



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

**SPRENDIMAS
DĖL I. O.-B. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO
NAGRINĖJIMO**

2018 m. lapkričio 21 d. Nr. 242-504
Vilnius

Lietuvos bankas gavo I. O.-B. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. kovo 3 d. tarp draudiko ir pareiškėjos buvo sudaryta Transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimas *duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis yra Sausumos kelių transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklės, galiojančios nuo 2016 m. balandžio 1 d., (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdraustas pareiškėjai priklausantis automobilis „BMW/5“ (toliau – transporto priemonė). Draudimo liudijime nurodytas draudimo sutarties galiojimo laikotarpis nuo 2017 m. kovo 3 d. iki 2018 m. kovo 2 d.

2018 m. vasario 28 d. pareiškėja kreipėsi į draudiką prašydama išmokėti draudimo išmoką už 2018 m. vasario 20 d. eismo įvykio metu padarytą žalą transporto priemonės stiklui (priekinio stiklo įdužimo). Pareiškėja draudikui nurodė, kad žala buvo padaryta iš pravažiuojančio automobilio pataikius akmenukui į pareiškėjos transporto priemonės stiklą. 2018 m. kovo 8 d. pareiškėjos transporto priemonės stiklas buvo pakeistas automobilių remonto įmonėje UAB „Evelkas“.

2018 m. kovo 30 d. draudikas priėmė sprendimą 2018 m. vasario 20 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakė mokėti draudimo išmoką. Draudikas motyvavo tuo, kad, sulyginus pareiškėjos transporto priemonės nuotraukas, darytas prieš sudarant draudimo sutartį ir po pareiškėjos deklaruoto įvykio, nustatyta, kad pareiškėjos automobilio priekinis stiklas buvo apgadintas dar iki sudarant draudimo sutartį.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nurodė, kad transporto priemonės stiklas prieš sudarant draudimo sutartį nebuvo pažeistas ir iš draudiko pateiktų nuotraukų stiklo pažeidimo, buvusio prieš sudarant draudimo sutartį, nematyti. Pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką už priekinio stiklo apgadinimą.

Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad, gavęs pareiškėjos pranešimą apie įvykį, sulygino transporto priemonės nuotraukas, darytas prieš sudarant draudimo sutartį ir po įvykio, atliekant transporto priemonės apžiūrą, nustatė, kad pareiškėjos transporto priemonės stiklo įdauža buvo dar iki sudarant draudimo sutartį. Draudikas papildomai patikrino draudikų biuro informacinę sistemą dėl galimų ankstesnių, su pareiškėjos transporto priemone susijusių įvykių. Gavęs duomenis, kad pareiškėjos transporto priemonė 2018 m. vasario 7 d. nukentėjo per kitą įvykį, draudikas susisieko su minėtą įvykį administravusiu draudiku ADB „Gjensidige“. ADB „Gjensidige“ pateikė pareiškėjos transporto priemonės apžiūros nuotraukas, iš kurių matyti, kad per 2018 m. vasario 7 d. vykusią apžiūrą nustatyta transporto priemonės stiklo

įdauža yra ta pati, kuri buvo prieš sudarant draudimo sutartį ir kurią draudikas užfiksavo pareiškėjai pranešus apie įvykį. Draudikas, motyvuodamas tuo, kad pareiškėja melagingai nurodė, kad stiklo įdauža atsirado per 2018 m. vasario 20 d. įvykį, remdamasis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.996 straipsnio 3 punktu, įvykį pripažino nedraudžiamuoju ir atsisakė mokėti draudimo išmoką.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

Pagal CK 6.987 straipsnio 1 dalį, draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką tik tuomet, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, svarbu pažymėti, kad transporto priemonių draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sutarties sąlygas dėl teikiamos draudimo apsaugos ribų, nuo kurių priklauso mokamos draudimo įmokos dydis. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai. Taisyklių 1.18 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamasis įvykis – draudimo sutartyje ir (ar) teisės aktuose nurodytas įvykis, kuriam įvykus draudikas nemoka draudimo išmokos ir neatlygina jokių patirtų nuostolių; Taisyklių 7.2.2 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka nemokama, jeigu draudėjas, apdraustasis ar naudos gavėjas su draudiku, apdraustuoju ar naudos gavėju susiję asmenys pateikė draudikui klaidingą informaciją, neteislingą, neišsamią informaciją ar dokumentus, kurie turi esminės įtakos draudžiamąjį įvykio faktui, priežastims, aplinkybėms ir (ar) galimam nuostolių žalos dydžiui įvertinti, arba neteisėtais būdais siekiant gauti draudimo išmoką; Taisyklių 7.2.4. papunktyje nustatyta, kad įvykis pripažintinas nedraudžiamuoju, jei draudimo sutartyje ar atitinkamuose teisės aktuose numatyti kiti pagrindai atsisakyti mokėti draudimo išmoką; Taisyklių 2.10. papunktyje nustatyta, kad draudimo sutartis įsigalioja ir draudimo apsauga pradėdama taikyti tik nuo draudimo įmokos ar pirmosios jos dalies (kai draudimo įmokos mokėjimas išdėstytas dalimis) sumokėjimo, tačiau visais atvejais ne anksčiau nei nuo draudimo liudijime nurodytos draudimo laikotarpio pradžios. Taisyklių Specialiojoje dalyje gali būti numatytos papildomos sąlygos, kurioms esant draudimo apsauga pradėdama taikyti.

Draudikas teigia, kad pareiškėjos nurodytas įvykis – priekinio stiklo įdužimas, įvyko ne pareiškėjos nurodomomis, o kitomis aplinkybėmis, nes pareiškėjos transporto priemonės stiklas jau buvo įdužęs prieš sudarant draudimo sutartį.

Remiantis CK 6.996 straipsnio 3 dalimi, draudimas taikomas visiems draudžiamiesiems įvykiams, įvykusiems po draudimo sutarties įsigaliojimo, jeigu draudimo sutartyje nenustatyta ko kita. Jeigu draudimo sutartyje nustatyta taikyti draudimą ir draudžiamiesiems įvykiams, įvykusiems iki draudimo sutarties įsigaliojimo, tai tokia sąlyga galioja, jeigu draudimo sutarties šalys apie draudžiamąjį įvykį, kuris įvyko iki draudimo sutarties įsigaliojimo, nežinojo. Draudimo liudijime nurodoma, kad draudimo apsauga pareiškėjos transporto priemonei pradeda galioti nuo 2017 m. kovo 3 d., draudimo įmokos sumokėjimo terminas taip pat 2017 m. kovo 3 d. Draudikas pateikė pareiškėjos transporto priemonės nuotrauką, draudiko teigimu, darytą prieš sudarant draudimo sutartį. Draudiko pateiktoje nuotraukoje matyti, kad pareiškėjos transporto priemonės priekinio stiklo dešinėje pusėje yra apvali stiklo įduža. Vis dėlto vertinant šią draudiko pateiktą nuotrauką kaip įrodymą, galintį neabejotinai pagrįsti draudiko teiginį, kad pareiškėjos transporto priemonės stiklas buvo įdužęs dar prieš sudarant draudimo sutartį, svarbu tai, kad ant jos nėra laiko ar datos, kada ji buvo padaryta, patikrinus nuotraukos skaitmeninius duomenis, matyti data 2018 m. spalio

1 d. (*Date taken: Monday, October 1, 2018 3:42 PM*). Draudikas paaiškino, kad draudiko darbuotoja darydama nuotrauką prieš sudarant draudimo sutartį nebuvo nustačiusi nuotraukos darymo datos, todėl data ant nuotraukos neatsispindi. Papildomai draudikas paaiškino, kad nuotraukos skaitmeniniuose duomenyse matyti 2018 m. spalio 1 d., nes šią dieną buvo iš draudiko sistemos ištraukta ir išsaugota nuotrauka, todėl ši data ir atsispindi nuotraukos skaitmeniniuose duomenyse. Draudikas pateikė savo sistemos išrašo kopiją, kurioje matyti informacija, kad draudikas prie su pareiškėja sudarytos sutarties duomenų 2017 m. kovo 6 d. įkėlė nuotraukas. Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėja prašyme nagrinėti vartojimo ginčą neginčija transporto priemonės nuotraukų atlikimo fakto ir laiko (kad nuotraukos padarytos iki sudarant draudimo sutartį), o tik teigia, kad draudiko pateiktose nuotraukose nesimato transporto priemonės stiklo įdūžio. Vertinant šių draudiko teiginių pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja iš esmės teigia, kad įvykis atsitiko galiojant draudimo apsaugai, t. y. po to, kai buvo sudaryta draudimo sutartis, todėl draudiko pateiktų nuotraukų, kuriose matyti stiklo įdūžis, padarymo data yra svarbus faktas, leidžiantis draudikui pagrįsti savo teiginį, kad transporto priemonės stiklas įdužo dar iki įsigaliojant draudimo sutarčiai. Atkreiptinas dėmesys, kad draudiko pateiktoje pareiškėjos transporto priemonės nuotraukoje, kurią draudikas nurodė padaręs prieš sudarant sutartį, transporto priemonės priekinio stiklo dešinėje pusėje matyti stiklo įduža, tačiau iš draudiko pateiktų duomenų nėra galimybės nustatyti, kada buvo padaryta minėta nuotrauka. Taigi, draudiko pateikta informacija nėra pakankama neginčijamai įrodyti, kad pareiškėjos transporto priemonės priekinio stiklo apgadėjimas buvo dar iki sudarant draudimo sutartį. Kitų duomenų, kurie galėtų patvirtinti draudiko teiginį, nebuvo pateikta. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad draudikas savo teiginio, kad pareiškėjos stiklo įdužimas buvo dar iki sudarant draudimo sutartį, neįrodė.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė informaciją, kad Draudikų biuro informacinėje sistemoje 2018 m. vasario 7 d. ADB „Gjensidige“ užregistravo įvykį, per kurį nukentėjo pareiškėjos transporto priemonė. Draudikas pateikė ADB „Gjensidige“ padarytą pareiškėjos transporto priemonės nuotrauką, joje matyti, kad pareiškėjos transporto priemonės priekinio stiklo dešinėje pusėje yra apvali stiklo įduža. Ant šios draudiko pateiktos nuotraukos taip pat nėra datos, kada buvo padaryta nuotrauka, tačiau patikrinus nuotraukos skaitmeninius duomenis matyti įrašas su 2018 m. vasario 12 d. data (*Date taken: Monday, February 12, 2018 10:15 AM*). Draudikas Lietuvos bankui pateikė susirašinėjimo su ADB „Gjensidige“ ištraukas, liudijančias, kad ADB „Gjensidige“ darbuotojas patvirtina, kad įvykis, susijęs su pareiškėjos transporto priemone, buvo šioje bendrovėje užregistruotas 2018 m. vasario 7 d., ir draudiko darbuotojui elektroniniu paštu persiuntė po įvykio darytas pareiškėjos transporto priemonės nuotraukas. Iš šių Lietuvos bankui pateiktų duomenų galima daryti išvadą, kad draudiko pateikta ADB „Gjensidige“ pareiškėjos transporto priemonės nuotrauka buvo padaryta po 2018 m. vasario 12 d. įvykio. Minėtoje pareiškėjos transporto priemonės nuotraukoje matyti pareiškėjos transporto priemonės dešiniajame kampe esanti stiklo įduža.

Draudikas taip pat pateikė po pareiškėjos pranešimo apie 2018 m. vasario 20 d. įvykį 2018 m. kovo 8 d. draudiko darbuotojo darytą pareiškėjos transporto priemonės nuotrauką. Joje matyti transporto priemonės priekinio stiklo dešinėje pusėje esanti įduža, taip pat matyti, kad nuotrauka daryta 2018 m. kovo 8 d. Sulyginus šią nuotrauką su 2018 m. vasario 12 d. ADB „Gjensidige“ daryta nuotrauka, matyti, kad pareiškėjos transporto priemonės stiklo dešiniajame kampe esantis stiklo įdužos vaizdas sutampa. Vadinasi, įvykis, kurio metu ant pareiškėjos transporto priemonės atsirado stiklo įduža, įvyko kitomis nei pareiškėjos draudikui nurodytomis aplinkybėmis.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje draudikui nustatyta pareiga tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dedant reikiamas pastangas. Draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, ir atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Taigi, įvykus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, draudėjui, naudos gavėjui ir (ar) nukentėjusiam trečiajam asmeniui atsiranda pareiga pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamojo įvykio aplinkybes ir

pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį, o draudikas turi pareigą tirti aplinkybes, būtinai draudžiamąjį įvykį faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Taisyklių 7.2.2 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka nemokama, jeigu draudėjas pateikė melagingą informaciją, kuri turi esminės įtakos draudžiamąjį įvykį faktui, priešastims, aplinkybėms ir (ar) galimam nuostolių dydžiui įvertinti. Įvertinus minėtą teisinį reglamentavimą bei turimus duomenis, t. y. tai, kad draudikas pateikė duomenis, iš kurių galima spręsti, kad pareiškėjos transporto priemonės stiklo įdužimas buvo padarytas ne pareiškėjos nurodytomis, o kitomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė 2018 m. vasario 20 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir mokėti draudimo išmoką.

Draudikui pagrįstai pripažinus įvykį nedraudžiamuoju, pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Remdamasis tuo, kas buvo išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 pareiškėjos I. O.-B. reikalavimą.

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