



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

**SPRENDIMAS
DĖL J. R. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. sausio 10 d. Nr. 242-13
Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. R. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. sausio 5 d. tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimas Nr. *(duomenys neskelbiami)*) (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis yra Transporto priemonių draudimo taisyklės Nr. 021 (galiojo nuo 2015 m. lapkričio 15 d. iki 2016 m. vasario 29 d.) (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdrausta pareiškėjui nuosavybės teise priklausanti transporto priemonė „Mazda 6“, valst. Nr. *(duomenys neskelbiami)*.

2017 m. birželio 5 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad įvykio metu buvo apgadintas automobilio priekinis sparnas ir ratlankis. Draudikas gautą pranešimą užregistravo duomenų sistemoje ir pradėjo žalos bylos Nr. *(duomenys neskelbiami)* administravimo veiksmus. 2017 m. birželio 6 d. telefoninio pokalbio metu draudiko darbuotoja pasiteiravo pareiškėjo apie transporto priemonės sugadinimus, tačiau pareiškėjas nurodė, kad detalieji dar nėra apžiūrėjęs automobilio, todėl negali pasakyti, kokios dalys įvykio metu buvo apgadintos. Draudiko darbuotoja telefoninio pokalbio metu taip pat paaiškino, kad draudimo sutartis yra sudaryta pagal draudimo sąlygų variantą „Draudimas nauja verte“, todėl pasiūlė pareiškėjui nuvažiavus į autoservisą nurodyti šią informaciją tam, kad būtų užfiksuoti visi automobilio defektai, tiek susiję, tiek ir nesusiję su 2017 m. birželio 5 d. įvykiu, nes automobilio apgadinimai gali būti suremontuoti taikant vieną besąlyginę išskaitą (franšizę).

2017 m. birželio 8 d. pareiškėjas pristatė transporto priemonę į UAB „Inchape Motors“ apžiūrai. UAB „Inchape Motors“ darbuotojai atliko automobilio apžiūrą ir tą pačią dieną draudikui išsiuntė suderinti transporto priemonės remonto sąmatą.

Draudikas, įvertinęs autoserviso pateiktus duomenis bei transporto priemonės sugadinimų pobūdį, nustatė, kad pareiškėjo transporto priemonė buvo apgadinta ne tik 2017 m. birželio 5 d. įvykio metu. Tačiau, kaip 2017 m. birželio 6 d. pareiškėjui buvo paaiškinta telefonu, jam buvo suteikta teisė pašalinti visus transporto priemonės defektus, sumokant tik vieną besąlyginę išskaitą. Pareiškėjas sutiko su šiuo draudiko pateiktu pasiūlymu ir autoservise UAB „Inchape Motors“ užsakė automobilio remonto darbus. Dėl šios priežasties draudikui buvo pateikta galutinė remonto darbų sąmata, kurią draudikas suderino.

2017 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėjas pateikė transporto priemonę autoservisui ir pasirašė Paraišką-sutartį Nr. *(duomenys neskelbiami)*, kurioje buvo nurodyti tikslūs pareiškėjo transporto priemonės remonto darbai ir keičiamos dalys.

Kadangi 2017 m. rugsėjo 5 d. pats pareiškėjas transporto priemonės atsiimti negalėjo, suremontuotą automobilį atsiėmė pareiškėjo sutuoktinė. Atsiimdama automobilį, pareiškėjo sutuoktinė parašu patvirtino, kad gavo PVM sąskaitą faktūrą, kad atsiėmė automobilį ir kad jokių priekaištų dėl atliktų darbų kokybės neturi.

Pasiėmusi automobilį iš autoserviso, pareiškėjo sutuoktinė pastebėjo, kad automobilis yra suremontuotas nekokybiškai ir kai kurios transporto priemonės dalys buvo pakeistos, nors apie tai pareiškėjas nebuvo informuotas. Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko priimtu sprendimu sumokėti autoservisui už nekokybiškai atliktus darbus, kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti tarp jo ir draudiko kilusį ginčą.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas nurodo, kad draudikas nepagrįstai nesuderino remonto darbų apimties su pareiškėju. Pareiškėjo teigimu, jis negavo jokios informacijos, kokie remonto darbai bus atlikti, ir dėl to buvo dirbtinai padidinta transporto priemonės remonto sąskaita. Be to, pareiškėjas nesutinka ir su tuo, kad draudikas pakeistų transporto priemonės dalių (ratlankių) negrąžino pareiškėjui ir pasiliko jas sau. Dėl šios priežasties pareiškėjas prašo Lietuvos banko pripažinti, kad draudikas, nesuderindamas transporto priemonės remonto apimties su pareiškėju, pažeidė tarp šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatas, ir rekomenduoti draudikui atlyginti dėl to atsiradusius nuostolius bei grąžinti pareiškėjui remonto metu pakeistas automobilio dalis (ratlankius).

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudikas nurodo kreipėsis į remonto darbus atlikusį autoservisą dėl informacijos patikrinimo. Autoservisas paaiškino, kad 2017 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėjas pristatė remontuoti automobilį. Pareiškėjas buvo supažindintas su remonto apimtimi, po automobilio apžiūros remonto darbai buvo suderinti su draudiku. Tą pačią dieną pareiškėjas taip pat pasirašė paraišką-sutartį, Nr. (*duomenys neskelbiami*), kurioje nurodyti visi užsakyti remonto darbai. Šis dokumentas yra pasirašytas paties remonto darbų užsakovo – pareiškėjo. Draudikas taip pat nurodo, kad jokių nusiskundimų dėl papildomai atliktų darbų nebuvo gauta ir po atliko remonto. Atsižvelgiant į tai, draudiko nuomone, yra akivaizdu, kad tiek draudikas, tiek autoserviso darbuotojai tinkamai atliko savo pareigas ir su pareiškėju suderino visus automobilio remonto darbus.

Draudikas taip pat nesutinka ir su pareiškėjo keliamu reikalavimu grąžinti pakeistus ratlankius. Draudiko teigimu, pareiškėjas pats deklaravo, kad ratlankiai yra pažeisti, o ratlankių defektai buvo užfiksuoti ir autoserviso darbuotojų. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas, sudarydamas draudimo sutartį, pasirinko draudimo apsaugos variantą „Draudimas nauja verte“ ir „Draudimas neišskaitant nusidėvėjimo“, automobilio ratlankiai buvo pakeisti naujais, o pareiškėjui nereikėjo nieko primokėti. Draudiko teigimu, ginčas tarp draudiko ir pareiškėjo kilo tada, kai autoserviso darbuotojai nurodė, kad pakeisti automobilio ratlankiai nebus grąžinti pareiškėjui ir juos pasiims draudikas (Taisyklių 13.2.11.7 papunktis). Draudikas pažymi, kad ratlankių defektai yra nežymūs, todėl jų vertė išlieka didelė.

Draudikas, remdamasis atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodytomis aplinkybėmis, nurodė, kad pareiškėjo draudiko atžvilgiu pateikti reikalavimai turi būti atmesti, nes draudikas tinkamai informavo pareiškėją apie automobilio remonto apimtį, o grąžinti pakeistų automobilio dalių (ratlankių) neturi teisinio pagrindo.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad tarp šalių ginčas kyla dėl pareiškėjo netinkamo informavimo apie automobilio remonto apimtį ir po automobilio remonto negrąžinamų pakeistų transporto priemonės dalių (ratlankių).

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje yra nustatyta, kad 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 nustatyta draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Pagal CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis). Draudimo sutartis sudaroma standartinių sutarties sąlygų – draudiko parengtų draudimo rūšies taisyklių – pagrindu prisijungimo būdu. Draudimo rūšies taisyklėse turi būti nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalies 2 ir 3 punktai).

Svarbu pažymėti, kad tarp šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012). Atsižvelgdamas į tai, draudikas pasiūlo draudimo sutarties sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmoką.

Dėl transporto priemonės remonto darbų apimties suderinimo su pareiškėju

Taisyklių 9.6.2.1 papunktyje yra nustatyta, kad jeigu pateikiami transporto priemonės remonto išlaidas patvirtinantys dokumentai, atkūrimo išlaidos dalių ir (ar) detalių keitimo, remonto, dažymo ir papildomiems darbams apskaičiuojamos pagal draudiko nurodytos dalių ir (ar) detalių keitimo, remonto, dažymo ir papildomus darbus atliekančios įmonės darbų įkainius, išskyrus atvejus, kai transporto priemonė apdrausta su sąlyga „remontas organizuojamas draudėjo pasirinkimu“. Jei transporto priemonė apdrausta su sąlyga „remontas organizuojamas draudėjo pasirinkimu“, atkūrimo išlaidos apskaičiuojamos pagal draudėjo pateiktus remonto išlaidas patvirtinančius dokumentus, bet neviršijant tos transporto priemonės gamintojo atstovo Lietuvoje (ar draudiko nurodyto atstovo) nustatytų įkainių. Taisyklių 9.6.2.2 papunktyje taip pat nustatyta, kad jei sugadintos ar sunaikintos detalės pakeičiamos naujomis originaliomis detalėmis, tai draudikas nuvertina dalis dėl nusidėvėjimo. Ši išlyga netaikoma, jei draudimo sutartis sudaryta su sąlyga „transporto priemonės draudimas, neišskaitant nusidėvėjimo“.

Iš ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos nustatyta, kad 2017 m. birželio 5 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad įvykio metu buvo apgadintas automobilio priekinis sparnas ir ratlankis. Draudiko darbuotoja informavo pareiškėją, kad, vadovaujantis tarp šalių sudarytos draudimo sutarties sąlygomis (draudimo apsaugos sąlygos „Draudimas nauja verte“ ir „Draudimas neišskaitant nusidėvėjimo“), visus, net ir su 2017 m. birželio 5 d. įvykiu nesusijusius, sugadinimus pareiškėjas turi teisę susiremontuoti pritaikius tik vieną besąlyginę išskaitą (frančizę). Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas sutiko su tokiomis draudiko darbuotojos pasiūlytomis sąlygomis. 2017 m. birželio 8 d. pareiškėjas pristatė savo transporto priemonę į UAB „Inchape Motors“ apžiūrai. Autoservisui su draudiku suderinus automobilio remonto darbus, pareiškėjas 2017 m. rugpjūčio 28 d. pateikė savo transporto priemonę autoservisui ir pasirašė Paraišką-sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*), kurioje buvo nurodyti pareiškėjo transporto priemonės remonto darbai ir keičiamos dalys. 2017 m. rugsėjo 5 d. pareiškėjo sutuoktinė, atvykusi pasiimti suremontuoto automobilio, parašu patvirtino, kad gavo PVM sąskaitą faktūrą, kad atsiėmė automobilį ir kad jokių priekaištų dėl remonto kokybės neturi.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad 2017 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėjas su autoservisu pasirašė Paraišką-sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*). Joje tiksliai nurodyta,

kokie remonto darbai bus atliekami, t. y. kokios automobilio dalys bus remontuojamos ir dažomos, o kokios dalys bus keičiamos naujomis. Darytina išvada, kad pareiškėjas, 2017 m. rugpjūčio 28 d. su autoservisu sudarydamas Paraišką-sutartį, savo parašu patvirtino, kad automobilio remonto darbai su pareiškėju yra suderinti ir jis su jais sutinka, o tai suponuoja išvadą, kad pareiškėjo teiginiai, kad draudikas pažeidė tarp šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatas, nes prieš autoservisui atliekant transporto priemonės remonto darbus jie nebuvo suderinti su pareiškėju, yra nepagrįsti.

Be to, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad 2017 m. rugsėjo 5 d., atsiimant suremontuotą transporto priemonę, tiek Paraiškoje-sutartyje Nr. (*duomenys neskelbiami*), tiek 2017 m. rugpjūčio 31 d. išrašytoje PVM sąskaitoje faktūroje Nr. (*duomenys neskelbiami*) buvo parašu patvirtinta, kad PVM sąskaita faktūra yra gauta, kad buvo atsiimtas automobilis ir kad jokių priekaištų dėl atliktų darbų kokybės pareiškėjas neturi. Šios aplinkybės taip pat suponuoja išvadą, kad autoservisas atliko visus suplanuotus transporto priemonės remonto darbus, o draudikas, vadovaudamasis tarp šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatomis (Taisyklių 9.6.2.1. papunkčiu), pagrįstai išmokėjo draudimo išmoką pagal draudikui pateiktą 2017 m. rugpjūčio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą.

Taigi, atsižvelgiant į visas pirmiau nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas tinkamai, t. y. vadovaudamasis tarp šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatomis, su pareiškėju suderino transporto priemonės remonto darbus, todėl pareiškėjo reikalavimai atlyginti dėl netinkamo sutarties vykdymo kilusius nuostolius yra atmestini.

Dėl pareiškėjo reikalavimo grąžinti pakeistus automobilio ratlankius pagrįstumo

Atsižvelgiant į draudimo kompensacinę paskirtį, pažymėtina tai, kad asmens patirtą žalą būtina tiksliai įvertinti, siekiant, kad draudiko mokama draudimo išmoka atlygintų tiek, kiek asmuo iš tikrųjų prarado. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2015 m. sausio 7 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015 konstatavo, kad žalos atlyginimas, laikantis visiško nuostolių atlyginimo principo, iš esmės reiškia, jog sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo privalo būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius mažesnę už tikruosius nuostolius žalą, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita. Tai reiškia, kad draudimo teisiniuose santykiuose įgyvendinamas CK 6.251 straipsnyje įtvirtintas visiško nuostolių atlyginimo principas ne tik suteikia nukentėjusiam asmeniui teisę reikalauti visiško nuostolių atlyginimo, bet ir numato, kad asmeniui neturi būti atlyginama daugiau žalos, nei jis patyrė dėl draudžiamąjo įvykio.

Taisyklių 13.2.11.7 papunktyje yra nustatyta, kad draudėjas privalo atsitikus draudžiamajam įvykiui perduoti draudiko nuosavybėn pakeistas transporto priemonės detales ir (ar) dalis, kurių pakeitimo išlaidas draudikas atlygino, jei draudikas to pareikalavo per vieną mėnesį po draudimo išmokos išmokėjimo. Atsižvelgiant į šias Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad šalys, sudarydamos draudimo sutartį, susitarė, kad draudikas turi teisę reikalauti, kad pareiškėjas draudiko nuosavybėn perduotų pakeistas detales, kurių pakeitimo išlaidas draudikas atlygino. Pažymėtina, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų, t. y. iš Paraiškos-sutarties Nr. (*duomenys neskelbiami*) ir 2017 m. rugpjūčio 31 d. PVM sąskaitos faktūros, matyti, kad autoservisas apgadintus automobilio ratlankius pakeitė naujais. Atsižvelgiant į visų Lietuvos bankui pateiktų duomenų visumą ir vadovaujantis Taisyklių 13.2.11.7 papunkčiu, darytina išvada, kad šiuo atveju pagrįstai draudiko nuosavybėn buvo perduoti transporto priemonės ratlankiai, kurių pakeitimo išlaidas draudikas atlygino apmokėdamas 2017 m. rugpjūčio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą.

Apibendrinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad draudiko priimtas sprendimas negrąžinti pakeistų pareiškėjo transporto priemonės dalių (ratlankių) pareiškėjui atitinka tiek draudimo sutartyje, tiek teisės aktuose įtvirtintas nuostatas. Atsižvelgiant į visus sprendime nurodytus argumentus, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai pasiliko pakeistas transporto priemonės dalis (ratlankius), o pareiškėjo reikalavimas

grąžinti remonto metu pakeistas transporto priemonės dalis (ratlankius) yra 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 J. R. 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