



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

**SPRENDIMAS  
DĖL O. Š. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO  
NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugsėjo 12 d. Nr. 242-383  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo O. Š. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2018 m. kovo 29 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu susidūrus dviem automobiliams buvo apgadintas pareiškėjai priklausantis automobilis „Volkswagen Passat“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), (toliau – įvykis). Pareiškėja kreipėsi į draudiką, apdraudusį eismo įvykio kaltininko – automobilio valdytojo civilinę atsakomybę privalomuoju transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimu, prašydama išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui padarytą žalą. Draudikas gautą pranešimą užregistravo duomenų sistemoje ir pradėjo administruoti žalos bylą Nr. (*duomenys neskelbiami*). 2018 m. kovo 29 d. draudiko darbuotojas atliko transporto priemonės apžiūrą, užpildė transporto priemonės techninės apžiūros protokolą ir transporto priemonės sugadinimus užfiksavo nuotraukose. Draudiko ekspertas, gavęs apgadintos transporto priemonės dokumentus bei sugadinimų nuotraukas, nustatė sugadintos transporto priemonės „Volkswagen“ sugadinimus ir 2017 m. balandžio 5 d. telefonu informavo pareiškėją, kad, įvertinus automobilio apžiūros metu užfiksuotus sugadinimus ir jų pobūdį, nustatyta, kad automobilio remontas kainuos 1 661,26 Eur.

Pareiškėja nesutiko su draudiko apskaičiuotomis transporto priemonės remonto išlaidomis, todėl kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją E. L., prašydama parengti transporto priemonės „Volkswagen“ vertinimo ataskaitą. 2018 m. balandžio 20 d. draudikui pateiktoje E. L. parengtoje Kelių transporto priemonės vertinimo ataskaitoje Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Vertinimo ataskaita) nurodyta, kad automobilio remonto kaina yra 3 434,71 Eur.

Gavęs Vertinimo ataskaitą, draudikas kreipėsi į tris remonto įmones: UAB „Autovisatos servisas“, UAB „Remartas“ ir UAB „Korpo“ autocentrą, kad būtų apskaičiuota transporto priemonės „Volkswagen“ sugadinimų remonto kaina. UAB „Autovisatos servisas“ sudarytoje automobilio „Volkswagen“ remonto sąmatoje nurodyta, kad remontas kainuos 2 197,53 Eur, UAB „Remartas“ sudarytoje automobilio remonto sąmatoje buvo nurodytos 2 610,85 Eur automobilio remonto išlaidos, o UAB „Korpo“ autocentro sudarytoje automobilio remonto sąmatoje nurodyta, kad automobilį galima suremontuoti už 3 176,13 Eur.

Draudikas pareiškėją raštu informavo, kad buvo priimtas sprendimas pareiškėjai išmokėti 2 610,85 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio padarytą žalą. Kadangi draudikui nebuvo pateikti dokumentai, patvirtinantys faktinę transporto priemonės remonto kainą, o įvardytos remonto įmonės nustatė remonto kainą pagal savo įkainius ir pateikė pasiūlymus suremontuoti transporto priemonę, draudikas draudimo išmoką apskaičiavo pagal pateiktų trijų remonto įmonių vidurinį pasiūlymą, t. y. pagal UAB „Remartas“ pateiktą pasiūlymą.

Pareiškėja nesutiko su draudiko apskaičiuota draudimo išmoka, todėl kreipėsi į Lietuvos

banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašo rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Vertinimo ataskaitą, ir atlyginti nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas. Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad, susipažinusi su pateiktais remonto pasiūlymais, kurie buvo parengti draudiko užsakymu, pastebėjo neatitinkamą Kelių transporto priemonių vertės nustatymo tvarkos ir Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos (patvirtintos Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro įsakymu 2000 m. balandžio 17 d. Nr. 120 / 2000 m. balandžio 14 d. Nr. 101) (toliau – Instrukcija) reikalavimams. Pareiškėjos teigimu, UAB „Autovisatos servisas“ ir UAB „Remartas“ remonto sąmatose nustatyti keičiamų dalių kainų pakeitimai atlikti nenurodant dalių tiekimo šaltinių. Pareiškėja nurodo, kad ji, siekdama patikslinti remonto sąmatose nurodytas keičiamų kėbulo dalių kainas, el. paštu kreipėsi į minėtas remonto įmones, nes, atlikusi rinkos tyrimą, buvo įsitikinusi, kad dėl ribotos pasiūlos dėvėtų dalių kainos Jungtinių Amerikos Valstijų rinkai skirtam 2012 m. laidos „Volkswagen Passat“ B7 modeliui, palyginti su Europos rinkai skirtu analogišku modeliu, rinkoje yra daug didesnės. Pareiškėjos teigimu, UAB „Autovisatos servisas“ atsakė, kad dalys tiek Europos, tiek Jungtinių Amerikos Valstijų rinkai yra analogiškos ir jų kainos dėl to nesiskiria. Dėl šios priežasties pareiškėja kreipėsi į gamintojo atstovą Lietuvoje UAB „Moller Auto“, kurioje, kaip pareiškėja nurodo, jai buvo paaiškinta, kad modeliai yra visiškai skirtingi. Be to, pareiškėjos nuomone, UAB „Autovisatos servisas“ sudarytoje remonto sąmatoje įtrauktos ne visos keičiamos dalys, kurios nurodytos UAB „Korpo“ autoserviso ir UAB „Remartas“ remonto pasiūlymuose (vald. Nr. 1809, 1987, 4161).

Pareiškėja kreipimesi pažymi ir tai, kad UAB „Remartas“ sudarytame remonto pasiūlyme, kurio pagrindu priimtas sprendimas dėl draudimo išmokos, keičiamų dalių kainos yra koreguotos ir neatitinka gamintojo atstovo Lietuvoje UAB „Moller Auto“ dalių įkainių, o dalių tiekimo šaltiniai nenurodyti, t. y. taip pat nėra naudojamos dalys, kurios skirtos Jungtinių Amerikos Valstijų rinkai pritaikytiems automobiliams. Be to, atsakyme į pareiškėjos paklausimą dėl remonto sąmatos UAB „Remartas“ patvirtino, kad sąmata sudaryta pagal europietiško modelio dalių kainas. Dėl šios priežasties, pareiškėjos nuomone, draudiko pateiktos sąmatos, kurių pagrindu buvo apskaičiuota draudimo išmoka, yra neteisingos ir draudikas neturėjo teisės jomis vadovautis.

Pareiškėja nurodo ir tai, kad draudiko partnerių pateiktuose remonto pasiūlymuose taikomi įkainiai nėra vienodi ir skiriasi nuo Vertinimo ataskaitoje taikomų remonto darbų įkainių. Pareiškėjos teigimu, draudikas su autoservisais partneriais dirba sutartiniais pagrindais, todėl kaina gali būti dirbtinai sumažinta iki žemiausios ir tokiu būdu remonto pasiūlymai neatitinka vidutinių įkainių sampratos. Pareiškėja taip pat pažymi, kad visi draudiko partnerių remonto pasiūlymai parengti net neapžiūrėjus sugadintos transporto priemonės ir parengti tik pagal draudiko pateiktą informaciją. Pareiškėjos nuomone, kokią informaciją pateikia draudikas, tokį remonto pasiūlymą parengia autoservisas. Dėl šios priežasties, pareiškėjos teigimu, akivaizdu, kad tokios remonto įmonių sudarytos sąmatos neatspindi tikrojo patirto nuostolio.

Atsižvelgdama į visus kreipimesi išdėstytus argumentus, pareiškėja akcentuoja, kad draudiko partnerių pateikti pasiūlymai turi esminių trūkumų, todėl jų pagrindu negali būti apskaičiuojamas nuostolio dydis, nes tai pažeistų teisingo ir visiško nuostolių atlyginimo principus. Pareiškėjos nuomone, draudikas neobjektyviai vertina padarytą žalą, todėl yra pažeidžiama pareiškėjos teisė į teisingą ir visišką nuostolių atlyginimą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudikas pabrėžė, kad pateiktose remonto sąmatose nurodoma kaina, už kurią autoservisas apsiima tam tikrą transporto priemonę suremontuoti. Draudiko teigimu, tais atvejais, kai draudiko klientas sutinka remontuoti draudžiamą įvykio metu sugadintą transporto priemonę remonto įmonėje, draudikas gauna analogišką sąmatą, ją sutikrinus atsiunčiama sąskaita faktūra. Draudiko teigimu, paprastai atlikus mokėjimą pagal šią sąskaitą faktūrą transporto priemonė yra suremontuojama ir draudikui mokėti papildomai netenka. Dėl šios priežasties draudikas, atsižvelgdamas į visus remonto įmonių pateiktus

pasiūlymus, draudimo išmoką pareiškėjai išmokėjo pagal labiausiai visų sąmatose nurodytų sumų vidurkį atitinkantį dydį, t. y. pagal vidurinį (UAB „Remartas“) pasiūlymą.

Draudikas taip pat nurodo, kad, nustatydamas transporto priemonės „Volkswagen“ sugadinimus, vertino visus turimus dokumentus. Draudiko nuomone, teisės aktuose neįtvirtinta draudiko pareiga vadovautis išimtinai tik turto vertintojų ataskaitomis. Be to, draudikas taip pat pažymi neneigiantis savo pareigos, pareiškėjai pateikus dokumentus, įrodančius, jog už transporto priemonės „Volkswagen“ remontą sumokėta suma yra didesnė, nei išmokėta draudimo išmoka, priimti sprendimą dėl žalos bylos administravimo atnaujinimo ir išmokos dydžio perskaičiavimo.

Įvertinus visa tai, kas buvo išdėstyta, draudiko įsitikinimu, žalos administravimas vyko pagal teisės aktų reikalavimus, nuostolio dydis apskaičiuotas sąžiningai ir yra pakankamas, kad pareiškėjos automobilis būtų atkurtas į iki eismo įvykio buvusią padėtį, todėl pareiškėjos reikalavimas nepagrįstas ir negali būti tenkinamas.

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

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios įvykio metu transporto priemonei „Volkswagen“ padarytų sugadinimų remonto išlaidas, dydžio ir reikalavimo atlyginti turto vertintojo samdymo išlaidas.

*1. Dėl draudiko nustatytos draudimo išmokos, atlyginančios transporto priemonei „Volkswagen“ padarytų sugadinimų remonto išlaidas*

Vertinant Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktus įrodymus, svarbu pažymėti, kad Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) 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. Minėta žalos dydžio nustatymo taisyklė detalizuota Taisyklių 13 punkte: nukentėjusio trečiojo asmens turtui (transporto priemonei ar kitam kilnojamajam ar nekilnojamajam turtui) padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas ar Biuras, vadovaudamasis atsakingo draudiko ar Biuro įgaliotų asmenų (ekspertų) ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ar išvadomis, įmonės, kurioje remontuojamas sugadintas turtas, pateiktais 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.

Vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, 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.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas eismo įvykio metu patirtos žalos dydžio nustatymą reglamentuojančias teisės aktų nuostatas, pažymėtina, kad turto vertinimo ataskaita, neginčijant

joje nurodytų duomenų teisingumo, yra vienas iš, bet ne vienintelis, žalos dydį padedančių nustatyti įrodymų, todėl taip pat turėtų būti vertinama atsižvelgiant į visų turimų – taigi, tiek draudiko, tiek pareiškėjos pateiktų – įrodymų visumą. Konstatavus minėtą aplinkybę, kartu darytina išvada, kad turto vertinimo ataskaitos buvimas savaime nesuponuoja ir prielaidos, kad ji turi aukštesnę įrodomąją galią nei kiti draudiko turimi įrodymai ir savaime jų nepaneigia, nes, kaip jau buvo minėta, turto vertinimo ataskaita yra viena iš įrodinėjimo priemonių, kuri turi būti vertinama kartu su kitais įrodymais pagal bendrąsias įrodymų vertinimo taisykles.

Pareiškėja, remdamasi E. L. sudarytos Vertinimo ataskaitos duomenimis, prašo išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią transporto priemonei „Volkswagen“ įvykio metu padarytų sugadinimų remonto išlaidas. Draudikas, siekdamas nuginčyti Vertinimo ataskaitą, vadovaujasi remonto įmonių UAB „Autovisatos servisas“, UAB „Remartas“ ir UAB „Korpo“ autocentro pateikta informacija apie transporto priemonės remonto kainą.

Kaip minėta, Vertinimo ataskaitoje nurodyta, kad transporto priemonės „Volkswagen“ remonto kaina – 3 434,71 Eur (be PVM). Remiantis draudiko atliktu rinkos tyrimu, nustatyta, kad UAB „Autovisatos servisas“ nurodė, jog transporto priemonę suremontuotų už 2 197,53 Eur (be PVM); UAB „Remartas“ nurodė, kad automobilis būtų suremontuotas už 2 610,85 Eur (be PVM), o UAB „Korpo“ autocentras nurodė, kad automobilio remonto išlaidos sudarytų 3 176,13 Eur (be PVM).

Vertinant pareiškėjos reikalavimą draudimo išmoką apskaičiuoti pagal Vertinimo ataskaitą, pažymėtina, kad, atsižvelgiant į transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarčių kompensacinę paskirtį ir nuostolių draudimo sutartyse, prie kurių priskiriamos minėtos sutartys, įgyvendinamą Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Teisingas žalos atlyginimas reiškia ir tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustatius 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 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015).

Draudiko pateiktos UAB „Autovisatos servisas“, UAB „Remartas“ ir UAB „Korpo“ autocentro sudarytos transporto priemonės „Volkswagen“ remonto sąmatos patvirtina, kad automobilio atkūrimo iki būklės, buvusios prieš įvykį, išlaidos nesiekia turto vertintojo nustatytų transporto priemonės remonto išlaidų. Tačiau pareiškėja, remdamasi Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, ginčija remonto įmonių sudarytose remonto sąmatose nurodytą automobilio atkūrimo išlaidų vidurkį ir nurodo, kad jis neatitinka Taisyklių 15 punkto nuostatų ir tikslios žalos nustatymo sąlygų (CK 6.251 straipsnis). Siekdama nuginčyti draudiko apskaičiuotą 2 610,85 Eur draudimo išmoką, pareiškėja nurodo, kad, peržiūrėjusi autoservisų pateiktus pasiūlymus, pastebėjo, kad remonto sąmatos sudarytos į jas neįtraukus visų eismo įvykio metu padarytų sugadinimų, o remonto pasiūlymuose nurodytos keičiamos dalys yra skirtos ne Jungtinėse Amerikos Valstijose gamintiems, o Europos rinkai skirtiems automobiliams, todėl pareiškėja nesutinka su draudiko išmokėta draudimo išmoka.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis pažymėtina, kad pareiškėja nurodo, kad dėl ribotos pasiūlos dėvėtų dalių kainos Jungtinių Amerikos Valstijų rinkai skirtam 2012 m. „Volkswagen Passat“ B7 modeliui, palyginti su Europos rinkai skirtu tuo pačiu modeliu, yra daug didesnės. Pareiškėjos manymu, pateiktuose UAB „Remartas“ ir UAB „Autovisatos servisas“ pasiūlymuose nuostolio dydis yra apskaičiuojamas pagal Europos rinkai skirtų dalių kainas ir iš šių sąmatų išvedamas vidurkis, todėl šiuo atveju nėra galimybės pareiškėjos automobilio atkurti į iki eismo įvykio buvusią padėtį. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos pateiktais argumentais, nurodo, kad pagal šiuos remonto pasiūlymus remonto įmonės išpareigojo suremontuoti automobilį, todėl jei pareiškėja faktiškai remontuotų automobilį, jos remonto išlaidos atitiktų remonto pasiūlymuose nurodytas kainas.

Vertinant tai, ar draudikui kyla pareiga atlyginti pareiškėjos dėl eismo įvykio patirtą žalą pagal pareiškėjos pateiktą Vertinimo ataskaitą, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje yra nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje taip pat numatyta, kad turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį.

Atkreiptinas dėmesys, kad, pareiškėjai pastebėjus ir draudikui nurodžius neatitikimus remonto įmonių pateiktuose pasiūlymuose, t. y. nurodžius, kad automobilio nėra galimybės suremontuoti už remonto įmonių pasiūlymuose nurodytas kainas, nes pareiškėjos automobilis yra iš Jungtinių Amerikos Valstijų, todėl šių automobilių dalys yra brangesnės, draudikas, vadovaudamasis pirmiau minėtų teisės aktų nuostatomis, privalėjo dėti reikiamas pastangas, kad įrodytų, ar po įvykio pareiškėjos buvo atkurtas į iki eismo įvykio buvusią padėtį, kaip to reikalauja teisės aktų nuostatos. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja el. paštu kreipėsi į oficialų „Volkswagen“ atstovą Lietuvoje – UAB „Moller Auto“. 2018 m. birželio 14 d. pareiškėjai buvo pateiktas atsakymas, kad „Europos ir Amerikos rinkoms skirti automobiliai VW PASSAT yra skirtingi, tad ir kėbulo dalys skiriasi“. Atsižvelgiant į šiuos duomenis, pažymėtina, kad draudikas, siekdamas nuginčyti Vertinimo ataskaitą, vadovaujasi UAB „Remartas“ ir UAB „Autovisata servisas“ pateikta informacija, tačiau, Lietuvos banko nuomone, šių remonto įmonių sudarytos transporto priemonės remonto sąmatos turi trūkumų. Pareiškėja 2018 m. birželio 12 d. ir 2018 m. birželio 13 d. el. paštu kreipėsi į UAB „Remartas“ ir UAB „Autovisata servisas“ ir prašė paaiškinti, ar sudarydamos transporto priemonės „Volkswagen“ remonto sąmatą jos atsižvelgė į tai, kad automobilis yra iš Jungtinių Amerikos Valstijų ir kad europinio modelio dalys jam nėra tinkamos. Tiek UAB „Remartas“, tiek UAB „Autovisata servisas“ darbuotojai pareiškėjai el. paštu atsakė, kad sudarant remonto pasiūlymus nebuvo atsižvelgta į tai, kad transporto priemonė yra iš Jungtinių Amerikos Valstijų, o remonto pasiūlymai buvo sudaryti remiantis Europos rinkai skirtų detalių kainomis. Lietuvos banko vertinimu, visos šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad tiek UAB „Remartas“, tiek UAB „Autovisata servisas“ sudarytos automobilio „Volkswagen“ remonto sąmatos iš esmės yra neteisingos ir neatitinka teisės aktuose numatytų reikalavimų, nes paremtos Europos rinkai skirtomis detalėmis, nors pareiškėjos automobilis yra iš Jungtinių Amerikos Valstijų. Manytina, kad draudikas, apskaičiuodamas galutinį nuostolio dydį, privalėjo įvertinti UAB „Remartas“ ir UAB „Autovisata servisas“ sudarytas remonto sąmatas ir nustatęs, kad jos neatitinka teisės aktuose nustatytų reikalavimų (neatkuria pareiškėjos automobilio į iki eismo įvykio buvusią padėtį), nesivadovauti jomis, apskaičiuojant draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtus nuostolius.

Pareiškėja pažymi ir tai, kad į vieną iš draudiko pateiktų remonto įmonių sudarytų sąmatų nepagrįstai nebuvo įtrauktos galinės kairės pusės durų tarpinės, antdėklo ir rato arkos keitimo išlaidos. Pareiškėja teigia, kad dvi automobilių remonto įmonės šias dalis įtraukė į automobilio „Volkswagen“ remonto sąmatas, o UAB „Autovisata servisas“ – neįtraukė. Kadangi patirta žala yra atlyginta vadovaujantis autoservisų sudarytų sąmatų vidurkiu, nėra aišku, ar yra atlygintos eismo įvykio metu padaryto konkretaus sugadinimo remonto išlaidos. Pareiškėjos nuomone, nuostolis privalo būti skaičiuojamas įtraukiant visus sugadinimus ir teisingai apskaičiuojant jų remonto kainą, t. y. turi būti nurodomas konkretus dalių tiekėjas. Draudikas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nepateikė jokių objektyvių paaiškinimų, kurių pagrindų būtų galima įvertinti, ar pagrįstai UAB „Autovisata servisas“ neįtraukė minėtų dalių į remonto sąmatą, nes UAB „Remartas“ ir UAB „Korpo“ serviso sudarytose sąmatose ir Vertinimo ataskaitoje šios detalės yra keičiamos.

Lietuvos bankui pareiškėja pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad draudiko pareiškėjai išmokėta 2 610,85 Eur draudimo išmoka buvo apskaičiuota nesivadovaujant Taisyklių 15 punkto nuostatomis, o draudikas to neneigė. Draudikas neįrodė, kad remonto įmonių skaičiavimai buvo

atlikti vadovaujantis Instrukcijos 14 punktu, kuriame įtvirtintas transporto priemonių atkūrimo sąnaudų nustatymo principas iš esmės atitinka Taisyklių 15 punkto nuostatas dėl būtinų remonto išlaidų atlyginimo bei apskaičiavimo, taikant vidutinius remonto darbų įkainius, atitinkančius technologijos lygį. Atkreiptinas dėmesys, kad draudiko nustatytas 2 610,85 Eur nuostolio dydis nebuvo pagrįstas objektyviais įrodymais, patvirtinančiais, kad už draudiko apskaičiuotą draudimo išmoką pareiškėjos automobilis būtų visiškai atkurtas į iki eismo įvykio buvusią padėtį. Atsižvelgiant į CK 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą ir vadovaujantis CK 6.200 straipsnio 1 dalyje nustatytomis nuostatomis, įpareigojančiomis sutartį vykdyti tinkamai ir sąžiningai, darytina išvada, kad draudiko apskaičiuotas 2 610,85 Eur žalos dydis neatitinka teisės aktų reikalavimų.

Kadangi Lietuvos bankui pateikti įrodymai pagrindžia, jog draudiko priimtas sprendimas neatitinka teisės aktuose nustatytų reikalavimų, yra pagrindas pareiškėjos reikalavimą draudimo išmoką apskaičiuoti pagal Vertinimo ataskaitos duomenis pripažinti pagrįstu.

## *2. Dėl nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimo*

Pareiškėja taip pat reikalauja, kad draudikas atlygintų jos patirtas nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas. Lietuvos bankui pareiškėja yra pateikusi dokumentus, patvirtinančius, kad turto vertintojui už Vertinimo ataskaitą yra sumokėta 120 Eur.

Vadovaujantis CK 6.38 straipsnyje įtvirtintais prievolių vykdymo principais, prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais. Jeigu vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus. Kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperotis). Pagal TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalį, nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę savo iniciatyva ir savo lėšomis papildomai kreiptis į ekspertus dėl padarytos žalos dydžio nustatymo. Vis dėlto, vadovaujantis minėtais prievolių vykdymo principais, Lietuvos banko nuomone, šios išlaidos turi būti atlygintos tuomet, jei jas nukentėjęs asmuo patiria įrodinėdamas žalos dydį, o draudikas, vadovaudamasis pateikta turto vertinimo ataskaita, perskaičiuoja draudimo išmoką, taigi pripažįsta, kad iš pradžių buvo neteisingai apskaičiuavęs draudimo išmoką.

Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad draudikas po automobilio apžiūros sudarė automobilio remonto darbų sąmatą ir apie apskaičiuotą sumą (1 661,26 Eur) informavo pareiškėją. Pareiškėja su draudiko apskaičiuota suma nesutiko ir kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją, prieš tai nepateikusi draudikui pretenzijos dėl galbūt neteisingai nustatyto žalos dydžio. Aplinkybė, kad iš pradžių draudikas nustatė 1 661,26 Eur žalą, o gavęs nepriklausomo turto vertintojo ataskaitą pakartotinai apskaičiavo žalą ir nustatė, kad ją sudaro 2 610,85 Eur, suponuoja išvadą, kad draudiko sprendimą perskaičiuoti žalos dydį iš esmės paskatino pareiškėjos pateikta Vertinimo ataskaita. Tačiau iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad, nors draudikas ir perskaičiavo pareiškėjos įvykio metu patirtą nuostolio dydį, tačiau galutinė pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka vis tiek buvo nepagrįsta objektyviais duomenimis ir neatitiko teisės aktų reikalavimų, t. y. neatkūrė pareiškėjos automobilio į iki eismo įvykio buvusią padėtį. Kadangi draudikas savo veiksmais yra pripažinęs, kad pirminė žala buvo apskaičiuota netinkamai, o iš pateiktų duomenų matyti, kad ir pakartotinai perskaičiuota ir išmokėta draudimo išmoka taip pat neatitinka teisės aktų reikalavimų, galima daryti išvadą, kad pareiškėja, siekdama nustatyti tikslų nuostolio dydį, privalėjo kreiptis į nepriklausomą turto vertintoją dėl Vertinimo ataskaitos sudarymo, nes nei draudiko pirminis pasiūlymas, nei pakartotinai perskaičiuota ir pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka nebuvo pagrįsta, t. y. neatkūrė pareiškėjos automobilio į iki įvykio buvusią padėtį, todėl neatitiko teisės aktų reikalavimų. Lietuvos banko vertinimu, draudikas turi atlyginti visas (120,00 Eur) pareiškėjos patirtas nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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. Tenkinti pareiškėjos O. Š. reikalavimus ir rekomenduoti ADB „Compensa Vienna Insurance Group“:

1.1. išmokėti pareiškėjai papildomą 823,86 Eur draudimo išmoką, atlyginančią turto vertintojo E. L. Vertinimo ataskaitoje nurodytas automobilio remonto išlaidas;

1.2. atlyginti pareiškėjai 120,00 Eur turto vertintojo E. L. samdymo išlaidas.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, 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