



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

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO
NAGRINĖJIMO**

2017 m. spalio 4 d. Nr. 242-422
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) atstovo advokato X.X. kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Compensa Vienna Insurance group“, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. rugpjūčio 17 d. pareiškėja X.X. ir draudikas sudarė transporto priemonių draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis), kuria buvo apdraustas pareiškėjai priklausantis automobilis „BMW 5 Gran Turismo“ (toliau – automobilis). Draudimo sutarties pagrindu pareiškėjai buvo išduotas draudimo liudijimas Nr. duomenys neskelbiami (toliau – draudimo liudijimas). Į draudimo liudijimą įtraukta ir pagalbos kelyje draudimo paslauga. Draudimo sutartis sudaryta pagal Sausumos kelių transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklės (toliau – Taisyklės) (galioja nuo 2016 m. balandžio 1 d.).

2016 m. lapkričio 2 d. įvyko draudžiamasis įvykis, kurio metu buvo apgadintas pareiškėjos automobilis. 2016 m. lapkričio 8 d. automobilis buvo pristatytas remontuoti į draudiko nurodytą automobilių remonto įmonę UAB „Žibinto servisas“. 2016 m. lapkričio 9 d., vadovaudamasis pagalbos kelyje draudimo sąlygomis, draudiko partneris UAB „Falck Lietuva“ pasitelkdamas trečiąją įmonę UAB „Autocom“, užsiimančią automobilių nuomos verslu, dešimčiai dienų pareiškėjai suteikė pakaitinį automobilį. Pareiškėjos automobilio remontas užtruko iki 2016 m. gruodžio 16 d., todėl pareiškėja iš įmonės UAB „Autocom“ pakaitinį automobilį nuomavo iki kol buvo visiškai suremontuotas jos automobilis. UAB „Autocom“ pareiškėjai išrašė PVM sąskaitą faktūrą už automobilio nuomą nuo 2016 m. lapkričio 9 d. iki 2016 m. gruodžio 16 d, mokėtina suma – 888 Eur. Pareiškėja pateikė reikalavimą draudikui atlyginti 888 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, motyvuodama tuo, kad automobilio remontas užtruko per ilgai dėl draudiko kaltės, dėl to pareiškėja buvo priversta nuomotis automobilių ilgiau nei dešimt dienų. Draudikui atsisakius tenkinti reikalavimą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad draudiko rekomenduota automobilių remonto įmonė nepagrįstai ilgai remontavo automobilį, o pareiškėja turėjo sumokėti už pakaitinio automobilio nuomą. Pareiškėja teigia, kad, pagal UAB „Nepriklausomų autoekspertų biuras“ 2016 m. lapkričio 21 d. sudarytą automobilio žalos sąmatą (toliau – žalos sąmata), pareiškėjos automobilio remontas turėjo užtrukti 28 valandas, o faktiškai automobilis buvo suremontuotas praėjus daugiau nei dešimčiai dienų. Pareiškėja teigia, kad, jeigu ne draudiko parinkta automobilių remonto įmonės būtų veikusi greičiau, automobilis galėjo būti suremontuotas per dešimt dienų – tiek, kiek formaliai pagal draudimo sutartį pareiškėja galėjo naudotis nemokamai pakaitiniu automobiliu. Pareiškėjos teigimu, draudikas neatlygino pakaitinio automobilio nuomos išlaidų, nors pareiškėja draudikui pateikė patirtas išlaidas pagrindžiantį dokumentą. Pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui atlyginti 888 Eur už pakaitinio automobilio nuomą ir atlyginti 300 Eur už „ikiteisminio

ginčo sureguliuvimu“.

