



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

**SPRENDIMAS  
DĖL T. N. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. birželio 14 d. Nr. 242-248  
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2017 m. sausio 16 d. tarp draudiko ir pareiškėjo buvo sudaryta Sausumos transporto priemonių draudimo sutartis Nr. *duomenys neskelbtini* (toliau – draudimo sutartis) Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 30 (toliau – Taisyklės) pagrindu, pagal kurią buvo apdraustas pareiškėjo automobilis *Škoda Superb* (toliau – automobilis). Draudimo liudijime buvo numatyta 5 proc. išskaita vagystės ir plėšimo atvejais bei pasirinktas draudimo apsaugos variantas „rinkos vertė“.

2017 m. vasario 20 d. įvyko draudžiamasis įvykis, kurio metu pareiškėjo automobilis buvo apvogtas. Apie įvykį pareiškėjas pranešė draudikui ir kreipėsi į draudiko rekomenduotą automobilių remonto įmonę UAB „Autobroliai“ dėl automobilio remonto. Pareiškėjas su minėta remonto įmone tarėsi, kad automobilis būtų remontuojamas tik dėvėtomis detalėmis (nes remontuojant naujomis detalėmis taikoma 43 proc. detalių nusidėvėjimo išskaita), arba pageidavo, kad remonto įmonė atliktų tik dalinį automobilio remontą, t. y. keistų tik tas detales, kurias pavyks gauti dėvėtas. UAB „Autobroliai“ atsisakė atlikti automobilio remontą pareiškėjo keliamomis sąlygomis, o pareiškėjas kreipėsi į draudiką, prašydamas žalą automobiliui atlyginti išmokant draudimo išmoką, o ne remontuojant automobilį.

2017 m. kovo 2 d. draudikas, naudodamasis *Audatex* programa, įvertino automobilio žalą 1 594,13 Eur (be PVM) ir informavo pareiškėją apie apskaičiuotą automobilio žalos dydį. Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko apskaičiuotu automobilio žalos dydžiu, 2017 m. kovo 6 d. kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją UAB „Nepriklausomų ekspertų agentūra“. Minėtas nepriklausomas turto vertintojas sudarė Transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. 1703A025, kurioje automobiliui padaryta žala, įvertinus detalių nusidėvėjimą, įvertinta 3 402,91 Eur. Pareiškėjas pateikė draudikui reikalavimą atlyginti automobiliui padarytą žalą pagal minėtą nepriklausomo turto vertintojo žalos automobiliui vertinimo ataskaitą.

Draudikas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą ir 2017 m. kovo 8 d., vadovaudamasis oficialaus „Škoda“ automobilių atstovo Lietuvoje UAB „ARX Autoservisas“ remonto pasiūlymu, pritaikęs draudimo sutartyje nustatytą 5 proc. išskaitą vagystės atveju ir 43 proc. detalių nusidėvėjimą, išmokėjo 2 461,22 Eur (be PVM) draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui padarytą žalą.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir savo kreipimesi nurodė, kad draudikas neteisingai įvertino automobilio žalos dydį, todėl jis buvo priverstas kreiptis į nepriklausomą turto vertintoją dėl žalos automobiliui įvertinimo. Pareiškėjas paaiškino, kad jis mėgino susitarti su draudiko siūloma remonto įmone UAB „Autobroliai“ dėl automobilio remonto tik naudotomis detalėmis, tačiau to nepavyko padaryti, o pasiūlius remonto įmonei už remontą sumokėti pačiam gavus draudimo išmoką, remonto įmonė atsisakė remontuoti jo automobilį. Dėl šios priežasties pareiškėjas paprašė draudiko, kad šis jam išmokėtų draudimo išmoką, tačiau ne pagal draudiko apskaičiuotą žalos automobiliui dydį, o pagal nepriklausomo turto vertintojo nustatytą žalos automobiliui dydį, įskaičiuojant PVM. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką prašė rekomenduoti draudikui žalą automobiliui atlyginti pagal nepriklausomo turto vertintojo parengtą turto žalos automobiliui vertinimo ataskaitą, įskaičiuojant PVM.

Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą, motyvuodamas tuo, kad jis, pareiškėjui atsisakius automobilį remontuoti remonto įmonėje, vadovaudamasis draudimo taisyklių nuostatomis, draudimo išmokos dydį pagrindė UAB „ARX Autoservisas“ remonto sąmatoje įvertintu automobilio žalos dydžiu. Už šią išmoką faktiškai atliekant automobilio remontą automobilį buvo galima grąžinti į techninę būklę, buvusią iki įvykio. Draudikas, pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo draudimo išmoką mokėti įskaičiuojant PVM, paaiškino, kad pagrįstai pareiškėjui išmokėjo 2 461,22 Eur draudimo išmoką, iš sąmatos išskaičiavęs PVM, draudimo sutartyje nustatytą 129,54 Eur (5 proc. išskaitą) ir keičiamoms detalėms taikomą nusidėvėjimą, nes pareiškėjas automobilio remonto įmonėje neremontavo ir faktiškai nesumokėjo PVM mokesčio.

**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. 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 kyla dėl draudimo išmokos dydžio.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnį draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjas ir draudikas sudarė Sausumos transporto priemonių draudimo sutartį, pagal kurią draudimo objektas yra draudėjo turtingiausi interesai, susiję su turto valdymu, naudojimu ir disponavimu. Draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką dėl nuostolių, susijusių su apdrausto turto sugadinimu ar netekimu. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad transporto priemonių draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sutarties sąlygas dėl teikiamos draudimo apsaugos, nuo to priklauso mokamos draudimo įmokos dydis. Sutarties sąlygos, jeigu yra parengtos aiškiai ir suprantamai, neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai.

Taisyklių 7 punkto nuostatos nustato draudimo išmokos apskaičiavimo tvarką: 7.1.1 papunktyje nustatyta, kad jei draudimo sutartis sudaryta draudimo „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantu, žalos dėl transporto priemonės sugadinimo, kai ją remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas siekiant atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos, siekiant atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Tuo atveju, jei draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ių) bendrovės

(-ių) konkretų (-čius) pasiūlymą (-us) dėl transporto priemonės remonto siekiant atkurti tokią pačią būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, ir išmoka išmoka, vadovaudamasis minėtu (-ais) konkrečiu (-ais) remonto pasiūlymu (-ais); Taisyklių 7.1.4 papunktyje nustatyta, kad tuo atveju, kai transporto priemonės remontas po draudžiamąjį įvykią yra ekonomiškai tikslingas, bet draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ų) bendrovės (-ių) konkretų (-čius) pasiūlymą (-us) dėl transporto priemonės remonto siekiant atkurti tokią pačią būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, ir išmoka išmoka, vadovaudamasis minėtu konkrečiu (-ais) remonto pasiūlymu (-ais).

Iš Taisyklių nuostatų galima daryti išvadą, kad draudimo sutarties šalys susitarė, jeigu automobilį remontuoti yra ekonomiškai tikslinga, pirmenybė turėtų būti teikiama žalos atlyginimui natūra, t. y. automobilį remontuojant remonto įmonėje.

Iš Lietuvos bankui pateiktos ginčo medžiagos matyti, kad pareiškėjas ir draudikas draudimo sutartyje susitarė dėl draudimo apsaugos varianto „rinkos vertė“, o pareiškėjo automobilis po įvykusio įvykio buvo pripažintas ekonomiškai tikslingu remontuoti. Vadinas, draudimo išmoka turėjo būti apskaičiuojama laikantis Taisyklių 7 punkto nuostatų. Iš ginčo šalių pateiktų paaiškinimų ir dokumentų matyti, kad pareiškėjas pasirinko, kad žala būtų atlyginta ne automobilį suremontuojant remonto įmonėje, o išmokant draudimo išmoką. Atsižvelgdamas į pareiškėjo pageidavimą, draudikas žalą automobiliui įvertino 1 594,13 Eur (be PVM). Pareiškėjas su tokiu draudiko įvertintos automobilio žalos dydžiu nesutiko ir kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją, jis automobilio žalą įvertino 3 402,91 Eur ir paprašė, kad draudikas automobiliui padarytą žalą atlygintų pagal nepriklausomo turto vertintojo apskaičiuotą automobilio žalos sąmatą, įskaičiuojant PVM. Draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 7.1.4 papunkčio nuostatomis, pateikė pareiškėjui oficialaus „Škoda“ automobilių atstovo Lietuvoje UAB „ARX Autoservisas“ remonto pasiūlymą, pagal kurį remonto įmonė atkurtų pareiškėjo automobilio būklę, buvusią prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, už 4 034, 60 Eur (be PVM). Remdamasis minėtos remonto įmonės pasiūlymu ir vadovaudamasis Taisyklių 7.1.4 papunkčio nuostatomis, draudikas pareiškėjui išmokėjo 2 461, 22 Eur (be PVM) draudimo išmoką (išskaitęs draudimo sutartyje nustatytą 43 proc. dėvėtų detalių pakeitimą naujomis ir 5 proc. vagystės išskaitą (129, 54 Eur). Atsižvelgiant į tai, kad draudimo išmokos išmokėjimo tvarka nustatyta Taisyklėse, kurios yra neatskiriamas draudimo sutarties dalis, o pareiškėjas, priešingai, nei nustatyta Taisyklėse, nutarė neremontuoti automobilio, o pageidavo gauti draudimo išmoką, vertintina, kad draudikas pagrįstai vadovavosi Taisyklių nuostatomis ir pagrįstai išmokėjo draudimo išmoką pagal automobilių remonto įmonės UAB „ARX Autoservisas“ pateiktą remonto pasiūlymą.

Dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką įskaičiuojant PVM, pažymėtina, kad Taisyklių 7.1.3 papunktis nustato, kad draudimo išmoka, įskaitant pridėtinės vertės mokestį (PVM), yra mokama, jeigu yra tenkinamos šios abi sąlygos: transporto priemonė yra faktiškai suremontuota ir už remonto paslaugas yra sumokėtas PVM bei draudėjas pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus neturi teisės į PVM atskaitą. Pareiškėjas faktiškai automobilio remonto neatliko ir PVM mokesčio nesumokėjo, todėl vertintina, kad draudikas pagrįstai išskaičiavo PVM mokestį iš mokėtinos draudimo išmokos.

Vadovaujantis ginčo šalių pateiktų įrodymų visuma ir Taisyklėmis, įtvirtinančiomis draudimo išmokos mokėjimo tvarką, konstatuotina, kad Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys nepagrindžia draudiko neteisėtų veiksmų apskaičiuojant draudimo išmoką. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus aplinkybę, kad draudimo sutarties šalys, sudarydamos draudimo sutartį, nesutarė nagrinėjamo ginčo aplinkybėmis draudimo išmoką mokėti pagal nepriklausomo vertintojo parengtą vertinimo ataskaitą, pareiškėjo reikalavimas išmokėti draudimo išmoką pagal vertinimo ataskaitą yra nepagrįstas, todėl 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 pareiškėjo T. N. 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

Mindaugas Šalčius