



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-08-30 Nr. 429-456
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Draudikas ir pareiškėjas sudarė transporto priemonių draudimo sutartį, kuria apdraustas automobilis „Ford Galaxy“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), draudimo laikotarpis – nuo 2021 m. gegužės 22 d. iki 2022 m. gegužės 21 d. (toliau – Sutartis). Draudimo liudijime nurodyta, kad taikomas draudimo variantas „Midi“ ir tokios individualios Sutarties sąlygos: „Visų rizikų draudimas; Atsistatanti draudimo suma; Draudimas rinkos verte; Skaičiuojamas detalių nusidėvėjimas; Remontas draudiko pasirinkimu“.

2022 m. balandžio 19 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad 2022 m. balandžio 15 d. automobilis buvo apgadintas eismo įvykiu metu, kai į jo galinę dalį atsitrenkė („įvažiavo“) kita transporto priemonė (toliau – Įvykis). 2022 m. balandžio 19 d. draudikas pareiškėją el. paštu informavo, kad pranešimą apie įvykį užregistravo ir pasiūlė kreiptis į vieną iš draudiko rekomenduojamų servisų dėl automobilio apžiūros ir remonto. Draudiko el. laiške buvo nurodyta, kad klientas gali kreiptis į savo pasirinktą remonto įmonę, tik jeigu tokia teisė nustatyta sudarytoje draudimo sutartyje, t. y. joje įtvirtinta sąlyga „remontas draudėjo pasirinkimu“.

2022 m. balandžio 28 d. pareiškėjas draudiką informavo, kad dėl automobilio remonto kreipėsi į servisą UAB „Reikas“.

2022 m. gegužės 17 d. pareiškėjas telefonu kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad tą pačią dieną iš remonto įmonės atsiėmė automobilį po remonto, tačiau pastebėjo, jog nebuvo pakeista automobilio galinio vaizdo kamera, kurios stiklas skilęs. Draudiko atstovė pasiūlė pareiškėjui el. paštu pateikti informaciją apie nepakeistą automobilio dalį.

2022 m. gegužės 18 d. draudikas iš remonto įmonės UAB „Reikas“ gavo pareiškėjo automobilio apgadinimų nuotraukas ir remonto darbų sąmatą. Draudikui pateikus pastabas dėl taikomo nusidėvėjimo naujoms dalims (taikomas nusidėvėjimas – 49 proc.), servisui patikslinus sąmatą, ji buvo suderinta.

2022 m. gegužės 18 d. pareiškėjas el. paštu kreipėsi į UAB „Reikas“ ir pareiškė pretenzijas dėl netinkamai atlikto automobilio remonto. 2022 m. gegužės 19 d. pareiškėjas kitu el. pašto adresu vėl kreipėsi į UAB „Reikas“ ir nurodė: „2022 m. balandžio 26 d. atvykau į jūsų įmonę ir susitikau su jūsų įmonėje dirbančiu vadybininku susitarti dėl automobilio remonto, jį informavau apie akivaizdžiai matomus gedimus ir perspėjau, kad automobilį remontui priimtų tik gavęs akivaizdžiai sugadintas detales, bei kad remonto sąmata būtų pradėta derinti prieš atliekant remonto darbus su ADB „Gjensidige“ draudimo bendrove. 2022 m. gegužės 2 d. ryte sulaukiau skambučio iš jūsų įmonės vadybininko ir buvau informuotas, kad automobilis remontui gali būtų perduotas 2022 m. gegužės 2 d., visos reikiamos detalės jau gautos bei automobilio remontas neužtruks ilgiau nei dvi savaites. Tą pačią dieną aš pristačiau automobilį į jūsų remonto įmonę ir priminiau apie remonto sąmatos suderinimą su draudimo bendrove. 2022 m. gegužės 17 d. atvykau atsiimti savo automobilio, susitikau su jūsų įmonės vadybininku bei parodžiau apie akivaizdžius automobilio trūkumus po remonto.“

Pareiškėjas prašė serviso pateikti atliktus darbus pagrindžiančius ir detalizuojančius dokumentus bei nurodė tokius pastebėtus automobilio defektus: „1. Automobilio galinio vaizdo kamera suskilusi (pakeista nebuvo); 2. Automobilio galinio dangčio briaunos apdailos juostos

nėra; 3. Automobilio galinių žibintų vidinių lempučių laikikliai nepritvirtinti/sulūžę; 4. Automobilio vidinės galinės apdailos dalys nepritvirtintos/išlūžę laikykliai; 5. Automobilio priekabos kablio jungtis neveikia; 6. Automobilio galinio stiklo dalis plėnuota/likę klizai; 7. Automobilio galinis stiklas išorinė dalis subraižyta; 8. Automobilio dešinys galinis sparnas subraižytas; 9. Automobilio priekinis kairys sparnas ir priekinis buferis subraižytas; 10. Automobilio galinio dangčio tarpai tarp automobilio korpuso nevienodi; 11. Automobilio galinio dangčio plokštuma nesueina su automobilio korpusu." Pareiškėjas nurodė negavęs aiškių garantijų iš serviso dėl minėtų trūkumų pašalinimo.

Taip pat 2022 m. gegužės 19 d. pareiškėjas persiuntė informaciją apie UAB „Reikas“ pareikštas pretenzijas draudikui.

2022 m. gegužės 23 d. draudiko atstovas pareiškėjui persiuntė UAB „Reikas“ sudarytą automobilio remonto sąmatą. 2022 m. gegužės 26 d. pareiškėjas draudikui nurodė, kad dėl UAB „Reikas“ atliktų darbų ketina kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kuriai turės pridėti įrodymus, todėl prašė draudiko pateikti jo iš serviso gautus duomenis. 2022 m. gegužės 27 d. draudikas pateikė pareiškėjui su automobilio remontu susijusius turimus duomenis.

2022 m. gegužės 28 d. UAB „Reikas“ per „Audanet“ sistemą draudikui pateikė automobilio remonto darbų atlikimą patvirtinančią PVM sąskaitą faktūrą, (*duomenys neskelbiami*), kurios suma – 2 091 Eur su PVM, nurodomas apmokėjimo terminas – 2022 m. birželio 2 d., jį praleidus – skaičiuojami 2 proc. delspinigiai už kiekvieną dieną. Taip pat remonto įmonė draudikui pateikė 2022 m. gegužės 17 d. pareiškėjo pasirašytą ir draudikui adresuotą prašymą automobilio atkūrimo išlaidas atlyginančią išmoką išmokėti į UAB „Reikas“ sąskaitą. Prašyme pareiškėjas taip pat patvirtino: „UAB „Reikas“ pretenzijų neturiu.“

2022 m. birželio 1 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją, kad 2 091 Eur draudimo išmokos suma artimiausiu metu bus sumokėta į pareiškėjo prašyme nurodytą sąskaitą. Taip pat pareiškėjui siūstu el. laišku pateikta UAB „Reikas“ išrašyta PVM sąskaita faktūra ir nurodyta, kad, jeigu nori gauti išmoką už galinio vaizdo kamerą, pareiškėjas turi pateikti savo atsiskaitomosios sąskaitos duomenis.

2022 m. birželio 2 d. 2 091 Eur draudimo išmoka sumokėta į UAB „Reikas“ atsiskaitomąją sąskaitą.

2022 m. rugsėjo 12 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad po įvykio UAB „Reikas“ netinkamai atliko automobilio remontą. Automobilio defektų šalinimo išlaidas įvertino kitas servisas UAB „Automega LT“, kurio sudarytos sąmatos pagrindu pareiškėjas prašė draudiko išmokėti draudimo išmoką (sąmatos suma – 3 248,44 Eur su PVM). Pareiškėjas nurodė po UAB „Reikas“ netinkamai atlikto remonto kreipėsis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Ginčą tarp serviso ir pareiškėjo nagrinėjusi tarnyba padarė išvadą, kad automobilis buvo remontuojamas draudimo sutarties pagrindu, už automobilio remontą mokant ne pareiškėjui, bet draudikui, sudariusiam sutartį su servisu. Pareiškėjo teigimu, tarnyba pripažino, kad būtent draudikas yra siejamas prievolinių santykių su UAB „Reikas“, todėl draudikas turėjo teisinį pagrindą reikalauti, kad automobilio remonto paslaugos būtų tinkamai suteiktos.

Draudikas pareiškėjo reikalavimą tenkinti atsisakė. Draudikas nurodė, kad už serviso veiklą ar jo sukeltą žalą neatsako. Taip pat draudikas nurodė, kad, jeigu nori gauti išmoką už galinę vaizdo kamerą, pareiškėjas turi nurodyti savo atsiskaitomosios sąskaitos numerį.

Pakartotinėje pretenzijoje draudikui pareiškėjas akcentavo, kad, po įvykio UAB „Reikas“ atlikus automobilio remonto darbus, draudikas ne kartą telefonu ir raštu buvo informuotas apie jų netinkamą kokybę. Vis dėlto prievolinių santykių su UAB „Reikas“ siejamas draudikas nesiėmė jokių veiksmų, kad užtikrintų tinkamą serviso pareigų vykdymą ir tinkamą žalos pareiškėjui atlyginimą. Pareiškėjas prašė draudiko išmokėti 3 248,44 Eur išmoką.

Atsakyme į pretenziją draudikas nurodė, kad automobilis servise UAB „Reikas“ buvo remontuojamas pareiškėjo pasirinkimu. Draudimo išmoka minėtai remonto įmonei išmokėta paties pareiškėjo prašymu. Draudikas nurodė nesudaręs jokių sutarčių su UAB „Reikas“, jokių paslaugų iš šios įmonės neužsakęs. Serviso išrašytoje PVM sąskaitoje faktūroje remonto paslaugų pirkėju nurodytas pareiškėjas. Dėl galimai patirtų nuostolių atlyginimo pareiškėjui pasiūlyta kreiptis į minėtą remonto įmonę.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentavo, kad draudikas buvo informuotas apie netinkamai UAB „Reikas“ atliktą remontą, tačiau laikėsi pozicijos, jog dėl remonto trūkumų šalinimo su servisu turi kontaktuoti ir situaciją spręsti pats pareiškėjas. Pareiškėjas Lietuvos banko prašė įpareigoti draudiką išmokėti 3 248,44 Eur išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Automega LT“, į kurią pareiškėjas kreipėsi kaip į „nepriklausomą remonto įmonę“ dėl žalos

įvertinimo, sudarytą sąmatą. Pareiškėjas nurodė, kad faktiškai minėtoje sąmatoje nurodyti darbai nebuvo atlikti ir už juos nesumokėta.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis. Draudikas nurodė, kad Sutartyje buvo nustatytas draudimo variantas „Remontas draudiko pasirinkimu“. Taikomų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 049 (toliau – Taisyklės) I dalies 7.4.2 papunktyje nustatyta: „Remontas mūsų pasirinkimu. Dėl draudžiamąjį įvykių sugadinta transporto priemonė remontuojama kurioje nors įmonėje iš sąrašo remonto įmonių, su kuriomis mes bendradarbiaujame. Šis sąrašas skelbiamas mūsų interneto puslapyje <http://www.gjensidige.lt> bei pateikiamas pranešus apie įvykį.“

Nepaisydamas minėtų Sutarties nuostatų, taip pat draudiko 2022 m. balandžio 19 d. pateikto pranešimo su nuoroda į servisų sąrašą, pareiškėjas dėl automobilio remonto kreipėsi į UAB „Reikas“, su kuria draudikas nebendradarbiavo ir kurios nebuvo (nėra) jo rekomenduojamų servisų sąrašė. Vis dėlto, kadangi UAB „Reikas“ pateiktoje sąmatoje nurodyti įkainiai neviršijo įkainių servisų, su kuriais bendradarbiauja draudikas, nuspręsta sąmatą derinti. Po sąmatos suderinimo draudikas gavo serviso pareiškėjui išrašytą PVM sąskaitą faktūrą už remonto darbus, taip pat pareiškėjo 2022 m. gegužės 17 d. prašymą draudimo išmoką sumokėti UAB „Reikas“. Šiuo pagrindu draudikas išmokėjo draudimo išmoką. Draudikas pažymėjo, kad iš pareiškėjo nebuvo gavęs anksčiau pateikto prašymo mokėti išmoką UAB „Reikas“ atšaukimo.

Draudiko teigimu, UAB „Automega LT“ nėra servisas, su kuriuo bendradarbiauja draudikas. Vertindamas pareiškėjo pateiktą UAB „Automega LT“ sąmatą, draudikas nurodė, kad į ją yra įtraukti darbai ir dalys, tiek susiję su įvykiu, tiek nesusiję. Draudikas teigė įvertinęs dalis, kurios nebuvo pakeistos UAB „Reikas“, tačiau susiję su įvykiu, ir, sudaręs šių dalių keitimo bei reikalingų darbų sąmatą, kurios suma (be PVM ir atskaičius 49 proc. nusidėvėjimą) – 277,40 Eur. Draudikas nurodė ginčo nagrinėjimo metu išmokėjęs pareiškėjui minėtą sumą. Draudikas pažymėjo neturintis pagrindo mokėti išmokos, pakartotinai atlyginančios darbus, jau įtrauktus į UAB „Reikas“ sąmatą arba nesusijusius su įvykiu (dėl konkrečių pozicijų bus detalčiau pasisakoma toliau sprendime).

Taip pat draudikas akcentavo, kad pareiškėjo minima Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nesikreipė į draudiką, prašydama nurodyti, ar UAB „Reikas“ yra (buvo) vienu iš servisų, su kuriais bendradarbiavo draudikas dėl draudžiamų automobilių remonto. Pareiškėjo teiginys, jog būtent draudikas gali reikalauti iš serviso atsakomybės, nes pareiškėjo ir serviso nesieja teisiniai santykiai, yra niekuo nepagrįstas. Draudikas pažymėjo neatsakantis už pareiškėjo pasirinkto serviso veiklą ir, remiantis Sutartimi, neturi pagrindo kompensuoti jo galimai padarytų nuostolių ar sugadinimų¹.

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 ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar draudikui kyla pareiga išmokėti pareiškėjui prašomą 3 248,44 Eur sumą, apskaičiuotą pagal jo pateiktą serviso UAB „Automega LT“ sąmatą.

Siekiant išnagrinėti tarp pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar: 1) draudikas tinkamai įvykdė pareigą atlyginti pareiškėjui dėl įvykių patirtą žalą; 2) pagrįstai atsisakė mokėti pareiškėjui papildomą draudimo išmoką.

1. Dėl UAB „Reikas“ nustatytos ir sąmatoje užfiksuotos žalos automobiliui atlyginimo

Iš pateiktų duomenų spręstina, kad pareiškėjas Sutarties pagrindu kreipėsi į draudiką dėl įvykių metu automobiliui padarytos žalos atlyginimo. Nors šalys Sutartyje buvo nustačiusios, kad

¹ Taisyklių I dalies 5 skyriaus „Nuo ko nedraudžiame (nedraudžiamieji įvykiai)“ 5.19 papunktyje nustatyta, kad draudikas nekompensuoja „<...> žalos dėl įvykių, klaidų ar trūkumų, už kuriuos atsakingas gamintojas, pardavėjas, montuotojas, garantinį ar techninį aptarnavimą atliekanti įmonė.“

automobilio remontas atliekamas „draudiko pasirinkimu“, t. y. jo nurodytose remonto įmonėse, pareiškėjas nepaisė šios Sutarties nuostatos ir informavo draudiką, kad kreipėsi į UAB „Reikas“, kurios nebuvo draudiko pareiškėjui po įvykio pateiktame remonto įmonių sąraše. Remiantis draudiko paaiškinimais, įvertinęs pareiškėjo pasitelkto serviso įkainius, draudikas sutiko su minėta įmone derinti dėl įvykio atsiradusių automobilio apgadinimų šalinimo sąmatą.

Bylos duomenys patvirtina, kad po automobilio remonto sąmatos suderinimo 2022 m. gegužės 28 d. UAB „Reikas“ per „Audanet“ sistemą draudikui pateikė automobilio remonto darbų atlikimą patvirtinančią PVM sąskaitą faktūrą, kurioje nurodyta 2 091 Eur su PVM suma (nurodytas apmokėjimo terminas – 2022 m. birželio 2 d., nurodyta, kad, jį praleidus, taikomi 2 proc. delspinigiai už kiekvieną dieną). Taip pat servisas draudikui pateikė 2022 m. gegužės 17 d. pareiškėjo pasirašytą ir draudikui adresuotą prašymą automobilio atkūrimo išlaidas atlyginančią išmoką išmokėti į UAB „Reikas“ sąskaitą. Prašyme pareiškėjas taip pat patvirtino: „UAB „Reikas“ pretenzijų neturiu“.

Pateikti duomenys patvirtina, kad 2022 m. birželio 1 d. draudikas informavo pareiškėją artimiausiu metu pervesiantis 2 091 Eur sumą jo prašyme nurodytam gavėjui. 2022 m. birželio 2 d. draudikas minėtą mokėjimą atliko į UAB „Reikas“ sąskaitą.

Kaip matyti iš pateikto susirašinėjimo, tarp pareiškėjo ir UAB „Reikas“ kilo ginčas dėl automobilio remonto darbų kokybės. Vėliau pareiškėjas pretenzijas ėmė reikšti ir draudikui, teigdamas, kad draudikas netinkamai vykdė sutartines savo pareigas – t. y. nesiėmė veiksmų remonto trūkumų šalinimui užtikrinti ir nepagrįstai atliko mokėjimą netinkamai remontą atlikusiai įmonei.

Siekiant įvertinti minėtus argumentus dėl galimo draudiko pareigų pareiškėjo atžvilgiu pažeidimo, pažymėtina, kad pareiškėjo ir draudiko tarpusavio santykius reguliuoja savanoriško transporto priemonės draudimo Sutartis.

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.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudimo išmoka privalo būti išmokėta ne vėliau kaip per 30 dienų nuo tos dienos, kai gaunama visa informacija, reikšminga nustatant draudžiamojo įvykio faktą, aplinkybes, pasekmes ir draudimo išmokos dydį.

Taigi, esminė draudiko pareiga, kylanti draudimo sutarties pagrindu, yra draudimo išmokos sumokėjimas. Draudimo išmokos dydžio nustatymo prerogatyva teisės aktais taip pat nustatyta draudikui.

Pateikti duomenys patvirtina, kad draudikas, siekdamas nustatyti dėl draudžiamuoju pripažinto įvykio kilusių automobilio apgadinimų šalinimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydį, vertino ir derino automobilio remonto sąmatą su remonto paslaugas teikiančia UAB „Reikas“. Suderinus remonto sąmatą, gavęs remonto paslaugų suteikimą patvirtinančią serviso išrašytą PVM sąskaitą faktūrą bei pareiškėjo prašymą išmoką mokėti remonto darbus atlikusiai UAB „Reikas“ (kuriuo patvirtintas ir pareiškėjo pretenzijų servisui nebuvimas), draudikas visą sąskaitoje nurodytą automobilio remonto kainos sumą pervedė pareiškėjo (pagal Sutartį – draudėjo ir naudos gavėjo) nurodytai įmonei. Taigi, draudikas įvykdė Sutarties su pareiškėju pagrindu kilusią pareigą išmokėti draudimo išmoką naudos gavėjo rašytiniame prašyme draudikui nurodytam asmeniui.

Vertinant pareiškėjo argumentus, kad šiuo atveju draudikas turėjo imtis veiksmų automobilio remonto kokybei užtikrinti (remonto trūkumų šalinimui), reikšminga įvertinti ginčo šalių ir pareiškėjo automobilio remonto darbus atlikusio serviso teisinių santykių pobūdį.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje išaiškinta, kad sutartis dėl automobilio remonto atitinka rangos sutarties požymius – ja viena sutarties šalis (rangovas) įsipareigoja atlikti tam tikrą darbą – savo rizika suremontuoti automobilį pagal kitos šalies (užsakovo) užduotį ir perduoti materialų šio darbo rezultatą užsakovui, o užsakovas įsipareigoja atliktą darbą priimti ir už jį sumokėti. Taip pat kasacinio teismo praktikoje laikomasi pozicijos, kad, sprendžiant dėl rangos sutarties užsakovo, aktualu nustatyti ne tik faktines aplinkybes, susijusias su rangos sutarties sudarymu ir vykdymu, bet ir su rangos sutarties sukurto rezultato naudos gavėju, t. y. kieno

interesai suremontuotas automobilis ir kas gavo naudą dėl automobilio būklės, buvusios iki eismo įvykio, atkūrimo².

Vertinant šio vartojimo ginčo bylos duomenis, darytina išvada, jog remonto darbų užsakovas buvo ne draudikas, bet pareiškėjas. Pareiškėjas neginčija, kad pats pasirinko jam priklausančio automobilio remonto darbus vykdyšančią įmonę, į ją vyko tartis dėl darbų atlikimo, pristatė automobilį į servisą, o po darbų atlikimo jį atsiėmė. Draudikas neigia aplinkybę, kad dalyvavo organizuojant pareiškėjo automobilio remontą UAB „Reikas“, su šiuo servisu sudarė sutartį dėl automobilio remonto ar buvo siejamas kažkokių kitų sutartinių santykių (pvz., turėjo bendradarbiavimo sutartį ar pan.). Pažymėtina, kad Lietuvos bankui nėra pateikta jokių objektyvių įrodymų, kurie paneigtų šiuos draudiko paaiškinimus. Nors remonto įmonė siuntė draudikui sąmatą suderinti, paties pareiškėjo paaiškinimai patvirtina, kad tai buvo daroma pareiškėjo prašymu. Nėra ginčo, kad draudikas su servisu derino sąmatą, siekdamas nustatyti dėl įvykio mokėtinos draudimo išmokos dydį, t. y. draudikas serviso atžvilgiu veikė kaip draudžiamąjo įvykio žalą administruojantis ir draudimo paslaugas pareiškėjui teikiantis subjektas.

Nustatęs dėl įvykio automobiliui atlygintinos žalos dydį (suderinęs remonto sąmatą), gavęs duomenis apie automobilio atkūrimo darbų atlikimą ir perdavimą pareiškėjui (sąskaitą už darbus ir pareiškėjo (naudos gavėjo) prašymą pervesti išmoką servisui, nurodant, kad pareiškėjas neturi servisui pretenzijų), draudikas pervedė išmokos sumą naudos gavėjo nurodytam asmeniui. Pažymėtina, kad draudikas pervedė išmoką 2022 m. birželio 2 d., nepažeisdamas serviso sąskaitoje nurodyto jos sumokėjimo termino, kurį praleidus buvo žadama skaičiuoti delspinigius.

Taisyklių I dalies 12.8 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka išmokama naudos gavėjui. Kaip minėta, pagal Sutartį naudos gavėjas buvo pareiškėjas, jis per servisą draudikui pateikė prašymą išmoką sumokėti servisui. Sutiktina su draudikui, kad, pareiškėjui šio prašymo neatšaukus iki mokėjimo įvykdymo, draudikas neturėjo pagrindo nemokėti išmokos naudos gavėjo raštu nurodytam asmeniui.

Pažymėtina, kad ginčo dėl UAB „Reikas“ sąmatoje nurodytų detalių kainų, darbų įkainių ar nustatytos remonto apimties nėra. Taigi, draudikas, UAB „Reikas“ sumokėdamas už į šio serviso sąmatą įtrauktus automobilio remonto darbus bei dalis, tinkamai įvykdė savo sutartinius įsipareigojimus pareiškėjui UAB „Reikas“ įsipareigoto atlikti remonto dalyje.

Taip pat pažymėtina, kad, remiantis Civilinio kodekso 6.662 straipsnio nuostatomis, pagal rangos sutartį atliktus darbus priima ir vertina, galimus trūkumus rangovui nurodo jų užsakovas. Kaip minėta, remonto darbus užsakė pareiškėjas, taigi, jis turėjo priimti darbus ir vertinti jų kokybę, o esant poreikiui – reikšti pretenzijas. Sutiktina su draudiku, kad, nesant jokių sutartinių santykių tarp serviso ir draudiko, nebuvo teisinio pagrindo draudikui reikšti pretenzijas servisui dėl pareiškėjo užsakytų darbų kokybės.

2. Dėl pareiškėjo prašymo draudikui išmokėti papildomą draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Automega LT“ sąmatą

Kaip matyti, pareiškėjas teigia, jog UAB „Reikas“ netinkamai ir ne visa apimtimi pašalino dėl įvykio automobilio padarytą žalą, be to, remonto metu padarė naujų apgadinių. Pareiškėjo teigimu, visi darbai, reikalingi automobiliui atkurti, nurodyti jo pasirinkto kito serviso UAB „Automega LT“ sąmatoje, todėl jos pagrindu draudiko prašoma išmokėti išmoką tiesiogiai pareiškėjui.

Kaip minėta, įvertinęs pareiškėjo pateiktą UAB „Automega LT“ sąmatą, draudikas atsisakė jos pagrindu pareiškėjui išmokėti prašomą papildomą draudimo išmokos sumą (3 248,44 Eur su PVM). Draudikas nurodė, kad ir su antruoju pareiškėjo pasirinktu servisu neturi bendradarbiavimo sutarties, šio serviso nėra draudiko rekomenduojamų servisų sąrašė.

Draudikas taip pat nurodė, kad dalis į minėto serviso sąmatą įtrauktų darbų yra susiję su įvykiu ir nebuvo įtraukta į UAB „Reikas“ sąmatą, dalis – susiję su įvykiu, bet jau buvo įtraukti ir pareiškėjui kompensuoti, mokant pagal UAB „Reikas“ sąmatą, o dalis sąmatoje nurodytų šalinamų apgadinių – nenusiję su įvykiu. Toliau bus pasisakoma dėl kiekvienos iš minėtų pozicijų grupės.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 17 d. nutartis civ. byloje Nr. 3K-3-225/2013, 2018 m. birželio 27 d. nutartis civ. byloje Nr. e3K-3-253-469/2018.

2.1. Dėl į UAB „Automega LT“ sąmatą įtrauktų pozicijų, susijusių su Įvykio pasekmių šalinimu

Komentuodamas UAB „Automega LT“ sąmatą, draudikas nurodė, kad į ją įtrauktos keistinos dalys, draudiko vertinimu, susijusios su Įvykiu (galinio vaizdo kamera, taip pat dalys, įvardytos kaip „2593 G BUFERIO APVALKALAS, 3307 G K ŽIBINT VD RĖMAS, 3308 G D ŽIBINT VD RĖMAS, 4959 G K STOGO APD DANGT, 4960 G C STOGO APD DANGT, 4987 I SKYD K APDAIL, 4988 I SKYD D APDAIL“), kurios nebuvo pakeistos UAB „Reikas“.

Draudikas sudarė ir pateikė šių automobilio dalių keitimo ir reikalingų darbų sąmatą, kurios suma (be PVM ir atskaičius 49 proc. nusidėvėjimą) – 277,40 Eur. Draudikas ginčo nagrinėjimo metu nurodė šią papildomos išmokos sumą pervedęs į pareiškėjo nurodytą sąskaitą.

Draudikas paaiškino, kad jo į sąmatą įtrauktos galinio vaizdo kameros kainos šaltinis – elektroninė parduotuvė www.gtvnaujos.lt. Kitų nurodytų dalių kainų šaltinis – elektroninė parduotuvė www.avkparts.lt. Į draudiko sąmatą antrą kartą netraukiami (nedubliuojami) darbai, kuriuos reikėjo atlikti remontuojant automobilio galinę dalį ir kurie jau buvo įtraukti į UAB „Reikas“ sąmatą bei draudiko atlyginti (pvz., galinio bamperio nuėmimas, galinių vidinių žibintų nuėmimas).

Draudiko sudarytoje sąmatoje nurodoma, kad darbų kaina – 17,5 Eur be PVM (taikomas įkainis – 25 Eur /val.), dalių kaina, pritaikius 49 proc. nusidėvėjimą, – 259,9 Eur be PVM.

Draudikas paaiškino, kad jo sąmatoje taikytas darbų įkainis – toks pat, kaip UAB „Reikas“, į kurią buvo kreipęsis pareiškėjas, tokius įkainius taiko ir dalis servisų, su kuriais bendradarbiauja draudikas. Nusidėvėjimas dalims taikomas pagal Sutarties sąlygas, toks nusidėvėjimas taikytas ir derinant sąmatą su UAB „Reikas“.

Ginčo šalių sudarytos Sutarties dalimi esančių Taisyklių I dalies 11.1.2 papunktyje nurodyta: „Transporto priemonės sugadinimo atveju nuostoliu laikomos išlaidos, būtinos suremontuoti transporto priemonę iki jos būklės prieš pat draudžiamąjį įvykį.“

Taisyklių I dalies 7.5.2 papunktyje nustatyta, kaip žala skaičiuojama, pasirinkus draudimo variantą, taikant detalių nusidėvėjimą: „Jei remontui naudojamos originalios detalės (įtraukiant agregatus, mazgus), tuomet taikomas nusidėvėjimo koeficientas pagal lentelę Nr.1.“ Minėtoje lentelėje pateikti taikomo nusidėvėjimo dydžiai, priklausomai nuo automobilio amžiaus draudimo sutarties sudarymo metu ir variklio darbinio tūrio. Taisyklių I dalies 14.1 papunktyje nustatyta: „Transporto priemonės amžius yra sutarties sudarymo datos ir transporto priemonės pirmosios registracijos datos skirtumas.“

Draudimo liudijime nurodyta, kad Sutartis sudaryta 2021 m. gegužės 18 d., automobilio pirmosios registracijos data – 2010 m. liepos 7 d., variklio darbinis tūris – 1997 cm³. Lentelėje nurodoma, kad, kai automobiliui yra 10 metų, o variklio darbinis tūris yra nuo 1000 iki 2000 cm³, taikomas 49 proc. nusidėvėjimas.

Taip pat Taisyklių I dalies 11.1.6 papunktyje nustatyta: „Jei Jūs ar Jūsų atstovas atsisakėte remontuoti transporto priemonę mūsų nurodytose remonto dirbtuvėse ir / ar užsakėte nepriklausomų turto vertintojų ataskaitą, raštu to nesuderinęs su mumis ir / ar nepateikiate remonto išlaidas bei dalių įsigijimą patvirtinančių dokumentų arba transporto priemonė nebus remontuojama, nuostolis bus apskaičiuojamas pagal mūsų nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus.“

Taisyklių I dalies 11.5.1 papunktyje nustatyta: „Jei transporto priemonė neremontuojama arba nepateikiate remonto išlaidų apmokėjimą patvirtinančių dokumentų, nuostoliai vertinami be PVM mokesčio.“

Įvertinus pateiktus duomenis ir minėtas Sutarties nuostatas, darytina išvada, kad draudikas išmokėjo pareiškėjui papildomą draudimo išmoką už darbus ir dalis, kurie nebuvo atlyginti pagal UAB „Reikas“ sąmatą ir kurie, draudiko vertinimu, susiję su Įvykiu. Nustatydamas už šias dalis ir darbus mokėtiną papildomos išmokos dydį, draudikas nesivadovavo pareiškėjo pateiktoje UAB „Automega LT“ sąmatoje nurodytomis detalių kainomis ir darbų įkainiais (nurodytas valandinis darbų įkainis – 35 Eur be PVM). Iš pateiktų duomenų spręstina, kad, pareiškėjui papildomą išmoką prašant mokėti pagal jo paties pasirinkto serviso, nebendradarbiaujančio su draudiku, sąmatą, draudikui nekilo pareiga žalą atlyginti pagal pateiktas kainas. Draudikas pasinaudojo Sutartyje nustatyta teise taikyti jo pasirinktos įmonės darbų įkainį – šiuo atveju taikytas UAB „Reikas“ valandinis darbų įkainis, atitinkantis ir dalies su draudiku bendradarbiaujančių servisų įkainius (25 Eur be PVM). Taip pat žala skaičiuota, taikant draudiko nurodytų konkrečių įmonių, prekiaujančių naujomis detalėmis, kainas, taikant pagal

Taisyklių priedą Nr. 1 nustatytą nusidėvėjimo dydį. Papildomą draudiko išmoką skaičiuojant pareiškėjui faktiškai nepatyrus minėtų išlaidų, ji pagrįstai skaičiuota be PVM.

Pažymėtina, kad draudikas nurodė į savo sąmatą neįtraukęs su įvykiu susijusių galinės dalies tarpų reguliavimo darbų, kurie jau buvo draudiko kompensuoti pareiškėjui, nes buvo įtraukti ir į UAB „Reikas“ sąmatą (automobilio sumontavimas ant kėbulo geometrijos atkūrimo stendo ir galinės dalies geometrijos atkūrimas – „9950 TIES STEND, 2695 GAL ATSTATYTI“).

Be to, vertinant UAB „Automega LT“ sąmatą, matyti, jog draudikas į savo sudarytą sąmatą neįtraukė detalės, nurodytos kaip „4985 I SKYD C APDAIL“ (kaina 41,42 Eur be PVM). Kaip matyti, ši detalė įtraukta į UAB „Reikas“ sudarytą sąmatą, todėl laikytina, kad už ją draudikas pareiškėjui jau taip pat yra atlyginęs.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad papildomai apskaičiuota ir išmokėta 277,40 Eur draudimo išmoka draudikas tinkamai ir visiškai atlygino pareiškėjui dėl įvykio patirtą žalą.

2.2. Dėl į UAB „Automega LT“ sąmatą įtrauktų pozicijų, nesusijusių su įvykiu

Iš pateiktų duomenų darytina išvada, jog, prašydamas išmokėti draudiko papildomą išmoką pagal UAB „Automega LT“ sąmatą, pareiškėjas siekė ne tik visiškai su įvykiu susijusios žalos atlyginimo, tačiau siekė ir kad draudikas atlygintų žalą, automobiliui padarytą dėl UAB „Reikas“ remonto darbų. Remiantis pateiktomis automobilio remonto sąmatomis, pareiškėjo servisui reikštomis pretenzijomis apie po remonto pastebėtus naujus defektus, taip pat remiantis draudiko paaiškinimais, darytina išvada, kad su UAB „Reikas“ galimai padarytais defektais susiję tiek prašomi atlyginti remonto darbai, tiek detalių keitimas.

Tarp šalių nėra ginčo, kad draudžiamuoju pripažinto įvykio metu buvo apgadinta tik galinė automobilio dalis. Vis dėlto, įvertinus UAB „Automega LT“ sąmatą ir draudiko paaiškinimus, sutiktina su draudiku, jog į pareiškėjo pateiktą sąmatą įtraukti automobilio „priekinio buferio, jo dangtelių, priekinio dešinio sparno, dešinio slenksčio, galinio dešinio sparno dažymo darbai; dešinio slenksčio remontas; priekinio dešinio žibinto poliravimas“. Sutiktina su draudiku, kad, pagal paties pareiškėjo pateiktas pastabas UAB „Reikas“, pareiškėjas teigė šiuos apgadinimus sukėlus UAB „Reikas“.

Be to, įvertinus UAB „Automega LT“ sąmatą, sutiktina su draudiku, kad į ją prie keičiamų detalių įtrauktas galinio stiklo keitimas (nurodyta galinio stiklo kaina – 648,41 Eur be PVM). Pareiškėjo UAB „Reikas“ siųstame laiške nurodoma, kad po remonto buvo pastebėtas klizajais išteptas ir subraižytas galinis automobilio stiklas. Taigi, šios detalės keitimas taip pat sietinas su galimai UAB „Reikas“ padaryta žala.

Kaip matyti, draudikas atsisakė kompensuoti pareiškėjui automobilio sugadinimus, kuriuos galimai remonto metu padarė pareiškėjo pasirinkta remonto įmonė, kuri nėra ir žalos administravimo metu nebuvo servisas, su kuriuo bendradarbiauja draudikas.

Šį sprendimą draudikas grindė su pareiškėju sudarytos Sutarties nuostatomis. Kaip minėta, draudimo liudijime nurodyta, jog Sutarčiai taikoma „Visų rizikų draudimo“ sąlyga. Taisyklių I dalies 4.1 papunktyje detalizuojama šios sąlygos teikiamos draudimo apsaugos apimtis: „Visų rizikų – draudžiamuoju įvykiu bus laikomas apdraustos transporto priemonės sugadinimas ar sunaikinimas dėl bet kokių draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu atsitikusių staigių ir nenumatytų įvykių arba vagystės, išskyrus atvejus, nurodytus I dalies, 5 skyriuje.“

Taisyklių I dalies 5.19 papunktyje nustatyta, kad išmoka nemokama dėl „<...> žalos dėl įvykių, klaidų ar trūkumų, už kuriuos atsakingas gamintojas, pardavėjas, montuotojas, garantinį ar techninį aptarnavimą atliekanti įmonė“.

Įvertinus minėtas Sutarties nuostatas ir ginčo aplinkybes, sutiktina su draudiku, kad jam nekyla pareiga atlyginti nuostolių, galimai sukeltų automobilio remontą vykdžiusio serviso, nes toks įvykis atitinka nedraudžiamojo įvykio sąlygas.

Darytina išvada, kad, išmokėdamas UAB „Reikas“ 2 091 Eur draudimo išmoką ir tiesiogiai pareiškėjui išmokėdamas 277,40 Eur papildomą draudimo išmoką, draudikas visiškai atlygino pareiškėjo dėl įvykio patirtą žalą, todėl papildomi pareiškėjo reikalavimai draudikui atmestini kaip nepagrįsti.

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 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