



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. G. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugpjūčio 16 d. Nr. 242-349

Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. G. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą dėl draudimo išmokos sumažinimo pagrįstumo ir Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 049 sąlygų.

N u s t a t y t a:

2017 m. vasario 9 d. pareiškėjo atstovas A. Ž. kreipėsi į draudiką dėl 2017 m. vasario 8 d. įvykusio eismo įvykio, kurio metu buvo apgadintas pareiškėjui priklausantis automobilis „Audi A6“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*). Draudikas pradėjo žalos bylos Nr. CLT1430696 administravimo veiksmus pagal Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį AYAS Nr. (*duomenys neskelbtini*). Eismo įvykio registracijos metu draudikas pareiškėjo atstovui nurodė, kad jis turi galimybę pasirinkti autoservisą, tačiau privalu užtikrinti, kad pasirinktas autoservisas draudikui pateiktų visą reikalingą informaciją (nuotraukas, sąmatą) ir nepraradėtų remonto darbų, prieš tai nesuderinęs jų su draudiku.

2017 m. vasario 12 d. pareiškėjo atstovas pateikė draudikui pareiškėjo automobilio remonto darbų sąmatą, į kurią buvo įtrauktas galinės dešinės pusės šoninės keitimas. Draudikas gautoje remonto darbų sąmatoje nurodytą išlaidų dydį perskaičiavo pagal „Audanet“ programą, atsižvelgdamas į „Audi“ markės automobilių gamintojo nustatytas darbų laiko normas, ir pateikė suderintą remonto kainą, į kurią buvo įtrauktas šoninės keitimas su sąlyga, kad draudikui bus pateikta jos fotografija keitimo metu. Draudikas pageidavo gauti šoninės fotografiją, siekdamas įsitikinti, kad ji buvo pakeista, o ne suremontuota, nes techniniu požiūriu šios automobilio dalies remontas buvo taip pat galimas.

2017 m. kovo 9 d. draudikas gavo PVM sąskaitą faktūrą, į kurią buvo įtrauktos automobilio šoninės keitimo išlaidos, tačiau sąmatos derinimo metu prašyta fotografija, įrodanti galinės dešinės pusės šoninės keitimą, draudikui pateikta nebuvo. Todėl draudikas draudimo išmokos dydį apskaičiavo įvertindamas ne galinės dešinės pusės šoninės keitimo, o remonto išlaidas. Draudikas papildomai informavo pareiškėjo atstovą, kad pateikus galinės šoninės keitimą patvirtinančias fotografijas draudimo išmokos dydis bus perskaičiuotas.

Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimą ginčą nurodė, kad su draudiko sprendimu mažinti draudimo išmokos dydį, kurio pagrindas yra nepateiktos automobilio šoninės keitimą įrodančios nuotraukos, nesutinka.

Kilus abejonių, ar galinė dešinės pusės šoninė buvo iš tikrųjų pakeista, draudiko atstovas atliko suremontuoto automobilio apžiūrą, kurios metu išmatavo šoninės dažų ir (ar) glaisto storį. Matavimai buvo atlikti skaitmeniniu matuokliu RM660. Atlikus matavimus, nustatyta, kad šoninės deformacijos zonos viduryje yra didelis glaisto sluoksnis, vietomis per 1 mm. Taigi, draudikas, atsižvelgdamas į minėtus matavimus ir kompleksiskai vertindamas žalos bylos administravimo aplinkybes (pareiškėjo atstovo nebendradarbiavimo su draudiku, teikiant įrodymus dėl padarytos žalos dydžio, faktą), padarė išvadą, kad automobilio šoninė buvo suremontuota, o ne pakeista.

2017 m. balandžio 7 d., pareiškėjo teigimu, jo suremontuotas automobilis buvo draudiko atstovo ne tik apžiūrimas ir fotografuojamas, prie automobilio buvo kaišiojamas kažkoks prietaisas, kuris arba rodydavo skirtingus skaičius, arba nerodydavo jokių. Pareiškėjo atstovui pasiteiravus draudiko atstovo, kokie veiksmai ir koku prietaisu yra atliekami, paaiškinta nebuvo. Pareiškėjo atstovui paprašius pateikti minėto prietaiso Valstybinės metrologijos tarnybos patikros sertifikatą, jį pateikti draudiko ekspertas atsisakė. Tos pačios dienos vakare pareiškėjo sutuoktinė, nuplovusi automobilį, pastebėjo, kad šviežiai nudažytoje vietoje automobilis yra subraižytas, todėl kreipėsi į draudiką dėl šios žalos (Nr. CLT1466100).

Draudikas, atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas nesutinka su draudimo išmokos mažinimu žalos byloje Nr. CLT1430696, informavo, kad prieš pradėdamas antrą kartą apgadintos tos pačios galinės dešinės pusės šoninės remonto darbus (žalos bylos Nr. CLT1466100) pareiškėjas informuotų draudiką iš anksto. Draudiko išvadai dėl draudimo išmokos dydžio mažinimo patvirtinti arba paneigti pareiškėjui buvo siūloma pašalinti šoninės glaisto sluoksnį. Išvadai dėl ne suremontuotos, o pakeistos šoninės pasitvirtinus, draudikas sutiko kompensuoti papildomas išlaidas, susijusias su glaisto pašalinimu. Draudikas pareiškėjui, nesupratusiam suremontuoto automobilio apžiūros metodo, papildomai paaiškino, kaip veikia apžiūros metu naudotas glaisto sluoksnio storio matuoklis, ir nurodė jo technines charakteristikas: prietaiso matavimo ribos yra 0–1,25 mm, glaisto sluoksnio storiui viršijant 1,25 mm, prietaisas rodo „---“. Pareiškėjui buvo taip pat pateikta matuoklio RM660 naudotojo instrukcija.

Kadangi, draudiko manymu, jam nebuvo pateikti įrodymai, patvirtinantys, kad galinė dešinės pusės šoninė buvo keista, taip pat negautas pareiškėjo atsakymas į siūlymą pašalinti šoninės glaisto sluoksnį ir taip patvirtinti arba paneigti draudiko išvadą, be to, atlikus matavimus, nustatyta, kad šoninės deformacijos zonos viduryje yra neįprastai didelis glaisto sluoksnis, darytina išvada, kad automobilio šoninė buvo ne pakeista, o suremontuota (išlyginta, nuglaistyta ir nudažyta). Todėl draudikas neturi pagrindo keisti priimto sprendimo ir išmokėti papildomą draudimo išmokos dalį už automobilio šoninės keitimą.

Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą papildomai nurodė, kad 2016 m. rugsėjo 16 d., tarpininkaujant draudiko atstovui, sudarė Transporto priemonių draudimo sutartį (KASKO) GJELT Nr. (*duomenys neskelbtini*). Vėliau paaiškėjo, kad į KASKO draudimo sutartį pagal Transporto priemonių draudimo taisyklės Nr. 049 (aktuali redakcija, galiojanti nuo 2016 m. kovo 1 d.) yra įtraukta sąlyga „remontas draudiko pasirinkimu“, su kuria pareiškėjas nesutinka, nes Akmenės rajone draudikas KASKO draudimo sutarties sudarymo metu neturėjo nė vieno rekomenduojamo autoserviso. Administruojant žalos bylą Nr. CLT1466100, draudikas nurodė pareiškėjui automobilį remontuoti su draudiku bendradarbiaujančioje remonto įmonėje „V. Pranausko remonto dirbtuvės“. Tačiau pareiškėjas tai daryti atsisako, nes jo netenkina draudiko rekomenduojamo autoserviso atliekamų darbų kokybė, todėl pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą papildomai reikalauja draudiko pakeisti minėtą KASKO draudimo sutarties sąlygą į jam palankesnę.

Draudikas, atsakydamas į šį pareiškėjo reikalavimą, nurodė, kad remontas draudėjo pasirinkimu galimas pasirinkus *Maxi* draudimo variantą arba už papildomą mokestį, draudžiant *Midi* draudimo variantu automobilį iki 6 metų senumo. Kadangi pareiškėjo automobilis yra senesnis, negu 6 metai, šios draudimo apsaugos draudikas pasiūlyti negali.

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, tarp šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio mažinimo pagrįstumo pagal transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį ir sudarytos KASKO draudimo sutarties sąlygų keitimo.

Iš esmės šalys nesutaria, ar pareiškėjo automobilio galinė dešinės pusės šoninė buvo pakeista, ar suremontuota. Be to, tarp šalių kilo ginčas dėl pareiškėjui nepalankios KASKO draudimo sutarties sąlygos „remontas draudiko pasirinkimu“ pagrįstumo.

Dėl draudimo išmokos dydžio mažinimo pagrįstumo

Kaip minėta, nesutikdamas su draudiko sprendimu mažinti mokėtiną draudimo išmoką, pareiškėjas reikalauja draudiko papildomai išmokėti 418,35 Eur už pakeistą automobilio galinę dešinės pusės šoninę. Draudikas teigia, kad jam nebuvo pateikti įrodymai, patvirtinantys automobilio šoninės keitimą, todėl draudiko apskaičiuotas ir pareiškėjui išmokėtas draudimo išmokos dydis yra teisingas ir pagrįstas.

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo pagrindus bei principus įtvirtina Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas. Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. To paties įstatymo 19 straipsnio 6 dalyje įtvirtinta, kad atsakingas draudikas moka nukentėjusiajam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo.

Vadovaujantis Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795, (toliau – Taisyklės) 15 punktu, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkuriant 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) atkuriant sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) rinkos dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Būtinas remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, keičiamų dalių vertė (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo), dažymo medžiagų vertė ir papildomos išlaidos (gabenimo, 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. Sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, jeigu po remonto jos atitiks techninius aktyviosios ir pasyviosios saugos reikalavimus. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo pasirenka kitą remonto būdą – detales ir (ar) dalis, kurios gali būti suremontuotos, pakeičia naujomis, atsakingas draudikas ar Biuras neatlygina visų tokio remonto išlaidų, o žala apskaičiuojama pagal būtinas remonto išlaidas.

Taisyklių 47 punkte nustatyta, kad atsakingas draudikas ar Biuras moka draudimo išmoką nukentėjusiajam trečiajam asmeniui, jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo ar jo atstovas įvykdė Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatyme nustatytas pareigas: pateikė atsakingam draudikui arba Biurui pretenziją ir bendru eismo įvykio dalyvių sutarimu užpildytą ir pasirašytą eismo įvykio deklaraciją, iš kurios teksto galima išsiaiškinti eismo įvykio dalyvius, jo aplinkybes, schemą (jeigu apie eismo įvykį nebuvo pranešta policijai), taip pat turimus eismo įvykio aplinkybių ir žalos įrodymus, atsižvelgdamas į Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo 15 straipsnio nuostatas, išsaugojo ir leido apžiūrėti sugadintą transporto priemonę ar kitą turtą tokį, koks jis buvo po eismo įvykio, laikėsi atsakingo draudiko ar Biuro nurodymų, jeigu jie buvo duoti, suteikė galimybę ištirti eismo įvykio metu padarytos žalos priežastis ir nustatyti jos dydį, leido atsakingam draudikui ar Biurui susipažinti su dokumentais, galinčiais įrodyti eismo įvykio metu padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį, apie eismo įvykį buvo pranešta policijai Kelių eismo taisyklėse numatytais atvejais.

Atsižvelgiant į minėtas eismo įvykio metu patirtos žalos dydžio nustatymą reglamentuojančias teisės aktų nuostatas, pažymėtina, kad dėl eismo įvykio nukentėjęs trečiasis asmuo privalo vykdyti Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo

draudimo įstatyme nustatytas pareigas, pavyzdžiui, laikytis draudiko duotų nurodymų, suteikti galimybę nustatyti padarytos žalos dydį ir pan. Konstatavus minėtą aplinkybę, atkreiptinas dėmesys į nagrinėjamo ginčo kontekste atliktus pareiškėjo ir draudiko veiksmus. Pareiškėjas nepateikė nuotraukos, patvirtinančios automobilio šoninės keitimo faktą, nors pareiškėjo atstovas žalos bylos administravimo metu buvo draudiko informuotas apie poreikį tokią nuotrauką pateikti. Draudikui taip pat nebuvo pateikti jokie kiti įrodymai, galintys pagrįsti automobilio šoninės keitimą, pavyzdžiui, naujos šoninės įsigijimą patvirtinantis kvitas ar PVM sąskaita faktūra. Draudiko apžiūrai taip pat nebuvo pateikta pakeista šoninė, nors pareiškėjas nurodo, kad ši buvo ne remontuojama, o keičiama nauja. Be to, pareiškėjas nesutiko su draudiko pasiūlymu pašalinti automobilio šoninės glaisto sluoksnį, net draudikui sutinkant atlyginti papildomas dėl to atsirasiančias išlaidas tuo atveju, jeigu draudiko prielaida dėl šoninės remonto nebūtų pasitvirtinusi.

Nagrinėjamu atveju draudikas, siekdamas nugincyti pareiškėjo reikalavimą dėl papildomos draudimo išmokos dalies, atlyginančios automobilio šoninės keitimą nauja, remiasi draudiko atstovo atliktais matavimais, pagrindžiančiais aplinkybę, kad automobilio šoninės deformacijos srityje yra didelis glaisto sluoksnis, vietomis per 1 mm.

Vertinant Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktus įrodymus, pagrindžiančius dėl eismo įvykio pareiškėjo turtui padarytos žalos dydį, pažymėtina, kad žala, padaryta asmens turtui, turi būti atlyginama laikantis visiško nuostolių atlyginimo principo (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.251 straipsnis), kuris iš esmės reiškia, kad žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusių 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). Pažymėtina, kad nustatant žalos dydį turėtų būti vertinami visi įrodymai.

Kaip minėta, draudikas savo sprendimą dėl draudimo išmokos mažinimo grindžia atliktais matavimais ir tuo, kad pareiškėjo atstovas nebendradarbiavo su draudiku siekiant nustatyti pareiškėjo turtui padarytos žalos dydį. Vertinant draudiko surinktus įrodymus pagal pareiškėjo reikalavimą dėl papildomos draudimo išmokos dalies, darytina išvada, kad pareiškėjas nepateikė įrodymų, galinčių patvirtinti automobilio šoninės keitimo nauja. Pareiškėjo atstovo paaiškinimai, kad pakeista automobilio šoninė buvo utilizuota prieš kelias dienas iki draudikui susisiekiant su juo, o nauja šoninė buvo įsigyta Latvijos Respublikoje, dėl to nėra galimybių draudikui pateikti nei pakeistos šoninės nuotraukų, nei naujos šoninės įsigijimą patvirtinančių dokumentų, vertintini kritiškai.

Remiantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas nepateikė jokių savo reikalavimą dėl papildomos draudimo išmokos dalies pagrindžiančių įrodymų, darytina išvada, kad draudiko sprendimas mažinti pareiškėjui mokėtiną draudimo išmoką yra pagrįstas.

Dėl Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 049 sąlygų keitimo

Pareiškėjas teigia, kad, sudarant KASKO draudimo sutartį pagal Transporto priemonių draudimo taisykles Nr. 049, buvo draudiko atstovo apgautas, nes į ją įtraukta pareiškėjui nepalanki sąlyga „remontas draudiko pasirinkimu“. Draudikas nurodė, kad pareiškėjo pageidaujamos draudimo apsaugos pasiūlyti negali.

KASKO draudimo sutartimi pareiškėjo automobilis buvo apdraustas *Midi* draudimo variantu. Draudimo liudijime buvo išskirtos šios draudimo apsaugos: „visų rizikų draudimas; atsistatanti draudimo suma; draudimas rinkos verte; skaičiuojamas detalių nusidėvėjimas; *remontas draudiko pasirinkimu*; stiklų draudimas; transportavimo išlaidų draudimas“. Pasirinkus *Midi* draudimo variantą, transporto priemonės remontas organizuojamas kurioje nors įmonėje iš sąrašo remonto įmonių, su kuriomis bendradarbiauja draudikas (Transporto priemonių draudimo taisyklių 7.4.2 papunktis).

Pažymėtina, kad remontas draudėjo pasirinkimu galimas pasirinkus *Maxi* draudimo variantą arba už papildomą mokestį, draudžiant automobilį *Midi* draudimu, bet tik tada, jeigu draudžiamas automobilis yra iki 6 metų senumo.

Draudikas, atsakydamas į pareiškėjo teiginį, kad Akmenės rajone draudikas KASKO draudimo sutarties sudarymo metu neturėjo nė vieno rekomenduojamo autoserviso, patikslino ir nurodė, kad yra sudaręs bendradarbiavimo sutartį su įmone „V. Pranausko automobilių remonto dirbtuvės“, esančia P. Juodelės g. 4, Naujojoje Akmenėje.

Vertinant pareiškėjo teiginius, kad nebuvo draudiko atstovo supažindintas su jo pasirinkto draudimo varianto sąlygomis, atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjo pageidaujamo draudimo varianto dėl tokių automobilių draudikas nesiūlo. Šiuo nagrinėjamu atveju svarbu tai, kad KASKO draudimo sutartis yra savanoriška, ne privaloma, todėl sutarties šalys gali individualiai susitarti dėl draudimo sutarties sąlygų. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, yra pagrindas konstatuoti, kad pareiškėjo reikalavimas pakeisti KASKO draudimo sutarties sąlygas į jam palankesnes 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 M. G. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas