



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

SPRENDIMAS

DĖL G. J. IR AAS „BTA BALTIC INSURANCE COMPANY“GINČO NAGRINĖJIMO

2017 m. liepos 12 d. Nr. 242-292

Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. J. (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:

2017 m. sausio 9 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu buvo apgadintas pareiškėjai priklausantis automobilis „Audi A4“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*). Dėl eismo įvykio kaltu pripažintas asmuo, kurio civilinę atsakomybę pagal transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį yra apdraudęs draudikas.

Draudikas informavo pareiškėją, kad jos patirtą žalą įvertino 4 514,92 Eur. Pareiškėja su draudiko apskaičiuotu draudimo išmokos dydžiu nesutiko ir pateikė draudikui turto vertintojo M. L., įrašyto į išorės turto arba verslo vertinimo veikla turinčių teisę verstis asmenų sąrašą, parengtą transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – ataskaita), kurioje nurodyta, kad: 1) automobilio rinkos vertė prieš apgadšinimą buvo 12 350 Eur; 2) automobilio remonto kaina be PVM, įvertinant keičiamų detalių nuvertinimą, yra 7 543,65 Eur; 3) automobilio remonto kaina su PVM, įvertinant keičiamų detalių nuvertinimą, yra 9 127,82 Eur. Draudikas pakartotinai apsvaistė sprendimą dėl draudimo išmokos ir informavo pareiškėją, kad perskaičiavo automobiliui padarytą žalą. Pasak draudiko, siekiant atkurti automobilį į iki įvykio buvusią padėtį reikia pakeisti automobilio priekinį dešinės pusės sparną, o nepriklausomas turto vertintojas ataskaitoje nurodė šios detalės remonto kainą, taip pat vertintojas į sąmatą neįtraukė priekinio kairės pusės purkštuko dangtelio kainos. Draudikas nustatė, kad automobilio remontas yra ekonomiškai netikslingas, nes jo išlaidos viršija 75 proc. automobilio rinkos vertės, todėl nusprendė pareiškėjai išmokėti 7 260 Eur draudimo išmoką (apskaičiuota iš 12 350 Eur automobilio rinkos vertės atėmus nustatytą 5 090 Eur automobilio likutinę vertę). Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutiko, nes mano, kad nėra būtinybės keisti automobilio dešinės pusės priekinį sparną ir draudimo išmoka turėtų būti išmokėta vadovaujantis turto vertintojo ataskaita. Tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui eismo įvykyje patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką išmokėti vadovaujantis pareiškėjos pateikta automobilio vertinimo ataskaita ir atlyginti pareiškėjos turėtas nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas. Pareiškėja paaiškino, kad, draudikui perskaičius nuostolius ir į automobilio remonto išlaidas įtraukus priekinio dešinės pusės sparno keitimo, o ne remonto išlaidas, kaip buvo nurodęs turto vertintojas, automobilio remonto išlaidų suma viršijo 75 proc. automobilio rinkos vertės. Pareiškėja nurodė, kad draudikas yra išmokėjęs jo apskaičiuotą 7 260 Eur draudimo išmoką. Tačiau pareiškėja su draudiko sprendimu, kad automobilio dešinės pusės priekinio sparno remontas yra netikslingas, nesutinka. Pasak pareiškėjos, Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijoje (toliau – Instrukcija), kuri yra patvirtinta Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro ir Lietuvos Respublikos finansų ministro 2000 m. balandžio 17 d. / 2000 m. balandžio 14 d. įsakymu Nr. 120 / 101, yra aiškiai nurodyta, kada sugadinta automobilio detalė turi būti keičiama arba remontuojama. Pagal

