



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. G. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. liepos 26 d. Nr. 242-316

Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. G. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. kovo 30 d. įvyko eismo įvykis, kuriame buvo apgadintas pareiškėjos automobilis „Toyota Corolla Verso“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – automobilis). Į automobilio galinę dalį atsitrenkė kitas automobilis, kurio valdytojo civilinę atsakomybę pagal privalomojo transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo sutartį buvo apdraudęs draudikas. Eismo įvykį patvirtina vairuotojų užpildyta eismo įvykio deklaracija. Draudikas nusprendė pareiškėjai išmokėti 158,46 Eur draudimo išmoką, atlyginančią eismo įvykyje patirtus nuostolius. Pareiškėja su draudimo išmokos dydžiu nesutiko, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja prašo rekomenduoti draudikui perskaičiuoti nustatytą nuostolio dydį taip, kad jis atitiktų pareiškėjai realiai padarytą žalą ir kad draudimo išmokos užtektų nuostoliams visiškai atlyginti. Pareiškėja nurodo, kad sužinojusi apie draudiko apskaičiuotą draudimo išmoką (158,46 Eur) draudiką informavo, kad nori remontuoti automobilį servise, nes automobilio remontas kainuoja daug daugiau, nei apskaičiavo draudikas. Tačiau draudiko atstovas esą nurodė, kad tokiu atveju pareiškėja dalį remonto išlaidų turės apmokėti pati, nes ji nėra suremontavusi automobilio po 2016 m. rugpjūčio 17 d. įvykio, dėl kurio pareiškėjai buvo išmokėta 127,07 Eur draudimo išmoka. Pareiškėjos įsitikinimu, tokios aplinkybės neatitinka tikrovės, nes po 2016 m. rugpjūčio 17 d. įvykio dėl žalos atlyginimo su draudiku buvo sutarta telefonu, į banko sąskaitą pareiškėja gavo 127,07 Eur, tačiau pareiškėjai nebuvo pateikta sąmata arba skaičiavimai, kokiems darbams skirta ši suma. Atsakydama į draudiko teiginius, kad tuomet apžiūrėjus automobilį apžiūros akte buvo nurodyta, kuriuos darbus reikia atlikti, pareiškėja pažymi, kad po apžiūros ji pasirašė apžiūros aktą, patvirtindama, kad apžiūra iš tikrųjų buvo atlikta. Apžiūros akto kopija pareiškėjai nebuvo pateikta, taip pat jame nebuvo įvardyti numatomi atlikti darbai. Pareiškėja buvo informuota, kad informacija bus pateikta draudikui ir draudikas apskaičiuos žalą. Po abiejų eismo įvykių apžiūra vyko tokia pačia tvarka ir pareiškėja nežino, kaip ji turi būti vykdoma pagal teisės aktų reikalavimus. Pareiškėja nurodo, kad po pirmojo eismo įvykio automobilis buvo suremontuotas: buvo nuimtas, sutvarkytas ir vėl uždėtas galinis buferis, be to, automobilis buvo nuvaškuotas ir nupoliruotas. Minėtiems darbams pareiškėja teigia panaudojusi visą draudimo išmoką. Pareiškėja mano, kad atliko tuos remonto darbus, kuriems užteko draudimo išmokos, o kokiems konkrečiai darbams atlikti skirta draudimo išmoka, sužinojo tik 2017 m. balandžio 20 d., kai draudikas atsiuntė remonto sąmatą. Pareiškėja nesutinka su draudiko sprendimu sumažinti draudimo išmoką už dažų ir automobilio dalių būklės pagerinimą, nes likusios sumos neužtenka automobiliui suremontuoti po paskutiniojo įvykio. Pareiškėja teigia, kad pirmoji draudimo išmoka buvo panaudota po pirmojo įvykio atsiradusiems automobilio defektams pašalinti. Pareiškėja nesutinka su draudiko teiginiu, kad išmokant didesnę draudimo išmoką pagerėtų jos finansinė padėtis.

Pareiškėja pabrėžė, kad draudiko požiūris į nukentėjusius asmenis ir įtarinėjimai neteisėtu praturtėjimu žemina jos orumą ir neatitinka pareiškėjos, kaip nukentėjusiosios, lūkesčių.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudikas nurodo, kad administruodamas žalą vadovavosi Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (toliau – CK), Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymu (toliau – TPVCPDĮ), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintomis Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklėmis (toliau – Taisyklės) ir Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro ir Lietuvos Respublikos finansų ministro 2000 m. balandžio 17 d. / 2000 m. balandžio 14 d. įsakymu Nr. 120 / 101 patvirtinta Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcija (toliau – Instrukcija). Apžiūrėjęs automobilį po 2017 m. kovo 30 d. eismo įvykio nustatyta, kad yra pažeistas galinis buferis. Eismo įvykyje (pagal eismo įvykio deklaraciją ir automobilio nuotraukas) smūgis buvo ir pagrindinė defektų zona yra dešinėje automobilio pusėje. Administruojant žalą buvo nustatyta, kad yra pažeista ir galinio buferio kairė pusė, bet sugadinimų kryptis ir aukštis skiriasi, todėl draudikas nusprendė, kad kairėje pusėje esantys sugadinimai negalėjo būti padaryti 2017 m. kovo 30 d. įvykyje.

Draudikas nurodė, kad įvertinus 2017 m. kovo 30 d. įvykyje padarytus nuostolius nuspręsta, kad automobilio galinis buferis turi būti pakeistas. Kadangi pareiškėja nepateikė realų remonto faktą ir dydį patvirtinančių dokumentų, draudimo išmoka apskaičiuota „apskaičiuojamosios sąmatos būdu“. Sudarant sąmatą galinio buferio kaina įvertinta pagal naujo originalaus buferio kainą, nuvertinant ją dėl nusidėvėjimo (67 proc.). Būtent toks nuostolio skaičiavimo būdas įtvirtintas Taisyklių 15 punkte, o nusidėvėjimo procentas nustatytas pagal Instrukciją. Draudikas atkreipia dėmesį, kad pareiškėja nepateikė jokių įrodymų, patvirtinančių, kad apskaičiuotos draudimo išmokos nepakanka automobiliui atkurti į iki eismo įvykio buvusią būklę. Pareiškėja turi teisę vykti į remonto dirbtuves ir su draudiku derinti remonto darbų sąmatą, ir jeigu būtų nustatytos pagrįstos didesnės išlaidos, jos būtų kompensuotos. Tačiau draudikas pažymi, kad ir tokiu atveju automobilio dalims būtų skaičiuojamas nusidėvėjimas, todėl jeigu pareiškėja pasirinktų remontą naudojant naujas dalis, turėtų sumokėti kainų skirtumą, arba automobilis turėtų būti remontuojamas naudojant naudotas dalis. Draudikas nurodė, kad patikrinęs duomenų bazę, nustatė, kad pareiškėjos automobilis prieš daugiau nei pusę metų buvo patekęs į kitą eismo įvykį, kuriame patirtą žalą taip pat administravo draudikas. Ankstesniame įvykyje buvo sugadintas automobilio galinio buferio kairysis kraštas. Tąkart pareiškėja taip pat nepateikė realų nuostolio dydį patvirtinančių duomenų, todėl draudikas draudimo išmoką apskaičiavo teoriniu būdu įvertindamas buferio nuėmimo, dažymo (medžiagos, pasiruošimas, dažymo darbai) ir uždėjimo atgal darbus. Tačiau apžiūrėdamas automobilį po 2017 m. kovo 30 d. eismo įvykio draudikas nustatė, kad po pirmojo eismo įvykio buvo atlikti ne visi numatyti remonto darbai, o ant automobilio galinio buferio kairėje pusėje matyti tie patys seni sugadinimai. Pagal sugadinimų pobūdį, aukštį ir vietą nustatyta, kad tai tie patys sugadinimai. Draudikas tikina, kad pareiškėja atliko tik kosmetinius remonto darbus (kaip pati nurodo, „poliravimo darbus“), kurie tik nežymiai vizualiai pašalina sugadinimą, bet draudikas atkreipia dėmesį, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota taip, kad būtų pašalinti visi defektai, taigi buvo įskaičiuoti ir dažymo darbai. Draudikas nurodo, kad pareiškėja neprašė susipažinti su pirmosios žalos administravimo medžiaga, be to, ji yra pasirašiusi automobilio apžiūros akte, kuriame nurodyta, kuri automobilio dalis turėjo būti remontuojama. Draudiko nuomone, pareiškėjai buvo svarbu tik gauti draudimo išmoką ir pigiai, tačiau nebūtinai kokybiškai, susiremontuoti automobilį, tikėtina, sutaupant dalį draudimo išmokos. Draudikas atkreipia dėmesį, kad, pagal TPVCPDĮ ir Taisykles, draudikas turi atlyginti pareiškėjos nuostolį taip, kad pareiškėjos automobilio būklė būtų atkurta į prieš eismo įvykį buvusią būklę. Kadangi buferis turi su ankstesniu įvykiu susijusių defektų, atkūrimas į prieš tai buvusią padėtį lemia, kad tokių defektų šalinimas negali būti įskaičiuojamas į draudimo išmoką. Kitoks aiškinimas sudarytų sąlygas pareiškėjai neteisėtai praturtėti, todėl draudikas pritaikė 50 proc. mažinimą dėl dažų būklės pagerinimo (defektai yra skirtingose buferio pusėse). Draudikas pabrėžia, kad mažinimas nebuvo pritaikytas nuėmimo, pastatymo, išrinkimo ir

surinkimo darbams. Draudiko įsitikinimu, pareiškėja elgiasi nesąžiningai ir jai negali būti atlyginta už žalą, kurią atlyginanti draudimo išmoka jau yra išmokėta.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio. Šalys nesutaria ar draudiko apskaičiuota draudimo išmoka yra pakankama pareiškėjos patirtiems nuostoliams atlyginti, ar draudikas turi teisę mokėtina draudimo išmoką mažinti dėl dažų ir automobilio dalių būklės pagerinimo.

Dėl draudimo išmokos dydžio ir draudiko teisės įvertinti keičiamos automobilio dalies nusidėvėjimą

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo pagrindus bei principus įtvirtina TPVCAPDĮ. TPVCAPDĮ 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 Taisyklių 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, pateiktas 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.

Pagal Taisyklių 15 punktą, 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. Jeigu nustatyta, kad sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, bet neprivalo būti keičiamos, remontas turi būti atliekamas kaip tik šiuo numatytu būdu. Automobilio dalies nusidėvėjimas nustatomas pagal Instrukcijos 3 lentelėje pateiktus duomenis, t. y. įvertinant automobilio senumą metais ir lengvųjų automobilių variklio darbinį tūrį.

Kadangi draudikas nustatė, kad automobilio galinis buferis turi būti pakeistas, o Lietuvos bankas neturi duomenų, kad pareiškėja būtų faktiškai remontavusi automobilį, darytina išvada, kad pareiškėjai mokėtina draudimo išmoka turi būti apskaičiuota pagal būtinąsias automobilio remonto išlaidas (be PVM) atkurti sugadintos automobilio dalies rinkos vertę iki eismo įvykio. Pažymėtina, kad, vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, apskaičiuojant būtinas remonto išlaidas keičiamų dalių vertė turi būti skaičiuojama nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo. Kadangi pareiškėjos automobilio pirmosios registracijos data yra 2003 m. rugpjūčio 7 d., o variklio darbinis tūris – 1995 cm³, Instrukcijos 3 lentelėje pateiktas duomenimis, rekomenduojama automobilio dalies vidutinė nuvertinimo norma yra 67 proc., t. y. tokio dydžio, kokią pritaikė ir draudikas.

Kaip minėta, vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke

nagrinėjami laikantis rungimosi principu, kuris reiškia, kad 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. Civilinėje teisėje įrodymų pakankamumo problema sprendžiama remiantis tikimybių pusiausvyros principu: faktas gali būti pripažintas įrodytu, jeigu šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą jį esant, negu jo nesant.

Siekdamas įrodyti draudimo išmokos apskaičiavimo pagrįstumą, draudikas pateikė „Audatex“ programa sudarytą automobilio remonto sąmatą. Kaip atsiliepiame atkreipė dėmesį draudikas, pareiškėja nei draudikui, nei Lietuvos bankui nėra pateikusi jokių įrodymų, kurie patvirtintų, kad draudiko apskaičiuota draudimo išmoka yra per maža eismo įvykyje patirtiems nuostoliams atlyginti. Pažymėtina, kad vien deklaratyvūs pareiškėjos teiginiai nėra laikytini pakankamais draudiko skaičiavimams paneigti, todėl nagrinėjamu atveju Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad draudikas netinkamai apskaičiavo draudimo išmoką arba nepagrįstai įvertino keičiamo automobilio galinio buferio nusidėvėjimą.

Dėl draudiko teisės mažinti draudimo išmoką dėl dažų būklės pagerinimo

Kaip minėta, pagal Taisyklių 15 punktą, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, nustatymas siejamas su tikslu atkurti sugadinto turto, jo dalių arba dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Tokiu būdu yra užtikrinamas visiško nuostolių atlyginimo principo įgyvendinimas (CK 6.251 straipsnis). Laikytina, kad šis principas būtų pažeistas ne tik tada, kai nukentėjusiam trečiajam asmeniui būtų išmokėta per maža draudimo išmoka, bet ir tada, kai išmokėta draudimo išmoka viršytų nukentėjusio asmens patirtus nuostolius, taip jam sudarant sąlygas nepagrįstai praturtėti.

Nagrinėjamu atveju nustatyta (dėl to tarp šalių ginčo nėra), kad po 2016 m. rugpjūčio 17 d. eismo įvykio draudikas pareiškėjai išmokėjo 127,07 Eur draudimo išmoką. Pareiškėja tikina, kad nežinojo, kokiems konkrečiai darbams ši išmoka buvo skirta, todėl atliko tuos remonto darbus, kuriems užteko lėšų. Pažymėtina, kad, vadovaujantis CK 6.38 straipsniu, prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, kiekviena šalis turi savo pareigas atlikti kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi. Lietuvos bankas neturi duomenų, kad 2016 m. gavusi draudimo išmoką pareiškėja būtų kreipusis į draudiką ir klaususi, kokius darbus numatyta atlikti už jai išmokėtą draudimo išmoką. Pareiškėja Lietuvos bankui taip pat nėra pateikusi duomenų, kokius tiksliai remonto darbus tuomet atliko ir kiek faktiškai jie kainavo. Tai reiškia, kad Lietuvos bankas neturi jokių objektyvių duomenų, patvirtinančių pareiškėjos teiginius, kad remontuodama automobilį po 2016 m. eismo įvykio pareiškėja atliko tiek remonto darbų, kiek užteko draudimo išmokos. Taip pat nėra jokių duomenų, kad 2016 m. pareiškėja būtų kreipusis į draudiką ar ginčus nagrinėjančią instituciją dėl per mažos draudimo išmokos. Todėl darytina išvada, kad draudikas yra visiškai atlyginęs dėl 2016 m. rugpjūčio 17 d. eismo įvykio pareiškėjos patirtus nuostolius, taip pat ir automobilio galinio buferio dažymo išlaidas.

Administruodamas 2017 m. kovo 30 d. eismo įvykyje patirtą žalą draudikas nustatė, kad po 2016 m. rugpjūčio 17 d. eismo įvykio pareiškėja atliko tik kosmetinį automobilio remontą, bet sugadintas galinis buferis nebuvo perdažytas, nors draudikas pareiškėjai buvo išmokėjęs ir dažymo darbams atlikti skirtą draudimo išmoką. Pareiškėja iš esmės neginčija, kad automobilio galinis buferis po 2016 m. rugpjūčio 17 d. eismo įvykio nebuvo perdažytas. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėja nėra panaudojusi pagal paskirtį dalies jai 2016 m. išmokėtos draudimo išmokos. Kaip minėta, jokių duomenų, paneigiančių šią išvadą, Lietuvos bankas neturi.

Draudikas nustatė, kad po 2017 m. kovo 30 d. eismo įvykio galinį buferį reikia keisti ir perdažyti. Pažymėtina, kad, pagal 2016 m. rugpjūčio 17 d. draudiko sudarytą automobilio remonto darbų sąmatą, galinio buferio dažymo kaina buvo įvertinta 104,47 Eur, o 2017 m. balandžio 6 d. sudarytoje sąmatoje – 112,16 Eur. Taigi, buferio dažymo darbų kaina abiem atvejais yra iš esmės panaši, o skirtumas esminės įtakos neturi. Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjant šį individualų ginčą esmine aplinkybe laikytina tai, kad pareiškėjai jau yra išmokėta draudimo išmoka, skirta buferio dažymo išlaidoms atlyginti, tačiau jos pareiškėja nepanaudojo pagal paskirtį. Įvertinus šias

aplinkybes, atsižvelgiant į visiško nuostolių atlyginimo principą (CK 6.251 straipsnis) ir reikalavimą prievolės vykdyti tinkamai ir sąžiningai (CK 6.38 straipsnio 1 dalis), manytina, kad draudiko sprendimas 2017 m. kovo 30 d. eismo įvykyje patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką sumažinti 50 proc. mažinant automobilio galinio buferio dažymo išlaidas, laikytinas atitinkančiu protingumo, sąžiningumo ir teisingumo reikalavimus (CK 1.5 straipsnis).

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 pareiškėjos A. G. reikalavimus.

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