Dėl nuostolio dydžio*

Pažymėtina, kad pareiškėja Lietuvos bankui pateiktame pranešime nurodo dėl draudiko veiksmų patyrusi 533 Eur nuostolį, tačiau šio nuostolio dydžio nedetalizuoja. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad UAB „Silberauto“ už pareiškėjos automobilio remontą 2018 m. birželio 6 d. išrašė 957,56 Eur sąskaitą, kurią pareiškėja ir prašė draudiko apmokėti. Draudikas iš šios sumos išskaičiavo 100 Eur besąlyginę išskaitą (kuri numatyta draudimo liudijime ir pareiškėja su ja sutinka) bei 43,74 Eur nusidėvėjimo mokesį (pareiškėja su nusidėvėjimu sutinka, draudimo liudijime nepasirinkta draudimo sąlyga – draudimas netaikant nusidėvėjimo). Taigi, draudiko sumažinta draudimo išmokos suma, kuri laikytina pareiškėjos nuostoliu, yra 280,57 Eur.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, susijusias su draudimo išmokos, įvykus 2018 m. gegužės 2 d. įvykiui, mokėjimu, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga išmokėti papildomą 280,57 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Silberauto“ sąskaitą.

Remdamasis tuo, kas 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 pareiškėjos V. G. reikalavimą ir rekomenduoti ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ išmokėti pareiškėjai papildomą 280,57 Eur draudimo išmoką.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, 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