



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

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

2024-05-08 Nr. 429-92
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Draudimo laikotarpiui nuo 2022 m. liepos 26 d. iki 2023 m. liepos 25 d. buvo sudaryta transporto priemonės „Audi A6 Allroad Quattro“ (valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – Automobilis) draudimo sutartis (toliau – Sutartis). Sutartis sudaryta Transporto priemonių savanoriškojo (kasko) draudimo taisyklių¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu. Draudimo liudijime nurodyta, kad: 1) Automobilis draudžiamas taikant išplėstinį rizikų paketą, „rinkos verte“; 2) Automobilis remontuojamas draudiko nurodytoje remonto įmonėje („draudiko pasirinkimu“); 3) Automobilio dalims taikomas nusidėvėjimas; 4) taikoma besąlyginė išskaita, kai žala įvyko ne dėl vagystės, – 120 Eur.

2023 m. liepos 14 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad 2023 m. liepos 13 d. į Automobilio priekinį stiklą pataikė akmuo, skilo stiklas (toliau – Įvykis 1).

2023 m. liepos 18 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad tą pačią dieną, lyjant lietui, įvažiavo į kelio duobę, kažkas sudundėjo Automobilio priekinėje dalyje, vėliau skydelyje užsidegė įvairios indikacinės lempučių (toliau – Įvykis 2).

2023 m. liepos 21 d. draudiko atstovė telefonu bendravo su pareiškėju dėl Automobilio apžiūros. Kadangi daugelis remonto įmonių, kurias siūlė draudikas, negalėjo operatyviai atlikti Automobilio apžiūros, šalys susitarė, kad Automobilio apžiūra bus atlikta UAB „Autojuta“ (toliau – Servisas). 2023 m. liepos 25 d. Servise atlikus Automobilio apžiūrą ir diagnostiką, šalys komunikavo dėl Įvykio 1 ir Įvykio 2 (toliau kartu – Įvykiai) žalos atlyginimo.

2023 m. spalio 6 d. pareiškėjas pateikė draudikui dvi Serviso sudarytas Automobilio remonto darbų sąmatas, pagal kurias prašė atlyginti žalą. 2023 m. lapkričio 8 d. draudiko pasitelktas ekspertas apžiūrėjo Automobilį.

Draudikas, gavęs iš Serviso Automobilio diagnostikos protokolą ir turėdamas papildomų klausimų dėl apgadinimų, pareiškėjui pasiūlė atlikti pakartotinę Automobilio patikrą draudiko nurodytoje remonto įmonėje „Matsuda“, tačiau pareiškėjas šios apžiūros atsisakė.

Tarp šalių kilus ginčui dėl Įvykių metu Automobiliiui padarytos žalos atlyginimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas nurodė, kad dėl Įvykio 1 skilo Automobilio priekinis stiklas ir stiklo šukės apgadino Automobilio vidų. Pareiškėjo teigimu, Įvykio 2 metu, stipriai lyjant, Automobilio ratais buvo įvažiuota į duobę, o „automobilio dugnas lietési su kelio danga ir buvo apsemtas vandeniu. Iš karto užsidegė vairo mechanizmo klaida. <...> Toliau bandant važiuoti skydelyje užsidegė papildomos klaidos, informuojančios apie vairo sistemos mechanizmo gedimą, ABS, ESP ir kitų sistemų gedimus, bei pradėjo sunkiai sukis vairas.“

Pareiškėjas teigė, kad Automobilį apžiūrėjęs Servisas sudarė sąmatas Įvykių metu padarytiems apgadinimams pašalinti, jos buvo pateiktos draudikui. Vis dėlto draudikas delsė atlyginti žalą, organizavo dar vieną Automobilio apžiūrą, prašė papildomos informacijos iš Serviso. Delsdamas atlyginti žalą draudikas esą nepagrįstai pareikalavo pristatyti Automobilį į dar vieną apžiūrą remonto įmonėje „Matsuda“, kuri, pareiškėjo teigimu, jam paskaičius komentarus apie įmonę, sukėlė abejonių dėl teikiamų paslaugų kokybės. Pareiškėjas teigė, kad

¹ Galioja nuo 2022 m. vasario 7 d.

draudikas nepagrįstai atsisakė vadovautis Serviso, kuriame pats leido vykdyti Automobilio apžiūrą ir kuris yra oficialus „Audi“ atstovas Lietuvoje, sudarytomis sąmatomis.

Pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką išmokėti draudimo išmokas pagal pareiškėjo pateiktas Serviso 2023 m. spalio 17 d. sudarytas sąmatas. Serviso sąmatos, kuria įvertinti galimų Įvykio 1 padarinių Automobiliiui šalinimo darbai, suma – 4 762,02 Eur be PVM (5 762,04 Eur su PVM), o sąmatos, kuria įvertinti galimų Įvykio 2 padarinių šalinimo darbai, suma – 6 431,72 Eur be PVM (7 782,38 Eur su PVM).

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis. Draudiko teigimu, pareiškėjas buvo informavęs draudiką, jog su Įvykiu 1 susijusius Automobilio remonto klausimus spręs išsprendęs klausimus dėl Įvykio 2 metu sukeltos žalos atlyginimo.

Draudikas nurodė, kad po patikros Servise ir po draudiko pasitelkto eksperto atliktos išorinės Automobilio apžiūros nebuvo pašalintos abejonės dėl Įvykio 2 pasekmių Automobiliiui. Siekiant nustatyti galimas vairo kolonėlės gedimo priežastis, Serviso buvo paprašyta pateikti Automobilio „klaidų nuskaitymo protokolą“, kuris gautas 2023 m. gruodžio 14 d. Įvertinęs surinktą informaciją, draudikas nusprendė visas abejones pašalinti papildomos Automobilio patikros metu savo pasirinktoje remonto įmonėje „Matsuda“, tačiau pareiškėjas atsisakė bendradarbiauti ir leisti patikrinti Automobilį. Pareiškėjui atsisakius papildomos Automobilio apžiūros, draudiko galimybė tinkamai įvertinti ginčijamus apgadinimus buvo apribota.

Draudikas paaiškino, kad po Įvykių dėl didelio remonto įmonių – partnerių – užimtumo išimties tvarka leido pareiškėjui Automobilio apžiūrą atlikti Servise, kuris nėra draudiko partneris. Vis dėlto draudiko sutikimas jame atlikti Automobilio remontą niekada nebuvo duotas.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu tarp šalių vyko komunikacija, bandant ginčą išspręsti taikiai. Draudikui informavus pareiškėją apie jo apskaičiuotas draudimo išmokas dėl Įvykių, pareiškėjas pakartotinai išsakė nesutikimą, kad žala Automobiliiui nebus atlyginama pagal Serviso sąmatas. Ginčo nagrinėjimo metu pareiškėjas nenurodė jokių konkrečių nesutikimo motyvų dėl draudiko pasiūlytų Įvykio 1 apgadinimus šalinančių išlaidų apskaičiavimo (išskyrus remonto darbų įkainius, kurie galimai yra per maži). Vertindamas su Įvykiu 2 susijusios žalos apskaičiavimą, pareiškėjas nesutiko ne tik su draudiko naudotais darbų įkainiais, bet ir nurodyta remonto apimtimi, teigdamas, kad nepagrįstai neįtraukta dalis Serviso nustatytų apgadinimų (Automobilio padangos, ratlankiai, važiuoklės elementai). Susirašinėjimo metu ginčo šalys sutiko, kad pagal Automobilio amžių ir Įvykių datas keičiamoms Automobilio detalėms taikytinas 37 proc. nusidėvėjimas.

