



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

**SPRENDIMAS  
DĖL V. T. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. spalio 16 d. Nr. 242-416

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. T. (toliau – pareiškėja) atstovo V. T. (toliau – pareiškėjos atstovas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ERGO Insurance SE, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

Pareiškėja, tarpininkaujant UADBB „Aon Baltic“ (toliau – draudimo brokerių įmonė), su draudiku sudarė Transporto priemonių KASKO draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria buvo apdraustas automobilis „Nissan Qashqai“. Draudimo liudijime nurodytas draudimo laikotarpis – nuo 2018 m. liepos 29 d. iki 2019 m. liepos 29 d.

2019 m. gegužės 2 d. pareiškėjos atstovas informavo draudiką apie 2019 m. balandžio 20 d. įvykį: „Savaiminis variklio gedimas važiuojant Klaipėdos miesto gatve. Automobilis toliau važiuoti nebegalėjo, buvo užtvertas įvažiavimas į kiemą, todėl skubiai kviestas evakuatorius.“ Pranešimo dalyje „Transporto priemonės apgadinimai“ nurodyta „Vizualiai matomų nėra“.

2019 m. gegužės 9 d. pareiškėjos atstovas draudiko elektroniniu paštu pasiteiravo, ar įvykis bus vertinamas, kaip pareiškėja turėtų elgtis toliau (remontuoti automobilį ar laukti, kol draudikas apžiūrės). 2019 m. gegužės 16 d. pareiškėjos atstovas draudiką informavo, kad, nesulaukus atsakymo raštu, automobilis buvo suremontuotas. Pareiškėjos atstovas nurodė, kad draudikas su juo telefonu dėl įvykio bendravo 2019 m. gegužės 3 d. ir 2019 m. gegužės 13 d.

2019 m. gegužės 20 d. raštu draudikas pareiškėją informavo, kad įvykis pripažintas nedraudžiamuoju. Pagal taikomų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030 (toliau – Taisyklės) 3.1.3 papunktį nedraudžiamaisiais laikomi įvykiai, kurių metu žala padaroma draudimo objektui kaip pasekmė gedimų, atsiradusių pačioje transporto priemonėje dėl jos eksploatavimo, išskyrus pagalbos kelyje draudimo atvejus. Be to, Taisyklių 3.2.1.2 papunktyje nustatyta, kad nėra atlyginama žala transporto priemonės elektros instaliacijai, atsiradusiai dėl trumpojo jungimo joje. Draudikas nurodė, kad šiuo atveju įvykio kilimo ir žalos atsiradimo priežastis buvo automobilio variklio eksploatacinis (vidinis) gedimas.

Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutiko, todėl pareiškėjos atstovas draudikui pateikė 2019 m. birželio 11 d. pretenziją. Pareiškėjos atstovas prašė pripažinti įvykį draudžiamuoju, taip pat nurodė, kad, šį reikalavimą tenkinus, prašys pareiškėjai išmokėti sumas už nesuteiktas paslaugas pagal pagalbos kelyje draudimą: 600 Eur už automobilio transportavimą po įvykio; 60 Eur nuvykimo į autoservisą ir parvykimo iš jo išlaidų bei 540,75 Eur pakaitinio automobilio išlaidų. Tokia pakaitinio automobilio nuomos kaina, pareiškėjos atstovo skaičiavimais, susidarytų taikant maksimalų leistiną naudojimosi pakaitiniu automobiliu laiką ir vidutinę automobilio nuomos kainą. Taip pat pareiškėjos atstovas nurodė, kad pareiškėja prašys atlyginti jos patirtas atstovavimo išlaidas. Kartu su pretenzija pareiškėjos atstovas draudikui pateikė automobilio remonto ir kitus su įvykiu susijusius dokumentus.

Draudikas gautos pretenzijos netenkino, todėl pareiškėjos atstovas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjos atstovas nurodė, kad jis pats bendravo su draudimo brokerių įmone dėl Draudimo sutarties sudarymo ir sumokėjo draudimo įmoką. Taisyklės pareiškėjai nebuvo

įteiktos, pareiškėja su jomis nesupažindinta nei raštu, nei žodžiu. Prieš sudarant Draudimo sutartį, draudimo brokerių įmonė atsiuntė tik draudimo liudijimus, sąskaitą ir fotografavimo instrukciją. Tie patys dokumentai pareiškėjai atsiųsti ir paštu. Draudimo sutarties pareiškėja nepasirašė. Pareiškėjai, nesupažindintai su Taisyklių sąlygomis, jos negali būti taikomos, todėl įvykis gali būti vertinamas tik pagal draudimo liudijimo nuostatas.

Pareiškėjos atstovo teigimu, 2019 m. balandžio 20 d. automobiliui netikėtai sugedus, dėl patirto streso, taip pat dėl to, kad neturėjo automobilyje draudimo sutarties ar pagalbos kelyje draudimo kortelės (ši kortelė pareiškėjai net nebuvo išduota) pareiškėjos atstovas neinformavo draudiko apie įvykį iš įvykio vietos. Pareiškėjos atstovo nuomone, gedimas galėjo kilti dėl duobėtų kelių, kuriais tą dieną automobiliu buvo važiuojama.

Pareiškėjos atstovo teigimu, 2019 m. gegužės 2 d. informavo draudiką apie įvykį, o 2019 m. gegužės 3 d. telefoninio pokalbio metu draudiko atstovas nurodė, kad įvykis yra nedraudžiamasis. Tą patį draudiko atstovas pareiškėjos atstovui nurodė ir 2019 m. gegužės 13 d. telefoninio pokalbio metu. Pareiškėjos atstovo teigimu, draudikas nesikreipė į automobilį remontavusį autoservisą, pats automobilio taip pat neapžiūrėjo, o automobilio remonto dokumentus gavo iš pareiškėjos atstovo tik su pretenzija, todėl neaišku, kuo buvo grindžiamos pirminės draudiko išvados dėl įvykio priežasčių ir jo vertinimo.

Pareiškėjos atstovas nesutiko su draudiko argumentu, kad pareiškėja pažeidė pareigą informuoti draudiką apie įvykį iš įvykio vietos (įvykis įvyko 2019 m. balandžio 20 d., o apie įvykį draudikas informuotas tik 2019 m. gegužės 2 d.). Pareiškėjos atstovas nurodė, kad 2019 m. balandžio 25 d. draudiko teiravosi, ar būtų mokama draudimo išmoka pagal įvykio aplinkybes, tačiau buvo informuotas, kad ne. Vis dėlto, vėliau išnagrinėjusi Draudimo sutarties sąlygas, pareiškėja draudiką informavo apie įvykį. Kad 7 dienų draudiko informavimo terminas buvo praleistas, lėmė paties draudiko suteikta netiksli informacija. Be to, minėtos pareigos pažeidimas neturėjo jokių neigiamų pasekmių įvykio tyrimui – draudikas ir gavęs pranešimą ilgą laiką jo netyrė.

Pareiškėjos atstovas pažymėjo, kad draudiko sprendime minimas elektros instaliacijos gedimas nebuvo nustatytas. Automobilis buvo tinkamai eksploatuojamas, naudojamas pagal paskirtį ir tinkamai prižiūrimas. Draudimo sutartyje nebuvo numatyta jokių automobilio eksploatavimo sąlygų, kurių pažeidimas galėtų lemti įvykio pripažinimą nedraudžiamuoju. Todėl Taisyklių 3.1.3 papunkčio nuostata, įtvirtinanti neaiškų įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju pagrindą, turėtų būti pripažinta nesąžininga ir negaliojančia. Pareiškėjas nurodė, kad draudiko pateikta informacija apie transporto priemonių draudimo apimtį ir nedraudžiamuosius įvykius yra neaiški, skiriasi nuo draudimo liudijime ir Taisyklėse nurodytų nuostatų.

Pareiškėjos atstovas prašė papildomai draudikui rekomenduoti atlyginti pareiškėjos patirtų 400 Eur teisinių paslaugų išlaidų pagal žodinę sutartį.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjos atstovo kreipimąsi draudikas nurodė, kad su pateiktais reikalavimais nesutinka. Draudiko ekspertams įvertinus žalos administravimo metu surinktus duomenis (2019 m. gegužės 2 d. draudiko savitarnos svetainėje pateiktą pranešimą apie įvykį, serviso atlikto patikrinimo išvadas, serviso rašytinius paaiškinimus, apgadintų detalių fotonuotraukas, pateiktą sąskaitą faktūrą už atliktus darbus), nėra jokių duomenų, kad automobilio variklis būtų apgadintas išorinio daikto ar kliūties, pasitaikiusios kelyje. Priešingai, minėti duomenys patvirtina aplinkybę, kad transporto priemonė patyrė žalą dėl vidinio eksploatacinio gedimo (variklio grandininio sinchronizavimo mechanizmo gedimo). Pareiškėjos atstovo nurodomos prielaidos, kad transporto priemonės variklio gedimas galimai galėjo įvykti dėl transporto priemonės važdavimo duobėta, remontuojama kelio atkarpa, nepatvirtinti jokiais objektyviais duomenimis, o atsižvelgiant į specialių žinių turinčių ekspertų išvadas, apskritai nėra galimas.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos supažindinimo su Taisyklėmis, draudikas nurodė, kad išduotame draudimo liudijime, nurodoma, jog sumokėdamas (-a) draudimo įmoką (ar pirmąją jos dalį) draudėjas (-a) patvirtina, kad susipažino su individualiai aptartomis draudimo sutarties sąlygomis, ir sutinka, kad šios sąlygos būtų draudimo sutarties dalimi; draudėjas patvirtina, kad yra supažindintas su Taisyklėmis ir jam yra įteikta jų kopija; Taisyklių sąlygos draudėjui yra suprantamai išaiškintos ir jis informuotas apie galimybę dėl draudimo sutarties sąlygų papildomai konsultuotis telefonu 1887; visi duomenys, nurodyti šiame dokumente ir jo prieduose, yra teisingi; taip pat sutinkama gauti su draudimo sutartimi ir jos vykdymu susijusią informaciją elektroniniu paštu nurodytu elektroninio pašto adresu. Pateiktas susirašinėjimas patvirtina, kad tarp draudimo brokerių įmonės atstovo ir pareiškėjos atstovo

iki Draudimo sutarties sudarymo dienos vyko susirašinėjimas elektroniniais laiškais; pareiškėjai buvo teikiami kelių draudimo įmonių pasiūlymai ir būtent pareiškėjos atstovas 2018 m. liepos 13 d. elektroniniu laišku nurodė, kad pasirenka sudaryti savanorišką transporto priemonių KASKO draudimo sutartį su draudiku (tai patvirtina tikslingą paties kliento pasirinkimą). Draudimo brokerių įmonės darbuotoja elektroniniu laišku išsiuntė elektroninę Draudimo sutartį nurodytu elektroninio pašto adresu. Draudimo įmoka buvo sumokėta, tai patvirtina supažindinimą su Draudimo sutarties sąlygomis. Draudikas nurodė, kad draudimo brokerių įmonė yra nuo draudiko nepriklausoma draudimo tarpininkė, kuri atstovauja klientui ir privalo vadovautis būtent kliento, t. y. draudėjo, interesais, todėl remdamasi draudimo tarpininko veiklą reglamentuojančiais teisės aktais privalo tiksliai nustatyti draudėjo poreikius ir suprantama forma pateikti draudėjui objektyvią informaciją apie draudimo produktą, kad draudėjas galėtų priimti šia informacija pagrįstą sprendimą. Draudikas nelemia ir negali kontroliuoti savarankiško draudimo rinkos dalyvio kasdienės veiklos bei jos kokybės, todėl turi teisėtą lūkestį, kad draudimo brokerių įmonė tinkamai atliks savo, kaip nepriklausomo tarpininko, pareigas ir klientui suteikė visą būtiną informaciją ir dokumentus. Draudikas kreipėsi į draudimo brokerių įmonę su prašymu detalai paaiškinti pasiūlymo teikimo ir Draudimo sutarties sudarymo aplinkybes. Draudimo brokerių įmonė pripažino, kad dėl žmogiškos klaidos neįteikė pareiškėjai Taisyklių, tačiau nurodė, kad pageidauja paaiškinimus pateikti tiesiogiai Lietuvos bankui.

Pasisakydamas dėl reikalaujamų sumų pagal pagalbos kelyje draudimą, draudikas nurodė, kad Taisyklių 1.3.1 papunktyje nustatyta: „Jeigu draudėjas ir draudikas dėl to atskirai susitarė ir aiškiai nurodė draudimo liudijime, apdraudžiamos draudėjo išlaidos, susijusios su neatidėliotina pagalba įvykio vietoje, c) jei transporto priemonės negalima paruošti tolimesnei eksploatacijai įvykio vietoje, draudikas organizuoja transporto priemonės transportavimą iš įvykio vietos iki artimiausios transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės ar draudėjo gyvenamosios vietos“. Atitinkamai pakaitinis automobilis suteikiamas, jeigu įvykus draudžiamajam įvykiui transporto priemonė yra remontuojama su draudiku suderintoje transporto priemonių remonto paslaugas teikiančioje bendrovėje, pakaitinio automobilio suteikimą organizuoja draudikas (Taisyklių 1.3.6, 7.3.1.6 papunkčiai). Taisyklių 3.4 papunktyje nurodyti pagalbos kelyje draudimo nedraudžiamieji įvykiai: „3.4.1 Be šių taisyklių 3.1 punkte išvardintų nedraudžiamųjų įvykių, Pagalbos kelyje draudimas taip pat neatlygina išlaidų: 3.4.2 kurios atsiranda be draudiko ar jo įgalioto atstovo pasamdytų įmonių tiesioginio dalyvavimo“. Tiek informacija apie patį įvykį, tiek apie automobilio transportavimą pateikta po įvykio praėjus 12 dienų, t. y. nesilaikant pareigos apie kiekvieną draudžiamąjį įvykį per 7 kalendorines dienas raštu informuoti draudiką. Transportavimas vykdytas neinformavus draudiko ir be draudiko dalyvavimo, atsižvelgiant į tai, kas anksčiau išdėstyta, įvykis pripažintinas nedraudžiamuoju, vadovaujantis Taisyklių 3.4.2 papunkčiu. Dėl pakaitinio automobilio suteikimo į draudiką apskritai nebuvo kreiptasi, jokie su pakaitinio automobilio nuoma susiję prašymai ar dokumentai žalos administravimo metu draudikui nėra ir nebuvo pateikti. Nesant draudėjo prašymo, draudikas neturėjo pagrindo organizuoti pakaitinio automobilio suteikimo. Nors pareiškėjos atstovas prašė atlyginti jo paties teoriniu būdu apskaičiuotą galimą pakaitinio automobilio nuomos kainos sumą, Draudimo sutartyje nėra numatytas draudimo išmokos mokėjimas pagal teorinių (realiai nepatirtų) pakaitinio automobilio nuomos išlaidų apskaičiavimą.

Pasisakydamas dėl reikalavimo atlyginti 400 Eur teisinių paslaugų pagal žodinę sutartį išlaidas, draudikas nurodė, kad Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių neteisminio ginčo sprendimo taisyklėse (žr. 62 punktą) įtvirtintas tik vartotojo patirtų dėl advokato ar advokato padėjėjo paslaugų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, atlyginimas. Apie tokių teisinių paslaugų teikimą duomenų nėra, todėl minėtos išlaidos negali būti atlyginamos.

Draudimo brokerių įmonė Lietuvos bankui pateiktuose paaiškinimuose nurodė, kad yra įgaliota užtikrinti lizingu įgyjamo automobilio draudimo apsaugą, todėl 2019 m. liepos 3 d. elektroniniu paštu informavo pareiškėją, kad automobilio draudimo apsauga baigia galioti, ir nurodė, kad gali pateikti draudimo pasiūlymus. Pareiškėjai 2019 m. liepos 10 d. paprašius pateikti draudimo pasiūlymus, draudimo brokerių įmonė tą pačią dieną pateikė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo ir KASKO draudimo pasiūlymus. Pasiūlyme buvo nurodytos pagrindinės transporto priemonių draudimo sąlygos, įskaitant nedraudžiamųjų įvykių sąrašą. Pasiūlymo 5 puslapyje buvo nurodyta, kad primygtinai rekomenduojama detalai susipažinti su siūlomų draudimo produktų taisyklėmis

arba prašyti draudimo brokerio pateikti detalesnę informaciją šiuo klausimu. 2019 m. liepos 12 d. pareiškėja be jokių papildomų klausimų informavo draudimo brokerių įmonę, kurių draudikų pasiūlymus renkas. 2019 m. liepos 13 d. pareiškėjai nusiųsti draudimo liudijimai, prašymas sumokėti draudimo įmokas ir fotografavimo instrukcija. Draudimo brokerių įmonė nurodė, kad pareiškėja sumokėjo draudimo įmoką, o tai pagal draudimo liudijimą patvirtina, kad susipažino su Taisyklėmis.

#### 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.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju.

#### 1. Dėl draudimo sutarties sudarymo

Pareiškėja teigia, kad nebuvo supažindinta su Taisyklėmis, todėl jai jos nėra taikomos. Pareiškėja neginčija draudimo sutarties sudarymo fakto, draudimo įmokos sumokėjimo ir teigia, kad netaikant Taisyklių jai galioja tik draudimo liudijimo nuostatos. Iš pateiktų duomenų matyti, kad derinant draudimo sutarties sąlygas pareiškėjai atstovavo, draudimo įmoką sumokėjo jos sutuoktinis, kuris yra atstovas ir šiame vartojimo ginčo procese. Pareiškėjai neginčijant draudimo sutarties sudarymo ir galiojimo, laikytina, kad pareiškėja savo atstovą vertina kaip tinkamą ir pagrįstai veikusį jos interesais Draudimo sutarties sudarymo metu.

Šiuo atveju Draudimo sutartis sudaryta ne tiesiogiai su draudiku, bet tarpininkaujant draudimo brokerių įmonei.

Pagal taikomą Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 163 straipsnio 4 dalį, draudimo brokerių įmonė *privalo* atskleisti draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims sutartinių santykių su draudikais, kurių pavedimu vykdo draudimo tarpininkavimo veiklą, pobūdį, teikti priežiūros institucijos nustatytą informaciją, o iki draudimo sutarties sudarymo *teikti ir šio įstatymo 93 ir 116 straipsniuose nurodytą informaciją*. Draudimo įstatymo 93 straipsnio 2 dalies 1 punkte nurodyta, kad prieš sudarant ne gyvybės draudimo sutartį draudikas (draudiko įgaliotas atstovas, o pagal Draudimo įstatymo 163 straipsnio 4 dalį – ir draudimo brokerių įmonė) *privalo suteikti draudėjui – fiziniam asmeniui Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.993 straipsnio 8 dalyje nurodytą informaciją*. Pagal CK 6.993 straipsnio 8 dalį, prieš sudarant draudimo sutartį ir jos galiojimo metu draudikas *privalo suteikti draudėjui* šią informaciją: draudiko pavadinimą, draudiko įmonės rūšį, adresą, draudiko padalinio ar draudiko atstovo adresą (jei draudimo sutartis sudaroma ne draudiko buveinėje), iš draudimo sutarties kylančių ar su ja susijusių ginčų sprendimo tvarką, draudiko elgesį, kai draudėjas pažeidžia draudimo sutarties sąlygas, galimus draudimo rizikos padidėjimo atvejus bei *kitą draudimo veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nurodytą informaciją*. Draudimo sutarties sudarymas pagal standartines sąlygas reglamentuojamas CK 6.992 straipsnyje. Jeigu draudimo sutartis sudaroma pagal draudimo rūšies taisykles, parengtas įstatymų nustatyta tvarka, draudimo sutartys atitinkamai taikomi šio kodekso 6.185–6.187 straipsniai (CK 6.992 straipsnio 1 dalis). Sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tada, jeigu jai buvo *sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti* (CK 6.185 straipsnio 2 dalis). CK 6.992 straipsnio 2 dalis taip pat *įpareigoja* draudiką sudaryti sąlygas viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis ir, *prieš sudarant draudimo sutartį, įteikti jų kopijas draudėjui*.

Atsižvelgiant į nurodytą ginčui aktualų teisinį reguliavimą, darytina išvada, kad draudimo tarpininkas, su draudėju sudarydamas draudimo sutartį, privalo laikytis draudimo sutarties sudarymą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, įskaitant reikalavimą supažindinti draudėją su draudimo taisyklėmis ir įteikti jų kopiją prieš sudarant draudimo sutartį.

Šiuo atveju, kadangi Draudimo sutartis buvo sudaryta tarpininkaujant draudimo brokerių įmonei, būtent ji ir buvo atsakinga už pareiškėjos supažindinimą su Taisyklių sąlygomis. Kadangi pareiškėja šiame vartojimo ginče reikalavimus reiškia tik draudikui, kuris

šiuo atveju nėra atsakingas už supažindinimą su draudimo sutarties sąlygomis, šios aplinkybės nebus analizuojamos sprendžiant ginčą su draudiku dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju.

2. *Dėl variklio gedimo pripažinimo nedraudžiamuoju įvykiu pagal transporto priemonių KASKO draudimą*

2.1. *Dėl Taisyklių 3.1.3 papunkčio nuostatos*

Taisyklių 3.1.3 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamaisiais laikomi įvykiai, kurių metu žala padaroma draudimo objektui, kaip pasekmė gedimų, atsiradusių pačioje transporto priemonėje dėl jos eksploatavimo, išskyrus pagalbos kelyje draudimo atvejus.

Pareiškėjos atstovas nurodė, kad automobilis yra skirtas eksploatuoti, todėl juo grindžiamas atsisakymas mokėti draudimo išmoką savo esme yra neteisėtas. Toks atsisakymas galėtų būti grindžiamas tik netinkamu automobilio eksploatavimu. Kita vertus, Draudimo sutartyje nebuvo numatyta jokių automobilio eksploatavimo sąlygų, kurių pažeidimas galėtų lemti įvykio pripažinimą draudžiamuoju. Todėl Taisyklių 3.1.3 papunkčio nuostata, įtvirtinanti neaiškų įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju pagrindą, turėtų būti pripažinta nesąžininga ir negaliojančia.

Pažymėtina, kad, vadovaujantis civilinių santykių subjektų lygiateisiškumo, sutarties laisvės, teisinio apibrėžtumo, teisėtų lūkesčių principais, draudikas, turėdamas įstatymo suteiktą teisę parengti draudimo rūšies taisykles, privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, taisyklėse pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos ir konkretizuotos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008), kad draudėjui, su draudiku sudarančiam draudimo sutartį, nekiltų abejonių dėl sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimties.

Kaip matyti iš pareiškėjos atstovo argumentų, pareiškėjos atstovas Taisyklių 3.1.3 papunkčio nuostatos taikymo galimumą sieja tik su netinkamu automobilio eksploatavimu ir dėl jo kilusiu gedimu. Pareiškėjos atstovo teigimu, priešingas aiškinimas būtų nesąžiningas, nes automobilis yra skirtas eksploatuoti.

Pažymėtina, kad tinkamas konkrečios Taisyklių nuostatos įvertinimas atsietai nuo kitų Draudimo sutarties sąlygų nėra galimas.

Draudimo liudijime nurodyta, kad draudžiamieji įvykiai – bet kokie staiga ir netikėtai įvykę įvykiai, išskyrus Taisyklėse numatytas išimtis.

Taisyklių 1 dalies „Draudžiamieji įvykiai“ 1.1 papunktyje nustatyta: „Transporto priemonių Visų Rizikų kasko draudimas (išskyrus Nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus šių taisyklių 3 punkte ir Draudimo išmokos nemokėjimo pagrindus, nurodytus šių taisyklių 4 punkte), susijęs su apdraustos transporto priemonės sugadinimu ar sunaikinimu dėl tiesioginio, staiga ir nenumatyto mechaninės jėgos poveikio iš išorės ar dėl gaisro, sprogimo, taip pat, jei apdrausta transporto priemonė (jos dalis (-ys)) buvo pavogta ar užvaldyta plėšimo būdu.“

Įvertinus minėtas nuostatas darytina išvada, kad iš esmės draudimo apsauga taikoma tais atvejais, kai gedimas kyla dėl staiga ir netikėto išorinio poveikio. Ši draudimo apsaugos apimtis patikslinama 3 Taisyklių dalyje „Nedraudžiamieji įvykiai“, Taisyklių 3.1.3 papunktyje nustatyta sąlyga, nurodant, kad neatlyginama žala, padaroma draudimo objektui, kaip pasekmė gedimų, atsiradusių pačioje transporto priemonėje dėl jos eksploatavimo, išskyrus pagalbos kelyje draudimo atvejus.

Pažymėtina, kad 3 Taisyklių dalyje „Nedraudžiamieji įvykiai“ atskirai išskirti įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju pagrindai, susiję su netinkamu automobilio eksploatavimu: kai transporto priemonė naudojama atlikti veiksmus, kuriuos atlikti ji nėra pritaikyta, arba naudojama nesilaikant transporto priemonės eksploatavimo taisyklių (Taisyklių 3.1.1 papunktis); jei įvykio metu transporto priemonė buvo techniškai netvarkinga. Ši išlyga netaikoma, kuomet nėra priežastinio ryšio tarp draudžiamojo įvykio ir apdraustos transporto priemonės techninės būklės (Taisyklių 3.1.2 papunktis); dėl gaisro, kai apdraustoje transporto priemonėje arba šalia jos buvo naudojamas atviros ugnies šaltinis bei kiti prietaisai, kuriuos yra draudžiama naudoti pagal transporto priemonės eksploatacijos taisykles (Taisyklių 3.1.5 papunktis); kai transporto priemonė eksploatuojama ne kelių eismui skirtose teritorijose (Taisyklių 3.1.7 papunktis).

Tiek Taisyklių 3.1.3 papunktyje įtvirtintą nuostatą aiškinant lingvistiškai, tiek sistemiškai, manytina, kad šioje sąlygoje akcentuojamas būtent vidinis (techninis) gedimas, nesusijęs su išoriniu poveikiu apdraustam objektui, o ne automobilio eksploatavimas.

Manytina, kas šiuo atveju eksploatavimas suprantamas kaip tinkamas ir įprastas automobilio naudojimas pagal paskirtį.

Atsižvelgiant į Taisyklių 3.1.3 papunkčio sąlygos formuluotę, jos vietą ir santykį su kitomis Taisyklių sąlygomis, nėra pagrindo sutikti su pareiškėjos atstovu, kad nuostata nėra pakankamai aiški, suprantama ar pažeidžianti draudėjo interesus. Pastebėtina, kad panašios draudimo taisyklių sąlygos yra paplitusios draudimo rinkoje, todėl minėta nuostata nelaikytina netikėta ar siurprizine.

#### 2.2. Dėl gedimo vertinimo pagal Taisyklių 3.1.3 papunkčio nuostatą

Pareiškėjos atstovas pažymėjo, kad automobilis buvo tinkamai eksploatuojamas, naudojamas pagal paskirtį ir tinkamai prižiūrimas, o draudikas, siekdamas, kad būtų taikoma Taisyklių 3.1.3 papunkčio nuostata, turėjo įrodyti netinkamo automobilio eksploatavimo faktą. Kartu pareiškėjos atstovas nurodė, kad gedimas galėjo rasti automobiliumi važiuojant duobėtais keliais.

Kaip minėta, šis įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju pagrindas siejamas su įprastu ir tinkamu automobilio eksploatavimu ir vidiniu (techniniu) gedimu.

Pranešdamas apie įvykį 2019 m. gegužės 2 d. pranešime, pareiškėjos atstovas nurodė: „Savaiminis variklio gedimas važiuojant Klaipėdos miesto gatve“. Pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktame serviso UAB (*duomenys neskelbiami*), kuriame taisytas automobilis, paaiškinime nurodyta: „Gedimas galėjo įvykti dėl užstrigusio grandinės įtempėjo. Kadangi grandinė turėjo laisvumą, sugadino grandinės šliaužiklius ir peršoko degimas, neatitiko degimo kampas ir automobilis nebeužsivedė“. Draudiko pateiktame UAB (*duomenys neskelbiami*) paaiškinime nurodyta: „Automobilis buvo atvežtas ant techninės pagalbos automobilio. Jam buvo atlikta kompiuterinė elektrinės dalies diagnostika. Buvo labai daug elektros sistemos klaidų, pagal klaidas darėm prielaidą, kad problema mechaninė. Pamatavus variklio kompresija, buvo nustatyta, kad labai dideli neatitikimai. Nuėmus variklio grandinės dangtelį buvo rastas grandinės įtempėjas. Kadangi grandinė turėjo laisvumą, sugadino grandinės šliaužiklius ir peršoko pati grandinė, neatitiko degimo kampas ir automobilis nebesivedė. (*duomenys neskelbiami*) automobilio grandinės komplektas pakeistas“.

Lietuvos bankui pateiktoje draudiko eksperto išvadoje nurodoma: „Žalos bylos duomenys: serviso defektiniu aktu, apgadintų elementų foto nuotraukomis, mechaniko atlikusio remontą ir serviso meistro priėmėjo pastabomis – vienareikšmiškai patvirtina, jog apdraustos transporto priemonės NISSAN QUASHQAI, <...>, variklis sugedo ne dėl išorinio staigaus nenumatyto poveikio, tačiau dėl variklio grandininio sinchronizavimo mechanizmo gedimo. Užstrigus, sulūžus variklio sinchronizavimo mechanizmo pagrindinės variklio grandinės įtempėjui, atsileido variklio grandinės įtempimo šliaužiklis (Nr. 2), ko pasėkoje atsileido variklio sinchronizavimo grandinė. Atsileidus variklio sinchronizavimo grandinei, grandinė pasidarė laisva dėl ko varikliui dirbant/automobiliui važiuojant – ji peršoko, dėl ko minėto automobilio <...> variklis sugedo. Noriu pabrėžti, kad pagal draudėjo pateiktą informaciją, pretenziją, pateiktas foto nuotraukas ir sąskaitas faktūras už remontą – visi duomenys nuosekliai patvirtina – jokie variklio sinchronizavimo mechanizmo apsauginiai dangčiai išoriškai nebuvo pažeisti, todėl atmetama versija, jog transporto priemonės variklis, jo sinchronizavimo mechanizmas buvo pažeistas staigios išorinės, nenumatytos jėgos.“

Įvertinus Lietuvos bankui pateiktus duomenis, įskaitant pateiktą eksperto vertinimą, darytina išvada, kad automobilio variklio gedimas buvo vidinis. Duomenų, išskyrus pareiškėjos atstovo teiginius, kurie patvirtintų, kad gedimas buvo nulemtas duobėto kelio ar kito išorinės jėgos poveikio, nėra pateikta. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo teigti, kad draudikas nepagrįstai pripažino automobilio gedimą nedraudžiamuoju Taisyklių 3.1.3 papunkčio pagrindu.

#### 2.3. Dėl gedimo vertinimo pagal Taisyklių 3.2.1.2 papunkčio nuostatą

Savo sprendimą draudikas grindė ir Taisyklių 3.2.1.2 papunkčio nuostata (draudikas neatlygina žalos transporto priemonės elektros instaliacijai, atsiradusios dėl trumpojo jungimo joje). Draudikas Lietuvos bankui nepateikė ir nenurodė jokių konkrečių duomenų, kurie patvirtintų trumpąjį jungimą ir dėl to kilusią žalą elektros instaliacijai. Darytina išvada, kad draudikas neįvykdė Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtintos pareigos ir neįrodė minėto įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju pagrindo, todėl nepagrįstai juo rėmėsi.

#### 3. Dėl reikalavimų, keliamų pagalbos kelyje draudimo pagrindu

Pareiškėjos atstovas prašė pareiškėjai išmokėti sumas „už nesuteiktas paslaugas“ pagal pagalbos kelyje draudimą: 600 Eur už automobilio transportavimą po įvykio; 60 Eur

nuvykimo į autoservisą ir parvykimo iš jo išlaidų ir 540,75 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidų. Tokia pakaitinio automobilio nuomos kaina, pareiškėjos atstovo skaičiavimais, susidarytų taikant maksimalų leistiną naudojimosi pakaitiniu automobiliu laiką ir vidutinę automobilio nuomos kainą.

Taisyklių 21.24 papunktyje nustatyta, kad pagalba kelyje – įvykis, kai draudėjas ar teisėtas transporto priemonės valdytojas, pradėjęs kelionę iš nuolatinės gyvenamosios vietos, dėl apdraustos transporto priemonės techninio gedimo, apgadinimo ar kitų įvykių, nurodytų Taisyklių 1.3 papunktyje, negali toliau tęsti numatytos kelionės. Taigi, techninio gedimo atveju pagalbos kelyje draudimo apsauga gali būti taikoma.

Taisyklių 1.3.1 papunktyje numatyta, kad, jeigu draudėjas ir draudikas dėl to atskirai susitarė ir aiškiai nurodė draudimo liudijime, apdraudžiamos draudėjo išlaidos, susijusios su neatidėliotina pagalba kelyje, konkrečius atvejus numatant atskiruose Taisyklių papunkčiuose.

Draudimo liudijime, dalyje, skirtoje pagalbos kelyje draudimui, nurodoma, kad užtikrinama neatidėliotina pagalba įvykio vietoje: transporto priemonės transportavimas po gedimo, draudimo suma – 600 Eur (1.3 papunktis), nuvykimas į / parvykimas iš serviso, draudimo suma – 60 Eur (5 punktas), pakaitinis automobilis 7 dienoms, suteikiamas Lietuvoje (6 punktas).

### 3.1. Dėl automobilio transportavimo išlaidų

Įvertinus pareiškėjos atstovo pateiktus duomenis, matyti, kad dėl automobilio transportavimo iki serviso 2019 m. balandžio 20 d. pareiškėja patyrė 50 Eur išlaidų (patvirtina UAB (*duomenys neskelbiami*) pinigų priėmimo kvitas). Kitų transportavimo išlaidas patvirtinančių įrodymų Lietuvos bankui nėra pateikta. Manytina, kad šiuo atveju pareiškėjos atstovas, nurodydamas 600 Eur sumą, prašo ne atlyginti faktiškai patirtų išlaidų sumą, o išmokėti draudimo liudijime nurodytą draudimo sumą.

Pažymėtina, kad draudimo sutartis yra rizikos sutartis, pagal kurią draudikui tenka pareiga įvykus draudžiamajam įvykiui atlyginti atsiradusius nuostolius (CK 6.160 straipsnio 3 dalis). Draudimo įstatymo 2 straipsnio 27 punkte nustatyta, kad draudimo suma – draudimo sutartyje nurodyta arba draudimo sutartyje nustatyta tvarka apskaičiuojama pinigų suma, kurios negali viršyti draudimo išmoka, išskyrus draudimo sutartyje nustatytus atvejus. Taisyklių 21.11 papunktyje draudimo suma apibrėžiama kaip draudimo sutartyje nurodyta pinigų suma arba pinigų suma, kuri apskaičiuojama draudimo sutartyje nustatyta tvarka, kurios neviršydamas draudikas atlygina draudžiamą įvykio (draudžiamųjų įvykių) metu patirtą žalą. Draudimo įstatymo 105 straipsnyje nustatyta, kad turto draudimo atveju draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamą įvykio patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (arba) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų). Taigi, draudimo sutartimi siekiama atlyginti faktiškai patirtus nuostolius. Pareiškėjos atstovas nepateikė duomenų, patvirtinančių, kad pareiškėja faktiškai patyrė 600 Eur su transportavimu susijusių išlaidų, o pagrindė tik 50 Eur transportavimo išlaidų.

Pagal Taisyklių 1.3.1 c papunktį, pagalbos kelyje draudimo atveju apdraudžiamos draudėjo išlaidos, susijusios su neatidėliotina pagalba įvykio vietoje, jei transporto priemonės negalima paruošti tolesnei eksploatacijai įvykio vietoje, draudikas organizuoja transporto priemonės transportavimą iš įvykio vietos iki artimiausios transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės ar draudėjo gyvenamosios vietos. Taisyklių 3.4.2 papunktyje nurodyta, kad, be Taisyklių 3.1 papunktyje išvardytų nedraudžiamųjų įvykių, pagalbos kelyje draudimas taip pat neatlygina išlaidų, kurios atsiranda be draudiko ar jo įgalioto atstovo pasamdytų įmonių tiesioginio dalyvavimo.

Šiuo atveju automobilio transportavimą organizavo pareiškėjos atstovas, savo nuožiūra pasirinkęs transportavimo įmonę, draudiko neinformavus ir be jo dalyvavimo. Įvertinus nurodytas aplinkybes darytina išvada, kad draudikas tinkamai kvalifikavo automobilio transportavimo po įvykio situaciją, pripažindamas ją atitinkančia Taisyklių 3.4.2 papunktyje įtvirtintą sąlygą.

Nors pareiškėjos atstovas nurodo, kad draudiko telefonu iš įvykio vietos neinformavo ir dėlto, kad pareiškėjai nebuvo įteikta pagalbos kelyje kortelė, pažymėtina, kad telefono numeris, kuriuo turi būti informuojama apie įvykį, nurodytas ir draudimo liudijime, todėl laikytina, kad pareiškėjai jis buvo žinomas.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo draudiko sprendimo neišmokėti draudimo išmokos, atlyginančios automobilio transportavimo išlaidas, pripažinti nepagrįstu.

### 3.2. Dėl vykimo į servisą ir iš jo ir pakaitinio automobilio nuomos išlaidų

Pareiškėjos atstovas prašė išmokėti draudimo išmoką už „nesuteiktas paslaugas“: 60 Eur vykimo į servisą ir iš jo išlaidų bei 540,75 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidų.

Taisyklių 1.3.6 papunktyje nustatyta, kad pagalbos kelyje draudimo atveju apdraudžiamos draudėjo išlaidos, susijusios su pakaitinio automobilio suteikimu. Jeigu po draudžiamąjį įvykių transporto priemonė yra remontuojama su draudiku suderintoje transporto priemonių remonto paslaugas teikiančioje bendrovėje, draudikas apmoka pakaitinio automobilio nuomos išlaidas. Pakaitinis automobilis suteikiamas atsižvelgiant į remontuojamos transporto priemonės klasę (dydį), bet ne aukštesnės nei kompaktinės klasės.

Taisyklių 1.3.7 papunktyje nustatyta, kad pagalbos kelyje draudimo atveju apdraudžiamos draudėjo išlaidos, susijusios su grįžimu / nuvykimu į / iš autoservisą (-o): jeigu po draudžiamąjį įvykių transporto priemonė yra remontuojama su draudiku suderintoje transporto priemonių remonto paslaugas teikiančioje bendrovėje, draudikas apmoka draudėjo išlaidas dėl parvykimo į gyvenamąją vietą iš transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės bei išlaidas dėl nuvykimo atsiimti suremontuotos transporto priemonės.

Pažymėtina, kad pareiškėjos atstovas nepateikė jokių įrodymų, kad minėtos išlaidos buvo realiai patirtos. Priešingai, pats pareiškėjos atstovas nurodė, kad pakaitinio automobilio nuomos kainą apskaičiavo pagal maksimalų automobilio suteikimo laikotarpį ir vidutines panašių automobilių nuomos kainas, taigi pripažino, kad išlaidų apskaičiavimas yra teorinis. Kaip minėta, turto draudimo sutartimi siekiama atlyginti faktiškai draudėjo patirtus, o ne teorinius, nuostolius. Tai patvirtina ir minėtos Taisyklių nuostatos. Faktiškai nepatirtų išlaidų atlyginimas reikštų nepagrįstą draudėjo praturtėjimą draudiko sąskaita. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo pareiškėjos atstovo reikalavimus dėl minėtų išlaidų atlyginimo pripažinti pagrįstais, net nevertinant šių reikalavimų atitikties Taisyklių nuostatomis kitais aspektais.

#### *4. Dėl teisinių paslaugų išlaidų*

Vartojimo ginčų nagrinėjimą reglamentuojančių Taisyklių 62 punkte nustatyta, kad priimdamas sprendimą dėl ginčo esmės Lietuvos bankas vartotojo prašymu sprendžia dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar kitas tyrimų, advokato ar advokato padėjėjo paslaugų ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Atsižvelgiant į aplinkybę, kad pareiškėjos reikalavimai draudikui yra atmestini, nėra pagrindo spręsti dėl patirtų išlaidų atlyginimo.

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 pareiškėjos V. T. 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