



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2023-12-13 Nr. 429-532
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokato Y. Y. (toliau – pareiškėjo atstovas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp X. X. (toliau – pareiškėjas) ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. rugsėjo 20 d. – 2022 m. rugsėjo 19 d. draudimo laikotarpiui buvo sudaryta transporto priemonės „Peugeot 308“ (valst. Nr. *Duomenys neskelbtini*) draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. *Duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis). Draudimo sutartis sudaryta Sausumos kelių transporto priemonių draudimo taisyklių (2020 m. lapkričio 7 d. redakcija) (toliau – Taisyklės) pagrindu. Draudimo liudijime nurodyta, kad automobilio remonto įmonę pasirenka draudikas, automobilis remontuojamas „taikant nusidėvėjimą“.

2022 m. liepos 15 d. pareiškėjas draudiką informavo apie įvykį, kurio metu į stovintį pareiškėjo automobilį atsitrenkė kitas atbuline eiga važiuojantis automobilis (toliau – įvykis). Pranešime pareiškėjas nurodė, kad žalos atlyginimą pageidauja gauti pinigine išmoka.

2022 m. rugsėjo 9 d. draudikas apskaičiavo ir išmokėjo 1 587,58 Eur draudimo išmoką, skirtą įvykio metu pareiškėjo patirtai žalai atlyginti.

2023 m. birželio 19 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką, nurodydamas, kad už išmokėtą draudimo išmoką negali suremontuoti automobilio, ir pateikė 2023 m. birželio 19 d. UAB „Armi Servisas“ parengtą remonto sąmatą Nr. *Duomenys neskelbtini*, pagal kurią pareiškėjo automobilio remonto darbų kaina yra 4 108,58 Eur – remontuojant automobilį dėvėtomis dalimis, arba 5 863,60 Eur – remontuojant automobilį naujomis originaliomis detalėmis.

Draudikas atsakydamas į pareiškėjo prašymą nurodė, kad pareiškėjas, siekdamas, kad būtų perskaičiuota draudimo išmoka, turėtų nuvykti į remonto įmonę, kuri su draudiku suderintų remonto darbų sąmatą, arba pateikti sąskaitą už faktiškai atliktus remonto darbus. Pareiškėjas nurodė, kad negali pasitikėti draudiko servisu, nėra tikras, kad jis kokybiškai suremontuos automobilį, be to, pats yra meistras ir ketina automobilį suremontuoti pats.

Draudikas, siekdamas taikaus susitarimo, perskaičiavo draudimo išmoką ir parengė naują remonto darbų sąmatą vadovaudamasis naujų originalių dalių tiekėjos UAB „Dim Group“ internetinės parduotuvės kainomis pagal pareiškėjo pateiktoje UAB „Armi Servisas“ remonto darbų sąmatoje nurodytus dalių kodus. Nuostolius įvertinus pagal naujų originalių dalių kainas pritaikius 61 proc. nusidėvėjimą ir remontą atliekant pagal draudiko nustatytus remonto darbų įkainius, perskaičiuota draudimo išmoka sudarė 1 682,14 Eur, todėl pareiškėjui papildomai buvo išmokėta 94,56 Eur suma.

Pareiškėjui nesutikus su draudimo išmokos dydžiu, pareiškėjo atstovas kreipėsi į draudiką su pretenzija, o vėliau į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti ginčą ir nurodė, kad pareiškėjo reikalavimas perskaičiuoti draudimo išmoką yra pagrįstas oficialios „Peugeot“ atstovybės sąmata. Pareiškėjo atstovo teigimu, draudikas savo veiksmais pažeidžia visiško nuostolių atlyginimo principą, prieštarauja teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principams, piktnaudžiauja savo padėtimi ir nepagrįstai bando sutaupyti lėšas pareiškėjo sąskaita. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjo atstovas prašė rekomenduoti draudikui perskaičiuoti draudimo išmoką pagal UAB „Armi Servisas“ parengtą remonto sąmatą.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepinimas, kuriame draudikas nurodė, kad pareiškėjas ir jo atstovas visiškai ignoruoja draudimo sutarties sąlygas bei aplinkybę, kad, pagal draudimo sutarties sąlygas, pareiškėjas neturi galimybės pasirinkti savo nuožiūra serviso,

kuriame gali būti atliktas remontas, o jeigu jau renkasi, tai turi atsižvelgti į tai, kad tokiais atvejais nuostolio dydis negali viršyti draudiko parinkto remonto serviso nustatytos remonto sumos.

Draudiko teigimu, kadangi pareiškėjas apskritai nesirinko jokie remonto serviso, o nurodė, kad automobilį remontuos savo jėgomis, atitinkamai nuostolio dydis apskaičiuotas taikant Taisyklių 9.4.2 papunkčio, kuriame aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, jog tokiu atveju draudimo išmoka apskaičiuojama vadovaujantis draudiko nustatytais vidutiniais valandiniais remonto įkainiais ir keičiamų dalių kainomis, sąlygas. Draudiko teigimu, pareiškėjas ginčo situacijoje siekia nesąžiningai praturtėti: nors neketina automobilio remontuoti servise, tačiau draudimo išmokos reikalauja pagal bendrus oficialaus automobilio markės atstovo serviso įkainius, netaikant nusidėvėjimo ir su pridėtinės vertės mokesčiu.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas pats vadovauja servisui MB „Autostaira“¹, tikėtina, kad automobilį remontuos jo vadovaujamas servisas. Draudiko vertinimu, abejonių dėl pareiškėjo sąžiningumo kelia faktas, kad pareiškėjas, nors ir vadovauja automobilių remonto įmonei, pats nesudaro remonto darbų sąmatos, o kreipiasi į įmonę, kuri tokias paslaugas atlieka brangiausiai rinkoje ir būtent pagal jos nustatytas remonto darbų ir dalių kainas reikalauja išmokos. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodo, kad pareiškėjas nėra suinteresuotas realiu automobilio remontu, o siekia tik kuo didesnės draudimo išmokos ignoruodamas sudarytos draudimo sutarties nuostatas, ir prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio. Pareiškėjas reikalavo išmokėti UAB „Armi Servisas“ nustatytas automobilio atkūrimo sąnaudas atitinkančią draudimo išmoką – 5 863,60 Eur, draudikas apskaičiavo 1 682,14 Eur draudimo išmoką.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas draudimo išmoką apskaičiavo remdamasis šalių sudarytos draudimo sutarties sąlygomis.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje įtvirtinta draudimo sutarties samprata: draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta draudimo išmoka, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Tai reiškia, kad sutartis jos šalims yra privaloma ir vykdytina. Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievolės vykdyti sąžiningai, tinkamai, pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra – vadovaujantis protingumo kriterijais.

Nagrinėjamu atveju šalys sudarė savanorišką draudimo sutartį. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Pažymėtina, kad kasacinis teismas yra ne kartą pabrėžęs, jog 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, kurios laikomos standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip

¹ [Autostaira, MB. Rekvizitai.lt \(vz.lt\)](http://Autostaira.MB.Rekvizitai.lt(vz.lt)).

pat kurie tokiais nelaikytini.² Draudimo taisyklėse taip pat įtvirtinama nuostolių nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka bei terminai ir kitos Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalyje nurodytos draudimo sutarties sąlygos.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, tačiau šalys nesutaria dėl draudimo išmokos dydžio. Taisyklių 9.4.1 papunktyje yra nurodyta, kad jeigu automobilis gali būti suremontuotas įprastomis sąlygomis, nuostolio dydį sudaro automobilio remonto išlaidos, o draudimo išmoka mokama tik pateikus dokumentus, patvirtinančius patirtas automobilio remonto išlaidas. Draudimo išmokos apskaičiavimo ir mokėjimo tarka, kai faktinis automobilio remontas nėra atliekamas, yra nustatyta Taisyklių 9.4.2 papunktyje: „Nepateikus dokumentų, įrodančių patirtas remonto išlaidas, draudimo išmoka gali būti išmokėta tik Mums sutikus. Tokiu atveju išmoką apskaičiuojame Mes, nuostolių nustatymui vadovaudamiesi Mūsų nustatytais vidutiniais valandiniais remonto įkainiais ir keičiamų dalių (naujų neoriginalių, naudotų originalių arba naujų originalių, pritaikant nusidėvėjimą) kainomis, neatlyginant Pridėtinės vertės mokesčio (PVM).“

Remiantis bylos duomenimis, nėra pagrindo konstatuoti, kad automobilis buvo faktiškai remontuojamas arba kad buvo įsigytos remontui reikalingos dalys. Tokių duomenų nei pareiškėjas, nei pareiškėjo atstovas nepateikė. Atitinkamai konstatuotina, kad draudimo išmoka nagrinėjamu atveju turėtų būti apskaičiuojama, remiantis Taisyklių 9.4.2 papunktyje nustatyta tvarka – pagal draudiko nustatytus vidutinius valandinių remonto darbų įkainius ir keičiamų dalių, šiuo atveju naujų originalių dalių pritaikant nusidėvėjimą, kainomis, neatlyginant pridėtinės vertės mokesčio.

Savo reikalavimą pareiškėjas grindė UAB „Armi Servisas“ pateiktais skaičiavimais ir iš esmės mano, kad draudikas turėtų besąlygiškai jais vadovautis. Vis dėlto, vertinant ginčo šalių argumentus, būtina atsižvelgti į šalių sudarytos draudimo sutarties sąlygas, atkreipiant dėmesį į pirmiau aptartą joje nurodytą draudimo išmokos apskaičiavimo tvarką.

Įvertinus draudiko parengtą sąmatą, kuria remiantis buvo apskaičiuota galutinė draudimo išmoka, ir UAB „Armi Servisas“ parengtą remonto sąmatą, matyti, kad remonto kainų (atitinkamai ir draudimo išmokos) skirtumai visų pirma susidaro dėl skirtingų vertintų remonto darbų įkainių ir remontui reikalingų dalių, nusidėvėjimo dydžio (UAB „Armi Servisas“ sąmatoje nusidėvėjimas neįvertintas), taip pat pridėtinės vertės mokesčio vertinimo, tačiau dėl darbų apimties šalių ginčo nėra.

UAB „Armi Servisas“ parengtoje remonto sąmatoje remonto darbų kaina apskaičiuota vertinant 47,50 Eur valandinį darbų įkainį, o draudikas vertino, kad remonto darbų valandinis įkainis yra 22 Eur. Taip pat matyti, kad draudiko parengtoje ir pareiškėjo pateiktoje sąmatoje skiriasi automobilio detalių kainos. Draudikas nustatydamas detalių kainas rėmėsi naujų originalių dalių tiekėjos UAB „Dim Group“³ internetinės parduotuvės kainomis. Vadovaujantis Taisyklių 4 lentelė bei įvertinus, kad automobilio variklio darbinis tūris 1997 kubiniai centimetrai, o amžius – 12 metų, buvo pritaikytas 61 proc. nuvertėjimas. UAB „Dim Group“ sąmatoje nusidėvėjimas nebuvo vertintas. Taip pat matyti, kad skirtumas tarp pareiškėjo prašomos išmokėti ir draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos susidaro ir dėl UAB „Armi Servisas“ sąmatoje įskaičiuoto pridėtinės vertės mokesčio.

Siame kontekste vertinant Taisyklių 9.4.2 papunktyje nustatytą žalos atlyginimo tvarką, pažymėtina, kad draudikas draudimo išmoką apskaičiavo pagal draudiko nustatytus vidutinius valandinių remonto darbų įkainius, o keičiamų dalių kainas pagal UAB „Dim Group“ internetinės parduotuvės kainas, joms pritaikė pagal Taisyklės apskaičiuotą nusidėvėjimą, be to, neatlygino pridėtinės vertės mokesčio.

Abejoti draudiko sąmatoje nurodytais remonto darbų ir remontui reikalingų dalių bei medžiagų įkainiais Lietuvos bankas nenustatė pagrindo.

Pažymėtina, kad pareiškėjo atstovas nepateikė nei argumentų, nei konkrečių pastabų, kodėl draudiko parengta sąmata neatitinka visiško nuostolių atlyginimo principo, tik pateikė kito serviso sąmatą, kurioje dėl didesnių įkainių, pridėtinės vertės mokesčio ir neatskaityto nusidėvėjimo apskaičiuota didesnė remonto kaina.

Lietuvos banko vertinimu, draudimo išmoka nagrinėjamu atveju buvo apskaičiuota remiantis ginčo šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatomis ir vadovaujantis Taisyklėse nustatyta draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka. Remiantis nustatytais aplinkybėmis, nėra pagrindo daryti išvadą, kad draudikas išmokėjo per mažą draudimo išmoką ir būtent pareiškėjo pateikta UAB „Armi Servisas“ sudaryta sąmata atitinka Taisyklėse nustatytas konkrečias žalos

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012.

³ [Dim group - Naujos automobiliu detalės \(dimauta.lt\)](http://Dimgroup-Naujos-automobiliu-detales(dimauta.lt)).

ir draudimo išmokos apskaičiavimo taisykles bei Civiliniame kodekse įtvirtintus sutarčių vykdymo (ypač – ekonomiškumo) principus.

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 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