Ginčo nagrinėjimo metu draudikas informavo Lietuvos banką, kad nutarė pareiškėjui išmokėti 1 749,74 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio 1 patirtą žalą, ir 1 253,31 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio 2 patirtą žalą. Draudikas nurodė, kad pareiškėjui išmokės minėtas sumas, kai jis nurodys savo atsiskaitomosios sąskaitos duomenis.

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 44 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 ginčas kilo dėl draudimo išmokų, atlyginančių Įvykių metu kilusią žalą, dydžio. Draudikas nutarė pareiškėjui išmokėti 1 749,74 Eur draudimo išmoką (pritaikęs 120 Eur besąlyginę išskaitą, dėl kurios ginčo nėra), atlyginančią dėl Įvykio 1 patirtą žalą, ir 1 253,31 Eur draudimo išmoką (pritaikęs 120 Eur besąlyginę išskaitą, dėl kurios ginčo nėra), atlyginančią dėl Įvykio 2 pareiškėjo patirtą žalą. Pareiškėjas reikalavo draudiko išmokėti draudimo išmokas pagal Serviso sudarytas sąmatas, kuriose nurodyta galimų Įvykio 1 padarinių šalinimo darbų kaina – 4 762,02 Eur be PVM (5 762,04 Eur su PVM), o galimų Įvykio 2 padarinių šalinimo darbų kaina – 6 431,72 Eur be PVM (7 782,38 Eur su PVM).

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas pagrįstai, t. y. remdamasis šalių sudarytos Sutarties sąlygomis: 1) žalos dydį nustatė pagal savo sudarytas

sąmatas; 2) tinkamai apskaičiuo draudimo išmoką, atlyginančią Įvykio 1 metu Automobiliui sukeltą žalą; 3) tinkamai apskaičiuo draudimo išmoką, atlyginančią Įvykio 2 metu Automobiliui sukeltą žalą.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnį, 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 nustatytą draudimo išmoką, 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. 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.

Šiuo atveju šalys sudarė savanorišką draudimo Sutartį. Vadovaudamasis 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.²

Pagal pateiktus duomenis matyti, kad ginčijama draudimo išmoka, atlyginanti Įvykio 1 metu sukeltą žalą, apskaičiuota pagal draudiko sudarytą Automobilio remonto sąmatą, kurios suma iki taikant nusidėvėjimą – 2 714,25 Eur be PVM. Sąmata sudaryta taikant naujų originalių dalių kainas, kuriomis prekiauja „Carglass“ atstovas Lietuvoje (keičiamo stiklo kaina) ir alternatyvus dalių tiekėjas UAB „Auvika“ (kitos dalys), taikomas nusidėvėjimas – 37 proc. (844,51 Eur).

Draudimo išmoka, atlyginanti Įvykio 2 metu sukeltą žalą, apskaičiuota atlyginant Serviso atliktos Automobilio diagnostikos išlaidas (102,25 Eur) ir pagal draudiko sudarytą Automobilio remonto sąmatą. Sąmata sudaryta taikant naujų originalių dalių kainas, kuriomis prekiauja alternatyvus dalių tiekėjas UAB „Auvika“, nustatyta Automobilio remonto kaina iki dalių nusidėvėjimo taikymo – 1 957,93 Eur be PVM, taikomas 37 proc. nusidėvėjimas (686,87 Eur).

Pareiškėjas reikalavo draudiko išmokėti draudimo išmokas pagal Serviso sudarytas sąmatas. Serviso sudarytoje sąmatoje įvertintų galimų Įvykio 1 padarinių šalinimo darbų kaina – 4 762,02 Eur be PVM (5 762,04 Eur su PVM), o sąmatos, kuria įvertinti galimų Įvykio 2 padarinių šalinimo darbai, kaina – 6 431,72 Eur be PVM (7 782,38 Eur su PVM). Serviso sudarytose sąmatose nurodytas valandinis darbų įkainis – 65 Eur; numatyta detales keisti naujomis originaliomis dalimis (kelios pozicijos yra įvestos be nurodyto kainų šaltinio); Automobilio nusidėvėjimas nėra vertinamas. Pareiškėjo teigimu, pats draudikas leido atlikti Automobilio apžiūrą Servise, kuris tinkamai įvertino Įvykių metu sukeltą žalą, todėl jo sudarytų sąmatų pagrindu turėtų atlyginti žalą.

1. Dėl žalos atlyginimo pagal draudiko sudarytas sąmatas

Kaip minėta, šiuo atveju šalių sudarytoje Sutartyje nustatyta, kad Automobilis remontuojamas draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje („draudiko pasirinkimu“).

Taisyklių 9.4.5 papunktyje nustatyta: „jeigu Automobilis apdraustas draudimo variantu „Remontas Draudiko pasirinkimu“ ir faktinis remontas atliekamas Mūsų parinktame autoremonto servise, nuostolio dydis nustatomas pagal Automobilio remonto kaštus, patvirtintus dokumentais. Tuo atveju, jei faktinį remontą norima atlikti ne Mūsų parinktame autoremonto servise, visais atvejais yra būtinas Mūsų sutikimas, o nuostolio dydį apskaičiuojame Mes, vadovaudamiesi Mūsų nustatytais valandiniais remonto darbų įkainiais ir keičiamų dalių (naujų neoriginalių, naudotų originalių arba naujų originalių, pritaikant nusidėvėjimą) kainomis.“

Taigi, šiuo atveju draudikas pagal Sutartį turi teisę nuspręsti, kurioje remonto įmonėje

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

bus remontuojamas Automobilis. Draudikas po Įvykio 2 sutiko, kad Automobilis būtų apžiūrėtas Servise, tačiau nedavė sutikimo jį remontuoti šioje įmonėje. Esant tokioms aplinkybėms ir remiantis Sutarties nuostatomis, darytina išvada, kad draudikas turėjo teisę pats atlikti žalos skaičiavimus ir neturėjo pareigos vadovautis pareiškėjo pasirinkto Serviso sudarytomis sąmatomis, apskaičiuodamas draudimo išmokas.

Kaip matyti iš draudiko pateiktų sąmatų, jose naudojami remonto darbų valandiniai įkainiai – 23 Eur. Draudikas nurodė, kad minėtus įkainius taiko viena iš remonto įmonių, kuri yra jo partnerė. Kaip minėta, pagal Sutartį šiuo atveju draudikas turėjo teisę nustatyti valandinius įkainius, taikytinus apskaičiuojant draudimo išmoką.

Draudikas taip pat nurodė, kad skaičiavimus atliko naudodamas naujų originalių dalių kainas, kuriomis prekiauja „Carglass“ atstovai Lietuvoje (keičiamas stiklas) ir alternatyvus tiekėjas UAB „Auvika“ (kitos detalės). Draudikas abiejose sąmatose detalėms taikė 37 proc. nusidėvėjimą. Taisyklių 9.4.3 papunktyje nustatyta: „jeigu Automobilis apdraustas draudimo variantu „Taikant nusidėvėjimą“, faktiškai atliktam Automobilio remontui / atkūrimui naudojamų keičiamų naujų originalių detalių vertė yra sumažinama, atsižvelgiant į jų nusidėvėjimą, kuris nustatomas pagal šių Taisyklių pabaigoje pridėtoje 4 lentelėje pateikiamus koeficientus, arba remontui naudojamos naujos neoriginalios ir / arba naudotos originalios dalys. Jeigu faktinis remontas nėra atliekamas, nuostolio nustatymas atliekamas vadovaujantis šių Taisyklių 9.4.2 punkte nurodytomis nuostatomis.“ Taisyklių 9.4.2 papunktyje nustatyta: „nepateikus dokumentų, įrodančių patirtas remonto išlaidas, draudimo išmoka gali būti išmokėta tik Mums sutikus. Tokiu atveju išmoką apskaičiuojame Mes, nuostoliams nustatyti neatlyginant Pridėtinės vertės mokesčio (PVM).“

Kadangi draudikas savo sudarytose sąmatose rėmėsi naujų originalių detalių kainomis, šalys buvo sutarusios taikyti nusidėvėjimą detalėms, draudikas pagrįstai taikė nusidėvėjimą, dėl jo dydžio ginčo tarp šalių nėra. Šiuo atveju nesant duomenų, kad Automobilio remontas, suderintas su draudiku, būtų faktiškai atliktas, darytina išvada, jog draudikas pagrįstai draudimo išmokas skaičiavo be PVM.

Įvertinus minėtas aplinkybes, nėra pagrindo spręsti, kad šiuo atveju draudikas draudimo išmoką nepagrįstai apskaičiavo pagal savo sudarytas sąmatas be PVM, remdamasis savo pasirinktos remonto įmonės įkainiais, įvertinęs Automobilio nusidėvėjimą.

2. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios Įvykio 1 metu Automobiliui kilusią žalą

Kaip minėta, pareiškėjas nenurodė jokių konkrečių aplinkybių, dėl kurių draudiko nustatytas žalos, susijusios su Įvykiu 1, dydis yra nepagrįstas, išskyrus galimai per mažus darbų įkainius. Vis dėlto, kaip minėta, draudikas neturėjo pareigos taikyti pareiškėjo pasirinkto Serviso įkainių. Draudikui surinkus, įvertinus duomenis apie Įvykio 1 metu kilusią žalą ir pagrindus atliktus žalos dydžio skaičiavimus, nėra pagrindo vertinti, kad draudimo išmoka nėra apskaičiuota remiantis Sutarties nuostatomis ir neatlygina Įvykio 1 metu kilusios žalos.

3. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios Įvykio 2 metu Automobiliui kilusią žalą

Iš pateiktų duomenų matyti, kad Įvykio 2 metu kilusios žalos skaičiavimai pareiškėjui buvo nepriimtini ne tik dėl per mažų darbų įkainių (dėl jų jau pirmiau pasisakyta), bet ir dėl remonto apimties. Pareiškėjo teigimu, draudikas turėjo papildomai atlyginti padangų, ratlankių, važiuoklės apgadinimų šalinimo išlaidas.

Draudikas pateikė savo eksperto išvadą (toliau – Eksperto išvada) su dokumentų ir Automobilio nuotraukomis, kurioje išsamiai aptarė visus su Įvykiu 2 galimai susijusius apgadinimus.

3.1. Dėl vairo kolonėlės gedimo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentavo, kad draudikas nepagrįstai delsė atlyginti žalą, susijusią su vairo kolonėlės gedimu, organizavo bereikalingas papildomas Automobilio apžiūras. Kaip matyti iš pateiktų duomenų, draudikui iš pradžių kilo abejonių dėl vairo kolonėlės gedimo galimų sąsajų su Įvykiu 2, bet galiausiai nutarta gedimą laikyti susijusiu ir atlyginti šios detalės keitimo išlaidas.

Šis sprendimas detalčiai paaiškinamas Eksperto išvadoje: „Ekspertui susipažinus su deklaruoto įvykio medžiaga kyla abejonių, ar vairo kolonėlė galėjo būti pažeista deklaruoto

įvykio metu. Nėra fiksuoti jokie mechaniniai sugadinimai ratuose, padangose, pakabos elementuose, kurie indikuotų reikšmingą smūginį kontaktą, kuris lemtų vairo kolonėlės sugadinimą. Abejones sustiprina tai, kad viena iš vairo kolonėlės traukių apsauginių gumų susidėvėjusi ir suplyšusi dėl ko į vairo kolonėlės mechanizmą turi galimybę patekti drėgmė, kas be jokios abejonės gali turėti įtakos vairo kolonėlės gedimui. <...> Nepaisant to, reikia atkreipti dėmesį, kad deklaruoto įvykio metu vairo kolonėlės valdymo bloke fiksuoto gedimo (klaidos) įrašymo į valdymo bloką laikas sutampa su deklaruoto įvykio laiku. Sugretinus šią informaciją su deklaruoto įvykio aplinkybėmis visgi neatmestina, kad ir nedidelis automobilio ratų kontaktas su kelyje galimai buvusiu duobe galėjo turėti įtakos gedimo atsiradimui. <...> Visiškai tiksliai atsakyti į klausimą ar nurodytas vairo kolonėlės gedimas susijęs su deklaruotu įvykiu būtų galima tik tada, jeigu vairo kolonėlė būtų nuimta ir išardyta, ištiriant jos vidinius elementus dėl potencialios korozijos."

Manytina, kad eksperto pateikta motyvacija paaiškino draudiko veiksmus, pareiškėjo vertintus kaip vengimą atlyginti žalą, siekiant gauti papildomos informacijos ir įsitikinti gedimo sąsajomis su įvykiu 2.

3.2. Dėl ratlankių ir padangų keitimo

Iš draudiko sąmatos, susijusios su įvykiu 2, matyti, kad poreikio keisti kitas detales, išskyrus vairo kolonėlę, dėl įvykio 2 draudikas nenustatė. Pažymėtina, kad po įvykio 2 Servise atliktos Automobilio diagnostikos metu buvo nustatyta tik su vairo kolonėlės gedimu susijusi klaida. Draudikas pateikė Serviso paaiškinimą dėl jo sudarytos sąmatos, kuria, pareiškėjo teigimu, šalinami galimi įvykio 2 padariniai: „Remonto sąmata buvo sudaryta kliento prašymu ir kliento nurodytoms dalims. <...> Ratlankių defektų mes nenustatinėjome – čia kliento pageidavimu įtraukta į sąmatą."

Dėl ratlankių ir padangų Eksperto išvadoje nurodoma: „<...> atkreiptinas dėmesys, kad visu žalos administravimo metu objektyviai nebuvo fiksuoti jokie automobilio ratlankių ar padangų pažeidimai. Jokių pažeidimų ar gedimų nefiksavo UAB „Autojuta“ mechanikas, nors iš bylos medžiagos akivaizdu, kad automobilis buvo pakeltas ir apžiūrėtas ant keltuvo. Jokių išorinių padangų ar ratlankių apgadinimų neužfiksuota ir draudiko iniciatyva pakartotinai atliktos automobilio apžiūros 2023-11-08 metu. <...> Atsižvelgiant į tai, nėra jokių faktinių įrodymų ar prielaidų teigti, kad po įvažiavimo į duobę buvo pažeisti automobilio ratlankiai ar padangos. Įvažiavus į duobę įprastai fiksuojami padangų kordo pažeidimai, kurie pasireiškia padangos struktūros nepataisomu sugadinimu (padanga plyšta, iššoka gumbas dėl ko paveikiama padangos geometrija). Dažnu atveju pažeidžiama ne tik padanga, tačiau ir pats ratlankis (skyla, sulinksta ar yra kitaip deformuojamas). Šiuo atveju neužfiksuoti nei padangos, nei ratlankio pažeidimai. Draudėjo teiginiai apie tai, kad galimai padangos praranda slėgį gali būti siejami nebent su pačia padangų būkle. Nors padangų protektorius dar atitinka minimalius protektoriaus gylio reikalavimus, tačiau padangos eksploatuojamos nuo 2015 metų (pagamintos 2015 metų 40 savaitę), matosi, kad padangų guma suskirdusi, todėl neatmestina, kad tokio amžiaus padangose, atsižvelgiant į jų vizualinę būklę, tikėtina gali būti mikro įtrūkimų per kuriuos prarandamas slėgis."

