



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

**SPRENDIMAS  
DĖL V. B. IR AAS „BTA BALTIC INSURANCE COMPANY“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. balandžio 10 d. Nr. 242-152  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. B. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AAS „BTA Baltic Insurance Company“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

Pareiškėjas ir draudikas sudarė nuo 2018 m. kovo 31 d. iki 2019 m. kovo 30 d. galiojančią transporto priemonių draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*), toliau – Draudimo liudijimas), kuria buvo apdraustas automobilis VOLVO S60, valst. Nr. *(duomenys neskelbtini)*, (toliau – automobilis).

2018 m. spalio 22 d. pareiškėjas draudikui pranešė apie skilusį automobilio priekinį stiklą. 2018 m. spalio 23 d. pareiškėjas draudikui nurodė, kad kreipėsi į kelias draudiko partnerių remonto įmones, tarp jų ir į *Carglass*, tačiau iš nei vienos negavo patvirtinimo, kad keičiamas stiklas būtų su pasu ir sertifikatu, todėl, pareiškėjo teigimu, stiklas draudiko partnerių remonto įmonėse būtų keičiamas neoriginaliu, o tai keltų pavojų eismo saugumui.

2018 m. spalio 24 d. draudikas pareiškėjui atsakė, kad draudiko partnerių servisas gali pakeisti pareiškėjo automobilio stiklą originaliu, paženklinutu į stiklą įlietu „Volvo“ lipduku, o ši žyma užtikrina stiklo originalumą. Draudikas taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėjo pasirinktas draudimo variantas leidžia pasirinkti ir kitą remonto įmonę, tačiau tokiu atveju bus taikoma Draudimo liudijime numatyta 90 Eur dydžio išskaita. Vėliau draudikas pareiškėjui papildomai nurodė, kad po remonto draudiko rekomenduotame servise pareiškėjas gaus sąskaitą, kurioje bus nurodytas originalios detalės kodas, ir tai bus patvirtinimas, kad remontuojant naudota originali dalis.

2018 m. spalio 27 d. UAB „Sostena“ už pareiškėjo automobilio stiklo keitimą draudikui pateikė sąskaitą faktūrą, joje nurodyta suma – 566,95 Eur. Draudikas, atsižvelgdamas į tai, kad remontas buvo atliktas ne draudiko partnerių remonto įmonėje, iš nurodytos sumos išskaičiavęs 90 Eur dydžio besąlyginę išskaitą, į pareiškėjo sąskaitą pervadė 476,95 Eur dydžio draudimo išmoką.

Pareiškėjas nesutiko su tuo, kad draudikas išskaičiavo besąlyginę išskaitą, todėl kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjo teigimu, draudikas nurodė remonto įmones, kuriuose pareiškėjas gali pasikeisti skilusį priekinį automobilio stiklą, tačiau, susisiekus su nurodytomis remonto įmonėmis ir paprašius pateikti dokumentus, patvirtinančius, kad jų montuojami stiklai yra originalūs ir kad jos turi įrangą, kurios reikia originaliame „Volvo“ priekiniame stikle esantiems sensoriams kalibruoti, gautas atsakymas, kad įmonės tokių dokumentų pateikti negali. Tai pareiškėjui sukėlė abejonių dėl draudiko partnerių siūlomų stiklų originalumo. Pareiškėjas nurodo, kad originaliais „Volvo“ stiklais Lietuvoje turi teisę prekiauti tik oficialus „Volvo“ atstovas Lietuvoje UAB „Sostena“, todėl pareiškėjas dėl stiklo keitimo kreipėsi būtent į šį servisą. Pareiškėjo teigimu, draudikas nepagrįstai iš draudimo išmokos išskaičiavo išskaitą, nes jo pasiūlyti servisas negalėjo suteikti kokybiškų paslaugų ir atkurti automobilio į iki įvykio buvusią padėtį, todėl pareiškėjas prašė rekomenduoti draudikui netaikyti 90 Eur išskaitos.

