



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. M. IR IF P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. gegužės 16 d. Nr. 242-203
Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. M. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *If P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą (toliau – draudikas), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. lapkričio 23 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu dėl kitos transporto priemonės valdytojo kaltės buvo apgadintas pareiškėjos transporto priemonės „TOYOTA YARIS“ galinis buferis. Eismo įvykio deklaracijoje pareiškėja nurodė, kad po eismo įvykio matomi „įbrėžimai bamperyje galiniame“. Pareiškėja kreipėsi į eismo įvykio kaltininko civilinės atsakomybės draudiką dėl draudimo išmokos.

2017 m. lapkričio 28 d. draudiko partnerio autoservise buvo apžiūrėta pareiškėjos transporto priemonė ir parengtas automobilio apžiūros aktas (toliau – Apžiūros aktas), kuriame numatytas galinio buferio keitimas ir nurodyta, kad galinio buferio stiprintuvas galimai sugadintas, nes matyti išlindęs pro galinį buferį.

2018 m. sausio 22 d. draudikas informavo pareiškėją žalos administravimo metu nustatęs, kad dalis transporto priemonės galinio buferio apgadinių buvo atsiradę iki 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio. Kadangi apgadiniai nebuvo pašalinti, draudikas nurodė draudimo išmoką mokėsiantis pagal UAB „Martonas“ 2017 m. sausio 18 d. parengtą remonto sąmatą, pritaikydamas 50 proc. dydžio išskaitą dėl galinio buferio būklės (dalies ir dažų) pagerinimo (109,49 Eur + PVM). Pareiškėja su šiuo draudiko sprendimu nesutiko ir draudikui nurodė sutinkanti pati padengti tik dažų būklės pagerinimo išlaidas, nes būtinybė keisti buferį atsirado būtent dėl 2017 m. lapkričio 28 d. įvykio.

2018 m. sausio 30 d., įvertinęs pareiškėjos nesutikimo su priimtu sprendimu motyvus, draudikas pateikė atsakymą. Atsakyme draudikas nurodė kreipęsis į draudimo bendrovę AB „Lietuvos draudimas“, kuri administravo anksčiau įvykusį eismo įvykį, kurio metu taip pat buvo apgadinta pareiškėjos transporto priemonė. Pasak draudiko, AB „Lietuvos draudimas“ nurodė, kad dėl ankstesnio eismo įvykio buvo apgadintas tik galinio buferio dešinysis šonas su kitomis dešiniojo šono detalėmis, o galinio buferio kiauryminis apgadintas su minėtu įvykiu nebuvo susijęs, todėl AB „Lietuvos draudimas“ už jo keitimą atlyginti negalėjo. Nustatęs, kad galinio buferio kiauryminis apgadintas (dėl kurio, draudiko teigimu, reikia keisti buferį) atsirado iki 2017 m. lapkričio 23 d. įvykio, draudikas nurodė draudimo išmokos už buferio keitimą nemokėsiantis, t. y. draudimo išmoka bus mokama pagal 2018 m. sausio 30 d. parengtą patikslintą UAB „Martonas“ sąmatą tik už dažymo darbus, išskaičiuavus 50 proc. dažų būklės pagerinimą (43,82 Eur + PVM).

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą. Pareiškėjos teigimu, po 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio, automobilio apžiūros metu, buvo nustatyta, kad automobilio buferis yra „įstumtas į vidų ir reikia jį keisti“, be to, „pagilėjo jau buvęs apgadintas ir išryškėjo buferio balkio reljefas“. Pareiškėja

taip pat pažymėjo, kad nors buferis buvo apgadintas, po 2017 m. lapkričio 23 d. įvykio apgaditimai pagilėjo. Pareiškėja nurodė sutinkanti su 50 proc. dydžio išskaitymu už dažymo darbus, tačiau prašė Lietuvos banko rekomenduoti draudikui į mokėtiną draudimo išmoką įtraukti galinio buferio keitimo išlaidas.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas dėl pareiškėjos kreipimesi nurodytų aplinkybių ir keliamo reikalavimo pagrįstumo. Draudikas paaiškino, kad žalos administravimo metu paaiškėjo, jog 2017 m. gegužės 19 d. pareiškėjos automobilis buvo apgadintas kitame eismo įvykyje, kurio metu padaryta žala buvo administruojama draudimo bendrovėje AB „Lietuvos draudimas“; apžiūros metu nustatyti automobilio galinio buferio, galinių ir priekinių dešinės pusės durų ir galinio dešinės pusės sparno apgaditimai, o apgadintos automobilio dalys buvo dažomos, ne keičiamos. Draudikas taip pat pažymėjo, kad kiauryminis galinio buferio apgadinitimas buvo fiksuojamas jau po 2017 m. gegužės 19 d. įvykio.

