



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

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

2018 m. sausio 31 d. Nr. 242-40
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. L. (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. rugsėjo 5 d. įvyko eismo įvykis (toliau – eismo įvykis), kurio metu dėl transporto priemonės „Audi A6“ valdytojo kaltės buvo sugadintas pareiškėjui priklausantis automobilis „Subaru Outback“ (toliau – automobilis). Pareiškėjas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) 13 straipsnio 1 dalimi, draudikui, apdraudusiam eismo įvykio kaltininko civilinę atsakomybę, pateikė pretenziją dėl padarytos žalos.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais, nustatyta, kad draudiko ekspertas 2017 m. rugsėjo 7 d. atliko sugadinto automobilio apžiūrą. 2017 m. rugsėjo 5 d. pateiktoje pretenzijoje draudikui pareiškėjas nurodė, kad automobilį remontuosis automobilių remonto įmonėje IĮ „Autoremda“. 2017 m. rugsėjo 14 d. automobilių remonto įmonė IĮ „Autoremda“ apskaičiavo 407 Eur (be PVM) automobilio remonto išlaidas, būtinas automobilio būklei, buvusiai iki eismo įvykio, atkurti. 2017 m. spalio 5 d. pareiškėjas draudiką informavo, kad su jo pasirinkta automobilių remonto įmone nepavyko suderinti automobilio remonto ir kad nori gauti žalos atlyginimą pinigine išmoka. Pareiškėjui informavus draudiką, kad jis automobilių remonto įmonėje IĮ „Autoremda“ automobilio neremontuos, draudikas kompiuterine programa „Audatex“ 2017 m. spalio 10 d. apskaičiavo, kad automobilio remontas kainuos 265,12 Eur (be PVM). 2017 m. spalio 26 d. pareiškėjas pateikė draudikui nepriklausomo turto vertintojo UAB „Kauno nepriklausomų autoekspertų biuras“ 2017 m. spalio 13 d. sudarytą Autotransporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. 21710031 (toliau – Vertinimo ataskaita), kurioje nurodytos 1 270,50 Eur automobilio remonto išlaidos (be PVM).

Gavęs Vertinimo ataskaitą, draudikas nusprendė vadovautis ja tik iš dalies ir 2017 m. lapkričio 9 d. raštu pareiškėją informavo apie priimtą sprendimą išmokėti 568,98 Eur draudimo išmoką (apskaičiuotą pagal 2017 m. rugsėjo 14 d. IĮ „Autoremda“ sudarytą automobilio remonto sąmatą (407 Eur be PVM) ir pagal nepriklausomo turto vertintojo Vertinimo ataskaitoje nurodytą 161,98 Eur automobilio prekinės vertės netekimo kainą). 2017 m. gruodžio 8 d. draudikas kompiuterine programa „Audatex“ apskaičiavo 571,58 Eur (be PVM) automobilio remonto išlaidas.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydžiu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad nepavyko suderinti su automobilio remonto įmone automobilio remonto datos bei terminų, nes įmonė yra Šilalės rajone, o pareiškėjas gyvena Telšių rajone. Dėl šios priežasties pareiškėjas paprašė draudiko draudimo išmoką išmokėti pinigais. Pareiškėjas teigia, kad jo netenkino draudiko apskaičiuotas automobilio žalos dydis, todėl jis kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją, pastarasis automobiliui padarytą žalą įvertino 1 270,50 Eur (be

PVM), o žalą dėl prarastos automobilio prekinės vertės įvertino 161,98 Eur. Pareiškėjas prašė rekomenduoti draudikui atlyginti žalą, nustatytą vadovaujantis nepriklausomo turto vertintojo Vertinimo ataskaita, – 1 789,28 Eur (1 537,30 Eur (su PVM) už automobilio atkūrimą, 161,98 Eur prekinės vertės netekimą bei 90 Eur nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų).

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas teigė, kad nesivadovavo pareiškėjo pateikta nepriklausomo turto vertintojo ataskaita, nes Vertinimo ataskaita yra nepagrįsta, neišsami, joje nepateikti aiškūs, detalūs skaičiavimai, nurodomos keičiamų detalių kainos ir darbų įkainiai akivaizdžiai neatitinka vidutinių rinkos kainų ir įkainių. Draudikas teigia, kad pareiškėjo pateiktoje Vertinimo ataskaitoje automobilio remonto darbų valandos kaina (37 Eur (be PVM) apskaičiuota pritaikant didesnius nei vidutinius rinkoje remonto darbų įkainius („Subaru“ markės automobilių atstovo autorizuotas servisas UAB „JMA centras“ pateikė informaciją, kad valandinis remonto darbų įkainis – 23 Eur (be PVM). Draudikas taip pat teigia, kad Vertinimo ataskaitoje nurodytos keičiamų detalių kainos (valstybinio numerio – 144 Eur (be PVM), kairės pusės žibinto – 530 (be PVM) yra niekuo nepagrįstos ir smarkiai viršijančios vidutinės rinkos kainas. Draudiko teigimu, šių Vertinimo ataskaitoje nurodytų detalių kainų nepagrįstumą įrodo naudojantis „Audatex“ programa 2017 m. gruodžio 8 d. sudaryta žalos sąmata – joje nurodyta, kad valstybinio numerio kaina – 2,5 Eur (be PVM), kairės pusės žibinto kaina – 287,43 (be PVM). Draudikas taip pat tvirtina, kad Vertinimo ataskaitoje nėra detalizuotų remonto darbų.

Draudikas teigia neturintis pagrindo atlyginti nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų, nes apskaičiuodamas draudimo išmoką nesivadovavo pareiškėjo pateikta Vertinimo ataskaita. Draudikas taip pat atkreipė dėmesį, kad nors ir atsižvelgė į Vertinimo ataskaitoje apskaičiuotą automobilio prekinę vertę ir 2017 m. lapkričio 9 d. sprendimu išmokėjo 161,98 Eur draudimo išmoką už prarastą automobilio prekinę vertę, jam nekyla pareiga atlyginti nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų, nes pareiškėjas prašymą atlyginti žalą dėl prarastos automobilio prekinės vertės draudikui pateikė tik 2017 m. spalio 26 d. Draudikas paaiškino, kad žalą dėl automobilio prekinės vertės netekimo jis būtų apskaičiavęs neatlygintinai, jeigu pareiškėjas tokį reikalavimą būtų pateikęs draudikui iki kreipdamasis į nepriklausomą turto vertintoją. Todėl, draudiko teigimu, vien tik aplinkybė, kad draudikas pasirinko pareiškėjo pateiktą Vertinimo ataskaita, neįrodo pareiškėjo patirtų išlaidų būtinumo ir neišvengiamumo.

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 ir nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimo.

Dėl draudiko atlikto automobilio remonto išlaidų skaičiavimo pagrįstumo

Pareiškėjas, nesutikdamas su automobilių remonto įmonės IĮ „Autoremda“ apskaičiuotomis 407 Eur automobilio remonto išlaidomis (be PVM) ir su draudiko 2017 m. spalio 10 d. apskaičiuota 265,12 Eur (be PVM) žala automobiliui, teigė, kad jo netenkino nei IĮ „Autoremda“, nei draudiko apskaičiuotas žalos dydis, todėl jis kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją.

Vertinant šias pareiškėjo nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje yra įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: 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 išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 13 punkte, nustatančiame, kad nukentėjusio trečiojo asmens turtui (transporto priemonei ar kitam kilnojamajam ar nekilnojamajam 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 nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį įrodančius dokumentus. Vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, 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. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtinos turto remonto išlaidos (be PVM) atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Būtinas remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių vertė (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo), dažymo medžiagų vertė ir papildomos išlaidos (transportavimo, saugojimo, techninės ekspertizės ir kitos išlaidos). Būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas eismo įvykio metu patirtos žalos dydžio nustatymą reglamentuojančias teisės aktų nuostatas, taip pat pažymėtina, kad turto vertinimo ataskaita, neginčijant joje nurodytų duomenų teisingumo, yra vienas iš, bet ne vienintelis, žalos dydį padedančių nustatyti įrodymų, todėl taip pat turėtų būti vertinamas atsižvelgiant į visų turimų – taigi, tiek draudiko, tiek ir pareiškėjo pateiktų – įrodymų visumą. Konstatavus minėtą aplinkybę, kartu darytina išvada, kad turto vertinimo ataskaitos buvimas savaime nesuponuoja ir prielaidos, kad ji turi aukštesnę įrodomąją galią nei kiti žalos administravimo byloje esantys įrodymai ir savaime jų nepaneigia, nes, kaip jau buvo minėta, turto vertinimo ataskaita yra viena iš įrodinėjimo priemonių, kuri turi būti vertinama kartu su kitais įrodymais pagal bendrąsias įrodymų vertinimo taisykles.