Draudikas atsiliepime nurodė, kad Draudimo sutarčiai taikomų Sausumos transporto

priemonių draudimo taisyklių Nr. 017.1 (toliau – Draudimo taisyklės), kurių 9.3 papunktyje nustatyta, kad „draudžiamąjį įvykio atveju, kai sugadinami ar sunaikinami tik transporto priemonės kėbulo, išorinių veidrodžių ar žibintų stiklai ir remontas atliekamas Mūsų nurodytoje remonto įmonėje Lietuvoje arba garantiniame autoservise Lietuvoje tais atvejais kai transporto priemonė apdrausta su sąlyga „nauja verte“, draudimo išmoka nėra mažinama besąlyginės išskaitos suma lengviesiems automobiliams ir vieną kartą draudimo sutarties galiojimo metu visoms kitoms transporto priemonėms.“ Draudiko teigimu, kadangi sudarant Draudimo sutartį buvo pasirinktas variantas „be nusidėvėjimo“, gavus UAB „Sostena“ išrašytą sąskaitą faktūrą ir įvertinus tai, kad minėtas servisas nėra priskirtas prie draudiko partnerių, draudimo išmoka buvo išmokėta išskaičiuavus draudimo liudijime numatytą 90 Eur išskaitą. Atsikirsdamas į pareiškėjo argumentus, kad draudiko pasiūlyti servisas negalėjo suteikti kokybiškų paslaugų, draudikas nurodė, kad pareiškėjas buvo patikintas, jog bet kuris draudiko siūlomas servisas pareiškėjui gali pasiūlyti originalų stiklą ir juo pakeisti skilusį. Taip pat pareiškėjui buvo paaiškinta, kad originalus stiklas žymimas originaliu logotipu ir specialiai markiruojamas, tačiau nei stiklo pasas, nei sertifikatas nėra išduodami. Vertindamas pareiškėjo teiginius, kad tik UAB „Sostena“ Lietuvoje turi teisę prekiauti originaliais „Volvo“ stiklais, draudikas pažymėjo, kad jo partneris stiklą būtų įsigijęs iš tų pačių atstovų Lietuvoje, tačiau būtų pigiau atlikęs stiklo keitimo darbus. Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigė, kad pareiškėjo nurodoma aplinkybė, jog remontą atliekantys draudiko partnerių servisas negali užtikrinti, kad stiklas originalus, nėra pagrįsta, todėl, draudiko teigimu, Draudimo liudijime nurodyta 90 Eur išskaita buvo pritaikyta pagrįstai.

#### 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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjo automobiliui padarytą žalą, sumažinimo 90 Eur besąlygine išskaita pagrįstumo.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalimi, draudimo apsauga – tai draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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, kuria buvo apdraustas pareiškėjo automobilis, yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, 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. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Taisyklių Bendrosios dalies 1.16 papunktyje nustatyta, kad „Išskaita – draudimo išmokos dalis, įtvirtinta draudimo sutartyje, kurios BTA neatlygina. Išskaita apibrėžiama konkrečia pinigų suma ir / arba procentine nuostolio išraiška, jeigu draudimo liudijime nėra nurodyta kitaip. Jeigu draudimo sutartyje yra įtvirtinta kelių rūšių išskaitos tai pačiai rizikai, tai visuomet taikoma viena, didesnė iš jų.“ Pareiškėjo ir draudiko sudarytą draudimo sutartį patvirtinančiame Draudimo liudijime nustatyta, kad besąlyginė išskaita yra 90 Eur. Tai reiškia, kad ginčo šalys yra susitarę, jog 90 Eur draudimo išmokos dalies draudikas neatlygina.

Taisyklių 9 punkte yra apibrėžti atvejai, kada išskaita gali būti netaikoma. Taisyklių 9.3 papunktyje yra nurodyta, kad „draudžiamąjį įvykį atveju, kai sugadinami ar sunaikinami tik transporto priemonės kėbulo, išorinių veidrodžių ar žibintų stiklai ir remontas atliekamas Mūsų nurodytoje remonto įmonėje Lietuvoje arba garantiniame autoservise Lietuvoje tais atvejais kai transporto priemonė apdrausta su sąlyga „nauja verte“, draudimo išmoka nėra mažinama besąlyginės išskaitos suma lengviesiems automobiliams ir vieną kartą draudimo sutarties galiojimo metu visoms kitoms transporto priemonėms.“ Draudikas savo sprendimą taikyti besąlyginę išskaitą grindžia tuo, kad Taisyklės nenumato galimybės netaikyti išskaitos, kai automobilis nėra remontuojamas draudiko pasiūlytose dirbtuvėse. Pareiškėjas savo ruožtu teigia, jog draudiko pasiūlytos remonto dirbtuvės negalėjo suteikti kokybiškų paslaugų ir sumontuoti originalaus „Volvo“ stiklo, todėl teko pasirinkti oficialų „Volvo“ atstovą Lietuvoje.

Pareiškėjas tvirtina, kad nė viena draudiko pasiūlyta remonto dirbtuvė negali pateikti stiklo originalumą patvirtinančio paso ar sertifikato, o tai reiškia, kad montuojami stiklai nėra originalūs. Draudiko teigimu, tokio dokumento negali pateikti net UAB „Sostena“, nes stiklų originalumą patvirtina ne sertifikatas, o stikle įlietas „Volvo“ lipdukas, jis ir užtikrina stiklo originalumą. Taigi, pareiškėjas nesutiko remontuoti savo automobilio draudiko pasiūlytuose servisuose, nes jie negali išduoti stiklo originalumą patvirtinančių sertifikatų, tačiau iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nėra pagrindo teigti, jog tokį sertifikatą išdavė automobilį remontavusi UAB „Sostena“. Pareiškėjas teigė, kad originaliais „Volvo“ stiklais Lietuvoje turi teisę prekiauti tik oficialus „Volvo“ atstovas Lietuvoje UAB „Sostena“, o tai patvirtina, kad draudiko nurodytos remonto dirbtuvės negalėtų sumontuoti originalaus stiklo. Atsikirdamas į šiuos teiginius draudikas paaiškino, kad draudiko partneriai originalų stiklą būtų įsigiję iš tų pačių „Volvo“ atstovų Lietuvoje ir sąskaitoje būtų nurodę originalų prekės kodą, pagal kurį pareiškėjas būtų galėjęs įsitikinti, jog sumontuotas stiklas yra originalus. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas ir pats Lietuvos bankui pateikė „Carglass“ atstovo paaiškinimus, kad sertifikatai su stiklais neišduodami, tačiau po atliktų darbų nuvykus patikrai į „Volvo“ atstovybę būtų patvirtintas stiklo autentiškumas.

Kadangi tiek draudikas, tiek „Carglass“ atstovas pareiškėją patikino, kad automobilio stiklas būtų pakeistas originaliu, o galimybę tuo įsitikinti pareiškėjas turėtų po keitimo darbų nuvykęs į patikrą, taip pat į tai, kad pareiškėjas nepateikė duomenų, patvirtinančių jo teiginius, kad tik sertifikatu gali būti patvirtinamas stiklo autentiškumas, bei į tai, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nėra pagrindo teigti, jog tokį sertifikatą pareiškėjas gavo automobilį susiremontavęs UAB „Sostena“, darytina išvada, kad pareiškėjas nepateikė objektyvių duomenų, patvirtinančių teiginius, kad nei „Carglass“, nei kiti draudiko pasiūlyti servais negali pareiškėjo automobilio stiklo pakeisti originaliu, t. y. suteikti tokios paslaugos, kokią suteikė UAB „Sostena“, ir atkurti pareiškėjo automobilio į iki įvykio buvusią padėtį.

Vertinant šalių pateiktus argumentus kartu su Taisyklių 9.3 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad draudimo išmoka nėra mažinama besąlyginės išskaitos suma, kai sugadinami ar sunaikinami tik transporto priemonės kėbulo, išorinių veidrodžių ar žibintų stiklai ir remontas atliekamas draudiko nurodytoje remonto įmonėje, pažymėtina, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas savo automobilio stiklą remontavo ne draudiko pasiūlytoje remonto įmonėje, o pasirinko oficialų „Volvo“ atstovą Lietuvoje UAB „Sostena“, todėl nėra pagrindo teigti, jog ginčo atveju galėtų būti taikoma Taisyklių 9.3 papunkčio sąlyga ir pareiškėjui galėtų būti netaikoma 90 Eur besąlyginė išskaita. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko sprendimas dėl besąlyginės išskaitos taikymo yra pagrįstas, todėl pareiškėjo reikalavimas netaikyti 90 Eur išskaitos atmestinas.

Remdamasis tuo, kas 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 pareiškėjo V. 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