



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

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

2018 m. vasario 28 d. Nr. 242-76
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. P.(toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą dėl draudimo išmokos dydžio.

N u s t a t y t a:

2016 m. vasario 17 d. pareiškėjas su draudiku sudarė transporto priemonių draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. *duomenys neskelbtini*) (toliau – sutartis), kurios pagrindu nuo 2016 m. vasario 17 d. iki 2017 m. vasario 16 d. buvo apdraustas pareiškėjo automobilis „VW Touran“ (toliau – automobilis). Draudimo sutartis sudaryta Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 30 (2014 m. rugpjūčio 1 d. redakcija) (toliau – Taisyklės) pagrindu.

2017 m. sausio 23 d. draudikas gavo pareiškėjo pranešimą apie 2017 m. sausio 20 d. įvykusį įvykį, kurio metu buvo išdaužtas automobilio stiklas ir pavogta automobilio „multimedija“. Pareiškėjo pranešimo apie eismo įvykį pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą: apžiūrėjo automobilį, apgadinius užfiksavo fotonuotraukose ir 2017 m. sausio 23 d. Transporto priemonės apžiūros defektų akte (toliau – aktas). Akte pareiškėjas nurodė norintis, kad draudikas apskaičiuotų automobiliui eismo įvykio metu padarytą žalą.

2017 m. vasario 13 d. draudikas sudarė automobilio žalos sąmatą Nr. 523987-001 (toliau – žalos sąmata), apskaičiuotas automobilio žalos dydis – 1 060 Eur (be PVM). Vadovaudamasis minėta žalos sąmata, sprendimu draudikas 2017 m. vasario 22 d. išmokėjo pareiškėjui 954 Eur draudimo išmoką (išskaičius 10 proc. išskaitą dėl vagystės).

Pareiškėjas nesutiko su draudiko apskaičiuotu žalos dydžiu ir kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją UAB „Kauno nepriklausomų autoekspertų biuras“ dėl žalos automobiliui dydžio įvertinimo. 2017 m. balandžio 12 d. pareiškėjas pateikė draudikui nepriklausomo turto vertintojo UAB „Kauno nepriklausomų autoekspertų biuras“ 2017 m. balandžio 6 d. sudarytą Autotransporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. 21710031 (toliau – Vertinimo ataskaita), kurioje nurodytos 2 728,01 Eur (be PVM) automobilio remonto išlaidos, įvertinus automobilio detalių nusidėvėjimą. Draudikas atsisakė vadovautis pareiškėjo pateikta Vertinimo ataskaita ir kreipėsi į remonto įmonę UAB „Autojuta“, kurios 2017 m. balandžio 27 d. pateiktame komerciniame pasiūlyme automobilio remonto kaina su darbų atlikimu įvertinta 3 051,26 Eur be PVM.

Remdamasis UAB „Autojuta“ pasiūlymu, draudikas 2017 m. gegužės 5 d. sprendimu išmokėjo pareiškėjui papildomą 795,88 Eur draudimo išmoką (atskaičius 39,5 proc. nusidėvėjimą ir 10 proc. išskaitą dėl vagystės). Iš viso draudikas pareiškėjui išmokėjo 1 749,88 Eur draudimo išmoką (1 733,51 Eur už automobilio remontą ir 16,37 Eur delspinigių (priskaičiuotų nuo 2017 m. vasario 23 d. iki 2017 m. gegužės 3 d.).

Pareiškėjas nesutiko su draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydžiu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Vertinimo ataskaitą, ir prašė draudikui rekomenduoti išmokėti papildomą

592,56 Eur draudimo išmoka.

Atsiliepiame į pareiškėjo kreipimąsi draudikas teigė, kad tarp pareiškėjo ir draudiko sudaryta sutartis yra savanoriškojo draudimo sutartis, kurioje sutarties šalys apibrėžė savo teises ir pareigas. Pareiškėjo automobilis buvo apdraustas draudimo apsaugos variantu „rinkos verte“. Taisyklių 7.1.1 papunktyje nustatyta draudimo išmokos mokėjimo tvarka, kai automobilis apdraustas „rinkos verte“: „jei draudimo sutartis sudaryta draudimo „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantu, žalos dėl transporto priemonės sugadinimo, kai ją remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki draudžiamąjį įvykio. Jeigu draudėjas atsisako remontuoti transporto priemonę, atlyginamos apskaičiuotos būtinos turto remonto išlaidos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki draudžiamąjį įvykio. Būtinas remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių vertė (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo), dažymo medžiagų vertė. Būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis gamyklos gamintojos rekomenduojamais laiko normatyvais. Jeigu nustatyta, kad sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, bet neprivalo būti keičiamos, remontas turi būti atliekamas kaip tik šiuo numatytu būdu. Tuo atveju, jei draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ių) bendrovės (-ių) konkretų (-ius) pasiūlymą (-us) dėl transporto priemonės remonto atstatant ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, bei išmoka išmoka, vadovaujantis minėtu (-ais) konkrečiu (-ais) remonto pasiūlymu (-ais).“ Draudikas pažymėjo, kad pareiškėjui išmokėjo tinkamai apskaičiuotą 1 749,88 Eur draudimo išmoka, taigi įvykdė iš draudimo sutarties kilusias pareigas, ir prašė pareiškėjo reikalavimą draudikui atmesti kaip nepagrįstą.

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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko atlikto automobilio remonto išlaidų skaičiavimo pagrįstumo.

Draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoka, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnis). Taigi, sudarydamas draudimo sutartį, draudikas įsipareigoja, atsitikus draudžiamajam įvykiui, išmokėti draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoka, apskaičiuotą draudimo sutartyje nustatyta tvarka.

Svarbu pažymėti, kad tarp šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr.

3K-3-215/2013).

Pažymėtina, kad pareiškėjas, sudarydamas draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, susijusius su apdrausta transporto priemone, nuo galimos žalos, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį.

Atsižvelgiant į turto draudimo kompensacinę paskirtį, pažymėtina tai, kad asmens patirtą žalą būtina tiksliai įvertinti, siekiant, kad draudiko mokama draudimo išmoka atlygintų tiek, kiek asmuo iš tikrųjų prarado. Draudimo teisiniuose santykiuose įgyvendinamas Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintas visiško nuostolių atlyginimo principas ne tik suteikia nukentėjusiam asmeniui teisę reikalauti visiško nuostolių atlyginimo, bet ir numato, kad asmeniui neturi būti atlyginama daugiau žalos, nei jis patyrė dėl draudžiamąjo įvykio. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015 konstatavo, kad žalos atlyginimas, laikantis visiško nuostolių atlyginimo principo, iš esmės reiškia, jog sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo privalo būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustatčius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus ir aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos nepakanka automobiliui suremontuoti. Dėl šios priežasties pareiškėjas Lietuvos banko prašo rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą vadovaujantis pareiškėjo pateikta Vertinimo ataskaita. Vertinant tai, ar draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl automobilio sugadinimų patirtą žalą, kuri nustatyta pagal Vertinimo ataskaitoje apskaičiuotas remonto sąnaudas, pažymėtina, kad automobilio „WV Touran“ draudimo sutartis buvo sudaryta pagal Taisyklių sąlygas.

Kaip minėta, Taisyklių 7.1.1 papunktyje nustatyta, kad tuo atveju, jei draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės konkretų pasiūlymą dėl transporto priemonės remonto atkurti ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, bei išmoka išmoką, vadovaudamasis minėtu konkrečiu remonto pasiūlymu.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus matyti, kad draudikas, vadovaudamasis Taisyklių sąlygomis, atsisakė išmokėti pareiškėjo patirtą žalą kompensuojančią draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Vertinimo ataskaitoje nustatytą žalos dydį. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjo nurodytais argumentais, jog pareiškėjo patirtas nuostolio dydis privalo būti apskaičiuojamas pagal pateiktą Vertinimo ataskaitą, nurodė, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota pagal draudimo sutarties sąlygas. Taisyklių 7.1.1 papunktyje nustatyta, kad jei draudėjas ar draudėjo atstovas atsisako remontuoti transporto priemonę draudiko nurodytose remonto dirbtuvėse ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, nuostolis apskaičiuojamas pagal draudiko nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus. Draudiko teigimu, atsižvelgiant į pirmiau minėtas Taisyklių nuostatas, pareiškėjui nesutikus su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, žalos dydis buvo apskaičiuotas pagal bendradarbiaujančios remonto įmonės UAB „Autojuta“ (oficialus „Wolkswagen“ atstovas Lietuvoje) nustatytas remonto išlaidas.

Lietuvos banko vertinimu, galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka ir kaip ji apskaičiuojama. Nagrinėjamu atveju šalys sudarydamos draudimo sutartį susitarė, kad jei draudėjas nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto

išlaidomis, nuostolis apskaičiuojamas pagal draudiko nurodytą remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus. Dėl šios priežasties, pareiškėjui nepasirinkus draudimo išmokos, apskaičiuotos pagal patirtas sugadinto automobilio remonto išlaidas, mokėjimo būdo ir nesutikus su draudiko apskaičiuotu draudimo išmokos dydžiu, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pagrįstai nuostolį apskaičiavo pagal bendradarbiaujančios remonto įmonės rinkoje vyraujančius remonto darbų įkainius. Taigi, apibendrinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, remiantis reikšmingų aplinkybių ir turimų faktinių duomenų visuma, darytina išvada, kad pareiškėjo pateikti argumentai, kad draudikas netinkamai apskaičiavo pareiškėjo patirtą nuostolį, o draudimo išmoka turi būti išmokėta, atsižvelgiant į Vertinimo ataskaitoje pateiktus duomenis, yra vertintini kritiškai.

Apibendrinant nustatytas aplinkybes ir vadovaujantis ginčo šalių pateiktų įrodymų visuma bei draudimo sutarties nuostatomis, įtvirtinančiomis draudimo išmokos apskaičiavimo, kai dėl draudžiamąjį įvyki sugadinta transporto priemonė nėra remontuojama, sąlygas, konstatuotina, kad draudiko apskaičiuotas draudimo išmokos, atlyginančios žalą dėl pareiškėjo automobilio sugadinimo, dydis yra pagrįstas ir atitinkantis draudimo sutarties šalių nustatytas draudimo sutarties sąlygas. Atsižvelgiant į tai darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas perskaičiuoti nuostolio dydį pagal pateiktą nepriklausomo turto Vertinimo ataskaitą yra nepagrįstas, todėl 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 V. P. reikalavimą.

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