



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS**

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

2024-08-22 Nr. 429-180  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2024 m. vasario 2 d. eismo įvykio metu dėl transporto priemonės valdytojo, kurio civilinę atsakomybę įprastine transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo sutartimi buvo apdraudęs draudikas, kaltės buvo apgadintas pareiškėjo automobilis BMW 360 D (valst. Nr. *(duomenys neskelbtini)*). Gavęs informaciją apie įvykį, draudikas vykdė žalos administravimo veiksmus ir nusprendė išmokėti pareiškėjui 442 Eur draudimo išmoką.

Pareiškėjas manė, kad draudimo išmoka yra per maža, todėl kreipėsi į turto vertinimo paslaugas teikiančią UAB „Pajūrio autorika“, o ši pateikė kompiuterine programa „Audatex“ parengtą automobilio remonto sąmatą, kurioje nurodyta, kad remontas be PVM kainuotų 652,24 Eur. Remonto sąmatą pareiškėjas pateikė draudikui, nurodė ją laikantis teisinga ir lauksiantis draudimo išmokos, perskaičiuotos pagal UAB „Pajūrio autorika“ nustatytą remonto kainą.

Gavęs pareiškėjo pretenziją draudikas kreipėsi į automobilių remonto paslaugas teikiančias UAB „Auremas“ ir UAB „VISODA AUTO“ dėl remonto sąmatų parengimo. Bendrovės apskaičiavo, kad automobilio apgadinius galėtų suremontuoti atitinkamai už 474,46 Eur ir 439,47 Eur be PVM, ir pateikė tai patvirtinančias „Audatex“ kompiuterine programa parengtas sąmatas. Remdamasis šių dviejų remonto bendrovių sąmatų vidurkiu, draudikas atliko papildomą mokėjimą ir nusprendė išmokėti pareiškėjui bendrą 456,97 Eur draudimo išmoką. Draudikas taip pat paaiškino pareiškėjui UAB „Pajūrio autorika“ sąmatą nesivadovausiąs ir teigė išmoką apskaičiavęs pagal realias kainas rinkoje.

Su galutiniu draudiko sprendimu pareiškėjas kategoriškai nesutiko, todėl kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti ginčą ir įpareigoti draudiką išmokėti papildomą draudimo išmoką. Anot pareiškėjo, draudikas buvo informuotas apie tai, kad eismo įvykio metu sugadintas galinis buferis turi būti keičiamas nauju ir jo kaina didesnė, nei nurodyta remonto bendrovių parengtose sąmatose, tačiau draudikas tinkamai atlyginti už remontą atsisakė. Pareiškėjo vertinimu, draudikas nesilaikė teisės aktuose nustatytos draudimo išmokos apskaičiavimo tvarkos ir nepagrįstai nesivadovavo turto vertinimo bendrovės UAB „Pajūrio autorika“ parengta sąmata, kuri skiriasi nuo draudiko pasitelktų remonto bendrovių sąmatų ir kurioje numatytas naujo buferio įsigijimas už 460,28 Eur (plius PVM), nors draudiko pasirinkti servisi numatė 100–110 Eur buferio kainą, taip pat nurodyti didesni valandiniai remonto įkainiai. Be to, kreipimesi akcentuojama, kad UAB „Auremas“ ir UAB „VISODA AUTO“ nėra turto vertintojos. Pareiškėjas teigė, kad draudikas turi teisingai atlyginti žalą ir išmokėti realius nuostolius atlyginančią draudimo išmoką.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė skundžiamą sprendimą laikęs teisingu. Draudikas nurodė nesutinkąs, kad pareiškėjo pateikta vertinimo įmonės sąmata yra didesnės įrodomosios galios. Draudikas paaiškino draudimo išmoką apskaičiavęs pagal faktinius remonto įmonių pasiūlymus (sąmatas), kurie prieštarauja pareiškėjo pateiktai sąmatai, be to, pareiškėjo pateiktą sąmatą parengusi turto vertinimo bendrovė neteikia remonto paslaugų, todėl sudarydama sąmatą galimai rėmėsi bendrais statistiniais rodikliais ir duomenimis. Draudiko vertinimu, pasirinktas žalos apskaičiavimo būdas nepažeidžia pareiškėjo interesų, nebent jo

interesas yra ne apgadinto turto remontas už optimalią kainą, o gauti kuo didesnę draudimo išmoką.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios per 2024 m. vasario 2 d. eismo įvykį pareiškėjo patirtus nuostolius, dydžio.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas tinkamai nustatė ir pagrindė draudimo išmokos, atlyginančios per eismo įvykį pareiškėjo automobiliui padarytų sugadinimų būtinųjų remonto išlaidų dydį.*

Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomąjį draudimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatos.

Pagal TPVCAPDĮ 2 straipsnio 5 dalį, eismo įvykio žala laikoma per eismo įvykį padaryta žala nukentėjusio trečiojo asmens turtui, nukentėjusiam trečiajam asmeniui ir (ar) neturtinė žala arba žala, kuri atsirado vėliau kaip eismo įvykio padarinys. Eismo įvykio žala TPVCAPDĮ nustatyta tvarka atlyginama mokant draudimo išmoką. Draudimo išmoka, pagal TPVCAPDĮ 2 straipsnio 2 dalį, transporto priemonės valdytojo civilinės atsakomybės draudiko, Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro (toliau – Biuras) ar kito šiame įstatyme nurodyto subjekto mokama nukentėjusiam trečiajam asmeniui pinigų suma arba kita teisės aktuose, reglamentuojančiuose žalos atlyginimą, nustatyta ir sutarta draudžiamojo įvykio žalos nukentėjusiam trečiajam asmeniui atlyginimo forma, skirta draudžiamojo įvykio žalai nukentėjusiam trečiajam asmeniui, nukentėjusio trečiojo asmens turtui ir (ar) neturtinei draudžiamojo įvykio žalai atlyginti.

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių<sup>1</sup> (toliau – Taisyklės) 6 punkte įtvirtinta, kad eismo įvykio metu padarytos žalos dydis ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims mokėtinos draudimo išmokos dydis nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (toliau – Civilinis kodeksas), TPVCAPDĮ, kitų teisės aktų nuostatomis ir atsižvelgiant į draudimo įmonės, apdraudusios atsakingo už padarytą žalą asmens civilinę atsakomybę, ar Biuro įgaliotų asmenų (paskirtų ekspertų) ataskaitas ar išvadas dėl žalos, nukentėjusio trečiojo asmens, apdraustojo pateiktus dokumentus dėl žalos, eismo įvykio aplinkybių ir eismo įvykio dalyvių atsakomybės, kitų šiose Taisyklėse nurodytų asmenų pateiktus dokumentus, leidžiančius nustatyti eismo įvykio aplinkybes ir padarytos žalos dydį.

TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje yra įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, o TPVCAPDĮ 17 straipsnyje nurodytais atvejais – Biuras, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, kuriais įrodomos padarytos žalos aplinkybės, faktas ir dydis. Šią nuostatą iš esmės atkartoja ir Taisyklių 13 punktas, kuriame nurodyta, kad žalos dydis nustatomas vadovaujantis atsakingo draudiko ar Biuro įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ar išvadamis, įmonės, kurioje remontuojamas sugadintas turtas, pateiktais šio turto remonto išlaidų skaičiavimais ir (ar) atsižvelgdamas į įmonės, kuri teisę remontuoti sugadintą turtą, pateiktus šio turto remonto išlaidų skaičiavimus ar remonto išlaidų pagrindimo dokumentus, taip pat į nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį įrodančius dokumentus.

Pagal Taisyklių 15 punktą, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą

<sup>1</sup> Patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 „Dėl Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių patvirtinimo“.

turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtinos turto remonto išlaidos (be PVM) atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Būtiną remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių vertė (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo), dažymo medžiagų vertė ir papildomos išlaidos (transportavimo, saugojimo, techninės ekspertizės ir kitos išlaidos). Būtiną remonto išlaidas apskaičiuojamos pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais. Taisyklių 15 punkte taip pat nustatyta, kad sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, jeigu po remonto jos atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo pasirenka kitą remonto būdą – detales ir (ar) dalis, kurios gali būti suremontuotos, pakeičia naujomis, atsakingas draudikas ar Biuras neatlygina visų tokio remonto išlaidų, o žala apskaičiuojama pagal būtinas remonto išlaidas.

TPVCAPD 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, jog atsakingas draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytų draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo.

TPVCAPD priklauso nuostolių draudimo rūšiai, todėl jo tikslas yra kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius. Atsižvelgiant į TPVCAPD sutarčių kompensacinę paskirtį ir nuostolių draudimo sutartyse įgyvendinamą Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį.

Teisingas žalos atlyginimas reiškia tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustatius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita.<sup>2</sup> Nustatant nukentėjusio trečiojo asmens turtui padarytą žalą, turi būti atsižvelgiama į visas individualias aplinkybes ir vadovaujamosi TPVCAPD tikslu kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius, nepažeidžiant šio asmens teisės į teisingą žalos atlyginimą bei nepatiriant papildomų išlaidų dėl nuo nukentėjusio trečiojo asmens nepriklausančių priežasčių.<sup>3</sup>

Pažymėtina, kad, pagal kasacinio teismo praktiką, kai ginčas yra susijęs su atlygintinos žalos dydžiu ir nėra susijęs nei su atsisakymu mokėti draudimo išmoką, nei su draudimo išmokos sumažinimo atvejais, nagrinėjant ginčą taikytina bendroji įrodinėjimo naštos taisyklė – šalys turi įrodyti tas aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti<sup>4</sup>.

Vadovaujantis nurodyta kasacinio teismo praktika, taip pat Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 24 punktu, kuriame nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, darytina išvada, kad pareiškėjas turi įrodyti, kad draudiko apskaičiuota išmoka automobiliui atkurti yra nepagrįsta, nepakankama tam, kad būtų atlyginti pareiškėjo patirti nuostoliai. Draudikas, atvirksčiai, turi pagrįsti, kad jo atlikti skaičiavimai, kuriais jis vadovavosi priimdamas sprendimą dėl draudimo išmokos, yra teisingi, o nustatytas galutinis atlygintinos žalos dydis atitinka visiško nuostolių atlyginimo principą.

Kaip matyti, galutinį draudimo išmokos dydį draudikas grindžia faktines remonto paslaugas teikiančių bendrovių UAB „UAB „Auremas“ ir UAB „VISODA AUTO“ apskaičiuotų remonto kainų vidurkiu. Pareiškėjas, savo ruožtu, savo reikalavimą grindė UAB „Pajūrio autorika“ parengta teorinio pobūdžio remonto sąmata (pati UAB „Pajūrio autorika“ remonto paslaugų neteikia).

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pažymėtina, kad pareiškėjas draudikui pateikė UAB „Pajūrio autorika“ parengtą sąmatą, o ne vertinimo ataskaitą. Be to, remiantis pirmiau aptartomis per eismo įvykį patirtos žalos nustatymą ir draudimo išmokos mokėjimą reglamentuojančiomis teisės aktų nuostatomis, net ir turto vertinimo ataskaita, neginčijant joje nurodytų duomenų teisingumo, yra tik vienas iš, bet ne vienintelis, žalos dydį padedančių

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018 ir kt.

nustatyti įrodymų, todėl net ir toks dokumentas turėtų būti vertinamas atsižvelgiant į visų turimų – taigi, tiek draudiko, tiek pareiškėjo pateiktų – įrodymų visumą. Konstatavus minėtą aplinkybę, kartu darytina išvada, kad turto vertinimo bendrovės UAB „Pajūrio autorika“ sąmata neturi didesnės įrodomosios galios nei kiti įrodymai ir savaime jų nepaneigia, ji turi būti vertinama kartu su kitais įrodymais pagal bendrąsias įrodymų vertinimo taisykles.

Įvertinus UAB „Auremas“, UAB „VISODA AUTO“ ir UAB „Pajūrio autorika“ sąmatas, taip pat ginčo šalių paaiškinimus, nustatyta ir tai, kad remonto kainų skirtumus iš esmės lėmė aplinkybė, jog UAB „Auremas“ ir UAB „VISODA AUTO“ numatė buferio keitimą už 100–110 Eur įsigyjant ir dažant naudotą buferį, o UAB „Pajūrio autorika“ remontui numatė naujo originalaus galinio buferio įsigijimą už 460,28 Eur (plius PVM) ir dažymą.

Siekdamas pagrįsti, kad remontą galima atlikti ekonomiškiau būtinųjų remonto išlaidų atlyginimo principus atitinkančiu būdu nei įsigyjant naują originalų buferį, pavyzdžiui, dažant naudotą arba naują neoriginalų buferį, jį galima įsigyti už UAB „Auremas“ ir UAB „VISODA AUTO“ parengtose sąmatose nurodytas kainas, draudikas pateikė duomenis iš bendrovės, prekiaujančios automobilių dalimis, ir naudotų dalių pardavimo platformos interneto puslapių, patvirtinančius, kad už UAB „Auremas“ ir UAB „VISODA AUTO“ sąmatose nurodytas kainas rinkoje realiai galima įsigyti net ir naują neoriginalią dalį. Duomenų, kad automobilio dalių keitimas naudotomis ar naujomis neoriginaliomis būtų negalimas ar objektyviai pažeistų pareiškėjo interesus ir kad remonto išlaidos be išlygų turėtų būti apskaičiuojamos pagal naujo originalaus buferio kainą, byloje negauta, todėl nesutikti su sąmatose, kuriomis draudikas rėmėsi apskaičiuodamas draudimo išmokas, nurodyta galinio buferio kaina nėra pagrindo.

Taip pat pažymėtina, kad pareiškėjas nesutiko ir su draudiko prašymu parengtose sąmatose nurodytais valandiniais remonto ir dažymo darbų įkainiais (23 Eur (UAB „Auremas“); 24 Eur (UAB „VISODA AUTO“)), kuriais remiantis buvo apskaičiuota draudimo išmoka, ir laikėsi pozicijos, kad būtent UAB „Pajūrio autorika“ sąmatoje nurodyti valandiniai įkainiai (34,94 Eur remonto darbų ir 35,32 Eur dažymo darbų) turi būti vertinami apskaičiuojant būtinašias remonto išlaidas.

Lietuvos banko vertinimu, remdamasis dviejų faktiškai automobilių remonto paslaugas teikiančių servisų, o ne UAB „Pajūrio autorika“, kuri tokių paslaugų neteikia, nurodytais remonto ir dažymo darbų įkainiais, draudikas pareiškėjo interesų taip pat nepažeidė. Minėti įkainiai nebuvo nuginčyti, jie yra nurodyti realiai rinkoje veikiančių ir pareiškėjo automobilį galinčių suremontuoti bendrovių ir patvirtina, kad faktinis automobilio remontas rinkoje yra realiai galimas taikant mažesnius įkainius nei nurodyti teorinėje automobilių remonto paslaugų neteikiančios UAB „Pajūrio autorika“ sąmatoje.

Įvertinus minėtas aplinkybes, manytina, kad draudiko taikytu nuostolių ir draudimo išmokos apskaičiavimo metodu transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarties, kaip nuostolių draudimo sutarties, kompensacinė paskirtis nėra paneigiama: pareiškėjui išmokėta draudimo išmoka, padengianti būtinašias automobilio remonto išlaidas be PVM (nes automobilis nėra faktiškai remontuojamas ir pareiškėjas pageidavo draudimo išmokos pinigais). Taigi, reali pareiškėjo patirta žala atlyginama ekonomiškiau būdu ir tai, be kita ko, atitinka Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtintą prievolių vykdymo ekonomiškumo principą.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo teigti, kad draudiko išmokėta išmoka yra per maža ir būtent UAB „Pajūrio autorika“ sąmatoje nurodytos teorinės remonto išlaidos labiau atitinka TPVCPDĮ ir Taisyklėse nustatytas konkrečias žalos ir draudimo išmokos apskaičiavimo taisykles bei Civiliniame kodekse įtvirtintus prievolių vykdymo principus. Dėl šios priežasties draudiko sprendimas laikytinas pagrįstu, o pareiškėjo reikalavimas išmokėti didesnę draudimo išmoką atmestinas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui

neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Arūnas Raišutis