



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

**SPRENDIMAS
DĖL L. V. IR IF P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. gruodžio 14 d. Nr. 242-511
Vilnius

Lietuvos bankas gavo L. V. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir *If P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) dėl draudimo išmokos dydžio.

N u s t a t y t a:

2016 m. sausio 6 d. tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimas TPA Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis yra Transporto priemonių draudimo taisyklės Nr. 001 (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdrausta pareiškėjai nuosavybės teise priklausanti transporto priemonė „VW Tiguan“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*). 2016 m. vasario 8 d. draudimo sutartimi apdraustas automobilis buvo sugadintas. Automobilį pripažinus neremontuotinu, draudikas apskaičiavo mokėtinos draudimo išmokos dydį ir išmokėjo pareiškėjai neginčijamą draudimo išmokos dalį.

Pareiškėja ginčija jai išmokėtos draudimo išmokos dydį, nes draudikas sunaikinto automobilio likutinę vertę nustatė pagal aukcione pasiūlytą kainą. Pareiškėjos teigimu, remiantis draudimo sutarties sąlygomis ir teisės aktų reikalavimais, draudikas, apskaičiuodamas dėl draudžiamąjį įvykio sunaikintos apdraustos transporto priemonės likutinę vertę, privalėjo vadovautis pareiškėjos pateiktos J. Akelio įmonės „Vertona“ parengtos Kilnojamo turto įvertinimo ir nuostolių nustatymo ataskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Ataskaita) duomenimis arba remtis Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro ir Lietuvos Respublikos finansų ministro 2000 m. balandžio 17 d. įsakymu Nr. 120 / 2000 m. balandžio 14 d. įsakymu Nr. 101 patvirtinta Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcija, kurioje įtvirtintos transporto priemonių likutinės vertės nustatymo sąlygos. Pareiškėja nurodė, kad tarp jos ir draudiko sudarytos draudimo sutarties sąlygose nėra numatytų galimybių apdraustos transporto priemonės likutinę vertę nustatyti pagal aukciono būdu parduodamos sunaikintos transporto priemonės kainą.

Pareiškėjos teigimu, draudikas, apskaičiuodamas mokėtinos draudimo išmokos dydį, nesilaikė draudimo sutarties sąlygų ir Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos nuostatų. Kita vertus, pareiškėjos draudikui pateikta Ataskaita atlikta laikantis visų teisės aktų reikalavimų ir metodikų. Automobilio likutinę vertę Ataskaitoje apskaičiuota pagal visiems vertintojams privalomą Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijoje įtvirtintą suminės vertės nustatymo principą, todėl draudikas privalėjo vadovautis teisėtai parengta Ataskaita, o ne savo nuožiūra pasirinkti kitokį nei teisės aktuose nurodytą, teisiškai nepagrįstą ir nereglamentuotą transporto priemonės vertinimo metodą. Pareiškėja reikalauja draudiko perskaičiuoti draudimo išmokos dydį, remiantis Ataskaitoje nustatyta automobilio likutine verte.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nurodė, kad automobilio likutinės vertės nustatymo būdą lėmęs veiksnys buvo tai, kad pareiškėja, pasirašydama draudimo sutartį, sutiko,

kad draudikas pats pasirinks, koku būdu vertins liekanų vertę: arba vadovausis turto vertinimo ataskaita, arba vertę nustatys, vadovaudamasis Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcija. Draudikas mano, kad, nustatydamas liekanų vertę aukciono būdu, nepažeidė Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos nuostatų, nes šis būdas nėra draudžiamas, priešingai, tai yra vienas iš vertinimo metodų.

Draudikas paaiškino, kad, pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Taisyklėse draudikas nustatė metodus, kuriuos taikant yra nustatoma automobilio likutinė vertė, taigi būtent jo diskrecija yra pasirinkti, ar liekanų vertę nustatyti, remiantis Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcija, t. y. joje nurodytais principais, ar vadovaujantis nepriklausomų ekspertų išvadomis.

Draudikas papildomai nurodė Ataskaitoje pastebėjęs tam tikrų netikslumų. Vertinant automobilio likutinę vertę, nebuvo atsižvelgta į nepataisytus automobilio sugadinimus, susijusius su ankstesniu įvykiu, kai buvo pavogta automobilio multimedijos sistema ir apgadintos kitos detalės. Draudikui nustačius šias aplinkybes, buvo atsisakyta priimti Ataskaitą kaip neatitinkančią reikalavimų ir kreiptasi į kitą turto vertintoją. 2016 m. balandžio 26 d. UAB „Smart Claims“ parengė Kilnojamojo turto vertinimo ataskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – *Smart Claims* ataskaita), kurioje, įvertinus automobilio sugadinimus, susijusius su 2016 m. vasario 8 d. įvykiu, buvo nustatyta pareiškėjos automobilio rinkos vertė, atkūrimo išlaidos ir likutinė vertė. Draudikas taip pat pažymėjo, kad pagal automobilio identifikacinį numerį (VIN) buvo nustatyta, kad pareiškėjos automobilis nėra standartinės komplektacijos.

Draudikas atkreipė Lietuvos banko dėmesį į tai, kad turto vertinimas aukcione visiškai atitinka vartotojo interesus. Susitarimo dėl dalyvavimo internetiniame aukcione tvarkos 4.1 papunktyje nustatyta, kad aukciono dalyvis įsipareigoja atsakyti už kiekvieną savo pasiūlytą transporto priemonės kainą ir įsigyti transporto priemonę, jei jo pasiūlyta kaina už transporto priemonę bus didžiausia. Atsisakyti savo siūlymo arba sumažinti pasiūlytą kainą draudžiama. Taigi draudikas tokiu atveju ne tik nustato realizuojamų dalių suminę vertę rinkos tyrimo būdu, tačiau iš karto suranda ir pirkėją, todėl, jeigu siekiantis atgauti pinigus draudėjas sutinka parduoti turtą, belieka tik pasirašyti sutartį, kuria būtų perleista nuosavybės teisė į transporto priemonės liekanas.

Atsižvelgdamas į tai, kad Ataskaitoje turto vertintojas nevertino įvykio aplinkybių ir vertinamos transporto priemonės sugadinimų tarpusavio ryšio, draudikas, apskaičiuodamas mokėtiną draudimo išmoką, rėmėsi transporto priemonės rinkos verte, nustatyta *Smart Claims* ataskaitoje, o likutinę vertę nustatė pagal rinkoje realizuojamų dalių vertę. Šis būdas, pasak draudiko, visiškai atitinka tiek Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos, tiek Taisyklių nuostatas. Draudikas taip pat pažymėjo, kad žala, padaryta asmens turtui, turi būti atlyginama laikantis visiško nuostolių atlyginimo principo (Civilinio kodekso 6.251 straipsnis), kuris iš esmės reiškia, kad žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį.

Draudiko manymu, jeigu apskaičiuodamas draudimo išmokos dydį jis remtųsi Ataskaitoje nustatyta automobilio likutine verte, pareiškėja nepagrįstai praturtėtų, nes aukcione buvo įvertinta, kad rinkoje transporto priemonės liekanų vertė yra 7 460 Eur, o ne 2 482 Eur. Atsižvelgdamas į tai, draudikas atsisako tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir perskaičiuoti draudimo išmoką pagal Ataskaitoje nustatytą automobilio likutinę vertę.

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. 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.

Vertinant pareiškėjos ir draudiko nurodytas aplinkybes bei pateiktus įrodymus pažymėtina, kad pareiškėja teigė, jog draudiko taikytas transporto priemonės likutinės vertės nustatymo būdas prieštarauja Taisyklių sąlygoms. Atsižvelgdama į tai, kad, pagal Taisyklių 76 punktą, vienu iš apdrausto automobilio likutinės vertės nustatymo pagrindų pripažįstami turto vertinimo ataskaitos duomenys, pareiškėja tvirtino, kad transporto priemonės likutinė vertė turi būti apskaičiuojama pagal Ataskaitoje nurodytą automobilio likutinę vertę. Atsikirtimuose dėl pareiškėjos nurodytų aplinkybių draudikas pabrėžė, kad apdrausto automobilio likutinės vertės pagal šio automobilio pardavimo kainą nustatymo būdas atitinka Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijoje ir Taisyklėse įtvirtintas transporto priemonės likutinės vertės nustatymo sąlygas.

Įvertinus pareiškėjos nurodytas ginčo, kilusio dėl draudimo sutarties sąlygų taikymo, aplinkybes, pažymėtinas Taisyklių 69.1 papunktis, kuriame nustatyta, kad transporto priemonės sunaikinimo atveju nuostolis, padarytas transporto priemonei, yra lygus transporto priemonės rinkos vertės prieš pat draudžiamąjį įvykį ir liekanų vertės skirtumui. Remiantis Taisyklių 76 punktu, liekanų vertė nustatoma pagal galiojančią Kelių transporto priemonių vertinimo instrukciją arba remiantis nepriklausomų ekspertų išvadomis. Remiantis nurodytomis draudimo sutarties sąlygomis darytina išvada, kad draudikas, apskaičiuodamas dėl draudžiamojo įvykio sunaikintos apdraustos transporto priemonės likutinę vertę, privalo vadovautis arba turto vertintojų sudarytos turto vertinimo ataskaitos duomenimis apie automobilio likutinę vertę, arba remtis pagal Kelių transporto priemonių vertinimo instrukciją, kurioje įtvirtintos transporto priemonių likutinės vertės nustatymo sąlygos, apskaičiuota automobilio likutine verte. Svarbu pažymėti, kad draudimo sutarties šalių nustatytos draudimo sutarties sąlygos nenumato draudikui galimybės apdraustos transporto priemonės likutinę vertę nustatyti pagal aukciono būdu parduodamos sunaikintos transporto priemonės kainą.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad *Smart Claims* ataskaitoje, kurioje nustatyta transporto priemonės rinkos verte (10 700 Eur) vadovaujasi draudikas, taip pat yra apskaičiuotos transporto priemonės atkūrimo išlaidos (18 063,92 Eur) ir apgadintos transporto priemonės likutinė vertė (3 560 Eur). Pareiškėjos pateiktoje Ataskaitoje apskaičiuota automobilio rinkos vertė prieš draudžiamąjį įvykį – 11 350 Eur, automobilio remonto išlaidos – 16 835,83 Eur, o likutinė vertė po įvykio – 2 482 Eur. Draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, remiasi ne *Smart Claims* ataskaitoje turto vertintojo apskaičiuota automobilio likutine verte, o aukciono būdu nustatyta transporto priemonės liekanų kaina, t. y. 7 460 Eur. Pareiškėja iš esmės sutinka su draudiko nustatyta automobilio rinkos verte, taigi ginčas tarp šalių kilo tik dėl transporto priemonės likutinės vertės nustatymo.

Nagrinėjamu atveju draudikas, siekdamas pagrįsti savo nuomonę, kad jam nekyla pareiga vadovautis pareiškėjos pateikta Ataskaita, teigia, kad ši ataskaita neatitinka turto vertinimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų. Draudiko teigimu, šias aplinkybes patvirtina tai, kad Ataskaita turi netikslumų: vertinant automobilio rinkos vertę nebuvo atsižvelgta į nepataisytus automobilio sugadinimus, susijusius su ankstesniu įvykiu. Todėl draudikas nesutiko su Ataskaitoje nustatyta automobilio rinkos verte ir kreipėsi į UAB „Smart Claims“, kuri, vertindama pareiškėjos automobilį, atsižvelgė į draudiko nustatytas aplinkybes, susijusias su automobilio sugadinimais, kurie nebuvo pataisyti po ankstesnių įvykių, ir patikslino transporto priemonės rinkos vertę. Kaip ir minėta pirmiau, pareiškėja neginčija draudiko nustatytos automobilio rinkos vertės, tačiau nesutinka su draudiko sprendimu dėl automobilio likutinės vertės nustatymo būdo. Siekdamas patvirtinti, kad Ataskaita neatitinka turto vertinimą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų turto vertinimo ataskaitos turiniui ir formai keliamų reikalavimų, draudikas iš esmės remiasi tik vėliau *Smart Claims* ataskaitoje patikslinta automobilio rinkos verte, dėl kurios tarp šalių nekyla ginčas ir kuri negali pagrįsti, kad Ataskaita prieštarauja Turto ir verslo vertinimo pagrindų įstatymo 22 straipsnio nuostatoms. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, kad Ataskaitoje nustatyta automobilio likutinė vertė yra neteisinga. Be to, draudikas atsiliepime nepaaiškino, dėl kokių priežasčių nusprendė nesivadovauti ne tik pareiškėjos pateiktoje Ataskaitoje nustatyta likutine verte, bet ir paties draudiko pasirinktų turto vertintojų, t. y. UAB „Smart Claims“,

apskaičiuota transporto priemonės likutine verte, kuri buvo apskaičiuota vadovaujantis Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcija.

