



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

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

2020 m. vasario 27 d. Nr. 242-80
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Buvo sudaryta Sausumos transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – Draudimo sutartis), galiojanti nuo 2019 m. birželio 15 d. iki 2020 m. birželio 14 d. Draudimo sutartimi buvo apdraustas automobilis „Audi Q5“ (toliau – automobilis) draudimo variantu „be nusidėvėjimo, nemažėjančia draudimo suma“. Draudimo liudijime nurodyta, kad Draudimo sutarčiai yra taikomos Sausumos transporto priemonių draudimo taisyklės Nr. 017.2 (toliau – Taisyklės).

2019 m. lapkričio 4 d. pareiškėja telefonu draudiką informavo, kad 2019 m. lapkričio 3 d. pastebėjo automobilio buferio ir žibinto sugadinimus, ir nurodė pageidaujanti, kad jai būtų išmokėta draudimo išmoka, o ne atliktas automobilio remontas. Pokalbio telefonu metu buvo susitarta, kad pareiškėja draudikui pateiks sugadinto automobilio nuotraukas. Be to, pareiškėjai buvo nurodyta, kad per 5 darbo dienas nuo automobilio nuotraukų gavimo žalos bylą administruojantis specialistas pareiškėjai pateiks informaciją apie išmokamos draudimo išmokos dydį. Pareiškėja su draudiko nurodytomis draudimo išmokos apskaičiavimo sąlygomis sutiko.

Draudikas, vadovaudamasis pareiškėjos 2019 m. lapkričio 4 d. pateiktomis automobilio sugadinimų nuotraukomis, apskaičiavo, kad automobilio remonto kaina – 346,85 Eur. Draudikas pareiškėjai nurodė, kad, vadovaujantis Draudimo sutarties sąlygomis, išmokant draudimo išmoką, yra taikoma 90 Eur besąlyginė išskaita, todėl mokėtinos draudimo išmokos suma yra 256, 85 Eur.

Pareiškėja draudiką 2019 m. lapkričio 11 d. raštu informavo, kad nesutinka su draudiko pateiktoje automobilio remonto sąmatoje nurodyta suma. Pareiškėja reikalavo automobiliui padarytą žalą apskaičiuoti remiantis kartu su raštu pateiktos remonto įmonės UAB „Autojuta“ 2019 m. lapkričio 11 d. sudarytos remonto sąmatos duomenimis. Minėtos remonto įmonės sudarytoje remonto sąmatoje nurodyta remonto kaina – 1 127,27 Eur be PVM.

Draudikas pareiškėją 2019 m. lapkričio 15 d. raštu informavo, kad draudimo išmoka, apskaičiuota pagal pareiškėjos pateiktos UAB „Autojuta“ remonto sąmatos duomenis, būtų išmokėta, jei būtų atliekamas automobilio remontas ir prieš jį atlikdama remonto įmonė su draudiku suderintų remonto sąmatą. Draudikas taip pat pareiškėjai nurodė, kad jei automobilio remontas nebus atliekamas, draudimo išmoka bus apskaičiuota, vadovaujantis draudiko nustatytais automobilio remonto išlaidomis.

Pareiškėja 2019 m. lapkričio 25 d. draudikui pateikė UAB „RA paslauga“ 2019 m. lapkričio 21 d. pažymą, kurioje nurodyta, kad minėta įmonė atliko automobilio apžiūrą. „Nustatyti šie automobilio gedimai: atbulinės eigos kairys parkavimo daviklis neveikia, kairės pusės aklos zonos daviklis neveikia. Šios detalės yra netaisomos, rekomenduojama keisti naujomis.“ Draudikui taip pat buvo pateikta UAB „RA paslauga“ išrašyta sąskaita faktūra ir Pinigų priėmimo kvitas, kurie patvirtina, kad minėtai įmonei už „diagnostiką – defektavimą“ buvo sumokėta 20 Eur.

Draudikas Lietuvos banką informavo, kad, atsižvelgiant į pareiškėjos pateiktus duomenis apie nustatytus vidinius automobilio sugadinimus (kurie nebuvo užfiksuoti draudikui pateiktose automobilio sugadinimų nuotraukose), 2019 m. gruodžio 13 d. buvo atlikta automobilio apžiūra. „Užfiksuotas neveikiantis parkavimo daviklis bei pajungimo vietoje nulaužtas aklos zonos daviklis.“

Draudikas, vadovaudamasis duomenimis apie papildomai užfiksuotus automobiliui padarytus sugadinimus, 2019 m. gruodžio 4 d., naudodamasis „Audatex“ programa, sudarė automobilio remonto sąmatą, joje nurodyta, kad automobilio remonto kaina, pritaikius „išskaitymus už dalių būklės pagerinimą“, yra 800,28 Eur. Draudikas taip pat priėmė sprendimą kompensuoti 20 Eur už UAB „RA paslauga“ atliktą automobilio apžiūrą.

Pareiškėja 2019 m. gruodžio 5 d. raštu kreipėsi į draudiką, nurodydama, kad nesutinka su draudiko 2019 m. gruodžio 4 d. sudarytoje automobilio remonto sąmatoje nurodyta remonto kaina, nes ji neatitinka tikrovės. Be to, pareiškėja teigė, kad draudikas neapskaičiavo „aklos zonos asistente detalės keitimo, nes ji neremontuojama ir toks kaip suregulavimas net neatliekamas“.

Draudikas 2019 m. gruodžio 9 d. rašte pareiškėjai paaiškino, kad jos 2019 m. lapkričio 11 d. pateiktoje UAB „Autojuta“ sudarytoje remonto sąmatoje buvo apskaičiuotos sugadintų detalių keitimo originaliomis detalėmis išlaidos. Draudikas pabrėžė, kad, remiantis Taisyklių 11.8 papunkčiu, automobilį apdraudus sąlygomis „be nusidėvėjimo“, keičiamoms detalėms nusidėvėjimas neskaičiuojamas tik tuo atveju, kai yra pateikiami „detalių įsigijimą ir apmokėjimą patvirtinantys dokumentai“. Draudiko teigimu, pareiškėjos pateiktoje remonto sąmatoje nurodytos keistinos detalės, nors jos gali būti remontuojamos. Be to, draudikas pabrėžė, kad, naudojantis „Audatex“ programa, 2019 m. gruodžio 4 d. sudarytoje automobilio remonto sąmatoje „aklos zonos daviklis yra pozicija 9 669 ir įvertinta 300 Eur, kameros reguliavimas pažymėtas 96 35 15 50, taigi visi defektai yra įtraukti ir įvertinti.“

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko 2019 m. gruodžio 9 d. rašte nurodytomis aplinkybėmis, prašyme nagrinėti vartojimo ginčą teigė, kad už draudiko apskaičiuotą 800,28 Eur draudimo išmoką automobilio negalima atkurti iki būklės, buvusios iki sugadinimo. Pareiškėja taip pat pabrėžė, kad draudikas nepagrįstai nurodė, jog pareiškėja reikalauja, kad draudimo išmoka būtų apskaičiuota pagal UAB „Autojuta“ remonto sąmatoje nurodytas remonto išlaidas. Pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią būtinas automobilio remonto išlaidas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė, kad draudimo išmokos apskaičiavimo būdas atitinka Taisyklių sąlygas. Draudikas teigė kreipęsis į tris draudiko rekomenduotas remonto įmones, kad būtų apskaičiuotos būtinosios automobilio remonto išlaidos. Rekomenduojamų remonto įmonių apskaičiuotų remonto išlaidų vidurkis yra 747,29 Eur. Remdamasis gauta informacija, draudikas teigė, kad jo apskaičiuota draudimo išmoka atlygina būtinas automobilio remonto išlaidas, skirtas atkurti automobilį į iki sugadinimo buvusią padėtį.

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, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko apskaičiuotų būtinųjų automobilio remonto išlaidų – 800,28 Eur.

Dėl Draudimo sutarčiai taikomų nuostolio dydžio apskaičiavimo sąlygų

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus, atkreiptinas dėmesys į Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) nuostatas. Pagal CK 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. Pagal CK 6.156 straipsnį, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato

imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Pažymėtina, kad Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja, sudarydama Draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama ir kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, apibrėžiančias jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju Draudimo sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles. Pareiškėja Taisyklių privalomumo Draudimo sutarčiai neginčijo, todėl Taisyklės pripažintinos neatskiriama Draudimo sutarties dalimi.

Taisyklių Specialiosios dalies 6.1.1 papunktyje nustatyta, kad, sudarius draudimo sutartį, pasirenkant draudimo variantą „be nusidėvėjimo“, „apskaičiuojant žalos dydį, keičiamų detalių kainos skaičiuojamos naujų detalių rinkos kainomis, buvusiomis draudžiamąjį įvykių dieną, neišskaičiuojant jų nusidėvėjimo procento, remontą organizuojant Jūsų pasirinktoje remonto įmonėje“.

Taisyklių Specialiosios dalies 11.4 papunktyje nustatyta, kad transporto priemonės sugadinimo atveju nuostolio dydis nustatomas *pagal faktines remonto išlaidas*, kurias sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių (detalių) vertė ir kurios yra būtinos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių ir (arba) dalių rinkos vertė iki draudžiamąjį įvykių.

Taisyklių Specialiosios dalies 11.7 papunktyje nustatyta, kad, *jeigu nepateikiami transporto priemonės remonto išlaidas ir apmokėjimą patvirtinantys dokumentai*, būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos be PVM pagal gamintojo rekomenduojamus laiko normatyvus, *ne didesniais nei draudiko rekomenduojamo autoserviso valandiniai įkainiais ir draudiko nurodytomis keičiamų detalių ir (arba) dalių* (naujų neoriginalių, naudotų, o jų nesant rinkoje, naujų originalių), atitinkančių sugadintos transporto priemonės technologijos lygį, kainomis, atsižvelgiant į kainą, kurią už detales ir (arba) dalis sumokėtų draudikas. Kitų asmenų (nepriklausomų turto vertintojų, ne draudiko rekomenduojamų remonto įmonių ir pan.) sudarytomis sąmatomis gali būti vadovaujama tik tada, jei draudiko rekomenduojamos remonto įmonės atsisako remontuoti apdraustą transporto priemonę. Taisyklių Specialiosios dalies 11.8 papunktyje nustatyta, kad, jeigu transporto priemonė apdrausta su sąlyga „neiškaitant nusidėvėjimo“, nusidėvėjimas neišskaičiuojamas tik tada, kai pateikiami detalių įsigijimą ir apmokėjimą patvirtinantys dokumentai.

Remiantis Draudimo sutarčiai taikomomis Taisyklių nuostatomis, svarbu pažymėti, kad Taisyklėse yra aiškiai nurodyta, kad pagrindiniais žalos dydžio nustatymo įrodymais yra pripažintinos faktinės apdraustų transporto priemonių remonto išlaidos (Taisyklių Specialiosios dalies 11.4 papunktis). Remiantis sisteminiu Taisyklių Specialiosios dalies 11.4, 11.7 ir 11.8 papunkčiuose įtvirtintų sąlygų aiškinimu, darytina išvada, kad, draudėjui pasirinkus draudimo variantą „be nusidėvėjimo“, sugadintų apdraustos transporto priemonės detalių keitimo originaliomis detalėmis atveju nusidėvėjimas neišskaičiuojamas tik tada, kai yra atliekamas transporto priemonės remontas ir draudikui pateikiami transporto priemonės remontą (įskaitant ir detalių keitimą) patvirtinantys įrodymai.

Dėl draudiko nustatytos 800,28 Eur žalos skaičiavimo būdo pagrįstumo ir atitikties Taisyklėse įtvirtintoms nuostolio nustatymo sąlygoms

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas pareiškėjai ne kartą siūlė atlikti automobilio remontą, tada draudimo išmoka būtų apskaičiuota vadovaujantis pareiškėjos pasirinktos remonto įmonės sudaryta remonto sąmata, kuri su draudiku buvo suderinta iki pradėdant remontą. Tačiau pareiškėja atsisakė atlikti automobilio remontą ir

pageidavo, kad draudimo išmoka būtų apskaičiuota ir išmokėta, vadovaujantis Taisyklėse nustatytais būtinųjų automobilio remonto išlaidų apskaičiavimo sąlygomis. Kadangi pareiškėja draudikui nepateikė įrodymų, kad automobilis buvo suremontuotas UAB „Autojuta“ arba kitoje pasirinktoje remonto įmonėje, ir tai patvirtinančių dokumentų, draudiko sprendimas nevertinti žalos pagal naujų originalių detalių vertę atitinka Taisyklių Specialiosios dalies 11.8 papunkčio sąlygas.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai pagrindžia, kad draudikas, apskaičiuodamas automobilio remonto išlaidas (800,28 Eur), taip pat vadovavosi Taisyklių Specialiosios dalies 11.7 papunkčio nuostatomis. Draudiko apskaičiuotų automobilio remonto išlaidų pagrįstumą ir skaičiavimo būdo atitiktį nurodytoms Taisyklių sąlygoms patvirtina Lietuvos bankui pateiktos draudiko rekomenduotų remonto įmonių sudarytos automobilio remonto sąmatos. Draudikas Lietuvos bankui pateikė trijų rekomenduojamų remonto įmonių – UAB „Dažyti verta“, UAB „Visoda auto“ ir UAB „Autovisatos servisas“ – sudarytas automobilio remonto sąmatas. UAB „Dažyti verta“ sudarytoje remonto sąmatoje nurodyta, kad automobilio remonto kaina be PVM yra 686,88 Eur; UAB „Visoda auto“ – 758,38 Eur be PVM, UAB „Autovisatos servisas“ – 796 Eur be PVM.

Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, darytina išvada, kad draudiko apskaičiuota automobilio remonto kaina (800,28 Eur) atitinka Taisyklių Specialiosios dalies 11.7 papunkčio sąlygas. Nurodytos remonto išlaidos buvo apskaičiuotos ne didesniais nei draudiko rekomenduojamų remonto įmonių valandiniais įkainiais, draudiko nurodytais keičiamų detalių ir (ar) dalių, atitinkančių sugadintos transporto priemonės technologijos lygį, kainomis, atsižvelgiant į kainą, kurią už detales ir (ar) dalis sumokėtų draudikas. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad už draudiko apskaičiuotą automobilio būtinųjų remonto išlaidų sumą automobilis būtų atkurtas į iki sugadinimo buvusią būklę, jei jo remontas būtų atliekamas nurodytose draudiko rekomenduojamose remonto įmonėse.

Draudikas taip pat pabrėžė, kad, nors remonto įmonės UAB „Autojuta“ sudarytoje remonto sąmatoje buvo nurodytos „buferio ir buferio aptako“ keitimo išlaidos, tačiau draudiko pateiktose rekomenduojamų remonto įmonių sudarytose remonto sąmatose yra nurodytas šių detalių remontas (ne jų keitimas) ir apskaičiuotos minėtų detalių remonto išlaidos. Taisyklių Specialiosios dalies 11.4 papunktyje įtvirtina, kad, jeigu yra nustatoma, jog apgadintos detalės gali būti remontuojamos ir jų keitimas nėra privalomas, transporto priemonės remontas turi būti atliekamas tik šiuo metodu. Kadangi draudimo išmoka, atlyginanti būtinąsias automobilio remonto išlaidas, buvo skaičiuojama pagal Taisyklių Specialiosios dalies 11.7 papunkčio nuostatą (t. y. Draudimo sutarties šalims pasirinkus draudimo išmokos skaičiavimo pagal draudiko nustatytas remonto išlaidas būdą, o ne pagal faktiškai atlikto automobilio remonto duomenis), darytina išvada, kad draudiko pateikti įrodymai, kad galimas automobilio „buferio ir buferio aptako“ remontas jo rekomenduotose remonto įmonėse, yra pakankami, kad pagrįstų apskaičiuotų automobilio remonto išlaidų (800,28 Eur) atitiktį Taisyklių sąlygoms. Remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, darytina išvada, kad draudiko apskaičiuotos automobilio remonto išlaidos yra pagrįstos objektyviais įrodymais (draudiko rekomenduojamų remonto įmonių pateiktais duomenimis) ir Draudimo sutarties šalių nustatytais sutarties sąlygomis.

Konstatuotų aplinkybių kontekste svarbu ir tai, kad draudiko apskaičiuotos automobilio remonto išlaidos nereiškia, kad draudikas, pareiškėjai išreiškus norą atlikti automobilio remontą draudiko partnerių ar savo pasirinktoje remonto įmonėje arba pateikus įrodymus, patvirtinančius, kad už apskaičiuotą draudimo išmoką nebuvo galima gražinti automobilio į iki sugadinimo buvusią būklę, taip pat informavus, kad turėta sugadintų automobilio detalių keitimo originaliomis dalimis išlaidų, draudikas neturėtų pakartotinai apsvarstyti priimto sprendimo ir perskaiciuoti draudimo išmokos. Be to, svarbu ir tai, kad, pareiškėjai pateikus atsiskaitomosios sąskaitos numerį, draudikas privalo išmokėti apskaičiuotą draudimo išmoką (draudiko apskaičiuotas remonto išlaidas ir pareiškėjos sumokėtus 20 Eur už UAB „RA paslauga“ atliktą automobilio apžiūrą atlyginančią draudimo išmoką).

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 pareiškėjos X. X. 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