



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

**SPRENDIMAS
DĖL G. A. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“
GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. balandžio 4 d. Nr. 242-135
Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. A. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. lapkričio 9 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu buvo apgadinta pareiškėjai priklausanti transporto priemonė „Mercedes-Benz Classe B“.

2017 m. lapkričio 13 d. pareiškėja pateikė eismo įvykio kaltininko civilinę atsakomybę apdraudusiam draudikui prašymą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl automobilio apgadinimų pareiškėjos patirtus nuostolius.

2017 m. lapkričio 14 d. pareiškėjos gyvenamojoje vietoje buvo atlikta automobilio techninė apžiūra ir nustatyti bei užfiksuoti nuotraukose eismo įvykio metu automobiliui padaryti apgadinimai. Atlikus apžiūrą buvo surašytas Transporto priemonės techninės apžiūros aktas (toliau – Apžiūros aktas), kuriame, be nustatytų sugadinimų, nurodyta, kad nuostoliai bus nustatyti pagal sąmatą.

2017 m. lapkričio 15 d. draudikas, įvertinęs Apžiūros akte nurodytą informaciją, parengė žalos sąmatą ir informavo pareiškėją, kad, atsižvelgiant į automobilio techninės apžiūros metu nustatytus apgadinimus ir jų pobūdį, buvo apskaičiuota 2 269,40 Eur automobilio remonto išlaidų.

Pareiškėja nesutiko su draudiko apskaičiuotomis transporto priemonės remonto išlaidomis, todėl kreipėsi į UAB „Kauno nepriklausomų autoekspertų biuras“ (toliau – turto vertintojas). 2017 m. gruodžio 4 d. pareiškėja pateikė draudikui turto vertintojo sudarytą Autotransporto priemonės vertinimo ataskaitą (toliau – Vertinimo ataskaita), kurioje nustatyta 14 660 Eur automobilio rinkos vertė, 4 790,95 Eur (be PVM) automobilio atkūrimo sąnaudos ir 549,75 Eur prekinės vertės netekimas.

Draudikas, gavęs Vertinimo ataskaitą, kreipėsi į tris automobilių remonto įmones (autoservisus): UAB „Akstė-servisas“, UAB „Autofortas“ ir UAB „Inchcape motors“, kad būtų nustatytos remonto išlaidos, reikalingos atkurti pareiškėjos transporto priemonę į iki eismo įvykio buvusią būklę. 2017 m. gruodžio 6 d. parengtoje UAB „Akstė-servisas“ remonto sąmatoje nurodyta, kad automobilio remonto išlaidos siektų 2 283,11 Eur (be PVM). 2017 m. gruodžio 7 d. pateiktoje UAB „Autofortas“ sąmatoje nurodyta, kad transporto priemonės remonto išlaidos yra 3 547,20 Eur (be PVM), o UAB „Inchcape motors“ remonto sąmatoje nurodyta, kad pareiškėjos automobilį galima suremontuoti už 2 965,59 Eur (be PVM).

2017 m. gruodžio 7 d. draudikas išsiuntė pareiškėjai pranešimą, kuriuo informavo apie priimtą sprendimą išmokėti pareiškėjai 2 931,97 Eur dydžio draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal trijų autoservisų pasiūlymų vidurkį. Draudikas pranešime taip pat pabrėžė, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 795 (2014 m. rugsėjo 19 d. Nr. 1019 redakcija) patvirtintų Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) nuostatas, atsižvelgus į įmonių, kurios turi teisę

remontuoti sugadintą turta, pateiktus šio turto remonto išlaidų skaičiavimus (realius komercinius pasiūlymus dėl automobilio remonto).

Nesutikdama su draudiko sprendimu, pareiškėja 2017 m. gruodžio 13 d. el. paštu pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad draudiko sprendimas priimtas nesivadovaujant galiojančiomis teisės normomis, todėl nuostolius draudikas turi atlyginti vadovaudamasis jam pateikta Vertinimo ataskaita. Pareiškėjos teigimu, Vertinimo ataskaita buvo parengta licencijuoto turto vertintojo, todėl, pagal Lietuvos Respublikos turto ir verslo vertinimo pagrindų įstatymo 24 straipsnio 1 dalį, ji turi juridinę galią.

2017 m. gruodžio 22 d. draudikas pateikė pareiškėjai atsakymą į pretenziją: nurodė, kad, jo nuomone, žalos administravimas vyko pagal teisės aktų reikalavimus, nuostolio dydis apskaičiuotas sąžiningai ir yra pakankamas, kad pareiškėjos automobilis būtų atkurtas į iki eismo įvykio buvusią padėtį. Draudikas nurodė, kad Vertinimo ataskaita yra teorinio pobūdžio, o draudiko atliktas rinkos tyrimas ir pareiškėjai pateikti trijų autoservisų komerciniai pasiūlymai yra realūs, tiksliai atspindintys rinkoje vyraujančias remonto kainas. Be to, Vertinimo ataskaita sudaryta nesiremiant Taisyklių nuostatomis, nes pateikti darbų įkainiai ir dalių kainos neatitinka rinkoje vyraujančių vidutinių įkainių ir dalių kainų.

