LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-06-10 Nr. 429-116
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. sausio 31 d. įvyko eismo įvykis (toliau – Įvykis), kurio metu buvo apgadintas pareiškėjui priklausantis automobilis „Audi A6“, valst. Nr. *(duomenys neskelbiami)*, (toliau – Automobilis). Tą pačią dieną pareiškėjas dėl Automobiliui padarytos žalos atlyginimo kreipėsi į draudiką, apdraudusį privalomuoju draudimu Įvykį sukėlusios kitos transporto priemonės valdytojo civilinę atsakomybę. Pareiškėjas pateikė draudikui Automobilio apgadinimų nuotraukas.

2025 m. vasario 12 d. draudikas pareiškėją informavo, kad pagal draudiko sudarytą Automobilio remonto sąmatą apskaičiuota draudimo išmoka - 597,84 Eur. Draudikas nurodė, kad, jeigu pareiškėjo netenkina apskaičiuota suma, rekomenduojama kreiptis į remonto įmonę, kuri atliks automobilio remonto darbus, suderinusi sąmatą su draudiku.

Tą pačią dieną pareiškėjas draudikui pateikė pretenziją, kurioje nurodė, jog nesutinka su apskaičiuota sąmata. Tarp šalių vyko susirašinėjimas. Draudikas 2025 m. vasario 14 d. pareiškėjui pateikė patikslintą sąmatą, kurios suma - 741,17 Eur.

Pareiškėjas su perskaičiuota draudimo išmokos suma nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas nurodė, kad draudikas neapžiūrėjo Automobilio ir nepateikė oficialaus atsakymo į 2025 m. vasario 12 d. pretenziją. Pareiškėjo nuomone, draudikas netinkamai nustatė žalos dydį. Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu atlyginti tik Automobilio žibinto stiklo keitimą ir prašė atlyginti viso Automobilio žibinto keitimą, išmokant 3 795 Eur (be PVM)[1] draudimo išmokos sumą.

Pareiškėjas nesutiko ir su apskaičiuota draudimo išmokos dalimi, atlyginančia Automobilio dengimo keramine danga ir poliravimo darbus, kurių kompensavimui pareiškėjas prašė išmokėti 680 Eur (be PVM) išmoką pagal pateiktą sąskaitą faktūrą, kuri patvirtina faktiškai patirtas viso Automobilio padengimo keramikine danga ir poliravimo išlaidas.

Taip pat pareiškėjas nesutiko su draudiko žalos apskaičiavimui naudojamais remonto darbų įkainiais, teigė, kad jie nepagrįsti ir prašė, apskaičiuojant draudimo išmoką, vadovautis Automobilio gamintojo atstovų valandiniais darbų įkainiais – 42,7 Eur.

Pareiškėjas taip pat pažymėjo, kad draudikas nėra išmokėjęs net neginčijamos draudimo išmokos dalies, todėl prašė įpareigoti draudiką sumokėti 0,06 proc. delspinigių už kiekvieną pavėluotą dieną.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime draudikas paaiškino, kad atsakymą į pareiškėjo 2025 m. vasario 12 d. pretenziją pateikė – 2025 m. vasario 13 d. atsakė elektroniniu laišku.

Draudikas nurodė, kad vykti apžiūrėti Automobilio nebuvo poreikio – apgadinimai nustatyti pagal pateiktas nuotraukas, ginčo dėl apgadinimų apimties nėra. Pats pareiškėjas pranešime apie Įvykį draudikui nurodė: „TP apžiūrą atliksiu: dokumentus ir nuotraukas pateiksiu pats“.

[1] UAB „Autojuta“ pareiškėjui nurodyta žibinto kaina.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo, sudarant remonto sąmatą, naudoti „Audatex", o ne „DAT" sistemą, draudikas paaiškino, kad abi sistemos yra patvirtintos, kaip tinkamos naudoti pagal Koeficientų apgadintoms kelių transporto priemonėms taikymo aprašą[2]. Draudiko teigimu, abi programos naudoja tuos pačius automobilio gamintojo numatytus remonto laiko normatyvus. Vis dėlto, tenkindamas pareiškėjo prašymą, draudikas, naudodamas „Audatex" sistemą, parengė Automobilio remonto sąmatą (toliau – Draudiko sąmata), kurios suma - 953,23 Eur.

Draudikas nesutiko, kad draudimo išmoka turi būti skaičiuojama, vertinant viso žibinto keitimo (o ne žibinto stiklo keitimo, kaip skaičiavo draudikas) kainą.

Draudikas nesutiko ir su pareiškėjo prašymu draudimo išmoką apskaičiuoti, taikant pareiškėjo nurodytus Automobilio gamintojo atstovaujančio serviso valandinius darbų įkainius. Draudikas nurodė taikęs vidutinius Vilniuje veikiančių servisų valandinius įkainius - 27,18 Eur remonto darbams ir 27,25 Eur dažymo darbams, taikant 86,57 proc. dažymo medžiagų koeficientą.

