



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. K. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugsėjo 6 d. Nr. 242-375

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. K. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *ERGO Insurance SE*, Lietuvoje veikiančios per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. vasario 12 d. įvyko eismo įvykis, kuriame buvo sugadintas pareiškėjai priklausantis automobilis „Mercedes-Benz S320 CDI“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), (toliau – automobilis). Į automobilio galinę dalį atsitrenkė kitas automobilis, kurio valdytojo civilinę atsakomybę pagal transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį buvo apdraudęs draudikas. Eismo įvykį patvirtina vairuotojų užpildyta eismo įvykio deklaracija. Draudikas nusprendė pareiškėjai išmokėti 799,37 Eur draudimo išmoką, atlyginančią eismo įvykyje patirtus nuostolius. Pareiškėja su draudiko nustatyta nuostolių apimtimi ir draudimo išmokos dydžiu nesutiko, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja prašo, kad draudikas išmokėtų visą kompensaciją už eismo įvykyje patirtą žalą. Pareiškėjos teigimu, 2017 m. kovo 8 d. draudikas sudarė žalos bylos Nr. (*duomenys neskelbiami*) sąmatą, kurioje nustatė 799,37 Eur pareiškėjos patirtą nuostolio dydį. Pareiškėja su šioje sąmatoje numatytais skaičiavimais nesutinka, nes joje detalių kainos, įskaitant darbą, nurodytos žymiai mažesnės, negu jos yra specializuotame „Mercedes-Benz“ autoservise – UAB „Silberauto“. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja 2017 m. kovo 14 d. draudikui pateikė prašymą, kuriame prašė perskaičiuoti apgadinto automobilio remonto išlaidas. 2017 m. gegužės 22 d. pareiškėja iš draudiko gavo atsakymą, su kuriuo nesutiko, nes mano, kad sugadintos automobilio detalės turi būti pakeistos automobilio gamintojo detalėmis, „o ne kokio nors kito gamintojo iš Kinijos ar Tailando“ detalėmis. Pareiškėja savo kreipimesi taip pat pabrėžia ir tai, kad į transporto priemonės remonto sąmatą nėra įtrauktos papildomos detalės, „kurios pagal technologijas yra reikalingos keičiant sparną ar dureles“, o remonto darbų kainos yra ženkliai mažesnės negu apskaičiuotos specializuoto autoserviso. Pareiškėja taip pat nurodo ir tai, kad keičiamų automobilio detalių ir remonto darbų išlaidos turi būti skaičiuojamos su PVM, nes automobilis bus remontuojamas. Pareiškėjos teigimu, nei automobilio detalėmis prekiaujanti įmonė, nei automobilio remonto darbus atliekanti įmonė iš parduodamos detalės ir automobilio remonto darbų išlaidų neišskaičiuos PVM. Dėl šios priežasties pareiškėja prašė Lietuvos banko rekomenduoti draudikui perskaičiuoti pareiškėjos patirtą žalą pagal galiojančių teisės aktų nuostatas ir išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl 2017 m. vasario 12 d. eismo įvykio sugadinto automobilio remonto išlaidas su PVM.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudikas nurodo, kad laikantis Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 15 punkte išdėstytų nuostatų, tarp jų – ir reikalavimo būtinas transporto priemonės remonto išlaidas apskaičiuoti pagal

vidutinius darbų ir detalių arba dalių įkainius bei naudojant žalos dydžio skaičiavimo programą „Audatex“, buvo apskaičiuota pareiškėjos eismo įvykio metu patirta žala, kuri, draudiko nuomone, yra teisinga, pagrįsta ir atitinka teisės aktuose įtvirtintas žalos apskaičiavimo taisykles.

Be to, draudikas taip pat nesutinka mokėti pareiškėjos prašomos draudimo išmokos, atlyginančios automobilio remonto išlaidas su PVM. Draudiko teigimu, tiek teisės aktai, tiek teismų praktika aiškiai nurodo, kad kai automobilis yra neremontuojamas, tai prievolės apskaičiuoti automobilio remonto išlaidas su PVM draudikui neatsiranda, nes nėra apmokestinamojo objekto, nėra teikiamos prekės, todėl visais atvejais draudimo išmoka yra apskaičiuojama, nustatant automobilio remonto išlaidas be PVM.

Taip pat draudikas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi pažymi ir tai, kad pareiškėja kreipimesi nekonkretizuoja, kokios papildomos detalės turi būti įtrauktos į transporto priemonės remonto sąmatą. Tačiau draudikas, vertindamas pateiktos pareiškėjos pretenzijos dėl draudiko nustatyto draudimo išmokos dydžio turinį, pažymi, kad pareiškėja nesutinka su tuo, jog draudikas į remonto sąmatą įtraukė ne viso automobilio galinio sparno, o tik jo dalies keitimo išlaidas. Atsakydamas į šį pareiškėjos reikalavimą, draudikas nurodo, kad, atsižvelgiant į transporto priemonės modelį, yra galimybė įsigyti tik dalį sugadinto sparno, atitinkamai yra techninė galimybė ir pakeisti tik sparno dalį. Draudiko teigimu, tai patvirtina prie žalos bylos dokumentų pridėta kompiuterinės žalos skaičiavimo programos „Audatex“ keičiamų transporto priemonės dalių pasirinkimo schema, kurioje nurodyta, kad galinis transporto priemonės sparnas gali būti pakeičiamas ne visas, o tik atskiros jo dalys. Draudikas pabrėžė, kad šias aplinkybes taip pat patvirtina ir draudiko pateikta „Mercedes-Benz“ atstovo Lietuvoje UAB „Silberauto“ el. laišku atsiųsta pareiškėjos transporto priemonės galinio sparno detalių komplektacijos schema. Remdamasis atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad pareiškėjos reikalavimas dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo turi būti atmestas, kaip nepagrįstas.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, tarp šalių ginčas iš esmės kilo dėl draudimo išmokos dydžio. Šalys nesutaria, ar draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos pakanka pareiškėjos patirtiems nuostoliams atlyginti, ar draudimo išmoka turi būti išmokėta, atsižvelgiant į „Mercedes-Benz“ oficialaus atstovo pateikiamas kainas, taip pat ar draudimo išmoka turi atlyginti automobilio remonto išlaidas su PVM.

Dėl į transporto priemonės remonto sąmatą įtrauktų automobilio detalių ir darbų kainų

Vertinant visus pateiktus dokumentus, buvo nustatyta (dėl to tarp šalių ginčo nėra), kad 2017 m. vasario 12 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu buvo sugadintas pareiškėjai priklausantis automobilis. Po šio eismo įvykio draudikas, kuris buvo apdraudęs žalą padariusio asmens civilinę atsakomybę, įvertino pareiškėjos automobilio sugadinimus ir nustatė, kad eismo įvykio metu buvo sugadinta automobilio kairės pusės galinė dalis. Įvertinęs sugadinimų pobūdį bei apskaičiavęs pareiškėjos patirtą žalą kompiuterine programa „Audatex“, draudikas pareiškėjai išmokėjo 799,37 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos turėtas transporto priemonės remonto išlaidas. Pareiškėja nesutiko su draudiko apskaičiuotu nuostolio dydžiu ir nurodė, kad nuostolis privalo būti apskaičiuotas pagal „Mercedes-Benz“ oficialaus atstovo UAB „Silberauto“ dalių ir remonto darbų kainas.

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo pagrindus bei principus įtvirtina TPVCAPDĮ. TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė, pagal kurią turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas,

vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. Minėta žalos dydžio nustatymo taisyklė detalizuota Taisyklių 13 punkte, kuriame nustatyta, kad nukentėjusio trečiojo asmens transporto priemonei padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis atsakingo draudiko įgaliotų asmenų (ekspertų) ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis arba išvadomis, įmonės, kurioje remontuojamas sugadintas turtas, pateiktais šio turto remonto išlaidų skaičiavimais ir (ar) atsižvelgdamas į įmonės, kuri turi teisę remontuoti sugadintą turtą, pateiktus šio turto remonto išlaidų skaičiavimus ar remonto išlaidų pagrindimo dokumentus, taip pat į nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį įrodančius dokumentus.

