



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-14 Nr. 429-288
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir Fortegra Europe Insurance Company SE (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios automobilio Opel Grandland X turbinos ir kietųjų dalelių filtro (DPF) remonto išlaidas pagal vidinių gedimų garantinio draudimo sutartį, mokėjimo. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, darytina išvada, kad pareiškėjas neįrodė, kad automobilio techninė patikra atlikta pagal gamintojo reikalavimus, o DPF filtras pagal draudimo sąlygas nėra apdraustas komponentas, todėl draudikas pagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2023 m. rugsėjo 27 d. buvo sudaryta draudimo sutartis Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), kuria buvo apdrausti pareiškėjo interesai, susiję su automobilio Opel Grandland X (valst. Nr. (duomenys neskelbtini)) vidinių mechaninių ir elektros gedimų rizikomis pagal garantijos planą Mano Insurance Car Warranty ADVANTAGE. Draudimo liudijime nurodoma, kad paslaugai taikomos draudimo sąlygos Nr. LT-W-CP-GTC-FRT-LT-112022 (toliau – Bendrosios sąlygos) ir Nr. LT-W-CP-ADV-G-SIC-FRT-LT-112022 (toliau – Specialiosios sąlygos). Draudimo laikotarpis – nuo 2023 m. rugsėjo 28 d. iki 2025 m. rugsėjo 27 d.

2025 m. vasario 1 d. pareiškėjas informavo draudiką apie įvykį – automobilio kietųjų dalelių filtro (DPF) ir turbinos gedimą. Gauta pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą ir rinko informaciją apie įvykio aplinkybes.

2025 m. vasario 11 d. draudikas informavo pareiškėją, kad draudimo išmokos nemokės, nes, įvertinęs iš remonto bendrovės gautus dokumentus, nustatė, jog sugedo neapdrausti komponentai, be to, gedimą lėmė nuolatinis eksploataavimas.

2025 m. vasario 21 d. UAB „Šilumos sprendimų centras“ autoservise buvo atliktas automobilio remontas, už jį išrašyta 970 Eur PVM sąskaita faktūra. Į šią sumą įtrauktos turbinos išėmimo, įdėjimo ir restauravimo, DPF filtro nuėmimo, uždėjimo ir plovimo, variklio alyvos ir filtro keitimo išlaidos, taip pat kitų remontui panaudotų dalių ir medžiagų kaina.

Gavęs papildomos informacijos, draudikas atnaujino žalos administravimą, tačiau 2025 m. kovo 12 d. pranešimu dar kartą informavo pareiškėją, kad buvo nuspręsta draudimo išmokos nemokėti, nes nebuvo gauti dokumentai, patvirtinantys, kad buvo laikomasi automobilio techninės priežiūros patikros intervalų.

2025 m. kovo 18 d. pareiškėjas pateikė skundą, kuriame nurodė nesutinkantis su draudiko sprendimu, ir papildomai pateikė UAB „Autoamerikana“ rašytinį patvirtinimą, kad buvo pakeistas pareiškėjo automobilio alyvos filtras ir alyva, mokėjimo kvitą, kuriame nurodyta suma – 30 Eur, bei UAB „AUTOAIBĖ“ ne pareiškėjo, o kito asmens vardu išrašytą PVM sąskaitą faktūrą už įsigytą alyvą.

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

2025 m. kovo 31 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją, kad pateikti dokumentai nepatvirtina, jog alyva buvo įsigyta ir buvo atlikti su apdrausto automobilio technine priežiūra susiję darbai, todėl ankstesnio sprendimo draudikas nekeis.

2025 m. rugsėjo 22 d. pareiškėjo atstovas pateikė draudikui pretenziją dėl draudiko sprendimo pripažinti įvykį nedraudžiamuoju. Pretenzijoje teigiama, kad draudikui buvo pateikti automobilio techninę priežiūrą patvirtinantys dokumentai (autoserviso patvirtinimas ir variklio alyvos įsigijimo sąskaita faktūra), be to, įvykio metu techninės patikros (alyvos keitimo) laikas net nebuvo atėjęs. Pareiškėjo atstovas nurodė ir kitus nesutikimo su draudiko sprendimu motyvus, teigė, kad draudiko sprendimas yra neteisėtas ir nepagrįstas, bei reikalavo išmokėti pareiškėjui visas remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

2025 m. rugsėjo 30 d. atsakyme draudikas paaiškino, kad, priešingai, nei teigė pareiškėjo atstovas, iki žalos įvykio buvo suėjęs automobilio techninės patikros terminas, todėl automobilis turėjo būti patikrintas pagal gamintojo nustatytus intervalus. Draudiko vertinimu, pateikti dokumentai nepatvirtino, kad ši patikra buvo atlikta laiku. Draudikas taip pat pasiūlė ginčą išspręsti taikiai ir atlyginti pusę turbokompresoriaus remonto darbų išlaidų.

2025 m. spalio 14 d. rašte pareiškėjo atstovas nurodė laikantis, kad draudikas, siūlydamas taikiai spręsti ginčą ir išmokėti dalį remonto išlaidų atlyginančią draudimo išmoką, pripažino įvykį draudžiamuoju ir dėl to ginčo nebėra ir nebegali būti. Taip pat nurodė, kad nesutinkantis su sprendimu išmokėti ne visas remonto išlaidas (970 Eur) atlyginančią draudimo išmoką, o tik jos dalį, todėl dėl to kreipsis į Lietuvos banką arba teismą.

2025 m. spalio 16 d. atsakyme draudikas nurodė, kad sprendimo nekeis, nesutiko su pareiškėjo atstovo teiginiu, kad taikaus ginčo sprendimo pasiūlymas reiškia įvykio pripažinimą draudžiamuoju, ir pakartotinai pasiūlė ginčą išspręsti taikiai, išmokant 343,25 Eur geros valios mokėjimą.

Ginčo reikalavimai

Išmokėti 970 Eur draudimo išmoką.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjo nuomone, draudikas nepagrįstai atsisakė pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti visą draudimo išmoką. Pareiškėjas nesutinka su draudiko argumentais dėl netinkamos automobilio techninės priežiūros, nes, jo teigimu, pateikti dokumentai patvirtina, kad variklio alyva ir filtras buvo pakeisti laiku, o draudimo sutartyje nenustatyta pareiga tokius darbus pagrįsti būtent PVM sąskaita faktūra. Be to, pareiškėjo teigimu, iki gedimo automobilis nebuvo nuvažiavęs gamintojo nustatyto techninės priežiūros intervalo, todėl nebuvo pagrindo konstatuoti pavėluotos techninės patikros. Pareiškėjas taip pat nesutinka su draudimo išmokos mažinimu ir jos apskaičiavimu tik už dalį remonto darbų, nes mano, kad dalis atliktų remonto darbų (DPF filtro nuėmimo, plovimo ir susiję darbai) patenka į draudimo apsaugą kaip apdraustos transporto priemonės kuro sistemos dalis. Pareiškėjas taip pat mano, kad draudiko pozicija, pagal kurią įvykis nepripažįstamas draudžiamuoju, tačiau kartu siūloma išmokėti dalį draudimo išmokos, yra prieštaringa. Todėl, pasak pareiškėjo, draudikas turėtų išmokėti 970 Eur draudimo išmoką, atlyginančią visas automobilio remonto išlaidas.

Draudikas teigė pagrįstai atsisakęs pripažinti įvykį draudžiamuoju, nes pareiškėjas neįrodė, kad draudimo laikotarpiu automobilis buvo techniškai prižiūrimas laikantis gamintojo nustatytų intervalų. Draudiko teigimu, techninių patikrų periodiškumas nustatomas pagal ridą arba laiką, atsižvelgiant į tai, kuris terminas sueina anksčiau, todėl, priešingai nei teigia pareiškėjas, iki įvykio automobilio techninės patikros terminas jau buvo suėjęs. Draudiko vertinimu, pareiškėjo pateikti dokumentai nepatvirtina, kad techninė patikra buvo atlikta laiku: alyvos įsigijimo sąskaita išrašyta trečiojo asmens vardu, alyvos keitimą žyminčiame lipduke nenurodyta darbų atlikimo data, o autoserviso vadovo patvirtinimas ir fiskalinis čekis negali būti prilyginami draudimo sutartyje reikalaujamai remonto įmonės išrašytai sąskaitai faktūrai. Draudikas taip pat nesutinka, kad visos 970 Eur remonto išlaidos patektų į draudimo apsaugą, nes DPF filtras nėra įtrauktas į apdraustų komponentų sąrašą, o pagal draudimo sąlygas kuro sistemos draudimo apsauga taikoma tik joje konkrečiai nurodytiems komponentams. Todėl, net ir pripažinus įvykį draudžiamuoju, draudimo išmoka galėtų būti skaičiuojama tik už su turbinos remontu susijusius darbus ir sudarytų 686,51 Eur. Draudikas pabrėžė, kad siūlymas išmokėti 50 proc. šios sumos (343,25 Eur) buvo geros valios pasiūlymas ginčą užbaigti taikiai ir nereiškę

įvykio pripažinimo draudžiamuoju.

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, ekonomiško 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 pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar draudikas **pagrįstai konstatavo, kad pareiškėjas neįrodė (nepatvirtino) automobilio techninės patikros atlikimo fakto, ir ar, remdamasis šia aplinkybe, turėjo pakankamą teisinį bei sutartinį pagrindą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju ir atsisakyti mokėti draudimo išmoką.***

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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 įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta Sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas.² Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.³ Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini.

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 reiškiny, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką.⁴ Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjo įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.⁵ Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką *ab initio* (lot. iš anksto).⁶ Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu ir nedraudžiamąjo įvykio sąlygų nebuvimu.⁷

Svarbu ir tai, kad nedraudžiamąjo įvykio nustatymas nėra vienintelis atvejis, kai draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmoką. Draudimo sutartyje taip pat gali būti nustatytos draudėjo ar apdraustojo pareigos, kurių nevykdymas ar netinkamas vykdymas, atsižvelgiant į

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gegužės 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2016.

⁷ 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; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3- 215/2013.

konkrečias sutarties sąlygas ir teisės aktų reikalavimus, gali sudaryti pagrindą draudikui atsisakyti mokėti draudimo išmoką arba ją sumažinti. Tokie atvejai nėra tapatūs nedraudžiamiesiems įvykiams, kuriais apibrėžiamos draudiko prisiimamos rizikos ribos. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalį, aplinkybes, atleidžiančias draudiką nuo draudimo išmokos mokėjimo arba suteikiančias teisę ją sumažinti, privalo įrodyti draudikas. Kai draudikas atsisako mokėti draudimo išmoką ar ją sumažina dėl draudėjo padaryto draudimo sutarties sąlygų pažeidimo, turi būti vertinama draudėjo kaltė, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumas, priežastinis ryšys su draudžiamuoju įvykiu ir dėl pažeidimo atsiradusios žalos dydis.

Šalių sudarytai Sutarčiai taikomų Bendrųjų sąlygų 3.1 papunktyje nustatyta, kad draudimo apsaugos apimtis yra nurodyta Specialiosiose sąlygose (garantijos plane), kurios yra neatskirama Sutarties dalis. Specialiosiose sąlygose nurodyta, kad draudimas sudaromas nuo staiga ir nenumatyto apdraustos motorinės transporto priemonės vidinio mechaninio ar elektros gedimo, įvykusio dėl garantijos plane nurodyto apdrausto komponento gedimo, dėl kurio staiga nutrūksta įprastinės transporto priemonės funkcijos ir kuri būtina suremontuoti. Specialiosiose sąlygose yra pateiktas baigtinis apdraustų komponentų sąrašas, kuriame nurodytos konkrečios detalės, kurioms taikoma draudimo apsauga, bei nustatytos papildomos išimties bei sąlygos, kurių neįvykdžius draudimo apsauga negalioja.

Nagrinėjamu atveju minėtos Sutarties nuostatos yra reikšmingos atsižvelgiant į nustatyto gedimo pobūdį. Pagal Specialiąsias sąlygas, turbokompresorius yra priskirtinas prie apdraustų variklio komponentų, todėl jo gedimas savaime gali patekti į Sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos apimtį. Vis dėlto vien aplinkybė, kad sugedęs komponentas yra priskirtas prie apdraustų komponentų, savaime nereiškia, kad draudikui visais atvejais kyla pareiga mokėti draudimo išmoką – tokia pareiga vertinama atsižvelgiant ir į kitas Sutarties sąlygas, įskaitant apdraustajam nustatytus techninės priežiūros reikalavimus ir kitas aplinkybes.

Pažymėtina, kad Sutartyje yra nustatyti tiek nedraudžiamieji įvykiai, kuriais apibrėžiamos draudiko prisiimamos rizikos ribos, tiek kiti pagrindai, kuriems esant draudikui gali neatsirasti pareiga mokėti draudimo išmoką arba atsirasti teisė ją sumažinti. Nagrinėjamu atveju aktualios būtent Sutarties nuostatos, susijusios su apdraustojo pareiga tinkamai prižiūrėti transporto priemonę ir pagrįsti šios pareigos vykdymą.

Bendrųjų sąlygų 7.8 papunkčio a dalyje nustatyta, kad draudikas neprivalo mokėti draudimo išmokos, jei apdraustasis negali įrodyti, kad nuo draudimo sutarties sudarymo momento apdrausta transporto priemonė buvo reguliariai techniškai prižiūrima, kaip rekomenduoja gamintojas. Atitinkamai Specialiųjų sąlygų skyriuje „Autoserviso patikrinimai“ nustatyta pareiga reguliariai „atlikti techninę priežiūrą“ pagal gamintojo rekomendacijas, leidžiant ne didesnę kaip 800 km arba 4 savaičių nukrypimą nuo gamintojo rekomenduojamo techninės priežiūros intervalo. Taigi, nagrinėjamu atveju reikšminga nustatyti, ar pareiškėjas tinkamai pagrindė, kad automobilio techninė patikra buvo atlikta laikantis gamintojo rekomenduojamų intervalų.

Kartu pažymėtina, kad draudimo sutartis yra fiduciarinio pobūdžio (didžiausio pasitikėjimo) sutartis (*uberrima fides*), todėl jos šalys privalo veikti sąžiningai, bendradarbiauti ir kooperotis, padėdamos viena kitai įgyvendinti savo teises ir vykdyti pareigas (Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalis, 6.200 straipsnis). Atsižvelgiant į draudimo sutarties, kaip rizikos sutarties, pobūdį, draudikui turi būti sudarytos sąlygos gauti informaciją, reikšmingą draudžiamojo įvykio aplinkybėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje nustatyta draudėjo, naudos gavėjo ir (ar) nukentėjusio trečiojo asmens pareiga pateikti draudikui turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamojo įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus draudimo išmokos dydžiui nustatyti. Šis sąžiningo bendradarbiavimo ir tinkamo informacijos pateikimo reikalavimas atsispindi ir Bendrųjų sąlygų 7.8 papunkčio b dalyje, pagal kurią draudikas neprivalo mokėti draudimo išmokos, jeigu apdraustasis, pranešdamas apie draudžiamąjį įvykį, pateikia neteisingus arba neišsamius duomenis.