Pareiškėja nesutiko su draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos dydžiu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo su draudiku nagrinėjimo. Pareiškėja teigia pasirinkusi Taisyklių 42.2.2 papunktyje įtvirtintą draudimo išmokos mokėjimo būdą, todėl transporto priemonės būtinoms išlaidoms apskaičiuoti yra taikytinas Taisyklių 15 punktas. Tačiau draudikas, nustatydamas draudimo išmokos dydį, nesivadovavo Taisyklių 15 punkte įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisykle ir nepagrįstai draudimo išmokos dydį nustatė pagal trijų autoservisų pateiktus pasiūlymus, apskaičiuodamas jų vidurkį. Be to, pareiškėjos nuomone, draudimo išmokos dydis yra nepagrįstas, nes apskaičiuotas neapžiūrėjus automobilio.

Kreipimesi taip pat nurodyta, kad, atsižvelgiant į transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarčių kompensacinę paskirtį ir nuostolių draudimo sutartyse, prie kurių priskiriamos minėtos sutartys, įgyvendinamą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Sprendžiant ginčą dėl nuostolių atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustatčius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusiojo teisės. Pareiškėjos teigimu, draudikui išmokėjus 2 931,97 Eur draudimo išmoką, jai nebuvo visiškai atlyginti jos patirti nuostoliai, nes draudimo išmokos nepakanka automobiliui suremontuoti.

Pareiškėjos nuomone, prieš priimdamas sprendimą, draudikas nevertino paslėptų defektų, iš draudiko pateiktų autoservisų pasiūlymų neaišku, kokie darbai buvo numatyti ir kokios detalės buvo nurodytos kaip keistinos, nes į remonto darbų sąmatas įtraukti ne visi būtini atlikti darbai, nenurodytos keistinos detalės ir jų kainos. Pareiškėjos teigimu, Apžiūros akte „<...> nebuvo įtraukti detalių pakeitimo, paruošiamieji darbai, kėbulo deformacijos šalinimo darbai, pakabų geometrijos patikros darbai, antikorozinio kėbulo apdorojimo darbai, galinės panelės keitimas (detalė ir darbai), galinė sija bei arkos prailginimo detalės, dalis galinio buferio detalių, priekinio rato diskas ir kt.“ Taip pat pareiškėja teigia, kad draudiko ekspertai neįvertino automobilio prekinės vertės netekimo. Vis dėlto atkreiptinas dėmesys į tai, kad Vertinimo ataskaita yra sudaryta vadovaujantis Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijos (toliau – Instrukcijos) 14 punktu ir Taisyklių 15 punktu ir visiškai atspindi realias transporto priemonės remonto sąnaudas. Be to, ji nėra nugincyta, todėl turi aukštesnę įrodomąją galią nei kiti turimi įrodymai, nes būtent įvertinęs gautą Vertinimo ataskaitą draudikas padidino draudimo išmoką.

Pareiškėjos teigimu, jeigu atlikus turto vertinimą paaiškėja, kad draudiko nustatyta draudimo išmoka turi būti perskaičiuota, nukentėjęs asmuo turi teisę reikalauti atlyginti jo turėtas išlaidas bendra teisės aktuose nustatyta nuostolių atlyginimo tvarka. Gavęs turto vertintojo Vertinimo ataskaitą, draudikas perskaičiavo draudimo išmoką, taigi pripažino, kad pirminė žala buvo apskaičiuota netinkamai, todėl, remiantis Civilinio kodekso 6.245, 6.256, 6.263 straipsniais

ir 6.249 straipsnio 4 dalimi, jis turi atlyginti turto vertintojo samdymo išlaidas. Remdamasi kreipimesi į Lietuvos banką nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui išmokėti papildomą 2 588,73 Eur draudimo išmoką, atlyginančią transporto priemonės būtinąsias remonto išlaidas, kompensuoti 500 Eur už automobilio prekinės vertės netekimą ir atlyginti 180 Eur nepriklausomo eksperto samdymo išlaidų.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė esantis įsitikinęs, kad žalos byla buvo tinkamai administruojama, nuostoliai įvertinti sąžiningai ir teisingai, o priimtas sprendimas atitinka teisės aktų reikalavimus, todėl pareiškėjos reikalavimus prašė atmesti.

