



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-06-03 Nr. 429-207
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) interesams atstovaujančio Y. Y. kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. gruodžio 6 d. nutiko įvykis, kurio metu automobilio *Ford Galaxy* (valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*)) valdytojas darydamas automobilio dureles apgadino stovinčio pareiškėjo automobilio *Opel Astra* (valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*)) galines dureles. Pareiškėjas apie įvykį informavo automobilio *Ford Galaxy* valdytojų civilinę atsakomybę transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomuoju draudimu apdraudusį draudiką ir, be kita ko, informavo, kad per įvykį buvo stipriai įmuštos galinės dešinės pusės durelės. Pranešime pareiškėjas nurodė pageidaujantis draudimo išmoką gauti pinigais į savo banko sąskaitą. Pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą.

2021 m. gruodžio 13 d. draudikas išmokėjo į pareiškėjo banko sąskaitą 183,70 Eur draudimo išmoką, atlyginančią durelių remonto išlaidas.

2022 m. sausio 5 d. į draudiką kreipėsi UAB „Automobilių importas“ (toliau – bendrovė) atstovas (ir pareiškėjo atstovas šioje byloje) Y. Y., jis el. paštu pateikė draudikui pareiškėjo automobilio remonto sąmatą, pareiškėjo vairuotojo pažymėjimo, automobilio registracijos liudijimo ir paties automobilio nuotraukas ir prašė suderinti 1 454,20 Eur remonto sąmatą, kurioje numatyta apgadintas dureles pakeisti naujomis, durų kaina su PVM – 800 Eur. Tą pačią dieną draudiko darbuotojas atsakė į pareiškėjo atstovo el. laišką ir nurodė, kad sąmata nesuderinama, nes durims taikytinas remontas, ir prašė ištaisyti sąmatą.

2022 m. kovo 1 d. pareiškėjo atstovas el. paštu atsiuntė draudikui automobilio durelių nuotraukas ir nurodė, kad detalė smūgio metu buvo sugadinta kiaurai, tačiau 2022 m. kovo 21 d. draudiko darbuotojas atsakyme nurodė, kad sąmata nesuderinta, durų kaina – iki 300 Eur.

2022 m. kovo 22 d. pareiškėjo atstovas el. paštu nurodė draudikui kreipėsis į automobilių *Opel* gamintojo atstovybę ir gavęs informaciją, kad naujos originalios durys su PVM kainuoja 891 Eur. Atstovas nurodė, kad pritaikius 15 proc. nusidėvėjimą durų vertė sudaro 775 Eur, ir teigė naudosis šią kainą. Tačiau 2022 m. kovo 28 d. atsakyme draudiko darbuotojas dar kartą nurodė, kad sąmata nesuderinta, durys kainuoja iki 300 Eur.

2022 m. kovo 29 d. pareiškėjas el. paštu pateikė draudikui bendrovės parengtą atnaujintą remonto sąmatą, pareiškėjo pasirašytą prašymą apmokėti remonto darbų sąskaitą bei suremontuoto automobilio nuotraukas. Atnaujintoje sąmatoje nurodyta durelių kaina su PVM – 775 Eur. PVM sąskaitoje faktūroje nurodyta bendra remonto kaina su PVM – 1 429,20 Eur.

2022 m. balandžio 8 d. pranešimais draudikas informavo pareiškėją ir bendrovę apie apskaičiuotą draudimo išmoką. Pranešimuose nurodyta, kad, įvertinus bendrovės PVM sąskaitoje faktūroje nurodytą 1 429,20 Eur remonto kainą ir iš šios sumos išskaičiavus 475 Eur (775 Eur – 300 Eur) už nesuderintą sąmatos dalį (draudiko nuomone, dureles buvo galima įsigyti už 300 Eur ir mažiau) bei 183,70 Eur pareiškėjui jau išmokėtos draudimo išmokos dalį, į bendrovės sąskaitą bus pervesta 770,50 Eur. Tą pačią dieną minėta suma buvo pervesta bendrovei.

Draudiko sprendimas pareiškėjo netenkino, todėl pareiškėjas (veikdamas per savo

atstovą) kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp jo ir draudiko kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui, kad šis išmokėtų bendrovei papildomą 475 Eur draudimo išmoką, t. y. sumą, kuria sumažino remonto sąmatoje nurodytą durelių kainą. Kreipimesi teigiama, kad draudikas tinkamai neįvertino naujos detalės kainos: naujos originalios durys su PVM kainuoja 891 Eur, o pritaikius 15 proc. nusidėvėjimą jų vertė siekia 775 Eur. Už tokią kainą durys buvo įsigytos iš fizinio asmens. Todėl, kaip teigiama kreipimesi, draudikas turi išmokėti papildomą išmoką, kad būtų atlyginta visa durelių kainą.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepinimas į pareiškėjo kreipimąsi, jame draudikas nurodė su keliamu reikalavimu nesutinkąs. Draudikas paaiškino, kad nustatant įvykio metu automobiliui padarytą žalą buvo atsižvelgta į tai, kad automobilis nėra naujas ir atkuriant jį į iki prieš eismo įvykį buvusios būklės nėra būtinybės sugadintų durų keisti naujomis. Anot draudiko, žalos dydis nustatytas ir draudimo išmoka išmokėta įvertinus vidutinę naudotų automobilio galinių dešinės pusės durų rinkos kainą ir nustatyta, kad rinkoje jų kaina su PVM svyruoja nuo 225,06 Eur iki 341,22 Eur. Draudikas taip pat paaiškino, kad bendrovei buvo ne kartą nurodyta, kad draudikas už dureles nemokės didesnės nei 300 Eur draudimo išmokos, todėl draudimo išmoka buvo sumažinta sumažinus durelių kainą nuo apskaičiuotos bendrovės iki nustatytos draudiko. Draudimo išmokos apskaičiavimo būdas, automobilio durų kainą nustatant pagal naudotų durų rinkos vertę, draudiko teigimu, nepažeidžia nei teisės aktų, reglamentuojančių žalos nustatymą, nei pareiškėjo interesų, tuo pačiu labiau atitinka prievolių vykdymo ekonomiškumo principą.

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 draudimo išmokos, atlyginančios bendrovės remonto sąmatoje nurodytos automobilio durelių kainos (775 Eur) ir draudiko nustatytos durelių kainos (300 Eur) skirtumą (475 Eur), mokėjimo.

Pažymėtina, kad Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomąjį draudimą reguliuoja TPVCAPDĮ ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų (Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 (toliau – Taisyklės) ir kt.) nuostatos.

TPVCAPDĮ 2 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad draudžiamasis eismo įvykis – eismo įvykis, kuriam įvykus pagal šį įstatymą turi būti išmokama draudimo išmoka, kuri 2 straipsnio 2 dalyje apibrėžiama kaip draudiko ar Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro (toliau – Biuras) mokama nukentėjusiam trečiajam asmeniui pinigų suma arba kita sutarta išmokos mokėjimo forma, skirta žalai asmeniui, turtui ir (ar) neturtinei žalai atlyginti. Pagal TPVCAPDĮ 2 straipsnio 5 dalį, eismo įvykio žala laikoma per eismo įvykį padaryta žala nukentėjusio trečiojo asmens turtui, nukentėjusiam trečiajam asmeniui ir (ar) neturtinė žala arba žala, kuri atsirado vėliau kaip eismo įvykio padarinys, o pagal 2 straipsnio 23 dalį, žala nukentėjusio asmens turtui – nukentėjusio trečiojo asmens turtui padaryta žala, kurios dydis nustatomas įstatymų nustatyta tvarka.

TPVCAPDĮ 3 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad išmoka šio įstatymo nustatyta tvarka mokama dėl nukentėjusiems tretiesiems asmenims padarytos žalos, kai už žalą atsakingiems asmenims valdant ar naudojant transporto priemonę atsiranda civilinė atsakomybė. To paties įstatymo 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad draudikas moka tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytą draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo.

Taisyklių 6 punkte įtvirtinta, kad eismo įvykio metu padarytos žalos dydis ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims mokėtinos draudimo išmokos dydis nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, TPVCAPDĮ, kitų teisės aktų nuostatomis ir atsižvelgiant į eismo įvykio dalyvių kaltės laipsnį dėl eismo įvykio, draudimo įmonės, apdraudusios atsakingo už padarytą žalą asmens civilinę atsakomybę, ar Biuro įgaliotų asmenų (paskirtų ekspertų) ataskaitas ar išvadas dėl žalos, nukentėjusio trečiojo asmens, apdraustojo pateiktus dokumentus dėl žalos, eismo įvykio aplinkybių ir eismo įvykio dalyvių atsakomybės,

kitų šiose Taisyklėse nurodytų asmenų pateiktus dokumentus, leidžiančius nustatyti eismo įvykio aplinkybes ir padarytos žalos dydį. TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje yra įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, o TPVCAPDĮ 17 straipsnyje nurodytais atvejais – Biuras, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. Šią nuostatą atkartoja ir Taisyklių 13 punktas.

Taisyklių 15 punkte nustatyta, kad 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. Jeigu nustatyta, kad sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, bet neprivalo būti keičiamos, remontas turi būti atliekamas kaip tik šiuo numatytu būdu. Sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, jeigu po remonto jos atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo pasirenka kitą remonto būdą – detales ir (ar) dalis, kurios gali būti suremontuotos, pakeičia naujomis, atsakingas draudikas ar Biuras neatlygina visų tokio remonto išlaidų, o žala apskaičiuojama pagal būtinas remonto išlaidas.

Kartu atkreiptinas dėmesys į tai, jog, pagal Taisyklių 43 punktą, jeigu eismo įvykio metu sugadintą turtą planuojama pradėti remontuoti iki draudimo išmokos mokėjimo, turto remonto būdas, sąlygos, įmonė, kurioje numatoma remontuoti sugadintą turtą, ir remonto sąmata turi būti iš anksto suderinti su atsakingu draudiku ar Biuru. Draudimo išmoką atsakingas draudikas ar Biuras moka, kai apžiūrimas sugadintas turtas, įvertinama padaryta žala ir apskaičiuojamos remonto išlaidos, žinoma turtą remontuosianti įmonė, suderinami remonto darbų atlikimas ir mastas. Mokant draudimo išmoką šių Taisyklių 42.2.3 papunktyje nurodytu atveju (jeigu sugadintas turtas remontuojamas, draudimo išmoka nukentėjusio trečiojo asmens pageidavimu pervedama tiesiogiai turtą remontavusiai įmonei ar į nukentėjusio trečiojo asmens nurodytą jo ar kito asmens sąskaitą banke), atsižvelgiama ne į faktiškai patirtas, o į būtinas remonto išlaidas. Turto remonto būdas, sąlygos ir remonto sąmata iš anksto nederinami su atsakingu draudiku ar Biuru tik tuo atveju, jeigu turtas remontuojamas atsakingo draudiko ar Biuro rekomenduotoje remonto įmonėje (Taisyklių 44 punktas). Be to, pagal Taisyklių 45 punktą, Taisyklių 43 ir 44 punktuose numatytais atvejais atsakingas draudikas ar Biuras turi raštu patvirtinti, kad galima pradėti remonto darbus pasirinktoje remonto įmonėje.

Akcentuotina ir tai, kad draudimo išmokos mokėjimas transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo atveju yra susijęs su apdraustos transporto priemonės valdytojų civiline atsakomybe, todėl, apskaičiuodamas draudimo išmoką, draudikas turi laikytis Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtinto visiško nuostolių atlyginimo principo. Žalos atlyginimu turi būti siekiama gražinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Teisingas žalos atlyginimas reiškia tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, būtų iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės, o kai nustatomas 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*). Viena vertus, tai reiškia, kad draudimo išmokos turi užtekti dėl eismo įvykio atsiradusių automobilio ar kito turto apgadinimų remontui (pritaikius išskaitas dėl nusidėvėjimo ir kt.). Kita vertus, draudimo išmoka negali būti didesnė nei išlaidos, reikalingos nukentėjusio asmens turtui suremontuoti.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad automobilis faktiškai buvo suremontuotas bendrovės automobilių remonto dirbtuvėse, už remontą pareiškėjui išrašyta 1 429,20 Eur PVM sąskaita faktūra. Iš bendrovės parengtų ir draudikui teiktų sąmatų matyti, kad 775 Eur bendros remonto kainos sudaro naujų galinių dešinės pusės durelių įsigijimo kaina. Byloje yra pateikta durelių pirkimo–pardavimo sutarties kopija ir bendrovės pinigų išmokėjimo kvito nuotrauka, iš kurių matyti, kad detalę už 775 Eur bendrovė įsigijo iš privataus asmens. Nepaisydama to, kad draudikas ne kartą nurodė sąmatos nelaišką suderintą, nes dureles galima įsigyti už 300 Eur, bendrovė vis tiek atliko automobilio remontą.

Kita vertus, draudikas pateikė duomenis iš automobilių dalių pardavimo skelbimų portalo

internete, iš kurių matyti, kad antrinėje rinkoje naudotas galines dešinės pusės dureles buvo siūloma įsigyti už kainas, svyruojančias nuo 225,06 Eur iki 341,22 Eur, t. y. naudotas dureles buvo galima įsigyti daugiau nei dvigubai pigiau, nei nurodyta bendrovės remonto sąmatoje. Iš skelbimuose pateikiamų duomenų galima spręsti, kad siūlomos dalys tinkamos *Opel Astra* hečbeko tipo automobiliams, pagamintiems nuo 2015 metų (pareiškėjo automobilio pirma registracijos data – 2017 m. gruodžio 13 d.). Atitinkamai nėra pagrindo abejoti, kad tokios naudotos dalys, apdorotos ir perdažytos atsižvelgiant į pareiškėjo automobilio savybes, nebūtų tinkamos siekiant atkurti pareiškėjo automobilio būklę, buvusią iki eismo įvykio. Lietuvos bankas sutinka su draudiko išvada, jog 300 Eur draudimo išmoka už durų įsigijimą atitiktų Taisyklėse įtvirtintų būtinųjų remonto išlaidų sąvoką.

Lietuvos banko vertinimu, svarbu atkreipti dėmesį ir į kitas byloje nustatytas aplinkybes, susijusias su remonto sąmatos derinimu ir durelių pirkimo ir pardavimo sandoriu bei jų kaina. Vadovaujantis Taisyklių 43 punktu, prieš remontuojant automobilį ne draudiko rekomenduojamose remonto dirbtuvėse, su draudiku turi būti iš anksto suderinta remonto sąmata, o pagal Taisyklių 45 punktą, draudikas turi patvirtinti, kad galima pradėti remonto darbus. Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad remonto sąmata su draudiku nebuvo suderinta, du kartus draudikas nurodė, kad sąmata nesuderinama dėl per didelės joje numatytos durelių kainos, teigė, kad durelės kainuoja iki 300 Eur. Nepaisant to, bendrovė atliko automobilio remonto darbus ir išrašė pareiškėjui sąskaitą faktūrą, apimančią 775 Eur durelių kainą, ir pateikė draudikui prašymą apmokėti visą sąskaitą faktūrą.

Taip pat pažymėtina, kad pirkimo ir pardavimo sutartyje ir pinigų išmokėjimo kvite yra nurodyta 2022 m. vasario 22 d. data. Pagal šiuos duomenis galima teigti, kad durys buvo įsigytos dar iki pateikiant draudiko atsakymą dėl sąmatos suderinimo (2022 m. kovo 1 d.). Nepaisydama to, praėjus mėnesiui nuo dokumentuose nurodyto durelių įsigijimo, bendrovė, atstovaujama pareiškėjo atstovo, nurodė kreipusis į automobilių *Opel* gamintojo atstovybę ir gavusi informaciją, kad naujos originalios durys su PVM kainuoja 891 Eur. Atstovas nurodė, kad pritaikius 15 proc. nusidėvėjimą durų vertė sudaro 775 Eur, ir teigė naudosis šią kainą. Nors nėra aišku, kokiais normatyvais vadovaudamasi bendrovė apskaičiavo nusidėvėjimo dydį, tačiau pačios bendrovės apskaičiuota neva naujų originalių dalių kaina, atėmus 15 proc. nusidėvėjimą, (kuri ir taip yra stipriai didesnė nei naudotų dalių kaina antrinėje rinkoje) atitiko kainą, už kurią bendrovė nurodė įsigijusi dureles iš fizinio asmens dar iki nurodomo kreipimosi į automobilių *Opel* gamintojo atstovybę (objektyvių duomenų, patvirtinančių tokį kreipimąsi ir gautą informaciją apie naujų durų kainą, byloje nėra).

Atsižvelgiant į byloje nustatytas aplinkybes, remiantis TPVCAPDĮ ir Taisyklių nuostatomis, reglamentuojančiomis draudimo išmokos apskaičiavimo tvarką ir jos dydį, vadovaujantis teisingo žalos atlyginimo principu ir būtinųjų remonto išlaidų nustatymo taisyklėmis, konstatuotina, kad draudikas pagrįstai nesutiko išmokėti draudimo išmokos dalies, atlyginančios 775 Eur durelių įsigijimo išlaidas. Remiantis bylos duomenimis darytina išvada, kad už durelių įsigijimą išmokėtų 300 Eur būtų užtekę naudotoms tinkamoms durelėms įsigyti, taigi, draudiko išmokėta išmoka yra pakankama ir atitinka Taisyklių 42.2.3 papunkčio nuostatą, pagal kurią atlyginamos ne faktiškai patirtos, o būtinios remonto išlaidos.

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 X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis