



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. balandžio 29 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-181
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:

Pareiškėja su draudiku sudarė savanorišką Transporto priemonių draudimo (KASKO) sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030 (galioja nuo 2019 m. kovo 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2019 m. gegužės 9 d. iki 2020 m. gegužės 9 d. apdraudė automobilį „Audi A4“ (valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*)) nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių įvykių, išskyrus Taisyklėse numatytas išimtis. Draudimo sutartyje nurodytas draudimo apsaugos variantas „rinkos verte“ ir remonto vieta „draudėjo pasirinkta“.

2019 m. lapkričio 13 d. Y. Y. pranešė draudikui apie 2019 m. lapkričio 12 d. įvykį: apdraustas automobilis buvo subraižytas, išdaužti trys automobilio langai, apie įvykį buvo pranešta policijai. Pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą: Vlado Navicko įmonėje buvo apžiūrėtas apgadintas automobilis, jo apgadainimai nufotografuoti, nuotraukos pateiktos draudikui.

2019 m. gruodžio 3 d. draudiko ekspertas „Audatex“ kompiuterine programa apskaičiavo apgadinto automobilio remonto išlaidas ir parengė žalos sąmatą, Joje nustatyta, kad automobilio remonto kaina siektų 5 200,88 Eur.

Pareiškėjai nesutikus su draudiko apskaičiuota remonto kaina, draudikas dėl automobilio remonto kreipėsi į automobilių remonto servisą uždarają akcinę bendrovę „MOLLER AUTO“. Pastaroji „Audatex“ kompiuterine programa parengė 2019 m. gruodžio 11 d. remonto sąmatą. Joje nurodyta, kad automobilio remonto kaina yra 8 549,31 Eur be PVM.

2019 m. gruodžio 16 d. draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą išmokėti 8 449,31 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal uždarnosios akcinės bendrovės „MOLLER AUTO“ parengtą remonto sąmatą, iš nustatytos remonto kainos (8 549,31 Eur) atėmus Draudimo sutartyje nurodytą 100 Eur besąlyginę išskaitą. 2019 m. gruodžio 17 d. draudimo išmoka buvo pervesta į pareiškėjos banko sąskaitą.

Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutiko ir draudiko ekspertui el. paštu nurodė, kad uždarnosios akcinės bendrovės „MOLLER AUTO“ parengtoje sąmatoje nurodytų remonto darbų nepakanka, nes kai kurias dalis, kurios nurodytos kaip remontuotinos, iš tikrųjų reikia keisti naujomis: kitu atveju automobilis prarastų garantiją, be to, dalys, kurios bus remontuojamos, o ne keičiamos, nebus kokybiškos. Pareiškėja prašė išmokėti papildomą 3 200 Eur draudimo išmoką.

Draudiko žalų ekspertas, atsakydamas į pareiškėjos el. laišką, nurodė, kad draudiko sprendimas buvo priimtas vadovaujantis Taisyklių nuostatomis, taip pat paaiškino, kad keičiant apgadintas dalis naujomis būtų pažeidžiamas dar didesnis kėbulo plotas, nei jas remontuojant.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką ir prašė išnagrinėti tarp jos ir draudiko kilusį ginčą. Pareiškėja teigė, kad draudikas pasiūlė automobilį remontuoti partnerių servise, tačiau šiam atsisakius, pareiškėja nusprendė draudimo išmoką gauti pinigais. Anot pareiškėjos, remonto sąmatoje, kuria vadovaudamasis draudikas išmokėjo draudimo išmoką, kai kurios automobilio

daly nurodomos kaip remontuotinos, prakirstas skyles virinant, glaistant ir kt., tačiau draudimo išmoka, jos nuomone, turi būti apskaičiuojama pagal išlaidas, reikalingas keičiant apgadintas dalis naujomis originaliomis. Anot pareiškėjos, keisti pažeistas dalis naujomis, o ne jas remontuoti, privaloma pagal Lietuvos Respublikos įstatymus. Pareiškėja teigė, kad, net sutvarkiusi automobilį už išmokėtą draudimo išmoką, norėdama jį parduoti turėtų informuoti pirkėją apie tai, kad automobilis buvo sukapotas, jo dalys suvirintos, o dėl to smarkiai kristų automobilio vertė, be to, jeigu bus virinamas automobilio kėbulas, automobiliui nebus taikoma garantija. Pareiškėja prašė, kad draudikas automobilio remonto išlaidas apskaičiuotų įvertinęs stogo, galinių kairės ir dešinės pusės sparnų, priekinio kairės pusės sparno ir priekinių keleivio pusės durų keitimą naujomis originaliomis dalimis.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas prašė pareiškėjos reikalavimus atmesti. Draudikas teigė, kad pareiškėjos automobilis buvo apdraustas draudimo variantu „rinkos verte“. Vadovaujantis Taisyklių 7.1.1 papunkčiu, jei draudimo sutartyje nurodytas draudimo „rinkos verte“ variantas, žalos dėl transporto priemonės sugadinimo, kai ją remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Jeigu draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės konkretų pasiūlymą dėl transporto priemonės remonto, kad transporto priemonės būklė būtų atkurta į buvusią prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, ir išmoka išmoka, vadovaudamasis minėtu konkrečiu remonto pasiūlymu.

Draudikas nurodė atsižvelgęs į tai, kad pareiškėja pageidavo gauti draudimo išmoką pinigais, o ne remontuoti transporto priemonę, ir draudimo išmoką išmokėjęs pagal Taisyklių 7.1.1 papunktį. Taip pat draudikas pažymėjo, kad pranešime apie priimtą sprendimą ir draudimo išmoką pareiškėjai buvo nurodyta, kad, nusprendus automobilį remontuoti ir remontą atliekant pagal su draudiku iš anksto suderintą numatomų remonto darbų sąmatą, nustatytos žalos dydį viršijančių faktinio remonto išlaidų skirtumo klausimas būtų svarstomas papildomai.

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 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 pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl pareiškėjos patirtą žalą atlyginančios draudimo išmokos dydžio.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje 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 nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Pagal civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalį, sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Pažymėtina, kad šalių sudaryta Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais, taip pat tie, kurie tokiais nelaikytini (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.*). Draudimo taisyklėse taip pat nustatoma žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo

tvarka ir kt. (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalis).

Pareiškėja, sudarydama Draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama ir kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas Draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, apibrėžiančias jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Šiuo atveju Draudimo sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles: jų privalomumas Draudimo sutarčiai nėra ginčijamas, todėl Taisyklės laikytinos neatskiriama Draudimo sutarties dalimi.

Taisyklių 7.1 papunktyje nustatyta, kad visų rizikų draudimo atveju, atsižvelgiant į draudimo sutartyje numatytą transporto priemonės remonto vietos pasirinkimą, remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal draudiko rekomenduotos transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės apskaičiuotas būtinas remonto išlaidas arba pagal draudėjo pasirinktos transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės apskaičiuotas būtinas ir su draudiku suderintas remonto išlaidas, patvirtintas mokėjimo dokumentais. Jeigu mokėjimo dokumentai nepateikiami, remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal draudiko numatytus remonto darbų įkainius, keičiamų detalių ir sunaudotų remontui medžiagų vertę.

Būtiną remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, keičiamų detalių (įskaitant detales, būtinas keisti dėl atliekamo remonto technologijos, nors šios detalės nebuvo tiesiogiai paveiktos per draudžiamąjį įvykį) rinkos vertė, dažymo darbų ir dažymo medžiagų vertė. Būtiną remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertę (įvertinant transporto priemonės dalių nusidėvėjimą, jei draudimo sutartyje nenumatyta kitaip) ir vidutinius darbų įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis gamyklos gamintojos rekomenduojamais laiko normatyvais. Jeigu nustatyta, kad sugadintos detalės gali būti remontuojamos, todėl neprivalo būti keičiamos, remontas turi būti atliekamas kaip tik šiuo numatytu būdu. Dėl transporto priemonės remonto būdo, sugadintos detalės (detalių) remonto ar keitimo sprendžia draudikas ar draudiko paskirtas asmuo.

Taisyklių 7.1.1 papunktyje nustatyta: jei draudimo sutartis sudaryta draudimo „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantu, žalos dėl transporto priemonės sugadinimo, kai ją remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Jeigu draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės konkretų pasiūlymą (arba kelių bendrovių pasiūlymus) dėl transporto priemonės remonto, reikalingo atkurti ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, ir išmoka išmoka, vadovaudamasis minėtu konkrečiu remonto pasiūlymu (arba pasiūlymais).

Pagal Taisyklių 7.1.5 papunktį, tuo atveju, kai transporto priemonės remontas po draudžiamąjo įvykio yra ekonomiškai tikslingas¹, bet draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės konkretų pasiūlymą (arba kelių bendrovių pasiūlymus) dėl transporto priemonės remonto, reikalingo atkurti ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, ir išmoka išmoka vadovaudamasis minėtu konkrečiu remonto pasiūlymu (arba pasiūlymais). Taip pat pažymėtina, kad PVM į draudimo išmoką yra įtraukiamas tik tais atvejais, kai yra tenkinamos abi šios sąlygos: 1) transporto priemonė yra faktiškai suremontuota ir už remonto paslaugas yra sumokėtas PVM; 2) draudėjas pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus neturi teisės į PVM ataskaitą (Taisyklių 7.1.3 papunktis).

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis nustatyta, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, ar pareiškėjos automobilio remontas yra ekonomiškai tikslingas, todėl, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja pasirinko automobilio neremontuoti, dėl įvykio patirtus nuostolius atlyginanti draudimo išmoka pareiškėjai turėjo būti apskaičiuota vadovaujantis Taisyklių 7.1.5 papunkčiu ir kitomis su jo įgyvendinimu susijusiomis Taisyklių nuostatomis, t. y. pagal draudiko pateiktą transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės konkretų remonto, kuriuo automobilis būtų suremontuotas iki prieš įvykį buvusios būklės, pasiūlymą.

¹ Taisyklių 7.1.1 papunktyje nustatyta, kad remontuoti ekonomiškai netikslinga tada, kai būtinos remonto išlaidos yra lygios ar didesnės kaip 75 procentai transporto priemonės rinkos vertės iki draudžiamąjo įvykio.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja nesutiko su draudiko eksperto parengta automobilio remonto sąmata, todėl draudikas dėl pareiškėjos automobilio remonto išlaidų apskaičiavimo kreipėsi į uždarają akcinę bendrovę „MOLLER AUTO“, kuri, draudiko teigimu, yra įgaliota „Audi“ automobilių atstovė Lietuvoje. Pastaroji parengė remonto sąmatą, kurioje nurodyta 8 549,31 Eur suma be PVM. Draudikas vadovavosi šia remonto sąmata ir išmokėjo draudimo išmoką, atlyginančią minėto automobilių remonto serviso apskaičiuotas remonto išlaidas be PVM (Taisyklių 7.1.3 papunktis), papildomai pritaikęs draudimo liudijime nustatytą 100 Eur besąlyginę išskaitą.

Lietuvos banko vertinimu, byloje nėra duomenų, kuriais remiantis būtų galima abejoti uždarnosios akcinės bendrovės „MOLLER AUTO“ parengtos sąmatos teisingumu. Pareiškėja, ginčydama draudimo išmokos, atlyginančios patirtus nuostolius, dydį, savo reikalavimus grindė subjektyvia nuomone, kad automobilio dalis reikia keisti naujomis, teigė, kad jis buvo pagamintas tik prieš dvejus metus, tačiau jokių objektyvių duomenų, kuriais remiantis būtų galima teigti, kad sąmatoje, kuria draudikas vadovavosi priimdamas sprendimą, nurodytų darbų nepakanka iki eismo įvykio buvusiai automobilio būklei atkurti, byloje nėra. Ginčo šalių pateikti duomenys nesuteikia pagrindo abejoti uždarnosios akcinės bendrovės „MOLLER AUTO“ nustatyto remonto darbų masto atitiktimi technologiniams automobilio remonto reikalavimams. Byloje taip pat nėra duomenų, kuriais remiantis būtų galima teigti, kad pareiškėjos kreipimėsi nurodytų dalių remontas, o ne keitimas naujomis, lemtų automobilio techninių savybių pablogėjimą ir neatkurtų automobilio būklės į buvusią iki eismo įvykio.

Galiausiai pažymėtina tai, kad Taisyklių 7.1 papunktyje įtvirtinta, jog nustačius, kad sugadintos detalės gali būti remontuojamos, todėl neprivalo būti keičiamos, remontas turi būti atliekamas kaip tik šiuo numatytu būdu. Tai reiškia, kad turi būti vadovaujasi ekonomiško principu, automobilio dalys, kurias, pagal nustatytus technologinius reikalavimus, galima suremontuoti, turi būti remontuojamos, o ne keičiamos naujomis.

Įvertinus surinktų įrodymų visumą, konstatuotina, kad nėra duomenų, kuriais remiantis būtų galima daryti objektyvią išvadą, kad apskaičiuota draudimo išmoka neatitinka Taisyklėse nustatytos draudimo išmokos apskaičiavimo tvarkos, todėl pareiškėjos reikalavimas laikytinas nepagrįstu.

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 X. X. 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius