



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

**SPRENDIMAS
DĖL V. V. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. vasario 15 d. Nr. 242-58

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. V. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2015 m. gruodžio 27 d. eismo įvykio metu dėl draudiko transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomuoju draudimu apdraustos transporto priemonės valdytojo kaltės buvo sugadintas pareiškėjui priklausantis automobilis „Subaru Legacy“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – automobilis).

Draudikas išmokėjo pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią dėl eismo įvykio patirtą žalą. Tačiau, suremontavus automobilį, automobilio kompiuteryje buvo nustatyti pavarų dėžės gedimai. Pareiškėjas kreipėsi į draudiką prašydamas atlyginti ir pavarų dėžės remonto išlaidas, tačiau draudikas atsisakė patenkinti pareiškėjo reikalavimą.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas rekomenduoti draudikui išmokėti 1 481,07 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobilio pavarų dėžės remonto išlaidas. Pareiškėjas nurodė, kad dėl eismo įvykio buvo sugadintas automobilio kėbulas ir išsiliejo automatinės pavarų dėžės tepalai. Gavus draudimo išmoką, pasak pareiškėjo, buvo nupirktos reikiamos automobilio dalys ir atlikti remonto darbai. Tačiau suremontavus automobilį atsirado pavarų dėžės gedimų. Atlikus automobilio kompiuterinę diagnostiką, nustatytas automatinės pavarų dėžės valdymo bloko gedimas Nr. P1707 (nutrūkusi AWD solenoido valdymo grandinė) ir gedimas Nr. C0045 (transmisijos kontrolės modulio gedimas). Pareiškėjas paaiškino, kad iki eismo įvykio automobilis buvo tvarkingas, ir pateikė, jo vertinimu, tai patvirtinančias nuotraukas. Pareiškėjas taip pat pateikė 2016 m. vasario 15 d. UAB „Autoerdvė“ serviso raštą, kuriame nurodyta, kad, atlikus automobilio kompiuterinę diagnostiką, buvo nustatytos „pavarų dėžės valdymo bloko klaidos Nr. P1707 ir C0045“, 2016 m. kovo 7 d. UAB „JMA CENTRAS“ raštą, kuriame nurodyta, kad apžiūrėjus automobilį nustatytas pavarų dėžės vožtuvų bloko gedimas, reikalingas pavarų dėžės vožtuvų bloko keitimas (vožtuvų bloko kaina 1 391,81 Eur be PVM, vožtuvų bloko keitimo darbų kaina 89,26 Eur be PVM).

Draudikas su pareiškėjo reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Administruojant žalos bylą buvo nustatyta, kad dėl eismo įvykio sulinkęs automobilio sparnas pažeidė ATF žarnelę ir dėl to iš pavarų dėžės išbėgo tepalas. Draudikas pažymi, kad pareiškėjo pageidavimu jam buvo išmokėta pagal draudiko parengtą sąmatą apskaičiuota draudimo išmoka, kuri mokama, kai automobilis nėra remontuojamas. Vis dėlto, atsižvelgdamas į tai, kad po automobilio remonto atsirado pavarų dėžės gedimų, draudikas kreipėsi į autorizuotą „Subaru“ servisą UAB „JMA centras“ ir paprašė apžiūrėti automobilį. Draudikas nurodo, kad 2016 m. vasario 17 d. el. laišku UAB „JMA centras“ jį informavo, kad nustatyti pavarų dėžės gedimai negalėjo atsirasti dėl pažeistos ATF žarnelės, o 2016 m. kovo 2 d. raštu papildomai nurodė, kad, UAB „JMA centras“ specialistų nuomone, po eismo įvykio automobilis buvo suremontuotas netinkamai, automobilio

rida yra daug didesnė, nei rodoma, automobilio patikros metu nustatyta, kad pavarų dėžėje trūko dviejų litrų alyvos, tokio tipo pavarų dėžės yra patikimos ir kokybiškos, tačiau „išnaudojus resursą“ gali sugesti. Todėl draudikas daro išvadą, kad automobilio pavarų dėžės gedimai atsirado ne dėl 2015 m. gruodžio 27 d. eismo įvykio.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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 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, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl to, ar pareiškėjui turi būti išmokėta draudimo išmoka, atlyginanti automobilio pavarų dėžės remonto išlaidas.

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo, draudimo išmokos mokėjimo pagrindai ir principai įtvirtinti Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatyme (toliau – TPVCAPD įstatymas). Pagal minėto įstatymo 16 straipsnio 1 dalį, atsakingas draudikas moka draudimo išmoką, jeigu transporto priemonės valdytojui dėl padarytos žalos nukentėjusiam trečiajam asmeniui atsiranda civilinė atsakomybė. Atsakingas draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką, neviršijančią TPVCAPD įstatymo 11 straipsnyje nustatytą draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo (TPVCAPD įstatymo 19 straipsnio 6 dalis).

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalimi, draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudikas neturi teisės atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrines visos jam prieinamos informacijos (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punktas). Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje numatyta draudiko pareiga įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Atsižvelgiant į minėtą teisinį reglamentavimą darytina išvada, kad atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio pavarų dėžės remonto išlaidas, būtent draudikas turi prievolę įrodyti, kad po automobilio remonto atsiradę automatinės pavarų dėžės gedimai (automobilio kompiuteryje rodomos klaidos) nėra susiję su 2015 m. gruodžio 27 d. eismo įvykiu.

Nagrinėjamu atveju savo poziciją draudikas iš esmės grindžia UAB „JMA centras“ techninio konsultanto išvadomis. Kaip matyti iš draudiko pateiktų dokumentų, 2016 m. vasario 17 d. el. paštu draudikas kreipėsi į UAB „JMA centras“, nurodydamas, kad „turime tokį eismo įvykį, kuriame buvo apgadintas Subaru Legacy kairės pusės sparnas. Sulinkęs sparnas įpjovė greičių dėžės žarną ir išbėgo tepalas. Sutvarkius automobilį atsirado dvi klaidos: P1707 ir C0045. Norime paklausti, ar šios klaidos galėjo atsirasti dėl to, kad buvo įpjauta greičių dėžės tepalo žarna ir išbėgo tepalas.“ Tą pačią dieną UAB „JMA centras“ techninis konsultantas draudikui el. paštu atsakė: „<...> P1707 – transferio (mazgas, perduodantis sukimo momentą galiniai ašiai) valdymo solenoido grandinė yra nutraukta arba sujungta su automobilio mase. Toks gedimas atsiranda, kai nutraukiami arba pažeidžiami (užtrumpinami) laidai, einantys nuo valdymo bloko iki vykdomųjų mechanizmų. C0045 – klaida automobilio stabilumo kontrolė valdymo bloko atmintyje. Atsiranda kaip antrinė klaida ir reiškia „klaida pavarų dėžėje.“ Dėl prakirstos ATF'o žarnelės toks gedimas atsirasti negali. Rekomenduojame atliekant automobilio remontą kruopščiai apžiūrėti laidus, galėjusius patekti į automobilių kontakto vietą.“

2016 m. kovo 2 d. rašte UAB „JMA centras“ techninis konsultantas nurodo, kad atlikus automobilio apžiūrą buvo nustatyta: „Pavarų dėžės vožtuvų bloko gedimas. Atlikti diagnostikos

darbai automatinės pavarų dėžės valdymo bloko klaidų atsiradimo priežastims nustatyti. Automobilio odometro parodymai yra 217 856 km. 2008 m. vasario mėn. 28 d. šiam automobiliui keisti amortizatoriai prie 226 378 km. ridos. Automobilio priekinė kairės pusės važiuoklė yra tvarkinga. Patikros metu pavarų dėžės alyvos lygis buvo per mažas (trūko 2 l. alyvos). Subaru automobilių gamintojas nurodo 5 pavarų automatinėms dėžėms naudoti tik numatyto tipo alyvą. Manome, kad automobilis po eismo įvykio sutvarkytas netinkamai. Tokio tipo pavarų dėžės yra patikimos ir kokybiškos, bet kaip kiekvienas agregatas turi savo resursą. Manome, kad automobilio rida yra ženkliai didesnė, ką nesunkiai galima patikrinti pagal valstybinės techninės apžiūros centro duomenis.“

Kaip minėta, vadovaudamasis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalimi, draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo. Pažymėtina, kad šią įrodinėjimo pareigą draudikas vykdo pateikdamas minėtas UAB „JMA centras“ techninio konsultanto išvadas. Vis dėlto atkreiptinas dėmesys, kad savo poziciją nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios automobilio pavarų dėžės remonto išlaidas, draudikas grindžia cituodamas pasirinktas techninio konsultanto išvadų dalis. Tačiau nagrinėdamas tarp šalių kilusį ginčą ir sprenddamas, ar draudikas tinkamai įvykdė pareigą įrodyti, kad po automobilio remonto atsiradę automatinės pavarų dėžės gedimai yra nesusiję su 2015 m. gruodžio 27 d. eismo įvykiu, Lietuvos bankas vertina visą UAB „JMA centras“ techninio konsultanto išvadą ir jos nuoseklumą, t. y. ar išvados turinys nėra prieštaringas, ar išvados išplaukia iš nurodytų automobilio apžiūros aplinkybių.

Atkreiptinas dėmesys, kad administruojant žalos bylą buvo nustatyta, kad dėl eismo įvykio buvo prakirsta automobilio ATF žarnelė, dėl to iš pavarų dėžės išbėgo tepalas. Draudikas išmokėjo šią žalą atlyginančią draudimo išmoką. 2016 m. vasario 17 d. el. laišku UAB „JMA centras“ techninis konsultantas nurodė, kad nustatyti automobilio pavarų dėžės gedimai negalėjo atsirasti dėl prakirstos ATF žarnelės. Kita vertus, techninis konsultantas pažymėjo, kad nustatyti gedimai atsiranda, „kai nutraukiami arba pažeidžiami nuo valdymo bloko iki vykdomųjų mechanizmų esantys laidai“, ir rekomendavo atliekant automobilio remontą kruopščiai apžiūrėti automobilio laidus, galėjusius būti automobilių susidūrimo vietoje. Todėl įvertinus 2016 m. vasario 17 d. pateiktą techninio konsultanto išvadą matyti, kad specialistas neatmeta galimybės, kad automobilio pavarų dėžės gedimai galėtų būti atsiradę dėl eismo įvykio, jeigu būtų nustatyta, kad laidai buvo pažeisti automobilių susidūrimo vietoje. Nepaisant to, įrodinėdamas, kad neturi prievolės išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio pavarų dėžės remonto išlaidas, draudikas Lietuvos bankui nepateikė jokių duomenų, patvirtinančių, kad nuo valdymo bloko iki valdymo įtaisų esantys laidai 2015 m. gruodžio 27 d. eismo įvykyje nebuvo pažeisti.

2016 m. kovo 2 d. to paties techninio konsultanto pateiktame rašte nurodoma, kad, specialisto vertinimu, automobilio remontas po eismo įvykio buvo atliktas netinkamai, išreikštos abejonės dėl automobilio ridos, pateikti bendro pobūdžio teiginiai dėl tam tikro tipo pavarų dėžių patikimumo ir t. t. Tačiau pažymėtina, kad šiame rašte nėra išsamiai paaiškinta, kas konkrečiai lėmė specialisto išvadą dėl netinkamo automobilio remonto, kokią įtaką galbūt netinkamai atlikti remonto darbai turėjo (galėjo turėti) nustatytiems automobilio pavarų dėžės gedimams atsirasti. Taip pat nėra duomenų, kad buvo apžiūrėti automobilių susidūrimo vietoje esantys laidai, ir nėra paneigta paties techninio konsultanto iškelta versija, kad nustatyti pavarų dėžės gedimai galėjo atsirasti dėl automobilių susidūrimo vietoje pažeistų laidų. Todėl minėtas raštas ir jame nurodyta informacija negali būti laikoma pakankamu įrodymu, pagrindžiančiu draudiko poziciją atsisakyti mokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią automobilio pavarų dėžės remonto išlaidas. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes ir įvertinus ginčo byloje pateiktus įrodymus negalima teigti, kad draudikas tinkamai pagrįstomis ir nuosekliomis specialistų išvadomis įrodė aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos, atlyginančios automobilio pavarų dėžės remonto išlaidas, mokėjimo.

Pažymėtina, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintų Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 15 punktu, 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. Pareiškėjas, prašydamas rekomenduoti draudikui išmokėti 1 481,07 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobilio pavarų dėžės remonto išlaidas, pateikė 2016 m. kovo 7 d. UAB „JMA centras“ raštą, kuriame nurodyta, kad pavarų dėžės vožtuvų bloko keitimas kainuoja 1 481,07 Eur (be PVM). Tačiau pareiškėjas nepateikė jokių duomenų, patvirtinančių, kad UAB „JMA centras“ nurodyta pavarų dėžės remonto kaina atitinka Taisyklių 15 punkte nustatyta tvarka apskaičiuotas būtinas remonto išlaidas, t. y. kad šios išlaidos apskaičiuotos pagal vidutinius (o ne konkrečios vienos remonto įmonės taikomus) darbų ir keičiamų detalių įkainius, kad keičiamų dalių vertė buvo nuvertinta dėl nusidėvėjimo ir pan. Todėl pareiškėjo reikalavimai išmokėti 1 481,07 Eur draudimo išmoką tenkintini tik iš dalies, rekomenduojant draudikui išmokėti pagal Taisyklių 15 punktą apskaičiuotą draudimo išmoką, atlyginančią automobilio pavarų dėžės remonto darbų išlaidas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjo V. V. reikalavimus ir rekomenduoti *ERGO Insurance SE* išmokėti pareiškėjui vadovaujantis teisės aktų reikalavimais apskaičiuotą draudimo išmoką, atlyginančią automobilio pavarų dėžės remonto išlaidas.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 punkte nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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