



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

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

2016 m. spalio 19 d. Nr. 242-439

Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. L. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2014 m. rugsėjo 6 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu buvo apgadintas pareiškėjo automobilis „Renault Espace“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*). Eismo įvykio dalyvių sutarimu dėl eismo įvykio kalta pripažinta automobilio „Peugeot 307“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*), kurio valdytojo civilinę atsakomybę transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomuoju draudimu buvo apdraudęs draudikas, vairuotoja.

2014 m. rugsėjo 9 d. draudiko atstovas apžiūrėjo pareiškėjo automobilį, nustatė kokios automobilio dalys yra sugadintos, kurias dalis reikia remontuoti arba keisti, kad automobilis būtų atkurtas į iki įvykio buvusią būklę, ir surašė transporto priemonės apžiūros defektų aktą (toliau – defektų aktas). Minėtą aktą pasirašė draudiko atstovas – transporto priemonių žalų ekspertas, ir pareiškėjas.

Vadovaudamasis naudojantis „Audatex“ sistema sudaryta sąmata draudikas apskaičiavo pareiškėjo patirtų nuostolių dydį ir 2014 m. rugsėjo 17 d. pranešimu informavo pareiškėją apie jam išmokamą 5 887,48 Lt (1 705,13 Eur) draudimo išmoką.

Nesutikdamas su draudimo išmokos dydžiu pareiškėjas draudikui pateikė (*duomenys neskelbtini*) nepriklausomo vertintojo (*duomenys neskelbtini*) parengtą kelių transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – vertinimo ataskaita). Vertinimo ataskaitoje nurodyta automobilio remonto kaina be PVM – 19 942,60 Lt (5 775,77 Eur).

Pareiškėjas su draudiku bendravo nepriklausomo vertintojo padarytų nuotraukų pateikimo ir kitais su draudimo išmokos dydžio nustatymu susijusiais klausimais. 2016 m. balandžio 26 d. pareiškėjas pateikė draudikui pretenziją, kurioje prašoma išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią vertinimo ataskaitoje nurodytą nuostolio sumą, o neatlyginus informuoti pareiškėją, ar draudikas yra baigęs žalos administravimo procedūrą, ir pateikti motyvuotą atsakymą dėl atsisakymo tenkinti pretenziją.

Nesulaukęs draudiko atsakymo dėl kilusio ginčo nagrinėjimo pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas prašo rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią vertinimo ataskaitoje nurodytą žalą, ir pareiškėjo patirtas su žalos dydžio įrodinėjimu susijusias būtinausias išlaidas. Pareiškėjas pateikė dokumentus, patvirtinančius, kad už nepriklausomo vertintojo paslaugas yra sumokėjęs 300 Lt (86,89 Eur). Kreipimesi pareiškėjas nurodo, kad draudikas automobilį apžiūrėjo tik išoriškai ir surašė pradinį apžiūros aktą, tačiau pareiškėjas nesutiko su draudiko užfiksuotais paviršutiniiais defektais ir kreipėsi į nepriklausomą vertintoją. Pareiškėjas paaiškina, kad draudikas, išmokėjęs 1 705,13 Eur draudimo išmoką, neišmoka papildomos draudimo išmokos, kurios dydis nurodytas vertinimo ataskaitoje. Pareiškėjas pažymi,

kad vertinimo ataskaita laikoma galiojančia, kol nėra nugrinčyta įstatymų nustatyta tvarka, ir todėl yra privaloma draudikui.

Atsiliepiame į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodo, kad nėra pagrindo keisti sprendimą dėl pareiškėjui išmokėtos draudimo išmokos ir pareiškėjo reikalavimus prašo atmesti. Draudikas nurodo, kad nesutikdamas su nepriklausomo vertintojo apskaičiuota suma kreipėsi į pareiškėją dėl papildomos automobilio apžiūros, tačiau pareiškėjas draudiką informavo, kad automobilis yra parduotas. Draudikas pažymi, kad pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kad darbai, kurių atlikimo išlaidas pareiškėjas reikalauja atlyginti, buvo atlikti ir automobilis buvo suremontuotas. Pasak draudiko, vertinimo ataskaitoje (nepriklausomo vertintojo pateiktoje sąmatoje) nurodyti ir tokie darbai, kurie nėra susiję su 2014 m. rugsėjo 6 d. eismo įvykiu. Minėtoje sąmatoje nurodyti visi darbai, kuriuos reikia atlikti, kad automobilis būtų tinkamos būklės, tačiau draudikas išmokėjo draudimo išmoką, atlyginančią konkretaus eismo įvykio metu padarytus nuostolius. Draudikas atkreipia dėmesį, kad nepriklausomo vertintojo sąmatoje nurodyta, kad reikia keisti automobilio emblema, kairės pusės priekinį rūko žibintą ir sparną, sparno antdėklą, žibintų plovimo siurbį, variklio skyriaus apsaugos dėklą ir panašiai, nors šios detalės nebuvo apgadintos eismo įvykyje.

**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 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos dydžio.

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo, draudimo išmokos mokėjimo pagrindai ir principai įtvirtinti Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatyme (toliau – TPVCAPD įstatymas). TPVCAPD 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 išvadamis, 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.

Nagrinėjama atveju nustatyta, kad apžiūrėjęs automobilį draudiko atstovas surašė defektų aktą, kuriame nurodyta, kokios automobilio dalys yra sugadintos. Šį aktą yra pasirašęs ne tik draudiko atstovas, bet ir pareiškėjas. Akte jokių duomenų apie pareiškėjo pastabas arba prieštaravimus dėl nustatytų apgadinimų nėra. Kaip matyti iš draudiko naudojantis „Audatex“ sistema sudarytos sąmatos, draudikas apskaičiavo būtinas automobilio remonto išlaidas, kad automobilio būklė būtų atkurta į buvusią iki eismo įvykio, t. y. suremontuojant defektų akte nurodytus automobilio apgadinimus.

Draudiko surašytame defektų akte nurodyta, kad: „Pažeidimai ir defektai įvertinti išoriškai apžiūrint automobilį. Galimi paslėpti defektai, kurie gali išaiškėti remonto metu. Tuo atveju, prieš juos pašalinant, būtina surašyti papildomą aktą. Po remonto pretenzijos nepriimamos.“ Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas yra pasirašęs minėtame akte, darytina išvada, kad nurodyta sąlyga pareiškėjui buvo žinoma.

Pareiškėjas nurodo nesutikęs su draudiko nustatytais „paviršutiniais“ defektais, todėl kreipėsi į nepriklausomą vertintoją. Kaip matyti iš pareiškėjo pateiktos nepriklausomo vertintojo vertinimo ataskaitos, vertintojas automobilį apžiūrėjo 2014 m. rugsėjo 11 d., t. y. praėjus kelioms dienoms po to, kai automobilį apžiūrėjo draudiko atstovas, ir pareiškėjui dar nesulaukus draudiko sprendimo dėl apskaičiuotos draudimo išmokos dydžio. Nepaisant to, Lietuvos bankas neturi duomenų, kad pareiškėjas būtų pateikęs draudikui pretenziją dėl netinkamai nustatytų automobilio apgadinimų arba kreipėsis dėl papildomos automobilio apžiūros. Be to, kaip minėta, draudiko surašytame defektų akte, kurį pareiškėjas yra pasirašęs, jokių pareiškėjo pastabų dėl netinkamos ar neišsamios automobilio apžiūros nėra.

Nepriklausomo vertintojo parengtame apgadinimų ir numatomo remonto protokole nurodyta, kad: „Pažeidimai ir defektai įvertinti išoriškai apžiūrint TP. Galimi paslėpti defektai, kurie gali išaiškėti remonto metu.“ Taigi, tiek draudiko atstovas, tiek pareiškėjo pasitelktas nepriklausomas vertintojas automobilio sugadinimus įvertino apžiūredami automobilį išoriškai, todėl nėra pagrindo sutikti su pareiškėjo argumentais, kad draudiko nustatyti automobilio apgadinimai yra „paviršutiniai“, o nepriklausomas vertintojas atliko išsamesnę automobilio apžiūrą.

Be to, ginčo atveju nėra duomenų, kad sudarydamas automobilio remonto sąmatą nepriklausomas vertintojas vertino automobilio sugadinimų sąsajas su 2014 m. rugsėjo 6 d. eismo įvykiu. Vadovaujantis TPVCAPD įstatymo 15 straipsnio 3 dalimi, nustatančia, kad turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, darytina išvada, kad konkrečių transporto priemonės sugadinimų tarpusavio ryšį su eismo įvykio aplinkybėmis taip pat turi nustatyti draudikas. Atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, iš esmės reiškiantį, kad žalos atlyginimu turi būti siekiama gražinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį, pažymėtina, kad draudikas turi prievolę išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią tik konkretaus eismo įvykio metu padarytą žalą.

Kaip minėta, vadovaujantis TPVCAPD 15 straipsnio 3 dalimi, turto vertintojų ataskaitos yra vienas iš įrodymų, kuriais vadovaudamasis draudikas įvertina žalos dydį. Tai reiškia, kad turto vertintojo ataskaita turi būti vertinama kartu su kitais įrodymais pagal bendrąsias įrodymų vertinimo taisykles. TPVCAPD įstatymo 19 straipsnio 6 dalis nustato, kad draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio draudimo išmoką ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos atlyginimo. Todėl nustačius, kad turto vertinimo ataskaitoje nurodyti nesusiję su eismo įvykiu remonto darbai, draudikas neturi pagrindo vadovautis išimtinai nepriklausomo turto vertintojo pateiktais skaičiavimais.

Ginčo atveju draudikas nurodo, kad nepriklausomas vertintojas į automobilio remonto sąmatą yra įtraukęs tokias automobilio dalis, kurios nebuvo apgadintos eismo įvykyje (pavyzdžiui, automobilio emblema, kairės pusės priekinis rūko žibintas ir sparnas, sparno antdėklas, žibintų plovimo siurblys, variklio skyriaus apsaugos dėklas ir kita). Be to, vertindamas nepriklausomo

vertintojo pateiktas automobilio nuotraukas draudikas konstatuoja, kad dalis į sąmatą įtrauktų remonuotinių (keistinių) dalių apskritai nėra sugadintos, pvz., automobilio emblema.

Draudikas nurodė, kad nesutiko su nepriklausomo vertintojo pateikta sąmata, todėl siekė papildomai apžiūrėti pareiškėjo automobilį, tačiau negalėjo to atlikti, nes pareiškėjas automobilį buvo pardavęs. Kaip matyti iš pareiškėjo pateiktos VĮ „Regitra“ pažymos, apie nuosavybės teisės į automobilį perdavimą pareiškėjas pranešė 2014 m. rugsėjo 25 d. Tai reiškia, kad automobilį pareiškėjas pardavė kaip tik tuo metu, kai jau buvo kilęs ginčas su draudiku dėl draudimo išmokos dydžio. Lietuvos bankui pareiškėjas nepateikė duomenų, kurie sudarytų pagrindą spręsti, kad automobilis buvo parduotas draudikui žinant, t. y. kad draudikas neprieštaravo automobilio pardavimui arba bent jau buvo informuotas, kad automobilis yra parduodamas ir nebebus galimybės papildomai jį apžiūrėti.

Ginčai Lietuvos banke nagrinėjami vadovaujantis rungimosi principu, reiškiančiu, kad abi ginčo šalys privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Civiliniame procese įrodymų pakankamumo klausimas yra sprendžiamas vadovaujantis tikimybių teorijos principu – išvadai apie fakto buvimą padaryti įrodymų pakanka, jeigu byloje esantys įrodymai leidžia labiau tikėti, kad tas faktas buvo, nei kad jo nebuvo. Vartotojas nėra atleidžiamas nuo savo nurodomų aplinkybių įrodinėjimo pareigos. Todėl kiekvienu atveju kilus su draudimo teisiniais santykiais susijusiems ginčams, vartotojai taip pat privalo elgtis sąžiningai ir apdairiai, bendradarbiauti su draudiku. Kilus ginčui be draudiko žinios (neinformavęs draudiko) pardavęs eismo įvykyje apgadintą automobilį pareiškėjas turi prisiimti visas su jo veiksmis susijusias neigiamas pasekmes, pavyzdžiui, kad negalint papildomai apžiūrėti automobilio bus apribotos pareiškėjo galimybės paneigti pirminės automobilio apžiūros metu nustatytas aplinkybes.

Vadovaujantis TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalimi būtent atsakingas draudikas nustato turtui padarytos žalos dydį. Draudikas nustatė, kad vertinimo ataskaitoje, kuria vadovautis prašo pareiškėjas, įtraukti su eismo įvykiu nesusiję remonto darbai. 2014 m. rugsėjo 17 d. gavęs draudiko spendimą dėl apskaičiuotos draudimo išmokos dydžio ir supratęs, kad su draudiku dėl draudimo išmokos dydžio kyla ginčas, 2014 m. rugsėjo 25 d. pareiškėjas pardavė automobilį ir tokiu būdu panaikino draudiko galimybę papildomai apžiūrėti automobilį, apribojo savo galimybes paneigti defektų akte nurodytų duomenų teisingumą ir draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos pagrįstumą. Pareiškėjas Lietuvos bankui nepateikė jokių kitų duomenų, patvirtinančių, kad realiai eismo įvykyje pareiškėjo patirta žala yra didesnė nei draudiko išmokėta draudimo išmoka (pvz., faktiškai atliktų remonto darbų kaina, duomenys, kiek brangiau pareiškėjas būtų pardavęs automobilį, jeigu automobilis nebūtų apgadintas eismo įvykyje ar kita). Pareiškėjui nenuginčijus draudiko spendimo dėl draudimo išmokos dydžio pagrįstumo ir dėl pareiškėjo su bendradarbiavimo pareiga nesuderinamų veiksmų, nesant galimybės ginčo metu patikrinti (patikslinti) ginčo aplinkybių, Lietuvos bankas neturi pagrindo konstatuoti, kad apskaičiuodamas draudimo išmoką draudikas nesilaikė teisės aktų reikalavimų.

Kadangi nėra pagrindo spręsti, kad draudiko sprendimas dėl apskaičiuotos draudimo išmokos yra keistinas, laikytina, kad draudikas pagrįstai nesivadovavo pareiškėjo pateikta vertinimo ataskaita. Atsižvelgiant į tai, ginčo atveju draudikui nekyla prievolė atlyginti pareiškėjo išlaidų nepriklausomo vertintojo paslaugoms apmokėti.

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 M. L. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojų 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.

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros  
departamento direktoriaus pareigas

Vaidas Cibas