



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

**SPRENDIMAS
DĖL S. R. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. vasario 15 d. Nr. 242-60

Vilnius

Lietuvos bankas gavo S. R. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp draudiko ir S. R. buvo sudaryta sausumos transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimas *duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdrausta transporto priemonė „LEXUS“, valst. Nr. *duomenys neskelbtini*, (toliau – automobilis). 2016 m. sausio 10 d. įvykdyta vagystė ir apgadintas pareiškėjai priklausantis automobilis: apgadintos priekinės grotelės, variklio gaubtas, priekinis buferis, žibintai. 2016 m. sausio 13 d. pareiškėja pranešė draudikui apie 2016 m. sausio 10 d. įvykį ir kreipėsi į policiją, prašydama pradėti ikiteisminį tyrimą dėl vagystės.

2016 m. kovo 17 d. draudikas pareiškėjai išmokėjo 894,61 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui padarytą žalą. Pareiškėja, nesutikdama su draudiko apskaičiuotu automobilio žalos dydžiu, kreipėsi į draudiką dėl papildomo žalos įvertinimo ir papildomos draudimo išmokos mokėjimo. Draudikas pareiškėją nukreipė į savo įgaliotą autoservisą UAB „Mototoja“, pastarasis 2016 m. sausio 21 d. pateikė automobilio remonto sąmatą – 9 379,73 Eur (be PVM). 2016 m. kovo 25 d. pareiškėja kreipėsi į draudiką prašydama perskaičiuoti draudimo išmoką, atsižvelgiant į UAB „Mototoja“ pateiktą automobilio remonto sąmatą. Atsižvelgdamas į pareiškėjos prašymą, draudikas pakoregavo apskaičiuotos žalos dydį ir pasiūlė pareiškėjai papildomai išmokėti 1 022,71 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui padarytą žalą, arba išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal pateiktas automobilio remonto sąmatas. Tačiau pareiškėja neatsakė į draudiko pateiktus siūlymus dėl papildomos draudimo išmokos ir kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją UAB „Capital vertinimas“ dėl automobilio žalos įvertinimo. Minėtas nepriklausomas turto vertintojas 2016 m. balandžio 27 d. pateikė Transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. 16-D04-05, kurioje nustatytas automobilio žalos dydis – 6 458,13 Eur (be PVM). Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja paaiškino, kad nepažeidė bendradarbiavimo ir kooperavimosi su draudiku pareigos: tinkamai pranešė draudikui apie draudžiamąjį įvykį, sudarė galimybę apžiūrėti automobilį, stengėsi nustatyti kaltą dėl žalos padarymo asmenį – kreipėsi į policiją dėl ikiteisminio tyrimo pradėjimo. Pareiškėja nurodė, kad draudikas niekaip nepagrindė, kaip apskaičiavo automobiliui padarytą žalą (894,61 Eur), savo sprendimo nepagrindė jokiais įrodymais, o pagal draudiko įgalioto autoserviso UAB „Mototoja“ automobilio vertinimo ataskaitą, automobiliui padaryta žala buvo daug didesnė, nei draudiko apskaičiuota, dėl šios priežasties pareiškėja buvo priversta kreiptis nepriklausomus turto vertintojus.

Atsižvelgdama į tai, pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui išmokėti 6 458,13 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Capital vertinimas“ parengtą 2016 m. balandžio 27 d. Transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. 16-D04-05, ir atlyginti 100 Eur vertinimo

ataskaitos parengimo išlaidas.

Draudikas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad 2016 m. kovo 17 d. išmokėjo neginčijamą draudimo išmokos dalį ir pasiūlė pareiškėjai išmokėti papildomą 1 022,71 Eur draudimo išmoką arba pateikti automobilio remonto darbų sąskaitas, tačiau pareiškėja į draudiko pateiktus pasiūlymus neatsakė ir, nepaisydama Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 001 (toliau – Taisyklės) 22.1.1 papunkčio nuostatų, kad nuostolį nustato draudikas, bei nelaukdama draudiko galutinio sprendimo dėl papildomos draudimo išmokos, kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją UAB „Capital vertinimas“. Draudikas papildomai pažymėjo, kad atsižvelgdamas į surinktą informaciją, 2016 m. rugpjūčio 1 d. kreipėsi į Vilniaus apskrities VPK Nusikaltimų tyrimo valdybos Nusikaltimų nuosavybei tyrimo valdybos 3-įjį skyrių (toliau – policijos komisariatas), prašydamas pradėti ikiteisminį tyrimą dėl veikų, turinčių nusikaltimo požymių. 2016 m. rugsėjo 21 d. draudikas Lietuvos bankui pateikė informaciją, kad draudiko 2016 m. rugpjūčio 1 d. kreipimasis yra prijungtas prie ikiteisminio tyrimo Nr. 01-1-24717-16, kuriame atliekamas tyrimas dėl automobilio „Lexus“ pagrobimo ir teigė nekeisiantis savo sprendimo, kol vyks ikiteisminis tyrimas.

2016 m. lapkričio 8 d. Lietuvos banke gautas pranešimas, kad 2016 m. spalio 19 d. policijos komisariatas sustabdė ikiteisminį tyrimą Nr. 01-1-24717-16. Draudikas 2017 m. sausio 9 d. priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjai 9 029,70 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui padarytą žalą. Kadangi draudikas patenkino pareiškėjos reikalavimą – išmokėjo draudimo išmoką ir ji buvo netgi didesnė už pareiškėjos reikalaujamą, Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento direktoriaus 2017 m. vasario 10 d. sprendimu Nr. 242-54 buvo nutrauktas ginčo tarp pareiškėjos ir draudiko dalies dėl draudimo išmokos dydžio nagrinėjimas, todėl toliau sprendime bus pasisakoma tik dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti 100 Eur nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas.

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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. 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 kyla dėl reikalavimo atlyginti turto vertintojo išlaidas pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių argumentus dėl turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimo, pažymėtina, kad pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką nurodė kad draudikas niekaip nepagrindė savo apskaičiuoto pirminio žalos dydžio (894,61 Eur), o pagal draudiko įgalioto autoserviso UAB „Mototoja“ automobilio vertinimo ataskaitą apskaičiuota automobiliui padaryta žala buvo daug didesnė, nei draudiko apskaičiuota, todėl pareiškėja buvo priversta kreiptis į nepriklausomus turto vertintojus ir patyrė 100 Eur turto vertintojo samdymo išlaidas. Siekdamas pagrįsti, kad jam nekyla pareiga atlyginti turto vertintojo samdymo išlaidas, draudikas remiasi tuo, kad pareiškėjai 2016 m. kovo 17 d. išmokėjo neginčijamą draudimo išmokos sumą (894,61 Eur), o 2016 m. balandžio 12 d. elektroniniu laišku pasiūlė pareiškėjai išmokėti papildomą 1 022,71 Eur draudimo išmoką arba, kai bus pateiktos automobilio remonto darbų apmokėjamą patvirtinančios sąskaitas, išmokėti papildomą draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal realias automobilio remonto išlaidas, tačiau pareiškėja į draudiko siūlymus neatsakė, o 2016 m. balandžio 21 d. kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją.

Taisyklių 22.1.1 papunktyje nustatyta, kad „nuostolį, vadovaudamasis transporto priemonės apžiūros aktu ir kitais surinktais duomenimis, nustato draudikas. Nuostolis taip pat gali būti nustatomas vadovaujantis pateiktomis remonto dirbtuvių ar transporto priemonės tiekėjo sąskaitomis“. Turto vertintojo samdymo išlaidos turi būti atlygintos tuomet, jei jas nukentėjęs

asmuo patiria įrodinėdamas žalos dydį, o draudikas, vadovaudamasis pateikta turto vertinimo ataskaita, persvarsto nustatytą draudimo išmoką ir, pripažindamas savo pirminio draudimo išmokos dydžio apskaičiavimo neteisingumą, išmoka draudimo išmoką pagal šioje vertinimo ataskaitoje nurodytus duomenis. Svarbu ir tai, kad, pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalį, kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis). Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad draudikas 2016 m. kovo 17 d. išmokėjo neginčijamą draudimo išmokos sumą (894,61 Eur) ir toliau derino su pareiškėja papildomos draudimo išmokos mokėjimo sąlygas. Iš pateikto elektroninio susirašinėjimo ir dokumentų matyti, kad draudikas siekė su pareiškėja suderinti papildomos draudimo išmokos mokėjimo sąlygas, ne vieną kartą teikė pareiškėjai pasiūlymus dėl draudimo išmokos dydžio, tačiau pareiškėja su draudiku nebendradarbiavo, neatsakė į jo pateiktus pasiūlymus dėl papildomos draudimo išmokos, o kreipėsi į nepriklausomus turto vertintojus. Taip pat pažymėtina, kad iš pateiktų dokumentų matyti, kad draudikas tyrė žalos bylai reikšmingas aplinkybes, kreipėsi į teisėsaugos institucijas, aiškinosi įvykio aplinkybes ir papildomos draudimo išmokos mokėjimo klausimą išsprendė vos tik gavo teisėsaugos institucijų išvadas dėl įvykio aplinkybių. Kadangi nėra pagrindo daryti išvados, kad pareiškėja laiku kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją ir dėl to turėjo išlaidų, nėra pagrindo konstatuoti, kad minėtas turto vertinimas buvo būtinas ir neišvengiamas, todėl draudikui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos patirtas 100 Eur 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 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos S. R. 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