



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS**

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

2022-09-02 Nr. 429-426

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) atstovaujančios Y. Y. (toliau – pareiškėjos atstovė) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjos atstovė prašė išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2021 m. spalio 7 d. – 2022 m. spalio 6 d. draudimo laikotarpiui buvo sudaryta automobilio „Mitsubishi Pajero“ (toliau – automobilis) savanoriškojo draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – Draudimo sutartis). Draudimo sutartyje nurodyta, kad automobilis yra apdraustas „rinkos verte“, „taikant nusidėvėjimą“. Draudimo liudijime nustatyta, kad draudžiamąjį įvykiu atveju remontas organizuojamas „draudiko pasirinkimu“, „rizikų paketas – Išplėstinis“. Draudimo sutarčiai taip pat taikytinos „Pagalbos kelyje“ paslaugų sąlygos, pagal kurias pareiškėja įgijo teisę į pakaitinio automobilio pagal nurodytas sąlygas suteikimą.

Pareiškėjos atstovė kreipimėsi į Lietuvos banką nurodė, kad pagal Draudimo sutarties sąlygas „2021 m. gruodžio 31 d. buvo užregistruota žala (automobilis buvo sugadintas atsitrenkus stirnai į automobilį)“. Pareiškėjos atstovė pabrėžė, kad, prieš kreipiantis dėl automobilio remonto, buvo siekiama su draudiku išsiaiškinti pakaitinio automobilio suteikimo sąlygas. Pareiškėjos atstovė nurodė: „Kadangi apdraustasis automobilis yra visureigis, su kuriuo nuolat važiuojama medžioti, taip pat važinėjama į svarbius susitikimus ir buvo pirkta sąmoningai, kad būtų galima privažiuoti prie nekilnojamojo turto objektų (darbo tikslais), bei pasiekti namus (prastas, lengvajam automobiliui sunkiai pravažiuojamas kelias), todėl paprašėme, jog pakaitinį automobilį skirtų būtent tokios klasės kokios yra apdraustasis – visureigį.“

Pareiškėjos atstovė prašyme nagrinėti vartojimo ginčą teigė, kad draudiko darbuotoja telefonu informavo, jog draudikui turi būti pateiktas rašytinis prašymas suteikti pakaitinį automobilį, „ir tuomet reikalingas automobilis bus suteiktas“. Lietuvos bankui pareiškėjos atstovės pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėja 2022 m. vasario 11 d. pateikė rašytinį prašymą suteikti pakaitinį automobilį. Minėtame prašyme nurodyta, kad 2022 m. vasario 15 d. automobilis bus pateiktas remonto įmonei UAB „Žibinto servisas“, kuri atliks automobilio apžiūrą ir jo remontą. Pareiškėja pabrėžė, kad, pagal draudimo liudijime įtvirtintas Draudimo sutarties sąlygas, automobilio remonto laikotarpiu pareiškėjai turi būti suteikiamas pakaitinis automobilis, ir nurodė, jog jai netinka draudiko siūlomas ekonominės klasės automobilis. Pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą suteikti pakaitinį automobilį, kuris atitiktų apdrausto automobilio „klasę (visureigis), turėtų kablį“.

Pareiškėjos atstovė prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodė, kad 2022 m. vasario 11 d. prašymas nebuvo patenkintas nurodant, kad draudikas gali suteikti tik ekonominės klasės automobilį. Pareiškėjos atstovė teigė: „Bendravau telefonu ir su draudimo bendrovės atstovais ir su pačia įmone, draudimo bendrovės partneriais, kurie nuomoja automobilius. Pasiteiravus partnerių apie jų nuomojamų automobilių kainas jie nurodė 40 Eur parai. Norėdami rasti kompromisą pasiūlėme draudimo bendrovei, jog už anksčiau nurodytą sumą galime išsinuomoti mums tinkamą automobilį, o po to pateikti draudimo bendrovei sąskaitą, jeigu jie neturi galimybės mums suteikti tinkamos transporto priemonės. Tačiau draudimo bendrovės atstovė nurodė 25 Eur paros kainą, kurią galėtų padengti jų draudimo bendrovė išsinuomojus automobilį ne iš jų partnerių. Paminėjus, kad jų partnerių įkainiai yra 40 Eur parai, pasakė, kad

jie gali padengti tik 25 Eur parai. Deja, peržiūrėjus visą automobilių nuomos rinką visureigio draudimo bendrovės nurodyta kaina išsinuomoti neradome. Buvome klaidingai informuoti nuo pat pradžių, jog draudimo bendrovė suteiks pakaitinį automobilį ne žemesnės klasės nei apdraustasis. Priešingu atveju net nebūtume šioje bendrovėje draudęsi. Taip pat bandėme rasti kompromisą ir išsinuomoti ne pas jų partnerius, tačiau vėl gi sąlygos buvo pateiktos tokios, kokių nėra įmanoma įgyvendinti.“

Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjos atstovė draudikui kėlė reikalavimą „suteikti pakaitinį automobilį ne žemesnės klasės nei apdraustasis automobilis arba suteikti galimybę nuomotis automobilį pagal draudimo bendrovės partnerių oficialius įkainius, o ne ženkliai sumažinta kaina“.

Lietuvos bankas, vadovaudamasis 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 (toliau – Neteisminio sprendimo procedūros taisyklės) 46 punktu, nustatančiu, kad Lietuvos bankas pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir finansų rinkos dalyviui sutaikyti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, Lietuvos banko nuomone, dėl konkrečių ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusių aplinkybių taikus susitarimas įmanomas, draudikui 2022 m. gegužės 20 d. raštu pateikė siūlymą vartojimo ginčą pabaigti taikiai. Lietuvos bankas, vadovaudamasis Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuota draudimo sutarties sąlygų atskleidimo praktika, taip pat Lietuvos banke suformuota vartojimo ginčų nagrinėjimo praktika, 2022 m. gegužės 20 d. rašte draudikui pateikė taikiam ginčo išsprendimui reikšmingą vartojimo ginčo aplinkybių preliminarų vertinimą.

Draudikas, atsakydamas į Lietuvos banko 2022 m. gegužės 20 d. rašte pateiktą siūlymą vartojimo ginčą pabaigti taikiai, Lietuvos banką 2022 m. birželio 2 d. informavo, kad buvo priimtas draudiko sprendimas patenkinti pareiškėjos reikalavimą dėl to paties modelio, kaip apdraustas automobilis, pakaitinės transporto priemonės (t. y. visureigio automobilio) automobilio remonto laikotarpiu suteikimo. Draudikas nurodė, kad draudimo brokerių įmonė, tarpininkavusi sudarant Draudimo sutartį, patvirtino, jog pareiškėja nurodė, kad „pasiūlymas tinka, juo pasinaudos, kai automobilį remontuos“.

Lietuvos bankui draudiko pateikti 2022 m. liepos 3–26 d. susirašinėjimo su apdrausto automobilio valdytoju Y. X. (toliau – automobilio valdytojas) duomenys patvirtina, kad su automobilio valdytoju buvo susitarta, jog apdraustas automobilis 2022 m. rugpjūčio 1 d. bus pateiktas draudiko rekomenduotai remonto įmonei ir tą pačią dieną, remiantis Draudimo sutarties sąlygomis, automobilio valdytojui bus suteiktas tos pačios klasės (t. y. visureigis), kaip ir apdraustas automobilis, pakaitinis automobilis.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad 2022 m. rugpjūčio 1 d. tarp UAB „Autolux“ (toliau – Vykdytojas) ir automobilio valdytojo buvo pasirašyta pakaitinio automobilio nuomos sutartis (toliau – Sutartis), kurios pagrindu automobilio valdytojui buvo suteikta teisė naudotis automobiliu ir nurodytas jo modelis „L200 2.2 Diesel Double Cab“. Sutarties 3.1 papunktyje nustatyta, kad „pakaitinio automobilio suteikimą 7 (septynioms) arba 14 (keturiolika) dienų Vykdytojas kompensuoja pagal draudimo programą“.

Draudikas, vadovaudamasis įrodymais apie ne žemesnės klasės nei apdraustas automobilis pakaitinės transporto priemonės automobilio valdytojui suteikimą (automobilį pateikus remontuoti draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje), nurodė, kad draudimo liudijime įtvirtinti reikalavimai yra įvykdyti ir šalių ginčas dėl ne žemesnės klasės nei apdraustas automobilis pakaitinės transporto priemonės suteikimo yra išspręstas taikiai. Automobilio valdytojas, nesutikdamas su taikaus susitarimo įgyvendinimo sąlygomis, 2022 m. rugpjūčio 3 d. raštu Lietuvos banką informavo, kad ginčo taikiu būdu išsprendimo faktas negali būti patvirtintas, kol nėra atliktas automobilio remontas ir draudikas pakaitinį automobilį suteikusiai įmonei nėra atlyginęs pakaitinio automobilio nuomos išlaidų. Be to, automobilio valdytojas papildomai nurodė, kad automobilio valdytojo poreikis apėmė tai, kad jam būtų suteiktas pakaitinis automobilis, kuris būtų tinkamas dalyvauti medžioklėje ir „turėti galimybę gabenti ginklus“. Automobilio valdytojas pabrėžė, kad „pagal ginklų gabenimo taisykles, ginklą gabenti į medžioklę ir iš medžioklės privalau automobilio dalyje, kuri yra atskirta nuo keleivių (uždaroje bagažinėje arba atskirtoje salono dalyje). Šiuo metu, ši klausimą esu priverstas spęsti, prašydamas savo kolegų gabenti mano ginklus atskiru automobiliu iki medžioklės plotų, kur toliau galime tęsti kelionę jau su duotu pakaitiniu automobiliu.“

2022 m. rugpjūčio 22 d. draudikas Lietuvos banką informavo, kad yra įgyvendintos Draudimo sutartyje nustatytos pakaitinio automobilio suteikimo ne ilgesniam nei 14 parų laikotarpiui sąlygos. Draudikas pabrėžė, kad automobilio remontas nebuvo pradėtas, kadangi

kyla ginčai su automobilio valdytoju dėl keičiamų automobilio detalių pobūdžio ir kainų. Lietuvos bankui draudiko pateikti 2022 m. liepos 26 d. susirašinėjimo su automobilio valdytoju duomenys patvirtina, kad draudiko rekomenduota remonto įmonė, kuriai apdraustas automobilis buvo pateiktas remontuoti, turėjo galimybę sugadintą automobilio buferį keisti tik originaliomis arba neoriginaliomis naujomis detalėmis. Taip pat minėta remonto įmonė turėjo galimybę sugadintas automobilio groteles pakeisti tik nauja originalia dalimi. Draudikas automobilio valdytoją 2022 m. liepos 26 d. informavo, kad tuo atveju, jei sugadintos apdrausto automobilio detalės yra keičiamos naujomis originaliomis dalimis, pagal Draudimo sutarties sąlygas detalių nusidėvėjimo suma nėra kompensuojama. Draudikas taip pat automobilio valdytoją informavo, kad nurodytos detalės galėtų būti gautos iki 4 darbo dienų laikotarpio (t. y. automobilio remonto nuo sutarto 2022 m. rugpjūčio 1 d. termino pradžioje).

2022 m. liepos 26 d. raštu automobilio valdytojas draudiką informavo, kad, siekiant užtikrinti apdrausto automobilio kokybės reikalavimus, pageidaujama sugadintas detales keisti originaliomis (naujomis arba naudotomis) dalimis. Automobilio valdytojas taip pat nurodė, kad gali pasiteirauti pažįstamų asmenų dėl keičiamų sugadintų automobilio naudotų detalių paieškos Lenkijoje. Automobilio valdytojas draudikui taip pat pateikė klausimus, susijusius su anksčiau vykusio automobilio stiklo remonto kokybe. 2022 m. liepos 26 d. raštu draudikas automobilio valdytojo paprašė pateikti paaiškinimus apie galimą automobilio valdytojo iniciatyva ieškomų naudotų automobilio detalių paieškos trukmę ir nurodė, kad gali tarpininkauti, siekdamas išspręsti susidariusią situaciją dėl netinkamai atlikto automobilio stiklo remonto kokybės.

Draudiko pateikto 2022 m. rugpjūčio 17 d. susirašinėjimo su automobilio valdytoju duomenys patvirtina, kad, pasibaigus maksimaliam Draudimo sutartyje numatytam 14 parų pakaitinio automobilio suteikimo terminui, automobilio remontas nebuvo pradėtas. Automobilio valdytojas draudikui pateikė duomenis apie galimas keičiamų detalių kainas ir teikė pretenzijas dėl automobilio remonto neatlikimo, draudiko rekomenduotos remonto įmonės nurodytų galimų keičiamų detalių kainų ir nekokybiško automobilio stiklo remonto padarinių nepašalinimo.

Draudikas nurodė, kad minėtos automobilio valdytojo ginčijamos aplinkybės nėra ginčo dalykas, kadangi šalių ginčas yra kilęs dėl ne žemesnės klasės nei apdraustas automobilis pakaitinės transporto priemonės suteikimo (kuri buvo suteikta pagal Draudimo sutarties sąlygas). Siekdamas pagrįsti įsipareigojimo Vykdytojui sumokėti 14 parų pakaitinio automobilio suteikimo išlaidų sumą aplinkybes, draudikas Lietuvos bankui pateikė 2022 m. rugpjūčio 25 d. tarp draudiko ir SIA „Global Assistance Baltic“, kuri bendradarbiauja pagal transporto priemonių draudimo sutarčių sąlygas suteikiant pakaitines transporto priemones, pasirašytą Pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidų atlyginimo žalos byloje Nr. (*duomenys neskelbtini*) patvirtinimo dokumentą. Minėtame dokumente nurodyta, kad Sutarties ir Draudimo sutarties sąlygų pagrindu automobilio valdytojui buvo suteiktas pakaitinis automobilis „Mitsubishi L200 (*duomenys neskelbtini*)“ ir draudikas įsipareigoja išmokėti 14 parų minėto Sutarties sąlygų pagrindu automobilio valdytojui suteikto pakaitinio automobilio suteikimo išlaidų sumą, kai Valdytojas „pateiks sąskaitą SIA „Global Assistance Baltic“ (kuri iš draudiko gautą 14 parų pakaitinio automobilio suteikimo išlaidų sumą yra įsipareigojusi išmokėti Valdytojui).

Draudikas taip pat Lietuvos bankui pateikė 2022 m. rugpjūčio 17 d. susirašinėjimo su automobilio valdytoju duomenis, kurie patvirtina, kad automobilio valdytojas draudiko prašė suteikti informaciją, ar automobilio remonto laikotarpiu pakaitinis automobilis pareiškėjui bus suteiktas, taip pat nurodyti duomenis apie pakaitinio automobilio išlaidų kompensavimo tvarką. Draudikas pabrėžė, kad automobilio valdytojo keliami papildomi reikalavimai, susiję su apdrausto automobilio remonto atlikimu, nėra laikomi ginčo dėl ne žemesnės klasės nei apdraustas automobilis pakaitinio automobilio suteikimo, kuris, draudiko vertinimu, yra išspręstas taikiai, objektu.

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

Vadovaujantis Neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 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.

Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad šalių ginčas kyla dėl Draudimo sutartimi nustatytų pakaitinio automobilio suteikimo sąlygų taikymo.

Kaip minėta, Draudimo sutarties šalys, sudarydamos Draudimo sutartį, susitarė, kad Draudimo sutarčiai bus taikomas „rizikų paketas „Išplėstinis“. Draudimo liudijime pateiktose „Pagalbos kelyje“ paslaugų atmintinės vartotojui sąlygose nurodyta, kad, Draudimo sutarties

šalims susitarus dėl „Išplėstinio draudimo sąlygų paketo“ sąlygų taikymo, pakaitinis automobilis gali būti suteikiamas, įvykus draudžiamajam įvykiui, po kurio jo remontas yra atliekamas draudiko parinktoje remonto įmonėje. Minėtose Draudimo sutarties sąlygose nustatyta, kad „pakaitinis automobilis Jūsų pageidavimu per 24 val. gali būti pristatytas į Jūsų pageidaujamą vietą Lietuvoje, o pakaitinio automobilio terminas pratęstas *numatytam laikotarpiui*, bet visais atvejais *ne ilgesniam*, kaip iki apdrausto Automobilio remonto pabaigos. Pakaitinis automobilis šiuo atveju gali būti grąžinamas autoremonto servise, atsiimant suremontuotą Automobilį.“ Draudimo liudijime pateiktose „Pagalbos kelyje“ paslaugų atmintinės vartotojui sąlygose nurodyta, kad, Draudimo sutarties šalims susitarus dėl „Išplėstinio draudimo sąlygų paketo“ sąlygų taikymo, yra įtvirtintas „Paslaugos limitas“, nustatant, kad „Išplėstinis draudimo sąlygų paketas galioja iki 14 parų“. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad Draudimo liudijime pateiktose „Pagalbos kelyje“ paslaugų atmintinės vartotojui sąlygose, kuriose įtvirtintos pakaitinio automobilio suteikimo nuostatos, kai draudimo sutarties šalys yra susitarusios dėl „rizikų paketo „Išplėstinis“ taikymo ir, įvykus draudžiamajam įvykiui, apdraustas automobilis remontuojamas draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje, *numatytas laikotarpis* yra ne ilgesnis nei 14 parų.

Todėl, remiantis draudimo liudijime įtvirtintomis Draudimo sutarties sąlygomis, darytina išvada, kad Draudimo sutarties šalys, sudarydamos Draudimo sutartį, susitarė, jog pakaitinis automobilis, įvykus draudžiamajam įvykiui, pagal Draudimo sutarties sąlygas gali būti suteiktas ne ilgesniam nei 14 parų laikotarpiui, tačiau tuo atveju, jei automobilio remontas yra trumpesnis už minėtą laikotarpį, draudėjas neįgyja teisės į pakaitinio automobilio draudimo liudijime nustatytu maksimaliu 14 parų laikotarpiu suteikimą (t. y. Draudimo sutartyje yra aiškiai nustatyta, kad nors „rizikų paketo „Išplėstinis“ sąlygų taikymo atveju Draudimo sutartyje yra numatytas 14 parų maksimalus pakaitinio automobilio laikotarpis, tačiau pakaitinio automobilio suteikimo laikotarpis negali viršyti automobilio remonto trukmės, jei ji nesiekia draudimo sutartimi nustatyto maksimalaus pakaitinio automobilio suteikimo termino).

Nagrinėjamu atveju šalių ginčo, kad įvykis atitinka draudžiamojo įvykio sąlygas, nėra. Taip pat pareiškėjos atstovė prašyme nagrinėti vartojimo ginčą neginčijo draudimo liudijimo ir šio draudimo liudijimo priedo – „Pagalbos kelyje“ paslaugų atmintinės vairuotojui sąlygų prieš Draudimo sutarties sudarymą pareiškėjai atskleidimo aplinkybių. Pareiškėjos 2022 m. vasario 11 d. draudikui pateikto prašymo suteikti pakaitinį automobilį duomenys suteikia pagrindą spręsti, kad pareiškėjai draudimo liudijimo sąlygos buvo žinomos, kadangi ji, teikdama prašymą draudikui suteikti pakaitinį automobilį, rėmėsi draudimo liudijimo duomenimis. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Draudimo sutarties sąlygos, nustatančios, kad draudžiamojo įvykio metu sugadinto automobilio remontas turi būti atliekamas draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje ir kad automobilio remonto laikotarpiu, tačiau ne ilgiau nei 14 parų, gali būti suteikiamas pakaitinis automobilis, pareiškėjai yra privalomos ir turi būti taikomos.

Nagrinėjamu atveju ginčo šalių pateikti įrodymai suteikia pagrindą spręsti, kad draudikas, priimdamas sprendimą atsakyti tenkinti pareiškėjos 2022 m. vasario 11 d. prašymą suteikti visureigį pakaitinį automobilį, rėmėsi draudimo liudijime nurodytų Transporto priemonių savanoriškojo (KASKO) draudimo taisyklių (patvirtintų 2020 m. gegužės 19 d. draudiko Valdybos posėdyje) (toliau – Taisyklės) 6.8 papunkčio nuostatomis. Taisyklių 6.8 papunktis nustato, kad nors ir pakaitinio automobilio suteikimo sąlygų taikymo atveju atsižvelgiama į apdrausto automobilio klasę, tačiau yra suteikiamas lengvasis ne aukštesnės nei vidutinės klasės pakaitinis automobilis.

Kaip minėta, Lietuvos bankas 2022 m. gegužės 20 d. raštu draudikui pasiūlė vartojimo ginčą pabaigti taikiai, apsvarstant pareiškėjos reikalavimo dėl visureigio pakaitinio automobilio pagal draudimo liudijimo sąlygas suteikimo galimybę. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos atstovė prašyme nagrinėti vartojimo ginčą taip pat nurodė, jog pareiškėja, sudarydama Draudimo sutartį, negalėjo tikėtis draudiko šios sutarties vykdymo metu pateikto Draudimo sutarties sąlygų aiškinimo ir pareiškėjos lūkestis Draudimo sutarties sudarymo metu buvo turėti draudimo apsaugą dėl visureigio pakaitinio automobilio, įvykus draudžiamajam įvykiui, suteikimo, Lietuvos bankas draudiko paprašė pateikti įrodymus apie draudimo taisyklių sąlygų, įskaitant Taisyklių 6.8 papunkčio nuostatas, pareiškėjai prieš sudarant Draudimo sutartį atskleidimą. Draudikas Lietuvos banką informavo, kad Taisyklių 6.8 papunkčio sąlygos įvykiui netaikytinos, kadangi draudikas negalėjo pateikti įrodymų, pagrindžiančių, kad prieš Draudimo sutarties sudarymą pareiškėjai buvo įteikta Taisyklių kopija. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad sutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir suteikti visureigį pakaitinį automobilį, netaikydamas Taisyklių 6.8 papunktyje įtvirtintų suteikiamo

pakaitinio automobilio klasės apribojimų.

Draudiko sprendimą vartojimo ginčą pabaigti dalyje, kurioje draudikui keliamas reikalavimas suteikti pakaitinį visureigį automobilį, pagrindžia Lietuvos bankui pateikti įrodymai apie su apdrausto automobilio klase sutampančios pakaitinės transporto priemonės apdrausto automobilio valdytojui suteikimą. Tačiau nagrinėjamu atveju šalių ginčas kyla dėl pakaitinio automobilio suteikimo trukmės, kadangi automobilio valdytojo 2022 m. rugpjūčio 3 d. Lietuvos bankui ir 2022 m. rugpjūčio 17 d. draudikui pateikti duomenys suteikia pagrindą spręsti, jog automobilio valdytojas pageidauja, kad pakaitinis automobilis būtų suteiktas iki automobilio remonto pabaigos.

Atsižvelgiant į šias automobilio valdytojo nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad vertinant ginčo aplinkybes svarbu nustatyti, ar draudiko atlikti pakaitinio automobilio suteikimo veiksmai atitinka Draudimo sutartyje nustatytas sąlygas. Kadangi nagrinėjamu atveju šalių ginčas kilo ne dėl žalos dydžio nustatymo ir automobilio remonto atlikimo, o dėl Draudimo sutartyje nustatytų pakaitinio automobilio sąlygų taikymo, pareiškėjo nurodytų aplinkybių dėl automobilio remonto derinimo veiksmy, keičiamų automobilio detalių pobūdžio ir kainų vertinimas yra teisiškai nereikšmingas, nagrinėjant dėl pakaitinio automobilio suteikimo sąlygų taikymo kilusį vartojimo ginčą.

Kaip minėta, nagrinėjamu atveju reikšminga aplinkybe pripažintinas pakaitinio automobilio suteikimo trukmės atitiktis Draudimo sutarties sąlygoms vertinimas. Draudimo sutartyje aiškiai nustatyta, kad apdrausto automobilio remonto trukmė pakaitinio automobilio suteikimui yra reikšminga tik tuo atveju, kai ji neviršija maksimalaus galimo 14 parų pakaitinio automobilio suteikimo termino. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, jog automobilio valdytojui pakaitinis automobilis buvo suteiktas ne trumpesniai nei 14 parų laikotarpiui, darytina išvada, kad draudikas tinkamai įvykdė Draudimo sutarties sąlygas dėl pakaitinio automobilio suteikimo maksimaliam terminui.

Šiame kontekste svarbu pažymėti, kad aplinkybės, jog pakaitinis automobilis gali būti suteikiamas ne ilgesniai nei 14 parų laikotarpiui, pareiškėjai ir jos atstovams turėjo būti žinomos, kadangi draudimo liudijime, dėl kurio sąlygų atskleidimo šalių ginčo nėra, yra aiškiai įtvirtintos nuostatos dėl minėto maksimalaus pakaitinio automobilio suteikimo termino. Be to, svarbu pažymėti, kad automobilio valdytojas, pasirašydamas Sutartį, išreiškė valią dėl Sutarties 3.1 papunkčio sąlygų (kurios sutampa su draudimo liudijimo duomenimis), nustatančių, kad pagal Draudimo sutarties sąlygas pakaitinis automobilis gali būti suteikiamas ne ilgesniai nei 14 parų laikotarpiui, taikymo. Todėl ne ilgesnis nei 14 parų pakaitinio automobilio pagal Draudimo sutarties sąlygas nustatymo terminas buvo numatytas ne tik draudimo liudijime, bet ir pakartotas Sutartyje, su kurios sąlygomis automobilio valdytojas sutiko pasirašydamas Sutartį.

Atsižvelgiant į automobilio valdytojo 2022 m. rugpjūčio 3 d. rašte nurodytas aplinkybes, kad pakaitinis automobilis neatitinka jo specialių poreikių (t. y. kad, naudojantis pakaitiniu automobiliu, medžioklei skirti ginklai negali būti gabenami, vadovaujantis teisės aktų reikalavimais), svarbu pažymėti, jog automobilio valdytojas, pasirašydamas Sutartį, sutiko savo poreikiams naudoti siūlomą pakaitinę transporto priemonę. Kaip minėta, pareiškėjos draudikui adresuotame prašyme ir Lietuvos banko gautame prašyme nagrinėti vartojimo ginčą buvo keliamas esminis reikalavimas dėl automobilio klasės, t. y. buvo reikalaujama, kad draudikas suteiktų visureigį automobilį, netaikydamas Taisyklių 6.8 papunktyje įtvirtintų apribojimų dėl galimo suteikti pakaitinio automobilio klasės. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad minėtos sąlygos draudiko buvo įgyvendintos, draudikui priėmus sprendimą šioje ginčo dalyje patenkinti pareiškėjos reikalavimą ir ginčą šioje dalyje išsprendžiant taikiai.

Svarbu pažymėti, kad automobilio valdytojas 2022 m. rugpjūčio 2 d. draudikui adresuotame rašte nurodė, kad suteiktas pakaitinis automobilis yra „N1-G su kabliu, automatas, reminis auto, negaliu skūstis, atitinka mano lūkesčius“. Taip pat draudiko pateikti 2022 m. liepos 28 d. susirašinėjimo su automobilio valdytoju duomenys patvirtina, kad automobilio valdytojas neprieštaravo, jog draudiko siūlomos pakaitinės transporto priemonės „bagažinės dalis yra atviro tipo“. Kaip minėta, nagrinėjamu atveju reikšminga aplinkybe yra pripažintini duomenys, kad automobilio valdytojas sudarė Sutartį ir naudojo pakaitiniu automobiliu maksimalų Draudimo sutartyje nustatytą 14 parų pakaitinio automobilio suteikimo laikotarpį.

Be to, pažymėtina, kad Draudimo liudijime nėra įtvirtintų nuostatų, suteikiančių pagrindą pareiškėjai, įvykus draudžiamajam įvykiui, reikalauti automobilio valdytojo nurodytų jo „specialiuosius poreikius“ atitinkančio automobilio. Todėl nėra pagrindo teigti, kad Draudimo

sutarties šalys, sudarydamos Draudimo sutartį, individualiai susitarė dėl konkretaus modelio ir techninių parametrų pakaitinio automobilio suteikimo. Kaip minėta, nagrinėjamu atveju šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo taikyti Taisyklių 6.8 papunktyje nustatytus pakaitinio automobilio apribojimus pagrįstumo. Draudikui, atsižvelgiant į Lietuvos banko suformuotas įžvalgas dėl ginčo taikiu būdu išsprendimo, priėmus sprendimą netaikyti Taisyklių 6.8 papunkčio nuostatų ir tenkinti ginčo reikalavimą dėl visureigio pakaitinio automobilio suteikimo, buvo įvykdyti draudimo liudijime (dėl šiame liudijime įtvirtintų sąlygų taikymo šalių ginčo nėra) nustatyti draudiko įsipareigojimai. Todėl nėra pagrindo draudiko veiksmų, suteikiant automobilio valdytojui pakaitinį automobilį, vertinti kaip neteisėtų ar neatitinkančių Draudimo sutartyje nustatytų sąlygų.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas tinkamai pritaikė draudimo liudijime įtvirtintas pakaitinio automobilio, įvykus draudžiamajam įvykiui, suteikimo sąlygas, taip pat priėmė sprendimą ginčą spręsti taikiai dalyje, kurioje draudikui buvo keliamas reikalavimas netaikyti Taisyklių 6.8 papunktyje įtvirtintų apribojimų dėl pakaitinio automobilio klasės. Todėl automobilio valdytojo nurodytos aplinkybės dėl suteikto pakaitinio automobilio tinkamumo yra nepagrįstos ir keliamas papildomas ginčo reikalavimas dėl pakaitinio automobilio suteikimo iki apdrausto automobilio remonto pabaigos yra atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis