



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

**SPRENDIMAS
DĖL I. D. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. gruodžio 5 d. Nr. 242-528

Vilnius

Lietuvos bankas gavo I. D. (toliau – pareiškėja) atstovo advokato M. P. (toliau – pareiškėjos atstovas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir Swedbank *P&C Insurance AS*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. rugsėjo 26 d. tarp draudiko ir pareiškėjos buvo sudaryta Transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimas Nr. *duomenys neskelbiami*, identifikacinis Nr. *duomenys neskelbiami*) (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis yra Kasko draudimo taisyklės Nr. 001 (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdraustas pareiškėjai priklausantis automobilis „Mercedes-Benz E250“ (toliau – automobilis). Draudimo liudijime nurodytas draudimo sutarties galiojimo laikotarpis nuo 2017 m. rugsėjo 27 d. iki 2018 m. rugsėjo 28 d.

2018 m. gegužės 25 d. pareiškėja kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad 2018 m. gegužės 21 d. buvo apvogtas jos automobilis (toliau – įvykis). 2018 m. gegužės 22 d. draudikas atliko automobilio apžiūrą ir surašė Transporto priemonės apžiūros aktą (toliau – aktas). Akte draudikas nurodė šias keistinas automobilio dalis: priekinių durų stiklą, vairą su oro pagalve, kairės ir dešinės pusės veidrodėlius, priekinės panelės apdailą, visus kilimėlius, radijo blokelį. Draudiko teigimu, pareiškėja draudikui nurodė, kad keičiamas automobilio dalis norėtų pirkti ne originalias iš oficialaus „Mercedes“ automobilių markės atstovo UAB „Silberauto“, o dėvėtas iš kitų įmonių. Draudikas pareiškėją informavo, kad ji turi kreiptis į UAB „Silberauto“, nes draudikas pagal Taisyklių sąlygas turi teisę nurodyti automobilių remonto įmonę, kurioje turėtų būti remontuojamas automobilis. Papildomai draudikas pareiškėją informavo, kad aiškinasi įvykio aplinkybes ir laukia iš policijos atsakymo, kurį gavęs priims sprendimą dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju ar nedraudžiamuoju, ir pareiškėjai nurodė, kad automobilis negali būti remontuojamas, kol draudikas nėra priėmęs sprendimo.

Pareiškėja kreipėsi į UAB „Rimlena“ dėl automobilio dalių įsigijimo ir 2018 m. birželio 8 d. UAB „Rimlena“ pateikė pasiūlymą, kuriame automobilio keičiamų dalių vertė įvertinta 7 428,03 Eur. 2018 m. birželio 26 d. UAB „Rimlena“ pagal pateiktą pasiūlymą išrašė PVM sąskaitą faktūrą (7 426, 04 Eur), o pareiškėja ją apmokėjo grynaisiais pinigais. Pareiškėja nurodė, kad iš UAB „Rimlena“ įsigytos automobilio detalės buvo pakeistos UAB „Silberauto“. UAB „Silbeauto“ už detalių keitimą 2018 m. birželio 21 d. išrašė sąskaitą, dalį joje nurodytos sumos draudikas apmokėjo, tačiau draudikas atsisakė mokėti 82,65 Eur už sudarytą remonto sąmatą. Draudiko manymu, pati pareiškėja atsisakė pagal 2018 m. birželio 21 d. draudiko pateiktą pasiūlymą atlikti automobilio remonto darbus.

2018 m. birželio 27 d. draudikas pareiškėjai elektroniniu paštu nurodė, kad automobilis negali būti parduotas be draudiko leidimo, kol bus priimtas sprendimas dėl automobilio pakeistų dalių ekspertizės, siekiant nustatyti, ar pakeistos dalys buvo naujos ir originalios.

2018 m. birželio 29 d. bei 2018 m. liepos 13 d. raštais draudikas UAB „Rimlena“ paprašė pateikti patvirtinimą, kad pareiškėjai buvo parduotos naujos detalės, ir pateikti šių dalių įsigijimo dokumentus. UAB „Rimlena“ draudikui nurodė, kad parduotos detalės buvo naujos ir originalios, tačiau, motyvuodami informacijos konfidencialumu, šių detalių įsigijimo dokumentų nepateikė.

2018 m. liepos 5 d. draudikas pareiškėją informavo, kad UAB „Silberauto“ sutinka patikrinti sumontuotas detales, ir pasiūlė pareiškėjai pasirinkti tinkamą laiką automobilio apžiūrai. Kadangi pareiškėja nieko neatsakė į laišką, draudikas 2018 m. liepos 9 d. pareiškėjai išsiuntė pakartotinį pranešimą dėl automobilio detalių apžiūros. 2018 m. liepos 10 d. pareiškėjos atstovas raštu draudiką informavo, kad automobilis 2018 m. liepos 5 d. buvo parduotas. Draudikas pareiškėjos atstovo paprašė atsiųsti pirkėjo kontaktus tam, kad būtų galima apžiūrėti automobilį ir įsitikinti, ar pakeistos detalės buvo naujos ir originalios. Pareiškėja draudikui pateikė atsakymą, kad automobilio pirkėjas nurodė jo duomenų neteikti tretiesiems asmenims.

2018 m. rugsėjo 6 d. draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti draudžiamuoju, tačiau, atsižvelgdamas į tai, kad dėl pareiškėjos veiksmų tapo neįmanoma nustatyti žalos dydžio, draudikas priėmė sprendimą pareiškėjai nemokėti papildomos draudimo išmokos (už automobilio detalių keitimo darbus draudikas draudimo išmoką buvo išmokėjęs).

Pareiškėjos atstovas kreipėsi į Lietuvos banką dėl tarp pareiškėjos ir draudiko kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjos atstovas paaiškino, kad draudiko ekspertas pareiškėjai po automobilio apžiūros patarė automobilį pristatyti į automobilių remonto įmonę UAB „Silberauto“, kad būtų įvertinta automobiliui padaryta žala. Pareiškėja įvykdė draudiko nurodymą, tačiau tam, kad automobilį būtų galima transportuoti, pareiškėja vairą pasiskolino iš UAB „Rimlena“, vėliau iš minėtos įmonės įsigijo naują vairą, apsaugos pagalvę ir kitas dalis. Draudikas pareiškėjai paaiškino, kad automobilis gali būti remontuojamas tik UAB „Silberauto“, tačiau pabrėžė, kad automobilio remontuoti negalima, kol draudikas nepririms sprendimo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju. Pareiškėja draudikui paaiškino, kad automobilis reikalingas vaikams į mokyklą, būrelius ir išvykas vežioti. Pareiškėjos atstovas teigia, kad iš UAB „Silberauto“ gavo atsakymą, kad automobilio detalių reikėtų laukti 5–6 dienas, be to, yra nemaža laukiančiųjų, kad būtų sumontuotos detalės, eilė. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjos atstovas nurodo, kad pareiškėja neturėjo kito pasirinkimo: automobilis turėjo būti suremontuotas, o detalės užsakytos iš kitos įmonės. Apie šį ketinimą pareiškėja informavo draudiką, tačiau draudikas nurodė, kad, kol nėra gautas atsakymas iš policijos, automobilį yra draudžiama remontuoti. Draudikas pareiškėjai nurodė automobilį pristatyti apžiūrai į UAB „Silberauto“. Draudikas pagal UAB „Silberauto“ 2018 m. birželio 21 d. sąskaitą apmokėjo už remonto darbus, tačiau atsisakė mokėti 82,65 Eur už sudarytą remonto sąmatą. Pareiškėjos atstovas teigia, kad draudikas pats nurodė, kad remontą būtina atklikti UAB „Silberauto“, tačiau atsisako padengti remonto sąmatos sudarymo išlaidas. Taip pat pareiškėjos atstovas paaiškino, kad UAB „Silberauto“ 2018 m. birželio 21 d. pateikė pasiūlymą dėl automobilio remonto darbų, tačiau draudikas dėl neaiškių priežasčių atsisakė apmokėti.

Dėl UAB „Rimlena“ sąskaitos už detales apmokėjimo pareiškėjos atstovas paaiškino, kad draudikas sutiko, kad pareiškėja dalis užsisakytų iš UAB „Rimlena“, tik pageidavo, kad detales sumontuotų UAB „Silberauto“. Pareiškėja taip ir padarė, todėl draudikas nepagrįstai pareiškėjai neapmoka sąskaitos už iš UAB „Rimlena“ įsigytas automobilio detales. Pareiškėjos atstovas teigia, kad draudikas piktnaudžiavo savo teisėmis, pareiškėja vadovavosi visais draudiko pateiktais nurodymais, todėl draudikas nepagrįstai atsisako mokėti draudimo išmoką. Dėl automobilio pardavimo aplinkybių pareiškėjos atstovas pažymėjo, kad draudikas buvo informuotas, kad automobilis parduotas, ir teigia, kad draudikas apžiūrėti automobilį pageidavo tik po to, kai jis buvo parduotas.

Pareiškėjos atstovas taip pat nurodo, kad draudikas nepagrįstai atsisako išmokėti draudimo išmoką už pavogtus akinius, motyvuodamas tuo, kad jie buvo palikti matomoje vietoje. Pareiškėjos atstovas paaiškino, kad „akiniai buvo palikti užrakintoje automobilio panelėje“, kur akinių nebuvo matyti.

