



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

**SPRENDIMAS
DĖL E. J. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. spalio 11 d. Nr. 242-438
Vilnius

Lietuvos bankas gavo E. J. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) dėl draudiko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

N u s t a t y t a:

2016 m. rugsėjo 8 d. laikotarpiui nuo 2016 rugsėjo 8 d. iki 2017 rugsėjo 8 d. draudikas su pareiškėju Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030 (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė transporto priemonės „Subaru Impreza“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*), draudimo sutartį (toliau – Sutartis), kurią patvirtina draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*).

2017 m. vasario 13 d. draudikas gavo pranešimą apie 2017 m. vasario 12 d. eismo įvykį, kurio metu buvo apgadinta pareiškėjui priklausanti transporto priemonė. 2017 m. vasario 13 d. transporto priemonės apžiūros metu Transporto priemonės apžiūros defektų akte draudiko ekspertas užfiksavo buferio apgadinimas ir su pareiškėju buvo sutarta, kad dėl papildomų transporto priemonės apgadinimų pripažinimo eismo įvykio pasekmė bus sprendžiama po papildomos apžiūros.

Pareiškėjas informavo draudiką, kad jo transporto priemonė bus remontuojama autoservise UAB „Autovytaras“. UAB „Autovytaras“ informavus, kad pareiškėjas važiuoklę susiremontavo kitur, su minėta įmone buvo suderinta transporto priemonės buferio remonto sąmata ir pagal ją išmokėta draudimo išmoka.

2017 m. kovo 1 d. draudikas gavo autoserviso O. Radvilos IĮ atliktų pareiškėjo transporto priemonės važiuoklės remonto darbų aktą. 2017 m. kovo 10 d. pareiškėjui atstovaujantis asmuo pateikė draudikui sąskaitą faktūrą, kad būtų apmokėti transporto priemonės važiuoklės remonto darbai.

Papildomai apžiūrėjęs pakeistas transporto priemonės važiuoklės dalis, draudikas nustatė, kad jos yra ne 2017 m. vasario 12 d. eismo įvykio, o kito įvykio pasekmė, ir pasiūlė šiuos apgadinius užregistruoti kaip atskirą įvykį, nurodant apgadinimų aplinkybes. Pareiškėjas apie pirmiau minėtą žalą važiuoklei draudiką informavo 2017 m. liepos 20 d., ir minėto pranešimo pagrindu buvo pradėti žalos dėl transporto priemonės važiuoklės ir slenksčio apgadinimų administravimo veiksmai.

Atsižvelgdamas į tai, kad 2017 m. kovo mėnesį transporto priemonės važiuoklę remontavęs servisas O. Radvilos IĮ remonto darbų sąmatos su juo nederino, ir nustatęs, kad šio serviso pateiktoje sąmatoje remonto darbų pozicijos nedetalizuotos, o nurodyta atliktų darbų bendra kaina yra nepagrįstai didelė (didesnė ne tik nei vidutinė rinkoje, tačiau didesnė ir nei tokios apimties remonto darbai kainuotų „Subaru“ markės automobilių autorizuo to atstovo servise UAB „JMA centras“), draudikas perskaičiavo pareiškėjo automobilio važiuoklės remonto išlaidas, atsižvelgdamas į įsigytų pakeistų važiuoklės detalių faktines kainas, nurodytas O. Radvilos IĮ pateiktoje sąskaitoje faktūroje (šios atitiko rinkos kainas ir draudiko buvo pripažintos pagrįstomis),

ir pritaikydamas UAB „JMA centras“ taikomus remonto darbų įkainius, o pareiškėjo pageidavimu – dar kartą perskaičiavo pagal UAB „Autovytaras“ serviso taikomus darbų įkainius.

2017 m. rugpjūčio 10 d. el. laišku pareiškėjui buvo pateikta važiuoklės remonto sąmata, draudiko parengta atsižvelgiant į faktines pakeistų važiuoklės detalių kainas bei pritaikant autorizuoto automobilių serviso darbų įkainius. Pareiškėjas draudiko apie sutikimą (ar nesutikimą) su apskaičiuota suma neinformavo ir 2017 m. rugpjūčio 11 d. kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, prašydamas rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką transporto priemonės važiuoklės remontą, apskaičiuotą pagal O. Radvilos IĮ išrašytą sąskaitą faktūrą. Pagrįsdamas draudiko atžvilgiu keliamą reikalavimą, pareiškėjas nurodo, kad draudikas nepagrįstai ilgai vilkina draudimo išmokos už važiuoklės remontą mokėjimą, nors draudikui dar 2017 m. kovo 10 d. buvo pateikti transporto priemonės remontą patvirtinantys dokumentai, nurodytas pareiškėjo banko sąskaitos numeris, tačiau draudikas iki šiol nėra išmokėjęs draudimo išmokos, todėl pažeisti Taisyklių 15.1.1 papunkčio reikalavimai.

Draudikas nesutinka su pareiškėjo reikalavimu. Atsiliepime draudikas nurodo, kad, pagal pareiškėjo pasirinktą draudimo apsaugos variantą ir Taisyklių sąlygas, draudiko atlygintinos išlaidos apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertę (įvertinant transporto priemonės nusidėvėjimą) ir vidutinius darbų įkainius. Draudikas teigia, kad šalių ginčo atveju draudiko apskaičiuota ir pareiškėjui siūloma išmokėti išmoka už transporto priemonės važiuoklės remontą atitinka Taisyklių 7.1.1 papunkčio nuostatas: yra nustatyta atsižvelgiant į faktines pakeistų detalių kainas (atitinkančias rinkos kainas) bei pritaikant automobilių remonto serviso UAB „Autovytaras“ (servisas parinktas pareiškėjo pageidavimu) remonto darbų įkainius. Kadangi O. Radvilos IĮ atsisakė derinti su draudiku remonto darbus ir išlaidas, šio serviso parengtoje sąmatoje ir išrašytoje sąskaitoje transporto priemonės remonto darbų kaina nebuvo detalizuota, o bendra suma viršijo vidutinės rinkos kainas, draudikas mano pagrįstai atsisakęs mokėti pareiškėjui draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal O. Radvilos IĮ pateiktą transporto priemonės remonto sąskaitą faktūrą. Draudikas papildomai pažymėjo, kad išmoka už transporto priemonės slenksčio apgadinimą dar nėra išmokėta, nes, su UAB „Autovytaras“ buvo suderinta darbų sąmata ir laukiama už faktiškai atliktus remonto darbus išrašytos sąskaitos faktūros. Remdamasis atsiliepime išdėstytais argumentais, draudikas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo neatlyginti žalos pareiškėjui pagal jo pateiktą O. Radvilos IĮ sąskaitą faktūrą.

Vertinant pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą, visų pirma pažymėtina tai, kad pareiškėjo ir draudiko Sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama šios draudimo sutarties dalis. Sutartis, kaip turto draudimo sutartis, yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtomis draudimo rūšies taisyklėmis, tiek draudimo liudijime aptartomis individualiomis sąlygomis (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-3-257/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Ginčo šalių Sutartį sudarančių Taisyklių 6.1.4 papunktyje nustatyta, kad išlaidas, reikalingas transporto priemonės arba jos dalių vertei, kuri buvo draudžiamąjo įvykio metu, atkurti, nustato draudiko paskirtas asmuo. Tam reikalingus dokumentus, ypač nuotraukas, privalo pristatyti draudėjas, jei nesusitariama kitaip. Vadovaujantis Taisyklių 7.1.1 papunkčiu: „Jei draudimo sutartis sudaryta draudimo „rinkos vertė“ draudimo apsaugos variantu, žalos dėl transporto priemonės sugadinimo, kai ją remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Būtinas remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, keičiamų detalių (įskaitant detales, būtinas keisti dėl atliekamo remonto technologijos, nors šios detalės neturėjo tiesioginio draudžiamąjo įvykio poveikio) rinkos vertė, dažymo darbų ir dažymo medžiagų vertė. Būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertes (įvertinant transporto priemonės nusidėvėjimą) ir vidutinius darbų įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis gamyklos gamintojos rekomenduojamais laiko normatyvais.“

Įvertinus pirmiau minėtų Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad, pareiškėjui pasirinkus draudimo apsaugos variantą „rinkos vertė“, sudarydamos Sutartį, šalys susitarė, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, nuostolių dydį apskaičiuos draudiko paskirtas asmuo, apskaičiuodamas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio, remdamasis keičiamų detalių rinkos vertėmis ir vidutiniais darbų įkainiais, atitinkančiais technologijos lygį pagal gamintojo rekomenduojamus laiko normatyvus.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, O. Radvilos IĮ, atlikusi pareiškėjo automobilio važiuoklės remontą, atsisakė derinti su draudiku remonto darbus ir išlaidas, draudiko prašymu taip pat nepateikė nuotraukų, kuriose užfiksuoti pakeistų detalių pažeidimai. Nors pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigia, kad automobilio važiuoklės remonto darbai O. Radvilos IĮ autoservise buvo atlikti, gavus tam draudiko darbuotojo pritarimą, vis dėlto pažymėtina tai, kad šios pareiškėjo nurodytos aplinkybės nepatvirtina ginčo byloje esantys įrodymai. Priešingai, draudikas 2017 m. kovo 30 d. rašte, kuriuo atsakoma į pareiškėjo pretenziją, pažymėjo, kad automobilio važiuoklės remonto darbai O. Radvilos IĮ autoservise su juo nebuvo suderinti, o minėtas autoservisas atsisakė bendradarbiauti su draudiku ir pateikti jo prašomą informaciją, būtiną žalos dydžiui įvertinti.

Vadovaujantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis, 2017 m. rugpjūčio 1 d. el. laišku pareiškėjui buvo pateikta automobilio važiuoklės remonto sąmata, draudiko parengta pritaikant „Subaru“ markės automobilių įgalioto autoserviso UAB „JMA centras“ taikomus remonto darbų įkainius (bendra suma – 357,82 Eur), o pareiškėjo pageidavimu 2017 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėjui el. laišku pateikta remonto darbų sąmata (411,19 Eur), perskaičiuota pagal UAB „Autovytaras“ autoserviso taikomus darbų įkainius, tačiau pareiškėjas į minėtą draudiko pasiūlymą neatsakė. Vertinant pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą, būtina atkreipti dėmesį, kad tiek „Subaru“ markės automobilių įgalioto autoserviso UAB „JMA centras“, tiek pareiškėjo pageidavimu pasirinkto autoserviso UAB „Autovytaras“ parengtoje remonto darbų sąmatoje nurodytos keistinių detalių ir remonto darbų kainos gana smarkiai skiriasi nuo O. Radvilos IĮ parengtoje remonto darbų sąmatoje nurodytų keistinių detalių ir remonto darbų įkainių. Priežasčių ir juos pagrindžiančių motyvų, kodėl UAB „JMA centras“ ir UAB „Autovytaras“ parengtos remonto darbų sąmatos, pareiškėjo vertinimu, neatitinka Taisyklių sąlygų, reglamentuojančių žalos dydžio nustatymą, o jose nurodytos sumos būtų nepakankamos automobiliui padarytai žalai atlyginti ir vertei iki draudžiamąjo įvykio atkurti, pareiškėjas nenurodė nei pretenzijose draudikui, nei kreipimesi į Lietuvos banką.

Vadovaujantis tuo, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad draudiko sprendimas neišmokėti draudimo išmokos, apskaičiuotos pagal pareiškėjo pateiktą O. Radvilos IĮ išrašytą sąskaitą faktūrą, yra pagrįstas ir atitinka šalių susitarimo – Taisyklių sąlygas. Kaip nurodo draudikas atsiliepime, išmoka už transporto priemonės slenksčio apgadinimą pareiškėjui dar nėra

išmokėta, nes, suderinus darbų sąmatą su UAB „Autovytaras“, laukiama faktiškai atliktų remonto darbų sąskaitos faktūros. Atsižvelgiant į tai, papildomai pažymėtina, kad, vadovaujantis Taisyklių 8.1.1 papunkčiu, draudimo išmoka fiziniam asmeniui turi būti išmokėta ne vėliau kaip per septynias dienas nuo tos dienos, kai gaunama visa informacija, reikšminga nustatant draudžiamąjį įvykio faktą, aplinkybes ir pasekmes bei draudimo išmokos dydį. Vadinasi, nagrinėjamu atveju draudimo išmoka pareiškėjui pagal UAB „Autovytaras“ sudarytą remonto darbų sąskaitą faktūrą turėtų būti išmokėta ne vėliau kaip per septynias dienas nuo jos gavimo.

Įvertinus pirmiau analizuotas šalių ginčo aplinkybes ir draudimo išmokos apskaičiavimo bei išmokėjimo tvarką nustatančias Taisyklių sąlygas, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas išmokėti draudimo išmoką už jam priklausančios transporto priemonės važiuoklės remontą, apskaičiuotą pagal O. Radvilos IĮ išrašytą sąskaitą faktūrą, 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 E. J. 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