Taip pat draudikas informavo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu atlyginti viso Automobilio dengimo keramikine danga ir poliravimo išlaidas. Draudikas nurodė, kad jo apskaičiuota išmokos dalis už dviejų pažeistų Automobilio detalių dengimą ir poliravimą pagal pareiškėjo pateiktą sąskaitą - 113,33 Eur – yra pakankama grąžinti pareiškėją į iki Įvykio buvusią padėtį.

Draudikas nesutiko ir su pareiškėjo reikalavimu dėl delspinigių taikymo – tiek dėl nurodomo delspinigių dydžio (0,06 proc. delspinigių už kiekvieną pavėluotą dieną.), tiek dėl pačios draudiko pareigos juos šiuo atveju mokėti. Draudiko teigimu, mokėti išmokos jis negalėjo dėl paties pareiškėjo nebendradarbiavimo – šiam nenurodžius pageidaujamo žalos atlyginimo būdo ir savo atsiskaitomosios sąskaitos. Atsiliepimo į pareiškėjo kreipimąsi pateikimo metu draudikas nurodė vis dar negavęs iš pareiškėjo atsiskaitomosios banko sąskaitos duomenų išmokos pervedimui.

Vis dėlto, ginčo nagrinėjimo metu draudikas informavo 2025 m. birželio 4 d. dar kartą kreipęsis į pareiškėją, prašydamas nurodyti atsiskaitomosios sąskaitos duomenis, kuriuos pareiškėjas pateikė, todėl 2025 m. birželio 5 d. pareiškėjui išmokėta neginčijama 953,23 Eur draudimo išmokos suma. Draudikas taip pat nurodė, kad pareiškėjui išmokėjo 29,64 Eur delspinigių sumą už 78 dienų laikotarpį nuo 2025 m. kovo 20 d. iki 2025 m. birželio 5 d.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių nesutarimas kilo dėl draudiko išmokėtos draudimo išmokos, atlyginančios Įvykio metu Automobiliui padarytą žalą, dydžio, taip pat dėl draudiko pareigos mokėti pareiškėjui jo nurodyto dydžio delspinigius.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar: 1) draudikas tinkamai apskaičiavo draudimo išmoką, atlyginančią Automobiliui padarytą žalą; 2) draudikui kilo pareiga pareiškėjui sumokėti papildomą delspinigių sumą.

Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas (toliau – TPVCAPD) reguliuojamas TPVCAPD įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatomis.

1. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios Automobiliui padarytą žalą, dydžio

[2] 2020 m. rugsėjo 22 d. patvirtintas Audito, apskaitos, turto vertinimo ir nemokumo valdymo tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos.

Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 4 punkte nustatyta, kad žala nustatoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, TPVCAPDĮ, Taisyklėmis ir kitų teisės aktų nuostatomis, reglamentuojančiomis padarytos žalos dydžio nustatymą, atsakingo draudiko ar Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro (toliau – Biuras) įgaliotų asmenų (paskirtų ekspertų) ataskaitas ar išvadas dėl žalos, kitų Taisyklėse nurodytų asmenų pateiktus dokumentus.

TPVCAPDĮ 15 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad, kai atsakingas draudikas ar Biuras nedelsdamas, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo nukentėjusio trečiojo asmens rašytinio pranešimo apie eismo įvykį gavimo dienos, privalo apžiūrėti sugadintą ar sunaikintą turtą, surašyti transporto priemonės apžiūros ataskaitą ir nukentėjusio asmens prašymu pateikti jam ataskaitą susipažinti. Sugadinto ar sunaikinto turto apžiūros procedūra gali būti vykdoma ir nuotoliniu būdu pagal pateiktus turto sugadinimą ar sunaikinimą įrodančius dokumentus, nuotraukas ir (arba) vaizdo įrašus, jeigu tai pakankama, kad būtų tinkamai užfiksuotas padarytas turto sugadinimas ar sunaikinimas. Tokiu atveju žalos dydis nustatomas vadovaujantis pateiktais dokumentais, nuotraukomis ir (arba) vaizdo įrašais.

TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje yra įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, o TPVCAPDĮ 17 straipsnyje nurodytais atvejais – Biuras, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertinimo ataskaitomis, dokumentais, kuriais įrodomos padarytos žalos aplinkybės, faktas ir dydis, nuotraukomis, vaizdo įrašais.

Taisyklių 13 punkte nustatyta, kad nukentėjusio trečiojo asmens transporto priemonei ar kitam turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas ar Biuras, vadovaudamasis atsakingo draudiko ar Biuro įgaliotų asmenų (ekspertų) ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ar išvadomis, remonto paslaugų teikėjo pateiktais šio turto remonto išlaidų skaičiavimais, remonto sąmatomis ar kitais remonto išlaidų pagrindimo dokumentais, taip pat atsižvelgdamas į nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį pagrindžiančius dokumentus.

Vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, dydis nustatomas pagal turėtas sugadinto turto remonto išlaidas, būtinas turto rinkos vertei iki eismo įvykio atkurti. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtinosios remonto išlaidos (be pridėtinės vertės mokesčio) sugadinto turto rinkos vertei iki eismo įvykio atkurti, kurias sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų detalių ir (ar) dalių vertė (sumažinant išlaidas keičiamų detalių ir (ar) dalių nusidėvėjimo verte), dažymo medžiagų vertė, taip pat sugadinto turto transportavimo, saugojimo, techninės ekspertizės ir kitos papildomos išlaidos. Būtinosios remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal vidutinius remonto darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais, nustatytais specializuotose remonto išlaidų apskaičiavimo programose. Sugadinto turto sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, jeigu atlikus remontą jos atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo pasirenka sugadinto turto sugadintas detales ir (ar) dalis, kurios gali būti suremontuotos (atlikus remontą atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus), pakeisti naujomis, atsakingas draudikas ar Biuras atlygina būtinąsias remonto išlaidas, kuriomis šiuo atveju laikomos remontuotinos detalės ir (ar) dalies remonto išlaidos.

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, jog atsakingas draudikas ar Biuras moka nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytų draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos atlyginimo.

TPVCAPD priklauso nuostolių draudimo rūšiai, todėl jo tikslas yra kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius. Atsižvelgiant į TPVCAPD sutarčių kompensacinę paskirtį ir nuostolių draudimo sutartyse įgyvendinamą Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį.

Pažymėtina, kad šiuo atveju reikšmingi ir Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai, nustatantys, kad prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai ir nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais. Kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis).

Teisingas žalos atlyginimas reiškia, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius mažesnį už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita.[3] Nustatant nukentėjusio trečiojo asmens turtui padarytą žalą, turi būti atsižvelgiama į visas individualias aplinkybes ir vadovaujamasi TPVCAPD tikslu kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius[4].

Pažymėtina, kad, pagal kasacinio teismo praktiką, kai ginčas yra susijęs su atlygintinos žalos dydžiu ir nėra susijęs nei su atsisakymu mokėti draudimo išmoką, nei su draudimo išmokos sumažinimo atvejais, nagrinėjant ginčą taikytina bendroji įrodinėjimo naštos taisyklė – šalys turi įrodyti tas aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus ir atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti[5].

Vadovaujantis nurodyta kasacinio teismo praktika, taip pat Ginčų nagrinėjimo taisyklių 44 punktu, kuriame nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, darytina išvada, kad pareiškėjas turi įrodyti, kad draudiko apskaičiuota draudimo išmoka, atlyginanti Įvykio metu Automobiliui padarytą žalą, yra nepagrįsta, nepakankama tam, kad būtų atlyginti nukentėjusio asmens patirti nuostoliai. Draudikas, atvirkščiai, turi pagrįsti, kad jo atlikti skaičiavimai, kuriais jis vadovavosi priimdamas sprendimą dėl draudimo išmokos, yra teisingi ir pagrįsti.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad žalos dydžio nustatymo prerogatyvą turintis draudikas galutinę draudimo išmoką, atlyginančią Automobilio atkūrimo sąnaudas, grindė 2025 m. kovo 31 d. sudaryta Draudiko sąmata. Draudiko sąmata sudaryta, remiantis surinktais duomenims: 1) žibinto remonto kaina nustatyta pagal Automobilių šviesos specialistai, UAB,[6] pateiktus duomenis; 2) dviejų pažeistų Automobilio detalių dengimo keramikine danga ir poliravimo darbų kaina nustatyta pagal pareiškėjo pateiktą sąskaitą, kainą nustatant proporcingai darbų apimčiai; 3) kitų darbų kaina nustatyta, draudikui remiantis keturiolikos Vilniuje veikiančių servisų (įskaitant „Audi" autorizuotus servisus UAB „Autojuta" ir „Moller Auto") darbų įkainių vidurkį (nustatytas mechaninių darbų valandinis įkainis – 27,18 Eur, dažymo darbų – 27,25 Eur).

Kaip matyti pareiškėjas nesutinka su draudimo išmoka, prašydamas: 1) draudiko atlyginti viso žibinto, o ne tik jo stiklo keitimo, kainą; 2) atlyginti viso Automobilio dengimo keramikine danga ir poliravimo kainą pagal pareiškėjo pateiktą sąskaitą; 3) taikyti Automobilio gamintoją Lietuvoje atstovaujančio autorizuoto serviso darbų valandinius įkainius (42,7 Eur).

1.1. Dėl draudimo išmokos dalies, atlyginančios Automobilio žibintui padarytą žalą, nustatymo būdo

Kaip minėta, šiuo atveju pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu atlyginti tik Automobilio žibinto stiklo keitimo išlaidas ir prašė atlyginti viso Automobilio žibinto keitimą, išmokant 3 795 Eur (be PVM) draudimo išmokos sumą[7]. Pareiškėjas nurodė, kad buvusį originalų Automobilio žibinto stiklą draudikas siūlo keisti stiklu, neturinčiu jokių kokybę patvirtinančių dokumentų. Pareiškėjas pateikė Automobilio gamintoją atstovaujančio autorizuoto serviso UAB „Autojuta" atsakymą: „Gamintojas nenumatęs žibinto stiklo keitimo". Pastebėtina, kad duomenų, jog pareiškėjas būtų faktiškai patyręs išlaidas, susijusias su žalos minėtam žibintui šalinimu, nėra pateikta.

Pasisakydamas dėl žibintui padarytos žalos, draudikas nurodė, kad ginčui aktualus Automobilio priekinio dešinės pusės žibinto stiklas yra subraižytas ir įskilęs, kitų žibinto pažeidimų nefiksuota. Draudikas paaiškino jog automobilių gamintojai dažnu atveju nenumato ne tik žibinto remonto, bet ir kitų remonto būdų, tokių kaip priekinio stiklo įdaužos remonto, ratlankių remonto, rėmo ar kitų standumo elementų remonto, kai kurių variklio agregatų remonto. Vis dėlto, tobulėjant remonto technologijoms bei įrengimams, rinkoje veikia ne viena įmonė, kuri, naudojant sertifikuotas technologijas, atlieka įvairius išvardintus detalių ar agregatų

---

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015.
[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018 ir kt.
[6] https://xenonled.eu/lt/.
[7] UAB „Autojuta" pareiškėjui nurodyta detalės kaina.

remonto darbus, darbai atliekami kokybiškai, laikantis visų automobilio eksploatacijai bei saugiam eismui keliamų reikalavimų. Tokiu būdu mažinami vartotojų patiriami kaštai.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad automobilių gamintojai yra suinteresuoti pelnu, kurio didelę dalį sudaro ne tik naujų automobilių pardavimas, tačiau ir aptarnavimas, vykdomas po pardavimo. Todėl automobilių gamintojas, o taip pat jų oficialūs atstovai yra tiesiogiai suinteresuoti, kad nebūtų atliekami kitokie, gamintojo nenurodomi remonto darbai ir būtų perkamos naujos detalės. Draudikas pažymėjo, kad Lietuvoje vyraujanti žalos atlyginimo praktika bei ją apibrėžiantys teisės aktai nedraudžia automobilio remonto vykdyti naudotomis ar naujomis neoriginaliomis detalėmis.

Draudikas nurodė nustatęs, kad šiuo atveju Automobilio priekinis žibintas gali būti suremontuotas, pakeičiant tik jo išorinį sugadintą stiklą. Kaip nurodo šiuos darbus atliekanti įmonė Automobilių šviesos specialistai, UAB, Automobilio žibinto stiklo pakeitimas yra technologiškai galimas, remontui yra naudojamos sertifikuotos dalys ir medžiagos. Po remonto nepasikeis žibinto techninės charakteristikos, Automobilis atitiks visus aktyviosios saugos ir techninių apžiūrų keliamus reikalavimus, galės saugiai dalyvauti eisme.

Draudikas pateikė minėto serviso atsakymą, kuriame nurodoma: „<...> Atliktiems darbams ir panaudotoms medžiagoms suteikiama vienerių metų garantija. 5. Taip, mūsų naudojami nauji žibintų stiklai turi CE sertifikatus. Pakeitus stiklą žibinto šviesos spindulio kampas, šviesos srauto intensyvumas ar kiti parametrai nepasikeis. 6. Po stiklo keitimo vizualiai bus matomas skirtumas tik tame, kad stiklas bus naujas, o keitimo metu bus išvalytos žibinto vidinės dekoratyvinės dalys, todėl žibintas atrodys atnaujintas. Žibinto funkcionalumas (valdymas, elektronika) nepasikeis. <...>. 7. Aktyviosios saugos sistemos nėra susijusios su žibinto stiklo keitimu, todėl automobilis pilnai atitiks visus gamintojo aktyviosios saugos reikalavimus. Susiję yra tik bamperio nuėmimo, pastatymo darbai, kurie gali turėti reikšmę atstumo davikliu padėčiai, bet jei automobilis šiuo metu neturi šių kalibravimo gėdimų, jie dažniausiai ir neatsiranda tinkamai sumontavus bamperį į vietą. 8. Atlikus minėtą žibinto remontą automobilis visiškai atitiks techninės apžiūros reikalavimus. Papildomai informuojame, kad šis automobilio modelis turi gamyklinę problemą su žibintų stiklais, todėl yra dažnai sutinkamas mūsų servise. Šią problemą jau sėkmingai išsprendėme šimtams mūsų klientų."

Kaip minėta, pagal Taisyklių 15 punktą, sugadinto turto sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, jeigu atlikus remontą jos atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo pasirenka sugadinto turto sugadintas detales ir (ar) dalis, kurios gali būti suremontuotos (atlikus remontą atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus), pakeisti naujomis, atsakingas draudikas ar Biuras atlygina būtinąsias remonto išlaidas, kuriomis šiuo atveju laikomos remontuotinos detalės ir (ar) dalies remonto išlaidos.

Vertinant šalių argumentus bei minėtą teisinį reguliavimą, darytina išvada, kad šalys nesutaria techninio pobūdžio klausimu – ar šiuo atveju 2015 m. pagaminto Automobilio žibinto stiklo keitimas, nekeičiant viso žibinto, yra galimas ir ar Automobilis po tokių darbų atitiks saugos reikalavimus.

Kaip matyti iš pareiškėjo pateikto Automobilio gamintoją atstovaujančio autorizuoto serviso atsakymo, gamintojas draudiko siūlomo remonto būdo nėra numatęs. Vertinant šį atsakymą, manytina, jog jis savaime nesuponuoja aplinkybės, kad draudiko siūlomas alternatyvus remonto būdas nėra galimas dėl saugumo reikalavimų, kadangi šiuo klausimu autorizuotas servisas nepasisako.

Tuo tarpu draudiko pateiktame susirašinėjime su kitu servisu, kuris specializuojasi ties žibintų stiklų keitimo (remonto) darbais, nurodoma, jog po tokių darbų Automobilis atitiks saugos reikalavimus. Kaip matyti, darbams ir medžiagoms minėta įmonė suteikia vienerių metų garantiją – t. y. užtikrina kokybės reikalavimus.

Vertinant šalių pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad draudikas pateiktais specialių žinių turinčių asmenų (savo ekspertų ir automobilius remontuojančios įmonės atstovų) paaiškinimais pagrindė, kad jo taikoma remonto technologija (keičiant ne visą žibintą, bet jo stiklą) yra galima ir atitinka aktyvios bei pasyvios saugos reikalavimus. Šią išvadą paneigiančių objektyvių duomenų nėra pateikta.

Darytina išvada, kad draudikas į savo sąmatą pagrįstai įtraukė ir pareiškėjui atlygino ne viso žibinto keitimo, bet apskaičiuotas būtinas žibinto remonto, keičiant jo stiklą, išlaidas. Pagal pateiktus duomenis draudikui nekilo pareiga pareiškėjui mokėti jo prašomos papildomos draudimo išmokos, atlyginančios naują Automobilio žibinto kainą (3 795 Eur).

1.2. Dėl draudimo išmokos dalies, atlyginančios viso Automobilio dengimo keramikine danga ir poliravimo išlaidas

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, pareiškėjas draudikui pateikė 2024 m. balandžio 8 d. sąskaitą faktūrą, kuria remiantis prašė išmokėti 680 Eur draudimo išmoką, atlyginančią patirtas Automobilio dengimo keramikine danga ir poliravimo išlaidas (paslaugos tiekėjas – „RG Detailing“). Pareiškėjo teigimu, dėl technologinių priežasčių (vienodo padengimo, sukibimo, apsaugos vientisumo, teisingo technologinio proceso, estetinio vientisumo) būtina keramikine danga padengti viso Automobilio paviršių.

Draudikas, komentuodamas pareiškėjo reikalavimą, atkreipė dėmesį į aplinkybę, kad pareiškėjo pateiktoje sąskaitoje faktūroje, išrašytoje 2024 m. balandžio 8 d. (iki Įvykio), nurodyta, jog buvo atlikta lako korekcija po nekokybiško padengimo ir poliravimas. Sąskaitos suma - 680 Eur. Sąskaitoje nėra nurodytas automobilio padengimas specialia apsaugine keramine danga, nebuvo pateiktas tokios dangos padengimo pažymėjimas, kuris įprastai išrašomas, todėl draudikas teigė turintis pagrįstų abejonių, ar Automobilis keramikine danga apskritai buvo padengtas. Nepaisant to, draudikas į Automobilio remonto sąmatą yra įtraukęs dviejų pažeistų ir dažomų detalių, t. y. priekinio dešinės pusės sparno ir priekinio bamperio papildomą poliravimą ir padengimą keramine danga, įtraukta suma - 113,33 Eur. Ši suma apskaičiuota, atsižvelgiant į tai, jog Automobilio kėbulą sudaro 12 pagrindinių išorinių kėbulo detalių, o šiuo atveju reikia darbus atlikti 2 detalėms.

Poziciją, kad keramikine danga gali būti dengiamas ne visas Automobilis, tačiau tik atskiros jo detalės, patvirtina draudiko gauti atsakymai iš skirtingų specializuotai tokius darbus atliekančių autoremonto įmonių („Auto Lab“; „Sonax“ (UAB „Autopsa“); UAB „Autotiesinimas“; Autoestetikos sprendimai, UAB).