Pareiškėjos atstovas prašė rekomenduoti draudikui: 1) papildomai išmokėti 82,65 Eur už UAB „Silberauto“ automobilio remonto sąmatos sudarymą; 2) priimti UAB „Silberauto“

2018 m. birželio 21 d. pasiūlymą ir apmokėti 1 428,13 Eur; 3) išmokėti 7 428,04 Eur už UAB „Rimlena“ įsigytas prekes; 4) išmokėti 406 Eur draudimo išmoką už pavogtus akinius.

Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pareiškėjos atstovo teiginys, kad UAB „Silberauto“ detalių laukti reikia 5–6 dienas yra nepagrįstas, nes UAB „Silbearauto“ atstovai draudikui nurodė, kad detalių laukti reikia 2–3 dienas, o automobilių remontuoti galėjo priimti po 4 dienų. Draudikas teigia, kad detalių pristatymas iš pareiškėjos pasirinktos įmonės UAB „Rimlena“ užtruko dar ilgiau, nes paskutinės reikalingos dalys buvo pristatytos tik 2018 m. birželio 26 d.

Draudikas taip pat paaiškino, kad pareiškėją informavo, kad jeigu įvykis bus pripažintas draudžiamuoju, automobilių galima remontuoti tik UAB „Silbearauto“, nes remdamasis Taisyklėmis draudikas turi teisę draudėjui nurodyti automobilių remonto įmonę, kurioje turėtų būti remontuojamas automobilis. Draudikas teigia, kad papildomai pareiškėją informavo, kad pareiškėja draudimo liudijime nebuvo pasirinkusi pakaitinio automobilio suteikimo paslaugos, todėl pakaitinis automobilis nebus pareiškėjai paskirtas.

Draudikas nurodė, kad, pareiškėjai pateikus UAB „Silberauto“ sąskaitas už automobilio remontą, draudikas už atliktus remonto darbus išmokėjo 150,45 Eur ir 173,24 Eur draudimo išmokas. Taip pat draudikas pareiškėjai 2018 m. birželio 26 d. elektroniniu paštu nurodė, kad kol nebus atlikta automobilio pakeistų detalių ekspertizė, pareiškėja negali be draudiko sutikimo parduoti automobilio. Draudikas paaiškino, kad UAB „Rimlena“ užsiima tiek naudotų, tiek naujų automobilių dalių prekyba, todėl draudikas norėjo įsitikinti, kad pareiškėjos iš UAB „Rimlena“ įsigytos detalės yra naujos ir originalios. Dėl šios priežasties draudikas kreipėsi į UAB „Rimlena“, kad ši pateiktų pareiškėjai parduotų automobilio detalių įsigijimo dokumentus, iš kurių draudikas galėtų nuspręsti, ar pareiškėjos įsigytos detalės buvo naujos ir originalios.

Draudikas paaiškino, kad UAB „Rimlena“ pareiškėjai parduotų detalių įsigijimo dokumentų nepateikė, motyvuojant tuo, kad ta informacija yra konfidenciali, o pati pareiškėja automobilio apžiūrai UAB „Silberauto“ nepateikė ir jį pardavė, dėl to draudikas nebegalėjo nustatyti, ar pareiškėjos įsigytos automobilio detalės buvo naujos ir originalios.

Draudikas teigia, kad dėl pareiškėjos nebendradarbiavimo prarado galimybę nustatyti automobiliui padarytos žalos dydį. Pagal Taisyklėse nustatytus žalos kompensavimo principus, transporto priemonės, kurios naujesnės nei 5 metai, remontuojamos naujomis originaliomis dalimis. Įvykio metu pareiškėjos automobilis buvo pagamintas mažiau nei prieš 5 metus, todėl jo remontui privalėjo būti naudojamos naujos ir originalios dalys. Be to, vadovaujantis Taisyklių nuostatomis, remontas gali būti atliekamas tik draudiko nurodytoje automobilių remonto įmonėje. Kadangi pareiškėja automobilio dalis įsigijo ne iš draudiko nurodytos automobilių remonto įmonės, o iš kitos bendrovės, draudikas turėjo įsitikinti, ar pareiškėjos įsigytos detalės buvo naujos ir originalios. Papildomai draudikas nurodė, kad jo abejonės, kad pareiškėjos iš UAB „Rimlena“ įsigytos detalės buvo originalios ir naujos, sustiprino tai, kad UAB „Silberauto“ atstovai nurodė, kad pareiškėja detales pateikė be pakuočių, nors įprastai naujos ir originalios detalės būna gamintojo pakuotėse. Draudikas paaiškino, kad papildomų abejonių, kad iš UAB „Rimlena“ pareiškėja įsigijo naujas detales, kelia ir tai, kad už detalių įdėjimo darbus pareiškėja sumokėjo banko kortele, o už detalių įsigijimą (7 428,04 Eur) sumokėjo grynaisiais pinigais.

Draudikas teigia, kad pareiškėja nevykdė draudėjui Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme nustatytos pareigos bendradarbiauti ir pateikti visą informaciją, būtiną draudžiamąjo įvykio aplinkybėms nustatyti ir draudimo išmokai apskaičiuoti, dėl to draudikui buvo užkirstas kelias objektyviai nustatyti automobiliui padarytą žalą.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad tuo atveju, jeigu pareiškėjos įsigytos detalės buvo dėvėtos, realiai patirta žala būtų mažesnė, nei būtų įsigijus naujas ir originalias detales. Taigi, jei draudikas draudimo išmoką apskaičiuotų pagal naujų detalių kainą, pareiškėja nepagrįstai praturtėtų. Be to, draudikas pabrėžia, kad, pagal Taisyklių sąlygas, draudikas neišpareigojo mokėti draudimo išmokos už nenaujas ir neoriginalias detales.

Dėl pareiškėjos prašymo atlyginti 82,65 Eur už UAB „Silberauto“ sudarytą remonto sąmatą draudikas paaiškino, kad šios išlaidos buvo patirtos dėl pačios pareiškėjos kaltės, nes pareiškėja pati

atsisakė automobilį remontuoti UAB „Silberauto“, o šis mokestis imamas tik tuomet, kai automobilis neremontuojamas UAB „Silbearauto“. Jeigu pareiškėja automobilį būtų remontavusi UAB „Silberauto“, tuomet šios išlaidos pareiškėjos nebūtų buvę turėtos.

Dėl pareiškėjos prašymo atlyginti 1 428,13 Eur pagal UAB „Silberauto“ pateiktą pasiūlymą draudikas paaiškino, kad pareiškėja draudikui nepateikė dokumentų, kurie patvirtintų, kad pareiškėja tas išlaidas patyrė.

Dėl pareiškėjos reikalavimo išmokėti draudimo išmoką už pavogtus akinius, draudikas paaiškino, kad pati pareiškėja įvykio aplinkybių paaiškinime nurodė, kad akiniai buvo palikti matomoje vietoje – „ant automobilio panelės“. Pagal Taisyklių sąlygas, išlaidos, patirtos dėl asmeninių daiktų dingimo, apmokamos tik tuo atveju, jeigu daiktai buvo laikomi nematomoje, užrakintoje vietoje. Draudikas teigia, kad pradinis pareiškėjos paaiškinimas buvo toks, kad „akiniai buvo palikti ant automobilio panelės“, t. y. matomoje vietoje, vėliau pareiškėja teigė, kad akiniai buvo palikti nematomoje vietoje, toks paaiškinimų keitimas vertintinas kaip pareiškėjos pozicijos keitimas, siekiant gauti draudimo išmoką.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytus argumentus, draudikas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimus kaip nepagrįstus.

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 draudimo išmokos dydžio.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudėjas, naudos gavėjas ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį. Draudiko reikalavimu šioje dalyje nurodyti asmenys taip pat privalo pateikti būtinus nustatant draudimo išmokos dydį dokumentus apie draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, kuriuos jis turi teisę gauti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. Draudimo sutartyje privalo būti nurodyta, kokie dokumentai yra pateiktini draudikui.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje draudikui nustatyta pareiga tirti aplinkybes, būtiną draudžiamą įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dedant reikiamas pastangas. Draudimo išmoka privalo būti išmokėta ne vėliau kaip per 30 dienų nuo tos dienos, kai gaunama visa informacija, reikšminga nustatant draudžiamą įvykio faktą, aplinkybes, pasekmes ir draudimo išmokos dydį. 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 draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį, o draudikas turi pareigą tirti aplinkybes, būtiną draudžiamą įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas, turi teisę gauti informaciją apie įvykio aplinkybes ir padarinius iš bet kurio asmens.

Draudimo įstatymo 98 straipsnyje įtvirtinta draudiko pareiga tirti įvykio aplinkybes ir pasekmes dedant reikiamas pastangas. Tai reiškia, kad draudikas turi veikti be nepateisinamo delsimo, negali suabsoliutinti iš draudėjo, naudos gavėjo ir (ar) nukentėjusio trečiojo asmens gautos informacijos ir (arba) tik ją apsiriboti, o turi pats, elgdamasis profesionaliai, sąžiningai, apdairiai ir rūpestingai bei vadovaudamasis protingumo kriterijumi, rinkti informaciją, ją tikrinti

ir tinkamai ištirti reikšmingas aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) 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 sutartis sudaroma standartinių sutarties sąlygų – draudiko parengtų draudimo rūšies taisyklių – pagrindu prisijungimo būdu.

Pažymėtina, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Transporto priemonių draudimo (KASKO) sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko sudarant sutartį prisiimti įsipareigojimai. Draudimo sutartį sudarančiose taisyklėse turi būti nurodomi požymiai, kuriems esant įvykis gali būti pripažintas draudžiamuoju, aptariamoms draudimo išmokos mokėjimo sąlygos.

Nagrinėjamo ginčo atveju draudikas įvykį pripažino draudžiamuoju ir išmokėjo draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas, tačiau šalys iš esmės nesutaria dėl draudimo išmokos už pakeistas automobilio detales bei už papildomas pareiškėjos turėtas išlaidas ir patirtus nuostolius dydžio.

Draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka nustatyta Taisyklių 6 dalies skiltyje „Žalos kompensavimas ir išmokėjimas“. Minėtoje Taisyklių dalyje nustatyta: „Mes apmokėsime Jūsų transporto priemonės arba papildomos įrangos remonto išlaidas arba išmokėsime Jums piniginę išmoką už dėl draudžiamojo įvykio patirtą žalą. Mes turime teisę pasirinkti nuostolių atlyginimo būdą.“ Taisyklėse išdėstytose automobilių remonto sąlygose nustatyta, kad „transporto priemonių, kurių amžius yra mažiau nei penkeri metai, remontui naudojamos naujos originalios dalys, išskyrus tuos atvejus, kai sugadintos keičiamos dalys neatitinka joms nustatytų gamintojo reikalavimų arba yra neoriginalios.“ Taisyklių sąlygose taip pat nustatyta, kad draudikas turi teisę nurodyti automobilių remonto įmonę, kurioje turi būti remontuojama transporto priemonė. Taisyklėse nustatyta, kad jeigu transporto priemonę draudėjas nori remontuoti paties pasirinktoje automobilių remonto įmonėje, maksimali mokėtina draudimo išmokos suma bus lygi draudiko nurodytos automobilių remonto įmonės remonto kainai.

Taisyklių sąlygose, reglamentuojančiose draudimo išmokos mokėjimo terminus, nustatyta, kad draudikas apie sprendimą dėl žalos atlyginimo praneš per 10 dienų nuo visų dokumentų, būtinų įvykio faktui ir nuostolio dydžiui nustatyti, gavimo. Vagystės atveju apie sprendimą draudikas įsipareigoja informuoti ne vėliau kaip per du mėnesius nuo pranešimo apie žalą pateikimo dienos. Tačiau Taisyklėse nustatyta išimtis, kad tuo atveju, jeigu nuostolio dydis nėra galutinai nustatytas, draudikas kompensuos tą dalį žalos, kurios atsiradimas ir dydis bus nustatytas.

Dėl draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Rimlena“ sąskaitą už įsigytas automobilio detales

Kaip jau buvo minėta, Taisyklėse nustatyta, kad draudimo išmoka mokama draudiko pasirinkimu – už faktiškai patirtas remonto išlaidas arba mokama pinigine kompensacija. Pagal Taisyklių sąlygas, piniginės kompensacijos mokėjimas numatytas tik turto visiško praradimo atveju. Nagrinėjamo ginčo atveju draudikas pareiškėjai nurodė, kad draudimo išmoką mokės už

faktiškai patirtas automobilio remonto išlaidas. Pareiškėjos atstovas kelia reikalavimą draudikui išmokėti 7 428,04 Eur už iš UAB „Rimlena“ įsigytas prekes. Pareiškėja tiek Lietuvos bankui, tiek draudikui pateikė UAB „Rimlena“ išrašytą sąskaitą už įsigytas automobilio detales. Draudikas atsisako atlyginti šias pareiškėjos patirtas išlaidas, motyvuodamas tuo, kad nėra įsitikinęs, kad pareiškėjos įsigytos ir UAB „Silberauto“ sumontuotos detalės buvo naujos ir originalios. Draudikas remiasi tuo, kad UAB „Rimlena“ prekiauja tiek naudotomis, tiek naujomis automobilių detalėmis, o draudiko paprašyta pateikti pareiškėjai parduotų detalių įsigijimo dokumentus UAB „Rimlena“ jų nepateikė. Taip pat draudikas remiasi tuo, kad pareiškėja draudikui nepateikė automobilio apžiūrai, nors draudikas norėjo atlikti sumontuotų detalių ekspertizę ir įsitikinti, kad pareiškėjos įsigytos detalės buvo naujos ir originalios.

Kaip jau buvo minėta, draudimo Taisyklėse yra nustatyta, kad automobilio, kuris yra ne senesnis nei penkeri metai, remontui naudojamos tik naujos originalios detalės. Taigi, draudikas draudimo išmoką už detales turėtų mokėti tik tuo atveju, jeigu būtų įrodyta, kad pakeistos detalės yra naujos ir originalios. Kartu Taisyklėse nustatyta, kad automobilių remonto įmonę turi teisę parinkti draudikas, o jeigu draudėjas pasirenka kitą automobilių remonto įmonę, tuomet draudikas draudimo išmoką moka pagal rekomenduotos remonto įmonės įkainius. Draudikas pareiškėjai nurodė, kad automobilis turi būti remontuojamas UAB „Silberauto“. Pareiškėja informavo draudiką, kad automobilio detales užsakys ne iš UAB „Silberauto“, o iš UAB „Rimlena“. Draudikas 2018 m. birželio 12 d. elektroniniu paštu pareiškėjai nurodė, kad UAB „Rimlena“ sąskaitą už detales galės apmokėti tik tuo atveju, jeigu draudikas įsitikins, kad pareiškėjos įsigytos detalės yra naujos ir originalios. Draudikas, siekdamas įsitikinti, ar pareiškėjos draudikui apmokėti pateikta UAB „Rimlena“ sąskaita yra išrašyta už įsigytas naujas ir originalias automobilio detales, 2018 m. birželio 29 d. ir 2018 m. liepos 13 d. raštais kreipėsi į UAB „Rimlena“ prašydamas pateikti įrodymus, kad pareiškėjai parduotos detalės buvo naujos ir originalios. UAB „Rimlena“ 2018 m. liepos 16 d. rašte draudikui nurodė, kad pareiškėjai pardavė naujas originalias automobilio detales, o 2018 m. rugpjūčio 6 d. rašte nurodė, kad negali pateikti detalių įsigijimo dokumentų, nes ši informacija yra konfidenciali.

Taip pat iš Lietuvos bankui pateikto draudiko elektroninio susirašinėjimo matyti, kad draudikas kreipėsi į UAB „Silberauto“ mėgindamas išsiaiškinti, ar pakeistos pareiškėjos automobilio detalės buvo naujos ir originalios. 2018 m. liepos 21 d. elektroniniame laiške UAB „Silberauto“ darbuotojas nurodė, kad pareiškėja 2018 m. gegužės 22 d. pristatė automobilį ir pateikė durelių stiklą bei vairą, juos UAB „Silberauto“ ir sumontavo. Minėtos įmonės darbuotojas nurodė, kad pareiškėjos automobiliui naujų detalių neužsakinėjo ir nenaudojo jokių detalių iš savo sandėlio. Darbuotojas taip pat pažymėjo, kad 2018 m. birželio 10 d. automobilis buvo pristatytas į UAB „Silberauto“, kad būtų sumontuotos šios detalės: radijo imtuvas, vairo modulis, išorinio veidrodėlio korpusas. Darbuotojas teigė, kad pareiškėjos pristatytos automobilio dalys, kurias minėta įmonė sumontavo, buvo be pakuočių.

Draudikas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos įsigytos ir UAB „Silberauto“ sumontuotos detalės buvo naujos ir originalios, 2018 m. liepos 4 d. elektroniniu paštu paprašė pareiškėjos pateikti automobilį UAB „Silberauto“ detalių ekspertizei. Pareiškėja draudikui į elektroninį laišką atsakymo nepateikė, automobilio ekspertizei taip pat nepateikė. 2018 m. liepos 9 d. draudikas pareiškėjos papildomai paprašė pateikti automobilį apžiūrai. 2018 m. liepos 10 d. pareiškėjos atstovas elektroniniu laišku informavo draudiką, kad automobilis yra parduotas. 2018 m. liepos 12 d. elektroniniu laišku draudikas pareiškėjos atstovo paprašė pateikti automobilio pirkimo–pardavimo dokumentus, kad draudikas galėtų susisiekti su pirkėju ir atlikti automobilio apžiūrą. Tačiau pirkėjo duomenys draudikui nebuvo pateikti.

