



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

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

2016 m. gegužės 5 d. Nr. 242-145  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo S. K. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2015 m. lapkričio 18 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu susidūrus dviem automobiliams buvo apgadintas pareiškėjui ir jo žmonai J. K. bendrosios jungtinės nuosavybės teise priklausantis automobilis „Volvo XC90“, valst. Nr. *duomenys neskelbtini* (toliau – automobilis „Volvo XC90“). Kaltais dėl eismo įvykio buvo pripažinti abiejų susidūrusių automobilių vairuotojai – pareiškėjas ir automobilio „Opel Signum“ vairuotojas. Pareiškėjas kreipėsi į draudiką, apdraudusį automobilio „Opel Signum“ civilinę atsakomybę, prašydamas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui „Volvo XC90“ padarytą žalą.

2015 m. lapkričio 23 d. draudiko atstovas apžiūrėjo automobilį „Volvo XC90“ ir nustatė eismo įvykio metu padarytus apgadinimus. 2015 m. gruodžio 9 d. draudikas, naudodamasis „Audatex“ sistema, sudarė automobilio žalos sąmatą, pagal kurią nustatytos 1 586,06 Eur (be PVM) vidutinės automobilio „Volvo XC90“ remonto išlaidos. Pareiškėjas 2015 m. gruodžio 10 d. elektroniniu paštu draudiko atstovui patvirtino, kad sutinka su šia draudiko sudaryta automobilio „Volvo XC90“ žalos sąmata ir kreipėsi į draudiko pasiūlytą remonto servisą UAB „Remartas“ dėl automobilio remonto darbų atlikimo. UAB „Remartas“ 2015 m. gruodžio 7 d. sudarė automobilio „Volvo XC90“ žalos sąmatą, pagal kurią nustatytos 2 559,63 Eur (be PVM) vidutinės automobilio „Volvo XC90“ remonto išlaidos. 2015 m. gruodžio 14 d. pareiškėjas elektroniniu paštu draudiko atstovui pateikė 2015 m. gruodžio 7 d. UAB „Remartas“ remonto sąmatą ir paprašė pakoreguoti draudiko sudarytą 2015 m. gruodžio 9 d. žalos sąmatą, kad bendra suma būtų ne mažesnė, nei UAB „Remartas“ nustatyta (2 559,63 Eur (be PVM)).

Administruodamas žalos bylą, draudikas nustatė, kad UAB „Remartas“ 2015 m. gruodžio 7 d. remonto išlaidų sąmata buvo sudaryta netinkamai, t. y. į ją įtrauktos remontuoti nesusijusios su eismo įvykiu detalės, taip pat automobilio dalims nepritaikytas nusidėvėjimas. Atsižvelgiant į tai, minėta UAB „Remartas“ remonto sąmata 2015 m. gruodžio 23 d. buvo perskaičiuota ir nustatyta, kad remonto kaina – 2 172, 30 Eur (be PVM). Tačiau draudikas ir su šia remonto sąmata nesutiko, nes, joje nebuvo išskaičiuotas keičiamų naujų detalių nusidėvėjimas. UAB „Remartas“ antrą kartą perskaičiavo remonto kainą ir 2016 m. sausio 22 d. remonto sąmatoje nurodė, kad vidutinės automobilio remonto išlaidos – 1 560,23 Eur (be PVM).

2015 m. gruodžio 18 d. pareiškėjas elektroniniu paštu pakartotinai kreipėsi į draudiką prašydamas išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Remartas“ 2015 m. gruodžio 7 d. pateiktą automobilio remonto sąmatą (2 559,63 Eur (be PVM)), ir nurodė, kad, iki 2015 m. gruodžio 21 d. nesulaukęs draudiko patvirtinimo dėl minėtos remonto išlaidų sumos, kreipsis į nepriklausomą ekspertą dėl žalos automobiliui „Volvo XC90“ nustatymo. 2015 m. gruodžio 18 d. draudikas pareiškėjui išsiuntė pranešimą, kuriame nurodė, kad sprendimas dėl draudimo išmokos yra nepriimtas, nes draudikui trūksta dokumentų, būtinų nuostolio dydžiui ir įvykio aplinkybėms

nustatyti. Draudikas informavo, kad sprendimas dėl draudimo išmokos bus priimtas po to, kai bus gauti visi reikalingi dokumentai ir informacija. 2015 m. gruodžio 22 d. draudikas pareiškėją elektroniniu paštu informavo, dėl kokių priežasčių UAB „Remartas“ perskaičiavo 2015 m. gruodžio 7 d. automobilio remonto sąmatą, ir paprašė pareiškėją informuoti, ar automobilis bus remontuojamas UAB „Remartas“. 2015 m. gruodžio 23 d. pareiškėjas kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją dėl žalos automobiliui „Volvo XC90“ nustatymo. 2015 m. sausio 5 d. nepriklausomas turto vertintojas Gediminas Valukonis surašė Transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. 15-512-02 (toliau – vertinimo ataskaita), pagal kurią automobilio remonto išlaidos yra 2 404,13 Eur (be PVM), o pareiškėjui, atsižvelgiant į tai, kad dėl eismo įvykio kalti abu vairuotojai, mokėtina draudimo išmoka 1 202,07 Eur.

2015 m. gruodžio 28 d. draudikas įvertinęs visus žalos bylos administravimo metu surinktus įrodymus papildė 2015 m. gruodžio 9 draudiko sudarytą žalos sąmatą ir nustatė, kad automobilio „Volvo XC90“ remonto išlaidos yra 1 755,91 Eur (be PVM). Atsižvelgdamas į tai, kad dėl 2015 m. lapkričio 18 d. eismo įvykio yra kalti abiejų automobilių vairuotojai, draudikas 2015 m. gruodžio 29 d. pareiškėjui išmokėjo pusę 2015 m. gruodžio 28 d. žalos sąmatoje nurodytos sumos – 877,96 Eur draudimo išmoką.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudimo išmokos dydžiu, 2016 m. sausio 11 d. kreipėsi į draudiką, prašydamas išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. 15-512-02, atlyginti nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas ir sumokėti 0,04 procentų delspinigius už kiekvieną pavėluotą dieną nuo pradelstos sumokėti sumos. Nesutikdamas su vertinimo ataskaitoje nurodytomis automobilio remonto išlaidomis, draudikas atliko rinkos tyrimą ir gavo trijų skirtingų remonto įmonių pasiūlymus. Pagal UAB „Automobilių dažymo sistemos“ draudikui pateiktą sąmatą, automobilio „Volvo XC90“ remonto išlaidos yra 1 318,15 Eur (be PVM); pagal UAB „Remartas“ – 1 560,73 Eur (be PVM); UAB „Matsuda“ – 2 360,19 Eur (be PVM). Įvertinęs šiuos remonto įmonių pateiktus pasiūlymus, draudikas išvedė pasiūlymų aritmetinį vidurkį ir nustatė, kad pagal jo sudarytą 2015 m. gruodžio 28 d. sąmatą apskaičiuota ir išmokėta draudimo išmoka (877,96 Eur (1 755,91 Eur) atitinka realias rinkoje esančias remonto pasiūlymų kainas.

Nesutikdamas su draudiko apskaičiuotu ir išmokėtu draudimo išmokos dydžiu pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią vertinimo ataskaitoje nurodytas automobilio remonto išlaidas (2 404,13 Eur (be PVM), atlyginti pareiškėjo turėtas turto vertintojo samdymo išlaidas (120 Eur) ir priskaičiuoti 0,04 procento delspinigius už kiekvieną pavėluotą dieną nuo pradelstos sumokėti sumos. Pareiškėjas teigia, kad pasikonsultavus remonto servisuose kilo abejonių dėl draudiko 2015 m. gruodžio 9 d. žalos sąmatoje įvertinto žalos automobiliui „Volvo XC90“ dydžio, dėl to jis kreipėsi į draudiko rekomenduotą automobilių remonto servisą UAB „Remartas“. Kai pareiškėjas draudikui pateikė šio serviso 2015 m. gruodžio 7 d. sudarytą automobilio remonto sąmatą (2 559,63 Eur (be PVM), draudikas perskaičiavo mokėtiną draudimo išmoką ir padidino ją iki 836,94 Eur (1 673,88 Eur). Pareiškėjas nesutiko su tokia draudiko apskaičiuota mokėtina draudimo išmoka, todėl kreipėsi į draudiką, prašydamas išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal 2015 m. gruodžio 7 d. UAB „Remartas“ pateiktą remonto sąmatą (2 559,63 Eur (be PVM)). Pareiškėjas nurodo, kad jam kilo pagrįstų abejonių dėl žalos administravimo proceso, žalos dydžio bei mokėtinios draudimo išmokos todėl buvo priverstas kreiptis į nepriklausomą turto vertintoją Gediminą Valukonį, pastarasis nustatė didesnes, nei nustatė draudikas, vidutines automobilio „Volvo XC90“ remonto išlaidas (2 404,13 Eur (be PVM) ir pareiškėjui mokėtiną draudimo išmoką (1 202,06 Eur). Pareiškėjas teigė, kad dėl kreipimosi į nepriklausomą turto vertintoją patyrė 120 Eur išlaidų. Šias išlaidas patyrė, siekdamas įrodyti, kad draudikas netinkamai administravo žalos bylą ir neteisingai apskaičiavo žalos dydį, todėl draudikas minėtas išlaidas privalo atlyginti.

Pareiškėjas taip pat nurodė, kad draudikas dalį draudimo išmokos išmokėjo praleisdamas Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPCAPDĮ) 19 straipsnyje nustatytą 30 dienų terminą, t. y. draudimo

išmoką turėjo išmokėti iki 2015 m. gruodžio 23 d., o dalį jos išmokėjo tik 2015 m. gruodžio 29 d., todėl už praleistas dienas (nuo 2015 m. gruodžio 23 d. iki 2015 m. gruodžio 29 d.) turi išmokėti 0,04 procento delspinigius, skaičiuotinus nuo 1 202,07 Eur sumos, ir 0,04 procento delspinigius, skaičiuotinus nuo 324,11 Eur sumos už laikotarpį nuo 2015 m. gruodžio 29 d. iki visiško atsiskaitymo dienos.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimais nesutinka ir teigia, kad patenkinus pareiškėjo reikalavimus būtų pažeistas visiško nuostolių atlyginimo principas. Draudikas nurodo, kad žalos byla buvo administruojama teisės aktų nustatyta tvarka. Pareiškėjui nebuvo būtina kreiptis į nepriklausomus turto vertintojus, nes draudikas tinkamai įvykdė savo pareigą apžiūrėti turtą ir įvertino automobilio sugadinimus. Draudiko teigimu, vertinimo ataskaitoje naudojamos nepagrįstai didelės ir rinkos kainų neatspindinčios detalių kainos, be to, vertintojas rėmėsi teorine kaina, o draudikas, atlikęs rinkos tyrimą, nustatė realias kainas. Pareiškėjo turėtų nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų draudikas atlyginti nesutinka, nes automobilį apžiūrėjo laiku, žala buvo administruojama tinkamai, o pareiškėjo reikalavimo tenkinimas prieštarautų TPCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalies nuostatomis. Nesutikdamas su pareiškėjo reikalavimu atlyginti delspinigius už laiku neišmokėtą draudimo išmoką, draudikas nurodė, kad, vadovaujantis TPCAPDĮ 19 straipsnio 2 dalimi, jeigu per nurodytą 30 dienų terminą neįmanoma iširti aplinkybių, būtinų draudžiamąjį įvykio faktui arba žalos dydžiui nustatyti, išmoka mokama per 14 dienų, skaičiuojant nuo dienos, kai šias aplinkybes būtų įmanoma baigti tirti dedant reikiamas pastangas, tačiau ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo pretenzijos pateikimo dienos. Draudikas teigė, kad papildomus veiksmus (derino remonto sąmatą) turėjo atlikti dėl paties pareiškėjo, iš pradžių sutikusio su pradiniu draudiko apskaičiuotu žalos dydžiu, tačiau vėliau persigalvojusio, veiksmų, todėl buvo pratęstas įstatyme nustatytas 30 dienų draudimo išmokos išmokėjimo terminas.

**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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus ginčo šalių Lietuvos bankui nurodytus argumentus darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju ginčas iš esmės kilo dėl draudimo išmokos dydžio ir draudiko pareigos atlyginti pareiškėjui nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas ir sumokėti delspinigius.

### *1. Dėl draudimo išmokos dydžio*

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo pagrindus bei principus įtvirtina TPVCPADĮ. TPVCPADĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė, pagal kurią turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. Minėta žalos dydžio nustatymo taisyklė detalizuota Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintų Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 13 punkte, kuriame nustatyta, kad nukentėjusio trečiojo asmens transporto priemonei padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis atsakingo draudiko įgaliotų asmenų (ekspertų) ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis arba išvadomis, įmonės, kurioje remontuojamas sugadintas turtas, pateiktais šio turto remonto išlaidų skaičiavimais ir (ar) atsižvelgdamas į įmonės, kuri turi 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.

Vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą 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. Būtinas 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). Būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas eismo įvykio metu patirtos žalos dydžio nustatymą reglamentuojančias teisės aktų nuostatas, pažymėtina, kad turto vertinimo ataskaita, neginčijant joje nurodytų duomenų teisingumo, yra vienas, bet ne vienintelis, žalos dydį padedančių nustatyti įrodymų, todėl taip pat turėtų būti vertinama atsižvelgiant į visų turimų – taigi, tiek draudiko, tiek ir pareiškėjos pateiktų – įrodymų visumą. Konstatavus minėtą aplinkybę, kartu darytina išvada, kad turto vertinimo ataskaitos buvimas savaime nesuponuoja ir prielaidos, kad ji turi aukštesnę įrodomąją galią nei kiti žalos administravimo byloje esantys įrodymai ir savaime jų nepaneigia, nes, kaip jau buvo minėta, turto vertinimo ataskaita yra viena iš įrodinėjimo priemonių, kuri turi būti vertinama kartu su kitais įrodymais pagal bendrąsias įrodymų vertinimo taisykles.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas, remdamasis nepriklausomo turto vertintojo Gedimino Valukonio sudarytos vertinimo ataskaitos duomenimis, prašo išmokėti likusią 324,11 Eur draudimo išmokos dalį, atlyginančią transporto priemonės „Volvo XC90“ remonto išlaidas. Siekdamas nuginčyti turto vertinimo ataskaitos duomenis, draudikas vadovaujasi remonto įmonių UAB „Matsuda“, UAB „Automobilių dažymo sistemos“ ir UAB „Remartas“ pateikta informacija apie transporto priemonės „Volvo XC90“ remonto kainas.

Vertinant draudiko pateiktus įrodymus ir nurodytas aplinkybes, svarbu tai, kad turto vertinimą reglamentuojantys teisės aktai numato, jog turto vertinimas – tai nešališkas transporto priemonės vertės apskaičiavimas, apimantis transporto priemonės aprašymą, vertintojo nuomonę apie jos būklę ir tinkamumą naudoti bei tikėtiną piniginę vertę rinkoje. Vertinant sugadintą transporto priemonę siekiama nustatyti transporto priemonei padarytą žalą, kuriai apskaičiuoti sudaroma transporto priemonės atkūrimo (remonto) sąmata, tačiau turto vertintojas nevertina eismo įvykio aplinkybių ir vertinamos transporto priemonės sugadinimų tarpusavio ryšio. Konkrečių transporto priemonių sugadinimų tarpusavio ryšį su eismo įvykio aplinkybėmis nustato draudikas.

Vertinant Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktus įrodymus, pagrindžiančius dėl 2015 m. lapkričio 18 d. įvykio pareiškėjo turtui padarytos žalos dydį, pažymėtina, kad žala, padaryta asmens turtui, turi būti atlyginama, laikantis visiško nuostolių atlyginimo principo (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.251 straipsnis), kuris iš esmės reiškia, kad žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Teisingas žalos atlyginimas reiškia ir tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo privalo būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius 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 (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015).

Kaip minėta, turto vertintojo ataskaitoje nurodyta, kad transporto priemonės „Volvo XC90“ remonto kaina – 2 404,13 Eur (be PVM). Remiantis draudiko atliktu rinkos tyrimu, nustatyta, kad UAB „Matsuda“ nurodė, jog transporto priemonę „Volvo XC90“ suremontuotų už 2 360,19 Eur (be PVM); UAB „Automobilių dažymo sistemos“ nurodė, kad automobilis būtų suremontuotas už 1 318,15 Eur (be PVM), o UAB „Remartas“ po patikslinimų nurodė, kad automobilio remonto išlaidos sudarytų 1 560,73 Eur (be PVM). Vertinant draudiko surinktus įrodymus kartu su pareiškėjo pateiktais faktiniais duomenimis (turto vertinimo ataskaita),

nustatyta, kad UAB „Matsuda“ nurodyta 2 360,19 Eur (be PVM) automobilio remonto išlaidų suma yra artimiausia turto vertintojo apskaičiuotai transporto priemonės „Volvo XC90“ remonto kainai – 2 404,13 Eur (be PVM).

Remiantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į CK 6.251 straipsnyje nurodytą visiško nuostolio atlyginimo principą, tačiau nepaneigiant TPVCAPDĮ įtvirtintų draudimo išmokos skaičiavimo pagal vidutines automobilio remonto išlaidas nuostatų, darytina išvada, kad UAB „Matsuda“ nurodytos 2 360,19 Eur (be PVM) transporto priemonės „Volvo XC90“ remonto išlaidos atitinka tikslios žalos nustatymo sąlygas. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus aplinkybę, kad UAB „Matsuda“ sudaryta transporto priemonės „Volvo XC90“ remonto sąmata yra objektyvus įrodymas, patvirtinantis, kad už šioje remonto sąmatoje nurodytą sumą automobilis „Volvo XC90“ būtų visiškai atstatytas iki 2015 m. lapkričio 18 d. eismo įvykio buvusią padėtį, draudimo išmoka, atlyginanti dėl 2015 m. lapkričio 18 d. eismo įvykio pareiškėjo turtui padarytą žalą, turi būti skaičiuojama pagal UAB „Matsuda“ transporto priemonės „Volvo XC90“ remonto sąmatoje nurodytas remonto išlaidas. Kadangi Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas, atsižvelgdamas į tai, kad dėl eismo įvykio kalti abiejų automobilių vairuotojai, pareiškėjui yra išmokėjęs 877,96 Eur draudimo išmoką, papildoma draudimo išmoka turėtų būti 302,14 Eur (2 360,19 Eur /2 – 877,96 Eur).

## *2) Dėl nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimo*

Vertinant pareiškėjo reikalavimą atlyginti nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas, pažymėtina tai, kad, pagal TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalį, nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę savo iniciatyva ir savo lėšomis papildomai kreiptis į ekspertus dėl padarytos žalos dydžio nustatymo. Šios išlaidos turi būti atlygintos tuomet, jei jas nukentėjęs asmuo patiria įrodinėdamas žalos dydį, o draudikas, vadovaudamasis pateikta turto vertinimo ataskaita, persvarsto nustatytą draudimo išmoką ir, pripažindamas savo pirminio draudimo išmokos dydžio apskaičiavimo neteisingumą, išmoka draudimo išmoką pagal šioje vertinimo ataskaitoje nurodytus duomenis. Svarbu ir tai, kad, pagal CK 6.38 straipsnio 3 dalį, kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis). Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad draudikas, atlikęs papildomą automobilio „Volvo XC90“ techninę apžiūrą, naudodamasis „Audatex“ sistema (kuri yra tik vienas iš draudiko galimų naudoti žalos nustatymo būdų), 2015 m. gruodžio 9 d. sudarė automobilio remonto išlaidų sąmatą, tačiau, pareiškėjui pateikus UAB „Remartas“ remonto sąmatą, draudiko sąmata 2015 m. gruodžio 28 d. buvo patikslinta ir pareiškėjui 2015 m. gruodžio 29 d. išmokėta 877, 96 Eur draudimo išmoką. Pareiškėjas suabejojo draudiko skaičiavimais, todėl, nesulaukęs galutinio draudiko sprendimo dėl draudimo išmokos dydžio, 2015 m. gruodžio 23 d. kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją dėl žalos automobiliui „Volvo XC90“ įvertinimo. Pareiškėjas nepriklausomo turto vertintojo turto vertinimo ataskaitą draudikui pateikė 2016 m. sausio 11 d., t. y. po to, kai draudikas pareiškėjui išmokėjo draudimo išmoką. Pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktas 2016 m. sausio 5 d. prekių (paslaugų) pirkimo–pardavimo kvitas Nr. 0478 patvirtina, kad pareiškėjas nepriklausomam turto vertintojui Gedui Valukoniui už turto vertinimą sumokėjo 120 Eur.

Įvertinus tai, kad iš pradžių draudikas nustatė 1 586,06 Eur (be PVM) žalą (pagal 2015 m. gruodžio 9 d. „Audatex“ sistemoje sudarytą sąmatą), o po pareiškėjo kreipimosi į draudiko pasiūlytą remonto servisą UAB „Remartas“ ir šiam 2015 m. gruodžio 23 d. pateikus patikslintą automobilio remonto sąmatą (2 172 Eur (be PVM) draudikas perskaičiavo žalos dydį, tik iš dalies atsižvelgdamas į minėtą remonto sąmatą (draudiko 2015 m. gruodžio 28 d. perskaičiuota remonto kaina sudarė 1 755, 92 Eur (be PVM), o papildomai minėta UAB „Remartas“ 2015 m. gruodžio 23 d. žalos sąmata buvo perskaičiuota po to, kai draudikas išmokėjo draudimo išmoką (2016 m. sausio 22 d.), galima teigti, kad pareiškėjas pagrįstai abejojo, ar draudikas tinkamai administravo žalos bylą ir teisingai apskaičiavo draudimo išmoką. Be to, tik po pareiškėjo kreipimosi į nepriklausomą turto vertintoją draudikas ėmėsi papildomų veiksmų, kad įsitikintų, ar teisingai apskaičiavo draudimo išmoką, – užsakė rinkos tyrimą, o tai rodo, kad draudikas, prieš

išmokėdamas pareiškėjui draudimo išmoką, nedėjo visų pastangų, kad būtų teisingai įvertinta žala.

Kadangi nėra pagrindo daryti išvados, kad pareiškėjas laiku kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją ir dėl to turėjo išlaidų, nėra pagrindo konstatuoti, kad minėtas turto vertinimas pareiškėjo kreipimosi į nepriklausomą turto vertintoją dieną buvo būtinas ir neišvengiamas, vis dėlto nepriklausomo turto vertintojo ataskaita turėjo įtakos draudiko veiksams, todėl draudikas turi atlyginti pusę (60 Eur) pareiškėjo patirtų nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų.

### *3) Dėl delspinigių mokėjimo*

Vertinant pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad draudikas, administruodamas 2015 m. lapkričio 18 d. įvykį, pažeidė teisės aktuose nustatytus draudimo išmokos mokėjimo terminus, pažymėtina tai, kad TPVCAPDĮ 19 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad draudikas privalo išmokėti išmoką per 30 dienų nuo nukentėjusio trečiojo asmens pretenzijos dėl padarytos žalos pateikimo dienos. TPVCAPDĮ 19 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad „jei per šio straipsnio 1 dalyje nurodytą terminą neįmanoma iširti aplinkybių, būtinų draudžiamąjį įvykio faktui ar žalos dydžiui nustatyti, išmoka mokama per 14 dienų, skaičiuojant nuo dienos, kai šias aplinkybes būtų įmanoma baigti tirti dedant reikiamas pastangas, tačiau ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo pretenzijos pateikimo dienos.“ TPVCAPDĮ 19 straipsnio 4 dalyje numatyta, kad „atsakingas draudikas, jo atstovas pretenzijoms nagrinėti arba Biuras, praleidę šio straipsnio 1–3 dalyse arba šio įstatymo 20 straipsnio 6 dalyje nustatytus terminus, privalo mokėti 0,04 procento delspinigius už kiekvieną pavėluotą dieną nuo sumos, kurią sumokėti praleistas terminas.“

Pareiškėjas reikalauja, kad draudikas sumokėtų 0,04 procento delspinigius už kiekvieną pradelstą dieną už laikotarpį nuo 2015 m. gruodžio 23 d. iki 2015 m. gruodžio 29 d. ir už kiekvieną pradelstą dieną už laikotarpį nuo 2015 m. gruodžio 29 d. iki visiško atsikaitymo dienos.

#### *3.1 Dėl delspinigių už laikotarpį nuo 2015 m. gruodžio 23 d. iki 2015 m. gruodžio 29 d.*

Lietuvos bankui pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad pareiškėjas pranešimą apie 2015 m. lapkričio 18 d. eismo įvykį draudikui pateikė 2015 m. lapkričio 23 d., o draudiko sprendimas išmokėti 877,96 Eur draudimo išmoką buvo priimtas 2015 m. gruodžio 29 d. Draudikas 2015 m. gruodžio 18 d. raštu informavo pareiškėją apie pratęsiamą draudimo išmokos mokėjimo terminą, nurodydamas šio pratęsimo priežastis. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, kad draudikas laikotarpiu nuo 2015 m. gruodžio 23 d. iki 2015 m. gruodžio 29 d. praleido draudimo išmokos mokėjimo terminą, nustatytą TPVCAPDĮ 19 straipsnio 1 dalyje, todėl pareiškėjo reikalavimas, kad draudikas išmokėtų 0,04 proc. delspinigius už pradelstas dienas laikotarpiu nuo 2015 m. gruodžio 23 d. iki 2015 m. gruodžio 29 d. vertintinas kaip nepagrįstas.

#### *3.2. Dėl delspinigių už laikotarpį nuo 2015 m. gruodžio 29 d. iki visiško atsiskaitymo dienos*

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudimo išmoka privalo būti išmokėta ne vėliau kaip per 30 dienų nuo tos dienos, kai gaunama visa informacija, reikšminga nustatant draudžiamąjį įvykio faktą, aplinkybes, pasekmes ir draudimo išmokos dydį. Kaip jau buvo minėta aukščiau, draudikas netinkamai įvertino pareiškėjo automobiliui „Volvo XC90“ padarytą žalą, prieš išmokėdamas draudimo išmoką neištyrė visų aplinkybių draudimo išmokos dydžiui nustatyti, pareiškėjui nesutinkant su draudiko siūlomomis remonto sąmatomis, draudikas papildomus veiksmus atliko tik po to, kai pareiškėjas draudikui pateikė nepriklausomo turto vertintojo vertinimo ataskaitą, todėl galima teigti, kad draudikas, prieš išmokėdamas draudimo išmoką, nedėjo reikiamų pastangų draudimo išmokos dydžiui nustatyti ir tokiais savo veiksmais pažeidė Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 ir 2 dalies nuostatas. Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, draudikui kyla civilinė atsakomybė už netinkamą prievolę įvykdymą, o pareiškėjo reikalavimas, kad draudikas sumokėtų 0,04 procento delspinigius už kiekvieną pradelstą dieną laikotarpiu nuo

2015 m. gruodžio 29 d. iki visiško atsiskaitymo dienos, vertintinas kaip pagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 bei šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjo S. K. reikalavimą:

1.1. rekomenduojant draudikui išmokėti pareiškėjui papildomą draudimo išmoką, kuri atlygintų UAB „Matsuda“ sudarytoje automobilio „Volvo XC90“ remonto sąmatoje nurodytas automobilio remonto išlaidas, įvertinus abiejų vairuotojų kaltės dėl eismo įvykio faktą;

1.2. rekomenduojant draudikui atlyginti pusę pareiškėjo patirtų nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų, t. y. 60 Eur;

1.3. rekomenduojant draudikui atlyginti pareiškėjui 0,04 procentų delspinigius, apskaičiuotus nuo UAB „Matsuda“ sudarytoje automobilio „Volvo XC90“ remonto sąmatoje nurodytos automobilio „Volvo XC90“ remonto išlaidų sumos, įvertinus abiejų vairuotojų kaltės dėl eismo įvykio faktą, už laikotarpį nuo 2015 m. gruodžio 29 d. iki visiško atsiskaitymo dienos.

2. Įpareigoti draudiką iki 2016 m. birželio 3 d. raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 punkte nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Direktorius

Vilius Šapoka