



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

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

2018 m. gegužės 16 d. Nr. 242-202
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. V. (toliau – pareiškėjas), kurio interesams atstovauja K. V., kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *If P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą (toliau – draudikas), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė Transporto priemonių draudimo sutartį (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis), kurios pagrindu buvo apdrausta pareiškėjo transporto priemonė „VW GOLF“. Sutarties pagrindu pareiškėjui buvo išduotas 2016 m. lapkričio 11 d. draudimo liudijimas (toliau – Draudimo liudijimas), kuriame numatytas draudimo apsaugos laikotarpis – nuo 2016 m. lapkričio 28 d. iki 2017 m. lapkričio 27 d. imtinai. Taip pat įtvirtintas draudimo variantas „remontas „If“ pasirinktame autoservise“, 108 Eur arba 10 proc. franšizė (išskaita) vagystei (taikoma ta, kuri didesnė) ir 108 Eur franšizė kitoms draudimo rizikoms, išskyrus vairuotojo ir keleivių draudimą nuo nelaimingų atsitikimų ir pagalbą kelyje, kuriems išskaita netaikoma.

2017 m. lapkričio 8 d. pareiškėjo atstovas pranešė draudikui apie įvykį (vagystę) ir informavo, kad iš apdraustos transporto priemonės, išmušus priekinį keleivio langą, buvo pavogtas multimedijos (navigacijos) įrenginys „RNS 510“, išplėstos apdailos detalės aplink multimedijos įrenginį, be to, subraižytos durys ir sulankstytos apdailos detalės aplink langą.

2017 m. lapkričio 15 d. draudiko atstovas UAB „Finance property“ el. paštu pareiškėjui nurodė, kad preliminarūs pareiškėjo patirti nuostoliai sudaro 823,84 Eur, o draudimo išmoka, įvertinus sutartyje numatytą 108 Eur išskaitą ir už pareiškėjo lojalumą sukauptus 20,27 Eur, sudarytų 736,11 Eur. Nuostolių dydžiui pagrįsti pareiškėjui buvo pateikta UAB „Finance property“ 2017 m. lapkričio 14 d. sąmata. Pareiškėjas su sąmatoje nurodytais skaičiavimais nesutiko, išreiškė abejones dėl nustatytos 350 Eur multimedijos įrenginio kainos pagrįstumo, todėl prašė pakartotinai perskaičiuoti jo patirtų nuostolių dydį.

2017 m. lapkričio 30 d., atsakydamas į pareiškėjo paklausimą, draudikas paaiškino, kad, kai draudimo liudijime yra nurodyta, kad automobilis bus remontuojamas draudiko partnerių autoservise ir draudėjas nesutinka automobilio remontuoti ir draudimo išmoką pageidauja gauti pinigais, būtinos remonto išlaidos yra apskaičiuojamos pagal draudiko nurodyto partnerio autoserviso sudarytą remonto darbų sąmatą, išskaičiavus PVM. Taip pat nurodyta, kad pareiškėjui pareiškus abejones dėl žalos dydžio apskaičiavimo, siekdamas patvirtinti, kad preliminariniai nustatytas nuostolių dydis yra teisingas, draudikas kreipėsi į savo partnerį UAB „Autovisatos servisas“. Autoservisas pateikė 2017 m. lapkričio 29 d. sąmatą, kurioje apskaičiavo automobilio remonto išlaidas (898,02 Eur be PVM). Pasisakydamas dėl multimedijos kainos, draudikas paaiškino, kad jos kaina buvo nustatyta rinkos tyrimo būdu, atsižvelgiant į automobilyje įmontuoto (pavogto) įrenginio amžių ir kokybę, t. y. siekiant atkurti automobilio būklę į buvusią prieš įvykį.

2018 m. sausio 22 d. pareiškėjas pateikė draudikui pretenziją ir joje nurodytų aplinkybių

pagrindu pakartotinai prašė perskaičiuoti automobiliui padarytą žalą dėl pavogto multimedijos įrenginio, pastarojo vertę skaičiuojant pagal pareiškėjo pateiktą UAB „Moller Auto“ raštą. Pareiškėjo teigimu, draudikas, apskaičiuodamas naudoto multimedijos įrenginio vertę remdamasis vien tik interneto svetainės www.autoplius.lt duomenimis, neįvertino šių veiksnių: siūlomų įsigyti naudotų įrenginių kilmės (ar jie nėra vogti); ar kartu su įrenginiu bus pateikti visi reikalingi dokumentai; ar siūlomi įsigyti įrenginiai nėra skirtingais dalies numeriais, nurodančiais konkrečiam automobiliui pritaikytą multimedijos įrenginį; ar įrenginys bus suderinamas su automobiliu; kad sumontavus naudotą multimedijos įrenginį yra būtina turėti įrenginio prijungimo kodą; aplinkybės, kad pavogtame įrenginyje buvo gamintojo įdiegti navigacijoje naudojami žemėlapiai, kuriuos reikės įdiegti iš naujo; aplinkybės, kad įrenginys turi būti suderintas su automobilio spidometro prietaisų skydelyje montuojamu daugiafunkciu displėjimui ir ant vairo esančiais valdymo mygtukais.

Pareiškėjas pretenzijoje nurodė, kad jam kilo abejonių dėl draudiko pateiktų „Audatex“ programa parengtų sąmatų unikalumo, nes pateiktoje UAB „Autovisatos servisas“ sąmatoje matyti draudiko vandens ženklai. Pareiškėjas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad UAB „Finance property“ ir UAB „Autovisatos servisas“ parengtose sąmatose skiriasi išskaitos dydis už naujas detales (37 ir 31 proc.), be to, UAB „Finance property“ pateiktoje sąmatoje kainos mažinamos 15 proc., o UAB „Autovisatos servisas“ sąmatoje numatytos kainos – 10 proc., nors, jo teigimu, galimybės taikyti tokias išskaitas nenumato nei teisės aktai, nei Taisyklių nuostatos.

Atsakydamas į pareiškėjo pretenziją draudikas pakartotinai išdėstė 2017 m. lapkričio 30 d. atsakyme į pareiškėjo paklausimą nurodytas aplinkybes, susijusias su draudimo išmokos dydžio ir multimedijos įrenginio rinkos kainos nustatymu. Draudikas taip pat paaiškino, kad vien faktas, kad yra parduodamas naudotas įrenginys, nereiškia, kad jis yra vogtas. Be to, draudėjas visuomet turi galimybę remontuoti savo automobilį naujomis originaliomis dalimis, padengdamas dalį išlaidų dėl nuvertėjimo (Taisyklių 97 punktą). Pasisakydamas dėl sąmatose pateiktų skaičiavimų, draudikas nurodė, kad sudarydamas draudimo sutartį draudėjas pasirinko sąlygą, kad automobilis bus remontuojamas draudiko partnerių servise, o šis pasirinkimas atitinkamai lėmė mažesnę draudimo įmoką. Todėl, remontuojant automobilį draudiko partnerių servise, remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal draudiko ir partnerių sutartus įkainius (valandinio įkainio, nuolaidų ir pan.).

Draudikas atsakyme paaiškino, kad atsižvelgiant į pareiškėjo automobilio amžių, keičiant pavogtą multimedijos įrenginį nauju būtu taikomas 37 proc. nuvertėjimas. Tai reiškia, kad draudiko partneriai gali suremontuoti automobilį naujomis originaliomis dalimis, pareiškėjui pačiam susimokant 37 proc. nuvertėjimą nuo naujo originalaus multimedijos įrenginio kainos. Taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad UAB „Autovisatos servisas“ sąmatoje yra klaidingai nurodytas 31 proc. dalių nuvertėjimas, tačiau automobiliui, kaip minėta, taikomas 37 proc. nuvertėjimas. Draudiko teigimu, šie neatitikimai atsirado dėl žmogiškos klaidos, tačiau sąmata nebus perskaičiuojama, nes mokėtina draudimo išmokos suma atitinkamai sumažėtų.

Dėl UAB „Autovisatos servisas“ sąmatos unikalumo draudikas paaiškino, kad visos sąmatos turi automatinį vartotojo, spausdinančio sąmatą, įmonės pavadinimą sąmatos fone, spausdinamą vertikaliai. Šiuo atveju, nors sąmatą parengė UAB „Autovisatos servisas“, tačiau ją atspausdino draudiko darbuotojai, todėl ant sąmatos nurodomi draudiko, o ne partnerio vandens ženklai. Remdamasis tuo, kas išdėstyta, draudikas nurodė, kad draudimo išmoka bus išmokėta pagal UAB „Autovisatos servisas“ sąmatą.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko atsakymu į jo pateiktą pretenziją ir kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp šalių kilusį vartojimo ginčą ir rekomenduoti draudikui perskaičiuoti draudimo išmoką. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė iš esmės analogiškus argumentus kaip ir draudikui pateiktoje pretenzijoje. Papildomai atkreipė dėmesį į tai, kad draudikas nepagrindė, kokiais šaltiniais remiantis buvo nustatyta multimedijos įrenginio kaina, be to, iš Taisyklių 97 punkto nuostatos nėra aišku, koku būdu apskaičiuojama keičiamos automobilio dalies vertė, be to, Taisyklių 99 punkto ir 105.1 papunkčio nuostatos yra

klaidinančios, neaišku, kaip apskaičiuojant draudimo išmoką yra įvertinamas PVM.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas dėl pareiškėjo kreipimosi reikalavimo pagrįstumo, kuriame draudikas nurodė darantis išvadą, kad apskaičiuojant pareiškėjui mokėtiną draudimo išmoką, nebuvo pažeisti teisės aktų reikalavimai ir Draudimo sutarties nuostatos, todėl pareiškėjo reikalavimą prašė atmesti kaip nepagrįstą. Draudikas atsiliepime vadovavosi iš esmės tais pačiais argumentais, kurie buvo nurodyti pareiškėjui pateiktame atsakyme į jo pretenziją, ir papildomai paaiškino, kad rinkoje esant didelei naudotų originalių multimedijos įrenginių, tinkančių pareiškėjo transporto priemonei, pasiūlai, į draudiko ir UAB „Autovisatos servisas“ pateiktas sąmatas multimedijos įrenginio kaina buvo įvesta ranka. Draudiko teigimu, žalos administravimo metu vien www.autoplus.lt interneto puslapyje buvo „keturi–penki“ RNS 510 modelio multimedijos įrenginiai. Draudikas taip pat pabrėžė, kad tuo atveju, kai rinkoje konkrečios naudotos dalies nėra galimybės įsigyti, į sąmatą įtraukiama nauja tokios dalies kaina (įvertinus nusidėvėjimą). Šiuo atveju, draudiko teigimu, yra logiška, kad 2008 m. transporto priemonei į sąmatas buvo įtraukiama ne nauja, o naudota originali detalė. Atsiliepime taip pat nurodyta, kad draudiko partneriai gali suremontuoti pareiškėjo transporto priemonę naudodami naujas originalias dalis, pareiškėjui susimokant 37 proc. nuvertėjimą nuo naujo originalaus multimedijos įrenginio kainos, kuri, kaip nurodoma pareiškėjo pateiktoje UAB „Moller Auto“ pažymoje, yra 3 873,68 Eur.

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 iš esmės kilo pareiškėjui nesutinkant su draudiko apskaičiuotos mokėtinios draudimo išmokos dydžiu, pareiškėjui nesutinkant su UAB „Autovisatos servisas“ sąmatoje nurodyta multimedijos įrenginio verte bei sąmatoje nurodyta 10 proc. nuolaida ir teigiant, kad draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, nesilaikė Taisyklėse įtvirtintos nuostolių nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo tvarkos.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.987 straipsnyje įtvirtinta draudimo sutarties samprata: 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. Tai reiškia, kad sutartis jos šalims yra privaloma ir vykdytina. Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievolės vykdyti sąžiningai, tinkamai, pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o jeigu vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus. Be to, prievolės turi būti vykdomos laikantis ekonomiškumo principo, tai reiškia, kad prievolė turi būti vykdoma kuo mažesnėmis ekonominėmis sąnaudomis, t. y. pačiu racionaliausiu būdu ir priemonėmis, kad nė viena prievolės šalis nepatirtų nepagrįstų ir nenumatytų išlaidų. CK 6.200 straipsnyje įtvirtinti analogiški sutarčių vykdymo principai – šalys, vykdydamos sutartį, privalo bendradarbiauti ir kooperotis, sutartį vykdyti tinkamai ir sąžiningai, kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu.

Pažymėtina, kad šalys sudarė savanorišką draudimo sutartį (kasko), kurios pagrindu buvo apdrausta pareiškėjo transporto priemonė. Vadovaujantis 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 parengtomis draudimo rūšies taisyklėmis, kurios laikomos standartinėmis, bendromis sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo polise (liudijime) aptartomis individualiomis sąlygomis. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009*). Draudimo taisyklėse taip pat įtvirtinama žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka bei terminai ir kitos Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 77 straipsnio 1 dalyje nurodytos draudimo sutarties sąlygos. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, ar įvykis (vagystė), kurio metu, išmušus priekinį keleivio pusės langą iš pareiškėjo automobilio buvo pavogta multimedijos įranga, taip pat apgadintos automobilio durys, lango ir multimedijos apdailos detalės, yra pripažintinas draudžiamuoju pagal Taisyklių nuostatas, t. y. ginčas yra kilęs dėl draudimo išmokos dydžio pagrįstumo. Siekiant nustatyti, ar draudikas tinkamai apskaičiavimo draudimo išmoką (teisingai nustatė multimedijos įrenginio vertę ir pagrįstai pritaikė UAB „Autovisatos servisas“ sąmatoje nurodytą 10 proc. nuolaidą), analizuotinos Draudimo sutarties sąlygos, reglamentuojančios nuostolių dydžio nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo tvarką.

Transporto priemonei padarytų nuostolių dydžio nustatymo, draudimo išmokos apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka įvykus draudžiamajam įvykiui yra įtvirtinta Taisyklių 93–134 punktuose. Taisyklių 116 punkte draudimo išmoka apibrėžiama kaip „draudžiamąjį įvykių nuostolių, nustatytų šiose draudimo taisyklėse (93–111 punktai) ar pagal individualiai <...> draudimo liudijime numatytas sąlygas, suma, įvertinus dvigubą draudimą, draudimą padidinta suma, nevisišką draudimą, kitus draudimo išmokos apskaičiavimo bei mažinimo pagrindus ir atėmus išskaitą.“ Taisyklių 97 punkte įtvirtinta, kad nuostoliu dėl automobilio sugadinimo yra laikomos išlaidos, patirtos tiesiogiai dėl draudžiamąjį įvykių, ir dėl sąmoningai (gelbstint asmenis) padarytų sugadinimų atsiradusios išlaidos, būtinos automobiliui suremontuoti iki būklės, buvusios prieš draudžiamąjį įvykį. Būtiną remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, keičiamų naujų originalių dalių vertė (išskaičiuojant jų nuvertėjimą) arba naujų ar naudotų dalių vertė (neiškaičiuojant jų nuvertėjimo), dažymo medžiagų vertė, papildomų darbų vertė.

Šiuo konkrečiu atveju pareiškėjo automobilis buvo apdraustas pasirinktus draudimo variantą „remontas „If“ pasirinktame autoservise“, t. y. šalys individualiai susitarė dėl draudimo apsaugos ribų ir tai įtvirtino Draudimo liudijime. Susitarus dėl minėtos sąlygos, Draudimo sutarčiai taikytinos Taisyklių 98.1 ir 105.1 papunkčiuose įtvirtintos nuostolių apskaičiavimo taisyklės. Taisyklių 98.1 papunktyje nurodyta, kad „kai automobilis remontuojamas mūsų partnerių autoservise, remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal jį atliekančios įmonės remonto darbų sąmatą“. Draudėjui nesutinkant remontuoti automobilio ir pageidaujant išmoką gauti pinigais, draudimo išmoką draudikas apskaičiuoja pagal Taisyklių 105.1 papunktį: „pagal <...> partnerio sudarytą remonto darbų sąmatą, išskaičiavę PVM“. Iš Lietuvos banko turimų duomenų matyti, kad draudimo išmoką, atlyginančią dėl 2017 m. lapkričio 8 d. įvykių patirtus nuostolius, pareiškėjas pasirinko gauti pinigais, todėl draudimo išmoka pagal Draudimo sutartį turėjo būti apskaičiuojama pagal Taisyklių 105.1 papunktyje įtvirtintą remonto išlaidų apskaičiavimo taisyklę.

Papildomai pažymėtina tai, kad Taisyklių 98.2 ir 105.2 papunkčiuose yra įtvirtintas remonto išlaidų apskaičiavimo būdas kai remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal draudėjo pasirinkto autoserviso sudarytą darbų sąmatą, tačiau pastarasis taikomas, kai draudimo liudijime nurodyta, kad automobilis remontuojamas draudėjo pasirinkimu. Nuo to, koks draudimo variantas pasirenkamas (remontas draudėjo pasirinktame autoservise arba remontas draudiko pasirinktame autoservise), priklauso ir draudėjo mokamų draudimo įmokų dydis. Vis dėlto, pasirinkęs vieną iš alternatyvių draudiko siūlomų draudimo variantų, susijusių su nuostolių ir draudimo išmokos

apskaičiavimo tvarka, – „remontas „If“ pasirinktame autoservise“ – pareiškėjas sutiko būtent su draudiko pasiūlytomis standartinėmis sutarties sąlygomis (Taisyklių nuostatomis), kai nuostoliai nustatomi pagal draudiko partnerių servisų remonto darbų sąmatas (Taisyklių 98.1 ir 105.1 papunkčiai).

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų, susijusių su pareiškėjo patirtos žalos administravimu, matyti, kad draudiko atstovas UAB „Finance property“ pareiškėjui pateikė 2017 m. lapkričio 14 d. sąmatą, kurioje nurodyta 350 Eur multimedijos įrenginio įsigijimo kaina, o bendri pareiškėjo nuostoliai įvertinti 823,84 Eur (be PVM). Kilus ginčui dėl pateiktų skaičiavimų pagrįstumo, draudikas kreipėsi į savo partnerį UAB „Autovisatos servisas“. Partneris parengė 2017 m. lapkričio 29 d. sąmatą, kurioje nurodyta analogiška multimedijos įrenginio įsigijimo kaina (350 Eur), o bendras nuostolių dydis padidėjo iki 898,02 Eur (be PVM). Draudikui pasiteiravus, koks yra tokios kainos skaičiavimo pagrindas, draudikas nurodė įrenginio vertę apskaičiavęs pagal interneto puslapyje www.autoplus.lt pateiktus pasiūlymus. Pareiškėjas vis tiek nesutiko su draudiko pateiktais skaičiavimais ir tiek draudikui teiktoje pretenzijoje, tiek kreipimesi į Lietuvos banką teigė, kad skaičiavimai yra nepagrįsti, nes draudikas neįvertino siūlomų įsigyti įrenginių kilmės, suderinamumo su automobiliu, aplinkybės, kad pavogtame įrenginyje buvo įdiegti navigacijoje naudojami žemėlapiai ir kt. Pareiškėjo nuomone, draudikas nepagrindė, koku pagrindu nustatė multimedijos įrenginio kainą, o iš Taisyklių 97 punkto nuostatos apskritai nėra aišku, kaip nustatomas keičiamos automobilio dalies vertės apskaičiavimo būdas. Be to, kaip teigiama kreipimesi, draudikas draudimo išmoką nepagrįstai apskaičiavo su UAB „Autovisatos servisas“ sąmatoje nurodyta 10 proc. nuolaida.

Vertinant šias aplinkybes atkreiptinas dėmesys į tai, kad, kaip minėta, draudimo išmoka, atlyginanti pareiškėjo patirtus nuostolius, atsižvelgiant į Draudimo liudijime nustatytas sutarties sąlygas ir pareiškėjui pageidaujant draudimo išmoką išmokėti pinigais, skaičiuotina pagal draudiko partnerio autoserviso pateiktą remonto darbų sąmatą (Taisyklių 105.2 papunktis). Vadovaujantis minėta Taisyklių nuostata, nuostolių dydį apskaičiuoja draudiko pasirinktas autoservisas, todėl draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, turėjo teisę darbų ar dalių kainas apskaičiuoti su sąmatoje nurodyta nuolaida, kurią draudiko partneris UAB „Autovisatos servisas“ taikytų, jei pareiškėjas remontuotų automobilį minėtame autoservise. Kaip minėta, pareiškėjo ir draudiko sudaryta Draudimo sutartis yra savanoriška, pats pareiškėjas pasirinko draudimo variantą „remontas „If“ pasirinktame autoservise“ ir dėl šios priežasties mokėjo atitinkamo dydžio draudimo įmoką, todėl draudikas pagrįstai draudimo išmoką apskaičiavo pagal jo partnerio siūlomus įkainius (su nuolaida).

Pasisakant dėl pareiškėjo kreipimosi motyvo, kad neaišku, kaip pagal Taisyklių 97 punktą nustatomas keičiamos automobilio dalies apskaičiavimo būdas, atkreiptinas dėmesys į tai, kad Taisyklių 97 punkte nustatyta, kad nuostoliu dėl automobilio sugadinimo laikomos išlaidos, būtinos automobiliui suremontuoti iki būklės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį. Minėtoje nuostatoje taip pat įtvirtinta, kad tokias išlaidas, be kitų, gali sudaryti „keičiamų naujų originalių dalių vertė (išskaičiuojant jų nuvertėjimą) arba naujų neoriginalių ar naudotų dalių vertė (neiškaičiuojant nuvertėjimo)“. Lietuvos banko vertinimu, Taisyklių 97 punktas, atsižvelgiant į jo lingvistinę išraišką, be to, ir į sutarčių vykdymo ekonomiškumo principą, reiškiantį, kad sutartys ir prievolės turi būti vykdomos pačiu racionaliausiu būdu ir priemonėmis, kad nė viena iš šalių nepatirtų nepagrįstų išlaidų, turi būti suprantamas taip, kad, esant galimybei automobilį suremontuoti iki būklės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį, naudojant naudotas dalis, prioritetas teikiamas remonto išlaidų vertinimui pagal naudotų dalių vertę (neiškaitant nusidėvėjimo).

Vertinant pareiškėjo reikalavimą dalyje dėl draudimo išmokos, atlyginančios multimedijos įrenginio įsigijimo išlaidas, perskaičiavimo, pabrėžtina, kad Taisyklių 105.2 papunkčio nuostatos, suteikiančios draudikui teisę apskaičiuoti draudimo išmoką pagal jo pasirinkto partnerio pateiktą sąmatą, negalima suabsoliutinti, t. y. draudikas savo prievolės pagal sutartį turi vykdyti sąžiningai, taigi, nepaisant to, kad draudimo išmoka apskaičiuojama pagal

draudiko pasirinkto partnerio sąmata, draudikas turi pareigą pagrįsti apskaičiuotos draudimo išmokos dydį. Kitu atveju būtų paneigta draudimo sutartinių santykių esmė ir Draudimo sutarties tikslas – atlyginti nuostolius ir išlaidas, būtinas automobiliui suremontuoti iki būklės, buvusios prieš draudžiamąjį įvykį. Todėl, sprendžiant dėl draudimo išmokos, atlyginančios su multimedijos praradimu (vagyste) susijusius nuostolius, pagrįstumo, toliau vertintini draudiko ir pareiškėjo pateikti duomenys dėl šių nuostolių dydžio.

Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad draudikas nepaaiškino, kaip buvo apskaičiuota UAB „Finance property“ ir UAB „Autovisatos servisas“ sąmatose nurodyta multimedijos įrenginio įsigijimo kaina (350 Eur). Atsikirsdamas į šį pareiškėjo argumentą, draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad šios dalies kaina buvo nustatyta atlikus rinkos tyrimą, t. y. išanalizavus, kiek rinkoje kainuoja analogiškas originalus naudotas multimedijos įrenginys. Draudiko teigimu, kadangi rinkoje buvo didelė naudotų originalių multimedijos įrenginių, tinkančių pareiškėjo automobiliui, pasiūla (vien interneto puslapyje www.autoplius.lt buvo parduodami „keturi–penki“ „RNS 510“ modelio multimedijos įrenginiai), į minėtas sąmatas įrenginio kaina buvo įvesta ranka, o ne nurodyta pagal „Audatex“ pateikiamas naujų detalių kainas. Draudikas taip pat pažymėjo, kad naujos dalies kaina (išskaitant nusidėvėjimą) į sąmata įtraukiama tuo atveju, jeigu nėra galimybės įsigyti naudotos.

Draudikas pateikė Lietuvos bankui transporto skelbimų interneto puslapio www.autoplius.lt duomenis (užfiksuotų skelbimų kopijas), iš kurių matyti, kad „RNS 510“ modelio multimedijos įrenginius su navigacija siūloma įsigyti už 300–400 Eur. Iš pateiktų skelbimų aprašymo matyti, kad dalis prekių parduodamos su gamykliniu kodu, atnaujintais navigacijos žemėlapiais. Dalyje skelbimų taip pat nurodoma įrenginio gamybos data (2014, 2015 m.). Šių aplinkybių kontekste pažymėtina, kad pareiškėjas kreipimesi teigė, kad draudikas neįvertino, ar siūlomi įsigyti įrenginiai nėra vogti ir ar jie neturi skirtingo, nei pavogta dalis, dalies numerio, neatsižvelgė į tai, ar siūlomi įrenginiai yra suderinami su automobiliu, taip pat į tai, kad būtina turėti įrenginio prijungimo kodą, be to, reikės iš naujo įdiegti navigacijoje naudojamus žemėlapius, suderinti įrenginį su spidometro skydelyje montuojamu daugiafunkciu displejumi, tačiau šiuos savo motyvus pareiškėjas grindė vien tik subjektyviais pasvarstymais. Pareiškėjas nepateikė jokių objektyvių įrodymų, pavyzdžiui, teisę remontuoti automobilius turinčių autoservisų ar ekspertų išvadų apie būtinus multimedijos diegimo ar derinimo darbus.

Byloje nėra duomenų, pagrindžiančių, kad analogiško modelio multimedijos įrenginys, kurio dalies kodas skiriasi nuo pavogto įrenginio dalies kodo, būtų nesuderinamas su pareiškėjo transporto priemone ar neturėtų analogiškų funkcijų kaip ir pavogtas multimedijos įrenginys, todėl nėra pagrindo teigti, kad į pareiškėjo transporto priemonę įmontavus to paties modelio multimedijos įrenginį, turintį kitą dalies numerį, šios veikimo principas ir funkcija nebūtų analogiška, o transporto priemonės būklė nebūtų atkurta iki būklės, buvusios iki eismo įvykio. Lietuvos bankas taip pat negali sutikti su pareiškėjo kreipimosi motyvais, kad draudikas neįvertino, ar dalys nėra vogtos, kadangi draudikas rinkos tyrimą atliko viešame transporto skelbimų puslapyje, t. y. dalis siūloma įsigyti viešoje rinkoje, pasirinko ne vieną, o penkis analogiško modelio multimedijos įrenginio skelbimus, todėl manytina, kad nustatyta įrenginio kaina yra objektyvi ir atitinka rinkos kainą. Kaip minėta, iš pateiktų skelbimų turinio matyti, kad dalyje aprašymų nurodoma, kad perkant multimedijos įrenginį bus suteikiamas ir prijungimo kodas, be to, yra įdiegti žemėlapiai, todėl, Lietuvos banko nuomone, draudiko apskaičiuota 350 Eur suma yra pakankama, kad pareiškėjas įsigytų dėvėtą multimedijos įrenginį, savo požymiais ir funkcijomis iš esmės analogišką pavogtajam. Tai, kad minėta suma yra pakankama, leidžia spręsti ir ta aplinkybė, kad pareiškėjo automobilis pagamintas 2008 metais, o skelbimuose, kuriais remiantis buvo apskaičiuota draudimo išmokos dalis, atlyginanti multimedijos įrenginio praradimo (vagystės) nuostolius, pateikti pasiūlymai įsigyti 2014–2015 m. gamybos multimedijos įrenginius, o tai reiškia, kad draudiko apskaičiuota suma yra ne tik pakankama, kad automobilio būklė būtų atkurta iki buvusios iki eismo įvykio, bet jos pakaktų ir naujesniam multimedijos įrenginiui įsigyti. Šiame kontekste papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad tokiu atveju, jeigu

pareiškėjas nuspręstų remontuoti automobilį draudiko pasirinktame autoservise, draudikas nurodė sutinkantis kompensuoti ir naujo multimedijos įrenginio įsigijimo vertę (išskyrus nusidėvėjimą), tačiau pats pareiškėjas pageidauja draudimo išmoką gauti pinigais.

Pareiškėjo kreipimesi teigiama, kad ji klaidina Taisyklių 99 punkto ir 105.1 papunkčio nuostatos, susijusios su PVM išskaičiavimo tvarka, tačiau šis pareiškėjo argumentas yra atmestinas kaip nepagrįstas. Taisyklių 99 punkte įtvirtinta: „Pridėtinės vertės mokestį (PVM) į nuostolių sumą įskaitome tik tais atvejais, kai Jūs neturite galimybės šio mokesčio susigrąžinti, t. y. jeigu esate fizinis asmuo arba veiklos nuomos atveju. PVM į nuostolių sumą įskaitome tada, kai įrodote šio mokesčio sumokėjimo faktą (pvz., pateikiate Jūsų apmokėtą PVM sąskaitą faktūrą už atliktą automobilio remontą).“ Taisyklių 105.1 papunktyje nustatyta, kad, kai draudimo liudijime nurodyta, jog automobilis bus remontuojamas draudiko partnerių autoservise, „remonto išlaidas apskaičiuojame pagal mūsų nurodyto partnerio sudarytą remonto darbų sąmatą.“ Taisyklių 105.1 papunktyje aiškiai ir nedviprasmiškai nurodoma, kad draudimo išmoka apskaičiuojama išskaičius PVM, o Taisyklių 99 punkte įtvirtinta, kad PVM į nuostolių sumą įskaitomas tik tada, kai draudėjas įrodo šio mokesčio sumokėjimo faktą, t. y. pateikia šį faktą pagrindžiantį dokumentą.

Taip pat atmestinas ir pareiškėjo kreipimosi motyvas dėl skirtingo UAB „Finance property“ ir UAB „Autovisatos servisas“ sąmatoje numatytų dalių nuvertėjimo dydžio. Kaip teisingai nurodyta pareiškėjo kreipimesi, minėtų servisų sudarytose sąmatose nurodytas skirtingas dalių nuvertėjimo dydis (37 ir 31 proc.). Draudikas atsiliepime paaiškino, kad toks skirtumas susidarė dėl žmogiškos klaidos, UAB „Autovisatos servisas“ sąmatoje dalių kainas apskaičiavus su mažesniu (31 proc.) dalių nuvertėjimu, tačiau sąmata nebus perskaičiuojama, nes mokėtina draudimo išmoka dar labiau sumažėtų. Pažymėtina, kad naujų dalių nuvertėjimo apskaičiavimo tvarka įtvirtinta Taisyklių 109 punkte. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjo automobilis pagamintas 2008 m., automobilio variklio cilindro darbinis tūris – 1 896 cm³. Draudžiamojo įvykio metu automobilis buvo 9 metų (108 mėnesių) amžiaus. Pagal Taisyklių 109 punkte nustatytas nuvertėjimo nustatymo taisykles, automobiliams, kurių variklio darbinis tūris yra nuo 1 001 cm³ iki 2 000 cm³ ir kurių amžius yra 97–108 mėnesiai, taikomas 37 proc. dydžio nuvertėjimas. Nagrinėjamu atveju draudikas apskaičiavo draudimo išmoką vadovaudamasis sąmata, kuri buvo apskaičiuota taikant mažesnę nusidėvėjimo procentą, todėl konstatuotina, kad jokių nuostolių, susijusių su nuvertėjimo dydžio taikymu, pareiškėjas nepatyrė.

Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad iš UAB „Autovisatos servisas“ sąmatos matoma, kad sąmata buvo parengta paties draudiko, pakeitus rekvizitus į partnerio autoserviso rekvizitus, nes ant sąmatos matosi draudiko pavadinimo vandens ženklai (angl. *watermarks*). Pareiškėjo teigimu, ši aplinkybė įrodo, kad draudikas sąmoningai ir tyčia klaidina pareiškėją pateikdamas melagingą informaciją ir vengia apskaičiuoti žalą teisės aktuose ir Taisyklėse nustatyta tvarka. Atsikirsdamas į šį kreipimosi motyvą draudikas pateikė UAB „Audatex baltics“, valdančios „Audatex“ duomenų bazę, kuria naudojantis buvo parengtos UAB „Finance property“ ir UAB „Autovisatos servisas“ sąmatos, raštą, kuriame nurodoma, kad „nuo 2016 m. birželio 7 dienos buvo įvestos papildomos spausdinamų dokumentų apsaugos priemonės. Visos sąmatos nuo minėtos datos turi automatinę vartotojo, spausdinančio sąmatą įmonės pavadinimą sąmatos fone spausdinamą vertikaliai (vandens ženklą). <...> apsaugos priemonė patvirtina sąmatos autentiškumą, t. y. kad sąmata spausdinta tiesiai iš AudaNet platformos nenaudojant jokių redagavimo priemonių duomenų keitimui. Tokiu atveju antraštėje pateikiama informacija apie sąmatos sudarytoją, o vandens ženklas parodo įmonę, kurios vartotojas šią sąmatą spausdino“. Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktos UAB „Autovisatos servisas“ sąmatos, antraštėje nurodytas sąmatos rengėjas – UAB „Autovisatos servisas“, o sąmatoje vertikaliai yra išspausdintas draudiko pavadinimo vandens ženklas. Įvertinus UAB „Audatex baltics“ rašte nurodytą informaciją, darytina išvada, kad pareiškėjo kreipimosi motyvai, neva draudikas pats sudarė minėtą remonto darbų sąmatą, taip sąmoningai ir tyčia klaidindamas pareiškėją, yra nepagrįsta, nes, remiantis „Audatex“ programos valdytojo pateiktais duomenimis, minėta sąmata

yra parengta UAB „Autovisatos servisas“, o draudikas ją išspausdino. Būtent dėl to ant sąmatos yra nurodytas vandens ženklas su draudiko pavadinimu, todėl ši aplinkybė taip pat nepaneigia draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos teisingumo.

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 pareiškėjo V. V. 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