Kaip jau buvo minėta, draudikas prieš išmokėdamas draudimo išmoką privalo įsitikinti draudžiamąjį įvykio faktą ir nustatyti draudimo išmokos dydį. Pagal draudimo sutarties šalių sudarytos sutarties sąlygas, draudikas draudimo išmoką moka už faktiškai patirtas automobilio remonto išlaidas. Be to, kaip jau buvo minėta, Taisyklės nustatyta, kad automobilis, naujesnis nei 5 metai, gali būti remontuojamas tik naujomis detalėmis ir draudiko nurodytoje automobilių remonto įmonėje.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad pareiškėja nesilaikė draudimo Taisyklių sąlygų – detales pirkė ne iš draudiko nurodytos įmonės, o iš savo pasirinktos. Kaip jau minėta, Taisyklėse nustatyta, kad draudikas turi teisę nurodyti automobilių remonto įmonę. Draudikui sutikus apmokėti UAB „Rimlena“ sąskaitą ir paprašius pateikti įrodymus, kad pareiškėjos įsigytos detalės buvo naujos ir originalios, nei pati pareiškėja, nei UAB „Rimlena“ nepateikė draudikui duomenų, kurie galėtų patvirtinti, kad pareiškėjos įsigytos detalės buvo naujos ir originalios. Be to, iš ginčo bylos duomenų matyti, kad pareiškėja dėl neaiškių priežasčių nevykdė draudiko pateikto reikalavimo pateikti automobilių apžiūrai ir vėliau šį automobilį pardavė, nors draudikas buvo nurodęs, kad kol nebus atlikta ekspertizė, pareiškėja neturi teisės parduoti automobilio.

Iš ginčo bylos duomenų matyti, kad draudikas tinkamai vykdė savo pareigą bendradarbiauti ir dėjo visas pastangas, kad būtų nustatytas draudimo išmokos dydis. Tačiau pareiškėja nevykdė draudimo sutarties sąlygų, draudiko nurodymų, nepateikė automobilio apžiūrai ir automobilį be draudiko sutikimo pardavė. Pažymėtina, kad pareiškėja automobilį pardavė 2018 m. liepos 5 d., t. y. nepaisydama to, kad tą pačią dieną draudikas prašė automobilį pateikti apžiūrai. Darytina išvada, kad draudikas negalėjo nustatyti draudimo išmokos dydžio būtent dėl pareiškėjos veiksmų. Taisyklių sąlygose nustatyta, kad draudimo išmoka gali būti mažinama arba nemokama, jeigu draudėjas pateikia melagingą informaciją arba nepateikia reikiamos informacijos apie svarbias draudimo sutarties aplinkybes ir žalos dydį. Kadangi draudikas įsipareigojo atsilyginti tik už naujas ir originalias automobilio detales, informacija, ar pareiškėjos iš UAB „Rimlena“ įsigytos automobilio detalės buvo naujos ir originalios, buvo svarbi, siekiant apskaičiuoti žalą. Kaip jau buvo minėta, pati pareiškėja savo veiksmais užkirto kelią draudikui įsitikinti, ar jos įsigytos detalės buvo naujos ir originalios.

Atsižvelgiant į tai, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pati pareiškėja nebendradarbiavo su draudiku ir nesilaikė draudimo sutarties nuostatų, o draudikas dėjo visas pastangas, kad būtų nustatytas nuostolio dydis, galima teigti, kad draudikas prarado galimybę nustatyti draudimo išmokos dydį dėl pačios pareiškėjos pareigos bendradarbiauti pažeidimo. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos reikalavimas draudikui apmokėti UAB „Rimlena“ išrašytą sąskaitą vertintinas kaip nepagrįstas.

Papildomai pažymėtina, kad jeigu pareiškėja pateiktų įrodymus, kad iš UAB „Rimlena“ įsigytos detalės yra naujos ir originalios, draudikas turėtų pakartotinai vertinti žalą.

Dėl pareiškėjos reikalavimo priimti UAB „Silberauto“ 2018 m. birželio 21 d. pasiūlymą ir sumokėti 1 428,13 Eur

Pareiškėja Lietuvos bankui ir draudikui pateikė UAB „Silberauto“ 2018 m. birželio 21 d. pasiūlymą, kuriame už automobilio remonto darbus numatyta 1 428,13 Eur mokėtina suma. Draudikas Lietuvos bankui paaiškino, kad šioje sąmatoje numatyti remonto darbai yra dėl papildomų pareiškėjos pastebėtų automobilio apgadinimų, kurie galėjo būti susiję su įvykiu. Draudikas Lietuvos nurodė, kad pareiškėja nepateikė jokių duomenų, kad šias išlaidas yra patyrusi, todėl atsisakė mokėti draudimo išmoką pagal šį UAB „Silberauto“ pasiūlymą. Kaip jau buvo minėta, Taisyklėse nustatyta, kad draudimo išmoka mokama pagal faktiškai patirtas remonto išlaidas. Pareiškėja nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių dokumentų, iš kurių būtų galima daryti išvadą, kad UAB „Silberauto“ pasiūlyme nurodyti automobilio remonto darbai buvo atlikti ir kad pareiškėja už juos yra sumokėjusi remonto įmonei.

Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui yra pateiktas automobilio remonto pasiūlymas ir nepateikta nei sąskaita už pasiūlyme nurodytus automobilio remonto darbus, nei sąskaitos apmokėjimą patvirtinantys duomenys, konstatuotina kad šis pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas.

Dėl pareiškėjos prašomo papildomai sumokėti 82,65 Eur už UAB „Silberauto“ sudarytą automobilio remonto sąmatą

UAB „Silberauto“ į 2018 m. birželio 21 d. sąskaitą už automobilio remonto darbus įtraukė ir 82,65 Eur mokesčių už remonto sąmatos sudarymą (prekės numeris ZD701060415). Draudikas

paaiškino, kad šį mokestį UAB „Silberauto“ pareiškėjai išrašė už 2018 m. gegužės 22 d. pasiūlymo dėl remonto darbų ir keičiamų detalių sudarymą. Draudikas teigia, kad UAB „Silberauto“ šį mokestį nurodė, nes pareiškėja atsisakė užsakyti remonto paslaugas ir detales pagal UAB „Silberauto“ 2018 m. gegužės 22 d. pateiktą pasiūlymą, tačiau, jeigu pareiškėja būtų atlikusi automobilio remontą pagal pateiktą pasiūlymą, UAB „Silberauto“ šio mokesčio nebūtų priskaičiavusi.

Vertinant šio pareiškėjos draudikui keliamo reikalavimo pagrįstumą, pažymėtina, kad draudikas įsipareigoja atlyginti išlaidas, patirtas už automobilio remonto darbus. Be to, Taisyklėse nustatyta, kad automobilio remontas turi būti atliktas draudiko nurodytoje automobilių remonto įmonėje. Minėta 82,65 Eur suma buvo priskaičiuota už 2018 m. gegužės 22 d. pasiūlymą, tačiau pareiškėja minėtų automobilio remonto darbų neužsakė ir jų UAB „Silberauto“ neatliko. UAB „Silberauto“ automobilio remonto darbus atliko pagal vėlesnį pareiškėjos užsakymą – 2018 m. birželio 21 d.

Taigi, įvertinus Taisyklių sąlygas ir tai, kad pati pareiškėja nesilaikė Taisyklių sąlygos remonto darbus atlikti draudiko nurodytoje automobilių remonto įmonėje UAB „Silberauto“ ir pagal 2018 m. gegužės 22 d. UAB „Silberauto“ pasiūlymą automobilio remonto neatliko, darytina išvada, kad šios pareiškėjos patirtos išlaidos nėra susijusios su automobilio remonto išlaidomis, kurias draudikas privalo padengti.

Dėl pareiškėjos reikalavimo išmokėti 406 Eur draudimo išmoką už pavogtus akinius

Draudikas atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą išmokėti draudimo išmoką už pavogtus akinius, remdamasis Taisyklių sąlyga, kad išlaidos, patirtos dėl asmeninių daiktų dingimo, apmokamos tik tuo atveju, jeigu daiktai buvo laikomi nematomoje, užrakintoje vietoje. Draudikas teigia, kad pradinis pareiškėjos paaiškinimas buvo toks, kad „akiniai buvo palikti ant automobilio panelės“, t. y. matomoje vietoje, o vėlesni jos pakeisti paaiškinimai, kad akiniai buvo palikti nematomoje vietoje, vertintini kaip pareiškėjos pozicijos keitimas, siekiant gauti draudimo išmoką.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė pareiškėjos 2018 m. birželio 6 d. elektroninio laiško, kuriame pareiškėja nurodo, kad „akiniai buvo palikti automobilyje tiesiog ant panelės“, kopiją. Pareiškėja Lietuvos bankui pateikė 2018 m. birželio 15 d. elektroninio laiško draudikui, kuriame pareiškėja draudikui teigia, kad „akiniai buvo palikti ant panelės, kur yra apatinė dalis ten kur yra stalčiukai, kur yra nematoma vieta“; „akiniai buvo palikti odiniame dėkle, tai yra salono priekinės dalies panelė būtent šiame stalčiuje“, kopiją.

Vertinant pareiškėjos ir draudiko pateiktus duomenis apie akinių palikimo aplinkybes, atkreiptinas dėmesys, kad pirminis pareiškėjos pranešimas draudikui vis dėlto buvo, kad „akiniai buvo palikti ant panelės“, o ne, kad įdėti į stalčių, t. y. palikti nematomoje vietoje. Kaip jau buvo minėta, Taisyklių sąlygose nustatyta, kad išlaidos, patirtos dėl asmeninių daiktų dingimo, apmokamos tik tuo atveju, jeigu daiktai buvo laikomi nematomoje, užrakintoje vietoje.

Darytina išvada, kad draudikui nebuvo pagrindo konstatuoti, kad akiniai buvo palikti nematomoje vietoje, todėl draudikas pagrįstai pagal Taisyklių sąlygas atsisakė atlyginti žalą už pavogtus akinius.

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. D. 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