



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

**SPRENDIMAS
DĖL B. L. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. kovo 6 d. Nr. 242-94
Vilnius

Lietuvos bankas gavo B. L. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbiami*), toliau – Draudimo liudijimas), kuria buvo apdraustas automobilis „Audi A6 Limousine“ (toliau – Automobilis), draudimo apsauga galiojo nuo 2017 m. vasario 21 d. iki 2018 m. vasario 20 d.

2018 m. vasario 6 d. įvyko eismo įvykis, per kurį buvo apgadintas Automobilis (toliau – Įvykis). Draudikas Įvykį pripažino draudžiamuoju ir apskaičiavo 1 489,71 Eur draudimo išmoką, tačiau pareiškėja su ja nesutiko. Pareiškėja 2018 m. kovo 15 d. draudikui pateikė UAB (*duomenys neskelbiami*) 2018 m. kovo 14 d. parengtą Kelių transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Vertinimo ataskaita) ir prašė išmokėti 2 640,20 Eur (be pridėtinės vertės mokesčio (toliau – PVM)) draudimo išmoką. Draudikas 2018 m. balandžio 3 d. pranešimu pareiškėją informavo, kad, remiantis Vertinimo ataskaita, nuostolių dydis yra 2 257,65 Eur, todėl, pritaikius 125 Eur išskaitą, mokėtina draudimo išmoka yra 2 132,65 Eur (tokia suma 2018 m. balandžio 4 d. sumokėta pareiškėjai). Pareiškėja 2018 m. gegužės 30 d. pasiteiravo draudiko, dėl kokių priežasčių draudimo išmoka apskaičiuota pritaikius keičiamų detalių nusidėvėjimą, nors pagal draudimo sutartį jis netaikomas. Draudikas pareiškėjai nurodė, kad, pagal taikomų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030 (toliau – Draudimo taisyklės) 7.1.7 papunktį, nusidėvėjimas keičiamoms detalėms netaikomas tik faktiškai atlikus Automobilio remontą ir pateikus mokėjimo už remontą dokumentus. Mokant išmoką pagal remonto darbų sąmatą, nusidėvėjimas yra taikomas.

Pareiškėja su draudiko argumentais nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja nurodė, kad Draudimo taisyklių 7.1.7 papunktyje nustatyta, kad „Jeigu draudėjas ir draudikas dėl to atskirai susitarė ir aiškiai nurodė draudimo liudijime, pažeistoms dėvėtoms detalėms (išskyrus transporto priemonės padangas), pakeičiant jas naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis yra netaikomas detalių nusidėvėjimo laipsnis. Šiuo atveju, draudimo išmoka mokama, kai draudėjas pateikia transporto priemonės remonto apmokėjimo dokumentus.“ Pareiškėjos teigimu, Draudimo liudijime nurodyta, kad draudimo apsaugos variantas – „rinkos verte“, o draudimo įvykių variantai – „Visos rizikos. Keičiamoms dalims (išskyrus padangas) netaikomas nusidėvėjimas“. Ši nuostata dėl nusidėvėjimo netaikymo specialiai aptarta ir įtvirtinta Draudimo liudijime, kuriame nėra nurodyta, kad, norint gauti draudimo išmoką, reikės pateikti transporto priemonės remonto apmokėjimo dokumentus, todėl nėra galimybės pareiškėjos atžvilgiu taikyti Taisyklių 7.1.7 papunkčio nuostatos dėl minėtų remonto dokumentų pateikimo, nes tada būtų pakeista speciali Draudimo liudijime įtvirtinta sąlyga dėl nusidėvėjimo netaikymo. Pareiškėjos teigimu, šiuo atveju taikant Taisyklių 7.1.7 papunkčio nuostatą būtų paneigta šalių valia, sąžiningumo, vartotojų lygiateisiškumo (tų, kurie remontuoja transporto priemones ir kurie – ne), taip pat visiško

nuostolių atlyginimo principai. Pareiškėja prašė įpareigoti draudiką pareiškėjai sumokėti papildomą 507,65 Eur draudimo išmoką (skirtumą tarp remonto kainos (2 640,20 Eur) ir draudiko sumokėtos 2 132,55 Eur draudimo išmokos).

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė, kad su pareiškėjos reikalavimais nesutinka. Draudiko teigimu, pareiškėja neginčija supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis, taip pat neginčija, kad sąlyga dėl nusidėvėjimo netaikymo buvo individualiai aptarta. Draudiko teigimu, Taisyklių 7.1.7 papunktyje yra atskleista ir detalizuota Draudimo liudijime įtvirtinto šalių susitarimo dėl nusidėvėjimo netaikymo tvarka. Draudikas atkreipė dėmesį, kad, pagal Taisyklių 7.1.7 papunkčio nuostatą, nusidėvėjimas skaičiuojamas tik dėvėtas dalis pakeičiant į naujas originalias detales, taigi, nusidėvėjimas netaikomas, detales keičiant į naujas, pagamintas trečiosiose šalyse. Naujoms originalioms detalėms taikomas nusidėvėjimo laipsnis aptartas Taisyklių 7.1.7 papunktyje esančioje lentelėje, o automobiliams iki trejų metų nusidėvėjimas apskritai netaikomas. Draudikas nurodė, kad draudimo išmoką sumokėjo be PVM, nes Automobilio remontas faktiškai nebuvo atliktas. Draudiko teigimu, pareiškėjos pateiktoje Vertinimo ataskaitoje buvo nurodyti skirtingi duomenys apie Automobilio remonto vertę, vienas iš jų – „Audatex“ sistema parengta remonto sąmata (toliau – Remonto sąmata). Kadangi duomenys apie remonto vertę buvo skirtingi, draudikas rėmėsi „Audatex“ sistema parengtos Remonto sąmatos duomenimis, nes juos galima patikrinti. Draudikas nurodė, kad, pagal Remonto sąmatą, išskaitymo suma už dalių pagerinimą (kurio taikymą ginčija pareiškėja) yra 382,55 Eur. Pareiškėja savo ruožtu prašo išmokėti papildomą 507,65 Eur draudimo išmoką, į šią sumą ji įtraukė ir draudiko pagrįstai taikytą 125 Eur išskaitą. Draudiko teigimu, kai Automobilis bus suremontuotas ir pareiškėja draudikui pateiks mokėjimo už remontą dokumentus, draudikas sumokės pareiškėjai susidariusį skirtumą (Automobilio pagerinimo vertės sumą).

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio – pareiškėja siekia, kad draudimo išmoka būtų sumokėta, netaikant detalių nusidėvėjimo ir besąlyginės išskaitos.

Civilinio kodekso (toliau – CK) 6.989 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartis turi būti rašytinė, o jos sudarymą patvirtina draudimo liudijimas (polisas). Iš ginčo šalių pateikto Draudimo liudijimo matyti, kad draudimo sutartis sudaryta pagal Taisyklės, šios aplinkybės pareiškėja neginčija. Taigi, Taisyklės yra tarp ginčo šalių sudarytos draudimo sutarties dalis. Iš Draudimo liudijimo matyti, kad pareiškėja pasirinko draudimo apsaugos variantą „rinkos verte“, pagal kurį (Taisyklių 21.12 papunktis) draudikas atlygina dokumentais patvirtintas remonto išlaidas, reikalingas transporto priemonės arba jos dalių rinkos vertei, kokia ji buvo draudžiamąjį įvykio metu, atkurti, atsižvelgiant į jų nuvertėjimą. Taisyklių 7.1.7 papunktyje nustatyta: „Jei po draudžiamąjį įvykio remontuojant transporto priemonę pažeistos dėvėtos detalės pakeičiamos naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis, tai draudikas atskaičiuoja nusidėvėjimą.“ Taigi, pareiškėjos pasirinktas draudimo apsaugos variantas lemtų, kad draudimo išmoka būtų skaičiuojama, taikant keičiamų detalių nusidėvėjimą, kai dėvėtos detalės keičiamos naujomis originaliomis detalėmis. Vis dėlto tame pačiame Taisyklių 7.1.7 papunktyje numatyta galimybė sutarties šalims individualiai sutarti dėl nusidėvėjimo netaikymo: „Jeigu draudėjas ir draudikas dėl to atskirai susitarė ir aiškiai nurodė draudimo liudijime, pažeistoms dėvėtoms detalėms (išskyrus transporto priemonės padangas), pakeičiant jas naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis yra netaikomas detalių nusidėvėjimo laipsnis. Šiuo atveju, draudimo išmoka mokama, kai draudėjas pateikia transporto priemonės remonto apmokėjimo dokumentus.“

Pateiktas Draudimo liudijimas patvirtina, kad draudimo sutarties šalys pasinaudojo Taisyklėse numatyta galimybe ir susitarė netaikyti keičiamų detalių nusidėvėjimo. Vis dėlto pareiškėja teigia, kad šiuo atveju Taisyklių 7.1.7 papunkčio reikalavimo pateikti mokėjimo už remontą dokumentus taikymas nėra galimas, nes pakeistų Draudimo liudijime įtvirtintą susitarimą netaikyti nusidėvėjimo. Įvertinus nurodytas Draudimo liudijimo ir Taisyklių nuostatas, nėra pagrindo išvadai, kad minėtos sąlygos būtų viena kitai prieštaraujančios ar

viena kitą paneigiančios, priešingai, iš Taisyklių 7.1.7 papunkčio nuostatos matyti, kad ji tik papildo Draudimo liudijimo nuostatą, detalizuoja draudimo išmokos mokėjimo, netaikant nusidėvėjimo, tvarką – nurodo, kokius dokumentus pareiškėja turi pateikti, kad gautų draudimo išmoką. Draudimo liudijime nėra nurodyta, kad šalys susitaria netaikyti Taisyklių 7.1.7 papunkčio reikalavimų. Taip pat pažymėtina, kad draudimo sutarties sąlygas, kurios turi būti nustatytos draudimo liudijime ir draudimo taisyklėse, konkretizuoja CK 6.991 straipsnis, įtvirtinantis draudimo liudijimo rekvizitų sąrašą, ir Draudimo įstatymo 92 straipsnis, nustatantis draudimo taisyklių privalomas sąlygas. Kasacinio teismo praktikoje išaiškinta, kad draudimo taisyklės yra standartinės, bendros sąlygos, paprastai taikomos visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, o draudimo liudijime nurodomi ne bendri, bet konkrečią sutartį individualizuojantys duomenys: sutarties šalys, naudos gavėjas, draudžiamas objektas, jį identifikuojantys duomenys, draudimo įmokos (premijos) dydis, draudimo suma, draudimo apsaugos apimtis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012). Pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalies 8–9 punktuose nustatyta, kad žalos nustatymo tvarka ir draudimo išmokų apskaičiavimo tvarka turi būti įtvirtintos ne draudimo liudijime, o draudimo taisyklėse.

Įvertinus nurodytą reglamentavimą ir teismų praktiką, darytina išvada, kad draudimo išmokai išmokėti teiktinų dokumentų nurodymas Taisyklių 7.1.7 papunktyje neprieštarauja galiojančiam teisiniam reguliavimui. Pažymėtina, kad tokia teisinė technika atitinka ir įprastą draudimo sutarčių sudarymo praktiką. Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šiuo atveju draudimo sutarties nuostatų dėl nusidėvėjimo taikymo pateikimas nebuvo neįprastas arba klaidinantis vartotoją – nebuvo sukurto nepagrįsto lūkesčio, kad pareiškėjai nebus taikoma Taisyklių 7.1.7 papunkčio nuostata. Taip pat, įvertinus Taisyklių 7.1.7 papunkčio nuostatą, nėra pagrindo išvadai, kad ji suformuluota neaiškiai ar nesuprantamai vidutinių gebėjimų asmeniui.

Pareiškėja nurodė, kad Taisyklių 7.1.7 papunktyje numatyta draudimo išmokos mokėjimo tvarka pažeidžia jos, kaip vartotojos, interesus, tačiau nepateikė jokių paaiškinimų dėl tokio pažeidimo esmės. Pažymėtina, kad pareiškėja, sudarydama draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, susijusius su apdrausta transporto priemone, nuo galimos žalos, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintu sutarčių laisvės principu, 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 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012). Šiuo atveju draudikas neatsisakė mokėti draudimo išmokos, netaikant nusidėvėjimo, o tik paprašė pateikti Taisyklėse nurodytus remonto dokumentus, taigi, iš esmės nuostata, kad nusidėvėjimas nebus taikomas, nebuvo pažeista, tačiau turi būti įgyvendinta, atsižvelgiant į draudimo sutarties dalimi esančių Taisyklių nuostatas. Aplinkybė, kad draudikas Taisyklėse detalizuoja draudimo išmokos, netaikant nusidėvėjimo, mokėjimo tvarką pati savaime nereiškia, kad draudikas nepagrįstai susiaurina draudimo apsaugą arba elgiasi nesąžiningai. Analogiškai, nėra pagrindo teigti, kad skirtingas asmenų, atlikusių faktinį automobilio remontą ir jo neatlikusių, traktavimas reiškia lygiateisiškumo principo pažeidimą.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, nėra pagrindo teigti, kad Taisyklių 7.1.7 papunkčio, kuriame numatyta draudėjo pareiga, prieš mokant draudimo išmoką, draudikui pateikti transporto priemonės remonto dokumentus, taikymas pareiškėjos atžvilgiu pažeistų draudimo sutarties šalių interesų pusiausvyrą draudėjos nenaudai arba prieštarautų teisės aktams. Todėl Taisyklių 7.1.7 papunkčio nuostata Draudimo sutarties šalims yra privaloma (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Nėra ginčo, kad pareiškėja faktiškai neremontavo Automobilio, o draudikui pateikė Vertinimo ataskaitą, pagal kurią prašė išmokėti 2 640,20 Eur draudimo išmoką. Vertinimo ataskaitos išvadoje (Vertinimo ataskaitos 3 psl.) nurodyta, kad Automobilio atkuriamoji (remonto) vertė, įvertinus keičiamų dalių nusidėvėjimą be PVM – 2 286,39 Eur, su PVM – 2 766,53 Eur; Automobilio atkuriamoji vertė, netaikant nusidėvėjimo be PVM – 2 637,5 Eur, su PVM – 3 191,38 Eur. Vertinimo ataskaitos 15 puslapyje nurodyta, kad Automobilio

atkuriamoji (remonto) vertė, įvertinus keičiamų dalių nusidėvėjimą, be PVM – 2 117,62 Eur, su PVM – 2 562,63 Eur Vertinimo ataskaitos dalis yra ir naudojant „Audatex“ sistemą parengta Remonto sąmata. Remonto sąmatoje (Vertinimo ataskaitos 20 psl.) nurodyta, kad Automobilio remonto kaina be PVM yra 2 640,20 Eur, o Automobilio remonto kaina be PVM po išskaitymo už būklės pagerinimą – 2 257,65 Eur, išskaitymo už būklės pagerinimą nuo dalių vertė – 382,55 Eur. Iš nurodytų kainų matyti, kad tiek pareiškėja, tiek draudikas, apskaičiuodami draudimo išmoką, rėmėsi būtent Vertinimo ataskaitoje pateikta pagal „Audatex“ sistemą parengta Remonto sąmata: draudikas rėmėsi remonto kaina, išskaičius Automobilio būklės pagerinimo vertę, o pareiškėja – pagerinimo vertės neišskaičius.

Pažymėtina, kad, pagal Taisyklių 7.1.7 papunktį, nusidėvėjimas taikomas, kai pažeistos dėvėtos detalės pakeičiamos naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis. Draudikas nurodė, kad Remonto sąmatoje kainos nurodytos pagal naujų originalių detalių pardavimo kainas, detalių kainos nebuvo koreguotos. Viešai skelbiamame „Audatex“ vartojimo vadove¹ nurodyta, kad „Pozicijos, pridėtos ar keistos rankiniu būdu, yra pažymėtos žvaigždute (*) ir taip išskiriamos iš gamintojų teikiamų duomenų.“ Remonto sąmatoje prie detalių kainų korekcijos nėra pažymėtos. Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad Remonto sąmatoje numatytas dėvėtų detalių keitimas naujomis originaliomis gamintojo detalėmis atitinka Taisyklių 7.1.7 papunktyje numatytą pagrindą taikyti nusidėvėjimą.

Draudikas nurodė, kad Automobilis faktiškai nebuvo remontuojamas, PVM nebuvo mokėtas, todėl nebuvo pagrindo šio mokesčio įtraukti į draudimo išmoką. Pareiškėja prašo įpareigoti draudiką sumokėti papildomą 507,65 Eur draudimo išmoką, kuri yra skirtumas tarp 2 640,20 Eur ir 2 132,65 Eur (draudiko sumokėta suma). Kaip minėta, Remonto sąmatoje 2 640,20 Eur suma yra remonto kaina be PVM, taigi, ginčo dėl PVM įtraukimo į draudimo išmoką šiuo atveju nėra.

Draudikas nurodė, kad, apskaičiuodamas draudimo išmoką, taikė 125 Eur išskaitą. Toks išskaitos dydis (taikomas, išskyrus vagystės, plėšimo atvejus ir žalos stiklams atvejus) nurodytas Draudimo liudijime. Taisyklių 7.1.8 papunktyje nurodyta, kad draudimo liudijime gali būti nustatytas išskaitos dydis, galiojantis kiekvienai transporto priemonei ir kiekvienam draudžiamajam įvykiui, išskyrus šiame papunktyje nurodytus atvejus. Lietuvos bankui nėra pateikta duomenų apie išskaitos netaikymo pagrindus, todėl darytina išvada, kad 125 Eur išskaita taikyta pagrįstai.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad, apskaičiuodamas pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką, draudikas veikė teisėtai, todėl pareiškėjos reikalavimo tenkinti nėra pagrindo.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 B. L. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis turi teisę 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

¹<https://www.audatex.lt/cms/documents/148016/148089/Qapter+User+Guide+v.002/5f97af9d-75d4-4716-b28c-a9bb808b34ae>.