Draudikas teigia, kad pagal automobilio identifikacinį numerį buvo nustatyta, kad pareiškėjos automobilis nėra standartinės komplektacijos, ir pateikė Lietuvos bankui išrašą iš „Audatex“ duomenų bazės. Pareiškėja su šiuo draudiko teiginiu nesutinka ir mano, kad jis nėra pagrįstas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudikas, teikdamas „Audatex“ duomenų bazės išrašais pagrįstą informaciją apie pareiškėjos automobilio modifikaciją, nurodė, kokią įrangą buvo sukomplektuota pareiškėjos automobilyje, tačiau nepagrindė, kokios konkrečiai komplektacijos automobiliai priskirtini prie standartinės ir nestandartinės komplektacijos „VW Tiguan“ modelio automobilių grupių, taigi neįrodė, kad pareiškėjos automobilis gali būti vertinamas kaip nestandartinės komplektacijos automobilis.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjai priklausantis automobilis turi 2.0TDI 81 kW dyzelinį variklį ir mechaninę pavarų dėžę, yra tik priekiniais varančiais ratais, jame yra *Blue Motion Technology* įranga. Nors pareiškėjai priklausančio automobilio modifikacijos versija yra *Sport&Style* ir jis turi tam tikrų papildomų priedų („Xenon“ žibintus, radijo sistemą RCD510, laisvų rankų įrangą telefonui ir automobilių statymo daviklius), pažymėtina, kad šio tipo automobiliams „VW“ markės automobilių gamintojas siūlo dar platesnį įrangos priedų pasirinkimą tiek „Trendline“, tiek „Comfortline“, tiek „Highline“ klasių „VW Tiguan“ automobiliams, pavyzdžiui, odinį saloną, stoglangį, navigaciją ir kt. Todėl, įvertinus šį konkretaus tipo ir modifikacijos automobilį, darytina išvada, kad jis yra vidutinės komplektacijos lengvasis automobilis. Be to, pažymėtina, kad *Smart Claims* ataskaitoje turto vertintojas pasirinko net keturis tokios pačios technologijos, t. y. *Blue Motion Technology*, palyginamuosius objektus. Pareiškėjos pasirinktas turto vertintojas Ataskaitoje automobilį lygino net su vienuolika tos pačios pirmiau minėtos technologijos ir modifikacijos, t. y. *Sport&Style*, variantų. Tai įrodo, kad vertintas automobilis nėra itin išskirtinės technologijos ir modifikacijos arba retai sutinkamas tokio tipo ir pagaminimo metų automobilių rinkoje. Tiek *Smart Claims* ataskaitoje, tiek pareiškėjos pateiktoje Ataskaitoje, vertindami pareiškėjos automobilį, turto vertintojai atsižvelgė į informaciją apie automobilį, taip pat detaliosi ištyrė papildomą informaciją apie automobilio įrangą ir jos modifikacijas, todėl teigti, kad pareiškėjos automobilio galbūt nestandartinė komplektacija turėjo įtakos ataskaitose nustatytiems likutinėms vertėms, nėra pagrindo.

Vertinant draudiko paaiškinimus, kad 7 460 Eur transporto priemonės likutinė vertė buvo apskaičiuota remiantis Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcija, pažymėtina, kad transporto priemonių likutinės vertės nustatymas reglamentuojamas Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos 68–76 punktuose. Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos 69 punkte nustatyta, kad apgadintos transporto priemonės likutinė vertė skaičiuojama vadovaujantis nesugadintų pagrindinių jos dalių, kurias galima panaudoti (realizuoti), suminės vertės nustatymo principu. Instrukcijos 69 punkte pateikta transporto priemonės likutinės vertės skaičiavimo formulė, pagal kurią nustatant automobilio likutinę vertę taikomas koregavimo koeficientas, priklausantis nuo automobilio sugadinimo laipsnio, automobilio populiarumo apgadintų automobilių rinkoje koeficientas, rizikos dėl neįvertintų gedimų bei pakitimų (paklausos) rinkoje koeficientas ir kt. Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos 70 punkte pateikta nesugadintos transporto priemonės dalies vertės apskaičiavimo formulė.

Atsižvelgiant į tai, kad draudiko išmokėta draudimo išmoka, apskaičiuota pagal 7 460 Eur transporto priemonės pardavimo kainą, neatitinka Taisyklių 76 punkto sąlygų, taip pat įvertinus tai, kad Ataskaitoje nustatyta automobilio likutinė vertė nebuvo paneigta objektyviais įrodymais, o draudikas neįrodė savo teiginio, kad pareiškėjos automobilio komplektacija yra nestandartinė, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas automobilio likutinę vertę apskaičiuoti pagal Ataskaitoje nurodytą 2 482 Eur transporto priemonės likutinę vertę yra pagrįstas. Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad turto vertintojas transporto priemonės likutinę vertę apskaičiavo, įvertindamas visą automobilio įrangą ir jos modifikaciją pagal Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijoje įtvirtintas standartinės komplektacijos lengvųjų automobilių likutinės

vertės skaičiavimo, vadovaujantis nesugadintų pagrindinių jos dalių, kurias galima panaudoti (realizuoti), suminės vertės nustatymo principu, sąlygas, taikydamas šiose sąlygose nurodytus koregavimo koeficientus. Remiantis nurodytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas draudimo išmoką perskaičiuoti pagal Ataskaitos duomenis apie šio automobilio likutinę vertę yra tenkintinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjos L. V. reikalavimą ir rekomenduoti *If P&C Insurance AS* perskaičiuoti draudimo išmoką pagal J. Akelio įmonės „Vertona“ parengtoje Kilnojamojo turto įvertinimo ir nuostolių nustatymo ataskaitoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) nustatytą automobilio likutinę vertę.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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