



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. R. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. lapkričio 8 d. Nr. 242-473

Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. R. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. kovo 17 d. įvyko eismo įvykis, kuriame buvo apgadintas pareiškėjui priklausantis automobilis „Mercedes Benz“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – automobilis). Dėl eismo įvykio kalto asmens civilinę atsakomybę pagal įprastinę transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį buvo apdraudęs draudikas. Draudikas informavo pareiškėją apie jam mokėtiną 443,44 Eur draudimo išmoką, atlyginančią eismo įvykyje patirtą žalą. Pareiškėjas su draudimo išmokos dydžiu nesutiko, jo manymu, automobilio remontui reikia 650–680 Eur. Pareiškėjas draudikui papildomai pateikė nepriklausomo turto vertintojo A. V. (toliau – turto vertintojas) parengtą 2017 m. birželio 5 d. kilnojamojo turto – kelių transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – vertinimo ataskaita), kurioje nurodyta, kad, įvertinus automobilio nusidėvėjimą, automobilio remonto išlaidos yra 933,01 Eur. Tarp šalių kilo ginčas dėl draudimo išmokos dydžio.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir paaiškino, kad Kaune, Utenos ir Kapsų g. sankryžoje iš antros eismo juostos suko į kairę pusę, pajuto smūgį į automobilio kairės pusės priekinį ratą ir automobilio priekinį kairį kampą. Į įvykio vietą buvo iškviesta policija. Pareiškėjas taip pat pateikė kartu su juo automobilyje važiuavusio R.V. policijai pateiktą paaiškinimą, kuriuose nurodoma, kad po eismo įvykio „išlipus iš mašinos matėsi, kad rato ratlankio išplėstas kraštas, sparno pati priekinė dalis lenkta ir nuplėštas bamperio šonas“, kopiją. Pareiškėjas prašo rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal pareiškėjo pateiktą turto vertintojo parengtą vertinimo ataskaitą ir paneigti melagingų duomenų dėl kairės pusės priekinio rato apgadavimo aplinkybių skleidimą (2017 m. gegužės 16 d. pareiškėjui adresuotame rašte).

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė, kad 2017 m. balandžio 4 d. apžiūrint automobilį buvo nustatyti priekinio buferio, kairės pusės priekinio sparno ir kairės pusės ratlankio sugadinimai, taip pat „numatytas priekinės važiuoklės patikros poreikis“. Įvertinęs transporto priemonių susidūrimo aplinkybes, palyginęs eismo įvykyje dalyvavusių automobilių sugadinimus ir išanalizavęs automobilio sugadinimų pobūdį draudikas teigia nustatęs, kad automobilio kairės pusės ratlankio sugadinimai nėra 2017 m. kovo 17 d. eismo įvykio pasekmė. Atsižvelgiant į tai, į 2017 m. balandžio 26 d. draudiko sudarytą automobilio remonto sąmatą buvo įtraukti tik su eismo įvykiu susijusių sugadinimų remonto darbai (priekinio kairio sparno remontas ir dažymas, priekinio buferio keitimas ir dažymas). Draudikas teigia, kad išanalizavęs pareiškėjo pateiktą vertinimo ataskaitą nustatė, kad į automobilio remonto išlaidas yra įtrauktos su automobilio kairės pusės ratlankio remontu susijusios išlaidos. Draudikas pažymi, kad aplinkybę, kad šios detalės

sugadinimas nėra susijęs su eismo įvykiu, patvirtinta draudiko eksperto parengta ekspertinė pažyma.

Pasak draudiko, į turto vertintojo parengtą sąmatą nepagrįstai įtrauktos išlaidos už priekinio buferio aptako kairės dalies pakeitimą, nes pareiškėjo automobilio komplektacijoje tokios dalies nėra, tai irgi patvirtina ekspertinė pažyma. Vertinimo ataskaitoje aprašytų automobilio priekinio buferio kairio laikiklio („kronšteino“), kairio rūko žibinto ir jo laikiklio („kronšteino“) sugadinimai nebuvo užfiksuoti draudikui apžiūrint automobilį, taip pat jie nebuvo užfiksuoti prie vertinimo atskaitos pridėtose nuotraukose. Draudikas atkreipia dėmesį, kad, pagal Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro ir Lietuvos Respublikos finansų ministro įsakymu patvirtintos Kelių transporto priemonių vertės nustatymo tvarkos 24 punktą, vertindamas transporto priemonę, vertintojas apžiūrimą transporto priemonę privalo nufotografuoti, privalomas minimalus nuotraukų skaičius – 2. Šiose nuotraukose turi būti matoma visa transporto priemonės išorė ir valstybinis numeris, kitose nuotraukose – apgadinimai ir kiti svarbūs transporto priemonei įvertinti elementai. Kiekvienu konkrečiu atveju vertintojas sprendžia, kiek būtina daryti nuotraukų, siekiant objektyviai užfiksuoti visus transporto priemonės apgadinimus. Todėl vertinant minėtą teisinį reglamentavimą draudikui akivaizdu, kad visi vertintojo transporto priemonės remonto sąmatoje aprašomi transporto priemonės defektai privalo būti užfiksuoti prie vertinimo atskaitos pridėdamose nuotraukose, nes kitu atveju vertinimo ataskaita laikytina nepagrįsta. Draudikas teigia paprašęs turto vertintojo pateikti minėtus automobilio defektus aiškiai patvirtinančias nuotraukas. Įvertinęs turto vertintojo pateiktas spalvotas skaitmenines nuotraukas draudikas pripažino priekinio buferio laikiklio („kronšteino“) defektus. Tačiau vertinimo atskaitos dalį dėl rūko žibinto ir jo laikiklio („kronšteino“) draudikas laiko nepagrįsta, nes šių dalių defektai nuotraukose nėra užfiksuoti, o pats turto vertintojas draudikui papildomai paaiškino, kad „<...> Gerai nesimato rūko žibinto kronšteino, nes tam reikalingas pilnas bamperio nuėmimas. Klientas atsisako tai daryti <...>“ Draudikas abejoja, kaip pats turto vertintojas galėjo užfiksuoti rūko žibinto laikiklio („kronšteino“) defektus, nenuėmęs automobilio buferio.

Draudikas teigia telefonu informavęs pareiškėją, kad vertinimo ataskaita nėra pakankamai pagrįsta, todėl pareiškėjas žadėjo pateikti papildomas nuotraukas, kuriose aiškiai matytųsi automobilio sugadinimai. Tačiau draudikas teigia nesulaukęs nei papildomų nuotraukų, nei papildomų paaiškinimų, o sužinojęs apie pareiškėjo kreipimąsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, suprato, kad žadėtos informacijos pareiškėjas neteiks. Todėl draudikas priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, apskaičiuotą vadovaujantis vertinimo ataskaita, tačiau išskaitant iš jos kairės pusės ratlankio, priekinio buferio aptako kairės dalies, kairio rūko žibinto ir jo laikiklio („kronšteino“) remonto darbus, nes jie nėra susiję su eismo įvykiu. Draudikas atkreipia dėmesį, kad automobilio apžiūros akte, kurį pasirašė pareiškėjas, kairio rūko žibinto ir jo laikiklio („kronšteino“) pažeidimai nebuvo užfiksuoti. Draudikas pateikė dokumentus, iš kurių matyti, kad draudikas priėmė sprendimą pareiškėjui išmokėti 548,73 Eur ir 30,73 Eur (iš viso 579,46 Eur) draudimo išmokas, apskaičiuotas iš vertinimo ataskaitoje nurodytos 933,01 Eur nuostolio sumos atėmus 353,55 Eur, t. y. išlaidas, kurios nėra susijusios su eismo įvykiu. Draudikas taip pat pateikė mokėjimo nurodymų, iš kurių matyti, kad pareiškėjui išmokėta 579,46 Eur draudiko išmoka, kopijas.

Atsižvelgiant į tai, kad draudikas patenkinio dalį pareiškėjo reikalavimų – pagal pareiškėjo pateiktą vertinimo ataskaitą išmokėjo pareiškėjui 579,46 Eur draudimo išmoką, ginčo nagrinėjimas Lietuvos banke dėl šios reikalavimo dalies yra nutrauktas. Dėl likusios pareiškėjo reikalavimo dalies (skirtumo tarp pareiškėjo prašytos išmokėti draudimo išmokos – 933,01 Eur, ir draudiko išmokėtos draudimo išmokos – 579,46 Eur) pagrįstumo bus sprendžiama iš esmės nagrinėjant kilusį ginčą.