Pagal byloje pateiktą įgaliotojo Opel atstovo techninės priežiūros planą, kuriame nurodyti pareiškėjo automobiliui taikomi gamintojo rekomenduojami techninės priežiūros intervalai, techninės priežiūros periodiškumas priklauso nuo laiko ir automobilio ridos, atsižvelgiant į tai, kuris iš šių terminų sueina anksčiau. Plane nurodyta, kad sisteminės techninės priežiūros operacijos normaliomis eksploataavimo sąlygomis atliekamos kas 25 000 km arba vienus metus, o sunkiomis eksploataavimo sąlygomis – kas 15 000 km arba vienus metus. Sutartis buvo sudaryta 2023 m. rugsėjo 27 d., o draudimo liudijime nurodyta automobilio rida – 185 331 km.

Pareiškėjo pateiktame techninės priežiūros lipduke nurodyta, kad automobilio alyva buvo pakeista 2023 m. rugpjūčio 11 d., esant 185 297 km ridai. Taigi, pagal laiko kriterijų kita periodinė techninė patikra turėjo būti atlikta 2024 m. rugpjūčio mėn., o atsižvelgiant į Specialiosiose sąlygose leidžiamą ne didesnę kaip keturių savaičių nukrypimą – ne vėliau kaip 2024 m. rugsėjo mėn. Todėl iki žalos įvykio (2025 m. vasario 1 d.) automobilio techninės patikros terminas jau buvo suėjęs.

Siekdamas pagrįsti, kad techninė patikra buvo atlikta laiku, pareiškėjas pateikė draudikui UAB „Autoamerikana“ autoserviso laisvos formos patvirtinimą, kuriame nurodyta, kad 2024 m. liepos 8 d. buvo pakeista pareiškėjo automobilio alyva ir alyvos filtras, o juos servisui pateikė pats pareiškėjas, ir kvito nuotraukas, alyvos įsigijimo PVM sąskaitą faktūrą, išrašytą UAB „AUTOAIBĖ“, UAB, 2024 m. gegužės 25 d. pirkėjos I. M. vardu, taip pat kitą techninės priežiūros lipduko nuotrauką, kurioje darbų atlikimo data nenurodyta, tačiau pažymėta 193 000 km rida ir nurodyta kitos patikros rida – 208 000 km.

Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčą, neapsiribojo vien pareiškėjo pateiktų dokumentų formos vertinimu, bet vertino jų turinį, tarpusavio suderinamumą ir patikimumą. Draudiko buvo prašoma papildomai paaiškinti, ar nustatyto gedimo atveju tai, kad alyva ir alyvos filtras nebuvo pakeisti laiku, galėjo turėti įtakos gedimui atsirasti.

Draudikas nurodė, kad techniniu požiūriu laiku nepakeisti alyva ir filtrai yra tiesioginis ir realus veiksnys, nulėmęs turbokompresoriaus gedimą. Pasak draudiko, turbokompresoriaus velenas ir guoliai veikia hidrodinaminės alyvos plėvelės pagrindu – variklio alyva sutepa judančias dalis bei kontroliuoja radialinį ir ašinį veleno judėjimą, kad sparnuotės nesiliestų su korpusu. Minėtos eksploatuojamos transporto priemonės dalys dėl laiku nepakeistos alyvos praranda savo tepamąsias savybes dėl terminio senėjimo, oksidacijos, suodžių, degimo produktų bei metalo dalelių kaupimosi, dėl to mažėja alyvos plėvelės stiprumas ir prasideda greitesnis veleno bei guolių dėvėjimasis (ašinis bei radialinis laisvumas). Draudiko teigimu, vertinant gedimą užsikimšusio DPF filtro kontekste, padidėjęs priešslėgis ir temperatūra turbinos korpuse skatina alyvos karbonizaciją, alyvos kanalų ribojimą ir guolių sistemos trintį, o tokiomis padidinto mechaninio ir šiluminio krūvio sąlygomis alyvos kokybė tampa kritiniu veiksniu.

Atsižvelgiant į draudiko pateiktus paaiškinimus ir duomenis apie gedimo pobūdį bei atliktus remonto darbus, spręstina, kad alyvos ir alyvos filtro nepakeitimas nustatytu laiku nagrinėjamu atveju galėjo turėti reikšmės turbokompresoriaus gedimui atsirasti. Todėl techninės patikros atlikimo aplinkybės negali būti laikomos nereikšmingomis sprendžiant dėl draudiko pareigos mokėti draudimo išmoką – nagrinėjamu atveju svarbu nustatyti, ar automobilio techninė patikra buvo faktiškai atlikta tinkamai ir laikantis nustatytų terminų.

Nagrinėjant ginčą taip pat buvo vertinama, ar pareiškėjo pateiktų dokumentų ir kitų duomenų visuma yra pakankama tam, kad būtų galima įsitikinti, jog techninės priežiūros darbai (šiuo atveju – alyvos ir alyvos filtro keitimas) faktiškai buvo atlikti pareiškėjo nurodytu laiku.

Šiame kontekste pažymėtina, kad, be pirmiau aptartų duomenų, Lietuvos bankui nebuvo pateikta darbų užsakymo lapo, PVM sąskaitų faktūrų su detalizuota darbų apimtimi ir juos individualizuojančiais duomenimis (leidžiančiais susieti atliktus darbus ir konkretų automobilį arba klientą), ar kitų darbų atlikimo laiką ir pobūdį patvirtinančių dokumentų. Su UAB „Autoamerikana“ serviso laisvos formos patvirtinimu pateiktas kasos kvitas nagrinėjamu atveju nepatvirtina, nei už kokias paslaugas kvite nurodyta suma buvo sumokėta, nei kas ją sumokėjo, nei su kokio automobilio remontu tos paslaugos yra susijusios. Alyvos įsigijimo PVM sąskaita faktūra, su kuria pareiškėjas siejo UAB „Autoamerikana“ patvirtinime nurodytas ir, pareiškėjo teigimu, realiai atliktas paslaugas, buvo išrašyta trečiajam asmeniui – I. M., o ne pačiam pareiškėjui, taigi, Lietuvos banko vertinimu, taip pat savaime nėra pakankamas duomuo, leidžiantis įsitikinti UAB „Autoamerikana“ patvirtinime nurodytomis aplinkybėmis. Lietuvos banko vertinimu, draudikui pagrįstai kilo abejonė dėl to, ar ši PVM sąskaita faktūra iš tiesų susijusi su pareiškėjo minimais automobilio alyvos keitimo darbais, ši abejonė pareiškėjo nebuvo išsklaidyta nei komunikuojant su draudiku iki kreipimosi į Lietuvos banką, nei Lietuvos bankui pateiktame prašyme nagrinėti ginčą.

Dar daugiau, draudiko pateikti duomenys ne tik patvirtina kilusias abejones dėl pareiškėjo pateiktų dokumentų patikimumo, bet ir suteikia pagrindą spręsti, kad pareiškėjas, pateikdamas minėtą PVM sąskaitą faktūrą kaip jo automobilio techninės priežiūros aplinkybes pagrindžiantį dokumentą, veikė nesąžiningai ir sąmoningai pateikė draudikui tikrovės neatitinkančius duomenis. Draudikas pateikė Lietuvos bankui pokalbio telefonu garso įrašą, kuriame alyvos įsigijimo PVM sąskaitoje faktūroje nurodytu telefonu atsiliepusi joje įvardyta pirkėja I. M., jai

paaiškinus, jog draudikas administruoja žalos bylą, kurioje buvo pateikta minėta PVM sąskaita faktūra, aiškiai ir vienareikšmiškai atsakė, kad sąskaitoje nurodytą alyvą pirkto ji ir alyva buvo pirktą jos asmeniniam *Opel* automobiliui, taip pat nurodė, kad asmens pareiškėjo vardu ir pavarde nepažįsta. Taigi, pareiškėjas, savo automobilio techninės patikros aplinkybėms pagrįsti pateikdamas dokumentą, kuriame nurodyta alyva faktiškai buvo įsigyta kito asmens automobiliui, pateikė draudikui tikrovės neatitinkančius duomenis apie jo automobilio techninę priežiūrą.

Pateiktose nuotraukose matomas ant automobilio priklijuotas techninės priežiūros lipdukas, kuriame nurodyta alyvos klampos klasė, rida (193 000 km) bei kitos patikros rida (208 000 km), taip pat savaime negali patvirtinti faktinio techninės patikros atlikimo bei jos laiko. Lipduke nenurodyta darbų atlikimo data, nurodytos ridos reikšmės yra tiksliai suapvalintos, o paties lipduko autentiškumas bei jame įrašytų duomenų tikrumas nėra patvirtinti jokiais kitais objektyviais, patikimais ir tarpusavyje suderintais įrodymais. Kadangi lipduke nenurodyta darbų atlikimo data, o jame esantys duomenys nėra patvirtinti kitais objektyviais ir patikimais dokumentais, vien šis lipdukas neleidžia patikimai nustatyti, kada techninės priežiūros darbai faktiškai buvo atlikti.

Apibendrinant, konstatuotina, kad pareiškėjas neįrodė (nepatvirtino) savalaikio automobilio techninės priežiūros atlikimo fakto, be to, žalos administravimo metu kaip automobilio techninės priežiūros aplinkybes pagrindžiantį dokumentą pateikė PVM sąskaitą faktūrą, kuri, kaip nustatyta, buvo susijusi su kito asmens automobiliui įsigyta alyva. Vertinant šių Sutarties sąlygų pažeidimų sunkumą ir jų reikšmę, pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju techninės priežiūros reikalavimas nėra vien formalus – jo nesilaikymas, remiantis draudiko pateiktais techniniais paaiškinimais, gali būti tiesiogiai susijęs su turbokompresoriaus gedimo atsiradimu. Taigi šis pažeidimas susijęs ne vien su galimu žalos dydžio padidėjimu, bet ir su paties gedimo atsiradimu.

Kartu reikšminga ir tai, kad pareiškėjas ne tik nepagrindė tinkamo techninės priežiūros atlikimo, bet, siekdamas šią aplinkybę pagrįsti, sąmoningai pateikė draudikui tikrovės neatitinkančius duomenis. Toks elgesys negali būti vertinamas kaip formalus ar mažareikšmis Sutarties sąlygų pažeidimas, nes neteisingi duomenys buvo pateikti dėl aplinkybės, turinčios esminę reikšmę draudiko pareigai mokėti draudimo išmoką nustatyti, ir objektyviai apsunkino draudiko galimybę tinkamai įvertinti žalos aplinkybes bei pareiškėjo teisę į draudimo išmoką. Šios aplinkybės taip pat rodo aukštą pareiškėjo kaltės laipsnį ir pažeidimo sunkumą. Atsižvelgiant į šių aplinkybių visumą, vadovaudamasis Bendrųjų sąlygų 7.8 papunkčio a ir b dalimis, draudikas turėjo pakankamą pagrindą ne mažinti draudimo išmoką, o atsisakyti ją mokėti.

Konstatavus, kad draudikas pagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką, kiti šalių argumentai dėl galimo draudimo išmokos dydžio apskaičiavimo – t. y. ar pagal draudimo apsaugos apimtį turėtų būti atlygintos visos automobilio remonto išlaidos (970 Eur), įskaitant kietųjų dalelių filtro (DPF) nuėmimo ir plovimo bei kitus darbus, ar tik su turbinos restauravimu susijusių darbų dalis – neturi teisinės reikšmės ir papildomai nevertintini. Taip pat pažymėtina, kad draudiko pateiktas siūlymas ginčą spręsti taikiai bei išmokėti dalinę kompensaciją (343,25 Eur) savaime nepaneigia nustatyto pagrindo atsisakyti mokėti draudimo išmoką ir, pareiškėjui nepriėmus pasiūlymo, nesukuria draudikui pareigos mokėti draudimo išmoką ar jos dalį.

Išvada

Vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų duomenų visuma, pareiškėjo reikalavimas išmokėti 970 Eur draudimo išmoką yra nepagrįstas ir atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁸.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.

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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Kristina Sačilkienė