Lietuvos bankui buvo pateiktos dvi draudiko parengtos automobilio žalos sąmatos (sudarytos 2017 m. spalio 10 d. ir 2017 m. gruodžio 8 d.). 2017 m. spalio 10 d. automobilio žalos sąmatoje draudiko ekspertas pareiškėjo automobiliui padarytos žalos dydį įvertino 265,12 Eur (be PVM). Draudikas draudimo išmoką išmokėjo, vadovaudamasis automobilių remonto įmonės IĮ „Autoremda“ apskaičiuota automobilio remonto sąmata – 407 Eur (be PVM) ir nepriklausomo turto vertintojo Vertinimo ataskaita (dėl prarastos automobilio prekinės vertės – 161,98 Eur). Tačiau po to, kai pareiškėjui išmokėjo draudimo išmoką, draudikas pakartotinai perskaičiavo pareiškėjo patirtą žalą ir 2017 m. gruodžio 8 d. sudarytoje žalos sąmatoje žalą automobiliui įvertino 571,58 Eur (be PVM). Taigi, ginčo medžiagoje yra dvi draudiko parengtos to paties automobilio žalos sąmatos, kuriose nustatyta automobiliui padaryta žala akivaizdžiai skiriasi, IĮ „Autoremda“ sudaryta automobilio žalos sąmata, pagal kurią draudikas išmokėjo draudimo išmoką, ir pareiškėjo pateikta nepriklausomo turto vertintojo parengta Vertinimo ataskaita, su kuria draudikas nesutinka.

Analizuojant draudiko, IĮ „Autoremda“ bei nepriklausomo turto vertintojo sudarytų žalos sąmatų duomenis matyti, kad 2017 m. spalio 10 d. draudiko sudarytoje žalos sąmatoje valandinis remonto darbų įkainis įvertintas 16 Eur / val, dažymo darbų kaina – 95,43 Eur, keičiamų dalių kaina – 299,43 Eur (taikoma 195,34 Eur išskaita už dalių būklės pagerinimą), o 2017 m. gruodžio 8 d. sudarytoje žalos sąmatoje draudiko ekspertas to paties automobilio remonto darbų valandos įkainį įvertino 23 Eur / val, dažymo darbų kainą – 218,44 Eur, keičiamų dalių kainą – 310,01 Eur (taikant 37,37 Eur išskaita už dalių būklės pagerinimą). Draudikas Lietuvos bankui 2018 m. sausio 25 d. pateiktuose papildomuose paaiškinimuose, nurodė, kad 2017 m. spalio 10 d. žalos sąmatoje draudikas pritaikė vidutinius, rinkoje vyraujančius valandinius remonto įkainius (16 Eur), taip pat pažymėjo, kad šioje žalos sąmatoje buvo įsivėlususi techninė klaida ir apskaičiuotas

per didelis automobilio detalių nusidėvėjimo procentas. Į „Autoremda“ sudarytoje žalos sąmatoje automobilio remonto darbų įkainį įvertinto 22 Eur / val, dažymo darbų kainą – 119,56 Eur, keičiamų dalių kainą – 206,04 Eur. Nepriklausomo turto vertintojo Vertinimo ataskaitoje valandinis remonto darbų įkainis įvertintas 37,19 Eur / val, remonto darbų kaina – 423,97 Eur, keičiamų dalių kaina – 697,60 Eur. Draudikas nesivadovavo nepriklausomo turto vertintojo Vertinimo ataskaita motyvuodamas tuo, kad joje automobilio remonto darbų kaina (37 Eur (be PVM) apskaičiuota pritaikant didesnius nei vidutinius rinkoje remonto darbų įkainius. Draudikas Lietuvos bankui pateikė „Subaru“ markės automobilių autorizuoto serviso UAB „JMA centras“ informaciją, kad valandinis remonto darbų (tokio tipo automobilio kaip pareiškėjo) įkainis – 23 Eur (be PVM). Draudikas taip pat teigia, kad į vertinimo ataskaitą įtrauktos keičiamų detalių kainos (valstybinio numerio – 144 Eur (be PVM), kairės pusės žibinto – 530 (be PVM) yra niekuo nepagrįstos ir smarkiai viršijančios vidutinės rinkos kainas. Draudiko teigimu, šių detalių kainų nepagrįstumą įrodo naudojantis „Audatex“ programa sudarytoje 2017 m. gruodžio 8 d. žalos sąmatoje nurodytos automobilio darbų kainos (pvz., valstybinio numerio keitimas – 2,5 Eur (be PVM), kairės pusės žibinto kaina – 287,43 (be PVM). Draudikas Lietuvos bankui paaiškino, kad 2017 m. gruodžio 8 d. žalos sąmatą sudarė siekdamas parodyti, koks būtų nuostolio dydis, apskaičiuotas naudojantis „Audatex“ programa, jeigu būtų pasirinkti tokie patys remonto būdo kriterijai, kuriuos nurodė taikęs nepriklausomas turto vertintojas Vertinimo ataskaitoje.

Vertinant pareiškėjo argumentus, kad draudiko išmokėta draudimo išmoka negali automobilio atkurti iki būklės, buvusios prieš draudžiamąjį įvykį, pažymėtina, jog draudikas, siekdamas patvirtinti, kad už nustatytą automobilio remonto išlaidų sumą automobilis būtų atkurtas iki būklės, buvusios prieš draudžiamąjį įvykį, Lietuvos bankui pateikė remonto įmonės Į „Autoremda“ sudarytą automobilio remonto sąmatą, kurios duomenys patvirtina, kad automobilis už 407 Eur (be PVM) būtų atkurtas į iki eismo įvykio buvusią padėtį, ir savo eksperto sudarytą 2017 m. gruodžio 8 d. žalos sąmatą, kurios duomenys taip pat patvirtina, kad automobilis už 571,58 Eur (be PVM) būtų tinkamai suremontuotas. Atsižvelgiant į tai, kad Vertinimo ataskaitoje nurodytos automobilio remonto išlaidos smarkiai viršija tiek Į „Autoremda“, tiek draudiko 2017 m. gruodžio 8 d. sudarytoje žalos sąmatoje apskaičiuotas automobilio atkūrimo išlaidas, negalima teigti, kad turto vertintojas, apskaičiuodamas remonto išlaidas (taip pat ir automobilio remonto darbų valandinius įkainius), vadovavosi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.38 straipsnyje įtvirtintu sutarčių vykdymo ekonomiškumo principu ir automobilio remonto išlaidas apskaičiavo atsižvelgdamas į ekonomiškiausią, o ne į brangiausią transporto priemonės remonto variantą.

Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad teisingas žalos atlyginimas reiškia ir tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo privalo būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius 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 (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015).

Iš ginčo bylos duomenų matyti, kad draudikas draudimo išmoką (568,98 Eur be PVM) išmokėjo atsižvelgdamas į 2017 m. rugsėjo 14 d. Į „Autoremda“ sudarytą automobilio remonto sąmatą (407 Eur be PVM) ir į nepriklausomo turto vertintojo vertinimo ataskaitą – 161,98 Eur (automobilio prekinės vertės netekimo kainą). Tačiau 2017 m. gruodžio 8 d. draudikas, naudodamasis kompiuterine programa „Audatex“, perskaičiavo automobilio remonto išlaidas ir jas įvertino 571,58 Eur (be PVM). Draudikas Lietuvos bankui paaiškino, kad 2017 m. gruodžio 8 d. žalos sąmata parengta taikant autorizuoto „Subaru“ markės automobilių serviso valandinius remonto įkainius bei vertinant, kad automobilis būtų remontuojamas naujomis originaliomis detalėmis.

Vertinant draudiko surinktus įrodymus kartu su pareiškėjo pateiktais faktiniais duomenimis (Vertinimo ataskaita), nustatyta, kad 2017 m. gruodžio 8 d. draudiko parengta žalos sąmata yra artimiausia nepriklausomo turto vertintojo Vertinimo ataskaitai bei autorizuoto „Subaru“ markės automobilių serviso taikomiems remonto įkainiams. Remiantis nustatytomis

aplinkybėmis ir atsižvelgiant į CK 6.251 straipsnyje nurodytą visiško nuostolio atlyginimo principą, tačiau nepaneigiant TPVCAPDĮ įtvirtintos draudimo išmokos skaičiavimo tvarkos, darytina išvada, kad draudiko 2017 m. gruodžio 8 d. sudarytoje žalos sąmatoje nurodyta 571,58 Eur (be PVM) automobilio remonto kaina atitinka tikslios žalos nustatymo sąlygas. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad draudimo išmoka, atlyginanti dėl eismo įvykio pareiškėjo turtui padarytą žalą, turi būti skaičiuojama pagal draudiko 2017 m. gruodžio 8 d. sudarytoje žalos sąmatoje nurodytas automobilio remonto išlaidas. Kadangi Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas pareiškėjui yra išmokėjęs 407 Eur (be PVM), papildoma draudimo išmoka turėtų būti 164,58 Eur (571,98 Eur – 407 Eur).

Dėl nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimo

Pareiškėjas taip pat reikalauja, kad draudikas atlygintų jo patirtas nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas (90 Eur). Lietuvos bankui pareiškėjas yra pateikęs dokumentus, patvirtinančius, kad turto vertintojui už Vertinimo ataskaitą yra sumokėta 90 Eur. Draudikas su šiuo reikalavimu nesutinka, motyvuodamas tuo, kad išmokėdamas draudimo išmoką nesivadovavo pareiškėjo pateikta Vertinimo ataskaita. Draudikas taip pat atkreipė dėmesį, kad, nors ir atsižvelgė į Vertinimo ataskaitoje apskaičiuotą prarastą automobilio prekinę vertę, ir ir dėl to išmokėjo 161,98 Eur draudimo išmoką, tačiau jam nekyla pareiga atlyginti nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų, nes pareiškėjas prašymą draudikui atlyginti žalą dėl automobilio prekinės vertės netekimo pateikė tik 2017 m. spalio 26 d.

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 ku 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, perskaičiuoja draudimo išmoką, taigi pripažįsta, kad iš pradžių buvo neteisingai apskaičiuavęs draudimo išmoką.

Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad draudikas po automobilio apžiūros 2017 m. spalio 10 d. sudarė automobilio remonto darbų sąmatą ir apie apskaičiuotą sumą (265,12 Eur (be PVM) informavo pareiškėją. Pareiškėjas su draudiko apskaičiuota suma nesutiko ir kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją, prieš tai nepateikęs draudikui pretenzijos dėl galbūt neteisingai nustatyto žalos dydžio. Lietuvos bankas neturi duomenų, kad pareiškėjas, kilus ginčui dėl žalos dydžio, būtų pakankamai bendradarbiavęs su draudiku arba tiesiogiai su draudiku sprendęs nesutarimą. Kita vertus, vertinant aplinkybes, kad iš pradžių draudikas nustatė 265,12 Eur (be PVM) žalą ir paaiškino, kad šia 2017 m. spalio 10 d. žalos sąmata nesivadovavo, nes buvo įsivėlusius žalos apskaičiavimo klaidų, ir draudimo išmoką išmokėjo pagal II „Autodrema“ parengtą automobilio žalos sąmatą bei pagal nepriklausomo turto vertintojo ataskaitą (dėl prekinės vertės netekimo), darytina išvada, kad draudiko sprendimą perskaičiuoti žalos dydį paskatino pareiškėjo pateikta vertinimo ataskaita. Taigi, draudikas savo veiksmais yra pripažinęs, kad pirminė žala buvo apskaičiuota netinkamai. Draudikas teigia, kad pareiškėjas draudikui nebuvo pateikęs reikalavimo atlyginti išlaidas dėl automobilio prekinės vertės netekimo, todėl šios išlaidos ir nebuvo vertintos. Vertinant šį draudiko argumentą, paminėtinas Draudimo įstatymo 98 straipsnis, kuriame draudikui nustatyta pareiga tirti įvykio aplinkybes ir pasekmes dedant reikiamas pastangas. Tai reiškia, kad draudikas turi veikti be nepateisinamo delsimo, negali suabsoliutinti iš draudėjo, naudos gavėjo ir (ar) nukentėjusio trečiojo asmens gautos informacijos ir (arba) tik ja apsiriboti, o turi pats, elgdamasis profesionaliai, sąžiningai,

apdairiai ir rūpestingai bei vadovaudamasis protingumo kriterijumi, rinkti reikšmingą informaciją, ją tikrinti ir tinkamai ištirti reikšmingas aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti.

Nagrinėjamo ginčo atveju nėra pagrindo daryti išvados, kad pareiškėjas laiku kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją (dėl to turėjo išlaidų), todėl atitinkamai nėra pagrindo konstatuoti, kad minėtas turto vertinimas buvo būtinas ir neišvengiamas. Tačiau, nepaisant to, pareiškėjo inicijuotas turto vertinimas turėjo įtakos draudiko veiksmams pripažįstant pirminio skaičiavimo nepagrįstumą. Todėl darytina išvada, kad draudikas turi atlyginti pusę (45 Eur) pareiškėjo patirtų nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 pareiškėjo A. L. reikalavimus ir rekomenduoti *ERGO Insurance SE*:
 - 1.1. išmokėti pareiškėjui papildomą 164,58 Eur (be PVM) draudimo išmoką;
 - 1.2. atlyginti pareiškėjui 45 Eur nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų.
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.

Kredito ir mokėjimo paslaugų priežiūros skyriaus
viršininkė, pavaduojanti Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Renata Babkauskaitė