



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

**SPRENDIMAS  
DĖL A. S. IR SEESAM INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. balandžio 28 d. Nr. 242-140  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokatės O. S. (toliau – pareiškėjos atstovė), atstovaujančios A. S. (toliau – pareiškėja), prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, kuriuo pareiškėjos atstovė prašė išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Seesam Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą dėl draudimo išmokos dydžio.

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

2015 m. kovo 26 d. pareiškėja ir draudikas sudarė automobilių savanoriškojo draudimo sutartį Nr. 270 0138764/2015, kurios pagrindu buvo apdrausta pareiškėjai nuosavybės teise priklausanti transporto priemonė „Mazda 3“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*). Draudimo sutartyje numatyta, kad draudimo apsauga suteikiama nuo visų įvykių, išskyrus nedraudžiamuosius. Draudimo liudijime nustatyta franšizė – 116 Eur, draudimo variantas – draudimas rinkos verte (atsistatanti draudimo suma, remontas draudiko parinkimu). Draudimo sutarčiai taikomos 2015 m. kovo 1 d. redakcijos Kelių transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklės Nr. 006 (toliau – Taisyklės). Sudarant draudimo sutartį, automobilis buvo apžiūrėtas ir nufotografuotas.

2015 m. liepos 19 d. draudikas gavo pranešimą, kad, 2015 m. liepos 18 d. nuvykus į automobilių plovyklą, buvo pastebėti šie apdrausto automobilio sugadinimai: įskeltas priekinis buferis, subraižyta automobilio keleivio pusė ir aplūžusios priekinės grotelės. Draudiko atstovas apžiūrėjo sugadintą transporto priemonę, padarė automobilio nuotraukas ir užpildė transporto priemonės apžiūros protokolą – jame užfiksavo priekinio buferio ir priekinių centrinių grotelių apgadinimus.

2015 m. rugsėjo 15 d. pareiškėja su UAB „Celerauto“ sudarė transporto priemonės techninio aptarnavimo ir remonto darbų sutartį. Minėtai bendrovei atlikus automobilio remonto darbus, pareiškėjai buvo pateikta PVM sąskaita faktūra, CEL504 Nr. (*duomenys neskelbtini*) (636,98 Eur), kurią pareiškėja perdavė draudikui, prašydama atlyginti remonto darbų išlaidas tiesiogiai UAB „Celerauto“.

2015 m. spalio 23 d. draudikas pranešė pareiškėjai, kad, palyginus automobilio nuotraukas, darytas prieš sudarant draudimo sutartį, su užfiksuotais automobilio pažeidimais po įvykio, darytina išvada, kad priekinio buferio, dešinės pusės priekinio sparno, radiatoriaus grotelių ir variklio gaubto pažeidimai buvo padaryti iki sudarant draudimo sutartį. Remdamasis minėtais argumentais, draudikas nusprendė, kad neturi pagrindo mokėti draudimo išmokos už automobilio pažeidimus.

2015 m. spalio 28 d. pareiškėja pateikė draudikui pretenziją, kurioje reikalaujama išmokėti draudimo išmoką. Pretenzijoje nurodyta, kad draudikas, priimdamas sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju, rėmėsi nuotraukomis, darytomis tik iki įvykio, ir dėl pareiškėjai nežinomų priežasčių nevertino nuotraukų, kurios buvo padarytos po įvykio.

2015 m. lapkričio 24 d. draudikas informavo pareiškėją, kad, pakartotinai ištyręs žalos bylos medžiagą ir susipažinęs su pareiškėjos pretenzijoje išdėstytais argumentais, nusprendė tenkinti pareiškėjos reikalavimą iš dalies ir atlyginti už automobilio papildomus apgadinimus,

atsiradusius po įvykio, t. y. už priekinio buferio pusės kampo dažų dangos pažeidimus. Draudikas įvertino pareiškėjos nuostolių dydį dėl sugadinimų ir priekinio buferio dažymo darbams pritaikė 15 proc. pagerinimo koeficientą. Draudikas taip pat nusprendė neatlyginti nuostolių dalies už keičiamas dalis, nes, jo nuomone, esminiai priekinio buferio ir radiatoriaus grotelių struktūriniai pažeidimai (įtrūkimai) atsirado dar iki sudarant draudimo sutartį. Draudiko skaičiavimais, pareiškėjai mokėtina draudimo išmoka dėl 2015 m. liepos 18 d. įvykio sudaro 87,40 Eur.

Pareiškėja nesutinka su draudiko sprendimu ir apskaičiuotu draudimo išmokos dydžiu, nes, jos manymu, draudikas nepagrįstai atsisakė atlyginti išlaidas dėl keičiamų automobilio detalių. Pareiškėjos atstovė savo prašyme Lietuvos bankui dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad pagal draudimo sutarties kompensacinę paskirtį draudimo išmoka turi grąžinti draudėją į tą turtinę padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jeigu nebūtų buvę draudžiamojo įvykio. Pareiškėjos atstovės teigimu, draudiko užfiksuoti automobilio sugadinimai iki ir po įvykio yra akivaizdžiai skirtingo pažeidimo laipsnio. Pareiškėjos atstovė paaiškino, kad nuotraukose matyti, jog iki įvykio priekinis buferis ir radiatoriaus grotelės buvo pažeistos labai nežymiai, tačiau nuotraukose, darytose po įvykio, jau matomi dideli minėtų automobilio dalių pažeidimai: priekinis buferis ne tik įtrūkęs, bet suskilęs ir deformuotas, vos laikosi ant automobilio, lygiai taip pat suskilusios ir deformuotos radiatoriaus grotelės. Pareiškėjos atstovės teigimu, draudikas privalo atlyginti visą pareiškėjos patirtą žalą dėl naujai atsiradusių pažeidimų, todėl jis nepagrįstai atsisako išmokėti draudimo išmoką už nepataisomai sugadintų automobilio detalių keitimą, tokiais veiksmais pažeisdamas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.249 straipsnyje įtvirtintą teisę į sąžiningą žalos atlyginimą.

Atsiliepime į pareiškėjos atstovės prašymą dėl ginčo nagrinėjimo draudikas nurodė, kad draudiko Transporto žalų skyriaus vadovas, turintis transporto inžinerijos magistro laipsnį ir ilgametę darbo patirtį vertinant transporto priemonių sugadinimus ir apskaičiuojant įvykių metu padarytą žalą, ištyrė pareiškėjos automobilio nuotraukas, darytas prieš sudarant draudimo sutartį ir po įvykio. Įvertinęs nuotraukas, jis priėjo prie išvados, kad automobilio apžiūros metu nustatyti naujai atsiradę automobilio sugadinimai yra buferio dešinės pusės kampo dažų dangos pažeidimai. Draudiko specialisto vertinimu, už priekinio buferio bei priekinių grotelių pažeidimus (lūžimus ir trūkumus) nuostoliai negali būti kompensuojami, nes minėti sugadinimai buvo užfiksuoti prieš sudarant draudimo sutartį.

Draudiko specialisto vertinimu, pareiškėjos atstovės nurodyti priekinio buferio ir priekinių grotelių pažeidimai padidėjo dėl techniškai netvarkingo automobilio (netinkamai suremontuotų dalių) eksploataavimo. Vadovaujantis Taisyklių 8.1.7 papunkčio nuostatomis, nuostolis už priekinio buferio ir grotelių padidėjusius įtrūkumus negali būti atlyginamas, nes esminiai jų sugadinimai buvo nustatyti dar prieš sudarant draudimo sutartį. Draudiko teigimu, nuostolis dėl automobiliui padarytų papildomų pažeidimų buvo įvertintas 203,40 Eur. Draudikas apskaičiuotą mokėtiną draudimo išmoką sumažino draudimo sutartyje numatyta franšize ir išmokėjo 87,40 Eur – pinigus pareiškėjos prašymu pervedė tiesiogiai į remonto darbus atlikusios įmonės banko sąskaitą.

Draudikas pažymėjo, kad, pagal Bendrųjų draudimo sutarties sąlygų 8.1 papunktį, žalos dydį nustato draudikas. Be to, su pareiškėja sudaryta draudimo sutartis yra nuostolių draudimo sutartis, kurios esmė – draudėjo patirtų nuostolių atlyginimas dėl draudimo sutartyje numatytų draudžiamųjų įvykių, dėl kurių apdraustam turtui yra padaroma žala. Draudimo sutarties pagrindu draudikas įsipareigoja nukentėjusį asmenį (apdrausto turto savininką) grąžinti į būklę, buvusią prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui. Šiuo nagrinėjamu atveju draudikas, tirdamas įvykio aplinkybes, nustatė, kad pareiškėja turėjo automobilį, kuris prieš sudarant draudimo sutartį turėjo tam tikrų pažeidimų, todėl nuostolio kompensavimas už jau buvusius priekinės automobilio dalies pažeidimus pažeistų visiško nuostolių atlyginimo ir teisingumo principus, t. y. žalos atlyginimas viršytų tikruosius nuostolius ir nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėtų draudiko sąskaita. Draudikas mano, kad savo pareigas įvykdė tinkamai, todėl pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas.

**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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Išnagrinėjus pateiktus dokumentus bei šalių paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas iš esmės kyla dėl draudiko apskaičiuoto draudimo išmokos dydžio pagrįstumo, t. y. dėl draudiko teisės sumažinti draudimo išmokos dalį už automobilio priekinio buferio sugadinimus ir dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką už kitus automobilio apgadinimus.

*Dėl draudiko teisės sumažinti draudimo išmokos dalį už automobilio priekinio buferio sugadinimus*

Pažymėtina, kad pareiškėja, sudarydama 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. Nagrinėjamu atveju pareiškėjos ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad transporto priemonių draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sutarties sąlygas dėl teikiamos draudimo apsaugos, nuo to priklauso mokamos draudimo įmokos dydis. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai.

Atsižvelgiant į turto draudimo kompensacinę paskirtį, svarbu ir 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 Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.250 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.

Transporto priemonės „Mazda 3“ draudimo sutartimi buvo nustatyta, kad transporto priemonė yra apdrausta draudimo variantu „draudimas rinkos verte“. Remiantis Taisyklių 4.1.3 papunkčiu, draudimo varianto „draudimas rinkos verte“ atveju remontas yra organizuojamas draudiko pasirinkimu, keičiamoms detalėms skaičiuojant nusidėvėjimą. Pagal Kelių transporto priemonės vertės nustatymo tvarkos, patvirtintos Lietuvos Respublikos susisiekimo ir Lietuvos Respublikos finansų ministro 2000 m. balandžio 17 d. įsakymu Nr. 120 / 2000 m. balandžio 14 d. įsakymu Nr. 101 (toliau – Kelių transporto priemonės vertės nustatymo tvarka), 65 punktą, įvertinus dalies būklę prieš apgadinimą, gamybos technologijos ypatumus bei transporto priemonės klasę, vidutinė dalių nuvertinimo norma gali būti padidinta arba sumažinta iki 20 proc. Kai kuriais atvejais, kai dalies būklė prieš apgadinimą blogesnė ne dėl natūralaus nusidėvėjimo (nekokybiškai suremontuota, apgadinta ir kt.) arba geresnė dėl atlikto remonto ar keitimo, jos nuvertinimo normatyvą nustato transporto priemonių vertintojas. Remiantis šiomis nuostatomis ir vadovaujantis draudimo sutarties sąlygomis, darytina išvada, kad draudimo sutarties šalys, sudarydamos draudimo sutartį, susitarė, kad, apskaičiuojant draudžiamajame įvykyje sugadintai apdraustai transporto priemonei padarytus nuostolius, keičiamų detalių vertė bus nuvertinama, atsižvelgiant į keičiamų dalių techninę būklę prieš apgadinimą ir į detalių nuvertinimo normas.

Manytina, kad draudiko specialistas, nustatęs, kad pareiškėjos automobilio priekinis

buferis iki draudžiamąjį įvykią jau buvo su tam tikrais defektais, tai patvirtina apdrausto turto nuotraukos, pagrįstai iš šios draudimo išmokos dalies išskaičiavo 15 proc. koeficientą ir žalą dėl priekinio buferio įvertino 203,40 Eur. Pareiškėjos atstovės teiginiai, kad draudikui kilo pareiga išmokėti visą žalą dėl priekinio buferio dažų pažeidimo netaikant nusidėvėjimo yra nepagrįsti. Remiantis Taisyklių 6.2 papunkčiu, nuo sudarant draudimo sutartį pasirinkto draudimo varianto priklauso draudėjo mokamų draudimo įmokų dydis, nes Taisyklių 6.2 papunktyje nustatyta, kad visais atvejais draudimo įmoka apskaičiuojama, atsižvelgiant į tai, ar draudimo sutarties galiojimo metu bus skaičiuojamas apdraustos transporto priemonės detalių nusidėvėjimas, ar keičiamų detalių nuvertinimas, nustatant žalos dydį, nebus taikomas.

Apibendrinant nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad, remdamasis Kelių transporto priemonės vertės nustatymo tvarkos 65 punktu, draudikas pagrįstai pritaikė buferio būklės pagerinimo koeficientą, atsižvelgdamas į jo su pareiškėja sudarytos draudimo sutarties nuostatas, išskaičiavo franšizę ir išmokėjo 87,40 Eur draudimo išmoką už automobilio priekinio buferio sugadinimus.

*Dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką už kitus automobilio apgadinimus*

Vertinant pareiškėjos atstovės nurodytas aplinkybes dėl kitų automobilio sugadinimų, už kuriuos draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką, pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.994 straipsnio 1 dalis įpareigoja draudiką prieš sudarant draudimo sutartį apžiūrėti apdraudžiamą turtą. Jeigu draudikas neįvykdo minėtos pareigos, įvykus draudžiamajam įvykiui, visos neigiamos pasekmės tenka draudimo įmonei. Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju draudikas, vertindamas draudimo riziką, rėmėsi 2015 m. kovo 23 d. savo atstovo padarytomis automobilio nuotraukomis, kuriose matyti, kad automobilio žibintas aprasojęs iš vidinės pusės, taip pat matyti priekinio buferio įtrūkimas ir tai, kad priekinio buferio dešinė pusė nėra prigludusi prie automobilio sparno, matyti priekinio dešinės pusės sparno dažų dangos pažeidimai, deformuotas variklio dangčio kraštas, įtrūkusios radiatoriaus grotelės bei įtrūkęs priekinis buferis, priekinio buferio kairė pusė taip pat nėra prigludusi prie sparno, o apatinės grotelės nėra prigludusios prie automobilio buferio.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus ir nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad ir pareiškėjos atstovė, ir draudikas savo argumentus grindžia automobilio nuotraukomis, darytomis po įvykio. Atkreiptinas dėmesys į draudiko pateiktose nuotraukose, darytose po įvykio, užfiksuotus duomenis – iš skaitmeninių nuotraukų matyti, kad pareiškėjai priklausančio automobilio priekinio buferio dešinė ir kairė pusės nėra prigludusios prie sparno, matyti priekinio dešinės pusės sparno dažų dangos pažeidimai, priekinio buferio dešinės pusės dažų dangos pažeidimai, pažeistas ir deformuotas variklio dangčio kraštas, įtrūkusios radiatoriaus grotelės ir įtrūkęs priekinis buferis. Pažymėtina, kad, lyginant pirmiau minėtose nuotraukose užfiksuotus duomenis su nuotraukose, darytose prieš sudarant draudimo sutartį, užfiksuotais duomenimis, matomi nauji automobilio pažeidimai yra priekinio buferio dešinės pusės dažų dangos pažeidimai. Kita vertus, kiti automobilio pažeidimai buvo užfiksuoti dar prieš sudarant draudimo sutartį.

Pareiškėjos atstovė savo paaiškinimuose nurodė, kad apgadinimai, buvę iki įvykio ir atsiradę po įvykio, iš esmės yra skirtingo masto. Šiame kontekste atkreiptinas dėmesys į nuotraukas vertinusio draudiko eksperto padarytą išvadą, kad pareiškėjos atstovės nurodomos automobilio detalės (priekinis buferis ir priekinės grotelės) dar iki sudarant draudimo sutartį turėjo esminių pažeidimų. Svarbu pažymėti, kad Taisyklių 8.1.7 papunktyje nustatyta, kad draudikas neatlygina žalos apdraustam objektui, jeigu žala atsirado eksploatuojant techniškai netvarkingą transporto priemonę. Taigi draudiko atstovo užfiksuotos aplinkybės prieš sudarant draudimo sutartį turi esminę įtaką vertinant dėl 2015 m. liepos 18 d. įvykio atsiradusius nuostolius.

Įvertinus pareiškėjos atstovės ir draudiko Lietuvos bankui pateiktas nuotraukas ir sulyginus jose matomus automobilio detalių vaizdus, darytina išvada, kad pareiškėjos automobilio sugadinimai, draudiko užfiksuoti prieš sudarant draudimo sutartį ir atsiradę po

įvykio, buvo tose pačiose vietose, išskyrus naujai atsiradusius priekinio buferio dažų dangos pažeidimus, už kuriuos draudikas pareiškėjos patirtus nuostolius atlygino, išskaičiavęs franšizę ir 15 proc. būklės pagerinimo koeficientą.

Apibendrinant nustatytas aplinkybes ir vadovaujantis ginčo šalių pateiktų įrodymų visuma bei draudimo sutarties nuostatomis, t. y. Taisyklėmis, įtvirtinančiomis, kokie įvykiai yra laikomi draudžiamaisiais ir kaip apskaičiuojama draudimo išmoka (8 p.), konstatuotina, kad Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys nepagrindžia draudiko neteisėtų veiksmų, administruojant 2015 m. liepos 18 d. įvykį. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos reikalavimas įpareigoti draudiką atlyginti nuostolius dėl visų automobilio sugadinimų pagal UAB „Celerauto“ remonto sąmatą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 A. S. 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

Vilius Šapoka