



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR IF P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

Nr.
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir *If P&C Insurance AS*, veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti atlyginti pareiškėjos patirtas išlaidas už pakaitinio automobilio nuomos paslaugas. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad pareiškėja nesilaikė Kasko draudimo sutartyje (toliau – draudimo sutartis) ir taikomose draudimo taisyklėse² (toliau – Taisyklės) nustatytos pakaitinio automobilio suteikimo tvarkos: prieš nuomodamasi automobilį nesikreipė į techninės pagalbos tarnybą ir nesuderino paslaugos, kaip to reikalauja draudimo sutarties sąlygos. Atsižvelgiant į tai, draudikas pagrįstai atsisakė atlyginti pareiškėjos patirtas automobilio nuomos išlaidas, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp draudiko ir pareiškėjos buvo sudaryta draudimo sutartis, pagal kurią, vadovaujantis Taisyklėmis, laikotarpiu nuo 2025 m. rugsėjo 26 d. iki 2026 m. rugsėjo 25 d. buvo apdraustas pareiškėjos automobilis.

2026 m. birželio 1 d. sugedus pareiškėjos automobiliui ji kreipėsi į draudiko techninės pagalbos partnerę UAB „REDGO Lithuania“ (toliau – techninės pagalbos tarnyba), kuri suteikė techninę pagalbą ir nugabeno automobilį į automobilių remonto dirbtuves. Tą pačią dieną pareiškėja savarankiškai išsinuomojo pakaitinį automobilį 3 paroms ir dėl to patyrė 90 Eur išlaidų.

Pareiškėjai pateikus prašymą kompensuoti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, draudikas informavo pareiškėją, kad pakaitinis automobilis buvo išsinuomotas savarankiškai, iš anksto neinformavus techninės pagalbos tarnybos ir nesuderinus nuomos sąlygų, todėl, remiantis Taisyklių 203 punktu, nuomos išlaidos nekompensuojamos.

Draudikui nesutikus atlyginti pareiškėjos patirtų išlaidų ir netenkinus pareiškėjos pretenzijos, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Rekomenduoti draudikui atlyginti pareiškėjos patirtas 90 Eur dydžio pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad Taisyklių 189 punktą numato, kad negalint naudotis automobiliu dėl techninio gedimo suteikiamas pakaitinis automobilis arba kompensuojamos judumo paslaugos, o Taisyklių 199 punktą numato iki 30 Eur per dieną kompensaciją alternatyvioms transporto paslaugoms. Pareiškėjos teigimu, jos patirtos pakaitinio automobilio nuomos išlaidos buvo būtinos ir neviršijo Taisyklėse nustatytos sumos, todėl prašė Lietuvos banko rekomenduoti draudikui jas

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² Kasko draudimo taisyklės Nr. TTP-20231, galiojančios nuo 2023 m. rugsėjo 1 d.

atlyginti

Draudikas nesutiko su pareiškėjos argumentais, nurodydamas, kad Taisyklių nuostatos turi būti aiškinamos sistemiškai: vien tai, kad Taisyklių 199 punkte numatyta galimybė kompensuoti alternatyvių transporto paslaugų išlaidas, savaime nereiškia, kad draudėjas gali savo nuožiūra pasirinkti bet kurį paslaugų teikėją ir vėliau reikalauti šių išlaidų atlyginimo. Draudiko teigimu, Taisyklių 199 punkte aiškiai nustatyta pareiga prieš pradedant naudotis pasirinkta paslauga kreiptis į techninės pagalbos tarnybą ir informuoti apie pasirinktą judumo būdą, be to, Taisyklių 204 punkte numatyta, kad savarankiškai surastų paslaugų išlaidos atlyginamos tik tais atvejais, kai draudėjas kreipiasi į techninės pagalbos tarnybą, tačiau ši negali suteikti Taisyklių X dalyje numatytų paslaugų. Todėl, draudiko teigimu, vien tai, kad pareiškėjos prašoma suma neviršija 30 Eur per dieną, savaime nesudaro pagrindo kompensuoti savarankiškai patirtas ir iš anksto nesuderintas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad sprendimas nekompensuoti savarankiškai patirtų ir iš anksto nesuderintų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų buvo priimtas remiantis draudimo sutarties sąlygomis ir prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar **draudikas pagrįstai atsisakė atlyginti pareiškėjos patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.***

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad 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.

CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja teisės aktams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.³

Taisyklių 191 – 198 punktuose numatyta, kad techninės pagalbos tarnyba suteikia pakaitinį automobilį, nustato jo suteikimo trukmę, organizuoja jo pristatymą bei taiko konkrečias naudojimosi sąlygas. Todėl darytina išvada, kad pakaitinio automobilio ar kitų judumo paslaugų suteikimas nėra paliktas laisvam draudėjo pasirinkimui.

Taisyklių 199 punkte nustatyta, kad vietoj pakaitinio automobilio pasirinkus alternatyvias transporto paslaugas, prieš pradedant naudotis tokia paslauga draudėjas turi kreiptis į techninės pagalbos tarnybą ir informuoti apie planuojamą pasirinkti judumo būdą. Vadinas, teisė gauti alternatyvių transporto paslaugų išlaidų kompensaciją siejama ne vien su pačių išlaidų patyrimu, bet ir su pareiga iš anksto informuoti techninės pagalbos tarnybą bei sudaryti galimybę jai organizuoti paslaugos suteikimą Taisyklėse nustatyta tvarka.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

Taisyklių 204 punkte papildomai nustatyta, kad savarankiškai surastų paslaugų išlaidos atlyginamos tik tais atvejais, kai draudėjas kreipiasi į techninės pagalbos tarnybą, tačiau ši nesuteikia Taisyklių X dalyje numatytų paslaugų arba negali jų suteikti nustatytais terminais. Ši nuostata patvirtina, kad savarankiškai organizuotų paslaugų išlaidų kompensavimas pagal Taisykles yra išimtis, kuri gali būti taikoma tik po kreipimosi į techninės pagalbos tarnybą.

Įvertinus Lietuvos bankui pateiktus duomenis, nustatyta, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja prieš išsinuomodama pakaitinį automobilį nesikreipė į techninės pagalbos partnerę dėl pakaitinio automobilio suteikimo ar alternatyvių judumo paslaugų organizavimo bei nesuderino nuomos sąlygų. Taigi pareiškėja nesudarė galimybės techninės pagalbos tarnybai organizuoti pakaitinio automobilio ar alternatyvių judumo paslaugų Taisyklėse nustatyta tvarka.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėja savarankiškai naudodamasi automobilio nuomos paslaugomis pati nesilaikė draudimo sutarties nuostatų bei sąlygų, kurioms esant pareiškėjai būtų teikiama pakaitinio automobilio suteikimo paslauga. Lietuvos banko vertinimu, svarbu pažymėti, kad pareiškėja, sudarydama draudimo sutartį, laisva valia sutiko su jos sąlygomis. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims yra privaloma (CK 6.189 straipsnio 1 dalis), ir, pareiškėjai vienašališkai jos nesilaikant, draudikui nekyla pareiga taikyti kitokias sąlygas, negu buvo sutarta.

Lietuvos banko vertinimu, draudikas pagrįstai, vadovaudamasis šalių sutartomis draudimo sutarties sąlygomis, atsisakė atlyginti pareiškėjos reikalaujamas automobilio nuomos išlaidas.

Išvada

Nustačius, kad draudikui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos reikalaujamų išlaidų, pareiškėjos reikalavimas atmetamas kaip nepagrįstas.

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 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