LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURNACE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2025-02-05 Nr. 429-27
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) interesams atstovaujančios advokatės Y. Y. (toliau – pareiškėjos atstovė) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. birželio 12 d. pareiškėja ir draudikas sudarė Automobilių savanoriško draudimo sutartį Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – KASKO sutartis), kuria draudiko parengtų Transporto priemonių savarankiškojo (KASKO) draudimo taisyklių[1] (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su automobiliu „BMW 3“ (valst. Nr. *(duomenys neskelbtini)*).

2024 m. kovo 5 d. pareiškėja telefonu informavo draudiką apie 2024 m. kovo 4 d. nutikusį eismo įvykį: nespėjusi sustabdyti pareiškėja automobiliu atsitrenkė į priešais sustojusį automobilį. Pareiškėja nurodė, kad buvo apgadintas automobilio variklio gaubtas, priekinis buferis, vienos pusės priekinis sparnas, žibintas ir ratlankis. Pokalbio metu pareiškėja su draudiko darbuotoja sutarė, jog pareiškėja pateiks draudikui automobilio apgadinimų nuotraukas, o draudiko ekspertai pagal jas apskaičiuos žalą, pareiškėjai taip pat buvo nurodyta, kad jeigu paskaičiavimai tiks – bus galima išmokėti draudimo išmoką pinigais, o jeigu ne – automobilį bus galima remontuoti remonto dirbtuvėse. Pokalbio metu pareiškėjai taip pat buvo paaiškinta, kad automobilį remontuojant remonto dirbtuvėse būtų suteiktas pakaitinis automobilis, o piniginės išmokos atveju pakaitinio automobilio draudikas suteikti negalės.

2024 m. kovo 7 d. pareiškėja telefonu teiravosi draudiko, ar galėtų automobilį remontuoti savo pasirinktose remonto dirbtuvėse. Draudiko darbuotoja nurodė, kad, pagal KASKO sutartį, remontą atlikti galima tik draudiko partnerių remonto dirbtuvėse, ir nurodė kokiose. Pokalbio metu pareiškėja taip pat buvo informuota, kad piniginė išmoka bus apskaičiuota, kai pareiškėja nurodytais kontaktais pateiks reikalingus dokumentus (nuotraukas, eismo įvykio deklaraciją ir kt.), o jeigu išmoka netiks – automobilį bus galima remontuoti draudiko partnerių remonto dirbtuvėse.

2024 m. kovo 15 d. draudiko ekspertas, naudodamasis „SilverDAT myClaim”[2] kompiuterine programa, parengė Transporto priemonės atkūrimo (remonto) sąnaudų skaičiavimą (remonto sąmatą) (toliau – Pirminė sąmata), kurioje nurodytos 2 278,48 Eur automobilio remonto išlaidos ir 2 078,48 Eur draudimo išmoka.[3] Tą pačią dieną Pirminę sąmatą draudiko ekspertas el. paštu pateikė pareiškėjai, kartu paaiškino, kad žalos dydis buvo apskaičiuotas pagal nuotraukose matomus automobilio išorinius sugadinimus, ir nurodė, kad jeigu išaiškėtų paslėptų defektų, tai prieš juos pašalinant apie tai reiktų informuoti draudiką, esant galimybei – pateikti apgadinimų nuotraukas. Draudiko ekspertas taip pat nurodė pareiškėjai, kad jeigu apskaičiuota draudimo išmoka netenkintų, rekomenduoja kreiptis į remonto darbus atliksiančias remonto dirbtuves (prieš remontą suderinant su draudiku remonto

[1] Patvirtintų 2022 m. sausio 25 d. draudiko valdybos posėdyje ir galiojančių nuo 2022 m. vasario 7 d.
[2] Platforma, skirta transporto priemonių žalos sąmatoms rengti, leidžianti remonto dirbtuvėms, draudimo bendrovėms ir kitiems subjektams apskaičiuoti remonto kainą, atsižvelgiant į gamintojų rekomendacijas, dalių kainoraščius, darbo sąnaudas ir pan.
[3] Pritaikius draudimo liudijime numatytą 200 Eur besąlyginę išskaitą.

sąmatą), ir pateikė nuorodą į draudiko interneto puslapį, kuriame pateikiami draudiko partnerių remonto dirbtuvių duomenys. Atsakymą į el. laišką draudiko ekspertas prašė pateikti per 2 dienas.

2024 m. kovo 18 d. pareiškėja telefonu informavo gavusi žalos apskaičiavimą ir nurodė žinanti, kad dėl žalos nustatymo galima kreiptis į nepriklausomus ekspertus. Draudiko darbuotoja pareiškėjai paaiškino, kad tokią teisę pareiškėja turi, tačiau eksperto samdymo išlaidos nėra atlyginamos, o vertintojo išvadomis draudikas vadovautis neprivalo. Pasiteiravus, kodėl nesutinka su Pirmine sąmata, pareiškėja paaiškino, kad apskaičiuota suma yra per maža: nurodyta du kartus mažesnė žibinto kaina, neįskaičiuotas buferis, nurodyta per maža variklio gaubto kaina ir kt. Draudiko darbuotoja paaiškino, kad žala vertinama pagal automobilio būklę įvykio dieną, o ne vertinant naujas detalių kainas, todėl galimai taikomas nusidėvėjimas, taip pat nurodė perduosianti informaciją žalų ekspertui, kad šis peržiūrėtų skaičiavimus ir susisiektų.

2024 m. kovo 20 d. pareiškėja kreipėsi į turto vertinimo paslaugas teikiančią UAB „Kauno nepriklausomų autoekspertų biuras" (toliau – Vertintoja), šios ekspertai 2024 m kovo 22 d. parengė Autotransporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. 22404003 (toliau – Vertinimo ataskaita). Vertinimo ataskaitoje nurodyta, kad automobilio atkūrimo kaina (pritaikius išskaitą už nusidėvėjimą) be PVM yra 4 064,48 Eur, o su PVM – 4 918,02 Eur. 2024 m. balandžio 14 d. pareiškėja pateikė Vertinimo ataskaitą draudikui.

2024 m. balandžio 18 d. su draudiku telefonu susisiekė ir žalos administravimo klausimais bendravo pareiškėjos draugu prisistatęs asmuo (toliau – trečiasis asmuo). Pokalbių metu trečiasis asmuo patikslino norįs sužinoti, kokias vienos paros automobilio nuomos kainas draudikas atlygina, nurodė, kad prašoma informacija reikalinga nuomos kompanijai. Draudiko darbuotojui paaiškinus, kad automobilis pagal KASKO sutarties sąlygas suteikiamas iki 14 parų laikotarpiui ir tik per draudiko partnerius. Pasiteiravus, kodėl automobilis nenuomojamas iš draudiko partnerių, trečiasis asmuo nurodė, kad draudikas neišmokėjo draudimo išmokos ir nesuteikė pakaitinio automobilio, o jis reikalingas pareiškėjai vykti į darbą, taip pat paaiškino, kad automobilį nuomos patys, sąskaitą už nuomą pateiks draudikui. Draudiko darbuotojas pokalbio metu, be kita ko, paaiškino, kad draudikas neatsižvelgia į nepriklausomų vertintojų ataskaitas, tačiau trečiasis asmuo nurodė žinąs, kad įstatymuose numatyta kitaip, kad draudikas privalo į ataskaitas atsižvelgti, jam nurodė ir su draudimo žalų įvykiais dirbančios remonto dirbtuvės. Draudiko darbuotojui nurodžius, kad nesutikus su apskaičiuota draudimo išmoka galima kreiptis į remonto dirbtuves ir draudikas pagal sąskaitą padengs visas automobilio remonto išlaidas, trečiasis asmuo nurodė pageidaujantis tik draudimo išmokos pagal Vertinimo ataskaitą, taip pat pokalbio metu teigė automobilio remontuoti nenorį, nes draudikas ir taip jau bandė apgauti pareiškėją. Trečiajam asmeniui pasiteiravus, ar bus išmokėta išmoka, o draudikui paaiškinus, jog viskas priklauso nuo pareiškėjos sprendimo (gauti išmoką pinigais arba remontuoti automobilį), trečiasis asmuo dar kartą nurodė, kad nepageidauja nei to, nei to, nori išmokos pagal Vertinimo ataskaitą, o jos neišmokėjus kreipsis į teismą.

2024 m. gegužės 4 ir 29 d. pranešimais, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 9 dalimi,[4] draudikas informavo pareiškėją, kad tolesniam žalos administravimui yra reikalingas atsakymas dėl apskaičiuotos draudimo išmokos.

2024 m. birželio 5 d. el. laišku draudikas informavo pareiškėją, kad sprendimui priimti trūksta remonto sąmatos (prieš atliekant darbus) arba remonto išlaidas patvirtinančių dokumentų, taip pat prašymo išmokėti draudimo išmoką, nurodant išmokos gavėją ir sąskaitos numerį. El. laiške, be kita ko, nurodyta, kad, nepateikus pirmiau nurodytų dokumentų per 14 dienų nuo šio pranešimo išsiuntimo dienos, draudimo žalos bylos administravimas bus baigtas ir galės būti atnaujintas pateikus reikiamus dokumentus per vienus metus nuo šio pranešimo gavimo.

2024 m. birželio 12 d. el. laišku draudikas informavo pareiškėją perskaičiavęs nuostolio dydį ir pateikė pareiškėjai 2024 m. birželio 11 d.[5] parengtą Transporto priemonės atkūrimo (remonto) sąnaudų skaičiavimą (toliau – Patikslinta sąmata), joje nurodytos automobilio remonto išlaidos, pritaikius išskaitą už naudotų dalių keitimą naujomis, yra 2 466,47 Eur, o

[4] Jeigu draudimo išmoka neišmokėta, kas 30 dienų nuo pranešimo apie draudžiamąjį įvykį dienos draudikas privalo raštu išsamiai informuoti draudėją (naudos gavėją ar nukentėjusį trečiąjį asmenį) apie draudžiamojo įvykio tyrimo eigą, išskyrus atvejus, kai trūksta dokumentų ar informacijos tik iš draudėjo (naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens) ir draudėjas (naudos gavėjas ar nukentėjęs trečiasis asmuo) jau yra informuotas apie dokumentus ar informaciją, kuriuos šis asmuo privalo pateikti draudžiamojo įvykio tyrimui.

[5] Sąmatoje padaryta rašymo apsirikimo klaida, neteisingai nurodyta parengimo data – 2024 m. kovo 9 d.

išmokos suma – 2 266,47 Eur. Patikslinta sąmata parengta atsižvelgiant į Vertinimo ataskaitoje nurodytą remonto mastą, taip pat dalių (išskyrus variklio gauto) kainos įvertintos pagal naujų originalių dalių kainas. Siekdamas pagrįsti skaičiavimus, draudikas pateikė pareiškėjai ir naujomis originaliomis dalimis prekiaujančios bendrovės interneto parduotuvės prekių krepšelio išrašą. Pareiškėja dar kartą buvo informuota, kad draudimo išmoka negali būti mokama pagal nepriklausomų vertintojų ataskaitas, o nepateikus patirtas remonto išlaidas patvirtinančių dokumentų draudimo išmoka mokama vadovaujantis draudiko nustatytais darbų įkainiais ir keičiamų detalių kainomis, neatlyginant PVM. Draudiko ekspertė pareiškėjai dar kartą nurodė, kad, jeigu su draudimo išmoka ji nesutinka, jos prašoma kreiptis į draudiko partnerių remonto dirbtuves.

2024 m. birželio 24 d. draudiko ekspertė el. paštu nurodė pareiškėjai laukianti jos atsakymo, tačiau pareiškėja jokios informacijos, pozicijos dėl pateiktos Patikslintos sąmatos ar informacijos apie faktinį automobilio remontą nepateikė, tačiau nurodė, jog kreipsis į teismą.

2024 m. birželio 27 d. el. paštu draudikas informavo pareiškėją priėmęs sprendimą atlyginti nuostolius, apskaičiuotus pagal Vertinimo ataskaitoje nurodytą remonto kainą be PVM (4 064,48 Eur), taip pat nurodė atlyginsiąs 120 Eur automobilio transportavimo išlaidas. Pareiškėjos buvo dar kartą prašoma pateikti banko sąskaitos duomenis.

2024 m. liepos 8 d. draudikas el. paštu informavo pareiškėją, jog yra apskaičiavęs nuostolio dydį, prašė nurodyti banko sąskaitos duomenis, kad galėtų pervesti draudimo išmoką, taip pat nurodė, kad, nepateikus prašomos informacijos per 14 dienų, žalos bylos administravimas bus baigtas.

2024 m. liepos 23 d. draudikas informavo pareiškėją, kad žalos bylos administravimas užbaigtas. Atsakydama į draudiko el. laišką, pareiškėją dar kartą nurodė, kad kreipsis į teismą, jokių kitų duomenų nepateikė.

2024 m. liepos 30 d. draudiko ekspertė el. paštu kreipėsi į pareiškėją ir nurodė, kad draudikas yra priėmęs sprendimą išmokėti 4 184,48 Eur draudimo išmoką, tačiau jai išmokėti reikia banko sąskaitos.

2024 m. rugpjūčio 12 d. pareiškėja el. paštu nurodė draudikui norinti, kad šis atlygintų Vertintojos nustatytą remonto kainą, Vertintojos samdymo išlaidas, transportavimo išlaidas, taip pat automobilio nuomos išlaidas, jau siekiančias 2 500 Eur, taip pat paaiškino, kad nesutikus to padaryti – pateiks pretenzijas ir reikalaus moralinės žalos, taip pat kreipsis į teismą.

2024 m. rugpjūčio 16 d. draudikas informavo sutinkantis atlyginti ir 300 Eur Vertintojos samdymo išlaidų ir nurodė, kad draudimo išmokai išmokėti reikalingas banko sąskaitos numeris.[6]

2024 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėja el. paštu prašė draudiko suteikti pakaitinį automobilį, banko sąskaitos duomenų nepateikė. Tą pačią dieną draudikas atsakė, jog pakaitinis automobilis yra suteikiamas atsižvelgiant į sutarties sąlygas, kreipiantis į draudiko partnerius trumpuoju numeriu.

Draudiko priimti sprendimai pareiškėjos netenkino, todėl pareiškėjos atstovė pateikė draudikui 2024 m. rugsėjo 5 d. pretenziją dėl žalos atlyginimo bei reikalavo atlyginti: 1) 4 918,02 Eur automobilio remonto išlaidas; 2) 120 Eur techninės pagalbos išlaidas 3) 300 Eur Vertintojos samdymo išlaidas; 4) 4 250 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidas; 5) 1 000 Eur neturtinę žalą; 5) teisinės pagalbos išlaidas.

Atsakyme į pareiškėjos atstovės pateiktą pretenziją draudikas nurodė su keliamais reikalavimais dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų, neturtinės žalos ir teisinės pagalbos išlaidų atlyginimo nesutinkąs, taip pat nematąs pagrindo atlyginti Vertinimo ataskaitoje nurodytų remonto išlaidų PVM dalį. Draudikas pakartojo priėmęs sprendimą išmokėti 4 484,48 Eur draudimo išmoką, atlyginančią Vertinimo atskaitoje nurodytas remonto išlaidas be PVM, Vertintojos samdymo išlaidas ir automobilio transportavimo išlaidas, ir tai padarysiąs, kai pareiškėja pateiks banko sąskaitos duomenis. Draudikas papildomai paaiškino, kad per vienus metus nuo išmokos gavimo dienos pateikus naujų originalių dalių įsigijimą patvirtinančius dokumentus ir esant didesnėms detalių kainoms, nuostolių dydis gali būti perskaičiuotas, be to, automobilis gali būti remontuojamas draudiko partnerių remonto dirbtuvėse (suderinus su draudiku remonto darbų sąmatą).

Draudikui atsisakius tenkinti pretenzijoje keltus reikalavimus, pareiškėja (per atstovę)

[6] Iš viso draudikas šiuo metu yra priėmęs sprendimą išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Vertinimo ataskaitoje nurodytas remonto išlaidas (be PVM) ir automobilio transportavimo išlaidas, bei Vertintojo samdymo išlaidas (bendrai – 4 484,48 Eur).

2024 m. spalio 8 d. kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti su draudiku kilusį ginčą ir reikalavo, kad draudikas: 1) išmokėtų 4 918,02 Eur draudimo išmoką už automobilio remontą; 2) išmokėtų 120 Eur draudimo išmoką už automobilio transportavimą (techninę pagalbą); 3) atlygintų 300 Eur Vertintojos samdymo išlaidas; 4) atlygintų 4 250 Eur turtinę žalą už pakaitinio automobilio nuomą; 5) atlygintų 6 000 Eur neturtinę žalą; 6) padengtų pareiškėjos patirtas 1 165 Eur teisinės pagalbos išlaidas.

Kreipimesi teigiama, kad draudikas turi remonto išlaidas skaičiuoti ir atlyginti su PVM, nes pareiškėja yra fizinis asmuo ir nėra PVM mokėtoja, todėl sumokės PVM, o tam, kad šias lėšas susigrąžintų, turės inicijuoti papildomo laiko ir lėšų pareikalausiančius procesus. Be to, pareiškėjos atstovės teigimu, draudimo išmokos mokėjimas be PVM panaikina pareiškėjos galimybę remontuoti automobilį remonto dirbtuvėse, kuriose už suteiktas paslaugas taikomas PVM, ir verčia pareiškėją naudotis mokesčių valstybei nemokančių remonto dirbtuvių servisų paslaugomis.

Draudiko sprendimas atsisakyti atlyginti nuostolius, atsiradusius nuomojant pakaitinį automobilį, pareiškėjos atstovės vertinimu, taip pat yra nepagrįstas, nes šios išlaidos yra susijusios ne su pakaitinio automobilio nuoma, kaip ji suprantama pagal šalių sudarytą KASKO sutartį, o su dėl draudiko neteisėto neveikimo patirta turtine žala. Anot pareiškėjos atstovės, šios išlaidos atsirado dėl iki šiol neatlygintos žalos (neišmokėtos draudimo išmokos) ir būtų iš viso neatsiradusios arba būtų daug mažesnės, jeigu draudikas būtų sąžiningai nustatęs automobilio remonto darbų kainą. Viso ginčo su draudiku laikotarpiu, kol nebuvo išmokėta draudimo išmoka, pareiškėja neturėjo galimybės suremontuoti jos naudojamo automobilio, todėl, kaip teigiama kreipimesi, ir buvo priversta nuomotis kitą automobilį.

Reikalavimas dėl neturtinės žalos atlyginimo kreipimesi buvo grindžiamas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsniu. Pareiškėjos atstovės teigimu, neturtinė žala pasireiškė pareiškėjos patirtais išgyvenimais ir nepatogumais, atsiradusiais dėl draudiko ilgą laiką neišmokamos draudimo išmokos ir neatlyginamos visos žalos. Dėl reikalavimų, kuriuos draudikas iš esmės buvo sutikęs tekinti dar iki pateikiant draudikui pretenziją, kreipimesi plačiau nepasisakoma.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjos atstovės pateiktą kreipimąsi. Jame draudikas nurodė manąs, jog pareiškėja piktnaudžiauja laikydamasi pozicijos, kad draudikas nemoka draudimo išmokos. Anot draudiko, jis nuo pat žalos administravimo pradžios norėjo išmokėti draudimo išmoką, ne kartą pareiškėjos prašė nurodyti banko sąskaitos duomenis, tačiau pareiškėja jų iki šiol nėra pateikusi. Anot draudiko, susidaro įspūdis, kad pareiškėja tiesiog ignoruoja jai teikiamą informaciją, o jeigu ji būtų rėmusis KASKO sutarties sąlygomis ir sutikusi automobilį remontuoti draudiko partnerių remonto dirbtuvėse, tai automobilis ne tik jau būtų suremontuotas, bet ir nebūtų jokių priežasčių ginčui kilti.

Pasisakydamas dėl draudimo išmokos, atlyginančius automobilio remonto išlaidas, draudikas nurodė, kad KASKO sutartis buvo sudaryta su sąlyga „remontas draudiko pasirinkimu“, pagal kurią remontas atliekamas draudiko parinktose remonto dirbtuvėse. Jei remontas atliekamas kitose remonto dirbtuvėse, tai nuostolis apskaičiuojamas Taisyklėse nustatyta tvarka. Draudiko teigimu, pareiškėjai ši informacija buvo ne kartą nurodyta, tačiau ji nebuvo suinteresuota realiu automobilio remontu. Todėl draudikas sutiko išmoką išmokėti pinigais, remdamasis partnerių remonto dirbtuvių taikomais valandiniais įkainiais ir draudiko nustatytomis detalių kainomis. Draudikas nurodė, kad kilus nesutarimų pateikė pareiškėjai automobilio originalių dalių kainyną, tačiau pareiškėja vis tiek buvo įsitikinusi, kad draudimo išmoka turi būti apskaičiuota pagal Vertinimo ataskaitą. Anot draudiko, nors ir nebuvo teisinių pagrindų, tačiau ginčui užsitęsus buvo nuspręsta padaryti išimtinį sprendimą pareiškėjos atžvilgiu ir išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Vertinimo ataskaitoje nurodytą automobilio remonto kainą be PVM. Išmokos su PVM mokėti draudikas nurodė neturįs pagrindo ir tokį sprendimą priėmęs ne todėl, kad pareiškėja yra PVM mokėtoja, o todėl, kad nėra suinteresuota ir neatlieka faktinio automobilio remonto. Draudikas paaiškino pagal Taisykles apskritai neprivalėjęs mokėti draudimo išmokos pinigais tuo atveju, kai automobilis neremontuojamas, nes pareiškėja iki šiol nėra pateikusi jokių remontą arba ketinimą remontuoti automobilį patvirtinančių dokumentų, nors priežasčių vengti remonto nėra.

Atsiliepime draudikas taip pat nurodė kategoriškai nesutinkąs su reikalavimu atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas. Anot draudiko, pareiškėjai buvo ne kartą paaiškinta, jog pakaitinis automobilis gali būti suteiktas tik atliekant faktinį automobilio remontą, tačiau faktinio remonto pareiškėja nesirinko. Draudiko teigimu, trečiasis asmuo pokalbių su draudiko darbuotojais metu iš esmės suprato, kad pakaitinis automobilis suteikiamas tik remonto metu,

bet vis tiek nusprendė elgtis priešingai ir nuomotis automobilį savo iniciatyva. Draudikas taip pat pabrėžė, kad pareiškėja iki šiol nėra nurodžiusi jam savo banko sąskaitos numerio, todėl draudikas negali išmokėti net ir neginčijamos draudimo išmokos, kuri ir taip yra kone dvigubai didesnė, nei pareiškėjai realiai priklausytų, tačiau tuo pačiu kaltina draudiką draudimo išmokos nemokėjimu. Draudiko požiūriu, pati pareiškėja nėra linkusi bendradarbiauti, nevykdo draudiko nurodymų, atsisako laikytis KASKO sutarties sąlygų, jas ignoruoja, todėl negali tikėtis, kad nurodomi nuostoliai, patirti dėl jos pačios elgesio, bus atlyginti sąžiningai besielgusios šalies sąskaita.

Pasisakydamas dėl reikalavimų atlyginti neturtinę žalą ir padengti teisinės pagalbos išlaidas, draudikas nurodė, kad ginčas kilo išimtinai dėl pačios pareiškėjos veiksmų, todėl detaliau nei dėl neturtinės žalos reikalavimo, nei dėl teisinės pagalbos išlaidų atlyginimo nepasisakys. Draudikas ir atsiliepime į pareiškėjos atstovės pateiktą kreipimąsi pakartojo, kad yra pasiruošęs nedelsiant išmokėti pareiškėjai bendrą 4 284,48 Eur išmoką, apskaičiuotą iš bendros Vertinimo ataskaitoje nustatytos remonto kainos be PVM (4 064,48 Eur), transportavimo išlaidų (120 Eur) ir Vertintojos samdymo išlaidų (300 Eur) sumos (4 484,48 Eur) atėmus 200 Eur besąlyginę išskaitą.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo draudimo išmoką už automobilio apgadinimus išmokėti neįtraukiant PVM pagrįstumo, patirtų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų ir neturtinės žalos, atsiradusių draudikui netinkamai vykdant KASKO sutartį, atlyginimo ir teisinės pagalbos išlaidų padengimo.

Iš bylos duomenų matyti, kad draudikas dar iki pareiškėjos atstovės pretenzijos draudikui pateikimo buvo priėmęs sprendimą draudimo išmoką apskaičiuoti pagal Vertinimo atskaitą (be PVM), taip pat atlyginti transportavimo ir Vertinimo ataskaitos rengimo išlaidas, todėl dėl šių aspektų toliau sprendime bus pasisakoma tik ta apimtimi, kiek tai susiję su kitais pareiškėjos atstovės pateiktame kreipimesi nurodytais reikalavimais.

Siekiant išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą, atsižvelgiant į ginčo šalių teikiamus paaiškinimus, būtina: 1) nustatyti, ar draudikas pagrįstai nusprendė draudimo išmoką už automobilio apgadinimus apskaičiuoti neįtraukiant PVM; 2) įvertinti, ar draudikas privalo atlyginti pareiškėjos patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas; 3) išanalizuoti, ar draudikui kyla prievolė atlyginti pareiškėjos reikalaujamą neturtinę žalą; 4) išspręsti teisės pagalbos išlaidų atlyginimo klausimą.

1. Dėl draudimo išmokos mokėjimo neįtraukiant PVM

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.

Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta KASKO 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. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas.[7] Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį.[8] Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.[9]

Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais ir kurie tokiais nelaikytini, taip pat aptariamos draudiko, draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ir nukentėjusio trečiojo asmens teisės ir pareigos, žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka ir terminai, ir kt. (Draudimo įstatymo 92 straipsnis).

KASKO draudimo sutartis buvo sudaryta Taisyklių, kurios yra standartinės sutarties sąlygos (taikomos visiems draudiko klientams, sudarantiems atitinkamos rūšies sutartį), pagrindu. Iš individualių KASKO sutarties sąlygų, įtvirtintų pareiškėjai išduotame draudimo liudijime, matyti, kad pareiškėjos turtiniai interesai buvo apdrausti pasirinkus draudimo variantą „remonto įmonė draudiko pasirinkimu". Remiantis Taisyklių I skyriuje „draudimo variantai" pateikta lentele Nr. 1, pasirinkus draudimo sąlygą „remontas draudiko pasirinkimu", atstatomasis automobilio remontas po draudžiamojo įvykio gali būti atliekamas draudiko pasirinktose remonto dirbtuvėse, o jeigu remontas vykdomas ne draudiko pasirinktose remonto dirbtuvėse, nuostolio dydį nustato draudikas, vadovaudamasis Taisyklėse nustatyta tvarka ir nuostatomis.

Vadovaujantis Taisyklių 9.4.5 papunkčiu, jeigu automobilis apdraustas draudimo variantu „remontas draudiko pasirinkimu" ir faktinis remontas atliekamas draudiko parinktose remonto dirbtuvėse, nuostolio dydis nustatomas pagal automobilio remonto kainą, patvirtintą dokumentais. Jeigu faktinį remontą norima atlikti ne draudiko parinktose remonto dirbtuvėse, visais atvejais yra reikalingas draudiko sutikimas, o nuostolio dydį apskaičiuoja draudikas, vadovaudamasis draudiko nustatytais valandiniais remonto darbų įkainiais ir keičiamų dalių (naujų neoriginalių, naudotų originalių arba naujų originalių, pritaikant nusidėvėjimą) kainomis. Pagal Taisyklių 9.4.2 papunktį, automobilio, jo dalių bei papildomos įrangos sugadinimo ar vagystės atveju nepateikus duomenų, įrodančių patirtas remonto išlaidas, draudimo išmoka gali būti išmokėta tik draudikui sutikus, tokiu atveju nuostoliai nustatomi, be kita ko, neatlyginant pridėtinės vertės mokesčio (PVM). Remiantis Taisyklių 9.7.2 papunkčiu, PVM į nuostolio sumą įskaitomas tada, kai įrodomas šio mokesčio sumokėjimo faktas.

Šių aplinkybių kontekste svarbu pabrėžti, kad KASKO draudimo sutartis priskirtina turto draudimo grupei. Turto draudimo sutartys yra nuostolių draudimo sutartys, t. y. tokios, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams (Draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalis). Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra pažymėjęs, kad turto draudimo sutarčių atveju draudimo išmokos dydis yra siejamas su nuostoliais, patirtais dėl draudžiamojo įvykio, o Draudimo įstatymo 105 straipsnyje nustatyta, kad išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamojo įvykio patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).[10] Taigi, teisės aktai leidžia draudimo sutarties šalims susitarti ir dėl draudimo išmokų, atlyginančių ne visą, o dalį nuostolių. Tai reiškia, kad net jeigu PVM dalis būtų laikoma atlygintina remiantis bendraisiais žalos atlyginimo pagrindais, turto draudimo grupės sutartimis galima susitarti, kad PVM į nuostolius ar jais grindžiamą draudimo išmoką neįskaičiuojamas.

Byloje nebuvo pateikta duomenų, kurie pagrįstų faktinį automobilį remontą ar bent realų ketinimą jį remontuoti draudiko partnerių ar kitose remonto dirbtuvėse. Nors draudikas, įvertinęs pareiškėjos nuomonę dėl draudiko parengtų išmokos skaičiavimų, ne kartą siūlė

[7] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.
[8] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.
[9] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.
[10] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. balandžio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-229/2014.

pareiškėjai kreiptis į remonto dirbtuves ir draudikas atlygintų remonto išlaidas pagal remonto dirbtuvių pateiktą sąskaitą už atliktus remonto darbus, pareiškėja su šiais pasiūlymais nesutiko. Žalos administravimo metu pareiškėja ir trečiasis asmuo suteikė pakankamą pagrindą manyti, kad faktinis automobilio remontas pareiškėjos nedomina, pageidaujama gauti draudimo išmoką pinigais. Nesant faktinių duomenų apie PVM sumokėjimą ir pageidaujant draudimo išmokos pinigais, atlyginti automobilio remonto kainos PVM dalį nėra pagrindo.

Kartu pažymėtina, kad kritiškai vertintini pareiškėjos atstovės pateikto kreipimosi motyvai, kad, neatlyginant PVM dalies, pareiškėja neva yra verčiama rinktis mokesčių valstybei nemokančias remonto dirbtuves. Kaip minėta, iš bylos duomenų visumos susidaro įspūdis, jog faktiniu automobilio remontu pareiškėja apskritai nėra suinteresuota ir tokio ketinimo draudikui nebuvo išreiškusi (nei dėl remonto draudiko rekomenduojamose remonto dirbtuvėse, nei dėl remonto pačios pareiškėjos pasirinktose remonto dirbtuvėse), nors tokiu atveju draudikas padengtų Taisyklėse nustatyta tvarka apskaičiuotas automobilio išlaidas su PVM. Kategorišką poziciją neremontuoti automobilio ir tai, kad bus tenkinamasi tik draudimo išmoka, apskaičiuota pagal Vertinimo ataskaitą, pokalbių su draudiko darbuotojais metu nurodė ir pareiškėjos draugu prisistatęs trečiasis asmuo. Teiginiai dėl neva galimų papildomų nuostolių ir sudėtingų procesų siekiant susigrąžinti sumokėtą PVM taip pat atmestini, nes tais atvejais, kai pagal Taisykles PVM yra įskaičiuojamas į draudimo išmoką, draudėjui tereikia kreiptis į draudiką įmonę ir pateikti PVM sumokėjimą pagrindžiančius dokumentus. Galiausiai, kaip jau minėta, įstatymas nedraudžia sutarti dėl draudimo išmokos apskaičiavimo tvarkos ir dalies nuostolių atlyginimo, aptariamos Taisyklių sąlygos yra aiškios ir nedviprasmiškos, todėl plačiai, pareiškėjos naudai aiškinti Taisyklių nuostatų, reglamentuojančių PVM atlyginimo tvarką, nėra pagrindo.

Remiantis Taisyklių sąlygomis, pasirinkus draudimo išmoką už automobilio apgadinimus gauti pinigais ir nepateikus duomenų apie atliktą faktinį automobilio remontą bei PVM sumokėjimą, PVM dalis į draudimo išmoką neįskaitoma, todėl pareiškėjos reikalavimas išmokėti ne tik Vertinimo ataskaitoje nurodytas remonto išlaidas (be PVM) atitinkančią draudimo išmoką (4 064,48 Eur), bet ir PVM dalį (853,54 Eur) (iš viso 4 918,02 Eur), laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

2. Dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų, atlyginimo

Nagrinėjamu atveju kreipimesi draudikui taip pat buvo keliamas reikalavimas atlyginti pareiškėjos, kaip teigiama, patirtas 4 250 Eur automobilio nuomos išlaidas. Šis reikalavimas grindžiamas UAB „DRAKONAI" pareiškėjos vardu išrašyta sąskaita faktūra, DRK Nr. 0382, už 154 dienų trukmės automobilio nuomą.

Atsižvelgiant į tai, kad draudiko pareiga suteikti pakaitinį automobilį yra numatyta KASKO sutartyje, tačiau pakaitinio automobilio nuomos išlaidų atlyginimo klausimas kartu gali būti sprendžiamas ir vertinant galimą draudiko civilinę atsakomybę už netinkamai vykdytą KASKO sutartį (tai iš esmės ir yra akcentuojama pareiškėjos atstovės pateiktame kreipimesi), toliau pasisakoma dėl pakaitinio automobilio suteikimo (išlaidų atlyginimo) galimybės abiem pirmiau minėtais pagrindais.

2.1. Dėl pakaitinio automobilio suteikimo (išlaidų atlyginimo) pagal KASKO draudimo sutartį

Šalių KASKO sutartis sudaryta pasirinkus išplėstinį draudimo apsaugos variantą, pagal kurį taikoma ir pakaitinio automobilio suteikimo paslauga. Pakaitinio automobilio suteikimo tvarka reglamentuojama Taisyklių 2 skyriaus „Draudimo sąlygų paketai" lentelėje Nr. 2 „Minimalaus, Pagrindinio ir Išplėstinio draudimo sąlygų paketų apimamos rizikos ir taikytinos sąlygos" (toliau – Lentelė).

Lentelės 2 punkto „Pakaitinio automobilio suteikimas" 2.1 papunktyje „Jeigu buvo atliktas būtinasis automobilio transportavimas" nurodyta, kad, automobiliui nebegalint tęsti kelionės dėl techninio gedimo arba dėl bet kurio šiose Taisyklėse apibrėžto draudžiamojo įvykio, o techninės pagalbos darbuotojui tai patvirtinus ir nustačius, kad nėra galimybės to priežasčių pašalinti vietoje, automobilis transportuojamas iki artimiausių remonto dirbtuvių. Jose raštu patvirtinus, kad remontas užtruks ilgiau kaip 1 darbo dieną, per 24 val. yra organizuojamas pakaitinis automobilis. Pakaitinis automobilis suteikiamas numatytam laikotarpiui (iki 10 parų), bet visais atvejais ne ilgesniam kaip iki apdrausto automobilio remonto pabaigos.

Pagal Lentelės 2.2 papunktį „Jeigu automobilio transportavimas nebūtinas", dėl automobilio techninio gedimo arba bet kurio šiose Taisyklėse apibrėžto draudžiamojo įvykio

automobilį pristačius į remonto dirbtuves ir joms raštu patvirtinus, kad remontas užtruks ilgiau kaip 1 darbo dieną, per 24 val. yra organizuojamas pakaitinis automobilis. Pakaitinis automobilis suteikiamas numatytam laikotarpiui (iki 10 dienų), bet visais atvejais ne ilgesniam kaip iki apdrausto automobilio remonto pabaigos.

Lentelės 2.3 papunktyje nustatyta, kad jeigu automobilis yra suteikiamas ne dėl techninio gedimo, o dėl Taisyklėse apibrėžto draudžiamojo įvykio, po kurio jo remontas yra atliekamas draudiko parinktame autoremonto servise, tai pakaitinis automobilis draudėjo pageidavimu per 24 val. gali būti pristatytas į pageidaujamą vietą Lietuvoje, o pakaitinio automobilio terminas pratęstas numatytam laikotarpiui (iki 14 parų), bet visais atvejais ne ilgesniam kaip iki apdrausto automobilio remonto pabaigos.

Pirmiau minėtos Taisyklių sąlygos suponuoja išvadą, jog pakaitinis automobilis pagal šalių sudarytą KASKO sutartį draudžiamojo įvykio atveju suteikiamas tik faktinio automobilio remonto atveju, remonto bendrovei patvirtinus remonto faktą, ne ilgesniam laikotarpiui nei reikia automobiliui suremontuoti, neviršijant Lentelėje nurodytos nuomos trukmės. Apie tai, kad pakaitinį automobilį draudikas suteikia tik faktinio automobilio remonto metu, o kitu atveju – nesuteikia ir nuomos išlaidų neatlygina, pareiškėja buvo aiškiai informuota ir registruojant įvykį, ir vėliau komunikuojant su draudiko darbuotojais el. paštu bei telefonu. Apie tai buvo informuotas ir pareiškėjos vardu į draudiką kreipęsis trečiasis asmuo. Faktinis automobilio remontas nebuvo atliekamas, todėl KASKO sutarties sąlygų pagrindu suteikti pareiškėjai pakaitinį automobilį ar atlyginti tokio automobilio nuomos išlaidas pagal KASKO sutartimi prisiimtus įsipareigojimus prievolė nekilo.

2.2. Dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų atlyginimo taikant sutartinę civilinę atsakomybę

Pažymėtina, kad kreipimesi į Lietuvos banką akcentuojama, kad draudiko pareiga padengti automobilio nuomos išlaidas atsirado ne iš KASKO sutarties sąlygų, o dėl draudiko neveikimo ir nesąžiningumo, t. y. pakaitinio automobilio nuomos išlaidos laikytinos dėl draudiko netinkamo KASKO sutarties vykdymo atsiradusia pareiškėjos žala. Pareiškėjos atstovės teigimu, dėl apskaičiuotos per mažos draudimo išmokos, kilusio ginčo ir atsisakymo atlyginti realiai patirtą žalą pareiškėja per visą ginčo laikotarpį negalėjo realiai suremontuoti apgadinto automobilio ir buvo priversta nuomotis kitą automobilį. Nuomos išlaidos (25 Eur su PVM už kiekvieną nuomos dieną), pareiškėjos atstovės vertinimu, yra protingos, priverstinės ir būtinos, nes pareiškėjai automobilis reikalingas kiekvieną dieną. Kitaip tariant, teigiama, kad draudikui kilo sutartinė civilinė atsakomybė.

Civilinio kodekso 6.245 straipsnyje nustatyta, kad sutartinė civilinė atsakomybė yra turtinė prievolė, kuri atsiranda dėl to, kad neįvykdoma ar netinkamai įvykdoma sutartis, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių atlyginimo ar netesybų (sumokėti baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius). Sutartinei atsakomybe taikyti reikalinga nustatyti visas būtinąsias civilinės atsakomybės sąlygas: nukentėjusios šalies patirtą žalą (nuostolius), atsakingos dėl žalos atsiradimo šalies neteisėtus veiksmus (neteisėtą neveikimą) ir kaltę (išskyrus griežtosios civilinės atsakomybės taikymo atvejus) bei priežastinį neteisėtų veiksmų (neteisėto neveikimo) ir padarytos žalos (nuostolių) ryšį.[11] Būtina nustatyti šių sąlygų visumą, nes, nesant bent vienos iš būtinųjų sąlygų, civilinės atsakomybės taikymas negalimas.

Civilinio kodekso 6.248 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad civilinė atsakomybė atsiranda tik tada, kai įpareigotas asmuo kaltas, išskyrus įstatymų arba sutarties numatytus atvejus, kuriais civilinė atsakomybė atsiranda be kaltės. Taigi, įstatymuose civilinė atsakomybė kai kuriais atvejais numatyta ir be kaltės. Vienas iš tokių atvejų įtvirtintas Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalyje, kurioje nurodoma, kad jeigu sutarties prievoles nevykdo ar netinkamai vykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją vykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymas ar sutartis nenumato ko kita. Taigi, verslininko civilinė atsakomybė atsiranda be kaltės.[12]

Kita vertus, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje yra konstatavęs, kad nors skolininko kaltė, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.248 straipsnio 1 dalimi, yra preziumuojama (išskyrus įstatymų nustatytus atvejus), tačiau sutartinės prievolės neįvykdymas ar netinkamas

[11] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 5 d. nutartis civilinėje byloje *3K-3-467/2011*.
[12] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. kovo 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-109/2007.

įvykdymas, kaip sutartinės atsakomybės sąlyga, nėra preziumuojamas (Civilinio kodekso 6.246, 6.256 straipsniai).[13] Kartu akcentuotina, kad ginčo atveju šią sąlygą privalo įrodyti ieškovas (šiuo atveju – pareiškėja), reikalaujantis taikyti sutartinę civilinę atsakomybę.[14]

Nors draudikas narinėjamu atveju yra sutikęs išmokėti pareiškėjai draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Vertinimo ataskaitą, vertinant reikalavimą taikyti draudikui civilinę atsakomybę už KASKO sutarties pažeidimą ir įpareigoti atlyginti pareiškėjos patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, būtina įvertinti draudimo žalos administravimo veiksmus, ypač susijusius su draudimo išmokos, atlyginančios automobiliui padarytą žalą, dydžio nustatymu ir neišmokėjimo aplinkybėmis. Būtent netinkamai apskaičiuotą žalą ir neįvykdytą esminę iš KASKO sutarties kylančią prievolę (nutikus draudžiamajam įvykiui, išmokėti nustatyto dydžio draudimo išmoką) pareiškėja laiko priežastimi civilinei atsakomybei kilti, nes, kaip teigiama, dėl nustatytos per mažos ir iki šiol neišmokėtos draudimo išmokos ir atsirado neišvengiami nuostoliai – pakaitinio automobilio nuomos išlaidos. Todėl būtina įvertinti, ar draudikas tinkamai vykdė KASKO sutartį ir ar tikrai draudiko veiksmai (neveikimas) galėjo lemti pareiškėjos žalą.

Kaip minėta pirmiau, šalių sudaryta sutartis yra savanoriška, todėl draudimo išmoka, nutikus draudžiamiesiems įvykiams, yra apskaičiuojama pačioje KASKO sutartyje (įskaitant Taisyklės) nustatyta tvarka. Svarbu paminėti, kad dalis pareiškėjos atstovės pateiktame kreipimesi nurodytų motyvų paremti teisiniu reguliavimu, formuojamu transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo bylose, tačiau nagrinėjamu atveju draudimo išmokos apskaičiavimo ir mokėjimo nukentėjusiems tretiesiems asmenims tvarka iš esmės yra plačiai reglamentuota teisės aktuose.[15] Šiuo atveju draudikas žalą administravo pagal savanorišką draudimo sutartį, todėl ir draudimo žalos pagal šią sutartį turi būti administruojamos, ir draudimo išmokos apskaičiuojamos vadovaujantis šalių sudarytos sutarties sąlygomis, nebent teisės aktai numato kitaip. Toliau pasisakoma dėl ginčo atveju aktualios žalos administravimo veiksmų, reikšmingų sprendžiant šalių ginčą.

Šalių sudarytai KASKO sutarčiai taikytinų Taisyklių 8.8 papunktyje nustatyta, kad dėl nutikusių įvykių nedelsiant (bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas) reikia susisiekti su draudiku telefonu ir pokalbio metu pateikti informaciją apie įvykio priežastis, aplinkybes, galimos žalos dydį (draudikas užregistruos įvykį ir informuos, kokių veiksmų draudėjas turi imtis) arba galima registruoti įvykį draudiko interneto puslapyje. Iš bylos duomenų matyti, kad apie 2024 m. kovo 4 d. įvykį pareiškėja draudiką telefonu informavo kitą dieną: pokalbio metu pareiškėja įvardino matomus automobilio apgadinimus ir su draudiko darbuotoja susitarė, kad el. paštu pateiks apgadinimų nuotraukas, eismo įvykio deklaraciją ir kitus reikalingus duomenis, o draudikas pagal jas apskaičiuos žalą ir apie tai informuos pareiškėją. Pareiškėjai pateiktus papildomus dokumentus, remiantis Taisyklių sąlygomis, apskaičiuojamas nuostolio, atlyginamo pagal KASKO sutartį, dydis.

Taisyklių 9.1 papunktyje įtvirtinta, kad nuostolių ir draudimo išmokų dydžius, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis, įvykio aplinkybėmis bei pateiktais dokumentais, apskaičiuoja draudikas. Pagal Taisyklių 9.4.1 papunktį, automobilio, jo dalių bei papildomos įrangos sugadinimo ar vagystės atveju, jeigu automobilis gali būti suremontuotas įprastomis sąlygomis, nuostolio dydį sudaro automobilio remonto kaina, o draudimo išmoka mokama tik pateikus dokumentus, patvirtinančius patirtas remonto išlaidas. Taisyklių 9.4.2 papunktyje nustatyta, kad, nepateikus remonto išlaidas pagrindžiančių dokumentų, draudimo išmoka mokama tik draudikui sutikus, tačiau tokiu atveju draudimo išmoką apskaičiuoja draudikas, vadovaudamasis nustatytais valandiniais remonto įkainiais ir keičiamų dalių (naujų neoriginalių, naudotų originalių arba naujų originalių, pritaikant nusidėvėjimą) kainomis, neatlyginant PVM.

Pagal Taisyklių 9.4.3 papunktį, kai automobilis apdraustas variantu „taikant nusidėvėjimą", faktiškai atliktam automobilio remontui naudojamų keičiamų naujų originalių detalių vertė yra sumažinama, atsižvelgiant į jų nusidėvėjimą, kuris nustatomas pagal šių Taisyklių pabaigoje pridėtoje 4 lentelėje „Transporto priemonių nusidėvėjimo lygis (toliau – Nusidėvėjimo lentelė) pateikiamus koeficientus, arba remontui naudojamos naujos neoriginalios ir (ar) arba naudotos originalios dalys. Jeigu faktinis remontas nėra atliekamas,

[13] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-290-706/2015.

[14] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugsėjo 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-412/2008; 2017 m. liepos 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-314-378/2017, 38 punktas; 2017 m. gruodžio 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-429-701/2017, 44 punktas.

[15] Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatyme, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintose Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklėse ir kt.

nuostolio nustatymas atliekamas vadovaujantis šių Taisyklių 9.4.2 papunkčio nuostatomis. Taisyklių 9.4.5 papunktyje nustatyta, kad jeigu automobilis apdraustas draudimo variantu „remontas draudiko pasirinkimu" ir faktinis remontas atliekamas draudiko parinktose remonto dirbtuvėse, tai nuostolio dydis nustatomas pagal automobilio remonto kainą, patvirtintą dokumentais. Tuo atveju, jei faktinį remontą norima atlikti ne draudiko parinktame autoremonto servise, visais atvejais yra būtinas draudiko sutikimas, o nuostolio dydis apskaičiuojamas remiantis nustatytais valandiniais remonto darbų įkainiais ir keičiamų dalių (naujų neoriginalių, naudotų originalių arba naujų originalių, pritaikant nusidėvėjimą) kainomis.

Pagal Taisyklių 9.7.9 papunktį, draudimo išmoka dėl automobilio ir (arba) jo dalių ar papildomos įrangos sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo negali būti skaičiuojama ir mokama pagal nepriklausomų vertintojų ataskaitas. Kitų asmenų (ne draudiko rekomenduojamų remonto dirbtuvių) parengtais remonto išlaidų apskaičiavimo dokumentais gali būti vadovaujamasi tik tais atvejais, kai draudiko rekomenduojamos remonto dirbtuvės automobilį remontuoti atsisako.

Šalių sudarytai KASKO sutarčiai taikomi abu pirmiau aptarti draudimo apsaugos variantai: draudimas „taikant nusidėvėjimą" ir „remontas draudiko pasirinkimu". Taigi, sudarydamos KASKO sutartį, šalys iš esmės sutarė, kad automobilio sugadinimo atveju prioritetiniu laikomas toks draudimo išmokos apskaičiavimo ir mokėjimo būdas, kai atliekamas faktinis automobilio remontas draudiko parinktose (partnerių) remonto dirbtuvėse arba draudėjo pasirinktose remonto dirbtuvėse (tačiau draudikui apskaičiuojant draudimo išmoką pagal draudiko nustatytus valandinius darbų įkainius ir naujų neoriginalių, naudotų originalių arba naujų originalių dalių kainas). Draudėjui pageidaujant gauti draudimo išmoką pinigais ir draudikui su tuo sutinkant, draudimo išmoka apskaičiuojama pagal draudiko nustatytus valandinius remonto įkainius ir naujų neoriginalių, naudotų originalių arba naujų originalių dalių kainas be PVM, nebent draudiko rekomenduojamos remonto bendrovės automobilį remontuoti atsisako. Tokiu atveju gali būti remiamasi ir ne draudiko rekomenduojamų remonto dirbtuvių pateiktais išlaidų skaičiavimo dokumentais.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad pranešimo apie įvykį dieną pareiškėja išreiškė suinteresuotumą gauti draudimo išmoką pinigais. Vėliau žalos administravimo metu su draudiko bendravęs trečiasis asmuo kategoriškai teigė, kad, nepaisant to, jog yra nesutarimų su draudiku dėl žalos dydžio, faktiškai remontuoti automobilio nepageidauja, nurodė, jog tenkintų tik draudimo išmoka pinigais, apskaičiuota pagal Vertinimo ataskaitą. Analogiškos pozicijos laikėsi ir pareiškėja. Taigi, draudimo išmoka tokiu atveju buvo pagrįstai apskaičiuota remiantis Taisyklių 9.4.2 papunkčiu.

Iš bylos duomenų matyti, kad Pirminė sąmata buvo parengta 2024 m. kovo 15 d., t. y. praėjus 10 dienų nuo pranešimo apie įvykį dienos ir mažiau nei savaitei nuo tada, kai pareiškėja pateikė draudikui automobilio apgadinimo nuotraukas, eismo įvykio deklaraciją ir kitus draudikui reikalingus dokumentus (2024 m. kovo 9 d.). Pirminėje sąmatoje, įvertinus nuotraukose matomus automobilio sugadinimus (pareiškėja buvo informuota apie tai, kad galimi ir vidiniai apgadinimai, kuriuos pastebėjus – apie tai reiktų pranešti draudikui), buvo apskaičiuota 2 278,48 Eur automobilio remonto kaina ir 2 078,48 Eur draudimo išmoka. Į Pirminę sąmatą, kaip matyti, buvo įtrauktas automobilio priekinės dešinės pusės žibinto, sparno remontas, taip pat variklio dangčio keitimas, buferio remontas ir dažymas, numatyti kiti ardymo ir surinkimo darbai, dažymo darbai, kurie buvo įvertinti kaip reikalingi siekiant suremontuoti vizualiais matomus pareiškėjos automobilio sugadinimus. Iš Pirminės sąmatos matyti, kad remonto kaina buvo vertinama remiantis naudotų dalių kainomis, Taisyklės tokį nuostolių nustatymo būdą leidžia. Pareiškėja buvo informuota apie Pirminę sąmatą ir jos buvo paprašyta pranešti, ar ji renkasi išmoką pinigais, ar automobilį vis dėlto remontuos draudiko rekomenduojamose remonto dirbtuvėse.

2024 m. kovo 18 d. pareiškėja telefonu informavo nesutinkanti su Pirmine sąmata. Pokalbio su draudiko darbuotoja metu buvo sutarta, kad draudiko ekspertas peržiūrės sąmatą, taip pat pareiškėjai paaiškinta, kad pagal KASKO sutarties sąlygas nepriklausomų vertintojų ataskaitomis draudikas nesivadovauja, tačiau, praėjus dviem dienoms po aptariamo pokalbio, 2024 m. kovo 20 d., pareiškėjos užsakymu automobilio apžiūrą atliko Vertintojos ekspertai ir 2024 m. kovo 22 d parengė Vertinimo ataskaitą.

Vertinimo ataskaitoje buvo numatyti kiek didesnio masto ir kone dvigubai brangesni remonto darbai, nurodyta, kad automobilio atkuriamoji vertė, pritaikius nusidėvėjimą dėl naudotų dalių keitimo naujomis, be PVM yra 4 064,48. Vertinimo ataskaitoje taip pat nurodytos gerokai didesnės, nei buvo nurodytos Pirminėje sąmatoje, remontui reikalingų dalių kainos,

pavyzdžiui, žibinto kaina – 771,85 Eur vietoje 430 Eur, variklio gaubto – 1221,23 Eur vietoje 360 Eur ir kt. Iš Vertinimo atskaitos taip pat matyti, kad dalių kainos apskaičiuotos pagal naujų originalių dalių kainas (visoms joms pritaikytas nusidėvėjimas), Vertinimo ataskaitoje nurodytas skaičiavimų pagrindas – „DAT" kompiuterinė programa ir autorizuoto atstovo duomenų bazė. Vertinimo ataskaitoje taip pat nurodytas daug didesnis nei Pirminėje ataskaitoje remonto darbų įkainis – 34,92 Eur remonto darbų ir 35,32 Eur dažymo darbų įkainiai vietoje 23 Eur remonto ir dažymo darbų įkainio. Draudikas teigė Vertintojos Vertinimo ataskaita nesivadovausiąs, nes tai neatitinka Taisyklių sąlygų.

Kita vertus, pareiškėjai nesutinkant su draudiko siūlymu išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Pirminę sąmatą, draudikas vis dėlto įvertino pareiškėjos pateiktą Vertinimo ataskaitą ir, siekdamas pagrįsti Pirminės ataskaitos skaičiavimų teisingumą, parengė Patikslintą sąmatą, joje iš esmės atsižvelgta į Vertinimo ataskaitoje po detalesnės automobilio apžiūros nurodytą remonto mastą. Taip pat beveik visas dalis, išskyrus variklio gaubtą, draudikas įvertino naujų originalių dalių kainomis, pritaikydamas jų kainai Nusidėvėjimo lentelėje nurodytą 50 proc. nusidėvėjimo koeficientą. Šis koeficientas taikomas 11 metų amžiaus automobiliams, kurių variklio darbinis tūris yra didesnis nei 2001 cm^3, pareiškėjos automobilis atitinka nurodytas savybes. Remiantis Patikslinta sąmata, automobilio remonto kaina siektų 2 466,47 Eur, o draudimo išmoka – 2 266,47 Eur, t. y. remonto kaina vis tiek buvo daug mažesnė, nei nustatyta Vertinimo ataskaitoje, ir tik nežymiai (187,99 Eur) didesnė, nei apskaičiuota Pirminėje sąmatoje.

Draudikas kartu pateikė naujomis originaliomis dalimis prekiaujančios bendrovės UAB „Auvika" interneto parduotuvės „AVKparts.lt" prekių krepšelio išrašą, kuriame matosi dalių kodai ir jų kainos. Iš pateiktų duomenų matyti, kad kai kurias dalis originalių dalių rinkoje galima įsigyti pigiau, nei numatyta Vertinimo ataskaitoje, pavyzdžiui, žibintą už 641,52 Eur vietoje 771,85 Eur, priekinį buferį už 514,03 Eur vietoje 549,75 Eur ir kt. Vertinimo ataskaitoje numatyta variklio gaubto kaina siekia 1 221,23 Eur, nors draudiko numatyto naudoto variklio dangčio kaina – 360 Eur. Dėl skirtingų kai kurių dalių kainų, taip pat mažesnių draudiko taikomų remonto darbų įkainių ir susidaro esminiai Vertinimo ataskaitos ir Pirminės bei Patikslintos sąmatų skirtumai. Be to, atkreiptinas dėmesys, kad Vertinimo ataskaitoje nusidėvėjimas buvo apskaičiuotas ne remiantis KASKO sutarčiai Taikytinų taisyklių Nusidėvėjimo lentele (50 proc.), o atsižvelgiant į Lietuvos vertintojų rūmų pateikiamą nusidėvėjimo koeficiento skaičiuoklę (43,32 proc.), t. y. joje remonto išlaidos vertintos atsižvelgiant į rinkoje paprastai autorizuotų atstovų taikomas aukščiausio lygio dalių kainas, didesnius, nei draudiko nustatyti, remonto valandinius įkainius ir mažesnį, nei turėtų būti pagal Taisykles, nusidėvėjimo koeficientą.

Lietuvos banko vertinimu, šie duomenys, kartu atsižvelgiant į Taisyklių nuostatas, reglamentuojančias nuostolių, atlyginamų mokant draudimo išmoką, ir draudimo išmokos apskaičiavimo tvarką, nesudaro pagrindo teigti, kad draudiko atlikti draudimo išmokos skaičiavimai nuo pat pradžių buvo nepagrįsti ir (ar) neatitinkantys šalių sudarytos KASKO draudimo sutarties sąlygų. Draudimo išmoką draudikas apskaičiavo remdamasis Taisyklėse nustatyta tvarka, pradinis draudiko skaičiavimas buvo tik nežymiai mažesnis (187,99 Eur) už patikslintą, kuris buvo parengtas atsižvelgiant ir į Vertinimo ataskaitą rengusios Vertintojos apžiūros metu fiksuotus paslėptus apgadinimus (apie tokių apgadinimų galimą atsiradimą pareiškėja buvo informuota). Be to, Patikslinta remonto sąmata parengta remiantis naujų originalių dalių kainomis, nors, vadovaudamasis Taisyklėmis, kai faktinis automobilio remontas neatliekamas, draudikas gali draudimo išmoką apskaičiuoti remdamasis tiek naudotų, tiek naujų originalių dalių kainomis, kurių kaina paprastai yra daug mažesnė. Lietuvos banko vertinimu, nustatytos aplinkybės nesuteikia pagrindo teigti, kad draudikas pažeidė KASKO sutarties sąlygas.

Tai, kad draudikas, siekdamas tarp šalių kilusį ginčą išspręsti taikiai, vis dėlto sutiko išmokėti draudimo išmoką pagal Vertinimo ataskaitoje apskaičiuotą nuostolių dydį (išskaitant PVM), nelaikytina aplinkybe, patvirtinančia KASKO sutarties pažeidimą, nes nei KASKO sutarties, nei teisės aktų nuostatos nedraudžia draudikui savo pareigas vykdyti draudėjui palankesniu būdu.

Vertinant šį pareiškėjos reikalavimą, taip pat svarbu pažymėti, kad, nepaisydamas kilusių nesutarimų, draudikas galiausiai sutiko draudimo išmoką apskaičiuoti pagal Vertinimo ataskaitą, tačiau pareiškėja nuo pat žalos administravimo pradžios, nors draudikas ne kartą to prašė, iki šiol nėra pateikusi savo banko sąskaitos duomenų, t. y. draudikas neturėjo ir iki šiol neturi galimybės išmokėti pareiškėjai draudimo išmokos. Tokiu elgesiu pareiškėja pati prisideda prie išlaidų automobilio nuomai, kurias prašo atlyginti, didėjimo. Lietuvos banko vertinimu, toks

pareiškėjos elgesys yra nesąžiningas, nes, atsisakydama tiek faktiškai remontuoti automobilį, tiek gauti draudimo išmoką pinigais (net ir apskaičiuotą pagal Vertinimo atskaitą ir, kaip aptarta pirmiau, pagrįstai neįtraukiant PVM dalies), pati pareiškėja užkerta kelią draudikui vykdyti savo sutartines prievoles, kita vertus, ji kaltina draudiką, kad dėl jo neveikimo didėja žala.

Lietuvos banko vertinimu, jeigu pareiškėja būtų pakankamai glaudžiai bendradarbiavusi su draudiku ir kooperavusis[16], tai draudimo išmoką galėjo gauti dar 2024 m. kovo mėn. (pagal Pirminę sąmatą) arba 2024 m. birželio–liepos mėn. – pagal Patikslintą sąmatą, vėliau – pagal Vertinimo ataskaitą[17], ir gautas lėšas skirti automobilio remontui. Tačiau draudimo išmokos pervesti galimybės pati pareiškėja nesuteikia (neteikia draudikui banko sąskaitos duomenų), kaip nurodyta kreipimesi, mažiausiai 154 dienas nuomojosi pakaitinį automobilį, kurio nuomos išlaidas prašo atlyginti. Taigi, viena vertus, kreipimesi teigiama, kad žala atsirado ir didėja dėl to, kad pareiškėjai nėra išmokėta draudimo išmoka, kita vertus, pati pareiškėja nesudaro tik nuo jos priklausančių galimybių draudikui išmoką pervesti, didina savo išlaidas ir po to teikia reikalavimus draudikui dėl nuostolių atlyginimo.

Papildomai pažymėtina, kad žalos administravimo metu ir vėliau, kilus nesutarimų dėl draudimo išmokos, draudikas pareiškėjai ir trečiajam asmeniui ne kartą teikė Taisyklių nuostatas atitinkančią informaciją, susijusią su pakaitinio automobilio suteikimo ir nuomos išlaidų atlyginimo tvarka, taip pat informaciją apie nepriklausomų vertintojų ataskaitų traktavimą, prašė pateikti banko sąskaitos duomenis, galiausiai priėmė pareiškėjai palankesnį sprendimą atlyginti išlaidas pagal Vertinimo ataskaitą. Nepaisydama to, pareiškėja (įskaitant pareiškėjos draugu prisistačiusį asmenį) iš esmės nerodė iniciatyvos ir siekio kooperuotis ir taip užtikrinti KASKO sutartimi pareiškėjai tekusių teisių ir draudiko prisiimtų įsipareigojimų tinkamą įvykdymą. Kilus nesutarimų, pareiškėja konstruktyviai nebendradarbiavo su draudiku, iš pareiškėjos draugu prisistačiusio asmens pokalbių metu pateiktos pozicijos susidaro įspūdis, jog pareiškėja siekė prisitaikyti prie draudiko paprastai protingais laikomų automobilio nuomos įkainių, tikėdamasi, kad draudikas atlygins pagal jam priimtinus įkainius apskaičiuotas nuomos išlaidas (nors neatliekant faktinio remonto pakaitinis automobilis nesuteikiamas ir apie tai buvo ne kartą informuota), ir gauti kuo didesnę draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Vertinimo ataskaitą, nors KASKO sutartis nenumato draudimo išmokos apskaičiavimo remiantis nepriklausomų turto vertintojų skaičiavimais ir (ar) tik originaliomis naujomis dalimis.

Galiausiai pažymėtina, kad ir duomenys, kuriais pareiškėjos atstovės pateiktame kreipimesi buvo grindžiamos pareiškėjos išlaidos automobilio nuomai, Lietuvos banko vertinimu, nėra pakankami žalos faktui konstatuoti. Nors keliamas reikalavimas atlyginti 4 250 Eur žalą, tačiau sąskaitoje, kuria grindžiamas reikalavimas, nurodyta suma – 3 850 Eur. Byloje nėra pateiktų šių išlaidų faktinį patyrimą (apmokėjimą) pagrindžiančių duomenų, neaišku, kada pareiškėja realiai pradėjo nuomotis automobilį (kada jis jai buvo perduotas) ir kokiu laikotarpiu jis buvo nuomojamas.

Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad pareiškėja nepateikė duomenų, kurių pagrindu būtų galima teigti, kad draudikas pažeidė KASKO sutartį ir dėl tokio pažeidimo pareiškėja patyrė žalą. Nagrinėjamu atveju nėra nustatytos sąlygos, reikalingos draudiko civilinei sutartinei atsakomybei taikyti, nes nenustatyti draudiko neteisėti veiksmai (neveikimas) (Civilinio kodekso 6.246 straipsnis), be to, pareiškėja nepateikė ir duomenų, faktiškai patvirtinančių patirtą žalą (automobilio nuomos sąskaitos apmokėjimo duomenų ir kt.). Nenustačius visų civilinės atsakomybės sąlygų, taip pat nesant draudiko pareigos atlyginti tokio pobūdžio žalą pagal KASKO sutarties (įskaitant Taisykles) nuostatas, pareiškėjos reikalavimas atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas laikytinas nepagrįstu.

3. Dėl neturtinės žalos atlyginimo

Pareiškėja savo kreipimesi į Lietuvos banką taip pat reikalauja, kad draudikas atlygintų 6 000 Eur galimai patirtos moralinės (neturtinės) žalos. Šią žalą pareiškėja teigia patyrusi dėl

[16] KASKO sutartis, kaip ir kitos draudimo sutartys, yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, todėl draudimo sutarties šalys privalo atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga tiek šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti, tiek ir jai vykdyti. Įvardyti draudimo sutarties ypatumai lemia didesnę šios sutarties šalių pareigą bendradarbiauti ir kooperuotis, ypač vykdant sutartį (Civilinis kodeksas 6.38 straipsnio 3 dalis). Kasacinis teismas yra akcentavęs, kad bendradarbiavimo pareigos nevykdymas gali lemti neigiamų padarinių atsiradimą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-531-701/2016). Be to, draudėjo pareiga vykdant sutartį bendradarbiauti su draudiku kyla ne tik iš Civiliniame kodekse 6.38 straipsnyje įtvirtintų prievolių vykdymo principų.

[17] Pagal Taisykles, draudimo išmoką draudikas įsipareigojo išmokėti per 10 dienų nuo visos reikalingos informacijos gavimo.

netinkamo draudiko įsipareigojimų vykdymo.

Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinta pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Pagal formuojamą teismų praktiką, kuri grindžiama principu, kad kuo aiškesnė ir svarbesnė vertybė, tuo stipriau ji ginama, vienas iš reikšmingų neturtinės žalos atlyginimo dydžio nustatymo ir teisingo atlyginimo veiksnių yra teisinis gėris, į kurį kėsintasi ir dėl kurio pažeidimo padaryta prašoma atlyginti neturtinė žala.[18] Pavyzdžiui, ypatingomis vertybėmis laikoma asmenų teisė į gyvybę ir sveikatą, ir pan.

Nustatant žalos dydį, be kita ko, atsižvelgiama į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas (neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę bei žalą. [19] Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, yra pareiškėjos pareiga.

Be to, Lietuvos Aukščiausiasis teismas yra ne kartą atkreipęs dėmesį į tai, kad neturtinė žala nėra bet koks, net menkiausio laipsnio asmeniui padarytas neigiamas poveikis: neturtinė žala turi sukelti ne vienkartinius ar trumpalaikius išgyvenimus bei emocijas arba sudaryti nesudėtingas bei nesunkiai įveikiamas kliūtis, bet gali būti kompensuojama tik tada kai ją darantys veiksmai yra pakankamai intensyvūs.[20] Stresas yra natūralus gyvenimo reiškinys, sutinkamas kiekviename žingsnyje, jo niekada neįmanoma visiškai išvengti, nes niekas negali apsaugoti asmens nuo jaudinančių įvykių, nemalonumų, įtampos, pavojų, todėl reikalauti neturtinės žalos dėl kiekvienoje stresinėje situacijoje patirtų nepatogumų yra neprotinga ir nesąžininga.[21] Rūpesčiai ginant savo teises, kasacinio teismo vertinimu, taip pat yra neišvengiama būtinybė, kita vertus, pagrindas neturtinei žalai atsirasti egzistuoja tada, kai asmens rūpesčiai peržengia įprastas pastangas ir konstatuojamas dvasinių sukrėtimų, emocinės depresijos, asmens garbės ir orumo pažeidimo faktas ar kt.[22] Nustatomą neturtinės žalos dydį lemia aplinkybių, pripažįstamų turinčiomis įtakos neturtinės žalos dydžiui, visuma. Be to, kasacinio teismo jurisprudencijoje konstatuota, kad neturtinės žalos dydžiui nustatyti turi reikšmės ir nukentėjusio asmenys elgesys.[23]

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju nebuvo nustatytų draudiko veiksmų, kuriais būtų pažeista KASKO draudimo sutartis, Lietuvos bankui nebuvo pateikta jokių objektyvių įrodymų, patvirtinančių pareiškėjos galimai patirtą neturtinę žalą ir jos dydį, kuris, atsižvelgiant į vyraujančią teismų praktiką, paprastai atitinka dėl sudėtingų išgyvenimų pagrįstais pripažįstamus neturtinės žalos dydžius.[24]

Nenustačius būtinų civilinės atsakomybės sąlygų viseto (įskaitant neįrodytą neturtinės žalos patyrimo faktą), pareiškėjos reikalavimas draudikui atlyginti 6 000 Eur neturtinę žalą laikytinas nepagrįstu.

4. Dėl teisinės pagalbos išlaidų atlyginimo

Kreipimesi į Lietuvos banką buvo prašoma atlyginti pareiškėjos patirtas teisinės pagalbos išlaidas – 1 165 Eur.

---

[18] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. kovo 3 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-144/2014.

[19] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-394/2006.

[20] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. sausio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-390/2005; 2005 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-390/2005 ir kt.

[21] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. lapkričio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-626/2005.

[22] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-469/2007.

[23] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. vasario 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-13/2012.

[24] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. vasario 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-63-378/2018; 2021 m. gruodžio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3k-3-344-701/201; 2023 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-196-421/2023 ir kt.

Remiantis neteisminę vartojimo ginčų sprendimo tvarką reglamentuojančio Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 4 dalies 2 punktu, priimant sprendimą dėl ginčo esmės turi būti sprendžiama dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įrodymų surinkimo išlaidų, įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidų advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti, vertimo išlaidų), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Analogiškos nuostatos yra įtvirtintos Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62.2 papunktyje.

Atsižvelgiant į pirmiau sprendime pateiktus duomenis, kurias remiantis pareiškėjos reikalavimai buvo atmesti, ir vadovaujantis teisinės pagalbos išlaidų atlyginimą reglamentuojančiais teisės aktais, nagrinėjamu atveju įpareigoti draudiką atlyginti pareiškėjos galimai patirtas teisinės pagalbos išlaidas nėra pagrindo.

Apibendrinant ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, konstatuotina, kad draudiko sprendimas dėl draudimo išmokos mokėjimo buvo priimtas remiantis ginčo šalių sudarytos KASKO sutarties sąlygomis, o draudimo išmoka iki šios dienos yra neišmokėta dėl nuo pačios pareiškėjos priklausančių aplinkybių (nesuteiktų draudimo išmokai pervesti reikalingų duomenų). Draudiko civilinė atsakomybė dėl pareiškėjos galimai patirtų automobilio nuomos išlaidų ir neturtinės žalos atlyginimo taip pat nenustatyta, o nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimus, prašymas atlyginti galimai pairtas teisinės pagalbos išlaidas taip pat laikytinas nepagrįstu.

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. reikalavimus.

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