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. Pareiškėjas prašė draudiko išmokėti draudimo išmoką, atitinkančią vertinimo ataskaitoje nurodytas automobilio remonto išlaidas. Apskaičiuodamas mokėtiną draudimo išmoką draudikas iš esmės vadovavosi vertinimo ataskaita ir joje nurodytais remonto darbų įkainiais, tačiau išskaitė kairės pusės ratlankio, priekinio buferio aptako kairės dalies, kairiojo rūko žibinto ir jo laikiklio („kronšteino“) remonto išlaidas (iš viso 353,55 Eur), nes nustatė, kad šių dalių remontas nėra susijęs su 2017 m. kovo 17 d. eismo įvykiu (draudžiamuoju įvykiu). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad iš esmės šalių ginčas yra kilęs dėl draudiko sprendimo iš vertinimo ataskaitoje nurodytų automobilio remonto išlaidų išskaičiuoti kairės pusės ratlankio, priekinio buferio aptako kairės dalies, kairiojo rūko žibinto ir jo laikiklio („kronšteino“) remonto išlaidas pagrįstumo.

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo pagrindus bei principus įtvirtina Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas (toliau – TPVCPDĮ). TPVCPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje nurodyta, kad draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytą draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo. TPVCPDĮ 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 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) 13 punkte: 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.

Atsižvelgiant į minėtą reglamentavimą pažymėtina, kad vertinimo ataskaita, neginčijant joje nurodytų duomenų teisingumo, yra vienas iš, bet ne vienintelis, žalos dydį padedančių nustatyti įrodymų, todėl taip pat turėtų būti vertinama atsižvelgiant į visų turimų (tiek draudiko, tiek pareiškėjo pateiktų) įrodymų visumą. Todėl darytina išvada, kad turto vertinimo ataskaitos buvimas savaime nesuponuoja prielaidos, kad ji turi aukštesnę įrodomąją galią nei kiti žalos administravimo byloje esantys įrodymai, ir savaime jų nepaneigia, nes ji turi būti vertinama kartu su kitais įrodymais pagal bendrąsias įrodymų vertinimo taisykles. Taip pat svarbu pažymėti, kad, kaip jau buvo nurodyta, būtent draudikui pavesta nustatyti eismo įvykyje patirtos žalos dydį ir vykdydamas šią prievolę draudikas turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus.

Draudikas pateikė specialisto ekspertinę pažymą, kurioje nurodoma, kad pareiškėjo automobilio priekinį kairį buferį ir sparną kitas automobilis kliudė dešinės pusės sparnu. Automobiliams toliau judant braukimas tęsėsi per kito automobilio abejas dešinės pusės duris. Ekspertinėje pažymoje taip pat nurodyta, kad „Ratlankio apgadinimas yra ratlankio briaunos „išskandimas“ apie 2.0-2,5 cm. pločio <...> ratlankio apgadinimas būdingas statinio kontakto su kitokio pobūdžio objektu (pvz. kelio bordiūru), kadangi ant ratlankio išorinio paviršiaus nėra jokio sukamojo judesio pėdsako (nubrozdinimo), būdingo automobilių susidūrimui judesio būsenoje, be to nėra ir kairės pusės priekinės padangos sugadinimo ties esamu ratlankio apgadinimu, kuris neabejotinai tokiu atveju turėjo būti matomas ir būtų likęs, nes ratlankio paviršiaus plokštuma yra giliau nei padangos plokštuma, žiūrint iš išorės.“ Tai reiškia, kad draudiko ekspertas, įvertinęs abiejų įvykyje dalyvavusių automobilių sugadinimus ir jų tarpusavio ryšį nustatė, kad pareiškėjo automobilio ratlankio sugadinimas nėra susijęs su draudžiamuoju įvykiu ir nėra šio įvykio

pasekmė. Pažymėtina, kad draudiko ekspertas savo išvadą pateikė pakankamai motyvuotai, pagrindė ją pridėtomis nuotraukomis, pateikė paaiškinimus.

Nesutikdamas su draudiko išvadomis dėl ratlankio sugadinimo aplinkybių pareiškėjas pateikė kartu su juo važiuosio asmens paaiškinimus, kad, po eismo įvykio išlipus iš automobilio, be kita ko, buvo matomas ratlankio sugadinimas. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad vien šis liudytojo paaiškinimas, nesant papildomų duomenų ir įrodymų, nelaikytinas pakankamu konstatuoti aplinkybei, kad iki eismo įvykio ratlankis sugadintas nebuvo ir pamatytas sugadinimas yra tiesiogiai susijęs su eismo įvykiu. Pažymėtina ir tai, kad į vertinimo ataskaitą įtraukdamas ratlankio remonto išlaidas turto vertintojas taip pat nevertino ratlankio sugadinimo aplinkybių ir nenustatė, ar ratlankio sugadinimai galėjo atsirasti kaip eismo įvykio pasekmė. Įvertinus visus pateiktus įrodymus darytina išvada, kad draudikas pateikė pakankamai įrodymų, pagrindžiančių sprendimą atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio priekinio kairės pusės ratlankio remonto išlaidas, o duomenų, paneigiančių šią draudiko išvadą ginčo byloje nėra.

Draudiko pateiktoje ekspertinėje pažymoje taip pat konstatuota, kad į vertinimo ataskaitą yra nepagrįstai įtrauktos priekinio buferio apatinio aptako kairės dalies remonto išlaidos, nes pareiškėjo automobilyje šios dalies nėra. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintas visiško nuostolių atlyginimo principas reiškia, kad žalos atlyginimu turi būti siekiama gražinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį: turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustatius mažesnę už tikruosius nuostolius žalą, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės, o kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita. Todėl byloje nesant duomenų, paneigiančių draudiko išvadą, kad pareiškėjo automobilio priekinis buferis eismo įvykyje buvo be aptako, Lietuvos bankas neturi pagrindo rekomenduoti draudikui atlyginti šios dalies remonto išlaidas.

Draudikas taip pat atsisakė mokėti draudimo išmoką, atlyginančią priekinio kairės pusės rūko žibinto ir jo laikiklio („kronšteino“) remonto išlaidas, nes administruojant žalą jų sugadinimai nebuvo nustatyti. Šių dalių sugadinimai nebuvo užfiksuoti draudiko atstovui apžiūrint automobilį (t. y. nėra užfiksuoti transporto priemonės apžiūros defektų akte). Vertinimo ataskaitoje taip pat nėra duomenų, paaiškinančių, kodėl į remontuotinių automobilio dalių sąrašą buvo įtraukti priekinis kairės pusės rūko žibintas ir jo laikiklis („kronšteinas“). Sutiktina su draudiko teiginiais, kad iš turto vertintojo pateiktų automobilio nuotraukų nėra pagrindo spręsti, kad priekinis kairės pusės rūko žibintas yra sugadintas. Pats turto vertintojas draudikui el. laiške nurodė, kad rūko žibinto laikiklis („kronšteinas“) nėra gerai matomas nuotraukose, nes tam, kad matytųsi, reikėtų nuimti buferį. Tačiau, kaip paaiškino turto vertintojas, kadangi pareiškėjas nebuvo gavęs draudimo išmokos, o buferio nuėmimas yra papildomai kainuojantis darbas, nustatant automobilio sugadinimus buferis nuimtas nebuvo. Tai reiškia, kad byloje nėra pakankamai objektyvių duomenų, patvirtinančių priekinio kairės pusės rūko žibinto ir jo laikiklio („kronšteino“) sugadinimus, todėl nėra pagrindo teigti, kad draudikas nepagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką, atlyginančią šių automobilio dalių remonto išlaidas. Kita vertus, pažymėtina, kad jeigu atliekant automobilio remonto darbus būtų nustatyta, kad priekinio kairės pusės rūko žibinto laikiklis („kronšteinas“) yra sugadintas, pareiškėjas turėtų teisę pateikdamas tai patvirtinančius duomenis kreiptis į draudiką dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo. Tačiau, kaip minėta, tokių duomenų nesant, Lietuvos bankas neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

Atsižvelgiant į tai, kad pagal TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalį draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką, Lietuvos bankas neturi pagrindo konstatuoti, kad draudikas būtų nepagrįstai atsisakęs išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią vertinimo ataskaitoje nurodytas kairės pusės ratlankio, priekinio buferio aptako kairės dalies, kairiojo rūko žibinto ir jo laikiklio („kronšteino“) remonto išlaidas. Tai reiškia, kad Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, leidžiančių spręsti, kad pareiškėjo draudikui reikštas reikalavimas išmokėti vertinimo ataskaitoje nurodytas automobilio remonto išlaidas (933,01 Eur) atitinkančią draudimo išmoką yra pagrįstas, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo A. R. 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