



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

**SPRENDIMAS
DĖL E. L. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. spalio 3 d. Nr. 242-423

Vilnius

Lietuvos bankas 2018 m. rugpjūčio 17 d. gavo E. L. (toliau – pareiškėja) atstovaujančio L. L. (toliau – pareiškėjos atstovas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ERGO Insurance SE, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp UAB „Švaros broliai“ (toliau – draudėja) ir draudiko buvo sudaryta bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartis Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – draudimo sutartis), draudimo apsaugos laikotarpis – nuo 2017 m. vasario 18 d. iki 2018 m. vasario 17 d. Šia sutartimi Civilinės atsakomybės draudimo taisyklių (redakcija, galiojanti nuo 2014 m. gruodžio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausta draudėjos civilinė atsakomybė trečiajam asmeniui už žalą, padarytą draudėjai vykdant draudimo liudijime nurodytą veiklą (transporto priemonių plovimo ir valymo paslaugos).

2018 m. sausio 10 d. pareiškėjos atstovas draudikui pateikė prašymą, kuriame nurodė, kad 2018 m. sausio 9 d., draudėjos darbuotojams beplaunant transporto priemonę „VW Golf“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), (toliau – automobilis), buvo apgadintas (subraižytas) pareiškėjai priklausančio automobilio kėbulas (toliau – įvykis). Pareiškėjos atstovas prašė draudiko atlyginti draudėjos pareiškėjos transporto priemonei padarytą žalą. Draudikas gautą pranešimą užregistravo duomenų sistemoje ir pradėjo administruoti žalos bylą Nr. (*duomenys neskelbiami*). Remdamasis surinkta informacija, draudikas nustatė, kad įvykis neatitinka draudžiamojo įvykio sąlygų, nes transporto priemonė buvo apgadinta ne draudėjos darbuotojams plaunant automobilį. Dėl šios priežasties draudikas priėmė sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju ir atsisakė pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėja su draudiko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjos atstovas nurodė nesutinkantis su draudiko priimtu sprendimu, nes draudiko atsisakymas išmokėti draudimo išmoką grindžiamas nepagrįsta 2018 m. vasario 20 d. Specialisto išvada dėl automobilio kėbulo dangos apgadinimų Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – išvada). Pareiškėjos atstovas nurodo, kad išvada yra parengta remiantis tik prielaidomis („mažai tikėtina“), bet ne objektyviomis ir išsamiai ištirtomis aplinkybėmis bei tyrimo metu surinktais įrodymais. Pareiškėjos atstovo teigimu, draudikas netyrė visų civilinei atsakomybei atsirasti būtinų sąlygų, nerinko ir nevertino įrodymų, preziumuodamas pareiškėjos kaltę, įrodinėjimo našta permetė pačiai pareiškėjai. Pareiškėjos atstovas nurodo, kad išvada yra šališka, nes tiek draudėjos, tiek draudiko atsakymuose į pareiškėjos pretenzijas nurodyti argumentai yra panašūs, todėl atrodo suderinti su nepriklausomo eksperto išvada. Be to, pareiškėjos atstovo nuomone, išvada yra grindžiama pateikta vaizdo medžiaga, kuria remtis ekspertas neturėjo teisės, nes vaizdo medžiagoje matomas tik plaunamo ir sausinamo automobilio galas, visiškai nesimato automobilio priekio, automobilio paviršių užstojo draudėjos darbuotojai, taigi iš įrašo nėra galimybės daryti išvadų apie tai, kokia jėga draudėjos darbuotojas spaudė plovimo įrankį į automobilio kėbulą. Pareiškėjos atstovo

manymu, draudikas nepagrįstai rėmėsi pateikta išvada, todėl priėmė nepagrįstą sprendimą atsisakyti pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas ir automobilio prekinės vertės sumažėjimą.

Pareiškėjos atstovas pabrėžė, kad automobilis prieš naudojantis automobilių plovyklos – draudėjos – paslaugomis buvo visiškai naujas, iki tol iš viso nebuvo plautas plovykloje, taigi negalėjo būti apgadintas niekur kitur, o tik tada, kai pirmą kartą buvo plaunamas draudėjos įmonėje. Pareiškėjos atstovo teigimu, draudiko samprotavimus, kad „kėbulas galimai subraižytas šiurkščiu šepėčiu ar ledo gremžtuku paneigia tai, nes pagal Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos duomenis laikotarpiu nuo automobilio įsigijimo iki jo plovimo buvo trys naktys, kai sniego storis padidėjo daugiau kaip 2 centimetrais.“ Pareiškėjos atstovo nuomone, dėl to, kad per naktį sniego danga padidėjo daugiau kaip 2 centimetrais tik tris kartus per analizuojamą laikotarpį, sniegas buvo valomas nuo automobilio tik keletą kartų. Pareiškėjos atstovui yra nesuvokiama, kas gali grandyti ledą nuo netgi ne naujo automobilio kėbulo, todėl tokie draudiko atsikirtimai bei prielaidos nesuteikia solidumo draudiko teiginiams.

Pareiškėjos atstovas nurodo ir tai, kad draudikas netyrė ir nevertino logiškų kėbulo apgadavimo versijų (priežasčių, dėl kurių galėjo būti subraižytas visas automobilio kėbulas), todėl neatliko jam, kaip įvykį nuodugniam privalėjusiam įvertinti draudikui, teisės aktais pavestų funkcijų, sprendimą grindė tik spėlionėmis ir niekuo nepagrįstomis išvadomis. Pasak pareiškėjos atstovo, draudikas kėlė versiją, kad automobilis apgadintas ne dėl draudėjo kaltės, bet dėl to, kad gamykloje buvo nekokybiškai padengtas „dažais ir / arba laku“, tačiau visiškai šios aplinkybės netyrė ir nepateikė objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti šias aplinkybes.

Be to, pareiškėjos atstovas nurodo ir tai, kad draudiko pateikta išvada yra niekinė, nes joje niekur nėra užfiksuota, kad automobilis prieš plovimą buvo padengtas purvo tirpikliu, nors tai privalėjo būti padaryta, laikantis paslaugos teikėjo interneto svetainėje pateikto paslaugos aprašo reikalavimų. Pareiškėjos atstovas pažymi, kad, nors ir nėra technikos ekspertas, akivaizdu, kad „nenaudojant purvo tirpiklio kėbulas yra niokojamas braukiant ne atitirpintą purvą ir dulkes po automobilio kėbulą kampine“, todėl yra akivaizdu, kad, jei tirpiklis nebuvo naudojamas, tai turėjo įtakos automobilio subraižymams.

Pareiškėjos atstovas nurodo ir aplinkybę, kad pareiškėjai žalą atlygino draudimo bendrovė *If P&C Insurance AS*, veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, joje automobilis buvo apdraustas transporto priemonių savanoriškuoju (kasko) draudimu. Pareiškėjos atstovo teigimu, draudimo bendrovė įvertino automobilio sugadinimus ir, be automobilio prekinės vertės sumažėjimo, nustatė 1 764,85 Eur nuostolius, išskaičiavus 108 Eur besąlyginę išskaitą, pareiškėjai buvo išmokėta 1 656,85 Eur draudimo išmoka, atlyginanti automobilio apgadinių remonto išlaidas.

Atsižvelgdama į visa tai, pareiškėja prašo Lietuvos banko rekomenduoti draudikui išmokėti papildomą 1 764,85 Eur draudimo išmoką, skirtą automobilio remonto išlaidoms padengti. Taip pat pareiškėja reikalauja atlyginti automobilio prekinės vertės sumažėjimo išlaidas, nes šie pareiškėjos patirti nuostoliai nebuvo atlyginti pagal transporto priemonių savanoriškojo draudimo sutartį.

Atsiliepiame į pareiškėjos atstovo kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudikas teigia, kad Taisyklių 3.1 papunktyje yra įtvirtinta, kad draudžiamuoju įvykiu laikomas draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu draudėjui pareikštas reikalavimas atlyginti žalą, draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu padarytą trečiojo asmens sveikatai, gyvybei ir (arba) trečiojo asmens turtui, kai draudėjas pagal civilinę atsakomybę reguliuojančius įstatymus atsako už padarytą žalą. Draudikas nurodo, kad UAB „Transporto mokslinis tiriamasis centras“ autotechninės ekspertizės specialistas dr. V. V. (toliau – ekspertas) pateikė atlikto tyrimo rezultatus ir nurodė, kad mažai tikėtina, jog automobilio kėbulo dangos subraižymai galėjo atsirasti plaunant kėbulą galimai abrazyvinėmis dalelėmis užteršta kempine. Išvadoje nurodyta, kad labiausiai tikėtina, jog automobilio kėbulo dangos subraižymai atsirado „valant nuo kėbulo dangos sniegą ir (ar) ledą šepėčiu ir (ar) ledo grandikliu“. Be to, draudikas nurodo, kad plovykla nėra gavusi daugiau skundų iš klientų, kurie įvykio dieną naudojosi

draudėjos plovyklos paslaugomis.

Draudikas teigia ir tai, kad, atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, remiantis tuo, kad nebuvo nustatyto civilinės atsakomybės sąlygų viseto, neprivalo nustatyti neginčijamai atsakingo asmens. Draudikas, atsisakydamas išmokėti draudimo išmoką, turi aiškiai pareigą motyvuotai įrodyti tik faktą, kad žala atsirado ne dėl draudėjos neteisėtų veiksmų arba neveikimo. Draudikas atkreipia dėmesį į tai, kad net ir tuo atveju, jei atliktas tyrimas būtų patvirtinęs arba paneigęs faktą, kad gamintojas nekokybiškai nudažė ir nulakavo automobilį, tai nebūtų turėję įtakos galutiniam draudiko sprendimui, nes tiek fakto patvirtinimas, tiek paneigimas savaime nesuponuotų draudėjos atsakomybės dėl žalos atsiradimo, o tiesiog patvirtintų arba paneigtų galimą automobilio gamintojo kaltę dėl nekokybiškai atliktų darbų, kurie galėjo turėti įtakos automobilio kėbulo apgadinimams tolesnio eksploatavimo metu.

Draudikas taip pat nurodo ir tai, kad automobilių gamintojai po to, kai automobilis surenkamas, arba pardavėjai dažniausiai nuplauna parduodamo automobilio kėbulą, nes automobiliai iš gamyklų vežami atvirais automobilvežiais, todėl tikėtina, kad pareiškėjos automobilis jau buvo nuplautas prieš įvykį. Draudiko teigimu, pareiškėja nurodė, kad sniegas nuo apgadinto automobilio buvo valomas keletą kartų, o ekspertas teigė, kad automobiliui apgadinti gali pakakti ir vieno netinkamo sniego ar ledo valymo šepetiu arba ledo grandikliu. Draudikas pažymi, kad nuo automobilio išigijimo iki jo plovimo buvo dienos buvo kelios naktys, kai sniego dangos storis, palyginti vienos dienos vakarą su kitos dienos rytu, padidėjo daugiau kaip 2 centimetrais. Dėl šios priežasties, draudiko nuomone, sniegas nuo automobilio kėbulo privalėjo būti valomas, o dėl besikeičiančios temperatūros tiek ant automobilio kėbulo, tiek ant jo stiklo turėjo susidaryti ledo arba šerkšno sluoksnis, taigi darytina išvada, kad automobilis iki plovimo buvo valomas šepetiu arba ledo grandikliu.

Be to, draudikas pažymi ir tai, kad pareiškėja negali reikalauti žalos atlyginimo iš draudiko, nes gavo draudimo išmoką iš *If P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, kuri atlygino žalą už apgadintą automobilį pagal kasko draudimo sutartį. Draudikas taip pat teigia nepripažįstantis draudėjos atsakomybės, todėl automobiliui padarytos žalos nenustatinėjo ir pasikeitusios prekinės automobilio vertės nevertino.

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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko priimto sprendimo pagal bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartį atsisakyti pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką dėl automobilio apgadinimo (subraižymo) pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, visų pirma svarbu pažymėti, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnis nustato, 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 dalis žalą apibrėžia kaip asmens turto netekimą arba sužalojimą, turėtas išlaidas (tiesioginius nuostolius), taip pat negautas pajamas, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai.

Taisyklių, kurių pagrindu ir buvo sudaryta draudimo sutartis, 1.6 papunktyje yra nustatyta, kad apdrausta rizika – draudėjo civilinė atsakomybė dėl draudimo liudijime ir (arba) draudimo sutarties sąlygose nurodytos draudėjo veiklos ir (arba) produkcijos, ir (arba) dėl kitų draudėjo valdomų objektų, dėl kurių savybių gali atsitikti draudžiamieji įvykiai. Įvykiai, kurie nėra tiesiogiai susiję su apdraustąja rizika, nelaikomi draudžiamaisiais. Taisyklių 1.7 papunktyje įtvirtinta, kad draudžiamasis įvykis yra draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Taisyklių 3.1 papunktyje yra nurodyta: „Jei draudimo sutarties sąlygose nėra nustatyta kitaip, draudžiamuoju įvykiu šių taisyklių prasme laikomas draudimo laikotarpiu (arba išplėstiniu pranešimo terminu, jei jis nustatomas) draudėjui pareikštas reikalavimas atlyginti žalą, draudimo laikotarpiu (arba retroaktyviu draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu, jei jis nustatomas) padarytą trečiajam asmeniui, kai draudėjas pagal civilinę atsakomybę reguliuojančius įstatymus atsako už padarytą žalą.“ Pagal Taisyklių 3.2 papunktį, reikalavimas atlyginti žalą pripažįstamas draudžiamuoju įvykiu, esant visoms šioms sąlygoms: 1. reikalavimas atlyginti žalą draudėjui pareikštas draudimo laikotarpiu (arba per išplėstinį pranešimo terminą, jei jis nustatomas); 2. reikalavimas, pareikštas dėl žalos, kuri trečiajam asmeniui atsirado draudimo laikotarpiu (arba retroaktyviu draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu, jei jis nustatomas); 3. reikalavimas pareikštas dėl draudimo teritorijoje trečiajam asmeniui padarytos žalos; 4. reikalavimas atlyginti žalą draudėjui pareikštas rašytinės pretenzijos ir (arba) ieškinio forma; 5. draudėjas pagal galiojančius civilinę atsakomybę reguliuojančius įstatymus atsako už padarytą žalą (nuostolius) trečiajam asmeniui.

Draudimo liudijimo 2.1 papunktyje taip pat yra nurodyta, kad pagal Taisyklių ir draudimo sutarties sąlygas yra apdraudžiama draudėjo civilinė atsakomybė, susijusi su dėl iš šios draudimo sutarties sąlygų 2.2 papunktyje nurodytos veiklos kilusiu trečiojo asmens turto sugadinimu ar sunaikinimu. Taisyklių 2.2 papunktyje nurodyta, kad draudėjo veikla yra kilnojamojo ir nekilnojamojo turto valymo paslaugos, transporto priemonių plovimo ir valymo paslaugos bei kitos automobilių švaros ir priežiūros paslaugos, transporto priemonių savitarnos plovyklos paslaugos.

1. Dėl pareiškėjos reikalavimo draudikui atlyginti automobiliui padarytą žalą pagrįstumo

1.1. Dėl nepriklausomo eksperto parengtos išvados pagrįstumo

Taisyklių 5.2 papunktyje nustatyta, kad, atsitikus draudžiamajam įvykiui, draudikas, vadovaudamasis draudimo sutartimi, atlygina tretiesiems asmenims padarytą žalą, kurią pagal galiojančius civilinę atsakomybę reglamentuojančius įstatymus turėtų atlyginti draudėjas. Pareiškėjos atstovas teigia, kad dėl draudėjos atliktų veiksmų, t. y. automobilio plovimo, buvo padaryta žala pareiškėjos transporto priemonei – subraižytas automobilio kėbulas. Tokią savo poziciją pareiškėja grindžia argumentais, kad transporto priemonė buvo nupirktą prieš mėnesį iki įvykio ir buvo plaunama pirmą kartą. Pareiškėja taip pat teigia, kad draudikas neįrodė, kad žala jos transporto priemonei negalėjo būti padaryta draudėjos veiksmais, nes draudikas vadovavosi tik išvada, kuri yra pagrįsta vien tik tikėtinumu ir spėlionėmis. Be to, pareiškėjos atstovas nurodė, kad tiek draudikas, tiek išvadą parengęs ekspertas nevertino aplinkybės, kad prieš plaunant transporto priemonę nebuvo naudojamas purvo tirpiklis.

Draudikas savo sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką grindžia transporto priemonės nuotraukomis, per transporto priemonės apžiūrą nustatytais automobilio apgadinimais, draudėjo komentarais dėl plovyklos įrangos, plaunant transporto priemonę darytais vaizdo įrašais ir nepriklausomo eksperto parengta išvada.

Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjant šalių ginčą ir siekiant įvertinti draudiko sprendimo pripažinti įvykį nedraudžiamuoju pagrįstumą, reikia nustatyti, ar šis įvykis iš tiesų neatitinka draudžiamąjo įvykio apibrėžimo, įtvirtinto Taisyklių ir draudimo sutarties sąlygose, t. y.

nustatyti, ar draudėjui nekyla civilinė atsakomybė.

Lietuvos bankui draudiko pateiktose pareiškėjos transporto priemonės nuotraukose matyti viso kėbulo subraižymai. Draudikas šiuos subraižymus užfiksavo 2018 m. sausio 10 d. Transporto priemonės techninės apžiūros akte, kuriame pažymėjo, kad reikalingas viso automobilio kėbulo remontas. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas, siekdamas įvertinti, ar pareiškėjos nurodytas įvykis atitinka draudžiamojo įvykio sąlygas, kreipėsi į BĮ UAB „Transporto mokslinis tiriamasis centras“, kad būtų pateikta eksperto išvada. Lietuvos bankui pateiktoje išvadoje teigiama, kad ekspertas, atsižvelgdamas į automobilio apgadinimų nuotraukas, automobilio plovimo ir sausinimo vaizdo įrašus ir 2018 m. sausio 26 d. UAB „Moller Auto“ patalpose atliktą papildomą transporto priemonės apžiūrą, vertino tikėtinas automobilio kėbulo dangos subraižymo priežastis: 1) automobilio kėbulo danga galėjo būti pažeista sausinant automobilį naudota abrazyvinėmis dalelėmis užteršta šluoste; 2) plaunant kėbulo dangą naudota abrazyvinėmis dalelėmis užteršta kempine; 3) automobilio kėbulo danga galėjo būti pažeista valant nuo jos sniegą arba ledą šepetiu arba ledo grandikliu.

Ekspertas išvadoje teigė, kad iš pateiktos vaizdo medžiagos matyti, kad automobilio pirminį sausinimą atliekantis plovėjas vienodu intensyvumu šluoste sausina visą automobilio kėbulą. Atsižvelgdamas į tai, ekspertas konstatavo, kad, jei per pirminį sausinimą būtų padaryta kėbulo dangos pažeidimų, kurie per apžiūrą buvo užfiksuoti ant automobilio stogo, tikėtina, kad ir kitos automobilio dalys būtų buvę panašiai pažeistos, tačiau buvo nustatytas skirtingas automobilio dalių apgadinimo intensyvumas. Ekspertas išvadoje taip pat teigia, kad iš pateikto vaizdo įrašo matyti, kad draudėjo darbuotojas atidarė automobilio dureles ir nusausino ant visų automobilio durelių vidinės dalies ir automobilio statramsčių esantį vandenį, tačiau per apžiūrą nebuvo nustatyta automobilio durelių vidinės dalies arba automobilio statramsčių dangos subraižymų. Atsižvelgdamas į tai, ekspertas padarė išvadą, kad automobilio kėbulo dangos subraižymo sausinant naudota galimai abrazyvinėmis dalelėmis užteršta šluoste galimybė yra vertintina kaip mažiausiai tikėtina.

Įvertinęs surinktus įrodymus, ekspertas vertino ir versiją, kad automobilis galėjo būti subraižytas plaunant. Ekspertas išvadoje teigė, kad iš pateikto vaizdo įrašo matyti, kad, plaunant automobilio stogą, kempinė buvo stumdoma laužtinėmis linijomis jos neatitraukiant nuo plaunamos detalės, nors subraižymai yra kreivės arba tiesios linijos formos. Eksperto teigimu, subraižymo kreivės ir linijos nesitęsia per visą stogo plotą, o tai rodo, kad subraižymai buvo padaryti ne vientisu judesiu, o patraukus arba atkėlus nuo automobilio stogo dangos raižantį įrankį. Ekspertas išvadoje taip pat pažymėjo, kad „automobilio kairės pusės durelių plastikinė apdaila subraižyta trumpomis, tarpusavyje nesusijusiomis, bet susikretančiomis tiesėmis“, o tai suponuoja išvadą, kad subraižymai buvo padaryti ne vientisu judesiu, o patraukus arba atkėlus nuo automobilio kairės pusės durelių plastikinės apdailos raižantį įrankį. Ekspertas nurodo ir tai, kad „automobilio durelės ir galinis buferis taip pat subraižyti nesujungtomis, bet susikertančiomis tiesėmis“, tai rodo, kad subraižymai buvo padaryti ne vientisu judesiu. Eksperto teigimu, daugiausia automobilio kėbulo dangos apgadinimų nustatyta ant variklio gaubto, ten gausu įvairaus pobūdžio kėbulo dangos įbrėžimų (trumpų, prasidedančių detalės viduryje, ilgesnių, prasidedančių detalės kraštuose ir pasibaigiančių detalės viduryje) bei ilgų, ryškių dangos pažeidimų, kurie, tikėtina, atsirado „dėl poveikio kietu plastikiniu ar minkšto metalo įrankiu, bet ne abrazyviniu detalių ar šepetio šerių poveikiu“. Atsižvelgdamas į tai ekspertas padarė išvadą, kad automobilio kėbulo dangos subraižymo plaunant galimai abrazyvinėmis dalelėmis užteršta kempine galimybė yra vertintina kaip mažai tikėtina.

Be to, ekspertas vertino ir automobilio kėbulo dangos subraižymo, valant nuo kėbulo dangos sniegą arba ledą šepetiu arba ledo grandikliu versiją. Nustatyta, kad automobilio variklio gaubto, stogo ir viršutinės statramsčių dalies apgadinimai daug intensyvesni nei kitų kėbulo dalių, o būtent šios kėbulo dalys būna labiausiai apsnigtos ir norint jas nuvalyti reikia intensyvesnio valymo. Ekspertas išvadoje pažymi ir tai, kad visų automobilio durelių viršutinės dalies apgadinimo mastas daug didesnis už durelių centrinės ir apatinės dalies apgadinimus, nes ant šios

automobilio dalies sniegas paprastai neprilimpa, todėl nereikia valyti, o šepėčiu valomas sniegas tik nuo viršutinės durelių dalies, kuri ir yra labiausiai apgadinta. Ekspertas išvadoje taip pat teigė, kad, įvertinus automobilio plovimo vaizdo įrašą, negalima teigti, kad buvo naudojami kiti įrankiai, galėję pažeisti automobilio variklio gaubto dangą. Eksperto teigimu, automobilio subraižymai „nesusijungę, tarpusavyje susikertantys“, todėl akivaizdu, kad buvo padaryti ne vientisu judesiu, o atitraukiant raižantį įrankį nuo kėbulo dangos. Atsižvelgdamas į tai, ekspertas padarė išvadą, kad automobilio kėbulo dangos subraižymo valant nuo kėbulo dangos sniegą arba ledą šepėčiu arba ledo grandikliu galimybė yra vertintina kaip labiausiai tikėtina.

Darytina išvada, kad ekspertas išvadoje įvertino visas įmanomas automobilio sugadinimo (subraižymo) versijas ir padarė išvadą, kad mažai tikėtina, kad automobilis galėjo būti sugadintas plaunant arba sausinant, nes iš sugadinimų pobūdžio matyti, kad „automobilio kėbulo dangos subraižymo galimybė, valant nuo kėbulo dangos sniegą ir / ar ledą šepėčiu ir / ar ledo grandikliu, yra vertinama kaip labiausiai tikėtina.“

Pareiškėjos atstovas, nesutikdamas su išvada, nurodo, kad draudikas ja remiasi nepagrįstai, nes joje nėra atsižvelgiama į tai, kad automobilis prieš plovimą nebuvo padengtas purvo tirpikliu, nors tai padaryti buvo privaloma, laikantis paslaugos teikėjo interneto svetainėje pateikto paslaugos aprašo reikalavimų. Pareiškėjos atstovas pažymi, kad net ne technikos ekspertui akivaizdu, kad nenaudojant purvo tirpiklio kėbulas yra niokojamas neatitirpintą purvą ir dulkes braukant kampine per automobilio kėbulą, todėl yra akivaizdu, kad, jei tirpiklis nebuvo naudojamas, tai turėjo įtakos automobilio subraižymams. Draudikas nesutiko su šiais pareiškėjos atstovo argumentais, nes 2018 m. sausio 9 d. prieš plaunant automobilis buvo padengtas purvo tirpikliu. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad 2018 m. gegužės 17 d. laiške draudėjos darbuotojas paaiškino draudikui, kad purvo tirpiklis, plaunant automobilį, yra naudojamas visada. Lietuvos bankui pateiktame laiške draudėjo darbuotojas teigė, kad automobilio plovimo vaizdo įrašė matyti, kad „2 min. 4 sek. darbuotojas paima pistoletą, kuriuo teka purvo tirpiklis ir apipurškia visą automobilį, įskaitant ratus, arkas, stogą, variklio gaubtą, o 2 min. 37 sek. plovėjas baigia apipurškinti automobilio kėbulą purvo tirpikliu.“ Darytina išvada, kad pareiškėjos atstovo teiginiai, kad išvada yra nepagrįsta, nes ekspertas nevertino aplinkybės, kad prieš plaunant automobilis nebuvo padengtas purvo tirpikliu, yra objektyviais duomenimis nepagrįsti, todėl atmestini.

Be to, pareiškėjos atstovas kreipimesi į Lietuvos banką nuolat pabrėžia, kad nepriklausomo vertintojo išvada yra nepagrįsta, nes ją parengęs asmuo remiasi vaizdo įrašu, iš kurio objektyviai nėra galimybės nustatyti visų išvadoje nurodytų aplinkybių, nes vaizdo medžiagoje matosi tik plaunamo automobilio galas ir šonas, o kitas dalis užstoja plovėjai, taip pat nėra galimybės nustatyti, ar plovimo įrankiai nėra užteršti, ir pan. Lietuvos banko vertinimu, išvadą parengęs ekspertas remiasi ne tik gauta vaizdo medžiaga, bet ir automobilio apgadinimų nuotraukomis bei per 2018 m. sausio 26 d. atliktą automobilio apžiūrą, kurioje dalyvavo ir pats ekspertas, gautais duomenimis. Taigi išvada buvo parengta vadovaujantis ne tik vaizdo įrašu, tačiau ir kitais objektyviais duomenimis, todėl pareiškėjos atstovo argumentai, kad ekspertas negalėjo parengti teisingos ir pagrįstos išvados, nes rėmėsi tik vaizdo medžiaga, yra vertintini kritiškai.

Kaip minėta, Taisyklėse, kuriose yra nurodyta, kas laikoma draudžiamuoju įvykiu, yra nustatyta, kad draudikas įsipareigoja atlyginti tokius nuostolius, dėl kurių draudėjui kyla civilinė atsakomybė. Lietuvos banko vertinimu, pirmiau nurodytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad duomenų, jog būtent dėl draudėjos (UAB „Švaros broliai“ darbuotojų) neteisėtų veiksmų būtų atsiradusi žala, t. y. subraižytas pareiškėjai priklausančio automobilio kėbulas, nebuvo nustatyta. Svarbu pažymėti, kad pareiškėja nei Lietuvos bankui, nei draudikui nepateikė jokių įrodymų (tik subjektyvius paaiškinimus), galinčių paneigti išvadą ir patvirtinti, kad apdraustas automobilis buvo sugadintas būtent dėl draudėjos darbuotojo veiksmų. Lietuvos bankui pateikti įrodymai leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjos automobilio subraižymai buvo padaryti kitomis aplinkybėmis, todėl, nenustačius draudėjos neteisėtų veiksmų, draudikui nekyla pareiga išmokėti

pareiškėjai draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas.

1.2. Dėl kitų versijų, kodėl buvo apgadintas pareiškėjos automobilis

Pareiškėjos atstovo teigimu, draudikas netyrė ir nevertino logiškų kėbulo apgadavimo versijų (dėl kokių priekasčių buvo subraižytas visas naujo automobilio kėbulas), taigi nuodugnai neištyrė visų aplinkybių, o sprendimą grindė tik spėlionėmis ir niekuo nepagrįstomis išvadomis. Draudikas nesutiko su pareiškėjos atstovo argumentais, nes teigė privalantis įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo, tačiau neprivalantis nustatyti aplinkybių, kuriomis buvo apgadintas pareiškėjos automobilis, todėl jo sprendimas yra teisingas ir pagrįstas.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalies 1 punkte yra nustatyta, kad draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. To paties straipsnio 3 dalies 2 punkte įtvirtinta, kad draudikas neturi teisės atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikinęs visos jam prieinamos informacijos. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje yra reglamentuota, kad Draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką.

Lietuvos banko vertinimu, draudikas pateikė objektyvius duomenis, kuriais remiantis galima teigti, kad įvykis yra nedraudžiamasis, t. y. kad draudėjai nekyla civilinė atsakomybė. Pažymėtina, kad teisės aktuose nėra nustatytos draudiko pareigos, nustačius nedraudžiamą įvykio faktą, papildomai vertinti, kokiomis aplinkybėmis galėjo atsirasti žala ir kas už tai atsakingas. Darytina išvada, kad draudikas priėmė pagrįstą sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, todėl neprivalėjo tirti ir vertinti kėbulo apgadavimo versijų (priekasčių, dėl kurių galėjo būti subraižytas visas automobilio kėbulas). Taip pat darytina išvada, kad pareiškėjos atstovo teiginiai, kad draudikas nesilaikė teisės aktų reikalavimų, nes netyrė ir nevertino, kaip buvo apgadintas automobilio kėbulas, yra nepagrįsti, todėl atmestini.

1.3. Dėl pareiškėjai išmokėtos draudimo išmokos, atlyginančios automobilio sugadinimų remonto išlaidas

Pažymėtina ir tai, kad pareiškėjos atstovas kreipėsi į Lietuvos banką nurodė aplinkybes ir pateikė įrodymus, kad 2018 m. vasario 28 d. draudimo bendrovė *If P&C Insurance AS*, veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, Transporto priemonių savanoriškojo draudimo (kasko) sutarties pagrindu apskaičiavo 1 764,85 Eur nuostolį. Pareiškėjos atstovas pažymėjo, kad iš apskaičiuoto nuostolio dydžio buvo išskaičiuota draudimo sutartyje nustatyta 108 Eur besąlyginė išskaita, todėl pareiškėjai buvo išmokėta 1 656,85 Eur draudimo išmoka, atlyginanti subraižyto automobilio remonto išlaidas.

CK 6.1015 straipsnio 1 dalyje yra nustatyta, kad, jeigu draudimo sutartis nenustato ko kita, draudikui, išmokėjusiam draudimo išmoką, pereina teisė reikalauti išmokėtų sumų iš atsakingo už padarytą žalą asmens. Jeigu žala buvo padaryta tyčia, reikalavimo teisė draudikui pereina, nepaisant to, kad draudimo sutartis subrogaciją draudžia. Subrogacija netaikoma draudimo nuo nelaimingų atsitikimų, draudimo ligos atveju, civilinės atsakomybės draudimo atveju, taip pat kitais įstatymų numatytais atvejais.

Pažymėtina tai, kad draudimo bendrovė *If P&C Insurance AS*, veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, išmokėjusi pareiškėjai draudimo išmoką už automobilio remonto išlaidas, subrogacijos pagrindu įgijo teisę reikalauti išmokėtų sumų iš atsakingo už padarytą žalą asmens.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo išaiškinimuose pažymėta, kad taikant subrogaciją siekiama, be kitų tikslų, užkirsti kelią, kad turto draudimas netaptų nepagrįstu praturtėjimu, kai draudėjas gauna draudimo išmoką ir nuostolių atlyginimą iš žalą padariusio asmens. Teisių perėjimas užtikrina visų teisinio santykio dalyvių – draudėjo, draudiko ir skolininko – interesų apsaugą, turtinių interesų pusiausvyrą. Civilinėje teisėje galioja visiško nuostolių atlyginimo principas, kuris taikomas ir tuomet, kai žalą patyręs asmuo įgyvendina reikalavimo teisę į atsakingą už padarytą žalą asmenį ir, jei žalos atsiradimo faktas pripažintas draudžiamuoju

įvykiu, taip pat į draudiką pagal jo prisiimtą draudimo riziką. Visiško nuostolių atlyginimo principas reiškia, kad nuostoliai atlyginami visiškai, *tačiau negali būti atlyginama daugiau, nei iš tikrųjų patirta nuostolių, t. y., turėdamas reikalavimo teisę tiek į žalą padariusį asmenį, tiek (kai padaryta žala reiškia draudžiamąjį įvykį) į draudiką, ir pareikšdamas šiems asmenims reikalavimus, draudėjas negali gauti didesnio reikalavimų patenkinimo, nei faktiškai jo patirtas nuostolių dydis, kitokiu atveju draudėjui būtų atlyginta daugiau nei jo patirti nuostoliai, tai reikštų jo nepagrįstą praturtėjimą.* Būtent subrogacija užtikrina tai, kad tiek draudėjas, tiek draudikas žalos atlyginimo santykiuose nepatirtų nei praradimų, nei nepagrįstai praturtėtų, o atsakingam už žalos padarymą asmeniui išliktų teisinė prievolė atlyginti nuostolius nukentėjusiam asmeniui (draudėjui), o po subrogacijos įvykimo – draudikui pagal jo išmokėtos draudimo išmokos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-213/2006).

Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjos atstovo Lietuvos bankui nurodytos aplinkybės patvirtina, kad pareiškėjai išmoka, atlyginanti subraižyto automobilio remonto išlaidas, jau yra išmokėta, todėl, jei draudikas pareiškėjai išmokėtų papildomą 1 764,85 Eur draudimo išmoką, pareiškėja gautų dvigubą žalos atlyginimą ir nepagrįstai praturtėtų draudiko sąskaita. Manytina, kad minėtos aplinkybės taip pat yra pagrindas atmesti pareiškėjos reikalavimą išmokėti papildomą 1 764,85 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas.

Įvertinus tai, kas buvo išdėstyta, ir tai, kad Lietuvos bankui pateikti įrodymai negali patvirtinti teiginio, kad automobiliui žala buvo padaryta būtent 2018 m. sausio 9 d. plaunant automobilį draudėjos plovykloje, darytina išvada, kad draudikas pagrindė savo priimtą sprendimą ir įrodė, kad draudėjai nekyla civilinė atsakomybė, todėl draudikui nekyla pareiga pareiškėjai mokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas. Be to, pareiškėjai žalą jau yra atlyginusi draudimo bendrovė *If P&C Insurance AS*, veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą. Darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas išmokėti 1 764,85 Eur draudimo išmoką, atlyginančią per įvykį patirtą žalą, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

2. Dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti automobilio prekinės vertės netekimo išlaidas pagrįstumo

Atsižvelgiant į Kelių transporto priemonių vertės nustatymo tvarkos 26 punkto nuostatas, pažymėtina, kad prekinės vertės netekimo skaičiavimas atliekamas žalos, padarytos transporto priemonei, vertinimo metu ir tai yra viena sudėtinių transporto priemonių vertinimo procedūros dalių. Tačiau, Lietuvos banko vertinimu, būtina pabrėžti tai, kad tik atsakingas už žalą asmuo privalo atlyginti nukentėjusiam asmeniui už automobilio prekinės vertės sumažėjimą.

Iš pirmiau minėtų aplinkybių matyti, kad draudėja nėra atsakinga už pareiškėjos automobilio sugadinimą (subraižymą), todėl jai nekyla civilinė atsakomybė, o draudikui nekyla pareiga pareiškėjai mokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas. Draudėja savo veiksmais nesukėlė žalos pareiškėjos automobiliui, todėl darytina išvada, kad nei draudėja, nei jos civilinę atsakomybę apdraudęs draudikas neturi pareigos pareiškėjai atlyginti ir automobilio prekinės vertės netekimo išlaidų. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos draudikui pateiktas reikalavimas papildomai atlyginti automobilio prekinės vertės sumažėjimą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 E. L. reikalavimus.

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