Draudikas paaiškino, kad apžiūrėjo automobilį, įvertino eismo įvykio padarinius ir apskaičiavo draudimo išmoką remdamasis Taisyklių nuostatomis. Tais atvejais, kai automobilis po žalos padarymo faktiškai nėra remontuojamas autoservise, žalos dydis nustatomas teorinių skaičiavimų būdu, įvertinant turto sugadinimo (sunaikinimo) laipsnį, keičiamų detalių kiekį bei reikalingų darbų mastą. Kadangi pareiškėja neatskleidė informacijos, kur bus remontuojamas automobilis ir kokia remonto kaina, draudikas draudimo išmoką apskaičiavo remdamasis teoriniais apskaičiavimais. Draudiko teigimu, pagal Taisyklių 15 punktą, žalos dydis tokiais atvejais apskaičiuojamas nustatant būtinas turto remonto išlaidas (be PVM), reikalingas atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio, o draudimo išmoka buvo apskaičiuota pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis laiko normatyvais. Draudiko teigimu, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis ir naudodamasis programa „Audatex“, kurioje nurodyti vidutiniai rinkoje vyraujantys detalių ir darbų įkainiai, apskaičiavo 2 269,40 Eur draudimo išmoką. Tačiau pareiškėja su šiuo teoriniu skaičiavimu nesutiko ir pateikė teorinę Vertinimo ataskaitą.

Draudiko teigimu, Vertinimo ataskaita sudaryta nesiremiant Taisyklių principais. Audito, apskaitos, turto vertinimo ir nemokumo valdymo tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, kuri atlieka turto vertintojų priežiūrą, 2017 m. vasario 21 d. apžvalgoje „Dėl kelių transporto priemonių vertinimo specialiujų taisyklių taikymo turto vertintojams“ yra nurodoma, kad žalos nustatymas yra draudikų prerogatyva, o turto vertintojo rengiami skaičiavimai turi atitikti specialiuosius teisės aktus (TPVCADĮ, Taisykles). Tačiau Vertinimo ataskaitoje pateikti skaičiavimai neatitinka teisės aktų reikalavimų dėl vidutinės rinkos kainos vertinimo. Turto vertintojas nepateikė realių rinkoje vyraujančių kainų ir įkainių įrodymų (pasiūlymų), o remonto sąmatą sudarė pagal savo paties parinktas kainas ir įkainius. Toks vertinimas yra nepagrįstas jokiais realiais autoservisų pasiūlymais, be to, turto vertintojas nurodė daug didesnius remonto darbų įkainius (41,32 Eur už valandą), nei šiuo metu vyrauja rinkoje (22–26 Eur už valandą). Draudikas pažymėjo ir tai, kad Vertinimo ataskaita neturi didesnės įrodomosios galios ir yra lygiavertis duomuo vertinant padarytą žalą bei apskaičiuojant nuostolius. Jokie teisės aktai nenumato draudimo bendrovėms pareigos mokėti draudimo išmoką pagal nepriklausomo turto vertintojo ataskaitą.

Pasisakydamas dėl išmokėtos 2 931,97 Eur draudimo išmokos pagrįstumo draudikas nurodė, kad, siekdamas nustatyti tikslų nuostolio dydį, kreipėsi į tris autoservisus, turinčius teisę remontuoti automobilius. Anot draudiko, toks alternatyvus nuostolių nustatymo būdas yra aptartas Taisyklių 13 punkte, todėl yra tinkamas draudimo išmokai nustatyti. Gavęs realius trijų servisų pasiūlymus, draudikas priėmė sprendimą išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal šių pasiūlymų aritmetinį vidurkį. Draudiko nuomone, tokia draudimo išmoka yra visiškai pakankama, siekiant tinkamai suremontuoti pareiškėjos transporto priemonę. Draudikas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad aplinkybė, jog sąmata parengta pagal nuotraukas, neapžiūrėjus transporto priemonės, nelemia pačios sąmatos ydingumo, o remonto įmonių darbuotojai turi reikiamą kvalifikaciją tokioms sąmatoms sudaryti.

Draudikas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos teiginiais dėl į Transporto priemonės techninės apžiūros aktą neva neįtrauktų sugadinimų ir paaiškino, kad pareiškėja lygina Vertinimo ataskaitą su Apžiūros aktu, o ne su komerciniais pasiūlymais. Visi paruošiamieji darbai, taip pat kėbulo deformacijos šalinimo darbai, kaip būtini, nurodyti visuose komerciniuose pasiūlymuose.

Taip pat visi servisai į komercinius pasiūlymus įtraukė „galinės sijos bei arkos prailginimo detalės keitimą, galinio buferio detalės keitimą“. Draudiko teigimu, visi kiti pareiškėjos nurodyti darbai taip pat yra įtraukti į trijų autoservisų pateiktus pasiūlymus. Atsižvelgdamas į minėtas aplinkybes, susijusias su draudimo išmokos dydžio nustatymu, draudikas mano, kad pareiškėja neįrodė, kad išmokėtos draudimo išmokos jai nepakanka, kad automobilis būtų suremontuotas.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti turto vertintojo samdymo išlaidas, draudikas nurodė, kad, pagal TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalį, nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę savo iniciatyva ir savo lėšomis papildomai kreiptis į ekspertus dėl padarytos žalos dydžio nustatymo, tačiau turto vertintojo išlaidos atlyginamos išimtinai tik tais atvejais, kai draudikas nevykdė savo pareigos apžiūrėti turtą. Nagrinėjamu atveju draudikas tinkamai laikėsi teisės aktuose nustatytų terminų, todėl, kaip nurodoma, jam negali kilti pareiga atlyginti nepriklausomo eksperto samdymo išlaidų. Draudikas taip pat akcentavo tai, kad atlieka nuodugnesnį tyrimą net ir tada, kai nepateikiamos nepriklausomų turto vertintojų išvados. Būtent todėl, prieš mokėdamas draudimo išmoką, draudikas supažindina vartotoją su apskaičiuota pirmine draudimo išmoka ir suteikia galimybę pateikti pastabas bei reikšmingus įrodymus. Šiuo atveju pareiškėja Vertinimo ataskaitą pateikė draudikui dar nepriėmus galutinio sprendimo dėl draudimo išmokos dydžio. Draudikas mano nepažeidęs jokių teisės aktų reikalavimų, todėl, pagal TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalį, neprivalo atlyginti pareiškėjos savo iniciatyva ir savo lėšomis nusamdyto nepriklausomo turto vertintojo išlaidų.

Draudikas savo atsiliepime taip pat informavo Lietuvos banką apie tai, kad pareiškėja nebuvo pateikusi prašymo dėl prekinės vertės netekimo kompensavimo ir jį pateikė tik kreipimesi į Lietuvos banką. Draudikas įvertino šį prašymą ir priėmė sprendimą kompensuoti 283,40 Eur nuostolių, patirtų dėl automobilio prekinės vertės netekimo. Likusį reikalavimą dėl prekinės vertės netekimo draudikas laiko nepagrįstu.

Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į minėtas aplinkybes, mano, kad draudikas patenkino dalį pareiškėjos reikalavimų ir kad ginčo dalį dėl 283,40 Eur draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjos nuostolius, atsiradusius dėl automobilio prekinės vertės netekimo, ginčo šalys išsprendė taikiai. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 1 punktu, Lietuvos bankas nutraukė pareiškėjos ir draudiko ginčo dalies dėl 283,40 Eur draudimo išmokos, atlyginančios nuostolius dėl automobilio prekinės vertės netekimo, nagrinėjimą.

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

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios 2017 m. lapkričio 9 d. eismo įvykio metu transporto priemonei „Mercedes-Benz Classe B“ padarytų sugadinimų remonto išlaidas, dydžio nustatymo, prekinės vertės netekimo dydžio ir turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimo.

Dėl draudimo išmokos, atlyginančios dėl eismo įvykio transporto priemonei padarytų sugadinimų remonto išlaidas, dydžio pagrįstumo

Vertinant Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktus įrodymus, svarbu pažymėti, kad TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato 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: nukentėjusiojo trečiojo asmens turtui (transporto priemonei ar kitam kilnojamam ar nekilnojamam turtui) padarytos žalos dydį nustato

atsakingas draudikas, vadovaudamasis atsakingo draudiko įgaliotų asmenų (ekspertų) ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ar 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.

Vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti 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) atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Būtinas remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių vertė (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo), dažymo medžiagų vertė ir papildomos išlaidos (transportavimo, saugojimo, techninės ekspertizės ir kitos išlaidos). Būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais. Atsižvelgiant į Taisyklėse numatytą būtinųjų remonto išlaidų apskaičiavimo tvarką (be PVM) akcentuotina, kad Lietuvos bankas neturėtų pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo išmokėti papildomą 2 588,73 Eur draudimo išmoką, nes ji viršija skirtumą (1 858,98 Eur) tarp Vertinimo ataskaitoje nurodytos 4 790,95 Eur (be PVM) transporto priemonės atkūrimo vertės ir pareiškėjai jau išmokėtos 2 931,97 Eur draudimo išmokos. Kita vertus, vertinant pareiškėjos argumentus, toliau nagrinėtina, ar draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos dydis yra pagrįstas (pakankamas pareiškėjos automobilį suremontuoti į iki eismo įvykio buvusią padėtį) ir ar draudikas pagrįstai nesivadovavo Vertinimo ataskaita.

Atsižvelgiant į eismo įvykio metu patirtos žalos dydžio nustatymą reglamentuojančias teisės aktų nuostatas, pažymėtina, kad turto vertinimo ataskaita, neginčijant joje nurodytų duomenų teisingumo, yra vienas iš, bet ne vienintelis, žalos dydį padedančių nustatyti įrodymų, todėl turi būti vertinamas atsižvelgiant į visų turimų, tiek draudiko, tiek ir pareiškėjos pateiktų, įrodymų visumą. Konstatavus minėtą aplinkybę, kartu darytina išvada, kad turto vertintojo išvados buvimas savaime nesuteikia jai aukštesnės nei kitų žalos byloje esančių įrodymų įrodomosios galios ir savaime jų nepaneigia, nes, kaip jau buvo minėta, turto vertinimo ataskaita yra viena iš įrodinėjimo priemonių, kuri turi būti vertinama kartu su kitais įrodymais pagal bendrąsias įrodymų vertinimo taisykles.

Vertinant pareiškėjos reikalavimą draudimo išmoką apskaičiuoti pagal Vertinimo atskaitą, pažymėtina, kad, atsižvelgiant į transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarčių kompensacinę paskirtį ir nuostolių draudimo sutartyse, prie kurių priskiriamos minėtos sutartys, įgyvendinamą Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Teisingas žalos atlyginimas reiškia tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustatčius 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 (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015).

Kaip minėta, pareiškėjos pateiktoje Vertinimo ataskaitoje nurodyta, kad transporto priemonės „Mercedes-Benz Classe B“ atkūrimo sąnaudos sudaro 4 790,95 Eur (be PVM). Remiantis draudiko atliktu rinkos tyrimu, nustatyta, kad UAB „Akstė-servisas“ transporto priemonę suremontuotų už 2 283,11 Eur (be PVM), UAB „Autofortas“ – už 3 547,20 Eur (be PVM), o UAB „Inchcape motors“ – už 2 965,59 Eur (be PVM).

Lietuvos banko vertinimu, šiuo konkrečiu atveju nėra pagrindo teigti, kad draudiko pateiktos trijų autoservisų sudarytos sąmatos prieštarautų TPVCPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtintai žalos nustatymo taisyklei, nes, siekdamas nustatyti pareiškėjos nuostolių dydį, draudikas kreipėsi į tris įmones, turinčias teisę remontuoti sugadintą turtą, pastarosios,

įvertinusios automobilio apgadinimus, pateikė transporto priemonės remonto išlaidų skaičiavimus. Draudiko pasirinkta draudimo išmokos dydžio nustatymo metodika, kai vadovaujamosi trijų autoservisų pateiktomis sąmatomis, neprieštarauja nei TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 daliai, nei šią nuostatą detalizuojančio Taisyklių 13 punkto reikalavimams.

Vertinant pareiškėjos nurodytus kreipimosi motyvus akcentuotina, kad aplinkybė, jog sąmatos, parengtos pagal nuotraukas, neapžiūrėjus transporto priemonės, savaime nelemia pačių sąmatų ydingumo. Iš draudiko pateiktų dokumentų matyti, kad remonto išlaidoms apskaičiuoti buvo panaudotos nuotraukos, kuriose yra aiškiai užfiksuoti vizualiai matomi transporto priemonės apgadinimai. Teismų praktikoje yra konstatuota, kad tokia draudimo bendrovių praktika, kai apgadinimų masto ir jų remonto sąnaudų vertinimas atliekamas apžiūrint nuotraukas, negali būti pripažinta savaime neleistina, nes taip išvengiama sąnaudų, neabejotinai patiriamų faktiškai apžiūrint apgadintą turtą (Vilniaus apygardos teismo 2016 m. gegužės 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2A-1706-585/2016). Be to, byloje nėra duomenų, kurių pagrindu būtų galima abejoti sąmatas sudariusių autoservisų darbuotojų kvalifikacija apskaičiuojant pareiškėjos automobilio remonto išlaidas, todėl vien tai, kad sąmatos buvo sudarytos faktiškai neapžiūrėjus automobilio, nesuponuoja pagrindo laikyti jų nepagrįstomis.

Įvertinus pareiškėjos kreipimosi motyvą dėl Apžiūros akto turinio ir neva neįtrauktų keistinių detalių ir darbų masto, atkreiptinas dėmesys į tai, kad trijų autoservisų sąmatos, kuriomis draudikas vadovavosi sprenddamas dėl pareiškėjai mokėtinos draudimo išmokos dydžio, yra parengtos ne išimtinai pagal Apžiūros aktą, o vertinant nuotraukose užfiksuotus automobilio apgadinimus ir kitų nuostolių dydį pagrindžiančių dokumentų visumą. Todėl vien tai, kad į Apžiūros aktą nebuvo įtraukti kai kurie darbai, kurie buvo įtraukti į pareiškėjos pateiktą Vertinimo ataskaitą, į draudiko parengtą sąmatą arba į ginčijamas sąmatas, nesudaro pagrindo trijų automobilių remonto įmonių parengtų būtinųjų remonto išlaidų skaičiavimų laikyti nepagrįstais. Pažymėtina ir tai, kad, pareiškėjos teigimu, draudikas, prieš priimdamas sprendimą, nevertino paslėptų defektų, tačiau byloje nėra duomenų, kad buvo nustatyta paslėptų transporto priemonės sugadinimų ir jie nebuvo įtraukti į draudiko pateiktas sąmatas. Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma nesudaro pagrindo abejoti trijų autoservisų sąmatose nurodytais darbais arba taikomomis remonto technologijomis, todėl pareiškėjos argumentas, kad draudiko pateiktose sąmatose numatytų darbų ir detalių nepakanka atkurti automobilio būklę į iki eismo įvykio buvusią padėtį, vertintinas kritiškai.