Taisyklių 15 punkte numatyta, kad žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkuriant sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtinos turto remonto išlaidos (be PVM) atkuriant sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio.

Įvertinus visus pateiktus įrodymus ir nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju draudikas, vadovaudamasis teisės aktų nuostatomis, teisingai ir pagrįstai pareiškėjos transporto priemonės remonto kainą nustatė vadovaudamasis kompiuterine programa „Audatex“. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro ir Lietuvos Respublikos finansų ministro 2000 m. balandžio 17 d. įsakymu Nr. 120 patvirtintos Kelių transporto priemonių vertės nustatymo tvarkos 4 ir 36 punktuose nurodyta, kad vertinant transporto priemonės atkūrimo (remonto) išlaidas, galima vadovautis kompiuterine programa „Audatex“. Pažymėtina, kad pagal teisės aktų nuostatas ši programa pateikia vidutinės rinkoje vyraujančias atsarginių detalių ir dalių kainas bei remonto darbų įkainius. Dėl šios priežasties, atsižvelgiant į pirmiau nurodytas teisės aktų nuostatas, darytina išvada, kad draudiko sudaryta transporto priemonės remonto sąmata yra teisinga, pagrįsta ir atitinka teisės aktuose įtvirtintas žalos apskaičiavimo taisykles.

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principu, kuris reiškia, kad 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. Civilinėje teisėje įrodymų pakankamumo problema sprendina remiantis tikimybių pusiausvyros principu: faktas gali būti pripažintas įrodytu, jeigu šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą jį esant, negu jo nesant.

Pažymėtina, kad pareiškėja nepateikė jokių objektyvių duomenų ar įrodymų, kurie pagrįstų jos nurodomų automobilio remonto kainų dydį. Taip pat pareiškėja nepateikė ir jokių duomenų, kurie nuginčytų draudiko pateiktą transporto priemonės remonto sąmatą. Dėl šių priežasčių darytina išvada, kad draudiko pateikta transporto priemonės remonto sąmata yra tinkamas ir teisingas įrodymas, kuris pagrindžia dėl eismo įvykio pareiškėjos patirto nuostolio dydį, o pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal „Mercedes-Benz“ oficialaus atstovo Lietuvoje UAB „Silbertauto“ dalių ir remonto kainas, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Dėl draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas su PVM

Atsižvelgiant į pareiškėjos keliamą reikalavimą mokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas su PVM, pažymėtina, kad šio reikalavimo pagrįstumui įvertinti reikšmingos minėtos Taisyklių 15 punkto nuostatos, kad tuo atveju, jei nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtinos turto remonto išlaidos (be PVM) atkuriant sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio.

Svarbu pažymėti, kad TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalis nustato, kad draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos

žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytų draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo.

Remiantis Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktais paaiškinimais ir įrodymais, darytina išvada, kad pareiškėja draudikui pateikė reikalavimą mokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą ne pagal turėtas remonto išlaidas, o pagal draudiko nustatytas remonto išlaidas, būtinas atkurti automobilį į būklę, buvusią iki 2017 m. vasario 12 d. eismo įvykio. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad pareiškėja pasirinko Taisyklių 42.2.2 papunktyje įtvirtintą draudimo išmokos mokėjimo būdą (Taisyklių 42.2.2 papunktyje nustatyta, kad jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo sugadinto turto neremontuoja, suma, būtina sugadinto turto remontui, perduama į nukentėjusio trečiojo asmens nurodytą jo ar kito asmens sąskaitą banke). Darytina išvada, kad automobilio būtinoms remonto išlaidoms apskaičiuoti turi būti taikomas Taisyklių 15 punktas, kuriame nustatyta, kad jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtinos turto remonto išlaidos (be PVM) atkurti sugadintą turtą ar jo dalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Atsižvelgiant į šias nuostatas ir į tai, kad draudikui ir Lietuvos bankui nebuvo pateikta įrodymų, galinčių patvirtinti, kad automobilis buvo suremontuotas ir pareiškėja dėl to turėjo išlaidų, darytina išvada, kad draudiko sprendimas pareiškėjui išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas be PVM, yra pagrįstas.

Dėl į transporto priemonės remonto sąmatą neįtrauktų papildomų detalių

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką taip pat nurodė, kad draudikas, sudarydamas transporto priemonės remonto sąmatą, į ją neįtraukė papildomų detalių, „kurios pagal technologijas yra reikalingos keičiant sparną ir dureles“. Pažymėtina, kad iš byloje esančių duomenų matyti, jog pareiškėja iš esmės nesutinka su draudiko priimtu sprendimu keisti tik dalį pareiškėjos transporto priemonės galinio kairės pusės sparno. Pareiškėja teigia, kad, įvertinusi „Mercedes-Benz“ oficialaus atstovo Lietuvoje UAB „Silberauto“ katalogo duomenis, nustatė, kad tokios detalės kataloge visiškai nėra ir pagal automobilio remonto technologiją pusės sparno keitimas yra negalimas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nesutiko su pareiškėjos pateiktais argumentais ir nurodė, kad yra galimybė įsigyti dalį pareiškėjos automobilio modelio galinio sparno, dėl šios priežasties atitinkamai yra techninė galimybė ir pakeisti tik dalį šios detalės. Draudiko teigimu, šias aplinkybes patvirtina draudiko pateikta kompiuterinės programos „Audatex“ schema, kurioje matyti, kad yra galimybė pakeisti tik dalį galinio sparno.

Lietuvos banko vertinimu, pagal Taisyklių 15 punkte reglamentuotas nuostatas, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, nustatymas siejamas su tikslu atkurti sugadinto turto, jo detalių arba dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Taip yra užtikrinamas visiško nuostolių atlyginimo principo įgyvendinimas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.251 straipsnis). Laikytina, kad šis principas būtų pažeistas ne tik tada, kai nukentėjusiam trečiajam asmeniui būtų išmokėta per maža draudimo išmoka, bet ir tada, kai išmokėta draudimo išmoka viršytų nukentėjusio trečiojo asmens patirtus nuostolius, taip jam sudarant sąlygas nepagrįstai praturtėti.

Iš byloje esančių įrodymų matyti, kad pareiškėja nepateikė objektyvių įrodymų, kurie pagrįstų jos poziciją, o draudikas, siekdamas pagrįsti savo priimtą sprendimą, rėmėsi kompiuterinės programos „Audatex“ schema, nurodytais kuriais matyti, kad yra techninė galimybė pakeisti tik dalį pareiškėjos transporto priemonės galinio kairės pusės sparno. Taip pat draudikas pateikė ir „Mercedes-Benz“ oficialaus atstovo Lietuvoje UAB „Silberauto“ darbuotojo atsiųstą el. laišką, kuriame yra pateikta aptariamo automobilio galinio sparno schema. Šios schemas duomenys pagrindžia, kad yra techninė galimybė pakeisti tik dalį automobilio galinio sparno. Taigi, įvertinus pirmiau išdėstytas aplinkybes, atsižvelgiant į visiško nuostolių atlyginimo principą (CK 6.251 straipsnis) ir reikalavimą prievolės vykdyti tinkamai ir sąžiningai (CK 6.38 straipsnio 1 dalis), darytina išvada, kad draudikas, apskaičiuodamas dalies automobilio sparno keitimo išlaidas, nustatė automobilio remonto išlaidas, būtinas atkurti automobilį į būklę, buvusią prieš 2017 m. vasario 12 d. eismo įvykį. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko sprendimas

nustatyti dalies automobilio sparno keitimo išlaidas yra pagrįstas ir atitinkantis teisės aktuose įtvirtintas nuostatas.

Apibendrinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad draudiko priimtas sprendimas išmokėti 799,37 Eur (be PVM) draudimo išmoką, atlyginančią dėl 2017 m. vasario 12 d. eismo įvykio patirtus nuostolius, atitinka teisės aktuose įtvirtintas žalos apskaičiavimo taisykles. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad pareiškėjos reikalavimas dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 R. K. 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