Pagal Taisyklių 7.1.3 papunktį, nedraudžiamuoju įvykiu laikomos situacijos, kai „žala atsirado ar padidėjo dėl <...> savaiminių gedimų (įskaitant savaiminius dalių / detalių įtrūkimus, skilimus), korozijos, ilgalaikio gamtos poveikio bei natūralaus nusidėvėjimo, atsiradusių ir / arba išryškėjusių ilgalaikės eksploatacijos metu“.

Įvertinęs aplinkybę, kad į Serviso sąmatą ratlankiai ir padangos įtraukti pareiškėjo prašymu, draudikas pagrindė, jog šių elementų pažeidimai sietini ne su įvykiu 2, bet su galimu nusidėvėjimu, kuris pagal Taisyklės nelaikytinas draudžiamuoju įvykiu, darytina išvada, kad draudikas, apskaičiuodamas dėl įvykio 2 mokėtiną išmoką, pagrįstai nevertino šių apgadinimų šalinimo kainos.

3.3. Dėl kitų apgadinimų galimų sąsajų su įvykiu 2

Dėl galimai su įvykiu 2 susijusių Automobilio pakabos elementų apgadinimų Eksperto išvadoje nurodoma: „UAB „Autojuta“ mechanikas identifikavo šiuos automobilio pakabos elementų gedimus: 1) klība priekinės kairės pusės viršutinės priekinės svirties šarnyras; 2) priekinių apatinių svirčių įvorės suplyšusios; 3) apatinių tiesių svirčių įvorės įtrūkusios (rekomenduojama keisti). Susipažinus su UAB „Autojuta“ pateiktomis nuotraukomis

nenustatyta jokių požymių, kad minėti pakabos elementai būtų pažeisti staiga ir netikėto vienkartinio įvykio. Nepaisant to, stebimas nurodytų pakabos elementų laipsniškas susidėvėjimas. Nuotraukose žiūrėti mikro plyšimus pažymėtus rodyklėmis. Atkreiptinas dėmesys, kad fiksuojami įplyšimai yra absoliučiai įprastas rezultatas tokio pobūdžio pakabos elementų, kurių vienas pagamintas prieš 7–8 metus (pagaminta 2016 metų 15 savaitę), kitas pagamintas prieš 8–9 metus (pagaminta 2014 metų 13 savaitę). <...> Viską apibendrinus, atsižvelgiant į pakabos elementų gamybos metus, smulkius įtrūkimus guminėse dalyse, taip pat į tai, kad nei padangos, nei ratlankiai po deklaruoto įvažiavimo į duobę pažeisti nebuvo, techniniu požiūriu negalima nustatyti pakabos elementų defektų susieti su vienkartinio ir staigiu išorinės jėgos poveikiu (pvz. įvažiavimu į duobę). Daroma išvada, kad nurodyti pakabos elementai tiesiog susidėvėjo per ilgą eksploatacijos laiką, kas yra normalu automobilių eksploatuojant 8–9 metus."

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad žalos įvertinimo prerogatyvą pagal Sutartį turintis draudikas motyvavo ir pagrindė, jog minėtų detalių pažeidimai yra susiję ne su Įvykiu 2, bet su Automobilio nusidėvėjimu (pagal Taisyklės, tokie pažeidimai nėra atlyginami draudiko).

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad draudimo išmokos, atlyginančios Įvykių metu Automobiliiui padarytą žalą, draudiko buvo apskaičiuotos tinkamai, laikantis tarp ginčo šalių sudarytos Sutarties ir remiantis draudiko turimais objektyviais duomenimis. Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų dėl papildomų draudimo išmokų sumokėjimo, jis atmestinas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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. reikalavimus.

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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo
skyriaus vadovė, pavaduojanti direktorių

Rasa Cicėnienė