



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-08-23 Nr. 429-450
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir pareiškėja sudarė transporto priemonių draudimo sutartį, kuria apdraustas automobilis „Renault Talisman“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), draudimo laikotarpis – nuo 2021 m. liepos 20 d. iki 2022 m. liepos 19 d. (toliau – Sutartis). Draudimo liudijime nurodyta, kad automobilis draudžiamas tokiomis sąlygomis: „Visų rizikų draudimas; Atsistatanti draudimo suma; Draudimas rinkos verte; Neskaičiuojamas detalių nusidėvėjimas, Remontas draudėjo pasirinkimu“.

2022 m. liepos 19 d. pareiškėja informavo draudiką, kad 2022 m. liepos 17 d. važiuo Šalčininkų r., Dumblės k., esančiu miško keliu, po audros buvo nesutvarkytos šalikelės, nenušienauta aukšta žolė, joje buvo daug šakų. Pareiškėjos teigimu, automobilis buvo apgadintas, kai, apvažiuojant didelę balą, automobiliu buvo kliudytos šakos, krūmai. Gavęs pareiškėjos pranešimą, draudikas pradėjo žalos bylos administravimą.

Draudikas 2022 m. liepos 21 d. partneriui UAB „Smart claims“ (toliau – partnerė) nurodė atlikti automobilio ir įvykio vietos apžiūrą. Tą pačią dieną partnerė draudiką informavo, kad pareiškėja artimiausias dvi savaites teigia negalinti nuvažiuoti parodyti įvykio vietos, o žemėlapyje ją nurodyti būtų sudėtinga.

2022 m. liepos 28 d. partnerė atliko automobilio apžiūrą ir surašė transporto priemonės techninės apžiūros-defektų aktą, kuriame pažymėjo: „Klientas parodė visus automobilio detalių matomus pažeidimus, kurie tarpusavyje nesusiję, visi skirtingo pobūdžio, krypčių. Įvykio vieta dar neapžiūrėta.“

2022 m. rugpjūčio 12 d., 2022 m. rugsėjo 8 d., 2022 m. spalio 11 d. ir 2022 m. spalio 14 d. draudikas siuntė pareiškėjai informacinius pranešimus apie atliekamą įvykio aplinkybių tyrimą, prašė nurodyti automobilio sugadinimus, padarytus įvykio metu, ir informuoti, kada galima būtų organizuoti įvykio vietos apžiūrą, dalyvaujant pareiškėjai.

Pareiškėjai nepateikus prašomos informacijos, draudikas 2022 m. spalio 27 d. pripažino įvykį nedraudžiamuoju ir nurodė, kad, pareiškėjai pateikus trūkstamą papildomą informaciją, sprendimas bus persvarstytas.

2022 m. lapkričio 6 d. pareiškėja draudikui pateikė įvykio vietos nuotraukas, o 2022 m. lapkričio 20 d. – paaiškinimą dėl ant automobilio atsiradusių apgadinimų. Paaiškinimuose pareiškėja nurodė, kad įvykio vieta jau aptvarkyta ir saugi eismui. Pareiškėja taip pat nurodė, kad įvykio metu apgadintas automobilio kėbulas, įbrėžtas automobilio priekis, šonai bei galinė automobilio dalis.

2022 m. gruodžio 12 d. draudikas informavo pareiškėją apie nustatytą žalos dydį (2 526,65 Eur), taikomą 100 Eur išskaitą. 2022 m. gruodžio 22 d. draudikas pareiškėjai paaiškino, kad dalis apžiūros metu nustatytų automobilio apgadinimų nebuvo įtraukti į sąmatą, nes buvo padaryti dar iki sudarant draudimo sutartį arba dėl savo lokacijos bei pobūdžio nesusiję su minimu įvykiu Dumblės kaime. Apie su šiais apgadinimais galimai susijusius papildomus įvykius pareiškėjai pasiūlyta pranešti draudikui, nurodant jų aplinkybes.

2022 m. gruodžio 22 d. pareiškėja pateikė pranešimus, kurių pagrindu draudikas pradėjo dar dvi žalos bylas. Pareiškėja nurodė, kad 2022 m. birželio 6 d. „Važiuojant miško gruntiniu keliu, po audros kelias buvo išplautas, susidariusios balos ko pasėkoje buvo apgadintas automobilis, nubrėžti ratai į esančius baloje akmenys ir apgadintos kitos dalys, kurios yra administruojamos kitu žalos numeriu.“ Taip pat pareiškėja nurodė, kad 2022 m. birželio 6 d. „Važiuojant keliu nuo Eišiškių miesto link Tausiunų kaimo nedavažiauvus posukio iki Dumblės kaimo, prasilenkiant su sunkiasvore transporto priemone iš po ratų pakilę akmenys apgadino automobilį.“ Tą pačią dieną pareiškėja draudiką informavo, kad visų minėtų apgadinimų padarymo data yra ne 2022 m. birželio 6 d., o 2022 m. liepos 17 d.

Administruojant visas minėtas žalos bylas, ginčo šalys vykdė susirašinėjimą bei rinko žalos dydžio įrodymus (kreipėsi į remonto įmones), tačiau sutarimo dėl aktualių aplinkybių vertinimo nepasiekė.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo dėl automobilio apgadinimų vertinimo ir žalos dydžio nustatymo.

Pareiškėja nurodė tokias aplinkybes apie 2022 m. liepos 17 d. automobiliui padarytus apgadinimus: „<...> Šalčininkų rajone, kelyje Eišiškės – Tausiunai <...> Važiuojant žvyruotu keliu nuo atvažiuojančio iš priekio automobilio atskrido keli akmenukai ir paliko įdaužas ant automobilio kapoto, stiklo, stogo. Vėliau važiuojant Dumblės kaime, miškingoje vietovėje, automobilį kliudė nugriuvusių po audros medžių, krūmų šakos. Siekiant išvengti automobilio pažeidimų, kiek buvo įmanoma bandėme su vyru patraukti kliūtis nuo kelio, bet vis tiek automobilis kažkiek apsibraižė. Taip pat, po audros kelias vietomis buvo apsemtas balomis ir toje pačioje vietoje, kurioje bandyta apvažiuoti nugriuvusį medį buvo bala, kurioje automobilis buksavo ir tuo metu buvo apgadinti automobilio ratlankiai.“

Pareiškėjos teigimu, draudikas žalą skaičiavo sumažindamas detalių kainas ir darbų įkainius. Pareiškėja prašė įpareigoti draudiką išmokėti 11 348,28 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Sostena“ sudarytą sąmatą, taip pat „tinkamai perskaičiuoti žalą padarytą ratlankiams, bei ją išmokėti“. Pareiškėjos teigimu, „Žala padaryta ratams nebuvo skaičiuojama, nes automobilis į servisą buvo pristatytas su kitais ratais. Buvo pateiktas tik dalių pasiūlymas su kainomis.“

Pareiškėja išsakė nuomonę, kad draudikas nepagrįstai mažino mokėtinas sumas PVM, motyvuodamas, kad darbai faktiškai neatlikti.

Pareiškėja taip pat nurodė, kad draudikas nepagrįstai nurodė pareiškėjai registruoti tris atskiras žalas ir už kiekvieną taikė besąlyginę 100 Eur išskaitą. Pareiškėjos teigimu, draudikas nepagrįstai ignoravo pareiškėjos paaiškinimus, kad „ratlankiai buvo apgadinti to pačio eismo įvykio metu“. Pareiškėja prašė Lietuvos banko įpareigoti draudiką „apjungti dvi žalas į vieną ir taikyti vieną kartą išskaitą“.

Pateiktame atliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjos reikalavimais nesutinkantis. Draudikas pažymėjo, kad pareiškėja vengė draudikui ir jo partnerei parodyti įvykio vietą, tik gavusi pranešimą apie įvykio pripažinimą nedraudžiamuoju 2022 m. lapkričio 6 d. pateikė įvykio vietos nuotraukas. Draudikas nurodė, jog išvada apie tris skirtingus įvykius padaryta ekspertams įvertinus ne tik automobilio apgadinimus, jų pobūdį, bet ir gautus duomenis apie įvykio vietą.

Atsiliepime draudikas nurodė, kad jo apskaičiuotas žalos dydis (pagal UAB „Trimekta“, UAB „Vilkrema“ ir UAB „Sostena“ sąmatas, kartu su žala ratlankiams) – 7 820,46 Eur be PVM, o pritaikius 300 Eur išskaitą už tris įvykius, mokėtina suma – 7 520,46 Eur be PVM.

Vėliau, ginčo nagrinėjimo metu, draudikas Lietuvos banką informavo, kad išmokės pareiškėjai draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal jos pateiktą UAB „Sostena“ sąmatą (t. y. 11 348,28 Eur su PVM). Kadangi į šią sąmatą neįtraukti su ratlankių apgadinimais susiję darbai, draudikas nurodė išmokėsiantis papildomai 562,70 Eur su PVM pagal savo sudarytą sąmatą.

Taigi, galutinė draudiko apskaičiuota draudimo išmokos suma (už 3 įvykius, taikant 100 Eur išskaitą už kiekvieną įvykį) yra 11 610,98 Eur (11 348,28 Eur + 562,70 Eur – 300 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, (toliau – Neteisminio sprendimo procedūros taisyklės) 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 nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad pareiškėja kreipėsi dėl žalos automobiliui atlyginimo, nurodė, kad padaryta žala ratlankiams ir kitoms automobilio dalims. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai įvardino draudimo išmokos sumą, kurią laiko pakankama kitiems automobilio apgadinimams (išskyrus ratlankius) atlyginti (11 348,28 Eur pagal UAB „Sostena“ sąmatą). Kaip matyti iš pateiktų duomenų, ginčo nagrinėjimo metu draudikas tenkino šią pareiškėjos reikalavimo dalį. Taigi, ginčas tarp šalių liko dėl automobilio ratlankiams padarytos žalos dydžio bei šio įvykio traktavimo kaip atskiro, už kurį mokėtina išmoka mažintina besąlyginės išskaitos suma.

Siekiant išnagrinėti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas tinkamai nustatė už ratlankių apgadinimą mokėtiną draudimo išmoką ir ar pagrįstai žalą ratlankiams atlyginančią išmoką mažino 100 Eur išskaita.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad 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 išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Šalių sudaryta transporto priemonės draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi.

Ginčiui aktuali sutartis priskiriama turto draudimo sutartims. Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 105 straipsnį, tokiais atvejais draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamąjį įvykio patirtų draudėjo, apdraustąjį ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).

1. Dėl žalos, padarytos ratlankiams, atlyginimo

Kaip minėta, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašė tinkamai apskaičiuoti ratlankiams padarytą žalą, tačiau konkrečios prašomos išmokėti sumos nenurodė. Kartu su kreipimusi pareiškėja pateikė UAB „Sostena“ 2023 m. kovo 9 d. dalių pardavimo pasiūlymą. Pasiūlyme nurodyta ratlankio R17 ir slėgio daviklio kaina – 317,02 Eur be PVM (383,59 Eur su PVM). Pareiškėjos teigimu, servisas jai pateikė tik dalių be darbų kainos pasiūlymą.

Kaip matyti, draudikas išmoką, atlyginančią žalą ratlankiams, grindė „Audatex“ sistema sudaryta sąmata, kurios suma – 465,04 Eur be PVM (562,70 Eur su PVM). Galutiniu sprendimu draudikas nutarė išmokėti sąmatos sumą su PVM.

Į draudiko parengtą sąmatą įtraukta keičiamų detalių (priekinio dešiniojo ratlankio, priekinių padangų ir galinės dešinės padangos slėgio davikliai) kaina – 343,76 Eur be PVM. Iš nurodytų detalių numerių spręstina, kad į sąmatą įtrauktos naujų originalių detalių kainos.

Taip pat į draudiko sąmatą įtraukti remonto darbai (detalių nuėmimo ir uždėjimo, padangų montavimo, ratų balansavimo darbai, kurių kaina – 45 Eur be PVM) ir dažymo darbai (dažomas priekinis kairysis ratlankis, galinis dešinysis ratlankis) bei medžiagos, kurių kaina – 76,28 Eur be PVM.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta draudiko pareiga tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti. Taigi, teisės aktais draudžiamąjį įvykio tyrimo ir draudimo išmokos nustatymo prerogatyva priskirta draudikui.

Įvertinus galutinį draudiko sprendimą dėl draudimo išmokos, darytina išvada, kad draudikas apskaičiavo žalą ratlankiams atlyginančią išmoką, įvertinęs reikiamas detales ir darbus. Draudikas į savo sąmatą kaip keičiamas detales įtraukė vieną ratlankį ir tris daviklius, taigi, nustatė net didesnę keistinių detalių kiekį bei kainą, negu prašė pareiškėja (kuri žalą ratlankiams grindė jos pateiktu UAB „Sostena“ pasiūlymu dėl vieno ratlankio ir vieno daviklio pardavimo). Taip pat draudikas įtraukė reikalingus remonto ir dažymo darbus, ginčo tarp šalių dėl darbų apimties pagal pateiktus duomenis nėra.

Įvertinus minėtas aplinkybes, nėra pagrindo daryti išvadą, kad draudiko nustatytas žalos, susijusios su ratlankių apgadinimais, dydis būtų neteisingas ar pažeistų pareiškėjos interesus, todėl pareiškėjos pretenzijos dėl galimai per mažos išmokos, susijusios su šia ginčo dalimi, atmetinos kaip nepagrįstos.

2. Dėl įvykių skaičiaus ir išskaitos taikymo

Ginčo šalių sudarytoje Sutartyje nustatyta, kad taikoma besąlyginė išskaita – 100 Eur už įvykį, išskyrus vagystės ir plėšimo atvejus, kai taikoma 10 proc. išskaita, bet ne mažiau negu 100 Eur.

Iš pateiktų duomenų spręstina, kad pareiškėja neginčija nei draudiko teisės taikyti besąlyginę išskaitą, nei jos dydžio pagal Sutartį, tačiau mano, kad draudikas nepagrįstai nustatė buvus tris įvykius, o ne du, ratlankių pažeidimą laikydamas atskira žala ir mažindamas išmoką 300 Eur (po 100 Eur už įvykį).

Pateikti duomenys patvirtina, kad, jau gavęs pirmąjį pranešimą apie automobiliui padarytą žalą, draudikas veikė aktyviai – pasitelkęs specialių žinių turinčią partnerę apžiūrėjo automobilį ir siekė apžiūrėti įvykio vietą, dalyvaujant pareiškėjai, siuntė raginimus ir paklausimus dėl apžiūros galimybių. Kaip matyti iš pateiktų duomenų, pareiškėja dėl įvairių priežasčių negalėjo parodyti įvykio vietos ir tik po kelių mėnesių po nurodytos įvykio datos – 2022 m. lapkričio mėn. – pateikė draudikui įvykio vietos nuotraukas ir nurodė, kad įvykio vieta jau yra „aptvarkyta“ ir saugi eismui.

Kaip matyti, jau per automobilio apžiūrą partnerė užfiksavo, kad jai parodyti visi matomi automobilio apgadinimai, tačiau jie tarpusavyje nesusiję, „skirtingo pobūdžio, kryptių“. Draudiko pateikti duomenys patvirtina, kad jo ekspertas, gavęs nurodomos įvykio vietos nuotraukas, taip pat įvertinęs automobilio apgadinimus, konstatavo: „miško kelyje nenustatyta nei gilių provėžų, nei akmenų buvimo, kurie būtų galėję apgadinti automobilio ratus <...> apgadinimai ant ratlankių būdingi kontaktuojant su šiurkščiais betoniniais paviršiais, labiausiai tikėtina – su kelio bortais. Taigi, Pareiškėjai pateikus deklaruotos įvykio vietos nuotraukas nustatyta, kad automobilio apgadinimai yra trejopo pobūdžio (kėbulo apibraižymai, akmenukų atsitreškimo žymės bei ratlankių apgadinimai) ir negalėjo atsirasti vieno deklaruoto įvykio, įvykusio 2022 m. liepos 17 d., Dumblių kaime, metu“.

Pareiškėja savo reikalavimą dėl išskaitos netaikymo grindė savo paaiškinimais ir įvykio vietos nuotraukomis. Vis dėlto, kaip minėta, įvertinęs pateiktas įvykio vietos bei ratlankių apgadinimų nuotraukas, draudiko ekspertas padarė išvadą, jog minėti apgadinimai negalėjo būti padaryti pareiškėjos nurodytoje vietoje ir įvyko kitomis aplinkybėmis. Jokių objektyvių duomenų, kurie paneigtų draudiko pasitelktų specialistų padarytas išvadas, nebuvo pateikta.

Darytina išvada, kad draudikas pagrįstai, ištyręs surinktus duomenis, padarė išvadą buvus tris skirtingus įvykius ir bendrą pareiškėjai mokėtiną sumą sumažino 300 Eur. Pareiškėjos reikalavimas taikyti mažesnę išskaitos sumą neturi pagrindo, 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 pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis