



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. M. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. birželio 29 d. Nr. 242-243
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. M. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą dėl draudimo išmokos dydžio.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas, kreipdamasis į Lietuvos banką, nurodė, kad nesutinka su draudiko apskaičiuotu ir išmokėtu draudimo išmokos, atlyginančios nuostolius, patirtus dėl pareiškėjui nuosavybės teise priklausančio automobilio „BMW 535“, valstybinis numeris (*duomenys neskelbtini*), kuris buvo draudiko apdraustas transporto priemonių draudimo (kasko) sutartimi Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis), apgadinimų. Sutartis tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 049 (nuo 2014 m. gruodžio 10 d. galiojanti redakcija) (toliau – Taisyklės), kurios yra neatskiriama Sutarties dalis, pagrindu.

Pareiškėjas nurodė, kad apskaičiuodamas mokėtiną draudimo išmoką už automobilio sugadinimus draudikas rėmėsi nenaujų ir neoriginalių detalių kainomis, kurios neatitinka realiai rinkoje egzistuojančių kainų. Pareiškėjas papildomai nurodė, kad nepasitiki draudiko rekomenduojamais autoservisais, todėl kreipėsi į nepriklausomą turto vertintoją, kuris atliko skaičiavimus, patvirtinančius pareiškėjo reikalavimą kompensuoti skirtumą tarp draudiko apskaičiuoto mokėtino draudimo išmokos dydžio ir nepriklausomo turto vertintojo nustatyto žalos dydžio.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka ir atsiliepiame į pareiškėjo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą nurodė, kad pareiškėjui mokėtiną draudimo išmoką apskaičiavo vadovaudamasis Sutarties ir Taisyklių sąlygomis. Draudikas nurodė, kad nepriklausomo turto vertintojo nustatyto apgadinto automobilio nuostolių dydžiu nesivadovavo, nes draudimo sutartinius santykius reglamentuojančios teisės normos ir Sutartis nustato, kokią žalą ir kokia apimtimi atlygina draudikas. Atsižvelgiant į Sutarties sąlygas ir Taisyklių nuostatas, žalos dydis buvo pagrįstai apskaičiuotas vadovaujantis bendradarbiaujančios remonto įmonės UAB „Remartas“, kuri yra viena didžiausių automobilių kėbulų remonto įmonių Baltijos valstybėse, sudaryta atnaujinamojo remonto sąmata, įvertinančia išlaidas, būtinas suremontuoti transporto priemonę iki jos būklės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį.

Draudikas papildomai nurodė, kad į nepriklausomo turto vertintojo parengtą ataskaitą nepagrįstai įtrauktos vairo kolonėlės keitimo išlaidos. Draudiko teigimu, atlikus pareiškėjo automobilio vairo kolonėlės diagnostiką, buvo nustatyta, kad kolonėlė nebuvo pažeista. Šią aplinkybę patvirtina 2016 m. kovo 8 d. UAB „Remartas“ pažyma Nr. (*duomenys neskelbtini*) „Dėl transporto priemonės centrinių valdymo sistemų (blokų) bei elektroninių saugos sistemų atitikimo transporto priemonės gamintojo nustatytiems reikalavimams įvertinimo“ (toliau – Pažyma). Be to, draudiko manymu, nepriklausomas turto vertintojas, apskaičiuodamas pareiškėjo patirtų nuostolių dydį, pasirinko ne ekonomišką, o brangiausią automobilio remonto variantą, t. y. nustatė, kad automobilį remontuojant bus naudojamos naujos originalios detalės, joms pritaikius nusidėvėjimą, nors pareiškėjas nepagrindė aplinkybės dėl atliekamo automobilio remonto. Draudikas pažymėjo, kad pareiškėjas, sudarydamas Sutartį, su Sutarties ir Taisyklių sąlygomis buvo susipažinęs ir su

jomis sutiko. Atsižvelgdamas į tai draudikas pažymėjo, kad pareiškėjui išmokėta draudimo išmoka buvo apskaičiuota pagrįstai, todėl pareiškėjo reikalavimas turėtų būti atmestas.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus prašyme nagrinėti ginčą ir atsiliepime į prašymą šalių išdėstytas ginčo aplinkybes bei keliamą pareiškėjo reikalavimą, konstatuotina, kad tarp šalių kilęs ginčas yra dėl draudimo išmokos dydžio pagrįstumo. Kaip matyti iš turimos informacijos, pareiškėjas ginčija draudiko apskaičiuotą draudimo išmokos dydį ir reikalauja išmokėti draudimo išmoką pagal vertinimo ataskaitoje nustatytą žalos dydį.

Vertinant pareiškėjo draudiko atžvilgiu keliamo reikalavimo pagrįstumą, visų pirma pažymėtina tai, kad Sutartis yra turto draudimo sutartis. Sudarydamas transporto priemonių (kasko) draudimo sutartį asmuo siekia perduoti draudikui nuostolio turtui atsiradimo riziką ir tikisi gauti iš draudiko patirtos žalos dydį atitinkančią kompensaciją. Draudikui suteikiama teisė parengti tokias sutarties sąlygas, kuriomis turi būti užtikrinama sutarties šalių interesų pusiausvyra. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka ir kaip ji apskaičiuojama. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo išmokos dydį. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudimo sutarties sudarymo metu prisiimti įsipareigojimai.

Pažymėtina, kad transporto priemonės draudimo sutartis yra savanoriška sutartis, sudaryta remiantis sutarties laisvės principu, įtvirtintu Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje. Šis principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį arba 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. Vadovaudamasi sutarties laisvės principu, draudimo sutarties šalys turi teisę laisvai susitarti dėl įvairių draudimo sutarties sąlygų, taip pat ir draudimo išmokos apskaičiavimo principų. Jos gali susitarti, pagal kokius įkainius bus skaičiuojama draudimo išmoka: vidutinius ir minimalius ar draudimo rekomenduotų remonto įmonių; naujų originalių ar naujų neoriginalių, ar naudotų dalių bei detalių kainas ir pan. Nagrinėjamu atveju draudimo išmokos apskaičiavimas aptartas Taisyklėse, sudedamojoje draudimo sutarties dalyje.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjo ir draudiko Sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama Sutarties dalis. Remiantis Taisyklių 7.4.2 papunkčiu, transporto priemonė remontuojama draudiko parinktame automobilių servise; dėl draudžiamąjo įvykio sugadinta transporto priemonė remontuojama kurioje nors įmonėje iš sąrašo įmonių, su kuriomis bendradarbiauja draudikas. Taisyklių 11.1.2 papunktyje numatyta, kad „transporto priemonės sugadinimo atveju nuostoliu laikomos išlaidos, būtinos suremontuoti transporto priemonę iki jos būklės prieš pat draudžiamąjį įvykį; transporto priemonė turi būti remontuojama vienoje iš draudiko nurodytų remonto įmonių, o nuostolių suma už keičiamas detales mažinama taikant nusidėvėjimo koeficientą pagal lentelę Nr. 1.“ Taisyklių 11.1.6 papunktyje nustatyta, kad „jeigu draudėjas atsisako remontuoti transporto priemonę draudiko nurodytose remonto dirbtuvėse ir (arba) užsako nepriklausomų turto vertintojų ataskaitą, raštu to nesuderinęs su draudiku ir (arba) nepateikdamas remonto išlaidas bei dalių įsigijimą patvirtinančių dokumentų arba, jeigu transporto priemonė nėra

remontuojama, nuostolis bus apskaičiuojamas pagal draudiko nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus“.

Pagal ginčo medžiagoje esančius duomenis ir Taisyklių 11.1.6 papunkčio nuostatas, jeigu draudėjas atsisakė remontuoti automobilį draudiko nurodytose dirbtuvėse, draudikas pagrįstai pareiškėjui išmokėtos draudimo išmokos dydį (8 117,81 Eur) apskaičiavo įvertinęs UAB „Remartas“ atstovų sudarytą sąmatą, apskaičiuotą sumą (8 605,53 Eur) sumažinęs Sutartyje nustatyta besąlygine išskaita (144,81 Eur) ir nesumokėtų draudimo įmokų, kurioms draudimo išmokos mokėjimo metu yra suėjęs mokėjimo terminas, dydžiu (342,91 Eur). Įvertinus minėtą aplinkybę, darytina išvada, kad draudikas draudimo išmokos dydį apskaičiavo pagal Taisyklių nuostatas.

Pagrįsdamas draudimo išmokos dydį draudikas papildomai nurodė, kad pareiškėjo pasirinktas nepriklausomas turto vertintojas nepagrįstai į nuostolio dydį įtraukė vairo kolonėlės remonto išlaidas ir pateikė Pažymą, kurioje patvirtinta, kad pareiškėjui priklausančio automobilio vairo kolonėlės išorinių apgadinimų nėra ir, remiantis matavimų protokolu Nr. (*duomenys neskelbtini*), kolonėlės elektros grandinių klaidų taip pat nenustatyta.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus ir nurodytas aplinkybes, svarbu pažymėti ir tai, kad pareiškėjas, sudarydamas Sutartį, sutiko su Taisyklėse nustatytais draudimo išmokos apskaičiavimo sąlygomis. Kaip nustatyta pirmiau minėtame Taisyklių 11.1.6 papunktyje, nuostolis apskaičiuojamas pagal draudiko nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus, nebent draudėjas suderina turto vertinimo ataskaitą su draudiku.

Konstatavus tai, kad nepriklausomo turto vertintojo sudaryta vertinimo ataskaita neatitinka Taisyklių sąlygų, susijusių su draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka, t. y. pasirinktas draudimo variantas „remontas draudiko pasirinkimu“ (dėl draudžiamąjį įvykio sugadinta transporto priemonė remontuojama kurioje nors įmonėje iš sąrašo remonto įmonių, su kuriomis bendradarbiauja draudikas), be to, transporto priemonės sugadinimo atveju nuostoliu laikomos išlaidos, būtinos suremontuoti transporto priemonę iki jos būklės prieš pat draudžiamąjį įvykį (transporto priemonė turi būti remontuojama vienoje iš draudiko nurodytų remonto įmonių), o pareiškėjas užsakė nepriklausomo turto vertintojo ataskaitą, raštu to nesuderinęs su draudiku, ir nepateikė remonto išlaidas bei dalių įsigijimą patvirtinančių dokumentų, taip pat tai, kad draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, laikėsi Taisyklėse įtvirtintos žalos dydžio nustatymo tvarkos, nėra pagrindo sprendžiant dėl pareiškėjui atlygintino žalos dydžio vadovautis pareiškėjo pateikta nepriklausomo vertintojo parengta vertinimo ataskaita.

Vadinasi, darytina išvada, kad draudikas draudimo išmoką pagrįstai apskaičiavo vadovaudamasis Taisyklių 7.4.2, 11.1.2 ir 11.1.6 papunkčiais, todėl pareiškėjo draudiko atžvilgiu keliamas reikalavimas atlyginti žalą (išmokėti papildomą draudimo išmoką) pagal nepriklausomo turto vertintojo sudarytą vertinimo ataskaitą yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu 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 A. M. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.