



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

**SPRENDIMAS
DĖL D. Ū. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. gruodžio 20 d. Nr. 242-535

Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. Ū. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. spalio 28 d. pareiškėja ir draudikas sudarė transporto priemonių draudimo sutartį, kurią patvirtina draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo liudijimas). Draudimo sutartis sudaryta transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030 (galioja nuo 2014 m. rugpjūčio 1 d.) (toliau – draudimo taisyklės) pagrindu. Draudimo sutartimi laikotarpiu nuo 2016 m. lapkričio 4 d. iki 2017 m. lapkričio 3 d. apdraustas pareiškėjai nuosavybės teise priklausantis automobilis „Volvo XC90“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – automobilis) ir keleiviai. Automobilis apdraustas transporto priemonių KASKO draudimu, pasirinkti draudimo apsaugos variantai „rinkos vertė“ ir „visos rizikos“. Draudimo liudijime nurodyta, kad vagystės ir plėšimo atveju taikoma 10 proc., kitais atvejais – 100 Eur išskaita.

2017 m. birželio 6 d. draudikas buvo informuotas, kad 2017 m. birželio 5 d. automobilis buvo apgadintas ir pavogtos automobilio detalės (išdaužtas durelių stiklas, pavogti priekiniai žibintai). Draudikas nustatė, kad automobilio remonto kaina (be PVM) yra 1 539,75 Eur, tačiau, pritaikius išskaitą ir įvertinus dalių būklės pagerinimą, mokėtina draudimo išmoka yra 734,34 Eur. Pareiškėja su draudiko apskaičiuotu draudimo išmokos dydžiu nesutiko. Draudikas kreipėsi į UAB „Sostena“, kuri, apžiūrėjusi automobilį, nustatė, kad automobilio remonto kaina (be PVM) yra 2 605,08 Eur. Iš šios sumos draudikas išskaitė 62 proc. naujomis keistinių detalių nusidėvėjimą (1 426,51 Eur) ir 10 proc. išskaitą (117,86 Eur), todėl pareiškėjai išmokėjo 1 060,71 Eur draudimo išmoką.

Nesutikdama su draudiko sprendimu kreipėsi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad draudimo liudijime yra parašyta, kad vagystės ir plėšimo atveju taikoma 10 proc. išskaita ir jokios kitos taikytinos išskaitos nenurodytos. Draudimo taisyklių 21.17 papunktyje nustatyta, kad „draudiko atsakomybė kiekvieno draudžiamąjo įvykio atveju lygi nuostolio dydžiui, atėmus išskaitą.“ Pagal draudimo taisyklių 7.1.4 papunktį, tuo atveju, kai transporto priemonės remontas po draudžiamąjo įvykio yra ekonomiškai tikslingas, bet draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinosiomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės konkretų pasiūlymą dėl transporto priemonės remonto atkuriant ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamam įvykiui, ir išmoka išmoką, apskaičiuotą vadovaujantis minėtu konkrečiu pasiūlymu. Pareiškėja atkreipia dėmesį, kad draudimo taisyklių 7.1.4 papunktyje nėra nurodyta, kad tokiu atveju turėtų būti išskaičiuojamas nusidėvėjimas. Pareiškėjos nuomone, pagal draudimo taisykles, toks pasiūlymas yra laikomas pasiūlymu dėl transporto priemonės remonto atkuriant ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš draudžiamąjį įvykį, t. y. jau įvertinus visas aplinkybes. Kadangi pareiškėja atsisakė remontuoti automobilį, turėjo būti vadovaujama draudimo taisyklių 7.1.4

papunkčiu ir draudimo išmoka išmokama pagal UAB „Sostena“ sąmatą. Pareiškėja nesutinka su draudiko sprendimu apskaičiuojant draudimo išmoką taikyti draudimo taisyklių 7.1.7 papunktį (kuriame numatyta teisė išskaičiuoti nusidėvėjimą), nes jame detalizuota draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka tais atvejais, kai automobilis yra remontuojamas, o pareiškėja automobilį remontuoti atsisakė. Pareiškėja taip pat pažymi, kad draudikas nepagrįstai nustatė 62 proc. nusidėvėjimo normą, nes ji neatitinka Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro ir Lietuvos Respublikos finansų ministro 2000 m. balandžio 17 d. Nr. 120 / 2000 m. balandžio 14 d. Nr. 101 įsakymu patvirtintos Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos (toliau – vertinimo instrukcija), pagal kurią šoninio automobilio stiklo, atsižvelgiant į jo techninę būklę, nuvertinimo norma yra nuo 0 iki 30 proc. Pareiškėjos nuomone, mokėtina draudimo išmoka turi atitikti 10 proc. išskaita sumažintą UAB „Sostena“ sąmatoje nurodytą automobilio remonto kainą ir draudikas neturėjo teisės išskaičiuoti naujomis keičiamų automobilio dalių nusidėvėjimo. Todėl pareiškėja prašo rekomenduoti draudikui išmokėti trūkstamą 1 283,86 Eur draudimo išmokos sumą.

Draudikas su pareiškėjos reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudikas atkreipia dėmesį, kad, pagal draudimo taisykles, draudiko atsakomybė kiekvieno draudžiamąjo įvykio atveju lygi „nuostolio dydžiui“, atėmus išskaitą. Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.249 straipsnį, nuostoliai – tai piniginė žalos išraiška. Žalos dydžio apskaičiavimo pagal draudimo sutartį tvarka yra apibrėžta draudimo taisyklių 7.1.1 papunktyje, pagal kurį transporto priemonei padaryta žala, kai transporto priemonės remontas yra tikslingas, nustatoma remiantis remonto išlaidomis, būtinomis atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Būtinoms remonto išlaidoms apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertes (įvertinant transporto priemonės nusidėvėjimą) ir vidutinius darbų įkainius. Tai reiškia, kad pagal draudimo taisykles apskaičiuojant žalos dydį yra atskaitomas automobilio nusidėvėjimas. Pagal draudimo taisyklių 7.1.7 papunktį, nusidėvėjimas naujomis keistinėms naudotoms detalėms gali būti netaikomas tik tokiu atveju, jeigu draudėjas ir draudikas dėl to atskirai susitarė ir aiškiai nurodė draudimo liudijime, draudėjui pateikus transporto priemonės remonto apmokėjimo dokumentus. Draudikas atkreipia dėmesį, kad draudimo taisyklių nuostatos negali būti aiškinamos ir taikomos viena nuo kitos atskirai. Draudimo taisyklių 7.1.1 papunktyje nustatyti žalos apskaičiavimo principai (įskaitant nusidėvėjimo vertinimą) taikomi ir tuo atveju, kai, vadovaujantis draudimo taisyklių 7.1.1 papunkčio 2 pastraipa ir ją pakartojančiu 7.1.4 papunkčiu, žalos dydžio nustatymo pagrindu tampa automobilių remonto serviso pateiktas pasiūlymas. Draudikas pažymi, kad per draudžiamąjį įvykį yra sugadinamos naudoto (ne naujo) automobilio detalės, kurių vertė taip pat nėra lygi naujų detalių vertei. Jeigu pareiškėjai būtų išmokėta draudimo išmoka, apskaičiuota neįvertinus naujomis keistinių detalių nusidėvėjimo, tai neatitiktų transporto priemonių draudimo – kaip nuostolių draudimo, rūšies esmės, nes pareiškėjai būtų atlyginta daugiau, nei ji prarado dėl draudžiamąjo įvykio. Detalių nusidėvėjimo procentas yra nustatytas draudimo taisyklių 7.1.7 papunktyje, pagal kurį 13 metų senumo transporto priemonei, kurios variklio darbo tūris yra didesnis nei 2 000 cm³ (tai atitinka pareiškėjos automobilio duomenis), taikomas 62 proc. detalių nusidėvėjimas.

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, šalys nesutaria dėl pareiškėjai mokėtinos draudimo išmokos dydžio, t. y. ar tuo atveju, kai automobilio remontas pripažįstamas ekonomiškai tikslingu, bet pareiškėja atsisako remontuoti automobilį ir nesutinka su draudiko pirminiais skaičiavimais dėl būtinų remonto išlaidų, apskaičiuojant draudimo išmoką turi būti įvertinamas naujomis keistinių detalių nusidėvėjimas.

Vadovaujantis CK 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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.

CK 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, o CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas įgalina šalis laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Transporto priemonių draudimo (KASKO) sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga, ir pagal tai apskaičiuoti draudimo įmokos dydį. Taigi, draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai.

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse taip pat nustatoma draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalies 9 punktą). Todėl sprendžiant, ar draudikas, apskaičiuodamas pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką, pagrįstai įvertino naujomis keistinių automobilio detalių nusidėvėjimą, būtina patikrinti, ar draudiko sprendimas atitinka tarp šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatas.

Aktualios draudimo sutarties sąlygos

Kaip matyti iš draudimo liudijimo, draudimo sutartis yra sudaryta draudimo taisyklių pagrindu. Šalys sutarė, kad automobilis draudžiamas „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantu, o vagystės ir plėšimo atveju bus taikoma 10 proc. išskaita (ginčo tarp šalių dėl to nėra). Draudimo išmokų apskaičiavimo tvarka transporto priemonių „visų rizikų“ draudimo atveju detalizuota draudimo taisyklių 7.1 papunktyje. Draudimo taisyklių 7.1.1 papunktyje nurodyta:

„Jei draudimo sutartis sudaryta draudimo „rinkos verte“ 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. Jeigu nustatyta, kad sugadintos detalės gali būti remontuojamos, bet neprivalo būti keičiamos, remontas turi būti atliekamas kaip tik šiuo numatytu būdu.

Tuo atveju, jei draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ių) bendrovės (-ių) konkretų (-ius) pasiūlymą (-us) dėl transporto priemonės remonto atstatant ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, bei išmoka išmoką, vadovaujantis minėtu (-ais) konkrečiu (-iais) remonto pasiūlymu (-ais). <...>“

Jeigu draudimo sutartis sudaryta „nauja verte“ draudimo apsaugos variantu, draudimo išmokos skaičiavimo tvarka detalizuota draudimo taisyklių 7.1.2 papunktyje nurodant, kad jeigu transporto priemonę remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas analogiškai 7.1.1 papunkčio pirmoje dalyje nurodytai tvarkai, tačiau keičiamoms transporto priemonės detalėms netaikant nusidėvėjimo.

Neišskiriant draudimo apsaugos variantų („rinkos verte“ ar „nauja verte“) 7.1.4 papunkčio pirmoje pastraipoje nurodyta: „Tuo atveju, kai transporto priemonės remontas po draudžiamąjį įvykią yra ekonomiškai tikslingas, bet draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ių) bendrovės (-ių) konkretų (-čius) pasiūlymą (-us) dėl transporto priemonės remonto atstatant ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, bei išmoka išmoka, vadovaujantis minėtais konkrečiu (-iais) remonto pasiūlymu (-ais).“

Pagal draudimo taisyklių 7.1.7 papunktį, „Jei po draudžiamąjį įvykią remontuojant transporto priemonę pažeistos dėvėtos detalės pakeičiamos naujomis originaliomis gamyklos gamintojo detalėmis, tai draudikas atskaičiuoja nusidėvėjimą. Detalių (išskyrus transporto priemonės padangas), kurias paveikia natūralus nusidėvėjimas ir aplinkos poveikis, proporcingas transporto priemonės ridai ir amžiui, nusidėvėjimo laipsnis nustatomas, atsižvelgiant į Kelių transporto priemonių vertės nustatymo tvarką ir transporto priemonių vertinimo instrukciją, pagal šiame punkte pateiktą lentelę. Padangų nusidėvėjimo laipsnis nustatomas pagal galiojančią kelių transporto priemonių vertės nustatymo tvarkos ir kelių transporto priemonių vertinimo instrukciją. <...> [pateikta lentelė dėl detalių nusidėvėjimo laipsnio procentais] Jeigu draudėjas ir draudikas dėl to atskirai susitarė ir aiškiai nurodė draudimo liudijime, pažeistoms dėvėtoms detalėms (išskyrus transporto priemonės padangas), pakeičiant jas naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis yra netaikomas detalių nusidėvėjimo laipsnis. Šiuo atveju, draudimo išmoka mokama, kai draudėjas pateikia transporto priemonės remonto apmokėjimo dokumentus.“

Draudimo taisyklių 21 papunktyje pateikti bendrųjų draudimo taisyklių sąvokų apibrėžimai. Draudimas „rinkos verte“ – „tai draudimo apsaugos variantas, kai draudikas atlygina dokumentais patvirtintas atlikto arba numatomo remonto išlaidas, reikalingas transporto priemonės arba jos dalių rinkos vertei, kokia ji buvo draudžiamąjį įvykią metu, atkurti, atsižvelgiant į jų, šiose taisyklėse nurodytą, nuvertėjimą. Vagystės, plėšimo ar sunaikinimo atveju draudikas atlygina nuostolius, prilygstančius transporto priemonės rinkos vertei, kokia ji buvo draudžiamąjį įvykią metu, tačiau ne didesnius nei draudimo suma“ (draudimo taisyklių 21.12 papunktis). Išskaita – tai „pinigų suma, kurią kiekvieno draudžiamąjį įvykią atveju apmoka pats draudėjas. Draudiko atsakomybė kiekvieno draudžiamąjį įvykią atveju lygi nuostolio dydžiui, atėmus išskaitą. Išskaita gali būti išreikšta pinigų suma ir / arba procentais nuo nuostolio dydžio“ (draudimo taisyklių 21.17 papunktis).

Dėl draudiko teisės įvertinti automobilio dalių nusidėvėjimą

Pagal CK 6.193 straipsnyje įtvirtintas sutarčių aiškinimo taisyklės, sutartys turi būti aiškinamos sąžiningai. Aiškinant sutartį, pirmiausia turi būti nagrinėjami tikrieji sutarties šalių ketinimai, o ne vien remiamasi pažodiniu sutarties teksto aiškinimu. Jeigu šalių tikrų ketinimų negalima nustatyti, tai sutartis turi būti aiškinama atsižvelgiant į tai, kokią prasmę jai tokiomis pat aplinkybėmis būtų suteikę analogiškai šalims protingi asmenys (CK 6.193 straipsnio 1 dalis). Visos sutarties sąlygos turi būti aiškinamos atsižvelgiant į jų tarpusavio ryšį, sutarties esmę ir tikslą bei jos sudarymo aplinkybes. Aiškinant sutartį, reikia atsižvelgti ir į įprastines sąlygas, nors jos sutartyje nenurodytos (CK 6.193 straipsnio 2 dalis).

Įvertinus draudimo sutarties sąlygas matyti, kad transporto priemonių KASKO draudimas, dėl kurio šalys susitarė, yra nuostolių draudimo sutartis, pagal kurią draudikas įsipareigojo įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoka, lygią patirtiems nuostoliams (Draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalis). Nuostoliai yra piniginė žalos – asmens turto netekimo arba sužalojimo, turėtų išlaidų (tiesioginių nuostolių), taip pat negautų pajamų, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų, išraiška (CK 6.249 straipsnio 1 dalis). CK 6.251 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas visiško nuostolių atlyginimo principas, kuris reiškia, kad padaryti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad minėtas principas iš esmės reiškia tai, kad žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią

padėtį. Kai priteisiamas mažesnis už tikruosius nuostolius žalos atlyginimas, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės, kai priteisiamas žalos atlyginimas viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita – abiem atvejais teisingumo principas yra pažeidžiamas (žr. pvz. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad teisingumo principas būtų pažeistas tuo atveju, jeigu pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka būtų per maža jos patirtiems nuostoliams atlyginti, ir tuo atveju, jeigu gavusi patirtus nuostolius viršijančią draudimo išmoką pareiškėja nepagrįstai praturtėtų draudiko sąskaita.

Pareiškėjos pasirinktas draudimo apsaugos variantas yra „rinkos verte“, o draudimas „rinkos verte“ pagal draudimo taisykles (kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis) yra toks draudimo apsaugos variantas, kai draudikas atlygina dokumentais patvirtintas atlikto arba numatomo remonto išlaidas, reikalingas transporto priemonės arba jos dalių rinkos vertei, kokia ji buvo draudžiamąjį įvykio metu, atkurti, atsižvelgiant į jų draudimo taisyklėse nurodytą nuvertėjimą (draudimo taisyklių 21.12 papunktis). Įvertinus draudimo taisyklių 7.1.1 papunkčio, kuris yra taikytinas, jeigu draudimo sutartis sudaryta „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantu, nuostatas matyti, kad, kai automobilio remontas yra ekonomiškai tikslingas, atlyginamos būtinosios remonto išlaidos, kurios, be kita ko, apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių vertes įvertinant transporto priemonės nusidėvėjimą. Todėl, Lietuvos banko nuomone, automobilio nusidėvėjimo įvertinimas apskaičiuojant būtinas remonto išlaidas atitinka nuostolių draudimo sutarties ir visiško nuostolių atlyginimo principo esmę ir šalių susitarimą taikyti „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantą, kurio tikslas – atlyginti išlaidas, būtinas atkurti automobilio (jo dalių) rinkos vertę į iki draudžiamąjį įvykio buvusią padėtį.

Šalims susitarus, kad teikiamos draudimo apsaugos tikslas yra atlyginti tokias pareiškėjos išlaidas, kurios būtinos atkurti automobilio vertę į iki draudžiamąjį įvykio buvusią būklę, darytina išvada, kad draudikui kyla prievolė mokėti tokią draudimo išmoką, kuri atlygintų išlaidas, būtinas šiam tikslui pasiekti. Pažymėtina, kad naudojamas automobilis per tam tikrą laiką įprastai nusidėvi. Jeigu, pavyzdžiui, draudikas išmokėtų draudimo išmoką, kuri atitiktų automobilio remonto išlaidas, skirtas pavogtas naudotas automobilio detales pakeisti naujomis, automobilis būtų atkurtas į geresnę būklę, nei buvo prieš draudžiamąjį įvykį. Tokiu atveju būtų viršijamos draudimo apsaugos ribos, nes, kaip minėta, šalys nėra susitarusios dėl automobilio būklės pagerinimo išlaidų atlyginimo.

Nagrinėjamu atveju draudikas remiasi draudimo taisyklių 7.1.1 papunkčiu, o, pareiškėjos teigimu, turi būti vadovaujamas 7.1.4 papunkčiu. Draudimo taisyklių 7.1.1 papunktyje nurodyta, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka, kai yra pasirinktas „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantas. Draudimo taisyklių 7.1.4 papunktyje nedetalizuota, kokių atveju jis yra taikytinas, todėl darytina išvada, kad šio papunkčio taikymas nesiejamas su pasirinktu konkrečiu draudimo apsaugos variantu ir jame nurodytomis nuostatomis turi būti vadovaujamas draudimo sutartį sudarius tiek „rinkos verte“, tiek „nauja verte“ draudimo apsaugos variantu. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad sprendžiant tarp šalių kilusį nesutarimą dėl draudimo išmokos dydžio turi būti vadovaujamas abiejų minėtų papunkčių nuostatomis.

Pažymėtina, kad draudimo taisyklių 7.1.1 papunkčio antroje ir 7.1.4 papunkčio pirmoje pastraipose nurodytos sąlygos yra iš esmės tapačios: jeigu pareiškėja atsisako remontuoti automobilį ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės konkretų pasiūlymą dėl automobilio remonto atkuriant jį į tokią būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, ir draudimo išmoką išmoka vadovaudamasis šiuo konkrečiu pasiūlymu. Kaip minėta, draudimo sutartis turi būti aiškinama sąžiningai, atsižvelgiant į tikruosius šalių ketinimus, sutarties esmę ir tikslą, sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, ir negali būti remiamasi vien pažodiniu sutarties teksto aiškinimu (CK 6.193 straipsnio 1 ir 2 dalys). Kadangi minėtos skirtinguose draudimo taisyklių papunkčiuose nurodytos sąlygos iš esmės yra tapačios ir viena kitai neprieštarauja, jos turi būti aiškinamos atsižvelgiant į draudimo taisyklių sąlygų tarpusavio ryšį. Lietuvos banko nuomone, tai, kad 7.1.1 papunktyje yra detalizuota būtinųjų remonto išlaidų apskaičiavimo tvarka, o 7.1.4

papunktyje ši tvarka nėra pakartota, vadovaujantis sutarčių aiškinimo principais nesudaro pagrindo tapačias 7.1.1 papunkčio antroje pastraipoje ir 7.1.4 papunkčio pirmoje pastraipoje nurodytas sąlygas aiškinti skirtingai.

Pareiškėjos nuomone, jeigu ji nesutiko su pirminiu draudiko būtinųjų remonto išlaidų skaičiavimo pagrįstumu ir atsisakė remontuoti automobilį, o draudikas pateikė transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės konkretų pasiūlymą dėl automobilio remonto, draudikas privalo išmokėti šiame pasiūlyme nurodytas remonto išlaidas atitinkančią draudimo išmoką ir nebeturi teisės vertinti automobilio nusidėvėjimo. Kita vertus, pareiškėja neprieštarauja, kad remonto bendrovės pateiktame pasiūlyme nurodyta suma būtų sumažinta šalių sutartu išskaitos dydžiu.

Įvertinus draudimo taisyklių 7.1.1 papunkčio antros pastraipos ir 7.1.4 papunkčio pirmos pastraipos nuostatas, matyti, kad konkretų remonto bendrovės pasiūlymą dėl automobilio remonto draudikas teikia ir juo vadovaudamasis draudimo išmoką išmoka tais atvejais, kai pareiškėja nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis ir atsisako remontuoti automobilį. Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėja nesutiko su pirminiu draudiko būtinųjų remonto išlaidų apskaičiavimu, atsisakė remontuoti automobilį ir todėl draudimo išmoka turi būti mokama vadovaujantis konkrečiu remonto bendrovės pasiūlymu. Įvertinus analizuojamų draudimo taisyklių nuostatas matyti, kad draudimo išmoką skaičiuojant pagal konkretų remonto bendrovės pasiūlymą yra išsprendžiamas tarp šalių kylantis ginčas dėl galimai netinkamai draudiko nustatytų remonto darbų, keičiamų dalių, naudojamų medžiagų kainos. Kita vertus, tai, kad draudimo išmoka mokama vadovaujantis ne draudiko apskaičiuotomis būtinomis automobilio remonto išlaidomis, o pateiktu konkrečiu remonto bendrovės pasiūlymu, nepaneigia draudimo sutarties esmės ir to, kad šalys yra susitarusios dėl teikiamos draudimo apsaugos ribų – išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią remonto išlaidas, reikalingas atkurti automobilio (jo dalių) rinkos vertę į iki draudžiamąjį įvykio buvusią būklę. Draudimo taisyklėse nurodyta, kad draudikas išmoka draudimo išmoką, „vadovaudamasis“ remonto bendrovės pasiūlymu. Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad skaičiuodamas draudimo išmoką draudikas nekvestionavo UAB „Sostena“ nurodytų automobilio remonto kainų ir manė, kad automobilio remonto kaina atitinka bendrovės pasiūlyme nurodytą kainą, t. y. vadovavosi UAB „Sostena“ pateiktu pasiūlymu.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjos automobilis pagamintas 2004 m., o tai reiškia, kad draudžiamąjį įvykio dieną (2017 m. birželio 5 d.) automobilis nebuvo naujas. UAB „Sostena“ pateiktame pasiūlyme dėl automobilio remonto nėra duomenų, kad bendrovė remonto kainą būtų skaičiavusi įvertindama automobilio nusidėvėjimą arba siūlytų automobilį remontuoti pavogtas dalis keičiant naudotomis dalimis. Todėl manytina, kad, draudikui išmokėjus draudimo išmoką, atlyginančią visas bendrovės nurodytas remonto išlaidas, automobilio (jo dalių) rinkos vertė būtų atkurta į geresnę padėtį, nei buvo draudžiamąjį įvykio dieną. Kitaip tariant, draudikas suteiktų pareiškėjai didesnę draudimo apsaugą, nei šalys yra susitarusios taikyti.

Papildomai pažymėtina, kad draudimo taisyklėse yra aiškiai išskirti atvejai, kada apskaičiuojant draudimo išmoką nėra vertinamas automobilio nusidėvėjimas: kai draudimo sutartis sudaryta „nauja verte“ draudimo apsaugos variantu (draudimo taisyklių 7.1.2 papunktis) arba kai šalys dėl to atskirai susitarė ir aiškiai nurodė draudimo liudijime, be to, tokiu atveju draudimo išmoka mokama tik draudėjui pateikus transporto priemonės remonto apmokėjimą patvirtinančius dokumentus (draudimo taisyklių 7.1.7 papunktis). Lietuvos bankas neturi duomenų, kad nagrinėjamo ginčo aplinkybės atitiktų minėtas sąlygas, todėl neturi pagrindo vadovautis minėtomis draudimo taisyklių nuostatomis.

Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta, Lietuvos bankas neturi pagrindo pritarti pareiškėjos pozicijai, kad pagal draudimo taisykles draudikas neturėjo teisės mokėdamas draudimo išmoką pagal remonto bendrovės pateiktą pasiūlymą įvertinti automobilio nusidėvėjimo, nes toks draudimo taisyklių aiškinimas paneigtų tarp šalių sudarytos draudimo sutarties esmę ir būtų nesuderinamas su sutarčių aiškinimo principais.

Dėl draudiko pritaikyto automobilio detalių nusidėvėjimo laipsnio

Pareiškėjos teigimu, draudikas neturėjo teisės vadovautis draudimo taisyklių 7.1.7 papunkčiu, nes jame nurodytas automobilio detalių nusidėvėjimo laipsnis taikomas tik tais atvejais, kai automobilis po draudžiamąjį įvykią yra remontuojamas, o pareiškėja remontuoti automobilį atsisakė.

Kaip jau minėta, pagal draudimo sutartį pareiškėjai mokėtinos draudimo išmokos dydis yra siejamas su automobilio remonto išlaidomis, būtinomis atkurti automobilio arba jo detalių rinkos vertę į iki draudžiamąjį įvykią buvusią būklę. Tai reiškia, kad nepaisant to, ar pareiškėja remontuoja automobilį, ar atsisako jį remontuoti, jai turi būti išmokėta tokia draudimo išmoka, kuri atlygintų automobilio remonto išlaidas, būtinai atkurti jo (detalių) rinkos vertę į iki draudžiamąjį įvykią buvusią būklę. Minėta ir tai, kad, neįvertinus naujomis keistinių naudotų detalių nusidėvėjimo, būtų nesilaikoma šalių susitarimo dėl teikiamos draudimo apsaugos ribų.

Draudimo taisyklių 7.1.7 papunktyje nurodyta, kad jei po draudžiamąjį įvykią remontuojant transporto priemonę pažeistos dėvėtos detalės yra pakeičiamos naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis, tai draudikas atskaičiuoja nusidėvėjimą. Detalių (išskyrus padangas), kurias paveikia natūralus nusidėvėjimas ir aplinkos poveikis, proporcingas transporto priemonės ridai ir amžiui, nusidėvėjimo laipsnis nustatomas atsižvelgiant į vertinimo instrukciją pagal draudimo taisyklių 7.1.7 papunktyje pateiktą lentelę. Pagal šią lentelę, prieš 13 metų pagamintas lengvasis automobilis, kurio variklio darbo tūris yra didesnis kaip 2 000 cm³ (tai atitinka pareiškėjos automobilio duomenis), detalių nusidėvėjimo laipsnis yra 62 proc. (atitinka draudiko pritaikytą nusidėvėjimo procentą). Pažymėtina, kad draudimo taisyklėse nustatytas automobilio detalių nusidėvėjimo laipsnis atitinka ir vertinimo instrukcijos 3 lentelėje nurodytas rekomenduojamas transporto priemonės III grupės dalių vidutines nuvertinimo normas.

Kita vertus, pagal draudimo taisyklių 7.1.7 papunktį, lentelėje nurodytas detalių nusidėvėjimo laipsnis nustatomas detalėms, kurias paveikia natūralus nusidėvėjimas ir aplinkos poveikis, proporcingas transporto priemonės ridai ir amžiui. Be to, draudimo taisyklėse pažymėta, kad detalių nusidėvėjimo laipsnis nustatomas atsižvelgiant ir į vertinimo instrukciją. Vertinimo instrukcijos 59 punkte yra pateiktas dalių pagal dėvėjimosi pobūdį klasifikavimas, pagal kurį, dalys, kurias paveikia natūralus nusidėvėjimas ir aplinkos poveikis, proporcingas transporto priemonės ridai ir senumui, priskirtinos prie III grupės dalių. Tokių dalių pavyzdžiai yra matomi salono ir bagažinės elementai, visos kėbulo ir išorinės apdailos dalys, apšvietimo ir šviesos signalizacijos prietaisai, ne salone ir ne bagažinėje įrengti funkciniai elementai, priekinis stiklas, hidraulinės ir pneumatines pavarų elementai, reduktoriai, važiuoklės elementai, variklis ir kt. (vertinimo instrukcijos 59.3 papunktis). Todėl darytina išvada, kad draudikas pagrįstai taikė 62 proc. nusidėvėjimo normą naujais keistiniams žibintams, valdymo moduliui ir lemputei.

Atsižvelgiant į vertinimo instrukcijos 59.2 papunktį, galiniai ir šoniniai stiklai, korpusinės detalės, įrengti salone ir bagažinėje elektros įrangos elementai ir panašios detalės yra priskirtini prie II grupės dalių, kurias nedaug paveikia natūralus nusidėvėjimas ir aplinkos poveikis arba kurioms ši nusidėvėjimą ar poveikį nustatyti sudėtinga. Tai reiškia, kad pagal vertinimo instrukciją šoniniai stiklai nėra laikytini dalimis, kurias paveikia natūralus nusidėvėjimas ir aplinkos poveikis, proporcingas transporto priemonės ridai ir pagaminimo metams, todėl nustatant jų nusidėvėjimą negali būti taikomas draudimo taisyklių 7.1.7 papunktyje nurodytas detalių nusidėvėjimo laipsnis. Kadangi pagal draudimo taisyklių 7.1.7 papunktį naujomis keistinių automobilio detalių nusidėvėjimas nustatomas atsižvelgiant ir į vertinimo instrukciją, vertinant dėl draudžiamąjį įvykią keistiną automobilio priekinių kairės pusės durų stiklo nuvertėjimą, turėtų būti vadovaujama vertinimo instrukcijos 62 punktu, pagal kurį „II grupės dalims nuvertinimo norma yra 0...30 % priklausomai nuo dalies techninės būklės“. Kadangi draudikas šiai automobilio daliai pritaikė 62 proc. nusidėvėjimo normą, draudikui rekomenduotina vadovaujantis vertinimo instrukcijos 62 punktu perskaičiuoti automobilio priekinių kairės pusės durų stiklo nuvertėjimą ir išmokėti pareiškėjai papildomą draudimo išmokos dalį, lygią išmokėtos ir turėtos išmokėti draudimo išmokos skirtumui.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjos D. Ū. reikalavimus ir rekomenduoti *ERGO Insurance SE* vadovaujantis Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos 62 punktu perskaičiuoti automobilio priekinių kairės pusės durų stiklo nuvertėjimą ir išmokėti pareiškėjai papildomą draudimo išmokos dalį, lygią išmokėtos ir turėtos išmokėti draudimo išmokos skirtumui.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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