



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. X. IR AAS „BTA BALTIC INSURANCE COMPANY“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-07-05 Nr. 429-411
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AAS „BTA Baltic Insurance Company“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. balandžio 21 d. eismo įvykio metu buvo apgadintas pareiškėjui priklausantis automobilis „LEXUS GX 470“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – automobilis). Pareiškėjas dėl žalos atlyginimo kreipėsi į draudiką, su kuriuo įvykio kaltininkas buvo sudaręs transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo (toliau - TPVCAPD) sutartį. Po automobilio apžiūros draudikas apskaičiavo 2 623,48 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui padarytą žalą. Pareiškėjas su apskaičiuota draudimo išmoka nesutiko ir nurodė draudikui, kad kreipsis į remonto įmonę (*duomenys neskelbiami*) (toliau – remonto įmonė) dėl automobilio remonto.

2022 m. liepos 19 d. pareiškėjas pateikė prašymą draudikui dėl pakaitinio automobilio suteikimo. Draudikas nurodė reikalingus pateikti duomenis ir patvirtino pareiškėjo teisę kreiptis dėl pakaitinio automobilio nuomos. El. laiške pareiškėjui draudikas nurodė, kad atlygins tik būtinas išlaidas ir, gavęs aktualius duomenis, patikslins atlygintiną automobilio nuomos laikotarpį.

2022 m. rugpjūčio 24 d. pareiškėjas pateikė draudikui sąskaitas faktūras už pakaitinio automobilio nuomą 839,99 Eur sumai už laikotarpį nuo 2022 m. liepos 19 d. iki 2022 m. rugpjūčio 9 d. ir 520 Eur sumai laikotarpiu nuo 2022 m. rugpjūčio 9 d. iki 2022 m. rugpjūčio 22 d. 2022 m. rugsėjo 13 d. draudikas pareiškėjo paprašė pateikti minėtų sąskaitų apmokėjimo įrodymus bei informavo, kad remonto įmonė vis dar nėra pateikusi automobilio remonto sąmatos suderinimui. Tą pačią dieną pareiškėjas draudikui pateikė automobilio nuomos sąskaitų apmokėjimo įrodymus.

2022 m. spalio 11 d. remonto įmonė draudikui pateikė automobilio remonto darbų sąmatą. 2022 m. spalio 13 d. draudikas remonto įmonę informavo, kad sąmata nėra suderinta, kvestionuodamas nurodytus valandinius darbų įkainius ir prašydamas pateikti sugadintų detalių nuotraukas, pagrindžiančias sąmatoje nurodytą jų keitimą. Draudikas vėliau ne kartą prašė remonto įmonės pateikti reikiamą informaciją bei nurodyti, kiek laiko užtruko automobilio remontas, t.y. kada automobilis buvo pristatytas remontui, kiek dienų užtruko detalių paieška, remonto darbai, kada automobilis grąžintas pareiškėjui po remonto (2022 m. spalio 20 d., 2022 m. lapkričio 16 d., 2022 m. gruodžio 21 d., 2023 m. sausio 10 d., 2023 m. vasario 15 d. paklausimai). Remonto įmonei prašomos informacijos neteikiant, draudikas kreipėsi į pareiškėją ir jo sutuoktinę, prašydamas remonto įmonę paraginti pateikti informaciją (2022 m. lapkričio 3 d., 2022 m. gruodžio 29 d. pokalbiai telefonu).

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad automobilio remontas buvo vykdomas nuo 2022 m. gegužės 12 d. iki 2022 m. spalio 28 d. Nuo 2022 m. liepos 19 d. iki 2022 m. rugpjūčio 22 d. pareiškėjas naudojosi pakaitinio automobilio nuomos paslauga. Pateikęs draudikui pakaitinio automobilio nuomos išlaidų įrodymus ir nesulaukęs išlaidų atlyginimo, pareiškėjas į draudiką kreipėsi 2022 m. gruodžio 21 d., 2022 m. gruodžio 27 d. ir 2023 m. sausio 4 d., bet nei atsakymo, nei išlaidų atlyginimo nurodė nesulaukęs. Pareiškėjas prašė Lietuvos banko įpareigoti draudiką atlyginti patirtas 1 359,99 Eur pakaitinio automobilio

nuomos paslaugų išlaidas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimu visa apimtimi sutikti neturintis pagrindo. Pareiškėjui kreipusis dėl pakaitinio automobilio nuomos, pareiškėjas telefonu draudiko buvo informuotas, kad pakaitinio automobilio nuomos išlaidos gali būti atlyginamos automobilio remonto laikotarpiu, su draudiku suderinus remonto darbų sąmatą. Apie tai, kad draudikas nėra gavęs automobilio remonto sąmatos, pareiškėjas informuotas ne kartą (vien telefonu 2022 m. liepos 5 d., 2022 m. rugpjūčio 9 d., 2022 m. spalio 5 d.).

Po remonto sąmatos pateikimo 2022 m. spalio 11 d. draudikas remonto įmonės ne kartą prašė ją tikslinti bei pateikti papildomą informaciją, tačiau į siunčiamus paklausimus remonto įmonė neatsakė. 2023 m. sausio 10 d. pokalbio telefonu metu remonto įmonė draudikui nurodė, kad automobilis ilgą laiką stovėjo neremontuojamas, kadangi nepavyko rasti tinkamų detalių. 2023 m. kovo 30 d. pokalbio telefonu su remonto įmone metu draudikas vėl pakartotinai prašė pateikti koreguotą sąmatą ir patikslinti remonto laikotarpį, jo priežastis, bet informacija nebuvo gauta.

Draudikas nurodė, kad pagal turimus duomenis apskaičiuotas automobilio remonto technologinis laikotarpis - 10 darbo dienų. Draudikas pažymėjo, kad tam, jog būtų galima tiksliai nustatyti remonto technologinį laikotarpį, turi būti su draudiku suderinta remonto darbų sąmata, t.y. patvirtintos visos darbų pozicijos. Draudikas nurodė sąrašą galimai apgadintų automobilio dalių, kurių nuotraukas buvo prašyta pateikti, bet iš remonto įmonės nuotraukos negautos, todėl nebuvo galimybės įsitikinti būtinybe šias dalis keisti. Draudimo išmoka pareiškėjui už automobilio remonto darbus išmokėta nebuvo.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad išmokėjo pareiškėjui 399,99 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pakaitinio automobilio nuomos išlaidas už 10 darbo dienų.

Lietuvos bankui atkreipus dėmesį į tai, kad remonto laikotarpiui viršijant 5 darbo dienas, automobiliu nebuvo galimybės naudotis ir savaitgalį, draudikas nurodė, kad įprastai ne darbo dienos įtraukiamos į atlygintą laikotarpį. Draudikas informavo, kad išmokėjo pareiškėjui papildomą draudimo išmoką už 4 kalendorines dienas (160 Eur).

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. 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų atlyginimo. Ginčo nagrinėjimo metu draudikas nurodė sumokėjęs pareiškėjui bendrą 559,99 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

Siekiant išspręsti pareiškėjo ir draudiko ginčą, būtina nustatyti, ar pagrįstai draudikas atsisakė pareiškėjui išmokėti likusią 800 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidas atlyginančią sumą.

TPVCAPD įstatymo 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. TPVCAPD įstatymo 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytų draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo.

Pagal TPVCAPD, kaip nuostolių draudimo sutartį, mokama draudimo išmoka yra skirta atlyginti žalą, per eismo įvykį padarytą asmeniui, turtui ir neturtinei žalai, taip pat nuostoliams, atsiradusiems kaip eismo įvykio padarinys, kompensuoti (TPVCAPD įstatymo 2 straipsnio 2 ir 5 dalys). Specialusis įstatymas plačiau nereglamentuoja žalos sampratos, todėl žalos atlyginimo klausimas turi būti sprendžiamas pagal bendrąsias civilinės atsakomybės normas.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.249 straipsnio 1 dalyje žala apibrėžiama kaip

asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Todėl asmeniui atlygintini turtiniai praradimai pasireiškia kaip nuostoliai, jeigu dėl neteisėtų veiksmų jis turi tam tikrų išlaidų ir tuo blogina savo turtinę padėtį.

Lietuvos banko vertinimu, išlaidos pakaitinės transporto priemonės nuomai yra viena iš žalos turtui, kurią draudikas neviršydamas draudimo sumos yra įsipareigojęs atlyginti, rūšių. Vartotojo patirtos pakaitinio automobilio nuomos išlaidos, nustačius jų priežastinį ryšį su eismo įvykiu, taip pat esant kitoms transporto priemonės valdytojo civilinės atsakomybės sąlygoms, turėtų būti priskirtinos prie išlaidų, atlyginamų TPVCAPD įstatyme nustatyta tvarka. Kartu pažymėtina, kad prašymo išmokėti tokias išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrindimas turi būti vertinamas Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuotų atlygintinų išlaidų požymių (priverstinės, būtinos ir protingos) kontekste¹. Be to, tokios išlaidos turi būti pagrįstos įrodymais.

Šiuo atveju tarp šalių nekilo ginčas dėl per didelės pakaitinio automobilio nuomos kainos ar dėl to, kad pakaitinis automobilis pareiškėjui nebuvo reikalingas, tačiau draudikas nesutiko su pakaitinio automobilio nuomos laikotarpiu, už kurį pareiškėjas prašė išmokėti nuomos išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

Vertinamų ginčo aplinkybių kontekste atkreiptinas dėmesys į kasacinio teismo išaiškinimą, kad, kai ginčas yra susijęs su atlygintinos žalos (nuostolių) dydžiu ir nėra susijęs nei su atsisakymu mokėti draudimo išmoką, nei su draudimo išmokos sumažinimo atvejais, nagrinėjant ginčą taikytina bendroji įrodinėjimo naštos taisyklė - šalys turi įrodyti tas aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti².

Pareiškėjas pateikė duomenis, kad pakaitinio automobilio nuomos paslauga atlygintinai naudojosi nuo 2022 m. liepos 19 d. iki 2022 m. rugpjūčio 22 d. (35 dienos; sumokėta suma - 1 359,99 Eur), nors pareiškėjo teigimu, automobilio remontas truko dar ilgiau - nuo 2022 m. gegužės 12 d. iki 2022 m. spalio 28 d.

Pateikti duomenys patvirtina, kad draudikas ne kartą informavo pareiškėją apie tai, kad iš pareiškėjo pasirinktos remonto įmonės laukia automobilio remonto sąmatos, o vėliau - sąmatos bei aktualių aplinkybių patikslinimo. Draudiko susirašinėjimas su remonto įmone patvirtina, kad draudikas veikė aktyviai, bandydamas komunikuoti su remonto įmone ir prašydamas jos pateikti informaciją, aktualią nustatyti būtiną automobilio remonto apimtį bei remonto laikotarpį, galimas užtrukusio remonto priežastis. Vis dėlto, pateikti duomenys patvirtina, kad remonto įmonė automobilio remonto sąmatą draudikui pateikė tik 2022 m. spalio 11 d., o vėliau su draudiku raštu nebekomunikavo ir nebendradarbiavo - t.y. neatsakė į draudiko prašymus patikslinti remonto sąmatą, patvirtinti nuotraukomis įtrauktas į sąmatą pozicijas, pateikti informaciją apie faktinio remonto laikotarpį, kiek ir kodėl truko detalių paieška ir t.t. Sutiktina su draudiku, kad visos šios aplinkybės buvo reikšmingos tinkamai ir objektyviai nustatyti laikotarpį, už kurį turi būti atlyginamos pakaitinio automobilio nuomos išlaidos.

Negalėdamas gauti visų duomenų, reikšmingų nustatant laikotarpį, už kurį pagal minėtus atlygintinumo ir pagrįstumo kriterijus turi būti atlyginamos pakaitinio automobilio nuomos išlaidos, draudikas vadovavosi jam prieinamais duomenimis - t. y. turimomis automobilio nuotraukomis ir pateikta remonto įmonės sąmata. Pagal sąmatoje nurodytas laiko sąnaudas draudikas nustatė, kad darbams atlikti būtinos 7 darbo dienos³. Taip pat draudikas įtraukė po vieną dieną automobilio pridavimui į servisą ir jo atsiėmimui bei 1 dieną numatė detalių paieškai. Ginčo nagrinėjimo metu papildomai išmokėdamas 4 dienų pakaitinės transporto priemonės nuomos kainos išmoką, draudikas įvertino ir ne darbo dienas (savaitgalius), kai pareiškėjas negalėjo naudotis automobiliu.

Sutiktina su draudiku, kad jam nebuvo pateikti jo prašomi papildomi duomenys, kurie patvirtintų, jog dėl įvykio kilusių automobilio apgadinimų šalinimas objektyviai užtruko ilgiau, negu nustatė draudikas, minėtu būdu apskaičiuodamas patikslintą draudiko išmoką (už 14 pakaitinio automobilio nuomos dienų).

Įvertinus draudiko atliktus atlygintino nuomos laikotarpio trukmės skaičiavimus, jie laikytini pagrįstais, atsižvelgiant į draudiko turimus duomenis. Dėl minėtos priežasties šiuo

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2002 m. kovo 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-479/2002 ir kt.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018 ir kt.

³ „<...> viso 411 DV + 30% papildomas laikas, viso 534,30 DV, o tai yra 53,43 val. 1 darbo diena = 8 val., t.y. 7 d. d. “.

metu nėra pagrindo rekomenduoti draudikui kompensuoti pareiškėjui didesnes negu jau atlygintos pakaitinio automobilio nuomos išlaidas (viršijančias 559,99 Eur), todėl pareiškėjo reikalavimas išmokėti papildomą 800 Eur draudimo išmoką atmestinas.

Kartu svarbu pažymėti, kad minėta išvada nereiškia, jog draudikui iš remonto įmonės ar pareiškėjo gavus trūkstamus duomenis, draudikas neturėtų jų įvertinti bei spręsti dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo pagrįstumo.

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. 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 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