Instrukcijos 43 punkte įtvirtiną baigtinį sąrašą, apgadintos kėbulo dalys yra keičiamos naujomis, kai kėbulo dalies remonto išlaidos yra didesnės už keitimo išlaidas; kėbulo dalis yra labai apgadinta ir jos neįmanoma suremontuoti; siekiant suremontuoti dalį ją reikia atkirsti (atskirti) nuo kitų kėbulo dalių; reikia atkirsti dalį, kad būtų galima suremontuoti kitas kėbulo dalis. Eismo įvykio metu automobilio dešinės pusės priekinis sparnas buvo sugadintas nesmarkiai, deformuota dalis yra be aštrių raukšlių ar įplėšimų kiaurai, deformuotas sparno plotas sudaro iki 1 dm². Vadovaujantis Instrukcijos 44.2 papunkčiu, toks sugadinimas atitinka R2 sudėtingumo apgadintos kėbulo dalies lyginimo klasifikaciją ir remonto išlaidos yra mažesnės nei keitimo. Kitų Instrukcijos 43 punkte nurodytų pagrindų nėra. Pareiškėjos vertinimu, draudiko sprendimas keisti sparną, o ne jį remontuoti yra perteklinis ir priimtas nesivadovaujant Instrukcija. 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, nustačius, kad sugadintos detalės arba dalys gali būti remontuojamos, bet neprivalo būti keičiamos, remontas turi būti atliekamas kaip tik šiuo numatytu būdu. Pareiškėja nurodo, kad kreipėsi į MB „Saumada“ dėl automobilio sparno remonto ir pateikė remonto bendrovės pažymą, kurioje nurodyta, kad: „2017 m. kovo 27 d. į MB „Saumada“ buvo pristatytas automobilis Audi A4, valst. Nr. (duomenys neskelbtini). Be kitų pažeidimų minėtam automobiliui buvo deformuotas p.d. sparnas. P. d. sparnas buvo apgadintas mažai, deformuota dalis buvo be aštrių raukšlių ar įplėšimų kiaurai; deformuotas sparno plotas sudarė iki 1 dm². Patvirtiname, kad automobilio Audi A4, valst. Nr. (duomenys neskelbtini) remonto metu p. d. sparnas buvo suremontuotas (atkurtas). Remonto metu p. d. sparnas buvo nufotografuotas.“ Pareiškėjos teigimu, atlikus remontą automobilio priekinis dešinės pusės sparnas atkurtas į iki eismo įvykio buvusią būklę, o draudiko teiginys, kad yra pažeista ir vidinė sparno dalis, yra nepagrįstas, nes deformuotoje dalyje sparnas iš vidaus turi tik mažą briauną, kuri pažeista minimaliai, o draudiko nurodytos vidinės dalies nėra. Pareiškėja taip pat nurodo, kad, draudikui neįvykdžius pareigos tinkamai administruoti draudžiamąjį įvykį ir neteisingai nustačius draudimo išmokos dydį, pareiškėja buvo priversta kreiptis į nepriklausomą turto vertintoją. Kadangi dėl netinkamo sutartinių prievolių vykdymo draudikui kyla civilinė atsakomybė, draudikas turi atlyginti pareiškėjos patirtas 170 Eur nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas.

Draudikas su pareiškėjos reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudikas pažymi, kad atlikus išorinę automobilio apžiūrą „Audatex“ programa buvo nustatyta, kad pareiškėjos patirta žala yra 4 514,92 Eur. 2017 m. sausio 24 d. draudiko atstovė telefonu informavo pareiškėją apie išmokos dydį, pareiškėja atsakė, kad nustatytas draudimo išmokos dydis jos netenkina, todėl remonto automobilį. Tačiau 2017 m. sausio 30 d. draudikui buvo pateikta ataskaita, joje automobilio remontas įvertintas 7 543,65 Eur be PVM (9 127,82 Eur su PVM). Tokius pareiškėjos veiksmus draudikas vertina kaip nebendradarbiavimą ir įrodymą, kad sprendimą kreiptis į nepriklausomą vertintoją pareiškėja priėmė laisva valia. Vadovaudamasis Taisyklių 39 punkto nuostata, kad mokėtiną draudimo išmoką apskaičiuoja draudikas, draudikas „Audatex“ programa perskaičiavo nepriklausomo turto vertintojo nustatytą žalą – 7 681,38 Eur be PVM (9 294,47 Eur su PVM). Draudiko įsitikinimu, rengiant ataskaitą buvo akivaizdžiai siekiama, kad automobilio remontas būtų ekonomiškai tikslingas. Pagal turto vertintojo nustatytą automobilio rinkos vertę (12 350 Eur), automobilio remontas yra tikslingas iki 9 262,50 Eur su PVM. Vadovaujantis Taisyklių 14 punktu, buvo nustatyta, kad automobilio remontas yra ekonomiškai netikslingas, todėl žala apskaičiuota nustatant skirtumą tarp sunaikinto turto rinkos vertės iki sunaikinimo ir likutinės vertės po eismo įvykio. Neginčijama 7 260 Eur draudimo išmoka 2017 m. vasario 24 d. buvo išmokėta į pareiškėjos banko sąskaitą. Draudikas nurodo, kad iš apžiūrint automobilį padarytų nuotraukų akivaizdu, kad sparnas yra labai sugadintas ir jo kokybiškai atkurti į iki eismo įvykio buvusią būklę nėra galimybės. Vadovaujantis Instrukcijos 43.2 papunkčiu, apgadinto kėbulo dalys yra keičiamos naujomis, jeigu kėbulo dalis yra labai apgadinta ir neįmanoma jos suremontuoti. Draudikas atkreipia dėmesį, kad sparnas įkirstas variklio gaubto kampu, deformuotas, pažeista jo vidinė briauna ir geometrinė forma. Tai atitinka Instrukcijos 42.3 papunktyje nurodytos sąvokos „labai apgadinta“ požymius – „kai deformuotoje kėbulo dalyje yra aštrių raukšlių, įplėšimų kiaurai, metalo

ištempimų ir kitų panašių apgadinių <...>“ Kadangi sparnas negali būti remontuojamas, Taisyklių 15 punkto nuostatos nėra taikytinos. Įvertinęs pareiškėjos pateiktas automobilio nuotraukas po priekinio dešinės pusės sparno remonto, draudikas teigia, kad remontas atliktas nekokybiškai, tik užglaistant viršutinį sparno defektą storu glaisto sluoksniu, nors to gamintojas pagal remonto technologiją neleidžia daryti. Vadovaudamasis pareiškėjos pateiktomis nuotraukomis draudikas daro išvadą, kad remontuojant sparnas nebuvo nuimtas, todėl nebuvo bandoma atkurti jo geometrinės formos. Draudiko įsitikinimu, automobilio sparno remontas yra tik estetinio pobūdžio, todėl neatkuria automobilio į iki eismo įvykio buvusią būklę, tai patvirtina, kad draudiko sprendimas dėl sparno keitimo būtinybės nebuvo perteklinis. Be to, draudikas kreipėsi į tris remonto bendroves, nusiuntė joms sugadinto sparno nuotraukas ir paklausė, ar atliekant automobilio remontą sparnas būtų keičiamas ar remontuojamas. Visos bendrovės į draudiko užklausą atsakė, kad sparnas turi būti keičiamas. Iš draudiko pateiktų el. laiškų kopijų matyti, kad į paklausimą UAB „Dažyti verta“ atsakė, kad „priek. sparną D reikia keisti“, UAB „Meistritas“ nurodė, kad „mes d. p. pr. sparną keistume, nes ši detalė yra aliuminė“, o UAB „Žėrutis“ atsakė, kad „d. p. priekinis sparnas aštrus lenkimas ir deformuotas keistume“. Draudikas taip pat nurodo, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 1.5 straipsnyje įtvirtintas ekonomiškumo principas įpareigoja šalis vykdyti prievoles kuo mažesniais ekonominėmis sąnaudomis, tačiau taupant negali būti pažeisti darbų saugos ir kokybės reikalavimai, todėl ekonomiškumo principas įpareigoja to siekti protingai ir sąžiningai. Nagrinėjamu atveju pareiškėjai yra finansiškai naudingiau, kad automobilio žala būtų įvertinta pagal remonto išlaidas, o ne pagal sunaikinto turto vertės iki sunaikinimo ir likutinės vertės po eismo įvykio skirtumą. Tačiau draudikas pažymi, kad atlikus nekokybišką automobilio remontą būtų nesilaikoma Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatymo nuostatų, nes dalyvaujanti eisme techniškai netvarkinga transporto priemonė keltų pavojų kitiems dalyviams. Draudikas taip pat atkreipia dėmesį, kad pagal Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) 15 straipsnio 3 dalį, kreipimasis į ekspertus dėl žalos dydžio nustatymo įgyvendinamas paties nukentėjusiojo trečiojo asmens lėšomis. Vadovaujantis Taisyklių 28 punktu, draudikui pareiga atlyginti vertintojo samdymo išlaidas kyla tik jeigu draudikas per 3 darbo dienas nuo nukentėjusio trečiojo asmens rašytinio pranešimo apie eismo įvykį gavimo dienos neatvyksta apžiūrėti sugadinto turto. Draudikas taip pat nurodo, kad Vilniaus apygardos teismo 2016 m. gegužės 6 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 2A-1706-585/2016 yra nurodyta, kad išlaidos už turto vertinimą, kaip pasekmė, yra pernelyg nutolusios nuo neteisėtų veiksmų, kurie nulėmė transporto priemonės apgadimą, todėl neegzistuoja priežastinis neteisėtų veiksmų ir žalos ryšys.

Atsakydama į draudiko nurodytus argumentus pareiškėja pateikė papildomus paaiškinimus. Pareiškėja nesutinka, kad priekinis dešinės pusės sparnas yra labai apgadintas, nes deformuota dalis yra be aštrių raukšlių, deformuoto sparno plotas sudaro tik apie 1 dm². Šią aplinkybę patvirtina nepriklausomas vertintojas M. L. ir teismo ekspertas V. G., be to, sugadinimai akivaizdžiai matomi nuotraukose. Pareiškėja pažymi, kad draudiko teiginiai apie nekokybišką remontą yra nepagrįsti jokiais objektyviais įrodymais. Pasak pareiškėjos, draudiko pateikti remonto bendrovių atsakymai nepagrindžia sparno keitimo būtinybės. Esą bendrovės tik nurodo, kad būtent jos keistų sparną, bet gali būti, kad konkreti bendrovė tokį sprendimą priimtų dėl subjektyvių priežasčių (pvz., pakeisti lengviau nei remontuoti), o ne dėl techninės būtinybės. Be to, apklaustos remonto bendrovės pagal bendradarbiavimo sutartį dirba su draudiku, o bendrovių darbuotojai neturi reikiamos kvalifikacijos tokiems sprendimams priimti. Pareiškėja atkreipė dėmesį, kad UAB „Meistritas“ draudikui pateiktame atsakyme nurodė, kad sparnas negali būti remontuojamas, nes jis yra aliuminis, nors iš tiesų apgadintas sparnas yra plieninis, tai patvirtina oficialaus „Audi“ atstovo Lietuvoje pažyma. Pareiškėja papildomai kreipėsi į turto vertintoją V. G., kuris įtrauktas į teismo ekspertų sąrašą. V. G. pateikė išvadą, kad sparno keitimas nėra būtinas. Pareiškėja pateikė turto vertintojo V. G. 2017 m. birželio 14 d. atsakymą, kuriame nurodyta: „Apžiūrėjus Jūsų pateiktas automobilio AUDI A4, v/n (*duomenys neskelbtini*) fotonuotraukas susidaro tvirta nuomonė, kad esant tokiam fotonuotraukose užfiksuotam priekinio d. p. sparno apgadimui, sparno keitimas kitu – neturi jokio techninio pagrindo. Sparnas apgadintas tik toje vietoje, kur uždengiama priekinio d. p. stiklo

statramsčio apatinė dalis. Skardos prakirtimo, įplėšimo, nuplėšimo nesimato, todėl pilnai techniškai galimas jo remontas. Tokią nuomonę dar labiau sustiprina, kai fotonuotraukose Nr. 5, 6, 7, 8 matosi jau suremontuotas sparnas (be dažymo).“ Minėtame atsakyme pateikta tokia išvada: „dėl tokio pobūdžio sparno apgadinimo jo keitimas nėra būtinas.“ Taip pat pareiškėja pateikė UAB „Moller Auto Keturi žiedai“ pažymą, kurioje nurodyta, kad „Šiuo raštu UAB „Moller Auto Keturi žiedai“ pažymi, kad automobilio Audi A4, kurio kėbulo numeris (*duomenys neskelbtini*), priekinis sparnas padarytas iš plieno.“

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, tarp šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio. Tačiau iš esmės šalys nesutaria dėl eismo įvykyje sugadinto automobilio priekinio dešinės pusės sparno keitimo būtinybės: ar siekiant automobilį atkurti į iki eismo įvykio buvusią padėtį sugadintą sparną pakanka suremontuoti ar yra būtina keisti. Būtent ši aplinkybė lemia, ar automobilį remontuoti yra ekonomiškai tikslinga, ar netikslinga ir dėl to automobilis turi būti pripažintas sunaikintu. Ginčo šalys taip pat nesutaria ir dėl to, ar draudikas turi prievolę atlyginti pareiškėjos patirtas nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas.

Dėl draudimo išmokos dydžio ir būtinybės keisti automobilio priekinį dešinės pusės sparną

Kaip minėta, nesutikdama su draudiko apskaičiuotu pirminiu žalos dydžiu (4 514,92 Eur), pareiškėja draudikui pateikė nepriklausomo turto vertintojo ataskaitą, kurioje nurodyta, kad automobilio remonto, siekiant jį atkurti į iki eismo įvykio buvusią padėtį, išlaidos yra 7 543,65 Eur (be PVM). Draudikas teigia, kad gavęs turto vertintojo ataskaitą naudodamasis „Audatex“ programa perskaičiavo ataskaitoje nurodytą žalos dydį ir nustatė, kad automobilio remonto išlaidos yra 7 681,38 Eur (be PVM). Draudikas teigia, kad žalos dydį perskaičiavo atsižvelgdamas į tai, kad yra būtina keisti priekinį dešinės pusės sparną, o ne jį remontuoti, ir į tai, kad turto vertintojas į sąmatą neįtraukė priekinio kairės pusės purkštuko dangtelio kainos. Daugiau pastabų dėl turto vertintojo ataskaitos ir sudarytos remonto sąmatos draudikas Lietuvos bankui nenurodė. Darytina išvada, kad draudikas iš esmės sutiko su turto vertintojo ataskaitoje pateikta automobilio remonto sąmata (didžiąja dalimi sąmatoje nurodytų darbų ir jų kainomis), tačiau ginčas kilo dėl automobilio priekinio dešinės pusės sparno keitimo būtinybės. Draudikui nusprendus, kad automobilio sparną reikia keisti, automobilio remonto išlaidų suma viršijo 75 proc. automobilio rinkos vertės iki eismo įvykio. Jeigu, kaip nurodo turto vertintojas, automobilio sparnas būtų remontuojamas, automobilio remonto išlaidos 75 proc. automobilio rinkos vertės iki eismo įvykio neviršytų ir automobilio remontas būtų laikomas ekonomiškai tikslingu.

Įvertinus turto vertintojo ataskaitoje pateiktą automobilio remonto sąmatą matyti, kad, kaip ir draudikas sudarytose sąmatose, turto vertintojas į ją yra įtraukęs priekinio buferio apvalkalo keitimo, įskaitant purkštukus, darbus. Todėl draudiko teiginiai dėl neįtraukto priekinio kairės pusės purkštuko dangtelio atmestini kaip nepagrįsti ir neturintys esminės įtakos ginčo baigčiai. Dėl to toliau sprendime bus vertinamas tik draudiko sprendimo dėl automobilio priekinio dešinės pusės sparno keitimo pagrįstumas.

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo pagrindus bei principus įtvirtina TPVCAPDĮ. TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė, pagal kurią turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. Minėta žalos dydžio nustatymo taisyklė detalizuota Taisyklių 13 punkte, kuriame nustatyta, kad nukentėjusio trečiojo asmens transporto priemonei padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis atsakingo draudiko įgaliotų

asmenų (ekspertų) ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis arba išvadomis, įmonės, kurioje remontuojamas sugadintas turtas, pateiktais šio turto remonto išlaidų skaičiavimais ir (ar) atsižvelgdamas į įmonės, kuri turi teisę remontuoti sugadintą turtą, pateiktus šio turto remonto išlaidų skaičiavimus ar remonto išlaidų pagrindimo dokumentus, taip pat į nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį įrodančius dokumentus.

Instrukcijos 43 punkte pateiktas atvejų, kai apgadintos transporto priemonės kėbulo dalys yra keičiamos naujomis (iš dalies arba visiškai), sąrašas: 1) kai kėbulo dalies remonto išlaidos yra didesnės už jos keitimo; 2) kai kėbulo dalis yra labai apgadinta ir jos neįmanoma suremontuoti; 3) kai siekiant suremontuoti dalį ją reikia atkirsti (atskirti) nuo kitų kėbulo dalių; 4) kai reikia atkirsti dalį, kad būtų galima suremontuoti kitas kėbulo dalis. Draudikas nurodo, kad automobilio dešinės pusės priekinis sparnas yra labai apgadintas ir neįmanoma jo suremontuoti. Taigi, sprendimą dėl sparno keitimo būtinybės draudikas grindžia Instrukcijos 43.2 papunkčiu. Kėbulo apgadintų dalių, sudarančių jo paviršių, klasifikavimas yra pateiktas Instrukcijos 42 punkte. Pagal Instrukcijos 42.3 papunktį, „labai apgadinta – kai deformuotoje kėbulo dalyje yra aštrių raukšlių, įplėsimų kiaurai, metalo ištempimų ir kitų panašių apgadinimų ir/arba deformuotas kėbulo dalies plotas sudaro daugiau kaip 50% jos paviršiaus.“ Todėl nagrinėjamu atveju siekiant nuspręsti, ar automobilio priekinis dešinės pusės sparnas po eismo įvykio buvo labai apgadintas, būtina įvertinti faktinę sparno būklę ir nustatyti, ar jame yra aštrių raukšlių, įplėsimų kiaurai, metalo ištempimų ir kitų panašių apgadinimų, ar deformuoto sparno plotas sudaro daugiau kaip 50 proc. jo paviršiaus.

Turto vertintojas nusprendė, kad automobilio priekinis dešinės pusės sparnas nėra labai apgadintas, todėl ataskaitoje skaičiuodamas automobilio remonto išlaidas įskaičiavo sparno remonto, o ne keitimo išlaidas. Pareiškėjos manymu, eismo įvykyje priekinis dešinės pusės automobilio sparnas buvo apgadintas mažai, nes deformuota dalis yra be aštrių raukšlių ar įplėsimų kiaurai, o deformuotas sparno plotas sudaro iki 1 dm². Šiuos pareiškėjos teiginius patvirtina ir turto vertintojas V. G., 2017 m. birželio 14 d. atsakyme paaiškinęs, kad automobilio sparnas apgadintas tik toje vietoje, kur uždengiama priekinio dešinės pusės stiklo statramsčio apatinė dalis, skardos prakirtimo, įplėsimo arba nuplėsimo nesimato. Tai, kad automobilio sparnas yra be aštrių raukšlių arba įplėsimų kiaurai, patvirtino ir sparną remontavusi bendrovė MB „Saumada“.

Kaip minėta, draudikas nurodė, kad sparnas yra įkirstas automobilio variklio gaubto kampu, deformuotas, pažeista jo vidinė briauna ir geometrinė forma. Pasak draudiko, sparno sugadinimų visuma atitinka klasifikaciją „labai apgadintas“ (Instrukcijos 42.3 papunktis.). Draudikas taip pat apklausė tris automobilių remonto bendroves, kurios patvirtino draudiko teiginius, kad automobilio priekinį dešinės pusės sparną reikia keisti. Kita vertus, pažymėtina, kad UAB „Dažyti verta“ atsakyme apsiribojo tik fakto konstatavimu – sparną reikia keisti, tačiau nepaaiškino šio sprendimo motyvų. UAB „Žerutis“ paaiškino, kad sparną keistų, nes yra „aštrus lenkimas ir deformuotas“. UAB „Meistritas“ paaiškino, kad sparną keistų, nes ši detalė yra aliuminė. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad pastarąją UAB „Meistritas“ išvadą paneigė pareiškėjos pateikta UAB „Moller Auto Keturi žiedai“ pažyma, kurioje nurodyta, kad automobilio priekinis sparnas yra pagamintas iš plieno, o ne iš aliuminio. Taigi UAB „Meistritas“ išvada vertintina kritiškai, kaip ir UAB „Dažyti verta“ atsakymas, kuriame nepateikta jokių sparno keitimo būtinybę paaiškinančių motyvų.

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principu, kuris reiškia, kad 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. Civilinėje teisėje įrodymų pakankamumo problema sprendžiama remiantis tikimybių pusiausvyros principu: faktas gali būti pripažintas įrodytu, jeigu šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą jį esant, negu jo nesant. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, ir į tai, kad abi ginčo šalys įrodinėja priešingas aplinkybes (pareiškėja – kad sparnas nėra labai apgadintas, draudikas – kad sparnas yra labai apgadintas) ir pateikia savo teiginius patvirtinančius įrodymus, nagrinėjamu atveju negali būti

priimtas vienareikšmis sprendimas dėl automobilio priekinio dešinės pusės sparno keitimo būtinybės, todėl šiame sprendime Lietuvos bankas vadovaujasi tikimybių pusiausvyros principu.

Pažymėtina, kad MB „Saumada“ nurodė, kad deformuota sparno dalis yra be aštrių raukšlių, o UAB „Žėrutis“ sparno deformaciją įvertino kaip „aštrų lenkimą“. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad UAB „Žėrutis“ sparno sugadinimus vertino iš nuotraukų, o MB „Saumada“ faktiškai apžiūrėjo automobilį ir jį remontavo, t. y. turėjo sąlygas tiksliau įvertinti sparno sugadinimo mastą. Kaip minėta, UAB „Dažyti verta“ ir UAB „Meistritas“ išvados vertintinos kritiškai, nes viena bendrovė nepateikė jokių savo vertinimų dėl sparno sugadinimo masto, o kita bendrovė sprendimą keisti sparną grindė tuo, kad jis yra aliuminis, nors pareiškėja pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad sparnas yra plieninis. Kad automobilio priekinis dešinės pusės sparnas nėra labai apgadintas, patvirtina ir du nepriklausomi turto vertintojai. Taip pat svarbi aplinkybė, kad sugadintas sparnas faktiškai buvo suremontuotas, o ne pakeistas. Nors draudikas abejoja dėl sparno remonto kokybės, tačiau pažymėtina, kad jokių objektyvių įrodymų, kurie patvirtintų, kad sparnas suremontuotas nekokybiškai, bylos medžiagoje nėra.

Taisyklių 15 punkte nurodyta, kad jeigu nustatyta, kad sugadintos detalės ir (arba) dalys gali būti remontuojamos, bet neprivalo būti keičiamos, remontas turi būti atliekamas kaip tik šiuo numatytu būdu. Sugadintos detalės ir (arba) dalys gali būti remontuojamos, jeigu po remonto jos atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus. Lietuvos bankui nėra pateikta įrodymų, patvirtinančių, kad po remonto automobilio dešinės pusės priekinis sparnas neatitinka techninių aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimų. Įvertinus visus byloje pateiktus įrodymus darytina išvada, kad labiau tikėtina, kad automobilio sparnas nėra labai sugadintas (Instrukcijos 42.3 papunktis), todėl manytina, kad sparnas neturėjo būti keičiamas ir vadovaujantis Taisyklių 15 punktu jis turėtų būti remontuojamas.

Atsižvelgiant į tai, draudiko sprendimas skaičiuojant automobilio remonto išlaidas įskaičiuoti automobilio priekinio dešinės pusės sparno keitimo, o ne remonto išlaidas yra keistinas. Kadangi draudikas iš esmės neginčijo kitų nepriklausomo turto vertintojo ataskaitoje (sąmatoje) nurodytų remonto išlaidų, Lietuvos banko manymu, automobilio remonto išlaidos turėtų būti skaičiuojamos būtent pagal turto vertintojo ataskaitą. Vadovaujantis turto vertintojo ataskaita, automobilio remonto išlaidos neviršija 75 proc. automobilio rinkos vertės iki eismo įvykio, todėl pareiškėjai turėtų būti atlygintos būtinosios automobilio remonto išlaidos (be PVM) atkurti sugadintą automobilį į iki eismo įvykio buvusią būklę (Taisyklių 15 punktas). Minėta, kad draudikas pareiškėjai jau yra išmokėjęs 7 260 Eur draudimo išmoką, o pagal turto vertintojo ataskaitą automobilio remonto išlaidos be PVM yra 7 543,65 Eur. Todėl draudikas papildomai pareiškėjai turėtų išmokėti 283,65 Eur draudimo išmoką (skirtumą tarp mokėtinos (7 543,65 Eur) ir išmokėtos (7 260 Eur) draudimo išmokos).

Dėl nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimo

Pareiškėja taip pat prašo, kad draudikas atlygintų jos patirtas nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas. Lietuvos bankui pareiškėja yra pateikusi dokumentus, patvirtinančius, kad turto vertintojui M. L. už ataskaitą yra sumokėta 170 Eur. Draudikas su šiais reikalavimais nesutinka motyvuodamas tuo, kad, pagal TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalį, draudikui nekyla prievolė atlyginti nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų, be to, išlaidos už turto vertinimą, kaip pasekmė, yra pernelyg nutolusios nuo neteisėtų veiksmų, kurie lėmė automobilio apgadšinimą. Draudikas taip pat pažymi, kad pareiškėja nebendradarbiavo su draudiku, nes neinformavusi draudiko kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją.

Vadovaujantis CK 6.38 straipsnyje įtvirtintais prievolių vykdymo principais, prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais. Jeigu vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus. Kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis). Pagal TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalį, nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę savo iniciatyva ir savo

lėšomis papildomai kreiptis į ekspertus dėl padarytos žalos dydžio nustatymo. Vis dėlto, vadovaujantis minėtais prievolių vykdymo principais, Lietuvos banko nuomone, šios išlaidos turi būti atlygintos tuomet, jei jas nukentėjęs asmuo patiria įrodinėdamas žalos dydį, o draudikas, vadovaudamasis pateikta turto vertinimo ataskaita, pakartotinai įvertina apskaičiuotą draudimo išmoką ir, pripažindamas tai, kad draudimo išmoka buvo neteisingai apskaičiuota, išmoka draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal vertinimo ataskaitoje nurodytus duomenis.

Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad draudikas, apžiūrėjęs automobilį sudarė automobilio remonto išlaidų sąmatą ir apie apskaičiuotą sumą (4 514,92 Eur) informavo pareiškėją. Pareiškėja su draudiko apskaičiuota suma nesutiko ir kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją, prieš tai nepateikusi draudikui pretenzijos dėl galimai neteisingai nustatyto žalos dydžio ir nesulaukusi galutinio oficialaus draudiko sprendimo dėl draudimo išmokos dydžio. Lietuvos bankas neturi duomenų, kad pareiškėja, kilus ginčui dėl žalos dydžio, būtų pakankamai bendradarbiavusi su draudiku arba tiesiogiai su draudiku sprendusi nesutarimą. Kita vertus, vertinant aplinkybę, kad iš pradžių draudikas nustatė 4 514,92 Eur žalą, o gavęs nepriklausomo turto vertintojo ataskaitą ir ją perskaičiavęs – 7 260 Eur žalą, darytina išvada, kad draudiko sprendimą perskaičiuoti žalos dydį iš esmės paskatino pareiškėjos pateikta vertinimo ataskaita. Taigi, draudikas savo veiksmais yra pripažinęs, kad pirminė žala buvo apskaičiuota netinkamai. Be to, Lietuvos bankas mano, kad pareiškėjos patirti nuostoliai turėtų būti atlyginti vadovaujantis būtent jos pateikta nepriklausomo turto vertintojo ataskaita.

Nagrinėjamo ginčo atveju nėra pagrindo daryti išvados, kad pareiškėja laiku kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją (kartu dėl to patyrė išlaidų), todėl atitinkamai nėra pagrindo konstatuoti, kad minėtas turto vertinimas buvo būtinas ir neišvengiamas. Tačiau, nepaisant to, pareiškėjos inicijuotas turto vertinimas turėjo esminės įtakos draudiko veiksams pripažįstant pirminio skaičiavimo nepagrįstumą. Todėl manytina, kad draudikas turi atlyginti pusę (85 Eur) pareiškėjos patirtų nepriklausomo turto vertintojo M. L. samdymo išlaidų.

Dėl kitų pareiškėjos patirtų išlaidų atlyginimo

Kartu su papildomais paaiškinimais pareiškėja taip pat pateikė dokumentus, patvirtinančius, kad už turto vertintojo V. G. techninę konsultaciją jam yra sumokėjusi 10 Eur, o dėl UAB „Moller Auto Keturi žiedai“ pažymos patyrė 9,99 Eur išlaidas. Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62 punktu, priimdamas sprendimą dėl ginčo esmės Lietuvos bankas vartotojo prašymu sprendžia dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar kitas tyrimų, advokato ar advokato padėjėjo paslaugų ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai.

Pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką pagal turto vertintojo ataskaitą yra patenkintas visiškai. Skirtumas tarp draudiko išmokėtos draudimo išmokos (7 260 Eur) ir šiuo Lietuvos banko sprendimu rekomenduotinos išmokėti draudimo išmokos pagal turto vertintojo ataskaitą (7 543,65 Eur) yra 283,65 Eur. Pareiškėja taip pat prašė atlyginti jos patirtas 170 Eur nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas, ir šis reikalavimas yra tenkintinas iš dalies, t. y. draudikui rekomenduotina atlyginti 85 Eur išlaidas. Darytina išvada, kad pareiškėja iš viso prašė rekomenduoti draudikui papildomai pareiškėjai išmokėti 453,65 Eur (283,65 Eur + 170 Eur), o Lietuvos bankas nusprendė rekomenduoti išmokėti 368,65 Eur (283,65 Eur + 85 Eur), t. y. patenkino 81,26 proc. pareiškėjos reikalavimų.

Taigi, pagal Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62 punktą, draudikas turėtų atlyginti 81,26 proc. pareiškėjos patirtų su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra susijusių išlaidų (visos išlaidos 19,99 Eur). Atitinkamai, draudikui rekomenduotina atlyginti pareiškėjai 16,24 Eur su ginčo nagrinėjimu Lietuvos banke susijusias 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 pareiškėjos G. J. reikalavimus ir rekomenduoti AAS „BTA Baltic Insurance Company“:

1.1. papildomai išmokėti pareiškėjai 283,65 Eur draudimo išmoką (mokėtinos draudimo išmokos pagal turto vertintojo M. L. ataskaitą ir išmokėtos draudimo išmokos skirtumą);

1.2. atlyginti pareiškėjai 85 Eur turto vertintojo M. L. samdymo išlaidas;

1.3. atlyginti pareiškėjai 16,24 Eur išlaidas, susijusias su ginčo nagrinėjimu Lietuvos banke.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame 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