Draudikas atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą motyvuodamas tuo, kad draudiko teikiamos paslaugos ir draudimo apsaugos sąlygos yra nustatytos šalių sudarytoje savanoriško draudimo sutartyje ir draudimo taisyklėse. Šalys draudimo sutartimi susitarė dėl neišplėstinio rizikų paketo ir pagalbos kelyje draudimo. Pagalbos kelyje draudimo sąlygos aprašytos Taisyklių priede Nr. 2: pakaitinio automobilio paslauga suteikiama draudiko partnerio, su kuriuo jis yra sudaręs sutartį dėl pakaitinio automobilio paslaugos teikimo. Pakaitinis automobilis suteikiamas ne ilgiau kaip dešimčiai dienų. Draudikas nekompensuoja draudėjui jo patirtų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų, o suteikia patį pakaitinį automobilį. Draudikas pažymėjo, kad pakaitinio automobilio suteikimo laikotarpis nesietinas su automobilio remonto laikotarpiu, pakaitinis automobilis, nepaisant remonto trukmės, visada suteikiamas ne ilgesniam nei dešimties dienų laikotarpiui. Draudikas pažymėjo, kad tokios apimties draudimo rizika buvo suderinta su pareiškėja ir pagal tai apskaičiuota draudimo įmoka. Draudikas įvykdė draudimo sutartimi prisiimtus įsipareigojimus – suteikė pareiškėjai pakaitinį automobilį dešimties dienų laikotarpiui. Draudikas paaiškino, kad pakaitinio automobilio suteikimo paslaugos esmė yra ta, kad klientas negali savarankiškai pasirinkti nei tiekėjo, nei automobilio, jis nepatiria jokių išlaidų, o draudiko partneris (UAB „Falck Lietuva“) suteikia konkretų automobilį sutartam laikotarpiui ir apmoka visas dėl nuomos atsiradusias išlaidas. Aptariamam atveju pakaitinį automobilį suteikė draudiko partneris UAB „Falk Lietuva“, pasitelkdama UAB „Autocom“, užsiimančią automobilių nuomos verslu, ir sumokėjo už paslaugas iš savo resursų. Taigi, faktiškai automobilis pareiškėjai draudiko buvo suteiktas, o pareiškėja žinojo, kad neprivalo mokėti už automobilio nuomą, jei ji trunka ne ilgiau nei dešimt dienų. Draudikas pažymėjo, kad pareiškėja gali atsiimti įmonei UAB „Autocom“ už 10 dienų automobilio nuomos laikotarpį sumokėtą pinigų sumą, jeigu kreipsis į įmonę UAB „Autocom“ ir pateiks prašymą gražinti permokėtas lėšas.

Draudikas taip pat paaiškino, kad ilgesnę automobilio remonto trukmę lėmė tai, kad pati pareiškėja pageidavo tam tikros automobilio remonto eigos, t. y. kad automobilio remontas būtų pradėtas po nepriklausomo eksperto apžiūros (2016 m. lapkričio 21 d.). Pareiškėjai pakaitinio automobilio reikėjo nuo pat automobilio pristatymo dienos (2016 m. lapkričio 8 d.), o draudikas suteikė pakaitinį automobilį nuo 2016 m. lapkričio 8 d. iki 2016 m. lapkričio 19 d., t. y. tada, kai pareiškėjos automobilio remonto darbai dar net nebuvo prasidėję. Draudikas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsniu, 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. Draudimo sutartis sudaroma standartinių sutarties sąlygų – draudiko parengtų draudimo rūšies taisyklių – pagrindu prisijungimo būdu.

Draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmoką.

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Transporto priemonių draudimo (KASKO) sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko sudarant sutartį prisiimti įsipareigojimai. Draudimo sutartį sudarančiose taisyklėse turi būti nurodomi požymiai, kuriems esant įvykis gali būti pripažintas draudžiamuoju. Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius. Tais atvejais, kai draudimo sutartyje (draudimo taisyklėse) apibūdinamas, tiksliai detalizuojamas draudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, sprendžiant, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, vertinama pagal draudimo rūšies taisyklėse nustatytus individualius įvykio požymius.

Pagalbos kelyje draudimo sąlygos aprašytos Taisyklių priede Nr. 2. Minėtų Taisyklių 2.2 papunktyje draudžiamuoju įvykiu pagalbos kelyje draudimo atveju laikoma tai, kai dėl priverstinai kelyje sustojusio automobilio pasinaudojama draudiko partnerio teikiama paslauga. Įvykio atveju klientui kompensuojamos išlaidos už draudiko partnerio teikiamas Lentelėje Nr. 5 numatytas paslaugas, atsižvelgiant į numatytas sumas ir limitus. Lentelėje Nr. 5 nurodoma, kad jei automobiliu neįmanoma tęsti kelionės ir į įvykio vietą atvykęs draudiko partnerio techninės pagalbos darbuotojas nustato, kad techninio gedimo neįmanoma pašalinti vietoje, automobilis transportuojamas į remonto dirbtuves. Jose raštu patvirtinus, kad remontas užtruks ilgiau kaip vieną darbo dieną, *per 24 val. suteikiamas atitinkamos klasės, bet ne aukštesnės nei vidutinė, pakaitinis automobilis iki 10 parų, bet visais atvejais ne ilgiau kaip iki gedimo pašalinimo*. Taigi, draudimo sutarties šalys, sudarydamos draudimo sutartį, aiškiai susitarė dėl pakaitinio automobilio suteikimo tvarkos, numatydamos, kad pakaitinis automobilis suteikiamas ne ilgiau nei dešimčiai parų. Pareiškėja teigia, kad draudikas nepagrįstai ilgai remontavo automobilį, todėl ji turėjo automobilio nuomos išlaidų. Vertinant šį pareiškėjos argumentą, svarbu pažymėti, kad draudimo taisyklėse nustatytas konkretus pakaitinio automobilio suteikimo terminas – dešimt, šis terminas nesiejamas su faktiniu automobilio remonto laikotarpiu. Atsižvelgiant į tai, faktinis automobilio remonto laikas, vadovaujantis šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatomis, neturi įtakos draudiko pareigai suteikti pakaitinį automobilį ilgesnį nei dešimties dienų laikotarpį. Tai reiškia, kad draudiko pareiga apsiriboja pakaitinio automobilio suteikimu konkrečiam draudimo sutartyje apibrėžtam laikotarpiui. Kaip jau buvo minėta, pareiškėja su draudiku susitarė dėl pakaitinio automobilio suteikimo dešimčiai dienų. Draudimo taisyklėse nustatyta draudiko pareiga suteikti pakaitinį automobilį, tačiau nėra nustatytos pareigos kompensuoti automobilio nuomos išlaidas. Iš ginčo šalių nurodytų aplinkybių matyti, kad draudikas savo pareigą suteikti pakaitinį automobilį dešimčiai dienų įvykdė. Taip pat draudikas Lietuvos bankui pateikė įmonės UAB „Autocom“ paaiškinimą, kad pareiškėja pati pageidavo, kad įmonė jai už automobilio nuomos paslaugą išrašytų sąskaitą už visą nuomos laikotarpį (įskaitant ir draudiko pagal sutartį apmokamas dešimt dienų), nors ir buvo informuota, kad už dešimties dienų laikotarpį nuomos mokesčio mokėti nereikia. UAB „Autocom“ elektroniniame laiške nurodė, kad „ši ponia nuomavosi automobilį ilgą laiką, ji teigė, kad už automobilio nuomą, sumokės grąžinusis mašiną. Mes jai paaiškinome, kad už 10 dienų nuomą kompensuoja draudimo kompanija, bet ji nieko nenorėjo girdėti ir iškėlė sąlygą – moku viską arba nieko (viską nuo 11/09-12/16), jei nesutinkate, kad sumokėtų visą sumą, pinigus galėsite išsireikalauti iš draudimo kompanijos... Neturėdami kito pasirinkimo, išrašėme SF už visą laikotarpį (...). Kadangi praėjo daug laiko ir klientė į mus nesikreipė, natūralu, kad ši istorija buvo pamiršta. Buhalterijoje permokos nesimato, nes yra du pirkėjai FALC ir X.X.. Klientė sumokėjusi daugiau nei priklauso turėjo kreiptis į UAB „Autocom“ dėl permokos grąžinimo pati.“ Taigi, iš UAB „Autocom“ pateikto paaiškinimo matyti, kad draudiko pagal draudimo sutartį apmokamos dešimties dienų pakaitinio automobilio nuomos kaina į įmonės UAB „Autocom“ išrašytą sąskaitą už automobilio nuomą buvo įtraukta

pačios pareiškėjos pageidavimu. Įmonė teigia, kad pareiškėjos permoką už automobilio nuomą dešimt dienų gražintų, jeigu pati pareiškėja kreiptųsi su prašymu dėl permokos gražinimo. Taigi, pareiškėja turėtų kreiptis į įmonę UAB „Autocom“ ir pateikti prašymą gražinti piniginių lėšų permoką.

Darytina išvada, kad pareiškėja ir draudikas draudimo sutartyje susitarė dėl tam tikros sutarties vykdymo tvarkos. Iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų matyti, kad draudikas draudimo sutartimi prisiimtą savo pareigą – dešimčiai dienų suteikti pakaitinį automobilį, įvykdė. Ginčo šalių draudimo sutartis nustato maksimalų – 10 dienų – pakaitinio automobilio suteikimo laikotarpį ir nesieja jo su automobilio remonto laikotarpiu ar koku nors kitu terminu, dėl kurio pakaitinio automobilio suteikimo terminas galėtų būti ilgesnis nei dešimt dienų. Atsižvelgiant į tai, kad draudikas pareiškėjai suteikė pakaitinį automobilį nepažeisdamas draudimo sutarties nuostatų, manytina, kad pareiškėjos reikalavimas draudikui atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas yra nepagrįstas, todėl atmestinas. Pažymėtina, kad, kaip jau buvo minėta, pareiškėja turėtų kreiptis į įmonę UAB „Autocom“ ir pateikti prašymą gražinti sumokėtų piniginių lėšų permoką.

Vadovaudamasis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62 punktu, 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 tai, kad nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimą draudikui, atmestinas ir pareiškėjos reikalavimas kompensuoti 300 Eur atstovavimo išlaidas.

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 pareiškėjos X.X. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas