



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

**SPRENDIMAS  
DĖL D. R. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. liepos 20 d. Nr. 242-305  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. R. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą dėl draudimo išmokos dydžio.

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

2016 m. rugsėjo 29 d. tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimas GJELT Nr. (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis yra Transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklės Nr. 049 (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdrausta pareiškėjui nuosavybės teise priklausanti transporto priemonė „BMW X5“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*).

2016 m. lapkričio 17 d. draudikas iš pareiškėjo gavo pranešimą apie apgadintą pareiškėjo automobilį ir gauto pranešimo pagrindu pradėjo žalos bylos Nr. (*duomenys neskelbiami*) administravimo procedūras.

2016 m. gruodžio 27 d. draudikas sudarė pareiškėjo transporto priemonės remonto sąmatą: nustatė, kad pareiškėjo apgadintos transporto priemonės remonto išlaidos, išskaičius nusidėvėjimą ir franšizę, yra 1938,58 Eur (be PVM).

Kadangi pareiškėjas nesutiko su draudiko apskaičiuotu draudimo išmokos dydžiu, kreipėsi į UAB „Nepriklausomų turto vertintojų agentūra“, kuri parengė Atkūrimo (remonto) kaštų nustatymo pagal transporto priemonės apžiūros protokolą Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – protokolas). Šiame protokole nepriklausomi turto vertinimo ekspertai nustatė, kad pareiškėjo transporto priemonės remonto išlaidos yra 4 317,36 Eur (su PVM).

Draudikas, vadovaudamasis Taisyklių sąlygomis, atsisakė išmokėti pareiškėjo patirtą žalą pagal nepriklausomų turto vertintojų protokole nustatytą žalos dydį, tačiau, įvertinęs protokole pateiktus skaičiavimus ir tarp šalių pasirašytos draudimo sutarties nuostatas, perskaičiavo pareiškėjo eismo įvykio metu patirtą žalą ir priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjui 2 946,62 Eur draudimo išmoką. Papildomai draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad savo sprendimą nesivadovauti nepriklausomų vertintojų protokolu grindžia tuo, kad draudimo sutartinius santykius reglamentuojančios teisės normos ir pati draudimo sutartis numato, kokią žalą ir kokia apimtimi atlygina draudikas. Draudiko teigimu, jis, atsižvelgdamas į Taisyklių nuostatas, pagrįstai žalos dydį apskaičiavo pagal bendradarbiaujančios įmonės UAB „Krusta auto“ (BMW markės atstovas Lietuvoje) naujoms originalioms dalims sutartinai teikiamą 18 proc. nuolaidą ir vidutinius sutartinių remonto įmonių darbų įkainius, todėl jam nekyla pareiga draudimo išmoką apskaičiuoti pagal nepriklausomų turto vertintojų protokole nustatytą nuostolio dydį.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu dėl draudimo išmokos dydžio, todėl kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti ginčą dėl minėto draudiko sprendimo pagrįstumo.

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

Tarp pareiškėjo ir draudiko ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo perskaičiuoti draudimo

išmoką pagal vertinimo ataskaitoje nurodytas transporto priemonei atkurti (suremontuoti) reikalingas išlaidas.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje yra numatyta, 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. Pagal CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Svarbu pažymėti, kad tarp šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Pažymėtina, kad pareiškėjas, sudarydamas draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, susijusius su apdrausta transporto priemone, nuo galimos žalos, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju pareiškėjo ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Atsižvelgiant į turto draudimo kompensacinę paskirtį, taip pat pažymėtina tai, kad asmens patirtą žalą būtina tiksliai įvertinti, siekiant, kad draudiko mokama draudimo išmoka atlygintų tiek, kiek asmuo iš tikrųjų prarado. Draudimo teisiniuose santykiuose įgyvendinamas CK 6.251 straipsnyje įtvirtintas visiško nuostolių atlyginimo principas ne tik suteikia nukentėjusiam asmeniui teisę reikalauti visiško nuostolių atlyginimo, bet ir numato, kad asmeniui neturi būti atlyginama daugiau žalos, nei jis patyrė dėl draudžiamąjo įvykio. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015 konstatavo, kad žalos atlyginimas, laikantis visiško nuostolių atlyginimo principo, iš esmės reiškia, jog sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo privalo būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius mažesnę 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.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus ir aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėjas savo kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos nepakanka automobiliui suremontuoti, taip pat pareiškėjas nesutiko ir su draudiko pateiktuose skaičiavimuose taikomu dalių nusidėvėjimu ir nuolaida. Dėl šios priežasties pareiškėjas Lietuvos banko prašo rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą vadovaujantis

pareiškėjo pateiktu nepriklausomų turto vertintojų protokolu.

Vertinant tai, ar draudikui kyla pareiga atlyginti pareiškėjo dėl automobilio sugadinimų patirtą žalą pagal vertinimo protokole apskaičiuotas remonto sąnaudas, pažymėtina, kad transporto priemonės „BMW X5“ draudimo sutartis buvo sudaryta pagal Taisyklių sąlygas.

Taisyklių 11.1.6. papunktyje įtvirtinta, kad jei draudėjas ar draudėjo atstovas atsisakė remontuoti transporto priemonę draudiko nurodytose remonto dirbtuvėse ir (arba) draudėjas užsakė nepriklausomų turto vertintojų paslaugas, raštu to nesuderinęs su draudiku, ir (arba) nepateikia remonto išlaidas patvirtinančių dokumentų arba transporto priemonė nebus remontuojama, nuostolis bus apskaičiuojamas pagal draudiko nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus. Pažymėtina, kad šiame papunktyje yra nustatyta viena iš draudėjo pareigų: draudėjas, prieš kreipdamasis į nepriklausomus turto vertintojus, privalo raštu apie tai pranešti draudikui ir su juo suderinti, antraip draudikas turi teisėtą pagrindą nesivadovauti draudėjo pateikta nepriklausomų turto vertintojų ataskaita ir nuostolio dydį apskaičiuoti pagal draudiko nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus įkainius ir laiko normatyvus. Iš Lietuvos bankui pateiktos bylos medžiagos buvo nustatyta, kad pareiškėjas nesivadovavo Taisyklėse įtvirtintomis pareigomis ir su draudiku raštu nesuderino nepriklausomų turto vertintojų paslaugų užsakymo. Dėl šios priežasties draudikas turėjo teisėtą ir pagrįstą pagrindą nesiremti protokole apskaičiuotu nuostolio dydžiu, o pareiškėjui priklausančią draudimo išmoką galėjo apskaičiuoti pagal draudiko nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto darbų įkainius ir laiko normatyvus.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus matyti, kad draudikas, vadovaudamasis Taisyklių sąlygomis, atsisakė išmokėti pareiškėjo patirtą žalą kompensuojančią išmoką, apskaičiuotą pagal nepriklausomų turto vertintojų protokole nustatytą žalos dydį, tačiau, įvertinęs protokole pateiktus skaičiavimus ir tarp šalių pasirašytos draudimo sutarties nuostatas, perskaičiavo pareiškėjo eismo įvykio metu patirtą žalą ir priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjui 2 946,62 Eur draudimo išmoką. Byloje esančiais duomenimis, draudikas nepriklausomų turto vertintojų apskaičiuotą nuostolį sumažino, t. y. draudikas, įvertinęs protokole pateiktus skaičiavimus, keičiamoms dalims pritaikė UAB „Krasta auto“ sutartinais draudikui teikiamą nuolaidą (18 procentų), keičiamoms dalims pritaikė nusidėvėjimą ir sumažino remonto darbų įkainius, kitaip tariant iš dalies vadovavosi nepriklausomų turto vertintojų ataskaita, tačiau pasinaudojo ir Taisyklių 11.1.6 papunktyje nustatyta teise taikyti draudiko nurodyto serviso (UAB „Krasta auto“) įkainius.

Iš bylos medžiagos matyti, kad pareiškėjas nesutinka su draudiko priimtu sprendimu keičiamoms naujoms dalims pritaikyti nusidėvėjimą. Pareiškėjo teigimu, jei draudikas keičiamoms naujoms dalims pritaikys nuolaidą, tokiu atveju nusidėvėjimas negali būti skaičiuojamas. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjo teiginiais, atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi pažymėjo, kad, priimdamas sprendimą, vadovavosi tarp šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatomis, todėl teisingai ir pagrįstai pritaikė nusidėvėjimą ir apskaičiavo draudimo išmoką.

Pažymėtina, kad Taisyklių, kurios yra sudėtinė draudimo sutarties dalis, 11.1.2 papunktyje yra įtvirtinta, 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 11.1.3 papunktyje taip pat nustatyta, kad draudėjas sumažins savo išlaidas, jei vietoje naujų originalių gamintojo detalių pasirenks naudotas arba naujas neoriginalias detales: draudikas sumokės visą tokių detalių kainą, tačiau ji neturi viršyti naujų įgalioto atstovo originalių detalių kainos, sumažintos pritaikant nusidėvėjimo koeficientą pagal lentelę Nr. 1.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas eismo įvykio metu patirtos žalos dydžio nustatymą reglamentuojančias Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad šalys sudarydamos draudimo sutartį susitarė, kad draudikas turi teisę, apskaičiuojant nuostolio dydį, keičiamoms naujoms detalėms pritaikyti nusidėvėjimą. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, draudiko priimtas

sprendimas, apskaičiuojant draudimo išmoką keičiamoms dalims pritaikyti nusidėvėjimą, atitinka draudimo sutarties šalių sutartas draudimo išmokos dydžio nustatymo sąlygas, todėl draudiko atžvilgiu keliamas reikalavimas netaikyti nusidėvėjimo yra nepagrįstas.

Taip pat iš byloje esančių duomenų matyti, kad pareiškėjas ginčija ir tai, kad draudikas, apskaičiuodamas nuostolį, keičiamoms automobilio dalims pritaikė nuolaidą ir sumažino remonto darbų įkainius. Pareiškėjo teigia, kad rinkoje negautų draudiko nurodomos 18 procentų nuolaidos, o sumažinus detalių ir remonto darbų kainas pareiškėjui nebūtų galimybės atkurti transporto priemonę į iki eismo įvykio buvusią padėtį. Draudikas, nesutikdamas ir su šiais pareiškėjo pateiktais argumentais, nurodė, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota pagal draudimo sutarties ir Taisyklių sąlygas. Taisyklių 11.1.6 papunktyje nustatyta, kad jei draudėjas ar draudėjo atstovas atsisako remontuoti transporto priemonę draudiko nurodytose remonto dirbtuvėse, nuostolis apskaičiuojamas pagal draudiko nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus. Draudiko teigimu, atsižvelgiant į pirmiau minėtas Taisyklių nuostatas, pareiškėjui atsisakius remontuoti transporto priemonę draudiko nurodytose remonto dirbtuvėse, žalos dydis buvo apskaičiuotas pagal bendradarbiaujančios remonto įmonės UAB „Kраста auto“ sutartinais teikiama 18 procentų nuolaidą bei vidutinius sutartinių remonto įmonių darbų įkainius.

Lietuvos banko vertinimu, galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka ir kaip ji apskaičiuojama. Nagrinėjamu atveju šalys sudarydamos draudimo sutartį susitarė, kad jei draudėjas atsisako remontuoti transporto priemonę draudiko nurodytose remonto dirbtuvėse, nuostolis apskaičiuojamas pagal draudiko nurodytų remonto dirbtuvių nustatytus detalių bei remonto įkainius ir laiko normatyvus. Dėl šios priežasties, pareiškėjui pasirinkus ne faktiškai remontuoti eismo įvykio metu apgadintą transporto priemonę, o nuostolių atlyginimą gauti pinigais, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pagrįstai nuostolį apskaičiavo pagal bendradarbiaujančios remonto įmonės UAB „Kраста auto“ sutartinais teikiama nuolaidą ir rinkoje vyraujančius vidutinius remonto darbų įkainius. Taigi, apibendrinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, remiantis reikšmingų aplinkybių ir turimų faktinių duomenų visuma, darytina išvada, kad pareiškėjo pateikti argumentai dėl nepagrįstai draudiko pritaikytos nuolaidos ir sumažintų remonto darbų įkainių taip pat yra vertintini kritiškai.

Be to, atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad draudikas, atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas nesutiko su apskaičiuotu nuostolio dydžiu, ir siekdamas nustatyti tikslų pareiškėjo eismo įvykio metu patirtą nuostolio dydį, kreipėsi į remonto įmonę UAB „Autobroliai“. Autoservisas, įvertinęs pareiškėjo transporto priemonės sugadinimus, sudarė transporto priemonės remonto sąmatą Nr. 5261, kurioje nustatyta, kad pareiškėjo transporto priemonės remontas UAB „Autobroliai“ kainuotų 2 826,13 Eur (be PVM). Lietuvos banko vertinimu, šios aplinkybės tik patvirtina draudiko priimto sprendimo, kad rinkoje pareiškėjo transporto priemonę galima suremontuoti už mažesnę nei draudiko apskaičiuota draudimo išmoką, pagrįstumą.

Apibendrinant nustatytas aplinkybes ir vadovaujantis ginčo šalių pateiktų įrodymų visuma bei draudimo sutarties nuostatomis, t. y. Taisyklėmis, įtvirtinančiomis, kaip nustatomi nuostoliai, konstatuotina, kad Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys nepagrindžia draudiko neteisėtų veiksmų, apskaičiuojant draudimo išmoką. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus aplinkybę, kad draudimo sutarties šalys, sudarydamos draudimo sutartį, susitarė, kaip bus apskaičiuojama draudimo išmoka, kai transporto priemonė nėra faktiškai remontuojama autoservise, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas perskaičiuoti nuostolio dydį pagal pateiktą nepriklausomo turto vertinimo protokolą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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

Atmesti pareiškėjo D. R. reikalavimą.

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

Direktorius

Mindaugas Šalčius