Pagal Taisyklių 15 punktą, pareiškėjai nusprendus turto neremontuoti, draudikas turėjo pareigą atlyginti jai būtinąsias remonto išlaidas (be PVM), apskaičiuotas pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais. Kaip jau minėta, draudikas draudimo išmoką apskaičiavo lyginamuoju metodu pagal trijų autoservisų realių pasiūlymų (minėti autoservisai pareiškėjos automobilį suremontuotų remdamiesi sąmatose nurodytais duomenimis) vidurkį, todėl konstatavus, kad nėra pagrindo abejoti sąmatose nurodytų darbų apimtimi ar taikomomis remonto technologijomis, laikytina, kad draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką (būtinąsias remonto išlaidas pagal vidutinius įkainius) iš esmės naudojo tinkamą metodiką.

Vis dėlto iš draudiko pateiktų UAB „Akstė servisas“, UAB „Autofortas“ ir UAB „Inchcape motors“ sąmatų matyti, kad jose nurodytos pareiškėjos transporto priemonės remonto išlaidos apskaičiuotos taikant 15 proc. nuolaidą. Manytina, kad toks draudimo išmokos apskaičiavimo būdas nėra suderinamas su Taisyklių 15 punkte įtvirtintu reikalavimu būtinąsias remonto išlaidas apskaičiuoti pagal vidutinius įkainius. Pažymėtina, kad teisės aktai neriboja nukentėjusiojo (pareiškėjos) teisės pasirinkti, kur ir iš ko įsigyti automobilio remontui skirtas detales ir (ar) kur remontuoti transporto priemonę, todėl vien tai, kad automobilių remonto įmonės, kurių sąmatomis draudikas rėmėsi apskaičiuodamas draudimo išmoką, gali pritaikyti 15 proc. nuolaidą, nesaisto pareiškėjos automobilį remontuoti būtent minėtose įmonėse. Be to, Lietuvos bankui nėra pateikta jokių duomenų, patvirtinančių, kad sąmatose nurodytos nuolaidos be jokių išlygų būtų taikomos visiems autoservisų klientams ir neabejotinai būtų taikomos

pareiškėjai į minėtus autoservisus kreipiantis be draudiko tarpininkavimo. Priešingai, nuolaida paprastai yra laikino pobūdžio standartinio įkainio sumažinimas, todėl sumažintos kainos nėra laikytinos atitinkančiomis įprastas vidutines kainas. Atsižvelgiant į teisės aktų nuostatas, reglamentuojančias eismo įvykio metu padarytos žalos dydžio nustatymą ir Taisyklėse numatytą vidutinio įkainio kriterijų, teigtina, kad draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmokos dydį pagal trijų autoservisų sąmatų aritmetinį vidurkį, turėjo atsižvelgti į tai, kad sąmatose nurodytos kainos su nuolaida. Tai reiškia, kad draudiko parinkta nuostolių nustatymo metodika yra teisinga ir atitinka teisės aktų reikalavimus, tačiau būtinos remonto išlaidos turi būti perskaičiuotos įvertinus autoservisų sąmatose nurodytus įkainius be nuolaidos.

Analizuojant Vertinimo ataskaitą pažymėtina, kad joje nurodytos automobilio remonto išlaidos nėra pagrįstos jokiais realiais įmonių, turinčių teisę remontuoti transporto priemonės, pasiūlymais. Vertinimo ataskaitoje numatytos automobilio atkūrimo sąnaudos yra apskaičiuotos taikant 41,32 Eur valandinį remonto darbų įkainį, nurodant, kad tokio dydžio įkainį taiko autorizuotas „Mercedes-benz“ atstovas. Tačiau byloje nėra pateikta duomenų apie minėtą autorizuotą atstovą, taip pat ir kitų duomenų, patvirtinančių minėto įkainio pagrįstumą. Tai reiškia, kad Lietuvos bankui nėra pateikta Vertinimo ataskaitoje nurodytų duomenų pagrįstumą patvirtinančių įrodymų. Todėl nėra pagrindo pripažinti, kad turto vertintojo apskaičiuotos būtinosios automobilio remonto išlaidos atitinka vidutinius rinkos įkainius. Kaip minėta, Vertinimo ataskaita neturi didesnės įrodomosios galios, be to, joje pateiktos kainos ir nurodyti darbai nėra pagrįsti realiais įmonių, turinčių teisę remontuoti automobilius, skaičiavimais, todėl manytina, kad draudikas pagrįstai nesivadovavo Vertinimo ataskaita.

Įvertinus Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, atsižvelgiant į Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, taip pat į TPVCAPDĮ ir Taisyklių nuostatas, įtvirtinančias reikalavimą draudimo išmoką (būtinąsias remonto išlaidas) apskaičiuoti pagal vidutinius remonto darbų ir detalių įkainius, konstatuotina, kad draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmokos dydį, pagrįstai nesivadovavo išimtinai pareiškėjos pateikta Vertinimo ataskaita. Draudiko pasirinkta nuostolių nustatymo metodika yra pagrįsta, tačiau draudimo išmoką, atlyginančią būtinąsias transporto priemonės remonto išlaidas, draudikas apskaičiavo neatsižvelgdamas į sąmatose nurodytas taikytinas nuolaidas. Atsižvelgiant į tai, draudikui rekomenduotina perskaičiuoti draudimo išmokos dydį pagal minėtų sąmatų, išskaičiuojant jas sudariusių remonto įmonių nurodytas taikytinas nuolaidas, vidurkį.

Dėl draudimo išmokos, atlyginančios prekinės vertės netekimą

Pareiškėjos teigimu, draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, neįvertino Vertinimo ataskaitoje nurodyto transporto priemonės prekinės vertės netekimo. Draudikas Lietuvos bankui nurodė, kad pareiškėja dėl šių nuostolių kompensavimo nesikreipė, todėl, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi nurodytą reikalavimą, priėmė sprendimą kompensuoti 283,40 Eur nuostolių dėl prekinės vertės, o likusią reikalavimo dalį dėl 216,60 Eur prekinės vertės netekimo kompensavimo prašė atmesti kaip nepagrįstą.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad prekinės vertės netekimas suprantamas kaip atkurto (suremontuotos) transporto priemonės vertės sumažėjimas dėl remonto ar nepašalintų pažeidimų, palyginti su transporto priemonės verte iki apgadavimo (sužalojimo). Prekinės vertės netekimas apskaičiuojamas ne senesniems kaip 5 metų lengviesiems automobiliams, mažiems autobusams ir transporteriams, jei dėl kėbulo lyginimo ar keitimo galimas transporto priemonės eksploatacinių savybių pablogėjimas (Instrukcijos 66 punktą). Pagal Instrukcijų 67 punkte įtvirtintą formulę, transporto priemonės vertės netekimo sumai apskaičiuoti yra reikšminga transporto priemonės vardinė (individuali) rinkos vertė prieš apgadavimą ir suminis procentinis vertės netekimo koeficientas dėl remonto, kuris nustatomas pagal Instrukcijos 4 lentelę. Minėtoje lentelėje yra įtvirtinti prekinės vertės netekimo koeficientai, kurie nustatomi atsižvelgiant į apgadintus kėbulo elementus arba darbų pobūdį (detalės keitimo, remonto darbai, dažymas) ir jų sudėtingumą.

Pasisakydamas dėl prekinės vertės netekimo draudikas nurodė, kad jį apskaičiavo

įvertinęs transporto priemonės rinkos vertę ir numatytus remonto darbus, vadovaudamasis Instrukcijos nuostatomis. Draudikas teigė, kad Vertinimo ataskaitoje rinkos kaina nustatyta pagal Vokietijos rinkoje pateikiamus pasiūlymus, tačiau analogiškų automobilių pasiūlymų yra ir Lietuvoje, todėl, siekiant objektyviai nustatyti rinkos vertę, būtina lyginti pasiūlymus, artimiausius tiriamajam objektui. Draudikas nurodė nustatęs, kad automobilio rinkos vertė Lietuvoje yra apie 10 900 Eur, o ne 14 660 Eur, kaip nurodyta Vertinimo ataskaitoje. Paaškindamas Vertinimo ataskaitoje ir draudiko pateiktuose skaičiavimuose nurodytų koeficientų skirtumus, draudikas nurodė, kad nepriklausomas ekspertas netinkamai taikė Instrukcijos nuostatas, t. y. taikė didesnius koeficientus, be to, nėra išskirti detalių dažymo koeficientai, todėl nėra aišku, kaip apskaičiuotas dažymo darbų koeficientas.

Lietuvos bankas sutinka su draudiko argumentais dėl transporto priemonės realios rinkos vertės nustatymo, nes iš Vertinimo ataskaitoje pateiktų duomenų matyti, jog automobilio rinkos vertė buvo apskaičiuota vadovaujantis, be kita ko, vokiško interneto puslapio www.mobile.de informacija. Lietuvos banko vertinimu, toks skaičiavimas, kai transporto priemonės rinkos vertė nustatoma pagal Vokietijoje vyraujančias rinkos kainas, nėra tikslus, nes reali automobilio rinkos vertė kiekvienos valstybės rinkoje gali skirtis. Ginčo kontekste tikslingiausia automobilio rinkos vertę apskaičiuoti lyginamuoju metodu pagal Lietuvos rinkoje vyraujančią pasiūlą. Iš draudiko pateiktų dokumentų matyti, kad, apskaičiuodamas prekinės vertės netekimą, draudikas vadovavosi www.autoplius.lt interneto puslapyje skelbiamų parduodamų transporto priemonių skelbimais ir lyginamuoju metodu nustatė, kad pareiškėjos automobilio rinkos vertė Lietuvoje siekia apie 10 900 Eur. Manytina, kad, apskaičiuojant draudimo išmoką, būtent toks rinkos vertės nustatymo būdas geriausiai atitinka draudimo išmokos apskaičiavimo principus. Prekinės vertės netekimo skaičiavimas pagal kitos valstybės vidutines rinkos kainas, kai jos galimai yra didesnės nei Lietuvoje, sukurtų prielaidas nukentėjusiam asmeniui nepagrįstai praturtėti skolininko sąskaita.

Vertinant ginčo šalių nurodytus taikytinus koeficientus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad turto vertintojas nėra paaškinęs, kaip apskaičiuotas dažymo darbų koeficientas, dažymo darbai nėra atskirai detalizuoti, todėl laikytina, kad Vertinimo ataskaitoje pateikti skaičiavimai turi trūkumų, o draudikas prekinės vertės netekimą apskaičiavo pagal realius autoservisų pasiūlymus, juose numatytą darbų pobūdį ir trukmę, skaičiavimai buvo atlikti kvalifikuotų darbuotojų. Kaip minėta, įvertinus byloje gautus duomenis, nekilo pagrįstų abejonių dėl draudiko pateiktose remonto įmonių sąmatose numatytų darbų masto ir taikytinų technologijų, todėl, vadovaujantis kasacinio teismo įtvirtintu tikimybių pusiausvyros principu, konstatuotina, kad realų prekinės vertės netekimą labiau atspindi būtent draudiko pateikti skaičiavimai, pagal kuriuos pareiškėjai buvo kompensuotas 283,40 Eur prekinės vertės netekimas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo kompensuoti prekinės vertės netekimą.

Dėl nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimo

Pareiškėja taip pat kelia reikalavimą atlyginti 180 Eur nepriklausomo eksperto samdymo išlaidų. Išlaidų dydį patvirtina Vertinimo ataskaita. Draudikas su šiuo reikalavimu nesutinka, motyvuodamas tuo, kad, pagal TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalį, turto vertinimo išlaidos atlyginamos išimtinai tik tais atvejais, kai draudikas nevykdo savo pareigos apžiūrėti turtą. Draudikas taip pat pabrėžė, kad nuodugnesnį tyrimą būtų atlikęs net ir tada, jei pareiškėjas nebūtų pateikęs nepriklausomo eksperto Vertinimo ataskaitos.

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtintais prievolių vykdymo principais, prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais. Jeigu vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus. Kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperotis).

Pagal TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalį, nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę savo iniciatyva ir savo lėšomis papildomai kreiptis į ekspertus dėl padarytos žalos dydžio nustatymo. Vis dėlto, vadovaujantis minėtais prievolių vykdymo principais, Lietuvos banko nuomone, šios išlaidos turi būti atlygintos tuomet, jei jas nukentėjęs asmuo patiria įrodinėdamas žalos dydį, o draudikas, vadovaudamasis pateikta turto vertinimo ataskaita, perskaičiuoja draudimo išmoką, taigi pripažįsta, kad iš pradžių buvo neteisingai apskaičiavęs draudimo išmoką.

Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad draudikas po automobilio apžiūros sudarė automobilio remonto darbų sąmatą ir apie apskaičiuotą sumą (2 269,40 Eur) informavo pareiškėją. Pareiškėja su draudiko apskaičiuota suma nesutiko ir kreipėsi į turto vertintoją, tačiau prieš tai nepateikė draudikui pretenzijos dėl galimai neteisingai nustatyto žalos dydžio. Lietuvos bankas neturi duomenų, kad pareiškėja, kilus ginčui dėl nuostolių dydžio, būtų pakankamai bendradarbiavusi su draudiku arba tiesiogiai su draudiku sprendusi ginčą dėl nuostolių dydžio. Kita vertus, vertinant aplinkybę, kad iš pradžių draudikas nustatė 2 269,40 Eur nuostolių, o gavęs Vertinimo ataskaitą pakartotinai apskaičiavo žalą ir nusprendė išmokėti pareiškėjai 2 931,97 Eur draudimo išmoką, darytina išvada, kad draudiko sprendimą perskaičiuoti nuostolių dydį iš esmės paskatino pareiškėjos pateikta Vertinimo ataskaita. Taigi, draudikas savo veiksmais yra pripažinęs, kad pirminis skaičiavimas buvo netinkamas.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, susijusias su ginčo šalių veiksmais, remiantis protingumo, teisingumo ir sąžiningumo principais bei siekiant užtikrinti šalių teisių ir teisėtų interesų pusiausvyrą, darytina išvada, kad draudikas turi atlyginti pusę (90 Eur) pareiškėjos patirtų nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidų.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 G. A. reikalavimus ir rekomenduoti draudikui:

1.1. perskaičiuoti pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką pagal pateiktą UAB „Akstė servisas“, UAB „Autofortas“ ir UAB „Inchcape motors“ sąmatų, išskaičiavus sąmatose nurodytas taikytinas nuolaidas, vidurkį;

1.2. atlyginti pareiškėjai 90 Eur nepriklausomo eksperto samdymo išlaidų.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, 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