Taip pat draudikas pateikė iš automobilių švaros centro „Sonax“ gautą atsakymą, jog keramika dengiant priekinį dešinės pusės sparną ir priekinį bamperį, tokių darbų kaina sudarytų 110 Eur (plovimas - 20 Eur, poliravimas - 40 Eur, dengimas keramika - 50 Eur). Šis pasiūlymas papildomai patvirtina, kad draudiko apskaičiuota išmokos suma (113,33 Eur) yra pakankama atlyginti pažeistų dviejų Automobilio dalių poliravimo ir dengimo keramikine danga darbus.

Vertinant šalių argumentus, darytina išvada, kad šiuo atveju nebuvo pateikta duomenų apie faktiškai po Įvykio atliktus Automobilio dengimo keramikine danga ir poliravimo darbus. Kaip matyti, draudikas specialių žinių turinčių asmenų (savo ekspertų ir tokius darbus vykdančių servisų) pateiktais paaiškinimais pagrindė aplinkybę, jog atskirų (šiuo atveju dėl Įvykio pažeistų) Automobilio dalių dengimas keramikine danga ir poliravimas yra galimas ir praktikoje atliekamas. Objektyvių duomenų, kurie paneigtų šią išvadą, nėra pateikta.

Kaip minėta, draudikui kyla pareiga grąžinti nukentėjusį asmenį į iki Įvykio buvusią padėtį, todėl draudiko sprendimas atlyginti darbų kainą tik dėl Įvykio apgadintų Automobilio dalių apimtyje (proporcingai paties pareiškėjo pateiktos sąskaitos faktūros, kuria jis prašė vadovautis, sumai), atitinka šį principą. Draudiko pateikti duomenys apie analogiškos apimties darbų kainą rinkoje papildomai patvirtina, kad draudikas tinkamai apskaičiavo išmokos dalį, atlyginančią dėl Įvykio būtinas su Automobilio dengimu keramikine danga ir poliravimu susijusias išlaidas.

Taigi, pagal pateiktus duomenis, draudikui nekilo pareiga išmokėti pareiškėjui papildomos draudimo išmokos, atlyginančios dėl Įvykio kylančias būtinas Automobilio dengimo keramikine danga ir poliravimo išlaidas.

1.3. Dėl būtinųjų mechaninių ir dažymo darbų įkainių

Kaip minėta, šiuo atveju pareiškėjas nepateikė įrodymų, kad Automobilis po Įvykio buvo remontuojamas ir pareiškėjas faktiškai patyrė remonto išlaidų.

Draudikas nesutiko su pareiškėjo prašymu draudimo išmoką apskaičiuoti, taikant pareiškėjo nurodytus Automobilio gamintojo atstovaujančio serviso valandinius darbų įkainius (42,7 Eur). Draudikas nurodė taikęs vidutinius Vilniuje veikiančių servisų valandinius įkainius - 27,18 Eur remonto darbams ir 27,25 Eur dažymo darbams, taikant 86,57 proc. dažymo medžiagų koeficientą. Toks vidurkis apskaičiuotas įvertinus draudiko turimus duomenis apie 14 Vilniuje veikiančių servisų (2 oficialūs Automobilio gamintojo atstovai ir 12 kitų autoservisų), su kuriais bendradarbiauja draudikas, įkainius.

Taip pat draudikas papildomai pateikė iš trijų konkrečių servisų ginčo nagrinėjimo metu gautus atsakymus apie taikomus valandinius įkainius: UAB „Autovisatos servisas" įkainiai mechaniniams darbams – 28 Eur, dažymo darbams - 28 Eur; 2) UAB „Matsuda" įkainiai mechaniniams darbams - 24 Eur, dažymo darbams - 25 Eur; 3) UAB „Korpo autocentras" įkainiai mechaniniams darbams - 26 Eur, dažymo darbams - 27 Eur. Kaip matyti, šių trijų servisų mechaninių darbų įkainis – 26 Eur, dažymo darbų – 26,7 Eur. Taigi, šių konkrečių servisų įkainių vidurkis yra mažesnis negu taikė draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką.

Draudikas pažymėjo, kad Automobilis pagamintas 2015 m., jam nebėra taikoma gamintojo garantija, todėl remontas neprivalo būti atliekamas tik oficialaus atstovo autoservise. Įrodymų, kad remontui būtinus darbus gali atlikti tik pareiškėjo nurodyti servisai nėra pateikta.

Įvertinus pateiktus duomenis, sutiktina su draudiku, kad jam nekilo pareigos skaičiuoti draudimo išmoką pagal pareiškėjo pasirinkto vieno serviso, kuriame nebuvo faktiškai atlikti darbai, įkainius. Manytina, kad draudiko taikytas darbų kainos nustatymo būdas, įvertinus didesnės remonto įmonių rinkos dalies įkainius bei pateikiant realių rinkoje veikiančių autoservisų gautus atsakymus dėl taikomų valandinių įkainių, labiau atspindi vidutinę remonto darbų kainą, taip pat labiau atitinka ir šiuo atveju aktualų ekonomiškumo principą.

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad draudiko pasirinktas būtinų mechaninių ir dažymo darbų kainos nustatymo būdas nepažeidė minėto teisinio reguliavimo bei pareiškėjo interesų. Draudikui nekilo pareiga perskaičiuoti draudimo išmokos, taikant pareiškėjo nurodytą darbų įkainį.

Remiantis nustatytomis aplinkybėmis, nėra pagrindo daryti išvadą, kad galutinė draudiko išmokėta draudimo išmokos suma (953,23 Eur) būtų per maža, ar kad Draudiko sąmatoje nurodytos Automobilio remonto išlaidos neatitiktų TPVCAPDĮ ir Taisyklėse nustatytų žalos ir draudimo išmokos skaičiavimo taisyklių bei Civiliniame kodekse įtvirtintų prievolių vykdymo principų.

Atvirkščiai, manytina, kad būtent draudiko pritaikytas Automobilio remonto išlaidų skaičiavimo metodas šiuo atveju geriau atitinka teismų praktikoje įtvirtintą teisingo žalos atlyginimo principą ir Civiliniame kodekse įtvirtintą reikalavimą prievoles vykdyti kuo ekonomiškesniu būdu.

Dėl minėtų priežasčių, įvertinus šio sprendimo priėmimo metu pateiktus duomenis, pareiškėjo reikalavimas išmokėti papildomą draudimo išmoką yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Konstatuotų aplinkybių kontekste svarbu ir tai, kad pareiškėjui pateikus objektyvius įrodymus, patvirtinančius, kad už išmokėtą draudimo išmoką faktiškai nėra galimybės atkurti jam priklausančio Automobilio į iki Įvykio buvusios būklės, draudikas turėtų spręsti dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo pagrįstumo.

2. Dėl draudiko pareigos mokėti delspinigius

Kaip minėta, pareiškėjas Lietuvos banko prašė rekomenduoti draudikui išmokėti 0,06 proc. dydžio delspinigius, draudikui pavėluotai išmokėjus draudimo išmoką (vėliau negu per 30 dienų nuo pretenzijos dėl padarytos žalos pateikimo dienos). Ginčo nagrinėjimo metu draudikas pareiškėjui išmokėjo 29,64 Eur delspinigių.

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas, jo atstovas pretenzijoms dėl padarytos žalos nagrinėti ar Biuras (išskyrus TPVCAPDĮ 17 straipsnio 5 ir 6 dalyse, 18 ir 20 straipsniuose nurodytus atvejus) privalo išmokėti išmoką per 30 dienų nuo pretenzijos dėl padarytos žalos pateikimo dienos.

Jeigu per šio straipsnio 1 dalyje nurodytą terminą neįmanoma ištirti aplinkybių, būtinų draudžiamojo įvykio faktui ar žalos dydžiui nustatyti, išmoka mokama per 14 dienų, skaičiuojant nuo dienos, kai šias aplinkybes būtų įmanoma baigti tirti dedant reikiamas pastangas, tačiau ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo pretenzijos dėl padarytos žalos pateikimo dienos (išskyrus atvejus, kai žalos atlyginimo nustatymas priklauso nuo sprendimo baudžiamojoje, administracinėje ar civilinėje byloje). Jeigu išmoka mokama priėmus sprendimą baudžiamojoje, administracinėje ar civilinėje byloje, ji turi būti sumokama per 14 dienų nuo įsiteisėjusio sprendimo, nuosprendžio ar nutarimo gavimo dienos (TPVCAPDĮ 19 straipsnio 2 dalis).

Atsakingas draudikas, jo atstovas pretenzijoms dėl padarytos žalos nagrinėti arba Biuras per 30 dienų (arba šio straipsnio 2 dalyje nurodytu atveju – per 3 mėnesius) nuo pretenzijos dėl padarytos žalos pateikimo dienos turi pateikti motyvuotą atsakymą į pretenziją dėl padarytos

eismo įvykio žalos (TPVCAPDĮ 19 straipsnio 3 dalis).

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas, jo atstovas pretenzijoms dėl padarytos žalos nagrinėti arba Biuras, praleidę šio straipsnio 1–3 dalyse arba šio įstatymo 20 straipsnio 6 dalyje nustatytus terminus, privalo už kiekvieną pavėluotą dieną mokėti 0,04 procento delspinigius nuo sumos, kurią sumokėti praleistas terminas.

Pagal TPVCAPDĮ 19 straipsnio 5 dalį draudimo išmoka mokama, kai yra nustatytas draudžiamojo įvykio faktas ir žalos dydis, jeigu apie eismo įvykį buvo pranešta policijai, išskyrus atvejus, kai apie eismo įvykį nebuvo pranešta policijai teisės aktuose, reglamentuojančiuose atvejus, kada nebūtina apie eismo įvykį pranešti policijai, nustatytais atvejais, o nukentėjęs trečiasis asmuo pateikė atsakingam draudikui arba Biurui turimus eismo įvykio ir žalos įrodymus, laikėsi draudiko ar Biuro nurodymų, jeigu jie buvo duoti, leido draudikui ar Biurui susipažinti su dokumentais, galinčiais įrodyti padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį, taip pat suteikė galimybę ištirti per eismo įvykį padarytos žalos priežastis ir nustatyti jos dydį, atsižvelgdamas į šio įstatymo 15 straipsnio nuostatas išsaugojo sugadintą ar sunaikintą transporto priemonę ar kitą turtą tokį, koks jis buvo po eismo įvykio, ir pretenziją dėl padarytos žalos pateikė per šio įstatymo 16 straipsnio 4 dalyje nustatytą terminą. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo nevykdė šioje dalyje nurodytų įpareigojimų ar juos vykdė netinkamai ir tai turėjo įtakos žalos padarymo aplinkybių tyrimui ar padidino žalą, draudikas ar Biuras gali sumažinti išmoką.

Kaip minėta, pareiškėjas į draudiką dėl žalos atlyginimo kreipėsi Įvykio dieną (2025 m. sausio 31 d.), o negинčijama draudimo išmokos dalis buvo sumokėta 2025 m. birželio 5 d.

Kai matyti iš pateiktų duomenų, 2025 m. vasario 12 d. draudikas pareiškėjui pateikė Automobilio remonto sąmatą ir paprašė pateikti banko sąskaitos rekvizitus. Pareiškėjas minėtų duomenų nepateikė, bet tarp šalių vyko susirašinėjimas dėl žalos dydžio. Draudikui pateikus patikslintą sąmatą 2025 m. vasario 14 d., draudiko atstovas 2025 m. vasario 18 d. susisiekė su pareiškėju telefonu. Pareiškėjas nurodė, kad ginčas perduotas spręsti Lietuvos bankui, kuriam ir pateikė savo poziciją. 2025 m. kovo 7 d. draudiko atstovui pakartotinai susisiekus su pareiškėju, teiraujantis dėl situacijos ir pareiškėjo pozicijos, pareiškėjas situacijos nedetalizavo ir abstrakčiai nurodė: „Aš jau viską padariau. <...> Viską sužinosit".

2025 m. kovo 20 d. draudikas gavo iš Lietuvos banko persiųstą patikslintą pareiškėjo kreipimąsi ir sužinojo, kad jis pageidauja išmokos pinigais. Vis dėlto, negинčijamos draudimo išmokos dalies pervedimui būtini banko sąskaitos rekvizitai iš pareiškėjo gauti tik 2025 m. birželio 4 d., draudikui dar kartą jų paprašius. Kitą dieną - 2025 m. birželio 5 d. - pareiškėjui išmokėta negинčijama 953,23 Eur draudimo išmokos suma.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad draudimo išmoka buvo išmokėta, praėjus 30 d. terminui nuo pareiškėjo kreipimosi dėl žalos atlyginimo. Kaip matyti, tuo metu pareiškėjas nebuvo nurodęs draudikui, ar Automobilis bus remontuojamas, ar bus prašoma išmokėti išmoką pinigais, taip pat draudikas nebuvo gavęs iš pareiškėjo prašytų jo atsiskaitomosios sąskaitos rekvizitų.

Kaip matyti, draudikas nurodė pareiškėjui išmokėjęs 29,64 Eur delspinigių sumą[8] už 78 dienų laikotarpį nuo 2025 m. kovo 20 d. iki 2025 m. birželio 5 d.

Įvertinus pateikus duomenis, darytina išvada, kad šiuo atveju iki 2025 m. kovo 20 d. draudikui nebuvo žinomas nei pareiškėjo pageidaujamas žalos atlyginimo būdas, nei atsiskaitomoji sąskaita, nes pareiškėjas šių duomenų neteikė draudikui, nors kelis kartus buvo prašoma tai padaryti. Manytina, kad draudikas minėtu laikotarpiu objektyviai dėl paties pareiškėjo nepateiktos informacijos negalėjo išmokėti negинčijamos draudimo išmokos dalies. Dėl vėlesnio laikotarpio papildomai sprendime nepasisakoma, nes už jį (iki išmokos sumokėjimo) draudikas išmokėjo atitinkamą delspinigių sumą.

Pažymėtina, kad pagal minėtus teisės aktus draudikas pagrįstai taikė 0,04 proc. delspinigių dydį, todėl pareiškėjo prašymas taikyti didesnį dydį (0,06 proc.) bei išmokėti didesnę delspinigių sumą atmestinas kaip nepagrįstas.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad draudikui ginčo nagrinėjimo metu sumokėjus pareiškėjui 29,64 Eur delspinigių sumą už laikotarpį nuo 2025 m. kovo 20 d. iki 2025 m. birželio 5 d, nėra pagrindo draudikui rekomenduoti išmokėti papildomų delspinigių sumų.

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų, jie atmestini.

[8] 0,04 proc. nuo 953,23 Eur sumos yra 0,38 Eur, taigi delspinigių suma lygi 29,64 Eur (0,38 Eur x 78 d.).

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą .

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo 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 Lietuvos banko 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