



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

**SPRENDIMAS
DĖL Ž. J. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. balandžio 13 d. Nr. 242-122
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Ž. J. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą dėl draudiko atsisakymo įvykį pripažinti draudžiamuoju.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir draudikas yra sudarę savanoriškojo transporto priemonės draudimo (kasko) sutartį (toliau – Sutartis) dėl pareiškėjui nuosavybės teise priklausančio automobilio „Peugeot 607“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*). Sutarties sudedamoji dalis yra Transporto priemonių draudimo taisyklės Nr. 021 (2012-11-28 redakcija, galiojanti nuo 2013-01-01) (toliau – Taisyklės).

2015 m. lapkričio 20 d. pareiškėjui važiuojant apdrausta transporto priemone, į priekinį stiklą atsitrenkė akmuo, dėl to atsirado stiklo įdauža. Po įvykio pareiškėjas kreipėsi į draudiką, informuodamas apie įvykį. Pareiškėjas su draudiku telefonu aptarė įvykio aplinkybes ir galimą automobilio remonto vietą, tuomet kreipėsi į UAB „Evelkas“ dėl stiklo keitimo.

2015 m. gruodžio 10 d. draudikas priėmė sprendimą įvykį dėl automobilio priekiniame stikle atsiradusios įdaužos pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakyti mokėti draudimo išmoką. Draudiko teigimu, sudarant draudimo sutartį pareiškėjo automobilio stiklas jau buvo įskilęs, todėl atsiradusi įdauža yra buvusio įskilimo pasekmė. Draudikas minėtą sprendimą priėmė, remdamasis nuotraukomis, darytomis prieš sudarant draudimo sutartį.

Pareiškėjas savo kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad draudiko minimo automobilio stiklo įskilimo, buvusio prieš sudarant draudimo sutartį, nepamena, be to, jis nėra pažymėtas draudimo liudijime. Pareiškėjas paaiškino, kad tikėtina, jog draudiko nuotraukose užfiksuota stiklo žymė gali būti šešėlinis atspindys arba purvo dėmė. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad informavus draudiką apie įvykį, jam buvo nurodytas konkretus servisas, kuriame jis turėjo remontuoti automobilį, ir tai apribojo jo galimybes savo nuožiūra spręsti dėl stiklo remonto. Pareiškėjo teigimu, pokalbio telefonu metu draudikas neinformavo, kad įvykis gali būti pripažintas nedraudžiamuoju.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas teigė, kad išanalizavus visą žalos bylos administravimo medžiagą buvo nustatyta, kad pareiškėjo nurodytas automobilio sugadinimas, t. y. priekiniame stikle esanti įdauža, yra toje pačioje vietoje, kurioje ji buvo užfiksuota prieš sudarant Sutartį. Draudikas pabrėžė, kad draudimo liudijime nėra nurodyta, kad pareiškėjo automobilio priekinis stiklas prieš sudarant Sutartį jau buvo apgadintas dėl to, kad objektyviai nėra galimybės draudimo liudijime užfiksuoti, nuosekliai nurodant, visus transporto priemonės smulkius defektus ir sugadinimus, kai draudžiamas automobilis nėra naujas ir turi daug smulkių defektų. Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad, prieš sudarant draudimo sutartį, atliekama automobilio apžiūra ir padaromos nuotraukos, kad būtų užfiksuota automobilio būklė ir esami defektai. Draudiko teigimu, būtent tokios apžiūros metu įvertinus automobilio būklę, šalys susitaria dėl sutarties sudarymo arba nesudarymo, draudimo apsaugos suteikimo, jos ribų ir kitų esminių sąlygų. Tai, be kita ko, yra svarbu dėl to, kad įvykus įvykiui būtų galima nustatyti, ar automobilis tam tikrų

defektų neturėjo dar prieš sudarant sutartį, nes nuostolių dėl minėto pobūdžio sugadinimų atlyginimas prieštarautų draudimo santykių esmei.

Draudikas savo atsiliepime nurodė, kad pareiškėjo teiginys, kad draudiko darbuotojai jį suklaidino pokalbio telefonu metu, neatitinka tikrovės. Draudikas pažymėjo, kad pokalbio metu pareiškėjui nebuvo patvirtinta, kad įvykis bus pripažintas draudžiamuoju arba kad draudikas įsipareigoja išmokėti draudimo išmoką. Draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju po automobilio apžiūros, ištyręs visas su įvykiu susijusias aplinkybes ir gavęs pareiškėjo paaiškinimus. Draudikas pabrėžė, kad UAB „Evelkas“ nėra įgaliota priimti sprendimų dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju. Remonto įmonė perduoda iš draudėjų gautus dokumentus draudiko ekspertams, kurie ir priima sprendimus, ir tik po draudiko priimto sprendimo yra atliekami remonto darbai. Šiuo nagrinėjamu atveju, draudiko teigimu, pareiškėjas, nesulaukęs draudiko sprendimo, pradėjo remontuoti savo transporto priemonę, todėl veikė savo rizika ir draudikui dėl to nekyla pareiga atlyginti jo patirtų nuostolių. Draudikas papildomai nurodė, kad pokalbio telefonu metu pareiškėjo buvo pasiteirauta, ar jis išsirinko autoservisą, kuriame norėtų remontuoti automobilį. Pareiškėjas nurodė draudikui, kad remontą norėtų atlikti Panevėžyje esančiame autoservise UAB „Evelkas“. Draudiko atstovė, patikrinusi duomenų bazę, patvirtino, kad pareiškėjo nurodytas servisas yra draudiko rekomenduojamų įmonių sąrašė, ir paaiškino, kad jeigu įvykis bus pripažintas draudžiamuoju, pareiškėjas galės remontuoti automobilį pasirinktame servise, netaikant franšizės.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju, todėl kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti ginčą dėl minėto draudiko sprendimo pagrįstumo.

K o n s t a t u o j a m a:

Pareiškėjo ir draudiko ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką.

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pažymėtina, kad pareiškėjas, sudarydamas draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, susijusius su apdrausta transporto priemone, nuo galimos žalos, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju pareiškėjo ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad transporto priemonių draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sutarties sąlygas dėl teikiamos draudimo apsaugos, nuo to priklauso mokamos draudimo įmokos dydis. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai.

Atsižvelgiant į turto draudimo kompensacinę paskirtį, taip pat pažymėtina tai, kad asmens patirtą žalą būtina tiksliai įvertinti, siekiant, kad draudiko mokama draudimo išmoka atlygintų tiek, kiek asmuo iš tikrųjų prarado. Draudimo teisiniuose santykiuose įgyvendinamas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.250 straipsnyje įtvirtintas visiško nuostolių atlyginimo principas ne tik suteikia nukentėjusiam asmeniui teisę reikalauti visiško nuostolių atlyginimo, bet ir numato, kad asmeniui neturi būti atlyginama daugiau žalos, nei jis

patyrė dėl draudžiamojo įvykio.

Iš ginčo šalių pateiktų dokumentų ir paaiškinimų nustatyta, kad draudimo sutartis buvo sudaryta Taisyklių pagrindu. Transporto priemonė „Peugeot 607“ yra apdrausta nuo sunaikinimo arba sugadinimo dėl bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių atsitikimų arba transporto priemonės vagystės, pasireiškiančios kaip transporto priemonės arba atskirų jos dalių pagrobimas arba užvaldymas plėšimo būdu (draudžiamieji įvykiai K ir V), išskyrus įvykius, Taisyklėse įvardytus kaip nedraudžiamieji (Taisyklių 7.1 p.). Taisyklių 11.2.1 papunktyje taip pat nurodyta, kad draudikas atleidžiamas nuo draudimo išmokos mokėjimo, jeigu draudimo sutartis sudaryta po draudžiamojo įvykio.

Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.994 straipsnio 1 dalis įpareigoja draudiką prieš sudarant draudimo sutartį apžiūrėti apdraudžiamą turtą. Jeigu draudikas neįvykdo minėtos pareigos, įvykus draudžiamajam įvykiui, visos neigiamos pasekmės tenka draudimo įmonei. Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju draudikas, vertindamas draudimo riziką, rėmėsi savo atstovo padarytomis automobilio nuotraukomis, kuriose matyti priekinio stiklo įskilimas. Tai turi esminės įtakos 2015 m. lapkričio 20 d. įvykiui ir dėl šio įvykio atsiradusių nuostolių dydžiui.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus ir nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad ir pareiškėjas, ir draudikas savo argumentus grindžia automobilio nuotraukomis, darytomis prieš sudarant draudimo sutartį. Atkreiptinas dėmesys į draudiko pateiktose skaitmeninėse nuotraukose, darytose prieš sudarant Sutartį, užfiksuotus duomenis – iš skaitmeninių nuotraukų matyti, kad pareiškėjui priklausančio automobilio priekiniame stikle yra žymė. Pareiškėjas savo paaiškinimuose nurodė, kad nepamena stikle buvus panašaus pobūdžio įskilimo, ir tai, priešingai draudiko teiginiams, galėtų būti tiesiog šešėlinis atspindys. Vis dėlto vertinant pareiškėjo ir draudiko Lietuvos bankui pateiktas nuotraukas, darytina išvada, kad draudiko pateiktose spalvotose nuotraukose matyti stiklo defektas skirtingais kampais, todėl pareiškėjo teiginys apie pro stiklą matomą galinės sėdynės saugos diržo sagtį vertintinas kritiškai. Be to, sulyginus nuotraukas, darytas iki ir po įvykio, matyti, kad po įvykio atsiradęs stiklo defektas yra toje pačioje vietoje, kaip ir buvęs prieš sudarant Sutartį.

Civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina, remiantis tikimybių teorija, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą jį esant nei jo nesant, todėl įvertinus automobilio nuotraukas, darytas iki sudarant draudimo sutartį, labiau tikėtina, jog 2015 m. lapkričio 20 d. įvykio metu pareiškėjo automobilio priekinis stiklas jau buvo įskilęs.

Vertinant pareiškėjo argumentus, kad dėl netinkamai administruojamo 2015 m. lapkričio 20 d. įvykio patyrė nuostolių ir turėjo pagrįstų lūkesčių, kad jam bus išmokėta draudimo išmoka, atlyginanti automobilio stiklo keitimo išlaidas, pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.245 straipsnio 3 dalyje ir 6.256 straipsnio 2 dalyje yra nustatyta vienos sutarties šalies teisė reikalauti nuostolių atlyginimo dėl kitos šalies sutartinių įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo. Tam, kad būtų galima asmeniui taikyti civilinę atsakomybę, būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas, numatytas Civilinio kodekso 6.246–6.249 straipsniuose, t. y. neteisėtus veiksmus, žalą, priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų bei žalos ir kaltę (išskyrus įstatymuose nustatytus atvejus, kai civilinė atsakomybė atsiranda be kaltės).

Vertinant, ar draudikui kyla civilinė atsakomybė dėl netinkamai administruojamo 2015 m. lapkričio 20 d. įvykio, ir atsižvelgiant į pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kuriomis jis grindžia savo reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius, nustatyta, kad draudiko atstovė pokalbio telefonu metu, bendraudama su pareiškėju dėl įvykio, teiravosi apie įvykio aplinkybes ir pareiškėjo pageidaujamą servisą. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalimi, draudikas privalo ištirti visas su įvykiu susijusias aplinkybes, ir to objektyviai nėra įmanoma padaryti pokalbio telefonu metu. Svarbu ir tai, kad draudikas Lietuvos bankui pateikė pokalbio su pareiškėju telefonu įrašą, iš kurio girdėti, kad draudiko atstovė patvirtino pareiškėjui aplinkybę dėl galiojančio draudimo liudijimo ir tai, kad, jeigu pareiškėjas remontuos automobilį draudiko rekomenduojamame servise, pripažinus įvykį draudžiamuoju, nebus taikoma franšizė. Todėl, remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, darytina išvada, kad pareiškėjo teiginiai, kad

draudikas jam sukėlė pagrįstą lūkestį, kad bus išmokėta transporto priemonės stiklo keitimo išlaidas atlyginanti draudimo išmoka, yra nepagrįsti. Be to, atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas pats kreipėsi į servisą ir derino remonto darbus bei laiką, nesulaukęs galutinio draudiko sprendimo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju. Pažymėtina, kad draudimo sutartis yra rizikos sutartis, grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu. Dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai atviros ir atskleisti visą informaciją, kuri gali būti reikšminga sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. gegužės 5 d. nutartis civ. b. Nr. 3K-3-546/2003). Draudimo sutarties ypatumai lemia didesnę jos šalių atidumą ir rūpestingumą viena kitos atžvilgiu (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. kovo 12 d. nutartis civ. b. Nr. 3K-3-127/2013). Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas pokalbio su draudiko atstove telefonu metu nepaminėjo aplinkybės dėl priekinio stiklo būklės, buvusios iki įvykio.

Apibendrinant nustatytas aplinkybes ir vadovaujantis ginčo šalių pateiktų įrodymų visuma bei Sutarties nuostatomis, t. y. Taisyklėmis, įtvirtinančiomis, kokie įvykiai yra laikomi draudžiamaisiais, konstatuotina, kad Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys nepagrindžia draudiko neteisėtų veiksmų, administruojant 2015 m. lapkričio 20 d. įvykį. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus aplinkybę, kad draudimo sutarties šalys, sudarydamos draudimo sutartį, nesutarė draudžiamuoju įvykiu laikyti transporto priemonės sugadinimą, atsiradusių iki sudarant Sutartį (Taisyklių 11.2.1 p.), pareiškėjo reikalavimas pripažinti įvykį draudžiamuoju yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu bei 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 Ž. J. 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

Vilius Šapoka