Ginčo byla Nr. 2025-00397

LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR *FORTEGRA EUROPE INSURANCE COMPANY SE* GINČO NAGRINĖJIMO

2025-05-18 Nr. 429-95
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Fortegra Europe Insurance Company SE* (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir Moller auto, UAB (toliau – draudėjas) sudarė automobilio „Volkswagen Passat" (toliau – Automobilis) draudimo sutartį (toliau – Sutartis), kurioje pareiškėjas nurodomas apdraustuoju. Draudimo liudijime nurodoma, kad taikomos Bendrosios draudimo sąlygos Nr. LT-W-CP-MOL-GTC-FRT-LT-022024 (toliau – Bendrosios sąlygos) ir Specialiosios draudimo sąlygos Nr. LT-W-CP-MOL-DLX-SIC-FRT-LT-062024 (toliau – Specialiosios sąlygos), toliau kartu - Sąlygos. Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. rugsėjo 26 d. iki 2025 m. kovo 25 d.

2025 m. sausio 14 d. pareiškėjas draudiką informavo apie neveikiančius Automobilio daviklius (toliau – Įvykis).

Pareiškėjas Automobilį pristatė į UAB „Transalda" (toliau – Servisas), kurio 2025 m. sausio 23 d. sudarytame Automobilio remonto užsakyme, nurodoma: „skydelyje meta side assist klaidą, šoninių park klaida"; reikalingų darbų kaina – 551,69 Eur. Serviso paaiškinime nurodoma: „<...> norint išspręsti šią problemą pagal gamintojo remonto reikalavimą reikalingas automobilio galinės dalies išardymas, kad prieiti prie daviklio, jo išvalymas, sukalibravimas ir tada visko surinkimas, bei papildomų dalių sudėjimas, kad ši problema nepasikartotų ateityje."

2025 m. sausio 28 d. draudikas pripažino Įvykį nedraudžiamuoju, nenustačius vidinio gedimo, bet nustačius, kad davikliai paveikti išorinio poveikio, reikalingi valymo ir kalibravimo darbai.

Pareiškėjas dėl draudiko sprendimo pateikė pretenziją, kurios draudikui netenkinus, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką pripažinti Įvykį draudžiamuoju. Pareiškėjas nurodė, kad 2024 m. rugsėjo mėn. įsigijo naudotą Automobilį iš draudėjo. Draudėjas pareiškėjui pasiūlė įsigyti išplėstos garantijos draudimą, kuris suteikia apsaugą nuo netikėtų išlaidų, susijusių su draudžiamo Automobilio mechaniniais ir elektroniniais gedimais (taip buvo nurodyta pasiūlyme). Pareiškėjo teigimu, turėdamas lūkestį, kad įgyja tęstinę Automobilio garantiją, jis sutiko su pasiūlymu.

Pareiškėjas nurodė, kad kaip vidutinis vartotojas neturi galimybės įvertinti Sutarties sąlygų, nes sprendimą dėl tęstinės garantijos draudimo įgijimo priėmė remdamasis minėtu draudėjo pateiktu pasiūlymu. Automobilio davikliai ir elektroninės dalys pasiūlyme nurodyti kaip apdrausti komponentai.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko vertinimu, kad Automobilio davikliai nėra sugedę. Pareiškėjo teigimu, jo kreipimosi metu davikliai visiškai neveikia, neatlieka savo funkcijos. Tam, kad minėti davikliai veiktų, būtina atlikti ne įprastus mašinos valymo ar techninės priežiūros, bet specialius veiksmus gamintojo nurodyta seka, t. y. ardyti galinę Automobilio dalį, valyti daviklius, juos kalibruoti iš naujo ir montuoti papildomas apsaugas, kas laikytina remonto darbais.

Pareiškėjas atkreipė dėmesį į aplinkybę, kad draudėjas 2025 m. vasario 5 d. el. laiške nurodė, jog galiojant Automobilio gamintojo garantijai, šis gedimas būtų šalinamas pagal ją. Tai reiškia, kad pats draudėjas tokį atvejį laiko Automobilio gedimu, kuris šalinamas gamintojo sąskaita, tačiau pratęstos garantijos atveju tą patį gedimą nepagrįstai traktuoja kitaip.

Pareiškėjas pažymėjo, kad Automobilis yra sukurtas veikti nuolatinio išorinio poveikio sąlygomis, todėl jutikliai gamintojo montuojami taip, kad būtų atsparūs įprastiniam išorės poveikiui (lietus, sniegas, saulė, dulkės, purvas). Todėl jų neveikimas laikytinas gedimu, reikalaujančiu remonto darbų.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime draudiko atstovas Mango Insurance, UAB, (toliau – draudiko atstovas) nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis ir prašė jį atmesti.

Draudiko atstovas pažymėjo, kad draudiko teikiamos draudimo apsaugos apimtis nustatyta Sutartyje. Draudiko atstovo teigimu, pareiškėjas buvo supažindintas su Sutarties sąlygomis prieš jos sudarymą – pareiškėjas per draudėją 2024 m. rugsėjo 25 d. gavo tam reikalingą kodą SMS žinute bei el. paštu. Sutartis sudaryta vėliau tą pačią dieną, prieš tai sudarius galimybę pareiškėjui susipažinti su Sutarties sąlygomis.

Draudiko atstovas pateikė savo specialisto išvadą (toliau – Išvada), kurioje nurodoma, kad šiuo atveju nebuvo nustatytas vidinis Automobilio gedimas. Davikliai įprasto Automobilio eksploatavimo metu buvo paveikti išorinio poveikio – purvo, reikalingas jų valymas. Įvykis neatitinka būtinų staigaus ir netikėto įvykio požymių.

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 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių nesutarimas kilo dėl draudiko sprendimo pripažinti Įvykį nedraudžiamuoju.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti draudiko sprendimo pripažinti Įvykį nedraudžiamuoju pagrįstumą.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas: šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Svarbu pažymėti, kad Sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos dydis.

Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas[1]. Draudimo liudijime ir taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis)[2].

Remiantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktu, draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką.

[1] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

[2] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009; 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009 ir kt.

Draudimo paslaugų sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, sutarties apimtį ir ribas. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kuris šalių sutarimu nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką[3].

Nors šiuo atveju pareiškėjas nurodė, kad sprendimą dėl draudimo apsaugos įgijimo priėmė tik pagal jam draudėjo pateiktą draudimo pasiūlymą, draudiko atstovo pateikti duomenys patvirtina, kad prieš Sutarties sudarymą pareiškėjui buvo suteiktas kodas, suteikiantis galimybę pareiškėjui susipažinti su Sutarties sąlygomis. Draudiko atstovo pateiktais duomenimis, Sutartis buvo sudaryta vėliau tą pačią dieną. Todėl nėra pagrindo pagrįstomis pripažinti pareiškėjo nurodytų aplinkybių, kad Sutarties sąlygos pareiškėjui nebuvo žinomos.

Ginčui aktualiame draudimo liudijime nurodoma, kad draudžiama rizika - vidinis mechaninis arba elektros transporto priemonės gedimas, draudžiamasis įvykis - veikimo sutrikimas, reikalaujantis komponentų, kuriems taikomas draudimas, remonto arba keitimo.

Bendrųjų sąlygų 2.1 papunktyje nurodoma: „Ši Draudimo sutartis sudaroma staigaus ir nenumatyto apdraustos motorinės transporto priemonės (toliau – apdrausta transporto priemonė) vidinio mechaninio ar elektros gedimo, įvykusio dėl galiojančio Garantijos plane nurodyto apdrausto komponento gedimo, dėl kurio staiga nutrūksta įprastinės transporto priemonės funkcijos ir kurį būtina suremontuoti arba pakeisti, kad šios funkcijos vėl pradėtų veikti, atvejui (toliau – Draudžiamasis įvykis)."

Ginčui aktualiame draudimo liudijime nurodyta, kad taikomas draudimo apsaugos variantas - „Moller Auto Extended Warranty DELUXE". Šiam draudimo variantui taikomose Specialiosiose sąlygose nurodytos teikiamos draudimo apsaugos išimtys, kai nemokama draudimo išmoka, viena iš kurių – „išorinio poveikio padaryta žala". Specialiosiose sąlygose taip pat nustatyta, kad įvykus galimam draudžiamajam įvykiui, apdrausta transporto priemonė apžiūrima ir gedimas (defektas) nustatomas bei įvertinamas draudėjo „kvalifikuotose remonto dirbtuvėse".

Kaip matyti, šiuo atveju Sutartimi buvo apdrausti su Automobiliu susiję pareiškėjo turtiniai interesai. Sutiktina su draudiko atstovu, kad draudiko atsakomybė yra apribota Sutartimi nustatytos draudimo apsaugos apimties.

Po Įvykio pareiškėjas pristatė Automobilį į Servisą, kuris yra Automobilio gamintojo atstovas Šiauliuose, kuris nustatė, kad reikalingi daviklių valymo bei kalibravimo darbai.

Pareiškėjo pateiktame susirašinėjime draudėjas, kuris taip pat yra Automobilio gamintojo Lietuvoje atstovas, taip pakomentavo pareiškėjo naudai teikiamos draudimo apsaugos pobūdį ir su Įvykiu siejamus defektus: „ši pratęsta garantija tai nėra gamintojo draudimas, todėl ji turi išimtis, šiuo atveju sensorius yra apsinešęs nešvarumais, kas yra išorinis poveikis ir reikalingas sensoriaus demontavimas, valymas ir kalibracija po sumontavimo, tai nėra pačio agregato gedimas, todėl draudimo bendrovė nekompensuoja tokio pobūdžio gedimo".

Draudiko atstovas pateikė jo specialisto Išvadą, kurioje, įvertinus žalos administravimo metu pateiktus duomenis, nustatyta: „Skydelyje atsiradusi klaida yra informacinio pobūdžio, informuojanti apie „juostos keitimo asistento sistemos daviklių" netinkamus signalus. Remiantis autoserviso paaiškinimu dėl problemos sprendimo ir remonto užsakyme nurodytais darbais – klaida yra susijusi su transporto priemonės eksploatavimo metu per laiką susirinkusiais nešvarumais ant „juostos keitimo asistento sistemos daviklių". Gedimas nėra laikomas vidiniu mechaniniu ar elektros gedimu, todėl, kad: a) davikliai funkcionuoja tinkamai (remonto užsakyme nėra numatyta daviklių keitimo, autoserviso išvadose nėra nurodyta, kad patys davikliai yra sugedę); b) susikaupę nešvarumai yra išorinis poveikis davikliams. <...> gedimo priežastys yra išorinis nešvarumų susikaupimas." Atsakant į Išvadoje pateiktą klausimą, ar Įvykis galėjo įvykti staiga ir netikėtai, nurodoma: „Išoriniai daviklio nešvarumai normaliai eksploatuojant transporto priemonę susikaupia per transporto priemonės eksploatavimo laikotarpį / ridą. Pranešimo apie įvykį dienai automobilis buvo nuvažiavęs 107.000 km ir eksploatuotas nuo 2021 metų."

Taip pat Išvadoje nurodoma: „Atsižvelgiant į tai, kad sutrikusių juostos keitimo asistento sistemos daviklių funkcijos atstatymo darbai apėmė daviklių valymą, tai negali būti laikoma daviklio remonto darbais, t. y. patys davikliai nebuvo ardomi, keičiami, remontuojami jų vidiniai komponentai, nes jie yra veikiantys. Automobilio likusių komponentų ardymo ir

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.

surinkimo darbai: žibintų, galinio bamperio, apsaugų, buvo atliekami siekiant prieiti iki daviklių jų valymo tikslu."

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad draudiko atstovas, kaip savo srities profesionalas, pateikė specialių žinių turinčio savo darbuotojo Išvadą, kuri patvirtina, jog Įvykis kilo ne dėl staigaus ir netikėto Automobilio vidinio mechaninio ar elektros gedimo, bet dėl išorinio poveikio: kai per tam tikrą eksploatavimo laiką ginčui aktualūs davikliai užsiteršė, veikiami patenkančio purvo, nešvarumų. Objektyvių duomenų, kurie paneigtų specialisto Išvadą į ginčo bylą nėra pateikta[4], ji neprieštarauja kitiems byloje esantiems objektyviems duomenims[5], todėl pagrindo ja nesivadovauti nenustatyta.

Pažymėtina, kad civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina remiantis vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą civiliniame procese galima daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus[6].

Kompleksiškai įvertinus pateiktus duomenis, objektyvaus pagrindo abejoti draudiko atstovo nurodytomis aplinkybėmis ir išvadomis dėl Įvykio priežasčių bei pobūdžio nenustatyta.

Kaip minėta, draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, kai įvykis atitinka draudžiamojo įvykio sąlygas ir neatitinka nedraudžiamojo įvykio sąlygų pagal draudimo sutartį. Draudiko atstovui objektyviais duomenimis pagrindus, kad Įvykis neatitiko draudžiamojo įvykio sąlygų pagal Sutartį ir atitiko nedraudžiamojo įvykio sąlygas, darytina išvada, kad draudikui nekilo pareiga priimti kitokio negu ginčijamas sprendimas, t. y. nekilo pareiga pareiškėjui mokėti draudimo išmokos. Atsižvelgiant į minėtas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą[7].

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius Arūnas Raišutis

---

[4] Objektyvių duomenų, kurie patvirtintų pareiškėjo nurodomą Įvykio pobūdžio vertinimą, nebuvo pateikta, pareiškėjas palaikomą poziciją grindė savo subjektyviais rašytiniais paaiškinimais.

[5] Įskaitant Automobilį apžiūrėjusio Serviso ir draudėjo, kurie abu yra Automobilio gamintojo atstovai, vertinimus.

[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

[7] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.