



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

**SPRENDIMAS  
DĖL V. V. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. kovo 20 d. Nr. 242-110  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. V. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Pareiškėjas ir draudikas sudarė nuo 2018 m. kovo 31 d. iki 2019 m. kovo 30 d. galiojančią transporto priemonių draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*), toliau – Draudimo liudijimas), kuria buvo apdraustas automobilis „Subaru Forester“, valst. Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – automobilis). Draudimo liudijime yra nurodyta, kad papildomai apdrausta įranga – „Spec. dažymas“.

2018 m. rugsėjo 12 d. buvo įbrėžtos abejos dešinės pusės automobilio durys. Siekdamas nustatyti nuostolio dydį, draudikas kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją G. V. (toliau – Vertintojas), pastarasis parengė vertinimo ataskaitą Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Vertinimo ataskaita). Vertinimo ataskaitoje buvo nustatyta, kad automobilio atkuriamojo remonto kaina yra 1 134,47 Eur su PVM (937,58 Eur be PVM).

Gavęs Vertinimo ataskaitą pareiškėjas pateikė pastabas: paaiškino, kad automobilis buvo dažytas kitu būdu, nei nurodyta Vertinimo ataskaitoje, ir prašė išmokėti 1 500 Eur draudimo išmoką. Pareiškėjo paaiškinimų pagrindu Vertinimo ataskaita buvo patikslinta ir buvo nustatyta, kad automobilio atkuriamojo remonto kaina yra 1 522,94 Eur su PVM (1 258,63 Eur be PVM). Kadangi pareiškėjo automobilis nebuvo remontuojamas, draudimo išmoka buvo išmokėta be PVM, taip pat buvo išskaičiuota 100 Eur išskaita, taigi, iš viso pareiškėjui dėl įvykio buvo išmokėta 1 158,63 Eur suma.

Pareiškėjas nesutiko su šiuo draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką ir informavo, kad automobilis buvo dažytas unikalios spalva ir taikant labai brangų metodą. Pareiškėjas teigia, kad draudikas išmokėjo tik pusę sumos, o Vertinimo ataskaitoje buvo vertinamas visai kitoks dažymo būdas. Pareiškėjas taip pat teigė reikalaujantis 2 000 Eur išmokos, atlyginančios viso automobilio dažymo išlaidas, ir pridėjo 2017 m. rugsėjo 4 d. sąskaitą faktūrą, patvirtinančią, kad automobilio dažymas prieš sudarant Draudimo sutartį kainavo 2 000 Eur.

Draudikas atsiliepime nurodė, kad Draudimo sutarčiai taikomų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 049 (toliau – Draudimo taisyklės) 11.1.6 papunktyje nustatyta, kad jei transporto priemonė nebus remontuojama, nuostolis bus apskaičiuojamas pagal draudiko nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus. Kadangi automobilis po įvykio nebuvo remontuojamas, draudikas kreipėsi į nepriklausomą Vertintoją, pastarasis nustatė, kad automobilio atkuriamojo remonto kaina – 1 522,94 Eur. Draudikas atkreipė dėmesį ir į tai, kad, pagal Taisyklių 11.5.1 papunktį, jeigu transporto priemonė nėra remontuojama arba nėra pateikiami remonto išlaidų apmokėjimą patvirtinantys dokumentai, nuostoliai vertinami be PVM mokesčio. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota pagrįstai, remiantis Vertinimo ataskaita, kurioje nustatyta 1 522,94 Eur su PVM automobilio remonto kaina viršijo pareiškėjo prašomos atlyginti žalos dydį (1 500 Eur), tačiau, atsižvelgiant į tai, kad automobilis faktiškai nebuvo remontuotas, draudimo išmoka buvo išmokėta išskaičiuojant PVM mokesį ir Draudimo

liudijime nustatyta 100 Eur dydžio besąlyginę išskaitą.

**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, 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.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio – pareiškėjas siekia, kad dėl įvykio būtų išmokėta 2 000 Eur draudimo išmoka.

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 kooperuotis, 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. Vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kasacinis teismas yra ne kartą pabrėžęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, kurios laikomos standartinėmis, bendromis sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. 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 nurodoma 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, kurios automobilio detalės buvo apgadintos per įvykį, ir kad šis įvykis yra pripažintinas draudžiamuoju pagal Taisyklių nuostatas, tačiau ginčas yra kilęs dėl draudiko išmokėtos 1 158,63 Eur draudimo išmokos dydžio.

Transporto priemonei padarytų nuostolių nustatymo, draudimo išmokos skaičiavimo ir mokėjimo tvarka įvykus draudžiamajam įvykiui nustatyta Taisyklių 11–2 punktuose. Taisyklių 12.1 papunktyje draudimo išmoka yra apibrėžiama kaip nuostolio suma, sumažinta atsižvelgiant į bet kokią dvigubą draudimą, draudimą didesnėmis sumomis arba nevisišką draudimą bei kitus draudimo išmokos mažinimo pagrindus, nustatytus šiose taisyklėse ar draudimo liudijime, atėmus išskaitą. Taisyklių 11.1.2 papunktyje nustatyta, kad transporto priemonės sugadinimo atveju nuostoliu laikomos išlaidos, būtinos suremontuoti transporto priemonę iki jos būklės prieš pat draudžiamąjį įvykį. Kadangi pareiškėjo automobilio dažymo būdas yra nestandartinis ir draudiko partneriai tokių dažymo darbų neatlieka, o pareiškėjas nepateikė duomenų, kad automobilis buvo suremontuotas, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 11.1.6 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad „jei <...> transporto priemonė nebus

remontuojama, nuostolis bus apskaičiuojamas pagal mūsų nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus", kreipėsi į nepriklausomą turto Vertintoją, kad būtų apskaičiuoti padaryti nuostoliai. Patikslintoje Vertinimo ataskaitoje buvo nustatyta, kad automobilio atkuriamojo remonto kaina yra 1 522, 94 Eur su PVM, tačiau, atsižvelgiant į Taisyklių 11.5.1 papunktį, kuriame nustatyta, kad jei transporto priemonė neremontuojama arba nepateikiami remonto išlaidų apmokėjimą patvirtinantys dokumentai, nuostoliai vertinami be PVM mokesčio, draudimo išmoka buvo apskaičiuota be PVM mokesčio. Iš draudimo išmokos taip pat buvo išskaičiuota Draudimo liudijime nustatyta 100 Eur išskaita, todėl iš viso pareiškėjui buvo išmokėta 1 158,63 Eur išmoka.

Pareiškėjas nesutiko su išmokėta suma, nes ji nėra pakankama atkurti transporto priemonę iki jos būklės prieš pat draudžiamąjį įvykį, todėl prašė išmokėti 2 000 Eur išmoką. Pareiškėjo teigimu, Vertintojas automobilio atkuriamojo remonto kainą apskaičiavo remdamasis kitokia dažymo specifika ir tuo, kad jeigu būtų perdažomos tik automobilio duralės, kitų automobilio dalių spalva gali skirtis.

Vertinant pareiškėjo argumentus, kad Vertintojas automobilio atkuriamojo remonto kainą apskaičiavo remdamasis kita dažymo specifika, nei buvo dažytas automobilis, pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad draudikas, siekdamas nustatyti žalos dydį, kreipėsi į nepriklausomą Vertintoją, pastarasis 2018 m. spalio 26 d. parengė Vertinimo ataskaitą ir joje nurodė, kad automobilio atkuriamojo remonto kaina yra 1 134,47 Eur su PVM. Pareiškėjas nesutiko su apskaičiuota žala, todėl 2018 m. lapkričio 14 d. kreipėsi į draudiką: pateikė pastabas dėl Vertinimo ataskaitos ir prašė išmokėti 1 500 Eur draudimo išmoką. 2018 m. lapkričio 22 d. Vertinimo ataskaita buvo patikslinta „paaiškinėjus tikslesnėms t/p dažymo charakteristikoms“ ir buvo nustatyta, kad automobilio atkuriamojo remonto kaina yra 1 522, 94 Eur su PVM. Šiame kontekste vertinant pareiškėjo argumentus, pažymėtina tai, kad pateikti duomenys patvirtina, kad Vertintojas tikslindamas Vertinimo ataskaitą atsižvelgė į pareiškėjo 2018 m. lapkričio 14 d. paaiškinimus ir apskaičiavo, kad automobilio atkuriamojo remonto kaina yra 1 522, 94 Eur su PVM, tai yra tokia, kokios pareiškėjas ir prašė. Taip pat pažymėtina, kad po to, kai Vertinimo ataskaita buvo patikslinta, pareiškėjas nepateikė jokių pastabų ar įrodymų, kad jo automobilis buvo dažytas kitu metodu, nei nurodytas Vertinimo ataskaitoje, o tiesiog kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad „ekspertas skaičiavo visai kitą dažymą“. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas iš esmės tik teigė, kad Vertintojas patikslintoje Vertinimo ataskaitoje apskaičiuodamas automobilio atkuriamojo remonto kainą neatsižvelgė į pareiškėjo nurodytą dažymo specifika, tačiau nepateikė jokių įrodymų, leidžiančių suabejoti Vertinimo ataskaitoje nurodytų remonto darbų mastu, sugadintų detalių remonto technologija, pobūdžiu ir kt., darytina išvada, kad pareiškėjo teiginiai, kad Vertintojas automobilio atkuriamojo remonto kainą apskaičiavo remdamasis kita dažymo specifika, nei automobilis buvo dažytas, nėra patvirtinti objektyviais įrodymais.

Vertinant pareiškėjo teiginius, kad turi būti išmokėta draudimo išmoka, atlyginanti viso automobilio dažymo išlaidas, nes, jeigu būtų perdažomos tik automobilio duralės, kitų automobilio dalių spalva gali skirtis, pažymėtina, kad, kaip minėta, pagal Taisyklių 11.1.2 papunktį, transporto priemonės sugadinimo atveju nuostoliu laikomos išlaidos, būtinos atkurti transporto priemonę iki būklės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį. Nagrinėjamu atveju nuostolio dydis buvo nustatytas vadovaujantis Vertinimo ataskaita, kurioje nurodyta, kad yra apgadintos abėjos automobilio dešinės pusės duralės ir kad siekiant atkurti (suremontuoti) automobilį yra reikalingas būtent šių detalių remontas. Šiame kontekste pažymėtina, kad draudikas yra įpareigotas atlyginti tik tiesiogiai su draudžiamuoju įvykiu susijusias išlaidas ir tik tais atvejais, kai jos būtinos. Išlaidų būtinumą turi nulemti objektyvios aplinkybės, o ne subjektyvūs pageidavimai. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad, pagal CK 6.38 straipsnio 3 dalį, prievolės turi būti vykdomos vadovaujantis ekonomiškumo principu.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nėra pateikęs duomenų, leidžiančių nuginčyti Vertinimo ataskaitoje nurodytus duomenis ir patvirtinančių, kad nėra techninės galimybės atkurti automobilio būklę į buvusią iki eismo įvykio neperdažant viso automobilio, o, kaip ir nurodyta Vertinimo ataskaitoje, dažant tik apgadintas detales. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo manyti, kad pareiškėjas būtų paneigęs Vertintojo išvadą ir įrodęs, kad automobilio apgadینimo pobūdis lemia poreikį perdažyti visą automobilį, todėl darytina išvada, kad draudikas privalo atlyginti tik sugadintų automobilio detalių dažymo išlaidas, o pareiškėjo teiginiai, kad turi būti perdažytas visas automobilis, atmestini kaip nepagrįsti.

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad draudikas draudimo išmoką

apskaičiavo vadovaudamasis Taisyklėse išdėstytomis nuostolio dydžio nustatymo ir draudimo išmokos skaičiavimo sąlygomis. Iš pateiktų įrodymų visumos nėra pagrindo manyti, kad pareiškėjas paneigė Vertinimo ataskaitoje nurodytus duomenis ir įrodė, kad darbų mastas ir kaina, reikalingi automobilio būklei atkurti į iki įvykio buvusią padėtį, yra didesni, nei nurodyti Vertinimo ataskaitoje. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko sprendimas dėl draudimo išmokos dydžio yra pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas išmokėti 2 000 Eur draudimo išmoką yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis turi teisę 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus  
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas