



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

**SPRENDIMAS
DĖL K. M. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugpjūčio 29 d. Nr. 242-354
Vilnius

Lietuvos bankas gavo K. M. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas su UAB „Circle K Lietuva“ (toliau – draudėjas) sudarė Verslo civilinės atsakomybės draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis). Draudėjo ir draudiko sudarytame Verslo civilinės atsakomybės draudimo liudijime, serija LD Nr. *duomenys neskelbtini*, nurodoma, kad draudimo objektas – veiklos civilinė atsakomybė, civilinė atsakomybė už žalą, padarytą patikėtam turtui. Draudimo sutarčiai taikomos Verslo civilinės atsakomybės draudimo taisyklės Nr. 54 (toliau – Taisyklės).

Pareiškėja draudikui pranešė, kad draudėjo plovykloje 2017 m. gruodžio 24 d. įvykusio įvykio metu buvo apgadinta pareiškėjai priklausanti transporto priemonė „Mercedes-Benz E350“ (toliau – transporto priemonė) – subraižytas transporto priemonės variklio gaubtas. Pareiškėja prašė draudiko atlyginti draudėjo pareiškėjos transporto priemonei padarytą žalą. 2017 m. gruodžio 28 d. draudikas iš draudėjo elektroniniu paštu gavo pranešimą, kad transporto priemonės „subraižymas nėra būdingas plovyklai. 2017 m. gruodžio 24 d. plovėsi 48 automobiliai. Viskas gerai. Šepečiuose jokių pašalinių detalių nerasta.“

2017 m. gruodžio 29 d. draudikas elektroniniu paštu pareiškėjos atstovui G. M. pateikė automobilių remonto įmonių sąrašą ir nurodė per 3 dienas nuvykti į vieną iš sąrašė nurodytų automobilių remonto įmonių ir atlikti transporto priemonės apžiūrą.

2018 m. sausio 2 d. draudikas apžiūrėjo transporto priemonę ir surašė Transporto priemonės techninės apžiūros aktą, kuriame pažymėjo, kad remontuojama transporto priemonės dalis – variklio gaubtas. 2018 m. sausio 2 d. UAB „JMA centras“ sudarė transporto priemonės remonto sąmatą Nr. 2005007, kurioje transporto priemonės remonto darbai buvo įvertinti 320 Eur (su PVM). 2018 m. sausio 5 d. „Subaru“ automobilių remonto įmonėje pareiškėjos atstovas G. M. užsakė transporto priemonės variklio gaubto remonto paslaugą.

2018 m. sausio 25 d. draudiko Žalų procesų ir kontrolės valdymo skyriaus žalų ekspertas Mindaugas Stakėnas surašė Pažymą dėl įvykio tyrimo Nr. 1941989 (toliau – Pažyma), joje padarė išvadą, kad „transporto priemonė buvo sugadinta ne automatinėje plovykloje, bet kitomis aplinkybėmis. Automatinėse plovyklose būdingų sugadinimų fotografijose neužfiksuota.“

2018 m. sausio 26 d. draudikas priėmė sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, motyvuodamas tuo, kad administruodamas žalos bylą nenustatė jokių plovyklos įrangos gedimų ar kitų trūkumų, todėl nekyla draudėjo civilinė atsakomybė. Savo sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką draudikas taip pat grindė ir tuo, kad iš transporto priemonės apžiūros metu užfiksuotų transporto priemonės apgadinimų pobūdžio matyti, kad jie buvo padaryti kitomis aplinkybėmis ir nėra susiję su 2017 m. gruodžio 24 d. įvykiu. Savo 2018 m. sausio 26 d. pranešime pareiškėjai draudikas nurodė, kad „transporto priemonės subraižymai tęsiasi įstrižai variklio dangčio, taip šepečiai nesisuka, be to kai kurių subraižymų trajektorija yra vingiuojanti,

kas negalėtų būti. Šepečio plaušų braukimo judesys turėtų būti pastovus. Sugadinimai patirti ne plovykloje, o traukiant ant variklio dangčio uždėjus kažkokį standų daiktą pvz. Dėžę.“

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad draudėjo plovykloje buvo subraižytas jai priklausančios transporto priemonės kapotas. Įvykio vietoje pareiškėja pateikė pretenziją draudėjui, o šis pasiūlė kreiptis į jo civilinę atsakomybę apdraudusį draudiką. Draudikas pareiškėjai pateikė remonto įmonių sąrašą ir pasiūlė dėl automobilio apžiūros kreiptis į vieną iš nurodytų remonto įmonių, kad būtų atliktas transporto priemonės žalos vertinimas ir su draudiku būtų suderinti visi žalos administravimo klausimai. Pareiškėja kreipėsi į UAB „JMA centras“, bendrovės darbuotojai padarė apgadintos transporto priemonės nuotraukas ir ėmėsi derinti su draudiku žalos administravimo klausimus. Pareiškėja teigia, kad UAB „JMA centras“ darbuotojai ją telefonu informavo, kad su draudiku jau suderinti žalos klausimai ir pareiškėja gali remontuoti automobilį, todėl manė, kad 2017 m. gruodžio 24 d. įvykį draudikas pripažino draudžiamuoju, ir užsakė transporto priemonės remonto paslaugą. Pareiškėja teigia, kad draudikas nepagrįstai atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėja remiasi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.133 straipsnio 1 dalimi, kurioje nustatyta, kad vieno asmens (atstovo) sudarytas sandoris kito asmens (atstovaujamojo) vardu, atskleidžiant atstovavimo faktą ir neviršijant suteiktų teisių, tiesiogiai sukuria, pakeičia ir panaikina atstovaujamojo civilines teises ir pareigas, ir 2.133 straipsnio 2 dalimi, kurioje nustatyta, kad atstovo teisės taip pat gali būti suprantamos iš aplinkybių, kuriomis atstovas veikia (pardavėjas mažmeninėje prekyboje, kasininkas ir pan.). Jeigu asmuo savo elgesiu davė rimtą pagrindą tretiesiems asmenims manyti, kad jis paskyrė kitą asmenį savo atstovu, tai tokio asmens atstovaujamojo vardu sudaryti sandoriai yra privalomi atstovaujajam. Civilinio kodekso 1.63 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad sandoriais laikomi asmenų veiksmai, kuriais siekiama sukurti, pakeisti arba panaikinti civilines teises ir pareigas.

Pareiškėja teigia, kad tiek iš draudiko (kuris nurodė, kad visais žalos reguliavimo klausimais reikėtų bendrauti su UAB „JMA centras“), tiek iš UAB „JMA centras“ darbuotojų veiksmų yra akivaizdu, kad UAB „JMA centras“ veikė kaip draudiko atstovas, o UAB „JMA centras“ pareiškėjos informavimą telefonu, kad visi žalos klausimai yra išspręsti, reikėtų laikyti sandoriu, t. y. draudiko sprendimu pripažinti įvykį draudžiamuoju, o tai lemia draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką.

Pareiškėja taip pat teigia, kad draudikas priėmė sprendimą nemokėti draudimo išmokos neištyręs su įvykiu susijusių aplinkybių. Draudikas atsisakydamas mokėti draudimo išmoką nepateikė jokių objektyvių įrodymų, kad automobilis negalėjo būti sugadintas plovykloje nurodyto įvykio metu: su sprendimu įvykį pripažint nedraudžiamuoju nebuvo pateikta jokių tyrimų, ekspertizių, iš kurių būtų galima daryti pagrįstas išvadas. Draudiko sprendimo argumentai yra deklaratyvaus pobūdžio, nes draudikas neįvertino aplinkybės, kad tarp plovyklos plaušų patekęs svetimkūnis ar nuo kito automobilio nulaužtas objektas galėjo padaryti subraižymus, kurie nevisiškai sutampa su pačių plaušų sukimosi kryptimi, o ir patys plaušai juda įvairiomis kryptimis ne tik horizontalioje, bet ir vertikalioje plokštumoje. Pareiškėja teigia transporto priemonę pirkusi prieš 5 savaites iki įvykio ir buvo atlikta išsami techninė apžiūra, tačiau jokių transporto priemonės variklio gaubto subraižymų nebuvo užfiksuota. Pareiškėja teigia, kad dėl draudiko nerūpestingumo ir bendradarbiavimo pareigos pažeidimo pareiškėjos transporto priemonė buvo suremontuota UAB „JMA centras“, o šios bendrovės reikalaujamas apmokėjimas už remonto darbus yra laikytinas pareiškėjos būsimais nuostoliais. Pareiškėja paaiškino, kad jeigu draudikas būtų nurodęs, kad įvykis nebus pripažintas draudžiamuoju, ji būtų neremontavusi automobilio UAB „JMA centras“. Pareiškėjos manymu, galima teigti, kad UAB „JMA centras“ transporto priemonės remontą užsakė ne pati pareiškėja, o pats draudikas, nes būtent draudiko nurodymu transporto priemonė buvo pateikta UAB „JMA centras“ remontuoti. Pareiškėjos teigimu, tarp UAB „JMA centras“ ir draudiko susiklostė rangos santykiai, dėl to draudikas privalo apmokėti sąskaitą už automobilio remontą. Pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui

2017 m. gruodžio 24 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką.

Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad ekspertas įvertino užfiksuotą įbrėžimų kryptis, jų lokalizaciją, atstumus tarp įbrėžimų ir padarė išvadą, kad tokia įbrėžimų kryptis neatitinka šepėčių plaušų sukimosi krypties. Be to, kai kurių subraižymų kryptis nesutampa su kitų subraižymų kryptimi. Draudikas taip pat pažymėjo, kad „plovyklos įranga yra pritaikyta automobiliams plauti: automobilis plaunamas specialiu minkšto pluošto (tekstilės) šepėčiu, todėl negadinamas plaunamo automobilio paviršius (nėra įmanoma)“. Draudiko teigimu, automobilių plovyklos atstovas nurodęs, kad sugadinimai nėra būdingi atsiradusiems dėl plovimo. Įvykio dieną plovykloje buvo nuplauti 48 automobiliai ir nebuvo gauta jokių kitų pranešimų apie automobilių sugadinimus. Plovyklos įranga veikė be sutrikimų, tai patvirtina automobilių plovyklos vaizdo įrašas. Draudiko nuomone, draudėjui nekyla civilinė atsakomybė, nes pareiškėjos nuostoliai nėra susiję su draudėjo neteisėtais veiksmais. Draudėjas tinkamai nuplovė transporto priemonę ir nepadarė žalos. Administruojant žalą buvo nustatyta jokių neteisėtų draudėjo veiksmų, taip pat paneigtas priežastinis sugadinimų ryšys. Draudikas taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėja nepateikė jokių įrodymų dėl draudėjo civilinės atsakomybės sąlygų, o aplinkybė, kad transporto priemonė buvo piršta prieš 5 savaites, neįrodo draudėjo civilinės atsakomybės sąlygų.

Dėl pareiškėjos nurodomų aplinkybių, susijusių su UAB „JMA centras“, draudikas paaiškino, kad, pagal draudiko bendradarbiavimo sutartį su minėta remonto įmone, UAB „JMA centras“ darbuotojai atlieka tik automobilių apžiūras, o draudikas įmonei apmoka už atliktą transporto priemonės apžiūrą, tolimesni automobilio remonto darbai priklauso nuo darbų užsakovo. Draudikas teigia negalintis būti laikomas automobilio remonto darbų užsakovu, nes pareiškėjos transporto priemonės remonto darbus užsakė ne draudikas, o pareiškėjos atstovas G.M. Draudikas taip pat pažymėjo, kad tiek telefonu, tiek elektroniniu paštu pareiškėjos atstovui buvo nurodyta, kad draudiko pateiktame sąraše išvardytos automobilių remonto įmonės atlieka tik automobilių apžiūrą ir nurodo defektus. Draudikas paaiškino, kad, pareiškėjai nusprendus remontuoti automobilį UAB „JMA centras“, draudikui buvo atsiųsta derinti remonto darbų sąmata. Kadangi žalą administravimas dar nebuvo baigtas ir draudikas neturėjo galutinio sprendimo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju arba nedraudžiamuoju, nuostolio dydis servisui buvo patvirtintas, tačiau nurodyta, kad „sąmatos suderinimas nepatvirtina įvykio pripažinimo draudžiamuoju / nedraudžiamuoju“. Draudikas teigia, kad pareiškėja pradėjo transporto priemonės remontą, nesulaukusi draudiko sprendimo dėl draudimo išmokos, todėl veikė savo rizika. 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko pareigos atlyginti pareiškėjos transporto priemonei padarytą žalą.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, visų pirma svarbu pažymėti, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką 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. Bendrąsias civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas ir pagrindus nustato CK. Vadovaujantis CK 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos

(neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas neveikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti šias sąlygas: neteisėtus veiksmus (CK 6.246 straipsnis), žalą (CK 6.249 straipsnis), priežastinį ryšį tarp asmens neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos (CK 6.247 straipsnis) bei kaltę (CK 6.248 straipsnis).

CK 6.249 straipsnio 1 dalyje žala apibrėžta kaip asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai.

Draudimo sutarčiai taikomų Taisyklių 4 punkte nustatyta, kad draudimo objektas yra draudėjo turiniai interesai, susiję su draudėjo civiline atsakomybe, kylančia dėl draudėjo veiksmais (veikimu ar neveikimu) padarytos žalos tretiesiems asmenims, draudėjui vykdant veiklą, kuri draudimo sutartyje nurodyta kaip apdrausta, ir įvykus Taisyklėse ar draudimo sutartyje nurodytiems draudžiamiesiems įvykiams. Civilinė atsakomybė – draudėjo pareiga atlyginti trečiajam asmeniui padarytą žalą, atsiradusią neįvykdžius įstatymuose ir (arba) kituose teisės aktuose nustatytos pareigos ir (arba) atlikus veiksmus, kuriuos įstatymas ir (arba) kitas teisės aktas draudžia atlikti, ir (arba) pažeidus bendro pobūdžio taisyklę elgtis atidžiai ir rūpestingai. Taisyklių 11 papunktyje nustatyta, kad įvykis, nurodytas draudėjui pateiktame reikalavime atlyginti nuostolius, bus pripažintas draudžiamuoju, jei bus tenkinamos visos toliau nurodytos sąlygos: draudėjo veiksmai (veikimas arba neveikimas), dėl kurių padaryta žala, buvo atlikti draudimo teritorijoje laikotarpiu nuo pradžios datos iki draudimo laikotarpio pabaigos ir (arba) 3 (trys) mėnesiai iki pradžios datos; pradžios data – draudimo sutartyje nurodyta data, žyminti draudimo apsaugos pradžią vadovaujantis Taisyklių ir draudimo sutarties nuostatomis; žala buvo padaryta draudimo teritorijoje ir laikotarpiu nuo pradžios datos iki draudimo laikotarpio pabaigos; reikalavimas draudėjui buvo pateiktas ne vėliau kaip per 3 (trejus) metus nuo žalos padarymo dienos su sąlyga, kad draudėjo pranešimas apie įvykį, dėl kurio galėjo būti padaryta žala, draudikui buvo pateiktas per draudimo laikotarpį arba per išplėstinį pranešimo terminą; draudėjas pagal civilinę atsakomybę reglamentuojančius įstatymus atsako už padarytą žalą; žala buvo padaryta dėl staigaus ir netikėto įvykio, kurio priežastis yra draudimo sutartyje pasirinkti draudimo objektai: atsakomybė dėl draudėjo valdomų statinių, patalpų, įrengimų ir (arba) teritorijos eksploatacijos ir draudimo sutartyje nurodytos draudėjo vykdomos veiklos draudimo sutartyje nurodytais adresais.

Dėl pareiškėjos reikalavimo draudikui atlyginti transporto priemonei padarytą žalą

Draudimo sutarčiai taikomų Taisyklių 29 punkte nurodyta, kad draudimo išmoka atlyginami nuostoliai, už kuriuos atsako draudėjas. Pareiškėja teigia, kad dėl draudėjo valdomos automobilių plovimo įrangos (šepečių) buvo padaryta žala jos transporto priemonei – subraižytas variklio gaubtas. Tokią savo poziciją pareiškėja grindžia argumentais, kad transporto priemonę ji pirkė prieš 5 savaites iki įvykio, transporto priemonė prieš sudarant pirkimo–pardavimo sutartį buvo patikrinta UAB „Silberauto“ ir nebuvo nustatyto jokio automobilio variklio gaubto pažeidimo. Pareiškėja taip pat teigia, kad draudikas neįrodė, kad žala jos transporto priemonei negalėjo būti padaryta draudėjo veiksmais, nes draudikas neįvertino galimybės, kad tarp plovyklos plaušų patekęs svetimkūnis ar nuo kito automobilio nulaužtas objektas galėjo padaryti subraižymus, kurie ne visiškai sutampa su pačių plaušų sukimosi kryptimi. Taip pat pareiškėja teigia, kad draudikas nepateikė jokių objektyvių įrodymų, kad pareiškėjos transporto priemonė negalėjo būti sugadinta draudėjo plovykloje. Vertinant šių pareiškėjos argumentų pagrįstumą, svarbu draudiko atlikti veiksmus, siekiant iširti įvykio aplinkybes ir įsitikinti draudžiamąjo įvykio buvimu.

Draudikas savo sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką grindžia transporto priemonės nuotraukomis, transporto priemonės apžiūros metu nustatytais transporto priemonės apgadinimais, draudėjo komentarais dėl plovyklos įrangos, transporto priemonės plovimo metu darytu vaizdo įrašu bei eksperto atliktu trasologiniu tyrimu.

Lietuvos bankui draudiko pateiktose pareiškėjos transporto priemonės nuotraukose matyti variklio gaubto subraižymai. Draudikas šiuos subraižymus užfiksavo 2018 m. sausio 2 d. Transporto priemonės techninės apžiūros akte, kuriame pažymėjo, kad remontuotina transporto priemonės dalis – variklio gaubtas. Draudikas Lietuvos bankui pateikė draudėjo darbuotojo 2017 m. gruodžio 28 d. komentarą dėl 2017 m. gruodžio 24 d. įvykio aplinkybių, draudėjo darbuotojas teigė, kad pareiškėjos transporto priemonės subraižymas nėra būdingas plovyklai. Taip pat komentare nurodoma, kad 2017 m. gruodžio 24 d. plovykloje buvo nuplauti 48 automobiliai ir nė vieno iš jų savininkas nepateikė pretenzijos draudėjui dėl subraižymų, šepėčiuose jokių pašalinių daiktų nebuvo rasta. Lietuvos bankui taip pat pateiktas plovyklos vaizdo įrašas, jame matyti, kaip pareiškėjai priklausanti transporto priemonė atvyko į plovyklą. Minėtas vaizdo įrašas patvirtina, kad plovyklos įranga pareiškėjai plaunant transporto priemonę veikė be sutrikimų. Draudikas Lietuvos bankui pateikė Pažymą, kurioje draudiko ekspertas įvertinęs pateiktose transporto priemonės fotografijose užfiksuotą vaizdą teigė, kad „subraižymai tęsiasi įstrižai variklio dangčio. Tokia kryptis neatitinka šepėčių plaušų sukimosi krypties. Šepėčiui sukantis, jo plaušai kontaktuodami su automobilio paviršiumi turi judėti išilgai automobilio ašies. Be to, kai kurių subraižymai keičia savo kryptį bei jų kryptis nesutampa su kitų subraižymų kryptimi. Subraižymai lokalizuoti vienoje vietoje ir padaryti mažiausiai 3 atskirais judesiais kontaktuojant su kitu objektu. Vieno judesio metu padarytų subraižymų plotis pakankamai didelis ir yra didesnis nei šepėčių plaušų plotis. <...>. Įvertinus sutrikimų pobūdį bei kitas aplinkybes, galima teigti, jog variklio dangčio sugadinimai buvo patirti ne automatinėje plovykloje, bet kitomis aplinkybėmis.“

Taigi, iš Lietuvos bankui pateiktų įrodymų nėra pagrindo teigti, kad draudikas priėmė sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, neįvertinęs draudėjo civilinės atsakomybės sąlygų. Taip pat iš Lietuvos bankui pateiktų įrodymų nėra pagrindo daryti išvados, kad pareiškėjos transporto priemonės apgadinimai galėjo atsirasti dėl draudėjo neteisėtų veiksmų.

Dėl draudiko pareigos atlyginti transporto priemonės remonto UAB „JMA centras“ išlaidas

Pareiškėja teigia, kad tiek iš draudiko (draudiko elektroninis laiškas su nurodytomis remonto įmonėmis), tiek iš UAB „JMA centras“ darbuotojų veiksmų matyti, kad UAB „JMA centras“ veikė kaip draudiko atstovas žalos bylai administruoti ir savo veiksmais pareiškėjai sukėlė lūkestį, kad 2017 m. gruodžio 24 d. įvykis yra pripažintas draudžiamuoju, dėl to ji UAB „JMA centras“ centras užsakė transporto priemonės remontą ir dėl to draudikas privalo apmokėti sąskaitą už automobilio remontą. Pareiškėja taip pat remiasi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.133 straipsnio 1 dalimi, kurioje nustatyta, kad vieno asmens (atstovo) sudarytas sandoris kito asmens (atstovaujamojo) vardu, atskleidžiant atstovavimo faktą ir neviršijant suteiktų teisių, tiesiogiai sukuria, pakeičia ir panaikina atstovaujamojo civilines teises ir pareigas, bei 2.133 straipsnio 2 dalimi, kurioje nustatyta, kad atstovo teisės taip pat gali būti suprantamos iš aplinkybių, kuriomis atstovas veikia (pardavėjas mažmeninėje prekyboje, kasininkas ir pan.). Jeigu asmuo savo elgesiu davė rimtą pagrindą tretiesiems asmenims manyti, kad jis paskyrė kitą asmenį savo atstovu, tai tokio asmens atstovaujamojo vardu sudaryti sandoriai yra privalomi atstovaujamojam. Pareiškėja teigia, kad iš to, kad draudikas jai nurodė, kad visais žalos reguliavimo klausimais reikėtų bendrauti su UAB „JMA centras“, ji suprato, kad UAB „JMA centras“ veikia kaip draudiko atstovas jos žalos bylos administravimo klausimais, todėl ir UAB „JMA centras“ pareiškėjos informavimą telefonu, kad visi žalos klausimai yra išspręsti, ji suprato kaip draudiko sprendimą 2017 m. gruodžio 24 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju. Pareiškėjos teigimu, būtent dėl to ir nusprendusi remontuoti automobilį UAB „JMA centras“ pagal jos pateiktą automobilio remonto sąmatą.

Pareiškėja paaiškino, kad, jeigu draudikas būtų nurodęs, kad įvykis nebus pripažintas draudžiamuoju, ji būtų neremontavusi automobilio UAB „JMA centras“, todėl šios bendrovės reikalaujama sumokėti už remonto darbus suma yra laikytina pareiškėjos būsimais nuostoliais.

Draudikas teigia, kad, pagal draudiko bendradarbiavimo sutartį su UAB „JMA centras“, darbuotojai atlieka tik automobilių apžiūras, o draudikas įmonei sumoka už atliktą transporto priemonės apžiūrą bei defektų nustatymą, o tolimesni automobilio remonto veiksmai priklauso nuo darbų užsakovo. Draudikas taip pat paaiškino, kad negali būti laikomas automobilio remonto darbų užsakovu, nes pareiškėjos transporto priemonės remonto darbus užsakė ne draudikas, o pareiškėjos atstovas G. M. Taip pat draudikas teigia, kad žalos byla buvo tinkamai administruojama ir buvo suderintas nuostolio dydis, tačiau buvo informuota, jog žalos administravimas tebesitęsia. Draudikas teigia, kad pareiškėja galėjo nepradėti automobilio remonto ir laukti, kol bus baigtas žalos administravimas, tačiau to nedarė, todėl veikė savo rizika.

Atsižvelgiant į ginčo šalių išdėstytus argumentus ir pateiktus duomenis, vertinant, ar draudikas turi pareigą apmokėti UAB „JMA centras“ sąskaitą už pareiškėjos transporto priemonės remontą, reikia nustatyti, ar pareiškėja draudiko ir UAB „JMA centras“ galėjo būti sukklaidinta ir dėl to tikėtis, kad 2017 m. gruodžio 24 d. įvykis bus pripažintas draudžiamuoju ir draudikas atlygins transporto priemonės remonto išlaidas.

Draudikas teigia pareiškėjos atstovą tiek elektroniniu paštu, tiek telefonu informavęs, kad UAB „JMA centras“ veikia tik kaip draudiko atstovas, turintis įgaliojimą atlikti transporto priemonės apžiūrą ir nustatyti defektus, tačiau neturi teisės priimti sprendimo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju ar nedraudžiamuoju. Lietuvos bankui pateiktame 2017 m. gruodžio 29 d. pareiškėjos atstovui G. M. siųstame elektroniniame laiške draudikas pateikė remonto įmonių sąrašą ir paryškintu šriftu nurodė, kad „per 3 dienas prašome pasirinkti Jums patogiausią vietą ir susiderinti su servisu apžiūros laiką; prieš vykstant į servisą, automobilio apžiūros datą ir laiką būtinai susiderinkite iš anksto.“ Lietuvos bankui pateiktame telefoninio pokalbio su pareiškėjos atstovu įrašė girdėti, kad draudiko darbuotoja taip pat nurodo, kad UAB „JMA centras“ atlieka automobilio apžiūrą. Pažymėtina, kad, nors draudikas tiek elektroniniame laiške, tiek telefonu pareiškėjos atstovui tiesiogiai nenurodė, kad pareiškėja gali kreiptis į UAB „JMA centras“, kad būtų pradėtas automobilio remontas, tačiau, kita vertus, pareiškėja arba jos atstovas nebuvo įspėti, kad sprendimas dėl 2017 m. gruodžio 24 d. įvykio dar nėra priimtas ir yra tęsiami žalos bylos administravimo veiksmai. Ar UAB „JMA centras“ darbuotojai pareiškėją ar jos atstovą informavo, kad žalos bylos administravimas tęsiamas ir draudiko sprendimas dar nėra priimtas, Lietuvos bankui duomenų nėra pateikta. Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad, net jeigu 2017 m. gruodžio 24 d. įvykis būtų laikomas draudžiamuoju, pareiškėja turėtų teisę pasirinkti bet kurias kitas remonto dirbtuves. Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, ši informacija nei pareiškėjai, nei jos atstovui nebuvo nurodyta.

Lietuvos bankui pateikta 2018 m. sausio 2 d. UAB „JMA centras“ transporto priemonės remonto sąmata, kurioje 320 Eur (su PVM) įvertinta pareiškėjos transporto priemonei padaryta žala. Draudikas Lietuvos bankui pateikė išrašą iš sistemos, kurioje draudiko darbuotojas susirašinėja su UAB „JMA centras“ darbuotoju, sudariusiu transporto priemonės remonto sąmatą. 2018 m. sausio 2 d. Žygimantas Simanonis praneša draudikui, kad „automobilis 01.08 važiuoja remontui, reikalingas iki tos dienos atsakymas“; 2018 m. sausio 3 d. draudiko darbuotojas informuoja, kad „sąmata suderinta 264,46 Eur be PVM. *šis sąmatos suderinimas nepatvirtina, kad įvykis pripažintas draudžiamuoju/nedraudžiamuoju. *siekdami greičiau atlyginti patirtus nuostolius ir pagerinti klientų bei partnerių aptarnavimo kokybę, prašome pagal pateiktą suderinimą ir atliktus remonto darbus, nedelsiant atsiųsti remonto sąskaitą-faktūrą ir kliento prašymą (jeigu klientas sutinka) dėl tiesioginio apmokėjimo remonto dirbtuvei.“ Draudikas remiasi šiuo susirašinėjimu su UAB „JMA centras“ ir teigia, kad buvo informavęs, kad žalos bylos administravimas dar tęsiamas. Vertinant šio draudiko teiginio pagrįstumą ginčo bylos kontekste, svarbu tai, kad šis susirašinėjimas vyko tik tarp draudiko ir UAB „JMA centras“ darbuotojo. Kad pareiškėjai buvo suteikta analogiška informacija, Lietuvos bankui nepateikta jokių duomenų, t. y. nėra įrodymų, kad tiek draudikas, tiek UAB „JMA centras“ informavo pareiškėją, kad sąmatos suderinimas nepatvirtina, kad įvykis pripažintas draudžiamuoju arba

nedraudžiamuoju. Lietuvos bankui draudiko pateikti duomenys tik patvirtina, kad draudikas savo atstovą UAB „JMA centras“ buvo informavęs, kad sąmatos suderinimas nėra draudiko sprendimo priėmimas dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju ar nedraudžiamuoju. Draudikas atsiliepime Lietuvos bankui nurodo, kad „pareiškėjai nusprendus remontuoti automobilį UAB „JMA centras“ draudikui buvo atsiųsta remonto darbų sąmata suderinimui.“ Vertinant šį draudiko teiginį, svarbu atkreipti dėmesį į chronologinę žalos bylos administravimo veiksmų seką. Draudikas teigia, kad pareiškėjos transporto priemonės remonto darbų sąmata draudikui buvo atsiųsta suderinti po to, kai pareiškėja nusprendė remontuoti automobilį UAB „JMA centras“. Lietuvos bankui pateikti duomenys pavirtina, kad pareiškėjos transporto priemonės remonto darbų sąmata UAB „JMA centras“ darbuotojo su draudiku buvo suderinta 2018 m. sausio 3 d., o pareiškėjos atstovas remonto darbus užsakė 2018 m. sausio 8 d. Taigi, draudiko teiginys, kad transporto priemonės remonto sąmata buvo su draudiku suderinta, pareiškėjai nusprendus remontuoti transporto priemonę, nėra pagrįstas ginčo byloje esančiais duomenimis. Kaip matyti iš ginčo bylos duomenų, 2018 m. sausio 2 d. pareiškėjai UAB „JMA centras“ pateikė transporto priemonės remonto sąmatą, o 2018 m. sausio 8 d. pareiškėjos atstovas draudiko rekomenduotoje automobilių remonto įmonėje užsakė transporto priemonės remontą.

Draudikas teigia, kad negali būti laikomas pareiškėjos transporto priemonės remonto darbų užsakovu, nes UAB „JMA centras“ automobilio remonto paraiška-užsakymas patvirtina, kad remontą užsakė pareiškėjos atstovas G. M. Lietuvos bankui pateikta automobilio remonto paraiška-užsakymas patvirtina, kad transporto priemonės remontą užsakė ne draudikas, o pareiškėjos atstovas, tačiau kyla svarbus klausimas, ar draudikas savo veiksmais nesukūrė pareiškėjai lūkesčio, kad 2017 m. gruodžio 24 d. įvykis yra pripažintas draudžiamuoju ir dėl to pareiškėjos atstovas užsakė transporto priemonės remontą draudiko rekomenduotoje automobilių remonto įmonėje.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, darytina išvada, kad draudiko veiksmai, o būtent tai, kad draudikas nei pareiškėjos, nei jos atstovo neinformavo, kad transporto priemonės remonto sąmatos derinimas su draudiko rekomenduota automobilių remonto įmone nėra draudiko sprendimas įvykį pripažinti draudžiamuoju ar nedraudžiamuoju, galėjo pareiškėjai sukelti lūkestį, kad draudikas 2017 m. gruodžio 24 d. įvykį pripažino draudžiamuoju. Taigi pareiškėja pagrįstai galėjo tikėtis, kad su draudiko rekomenduota automobilių remonto įmone automobilio apžiūros metu suderinta transporto priemonės remonto sąmata bus apmokėta draudiko. Lietuvos banko vertinimu, draudikas, savo srities profesionalas, nesilaikė profesine veikla užsiimančiam subjektui keliamų didesnių atidumo ir rūpestingumo reikalavimų ir netinkamai informavo pareiškėją apie žalos bylos administravimo veiksmus, todėl pareiškėja buvo suklaidinta.

Darytina išvada, kad draudikas, nurodydamas pareiškėjai remonto įmones, atliekančias automobilio apžiūras, turėjo informuoti, kad žalos bylos administravimo veiksmai yra tęsiami ir kad transporto priemonės remonto sąmatos derinimas nėra laikomas draudiko sprendimu įvykį pripažinti draudžiamuoju ar nedraudžiamuoju, įspėti, kad užsakydama transporto priemonės remontą pareiškėja veikia savo rizika.

Taigi, įvertinus visą turimą informaciją, darytina išvada, kad draudikas nesilaikė jo profesijai keliamų griežtesnių atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo ir atsargumo standartų, pareiškėjai nesuteikė visapusiškos ir teisingos informacijos apie žalos bylos administravimo veiksmus, todėl jo veiksmai vertintini kaip bendrųjų draudikams keliamų reikalavimų nevykdymas, o tai suponuoja išvadą, kad yra pagrindas pripažinti neteisėtų veiksmų buvimą faktą. Lietuvos banko vertinimu, draudikas, kaip savo srities profesionalas, turi veikti taip, kad užtikrintų teikiamų paslaugų kokybę ir neklaidintų vartotojų.

Pažymėtina, kad CK 1.2 straipsnyje yra nustatyta, kad civiliniai santykiai reglamentuojami vadovaujantis jų subjektų lygiateisiškumo, nuosavybės neliečiamumo, sutarties laisvės, nesikišimo į privačius santykius, teisinio apibrėžtumo, proporcingumo ir teisėtų lūkesčių, neleistinumų piktnaudžiauti teise ir visokeriopos civilinių teisių teisminės gynybos principais. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo formuojamoje praktikoje įtvirtinta taisyklė sako, kad teisėtų

lūkesčių principas įtvirtina idėją, jog būtina pripažinti, gerbti ir ginti teisėtai įgytas civilines teises, t. y. asmuo, teisėtai įgijęs civilines teises, turi pagrįstą tikėjimą, kad savo teises galės įgyvendinti tiek veikdamas šiandien, tiek ateityje. Teisėtų lūkesčių apsaugos principas siejasi su pareiga laikytis prisiimtų įsipareigojimų bei teise pagrįstai tikėtis, kad asmens pagal galiojančius teisės aktus įgytos teisės bus išlaikytos tam tikrą laiką ir galės būti realiai įgyvendinamos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. balandžio 4 d. nutartis civilinėje Nr. 3K-3-148/2011).

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai buvo suformuotas pagrįstas lūkestis, kad 2017 m. gruodžio 24 d. įvykis yra pripažintas draudžiamuoju, dėl to pareiškėja atliko transporto priemonės remontą draudiko rekomenduotoje automobilių remonto įmonėje. Kadangi draudikas savo veiksmais leido pareiškėjai protingai tikėtis, kad transporto priemonei padaryta žala bus atlyginta, darytina išvada, kad draudikas neatlygindamas pareiškėjos transporto priemonės remonto išlaidų pažeidė CK 1.2 straipsnyje įtvirtintus teisinio apibrėžtumo ir teisėtų lūkesčių principus. Dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti draudikui atlyginti pagal UAB „JMA centras“ pareiktą sąmatą atlikto transporto priemonės remonto išlaidas yra pagrįstas, todėl tenkintinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjos K. M. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui atlyginti pareiškėjai 320 Eur (su PVM) transporto priemonės remonto, atlikto pagal UAB „JMA centras“ 2018 m. sausio 2 d. automobilio remonto sąmatą, išlaidas.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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

Mindaugas Šalčius