Atsiliepime nurodoma, kad AB „Lietuvos draudimas“ draudiką informavo, kad 2017 m. gegužės 19 d. eismo įvykio žalos reguliavimo metu pareiškėjos nuostoliai dalyje dėl buferio dešinio šono apgadinitimų buvo skaičiuojami numatant buferio dažymą, nes tik jis su kitomis dešinio šono detalėmis buvo apgadintas. Be to, minėta draudimo įmonė, kaip teigiama, nurodė, kad galinio buferio kiauryminis apgadinitimas nebuvo susijęs su 2017 m. gegužės 19 d. įvykiu, todėl mokėti draudimo išmoką už jo keitimo darbus nebuvo pagrindo.

Draudikas paaiškino, kad įvertinus, kad kiauryminis galinio buferio apgadinitimas yra nesusijęs su 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykiu, taip pat tai, kad už galinio buferio dažymą po ankstesnio įvykio pareiškėjai draudimo išmoką išmokėjo AB „Lietuvos draudimas“, tačiau buferis nebuvo suremontuotas, buvo nuspręsta, jog buferio keitimas nėra galimas, o dažymo darbams bus taikoma 50 proc. išskaita už dažų būklės pagerinimą (43,82 Eur + PVM). Draudiko nuomone, jis pagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką už galinio buferio keitimo išlaidas, todėl pareiškėjos kreipimasis yra nepagrįstas.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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.

Nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką, kuria būtų atlyginamos galinio buferio keitimo išlaidos, draudikui teigiant, kad galinio buferio keitimas buvo reikalingas dar iki 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio.

Vertinant Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktus duomenis, pažymėtina, kad transporto priemonių civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sistemos funkcionavimo pagrindai ir principai yra nustatyt Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatyme (toliau – TPVCAPDĮ). Žalos nustatymo tvarką reglamentuojančio TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato draudikas, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. TPVCAPDĮ 19 straipsnio 5 dalyje įtvirtinta, kad išmoka mokama, kai yra nustatytas draudžiamąjį įvykių faktas ir žalos dydis, o 6 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio draudimo išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytą draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį atlyginimo.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 „Dėl eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių patvirtinimo“ (2008 m. vasario 13 d. redakcija) buvo patvirtintos Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo

ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės), reglamentuojančios žalos, padarytos eismo įvykio metu ar atsiradusios vėliau kaip eismo įvykio padarinys, nustatymą ir draudimo išmokos mokėjimą dėl eismo įvykio, kuriam įvykus transporto priemonės valdytojui dėl nukentėjusiam trečiajam asmeniui padarytos žalos kyla civilinė atsakomybė ir pagal TPVCAPDĮ turi būti mokama draudimo išmoka. Taisyklių 5 punkte įtvirtinta, kad draudimo išmokos dydis priklauso nuo eismo įvykio metu padarytos žalos nukentėjusiam trečiajam asmeniui ir (ar) jo turtui dydžio. Eismo įvykyje padarytos žalos dydis ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims mokėtinos draudimo išmokos dydis nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (toliau – Civilinis kodeksas), TPVCAPDĮ, kitų teisės aktų nuostatomis ir atsižvelgiant į eismo įvykio dalyvių kaltės laipsnį dėl eismo įvykio, draudimo įmonės, apdraudusios atsakingo už padarytą žalą asmens civilinę atsakomybę ataskaitas ar išvadas dėl žalos, nukentėjusiojo trečiojo asmens, apdraustojo pateiktus dokumentus dėl žalos, eismo įvykio aplinkybių ir eismo įvykio dalyvių atsakomybės, kitų šiose Taisyklėse nurodytų asmenų pateiktus dokumentus, leidžiančius nustatyti eismo įvykio aplinkybes ir padarytos žalos dydį.

Taisyklių 13 punkte įtvirtinta TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtintą žalos atlyginimo taisyklę detalizuojanti nuostata, kurioje nurodyta, kad nukentėjusiojo trečiojo asmens turtui (transporto priemonei ar kitam kilnojamam ar nekilnojamam turtui) padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis draudiko įgaliotų asmenų (ekspertų) ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ar 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 nukentėjusiojo trečiojo asmens pateiktus žalos dydį įrodančius įrodymus. Taisyklių 15 punkte įtvirtinta, kad 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. Taisyklių 40 punkte yra nustatyta iš esmės tokia pati taisyklė kaip TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje: atsakingas draudikas moka eismo įvykio metu nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos eismo įvykio metu padarytos žalos draudimo išmoką ir turi teisę atmesti nepagrįstas pretenzijas dėl eismo įvykio metu padarytos žalos atlyginimo.

Nagrinėjamu atveju atsižvelgtina į tai, kad pareiškėja sutinka su draudiko priimto sprendimo dalimi, kurioje draudikas nurodė atlyginsiantis 50 proc. sumažintą draudimo išmoką už galinio buferio dažymo darbus, tačiau prieštarauja draudiko sprendimo daliai, kuria draudikas nutarė atsisakyti atlyginti pareiškėjai galinio buferio keitimo išlaidas. Draudikas, motyvuodamas savo sprendimą atsisakyti išmokėti draudimo išmoką už galinio buferio keitimą, nurodė, kad žalos administravimo metu buvo nustatyta, jog kiauryminis galinio buferio apgadinimas, dėl kurio ir yra reikalinga jį keisti, buvo nustatytas jau po 2017 m. gegužės 19 d. įvykio, o AB „Lietuvos draudimas“ pareiškėjai neatlygino buferio keitimo išlaidų, nustatęs, kad kiauryminis apgadinimas nėra ir 2017 m. gegužės 19 d. įvykio pasekmė. Kita vertus, pareiškėjos teigimu, būtent po 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio buferis „yra įstumtas į vidų ir reikia jį keisti“, be to, „jis nebuvo įdaužtas tiek daug kiek dabar“.

Vertinant ginčo šalių nurodytus motyvus ir sprendžiant, ar draudiko sprendimas atsisakyti išmokėti buferio keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką yra pagrįstas, pažymėtina, kad transporto priemonių civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartys priskirtinos prie nuostolių draudimo sutarčių, kurių tikslas – kompensuoti draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar trečiojo asmens dėl draudžiamojo įvykio patirtus nuostolius. Nuostolių draudimo sutartyse yra įgyvendinamas Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintas visiškasis nuostolių atlyginimo principas, reiškiantis, kad žala, padaryta asmens turtui, nesant nustatytų išimčių, turi būti atlyginama laikantis visiškasis nuostolių atlyginimo – *restitutio in integrum* – principo, kuris iš esmės reiškia, kad žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Teisingas žalos atlyginimas reiškia ir tai, kad sprendžiant ginčus dėl žalos

atlyginimo turi būti nustatomas tikrasis žalos dydis, nes nustačius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės, o nustačius žalos dydį, viršijantį tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita. Abiem minėtais atvejais teisingumo principas yra pažeidžiamas (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-391-219/2017*). Taigi šiuo atveju svarbu nustatyti, kokie yra realūs ir pagrįsti pareiškėjos dėl 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio patirti nuostoliai, nes tik tokiu atveju būtų tinkamai įgyvendintas visiško nuostolių atlyginimo principas.

Kaip minėta, pareiškėja kreipimesi laikėsi pozicijos, kad keisti jos transporto priemonės galinį buferį reikia būtent dėl 2017 m. lapkričio 23 d. įvykio metu padarytų apgadinimų, tačiau draudikas su tokiu pareiškėjos argumentu nesutiko. Savo atsikirtimams pagrįsti draudikas pateikė AB „Lietuvos draudimas“ 2017 m. gegužės 23 d. Techninės apžiūros aktą, iš kurio matyti, kad po 2017 m. gegužės 19 d. įvykio, kurio metu taip pat buvo apgadintas pareiškėjos automobilis, galinio buferio keitimas nebuvo numatytas. Lietuvos banko vertinimu, aplinkybę, kad automobilio kiauryminis apgadinimas nėra susijęs su 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykiu ir buvo padarytas dar prieš 2017 m. gegužės 19 d. eismo įvykį (todėl apgadinimas nebuvo įtrauktas į 2017 m. gegužės 23 d. Techninės apžiūros aktą), patvirtina draudiko pateikti jo susirašinėjimo el. paštu su AB „Lietuvos draudimas“ duomenys. Viename iš el. laiškų AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojas, pasisakydamas dėl 2017 m. gegužės 19 d. eismo įvykio, draudikui nurodė: „<...> galiniam bamperiui šio įvykio metu buvo sugadintas (įrėžta dažų danga) dešinės pusės kampas. Kitus sugadinimus a/m galinis bamperis (tame tarpe ir skylę iš galo) turėjo jau iki šio įvykio“. Kad kiauryminis galinio buferio apgadinimas buvo padarytas dar iki 2017 m. gegužės 19 d. eismo įvykio (todėl nėra susijęs ir su 2017 m. lapkričio 23 d. įvykiu), patvirtina ir draudiko pateikta 2017 m. birželio 1 d. AB „Lietuvos draudimas“ sąmata, kurioje yra numatytas tik galinio buferio dažymas, bei AB „Lietuvos draudimas“ darytos automobilio nuotraukos, iš kurių matyti, kad automobilio kiauryminis pažeidimas, dėl kurio, draudiko teigimu ir reikia keisti buferį, buvo padarytas jau po 2017 m. gegužės 19 d. įvykio.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad iš draudiko pateiktų pareiškėjos transporto priemonės nuotraukų po 2017 m. gegužės 19 d. ir 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykių taip pat matyti, kad kiauryminis galinio buferio apgadinimas atsirado ne 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio metu, o buvo padarytas dar iki šio eismo įvykio. Taigi šis apgadinimas, dėl kurio, draudiko teigimu, ir reikia keisti galinį buferį, Lietuvos banko nuomone, nėra laikytinas 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio padariniu. Taip pat pažymėtina, kad susirašinėdama su draudiku el. paštu, pasisakydama dėl draudiko pateikto AB „Lietuvos draudimas“ 2017 m. gegužės 23 d. Techninės apžiūros akto, pareiškėja nurodė, kad „pirmajame akte nėra pažymėtas bamperio keitimas“, be to, būtent po antrojo įvykio „automobilio rėmas išėjo iš ribų“. Kreipimesi, kaip jau minėta, taip pat teigiama, kad buferį keisti reikia dėl 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio metu padarytos žalos, nes jis „yra įstumtas į vidų“, „pagilėjo buvęs įbrėžimas“ ir „išryškėjo balkio reljefas“. Tačiau įvertinus bylos duomenis darytina išvada, kad 2017 m. gegužės 19 d. įvykio žalą administravęs AB „Lietuvos draudimas“ nustatė, kad galinio buferio kiauryminis apgadinimas nėra susijęs su minėtu eismo įvykiu ir būtent dėl to nemokėjo pareiškėjai draudimo išmokos, kuria būtų atlyginti dėl šio apgadinimo patirti nuostoliai. Todėl aplinkybė, kad Techninės apžiūros akte galinio buferio keitimas nėra numatytas, pati savaime nepatvirtina, kad galinio buferio keisti nereikėjo.

Lietuvos bankas neturi duomenų, patvirtinančių, kad po 2017 m. lapkričio 23 d. įvykio atsirado naujų galinio buferio apgadinimų, dėl kurių buferį reikėtų keisti, t. y. neužtektų paprastų remonto ar dažymo darbų. Iš draudiko pateiktų nuotraukų ir paaiškinimų matyti, kad po 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio, palyginti su AB „Lietuvos draudimas“ darytomis nuotraukomis, šalia apgadinimų, buvusių iki įvykio, galiniame buferyje atsirado dar vienas apibraižytas plotas, kuriam suremontuoti, kaip nurodo draudikas, pakanka atlikti dažymo darbus. Tai, kad automobilio galinis buferis buvo apgadintas (apibraižytas) iki eismo įvykio, patvirtino ir pati pareiškėja, draudikui nurodžiusi, kad sutinka padengti 50 proc. galinio buferio dažymo išlaidų.

Pažymėtina, kad, nors pareiškėja teigia, kad keisti galinį buferį tapo būtina dėl 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykyje atsiradusių apgadinimų, tačiau byloje nėra duomenų, patvirtinančių, kad 2017 m. lapkričio 23 d. įvykio metu galiniam buferiui buvo padaryti tokie apgadinimai, dėl kurių yra būtina keisti galinį buferį.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad draudikas, įvertinęs, kad pareiškėjos transporto priemonės galiniame buferyje kiauryminis apgadinimas buvo dar iki 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio, pagrįstai atmetė reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, kuria būtų atlygintos galinio buferio keitimo išlaidos (TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalis, Taisyklių 40 punktas). Kaip minėta, TPVCAPDĮ ir Taisyklių nuostatų reikalavimai numato, kad draudikas turi pareigą išmokėti tik įrodymais pagrįsto dydžio draudimo išmoką ir gali atmesti nepagrįstus reikalavimus, todėl, nesant duomenų, kad transporto priemonės galinį buferį reikia keisti dėl 2017 m. lapkričio 23 d. eismo įvykio metu padarytų apgadinimų, pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 M. M. reikalavimus.

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