



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

**SPRENDIMAS
DĖL V. N. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. gegužės 16 d. Nr. 242-205
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. N. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. rugpjūčio 15 d.–2018 m. rugpjūčio 14 d. draudimo laikotarpiu tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta Transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria buvo apdraustas automobilis „Mercedes Benz“ (toliau – automobilis). Draudimo liudijime nurodyta, kad automobilis apdraustas draudimo variantu „draudimas, išskaitant nusidėvėjimą“ ir „remontas organizuojamas draudiko pasirinkimu“.

2017 m. spalio 12 d. pareiškėjas draudikui pateikė pranešimą apie automobilio 2017 m. spalio 11 d. įvykio metu sugadinimą. 2017 m. spalio 13 d. draudiko atstovas UAB „Autolitegra“ ekspertas atliko sugadinto automobilio apžiūrą. Draudikas, vadovaudamasis atliktos automobilio apžiūros duomenimis ir naudodamas kompiuterinę programą „Audatex“, sudarė automobilio remonto sąmatą. 2017 m. spalio 17 d. draudiko sudarytoje automobilio remonto sąmatoje nurodyta, kad žalą atlyginančios draudimo išmokos suma, išskaičius Draudimo sutartyje nurodytą išskaitą, yra 2 828,91 Eur.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad 2017 m. spalio 13 d. UAB „Autolitegra“ eksperto apžiūros metu pareiškėjui buvo suteikta informacija, kad automobilio remonto išlaidos gali sudaryti 8 500 Eur. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas pabrėžė, kad jis, nesutikdamas su draudiko nustatyta 2 828,91 Eur draudimo išmokos dydžiu, kreipėsi į turto vertintoją E. L. dėl automobilio remonto sąmatos sudarymo. 2017 m. spalio 25 d. turto vertintojo sudarytoje automobilio remonto sąmatoje nurodyta, kad automobilio išlaidos be PVM yra 9 020,64 Eur.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad, draudikui pateikus turto vertintojo sudarytos automobilio remonto sąmatos duomenis, buvo perskaičiuotas 2017 m. spalio 17 d. nustatytos draudimo išmokos dydis, nurodant, kad draudikas pareiškėjui gali išmokėti 3 200 Eur draudimo išmoką. Pareiškėjo teigimu, draudiko nustatytos automobilio remonto išlaidos neatitinka rinkos kainų.

Pareiškėjas nurodė, kad jis pasinaudojo pakaitinio automobilio nuomos paslaugomis ir, siekdamas kuo greitesnio automobilio remonto atlikimo, kreipėsi į savo pasirinktą remonto įmonę, prašydamas atlikti automobilio remontą. Pareiškėjas nurodė, kad nors draudiko ekspertas pareiškėjui žodžiu suteikė informaciją, jog pagal Draudimo sutarties sąlygas pakaitinio automobilio nuomos išlaidos nėra atlyginamos, tačiau į draudiko ekspertą kreipusis raštu jau buvo suteikta pirminiems duomenims prieštaraujanti informacija, kad pakaitinio automobilio nuomos išlaidos yra atlyginamos draudėjui kreipusis į draudiko rekomenduojamas remonto įmones dėl apdrausto automobilio remonto atlikimo.

Pareiškėjas nurodė, kad pateikus dėl 2017 m. spalio 11 d. įvykio patirtas išlaidas

patvirtinančius įrodymus, draudikas „ėmė reikalauti įvairių pažymų, išskaidyti sąskaitas ir pan., kas man yra neįmanoma, nes sąskaitas išrašiau ne pats, o darbus atlikusios įmonės“. Pareiškėjas pabrėžė, kad draudikas išmokėjo 3 372,95 Eur draudimo išmoką, kuri yra daugiau nei du kartus mažesnė už pareiškėjo patirtas išlaidas. Pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią visas pareiškėjo dėl 2017 m. spalio 11 d. įvykio patirtas išlaidas.

Draudikas, pateikdamas atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi, nurodė, kad Draudimo sutarčiai yra taikomos Transporto priemonių draudimo taisyklės Nr. 021 (2017 m. vasario 7 d. redakcija, galioja nuo 2017 m. kovo 1 d.) (toliau – Taisyklės). Remiantis Taisyklių nuostatomis, įvykus draudžiamajam įvykiui, yra galimi du dėl draudžiamojo įvykio patirto nuostolio įvertinimo būdai: 1) pagal draudėjo patirtas automobilio remonto išlaidas (Taisyklių 9.6.2 papunktis) ir 2) pagal draudiko nustatytas būtinas automobilio remonto išlaidas, apskaičiuotas pagal ne didesnius, nei draudiko rekomenduotų remonto įmonių nustatytus remonto darbų valandinius įkainius ir draudiko nustatytas keičiamų detalių kainas (Taisyklių 9.6.1 papunktis).

Draudikas nurodė, kad kilus šalių ginčui dėl draudimo išmokos dydžio, jis atliko rinkos tyrimą ir pakoregavo 2017 m. spalio 17 d. apskaičiuotą draudimo išmokos dydį. Draudikas nurodė, kad pareiškėjas 2018 m. sausio 26 d. pateikė dėl 2017 m. spalio 11 d. įvykio patirtas išlaidas patvirtinančius įrodymus, tačiau pagal pareiškėjo pateiktus dokumentus draudikas „negalėjo patikrinti esminės informacijos: kokios paslaugos atliktos, kodėl tokių paslaugų reikėjo, kokios medžiagos (dalys) naudotos, kokie valandiniai įkainiai taikyti, kokie papildomi defektai nustatyti“.

Draudikas nurodė, kad pareiškėjas buvo informuotas apie būtinybę su draudiku suderinti remonto sąmatą, jei automobilio remontas bus atliekamas pareiškėjo pasirinktoje remonto įmonėje. Draudikas pabrėžė, kad, remiantis Taisyklių 9.6.2 papunkčiu, draudėjui (šiuo atveju, pareiškėjui) nepakanka pateikti tik automobilio remonto išlaidas patvirtinančius įrodymus, kad jam būtų išmokėta reikalaujamo dydžio draudimo išmoka. Draudikas turi teisę patikrinti atliktų automobilio remonto darbų apimtį ir vertę. Draudikas pabrėžė, kad tuo atveju, jei draudimo išmoka būtų mokama pagal pareiškėjo pateiktus atlikto automobilio remonto išlaidas pagrindžiančius duomenis, ji, vadovaujantis Taisyklių 13.2.11.17 papunkčiu, būtų mažinama 20 proc. dydžiu. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad jis pagrįstai draudimo išmoką apskaičiavo pagal surinktus duomenis apie draudiko rekomenduojamų remonto įmonių taikomas automobilio remonto kainas.

Draudikas, pateikdamas paaiškinimus dėl priimto sprendimo neatlyginti pareiškėjo patirtų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų, nurodė, kad draudikas nebuvo informuotas apie atliekamą automobilio remontą. Be to, pareiškėjas automobilio remonto metu nesikreipė nei į draudiką, nei į jo partnerį dėl pakaitinio automobilio suteikimo. Draudikas taip pat pabrėžė, kad, remiantis Taisyklių II dalyje „Techninės pagalbos paslaugų klientui sąlygos Nr. 0215“ (toliau – Techninės pagalbos paslaugų sąlygos) 3.11 papunkčiu, draudėjui kreipusis į kitas techninės pagalbos tarnybas, pakaitinio automobilio nuomos išlaidos nėra atlyginamos.

Draudikas, remdamasis atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodytomis aplinkybėmis, pabrėžė, kad pareiškėjo reikalavimas dėl papildomos draudimo išmokos, atlyginančios dėl 2017 m. spalio 11 d. įvykio pareiškėjo patirtas išlaidas, mokėjimo yra nepagrįstas.

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 priima sprendimą.

Atsižvelgiant į pareiškėjo ir draudiko pateiktuose paaiškinimuose ir dokumentuose nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl draudimo išmokos, atlyginančios automobilio remonto išlaidas, dydžio ir pareiškėjo reikalavimo atlyginti pakaitinio automobilio

nuomos išlaidas pagrįstumo.

1. *Dėl automobilio remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydžio*

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes dėl automobilio remonto išlaidų nustatymo, pažymėtina, kad draudikas pareiškėjui išmokėtos 3 372,95 Eur automobilio remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos nustatymo teisingumą grindžia Taisyklių nuostatomis, įtvirtinančiomis nuostolio apskaičiavimo sąlygas. Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko atliktu nuostolio nustatymu, pateikė reikalavimą dėl jo patirtas automobilio detalių įsigijimo, atlikto automobilio remonto ir kitų suteiktų paslaugų išlaidas atlyginančios draudimo išmokos mokėjimo.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas: šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Svarbu pažymėti, kad Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013). Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai.

1.1. *Dėl nuostolio apskaičiavimo sąlygų taikymo*

Vertinant draudiko nurodytas aplinkybes dėl draudimo sutarties sąlygų, įtvirtinančių dėl draudžiamojo įvykio patirto nuostolio dydžio apskaičiavimo nuostatas, taikymo, pažymėtina, kad draudimo liudijime nurodytos individualios draudimo sutarties sąlygos „draudimas, išskaitant nusidėvėjimą“ ir „remontas organizuojamas draudiko pasirinkimu“ turi būti sistemiškai aiškinamos remiantis Taisyklių 9 dalies nuostatomis, kuriose yra įtvirtinta nuostolio dydžio apskaičiavimo tvarka.

Taisyklių 9.1 papunktyje numatyta, kad nuostolio dydį nustato draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis ir surinktais dokumentais, pagrindžiančiais nuostolį ir jo dydį. Remiantis Taisyklių 9.5 papunkčiu, pažymėtina, kad transporto priemonės sugadinimo atveju nuostolio dydis nustatomas pagal remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki draudžiamojo įvykio, jas sudaro: remonto darbų, dažymo darbų, keičiamų dalių (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo) ir dažymo medžiagų vertė.

Kaip pagrįstai nurodo draudikas, Taisyklėse yra nurodyti du dėl draudžiamojo įvykio patirto nuostolio apskaičiavimo būdai, t. y. nuostolio dydžio nustatymas pagal patirtas būtinas automobilio remonto išlaidas ir pagal draudiko apskaičiuotas būtinas automobilio atkūrimo išlaidas. Svarbu pažymėti, kad Taisyklėse yra aiškiai išskirtos nuostolio apskaičiavimo nuostatos, draudėjui pasirinkus draudimo sutarties sąlygas „remontas organizuojamas draudiko pasirinkimu“ ir „remontas organizuojamas draudėjo pasirinkimu“. Atsižvelgiant į draudimo sutarties šalių nustatytas draudimo sutarties sąlygas, kad automobilio „remontas organizuojamas draudiko pasirinkimu“, pažymėtina, jog, draudikui šių sąlygų pagrindu skaičiuojant nuostolį pagal remonto išlaidas, atkūrimo išlaidas, automobilio dalių ir (ar) detalių keitimo, remonto, dažymo ir papildomiems darbams apskaičiuojamos pagal draudiko rekomenduotos remonto įmonės kainas

(Taisyklių 9.6.2.1 papunktis). Kai automobilis nėra remontuojamas, apskaičiuojamos būtinosios automobilio remonto išlaidos pagal draudiko nurodytus remonto darbų įkainius ir keičiamų dalių bei naudojamų medžiagų kainas (Taisyklių 3.6.5 ir 9.6.1.1 papunkčiai).

Draudikas, remdamasis Taisyklėse įtvirtintomis nuostolios apskaičiavimo sąlygomis, atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi pabrėžė, kad pareiškėjas, pateikęs pranešimą apie 2017 m. spalio 11 d. įvykį, nenurodė, kad jis pageidauja atlikti šio įvykio metu sugadinto automobilio remontą. Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigė, kad 2017 m. spalio 17 d. draudimo išmoka buvo apskaičiuota Taisyklių 9.6.1.1 papunktyje įtvirtintu būtinųjų remonto išlaidų apskaičiavimo sąlygų pagrindu. Pareiškėjui nesutikus su draudiko nustatyta būtinąsias automobilio remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos suma, draudikas kreipėsi į remonto įmones UAB „Automobilių dažymo sistemos“, UAB „Aksstė servisas“ ir UAB „Moller auto“ dėl automobilio remonto sąmatų sudarymo.

Lietuvos bankui pateiktų remonto įmonių sudarytų automobilio remonto sąmatų duomenys patvirtina, kad UAB „Automobilių dažymo sistemos“ 2017 m. lapkričio 16 d. sudarytoje automobilio remonto sąmatoje nurodyta, kad automobilio remonto išlaidos be PVM yra 3 396,63 Eur; UAB „Aksstė servisas“ 2017 m. lapkričio 15 d. sudarytoje remonto sąmatoje nurodė, kad automobilio remonto išlaidos be PVM sudaro 3 138,44 Eur, o pagal 2017 m. lapkričio 9 d. UAB „Moller Auto“ parengtos remonto sąmatos duomenis, automobilio remonto išlaidų be PVM suma yra 4 063,78 Eur.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad, gavęs remonto įmonių sudarytų remonto sąmatų duomenis, jis informavo pareiškėją, jog draudimo išmoka gali būti apskaičiuojama pagal Taisyklių 9.6.1 papunktyje įtvirtintas būtinųjų automobilio remonto išlaidų nustatymo sąlygas arba ji gali būti apskaičiuojama Taisyklių 9.6.2.1 papunkčio pagrindu pagal automobilio remonto išlaidas. Draudikas pabrėžė, kad jis pareiškėjui nurodė, jog, draudimo išmoką apskaičiuojant pagal Taisyklių 9.6.2.1 papunkčio sąlygas, prieš automobilio remonto atlikimą pareiškėjas turi nurodyti, kokioje remonto įmonėje jis pageidauja atlikti automobilio remontą. Draudiko teigimu, pareiškėjui nepateikus prašomos informacijos, vadovaujantis Taisyklių 9.6.1 papunkčiu, pagal remonto įmonių sudarytose remonto sąmatose nurodytų automobilio remonto išlaidų be PVM vidurkį buvo apskaičiuotos 3 532,95 Eur dydžio būtinos automobilio atkūrimo išlaidos. Draudikas iš nustatytos automobilio remonto išlaidų sumos išskaičiavęs draudimo sutartyje nustatytą 160 Eur išskaitos sumą, pareiškėjui išmokėjo 3 372,95 Eur draudimo išmoką.

Remiantis ginčo šalių pateiktais dokumentais ir paaiškinimais, nustatyta, kad pareiškėjui nesutikus su 3 372,95 Eur draudimo išmokos suma, pareiškėjas atliko automobilio remontą. Pareiškėjas 2018 m. sausio 26 d. draudikui pateikė: 1) patirtas 734,91 Eur automobilio užrakto ir naudoto žibinto įsigijimo išlaidas pagrindžiančią PVM sąskaitą faktūrą Nr. (*duomenys neskelbtini*); 2) patirtas 700 Eur automobilio sparno su stogu įsigijimo išlaidas pagrindžiančią PVM sąskaitą faktūrą (*duomenys neskelbtini*); 3) patirtas 110,87 Eur automobilio apdailos įsigijimo išlaidas pagrindžiančią sąskaitą faktūrą (*duomenys neskelbtini*); 4) dėl pagal verslo liudijimą Nr. (*duomenys neskelbtini*) veikiančio V. J. suteiktų paslaugų (atliktos autodiagnostikos ir remonto, elektros instaliacijos remonto, automobilio kompiuterio programavimo ir kt.) patirtas 3 270 Eur išlaidas pagrindžiantį Prekių (paslaugų) pirkimo–pardavimo kvitą Nr. (*duomenys neskelbtini*); ir 5) E. K. įmonės „Egimra“ 3 480 Eur automobilio remonto darbų atlikimo išlaidas patvirtinančią sąskaitą faktūrą Nr. (*duomenys neskelbtini*). Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais, nustatyta, kad pareiškėjas draudikui adresuotame 2018 m. vasario 14 d. rašte pateikė reikalavimą apskaičiuoti ir išmokėti draudimo išmoką, nustatytą pagal pareiškėjo pateiktus jo patirtas išlaidas patvirtinančius duomenis, taikant Draudimo sutartyje nustatytus išskaitymus.

1.2. *Dėl pareiškėjo reikalavimo mokėti patirtas automobilio atkūrimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo*

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes dėl pareiškėjo reikalavimo išmokėti jo patirtas išlaidas, kurios, pareiškėjo teigimu, buvo būtinos automobilio būklei, buvusiai iki 2017 m. spalio 11 d. įvykio, atkurti, pažymėtina, kad Taisyklių 1.25 papunktyje atkūrimo išlaidos apibrėžiamos kaip būtinos apdrausto automobilio remonto darbų bei keičiamų dalių išlaidos, reikalingos automobiliui dėl draudžiamąjį įvykio suremontuoti iki būklės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį. Remiantis Taisyklių 9.6.2.1 papunkčiu, pažymėtina, kad draudėjo patirtos apdrausto automobilio atkūrimo išlaidos apima automobilio dalių ir (ar) detalių keitimo, remonto, dažymo ir papildomų darbų išlaidas.

Nagrinėjamu atveju draudikas, nesutikdamas su pareiškėjo pateiktuose dokumentuose nurodytomis automobilio diagnostikos ir remonto, automobilio kompiuterio remonto, elektros instaliacijos remonto, automobilio kompiuterio programavimo, keičiamų detalių įsigijimo ir jų keitimo bei kitų automobilio remonto darbų, naudotų medžiagų ir kitomis išlaidomis, teigė, kad pareiškėjui nedetalizavus atliktų automobilio remonto darbų ir kitų suteiktų paslaugų, draudikas neturi pagrindo vadovautis pareiškėjo pateiktais jo patirtas automobilio atkūrimo išlaidas pagrindžiančiais duomenimis. Draudiko teigimu, pagal pateiktus dokumentus nėra galimybės nustatyti atliktų automobilio remonto darbų ir suteiktų paslaugų būtinumo, taip pat nustatyti naudotų remonto medžiagų ir detalių pobūdžio, remonto įmonės taikytų remonto darbų valandos įkainių ir kt. Be to, draudikas nurodė, kad Taisyklių 9.6.2 papunktis suteikia draudikui teisę perskaičiuoti patirtų automobilio remonto išlaidų dydį ir sumažinti remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydį, jei nebuvo laikomasi Taisyklių 9.6.2 papunktyje nustatytų sąlygų.

Kaip minėta, Taisyklių 9.6.2 papunktyje nustatyta, kad, draudėjui pasirinkus draudimo variantą „remontas organizuojamas draudiko pasirinkimu“, turėtos apdrausto automobilio remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal draudiko rekomenduotos remonto įmonės nustatytas dalių keitimo, remonto, dažymo ir papildomų darbų išlaidas. Svarbu pažymėti, kad Taisyklėse nėra įtvirtinta nuostatų, kad draudėjas, net ir draudimo sutarties sudarymo metu pasirinkęs draudimo variantą „remontas organizuojamas draudiko pasirinkimu“, neturi teisės atlikti apdrausto automobilio remonto savo pasirinktoje remonto įmonėje. Priešingai, remiantis Taisyklių 13.2.11.17 papunkčio nuostatomis, pažymėtina, kad draudėjas turi teisę atlikti automobilio remontą ir savo pasirinktoje remonto įmonėje, tačiau pagal minėto papunkčio sąlygas draudėjo pasirinktoje remonto įmonėje patirtas automobilio remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka yra mažinama 20 proc. dydžiu. Todėl, remiantis Taisyklų nuostatomis, darytina išvada, kad, priešingai nei nurodo draudikas, pagal Taisyklių sąlygas draudikas, gavęs ne jo rekomenduotoje remonto įmonėje patirtų remonto išlaidų įrodymus, turi teisę perskaičiuoti ir sumažinti draudimo išmoką ne pagal Taisyklių 9.6.2 papunkčio sąlygas, o pagal Taisyklių 13.2.11.17 papunktį, pagal kurį dėl draudėjo įsipareigojimų atlikti remontą draudiko rekomenduojamoje remonto įmonėje nevykdymo jam išmokama patirtas automobilio atkūrimo išlaidas atlyginanti draudimo išmoka yra mažinama aiškiai Taisyklėse nustatytu procentu, t. y. ji sumažinama 20 proc. dydžiu.

Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas priėmė sprendimą nemokėti draudimo išmokos pagal pareiškėjo pateiktas automobilio atkūrimo išlaidas pagrindžiančius įrodymus, netaikydamas Taisyklių 13.2.11.17 papunkčio sąlygų ir nespėdamas dėl draudimo išmokos 20 proc. dydžiu sumažinimo. Draudikas, siekdamas pagrįsti savo sprendimą nesivadovauti pareiškėjo pateiktais patirtas atkūrimo išlaidas pagrindžiančiais įrodymais, iš esmės teigė, kad draudiko sprendimas atsisakyti mokėti draudimo išmoką pagal pareiškėjo pateiktus faktinius duomenis buvo priimtas dėl pareiškėjo bendradarbiavimo pareigos nevykdymo. Draudikas taip pat teigė, kad pareiškėjui paslaugas suteikusios įmonės nėra draudiko partneriai, todėl draudikas neturėjo galimybės kreiptis į šias įmones dėl reikalingos informacijos suteikimo.

Vertinant šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, kad, apskaičiuojant nuostolio dydį, atsižvelgiama tik į įvykio metu tiesiogiai padarytus matomus sugadinimus, atsiradusius dėl tiesioginio ryšio su įvykio priežastimi. Lietuvos bankui

pateikto Transporto priemonės techninės apžiūros akto duomenys patvirtina, kad šiame akte yra išvardytos keičiamos ir remontuojamos automobilio detalės. Automobilio apžiūros akto pastabose nurodyta: „nustojo veikti automobilio bagažinės dangčio kilnojama pavara, taip pat nustojo veikti galinių sėdynių elektrinis valdymas“.

Remiantis pagal verslo liudijimą Nr. (*duomenys neskelbtini*) veikiančio V. J. suteiktų paslaugų išlaidas pagrindžiančio Prekių (paslaugų) pirkimo–pardavimo kvito Nr. (*duomenys neskelbtini*) duomenimis, nustatyta, kad šioje įmonėje buvo atlikti automobilio diagnostika ir automobilio kompiuterio ir elektros instaliacijos remontas, automobilio kompiuterio programavimas. Automobilio remontą atlikusios E. K. įmonės „Egimra“ išrašytoje sąskaitoje faktūroje Nr. (*duomenys neskelbtini*) yra išvardyti detalių, kurios sutampa su Transporto priemonės techninės apžiūros akte nurodytomis detalėmis, keitimo ir remonto darbai ir nurodytos remonto darbų išlaidų sumos. Keičiamų ir remontuojamų detalių įsigijimo išlaidas patvirtinančiuose įrodymuose taip pat yra nurodyta aiški informacija apie įsigytas automobilio detales.

Svarbu pažymėti, kad nors nagrinėjamu atveju draudikas teigė, kad pagal pareiškėjo pateiktus dokumentus nėra galimybės nustatyti visų patirtų automobilio atkūrimo išlaidų būtinumo, tačiau draudikas neginčijo pagal verslo liudijimą Nr. (*duomenys neskelbtini*) veikiančio V. J. suteiktų paslaugų priežastinio ryšio su eismo įvykio metu padaryta žala ir nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad šios išlaidos nesusijusios su automobilio bagažinės dangčio kilnojamos pavaros ir galinių sėdynių elektrinio valdymo dėl 2017 m. spalio 11 d. įvykio gedimu. Draudikas taip pat neginčijo, kad automobilio remonto darbų atlikimo ir automobilio detalių įsigijimo išlaidos yra 2017 m. spalio 11 d. įvykio pasekmė. Draudikas iš esmės tik teigė, kad jam nebuvo detalizuoti atlikti automobilio remonto darbai. Be to, draudiko teigimu, pagal pateiktą automobilio remonto sąmatą nėra galimybės nustatyti, kokios medžiagos buvo naudotos, kokie remonto darbų valandos įkainiai buvo taikyti ir kt. Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi taip pat pabrėžė, kad „draudikas galėtų peržiūrėti savo sprendimą, jei pareiškėjas pateiktų atliktų darbų detalizaciją, tačiau tai savaime nereiškia, kad tokiu atveju išmoka bus mokama pagal pateiktas sąskaitas faktūras“.

Vertinant šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėjas tiek draudikui adresuotose pretenzijose, tiek kreipimesi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad atliktų automobilio remonto darbų ir keičiamų detalių apimtis buvo nustatyta vadovaujantis draudiko ir jo rekomenduojamų remonto įmonių nustatyta žalos apimtimi. Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi šių aplinkybių neginčijo ir, kaip minėta, pateikė duomenis dėl galimybės perskaičiuoti draudimo išmoką surinkus duomenis apie atliktų automobilio remonto darbų pobūdį.

Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėjo pateiktuose patirtas automobilio atkūrimo išlaidas pagrindžiančiuose įrodymuose yra nurodytas atliktų darbų pobūdis ir išvardyta darbų apimtis. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog draudiko nurodytos aplinkybės, kad pagal pareiškėjo pateiktus įrodymus nėra galimybės nustatyti atliktų automobilio atkūrimo darbų apimties, yra nepagrįstos. Pažymėtina, kad draudiko nurodytos aplinkybės dėl būtinybės įvertinti automobilio remontą atlikusios remonto įmonės sudarytą remonto sąmatą iš esmės yra susijusios su automobilio remonto darbų valandos įkainių, remonto medžiagų ir kitų išlaidų nustatymu. Kaip minėta, draudiko teigimu, šių išlaidų nustatymas yra reikalingas siekiant Taisyklių 9.6.2 papunkčio pagrindu perskaičiuoti ne draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje nustatytų automobilio remonto išlaidų dydį. Atsižvelgiant į tai, kad draudimo išmokos, atlyginančios ne draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje atliktas remonto išlaidas, perskaičiavimo sąlygos yra įtvirtintos ne Taisyklių 9.6.2, o Taisyklių 13.2.11.17 papunktyje, nėra pagrindo teigti, kad draudikas neturi galimybės apskaičiuoti pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos, nedetalizavus atliktų automobilio remonto darbų.

Be to, pažymėtina, kad, draudikui kilus abejonių, ar visos pareiškėjui suteiktos paslaugos ir atlikti automobilio remonto darbai yra priežastiniu ryšiu susiję su draudžiamuoju įvykiu, jis,

vadovaudamasis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalimi, įpareigojančia draudiką patikrinti visą jam prieinamą informaciją, galėjo kreiptis į paslaugas suteikusias ir automobilio remontą atlikusias įmones. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad draudiko reikalavimu fiziniai ir juridiniai asmenys privalo pateikti turimą informaciją apie draudžiamąjį įvykį ir įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir pasekmes.

Nagrinėjamu atveju draudikas teigė, kad jis neturėjo galimybės gauti detalios informacijos apie pareiškėjui suteiktų paslaugų pobūdį bei apimtį ir kad tik pareiškėjas, kaip jam suteiktų paslaugų užsakovas, turėjo teisę kreiptis į paslaugas suteikusias įmones dėl detalesnės informacijos pateikimo. Pažymėtina, kad draudikas nepateikė jokių įrodymų, galinčių patvirtinti, kad jis būtų kreipęsis į paslaugas suteikusias įmones, ir kad šios įmonės atsisakė vykdyti Draudimo įstatymo 98 straipsnio 4 dalyje nurodytas pareigas. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas tik pareiškėjui teikė nurodymus pateikti remonto sąmatą, kurioje būtų nurodyti atlikti automobilio remonto darbai, įtvirtinti remonto darbų valandos įkainiai, nurodytos remonto darbų išlaidos ir (ar) pateikti paaiškinimai, kokie automobilio remonto darbai buvo atlikti, kodėl buvo atlikta automobilio diagnostika kompiuteriu ir kt. Pareiškėjui nepateikus reikalaujamos informacijos, draudikas pats nesikreipė į automobilio diagnostiką kompiuteriu ir remontą atlikusias įmones, siekdamas surinkti trūkstamą informaciją. Draudikas priėmė sprendimą nesivadovauti pareiškėjo pateiktais faktiniais duomenimis, nenuginčijęs, kad pareiškėjo patirtos automobilio ir kitų suteiktų paslaugų išlaidos nėra priežastiniu ryšiu susijusios su 2017 m. spalio 11 d. įvykiu.

Atsižvelgiant į draudiko nurodytas aplinkybes dėl draudėjo bendradarbiavimo pareigos nevykdymo, kaip pagrindo nemokėti jo patirtas automobilio atkūrimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos, pažymėtina, kad CK 6.189 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad sutartis įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje nustatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai. Sutarčių vykdymo principai įtvirtinti CK 6.200 straipsnyje: šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai; vykdydamos sutartį, šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis; sutartis turi būti vykdoma kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu; jeigu pagal sutartį ar jos prigimtį šalis, atlikdama tam tikrus veiksmus, turi dėti maksimalias pastangas sutarčiai įvykdyti, tai ši šalis privalo imtis tokių pastangų, kokių būtų ėmęsis tokiomis pat aplinkybėmis protingas asmuo. Jei vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus (CK 6.38 straipsnio 2 dalis).

Kaip minėta, neigiamos pasekmės dėl draudėjo sutartinių pareigų remontuoti automobilių draudiko rekomenduojamoje remonto įmonėje, į kurias taip pat patenka kitai sutarties šaliai taikomos teisės aktuose įtvirtintos sutarčių vykdymo pareigos (bendradarbiauti, prievolę vykdyti kuo ekonomiškiau būdu ir kt.), nevykdymo yra įtvirtintos Taisyklių 13.2.11.17 papunktyje, kuris draudikui suteikia teisę ne atsisakyti mokėti išmoką pagal draudėjo patirtas automobilio atkūrimo ne draudiko rekomenduojamoje įmonėje išlaidas, o ją sumažinti 20 proc. dydžiu. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, nepagrįstai atsisakė vertinti pareiškėjo patirtas automobilio atkūrimo išlaidas pagrindžiančius duomenis dėl šių išlaidų su draudiku nesuderinimo ir detalios informacijos apie šių išlaidų pobūdį nesuteikimo. Šiame kontekste, atsižvelgiant į CK įtvirtintus sutarčių vykdymo principus, taip pat pažymėtina, kad draudiko veiksmai, netiriant aplinkybių dėl pareiškėjo patirtų išlaidų atitikties būtinųjų automobilio remonto išlaidų nustatymo sąlygoms negali būti vertinami kaip atitinkantys CK 6.38 straipsnyje įtvirtintus draudiko profesinės veiklos vykdymo maksimaliai tinkamai reikalavimus.

Vertinant draudiko pareiškėjui išmokėtos 3 532,95 Eur draudimo išmokos, atlyginančios automobilio remonto išlaidas, nustatymo pagrįstumą, pažymėtina, kad draudikas, Taisyklių 9.6.1.1 papunkčio pagrindu apskaičiuodamas būtinąsias automobilio remonto išlaidas, iš jų išskaičiavo PVM mokesį. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas pasirinko draudimo išmokos pagal turėtas, o ne pagal būtinąsias automobilio remonto išlaidas apskaičiavimą, automobilio atkūrimo išlaidų nustatymui netaikomos automobilio remonto išlaidų be PVM apskaičiavimo nuostatos

(Taisyklių 9.6.2.1 papunktis). Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, pažymėtina, kad draudiko apskaičiuota būtinųjų automobilio remonto išlaidų suma neatlygina automobilio remonto atlikimo išlaidų. Atsižvelgiant į tai ir vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis, kad draudikas nesurinko ir Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, paneigiančių pareiškėjo patirtų automobilio remonto darbų, suteiktų paslaugų ir įsigytų detalių priežastinį ryšį su eismo įvykiu metu padaryta žala, darytina išvada, kad automobilio remonto išlaidos turi būti apskaičiuojamos pagal pareiškėjo pateiktus šias išlaidas pagrindžiančius dokumentus ir pareiškėjui išmokėta papildoma draudimo išmoka, atlyginanti visas jo patirtas automobilio atkūrimo išlaidas.

Atsižvelgiant į Lietuvos bankui pareiškėjo pateiktus dokumentus, pagrindžiančius automobilio detalių įsigijimo išlaidas, nustatyta, kad pareiškėjas patyrė 734,90 Eur automobilio užrakto ir naudoto žibinto įsigijimo, 700 Eur automobilio sparno su stogu įsigijimo ir 110,87 Eur automobilio apdailos įsigijimo išlaidas. Pareiškėjas 2018 m. vasario 14 d. draudikui adresuotame rašte nurodė, kad „automobilis buvo remontuojamas išimtinai naudotomis detalėmis“.

Remiantis Taisyklių 3.6.3 papunkčiu ir draudimo liudijime įtvirtinta individualia draudimo sutarties sąlyga „draudimas, išskaitant nusidėvėjimą“, pažymėtina, kad draudžiamojo įvykiu atveju draudimo išmoka už transporto priemonės remontą, jeigu pateikiami transporto priemonės remonto išlaidas ir apmokėjimą patvirtinantys dokumentai, mokama išskaitant transporto priemonės dalių nusidėvėjimą (transporto priemonės detalių ir (ar) dalių nusidėvėjimas (%)) nurodytas draudimo sąlygų 1 lentelėje), išskyrus atvejus, kai sugadintos dalys (detalės) keičiamos analogiškais naudotomis dalimis (detalėmis). Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo pateiktuose automobilio detalių įsigijimą patvirtinančiuose įrodymuose yra pateikiami duomenys tik apie naudoto automobilio žibinto įsigijimą, nenurodant kitų įsigytų automobilio detalių pobūdžio, draudikui kyla pareiga įvertinti pareiškėjo pateiktus faktinius duomenis ir apskaičiuoti automobilio detalių keitimo išlaidas remiantis Taisyklių 3.6.3 papunktyje įtvirtintomis automobilio detalių keitimo išlaidų nustatymo sąlygomis.

Taisyklių 9.11.3 papunktyje numatyta, kad draudiko nustatytą nuostolį atlyginanti draudimo išmoka yra mažinama draudimo sutartyje nurodytos išskaitos suma. Remiantis draudimo liudijimo duomenimis, nustatyta, kad Draudimo sutarties šalys susitarė dėl 160 Eur besąlyginės išskaitos taikymo. Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas, pareiškėjui išmokėdamas 3 372,95 Eur draudimo išmoką iš apskaičiuotos 3 532,95 Eur būtinąsias automobilio remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos sumos išskaičiavo 160 Eur besąlyginės išskaitos dydį. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Draudimo sutartyje nustatyta besąlyginės išskaitos suma pakartotinai iš pareiškėjui mokėtinos papildomos jo patirtas automobilio atkūrimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos neturi būti išskaičiuojama.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes dėl pareiškėjo reikalavimo mokėti patirtas automobilio atkūrimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga pareiškėjui išmokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią visas jo patirtas atliktų automobilio remonto darbų, suteiktų paslaugų ir pagal Taisyklių 3.6.3 papunkčio sąlygas įvertintas pareiškėjo keičiamų detalių įsigijimo išlaidas, apskaičiuotos draudimo išmokos sumą Taisyklių 13.2.11.17 papunkčio pagrindu sumažinant 20 procentų dydžiu.

2. Dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas pagrįstumo

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas draudikui taip pat kėlė reikalavimą atlyginti pareiškėjo patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas. Pareiškėjas savo reikalavimą grindė 2018 m. sausio 26 d. „V. M. ūkio“ išrašyta PVM sąskaita faktūra (serija VM2018 Nr. 1), kurioje nurodyta, kad pakaitinio automobilio nuomos išlaidos yra 4 235 Eur.

Vertinant šį pareiškėjo reikalavimą, pažymėtina, kad pakaitinio automobilio suteikimo tvarką reglamentuoja Techninės pagalbos paslaugų sąlygos, kurių 2.7.2 papunktyje nustatyta, jog

nemokama paslauga – pakaitinio automobilio suteikiamas, teikiama per 24 valandas, kai remonto dirbtuvėse nustatoma ir raštu patvirtinama, kad automobilio negalima suremontuoti per vieną darbo dieną. Remiantis Techninės pagalbos paslaugų sąlygų 2.7.5 papunkčiu, pažymėtina, kad pakaitinis automobilis visais atvejais suteikiamas ne ilgiau kaip septynioms dienoms, jei automobilis apraustas pagal savanoriškojo transporto priemonių draudimo sąlygas, į kurias nepatenka transporto priemonės valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sąlygos (transporto priemonę apraudus savanoriškuoju transporto priemonių ir transporto priemonės valdytojų civilinės atsakomybės privalomuoju draudimu, daugiau nei vieną dieną trunkančio automobilio remonto metu pakaitinis automobilis suteikiamas iki 14 dienų).

Techninės pagalbos paslaugų sąlygų 3.11 papunktyje nustatyta, kad „techninės pagalbos tarnyba nekompensuos bet kokių draudėjo patirtų išlaidų, atsiradusių kreipiantis į kitas techninės pagalbos įmones“. Remiantis Techninės pagalbos paslaugų sąlygų 1.1 papunkčiu, pažymėtina, kad techninės pagalbos tarnyba yra pripažintinas draudiko partneris, su kuriuo draudikas turi galiojančią paslaugų teikimo sutartį.

Svarbu pažymėti, kad Techninės pagalbos paslaugų sąlygos nenustato skirtingų nuostatų, kai draudimo sutartimi yra pasirinkti draudimo variantai „remontas organizuojamas draudiko pasirinkimu“ ir „remontas organizuojamas draudėjo pasirinkimu“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudėjui, pasirinkusiam draudimo variantą „remontas organizuojamas draudiko pasirinkimu“ ir kreipusis į savo pasirinktą (ne draudiko rekomenduotą) remonto įmonę dėl automobilio remonto atlikimo, remontui užtrukus ilgiau nei vieną darbo dieną, draudėjas įgyja teisę į draudiko partnerių pakaitinio automobilio suteikimą. Kadangi Draudimo sutarties sąlygos patvirtina, kad tarp pareiškėjo ir draudiko sudaryta Draudimo sutartimi buvo apdraustos tik savanoriškojo transporto priemonių draudimu draudžiamos rizikos, todėl darytina išvada, kad pagal Draudimo sutarties sąlygas draudikas įsipareigojo pareiškėjui suteikti draudiko partnerių suteikiamą pakaitinį automobilį ne ilgiau nei septynioms dienoms, kai draudiko rekomenduotoje ar pareiškėjo pasirinktoje remonto įmonėje automobilio sugadinimų šalinimas užtrunka ilgiau nei vieną darbo dieną.

Draudikas, siekdamas pagrįsti, kad nagrinėjamu atveju Techninės pagalbos paslaugų sąlygos negalėjo būti taikomos ir kad draudikui nekyla pareiga atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidų, atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad draudikas pagal Techninės pagalbos paslaugų sąlygas „ne atlygina pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, tačiau pats suteikia pakaitinio automobilio paslaugą per savo partnerius“. Draudikas pabrėžė, kad pareiškėjas draudikui nesuteikė informacijos, kokioje remonto įmonėje buvo atliekami automobilio remonto darbai, nors draudikas prašė, kad pareiškėjas suteiktų nurodytą informaciją. Draudikas taip pat nurodė, kad pareiškėjas automobilio remonto metu nesikreipė nei į draudiką, nei į draudiko partnerį dėl pakaitinio automobilio suteikimo. Atsižvelgdamas į tai ir remdamasis Techninės pagalbos sąlygų 3.11 papunkčiu, draudikas nurodė, kad „V. M. ūkis“, kuris nėra draudiko partneris, su kuriuo draudikas turi galiojančią paslaugų teikimo sutartį, suteiktų pakaitinio automobilio nuomos paslaugų išlaidos negali būti atlyginamos.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu neatlyginti pareiškėjo patirtų automobilio nuomos išlaidų, 2018 m. vasario 14 d. draudikui adresuotame rašte nurodė, kad šios išlaidos buvo patirtos dėl draudiko neveikimo ir nesąžiningumo. Pareiškėjas pabrėžė, kad draudiko žalų ekspertas žodžiu jam suteikė klaidinančią informaciją, kad pagal Draudimo sutarties sąlygas pakaitinis automobilis pareiškėjui negali būti suteikiamas, todėl, remdamasis nurodyta informacija ir, atsižvelgdamas į tai, kad dėl užsitęsusio 2017 m. spalio 11 d. įvykio administravimo bei galimybės naudoti automobilį pradžioje, taip pat būtinybės naudoti automobilį, atliekant darbo funkcijas, pareiškėjas kreipėsi į „V. M. ūkį“ dėl pakaitinio automobilio nuomos.

Vertinant draudiko nurodytas aplinkybes, kad pareiškėjas nesikreipė į draudiką, prašydamas suteikti pakaitinį automobilį, pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, jog 2017 m. spalio 26 d. elektroniniu laišku pareiškėjas draudiko ekspertui pateikė

prašymą jam suteikti pakaitinį automobilį. Lietuvos bankui pateikto 2017 m. spalio 27 d.–spalio 31 d. pareiškėjo ir draudiko eksperto pateikto elektroninio susirašinėjimo duomenys patvirtina, kad draudiko ekspertas pareiškėjui adresuotose laiškuose nepateikė jokių paaiškinimų apie pakaitinio automobilio suteikimo sąlygas ir į pareiškėjo 2017 m. spalio 26 d. raštu pateiktą prašymą suteikti pakaitinį automobilį neatsakė. Remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, nustatyta, kad apie galimybę automobilio remonto metu pareiškėjui suteikti pakaitinį automobilį buvo nurodyta tik 2017 m. gruodžio 6 d. pareiškėjui adresuotame rašte, nors, kaip minėta, prašymas suteikti pakaitinį automobilį, kartu nurodant, jog pareiškėjas pageidauja savo pasirinktoje remonto įmonėje atlikti automobilio remontą draudikui buvo pateiktas dar 2017 m. spalio 26 d. (aplinkybės dėl automobilio remonto atlikimo taip pat buvo pakartotos pareiškėjo 2017 m. lapkričio 11 d. draudikui adresuotame rašte).

Kaip minėta, pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigė, jog draudiko ekspertas, atsakydamas į pareiškėjo 2017 m. spalio 26 d. prašymą suteikti pakaitinį automobilį, žodžiu jam nurodė, kad pakaitinis automobilis negali būti suteikiamas. Pažymėtina, kad nors Lietuvos bankui nebuvo pateikta ši pareiškėjo teiginį patvirtinančių įrodymų, tačiau aplinkybės dėl klaidingos draudiko eksperto informacijos pareiškėjui suteikimo buvo nurodytos pareiškėjo 2017 m. lapkričio 21 d., 2018 m. sausio 26 d. ir 2018 m. vasario 14 d. draudikui adresuotuose raštuose. Svarbu pažymėti, kad draudikas, pareiškėjui pateikdamas atsakymus į 2017 m. lapkričio 21 d., 2018 m. sausio 26 d. ir 2018 m. vasario 14 d. raštus, taip pat Lietuvos bankui pateikdamas atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi, neginčijo pareiškėjo nurodytų aplinkybių dėl draudiko eksperto klaidinančios informacijos apie pakaitinio automobilio suteikimą nurodymo. Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad pareiškėjo prašymas suteikti pakaitinį automobilį draudiko ekspertui buvo pateiktas 2017 m. spalio 26 d., tačiau 2017 m. spalio 27 d.–spalio 31 d. elektroninio susirašinėjimo metu draudiko ekspertui nepateikus sutikimo dėl pakaitinio automobilio suteikimo ar kitų paaiškinimų apie pakaitinio automobilio suteikimo tvarką, 2017 m. lapkričio 1 d. tarp „V. M. ūkio“ ir pareiškėjo buvo sudaryta automobilio nuomos sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Nuomos sutartis).

Atsižvelgiant į tai ir remiantis Lietuvos bankui pateiktų dokumentų duomenimis, kad pareiškėjui į 2018 m. sausio 26 d. prašymą suteikti pakaitinį automobilį nebuvo atsakyta (nepaaiškintos pakaitinio automobilio suteikimo sąlygos), darytina išvada, kad Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys negali paneigti pareiškėjo nurodytų aplinkybių, kad dėl draudiko tikslios informacijos apie pakaitinio automobilio suteikimo sąlygas nepateikimo pareiškėjas 2017 m. lapkričio 1 d. kreipėsi į automobilių nuomos paslaugas teikiančią įmonę dėl pakaitinio automobilio nuomos. Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis ir vadovaujantis įrodymų vertinimui civilinėje teisėje taikomu tikimybių pusiausvyros principu (t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008), darytina labiau tikėtina išvada, kad pareiškėjo 2017 m. lapkričio 1 d. kreipimąsi dėl pakaitinio automobilio suteikimo lėmė draudiko nepateikta tiksli informacija apie galimybę suteikti pakaitinį automobilį pagal Techninės pagalbos paslaugų sąlygas.

Vertinant pareiškėjo reikalavimą atlyginti jo patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas dėl draudiko eksperto tikslios informacijos apie galimybę pasinaudoti nemokamomis pakaitinio automobilio suteikimo paslaugomis nepateikimo, pažymėtina, kad sutarties šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnio 2 dalis), kai sutarties šaliai už sutarties pažeidimą kyla sutartinė civilinė atsakomybė. Civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai (CK 6.246 straipsnio 1 dalis). Kad asmeniui būtų galima taikyti civilinę atsakomybę, būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas, numatytas CK 6.246–6.249 straipsniuose,

t. y. neteisėtus veiksmus, žalą, priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų bei žalos ir kaltę, išskyrus įstatymuose nustatytus atvejus, kai civilinė atsakomybė atsiranda be kaltės.

Nagrinėjamu atveju neteisėtus draudiko veiksmus pagrindžia iš Draudimo sutarties kylančių draudiko pareigų netinkamas vykdymas, nes draudikas pareiškėjui raštu neatsakė į 2017 m. spalio 26 d. prašymą suteikti pakaitinį automobilį ir nesuteikė tikslios informacijos apie galimybę pasinaudoti pakaitinio automobilio suteikimo paslaugomis. Kadangi draudikas nesielgė atidžiai ir rūpestingai ir tokios pareigos nevykdė, negalima pripažinti, kad jis buvo sąžininga draudimo sutarties šalis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo teisėjų kolegijos 2014 m. birželio 11 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-317/2014). Be to, draudikas taip pat netinkamai vykdė iš Draudimo sutarties, kaip iš fiduciarinės sutarties, kylantį ypač svarbų draudimo sutarties šalių bendradarbiavimo (kooperavimosi) reikalavimą (CK 6.38 straipsnio 3 dalis), kurio esmė – padėti kitai draudimo sutarties šaliai įgyvendinti iš draudimo sutarties kylančias teises ir vykdyti pareigas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo teisėjų kolegijos 2006 m. lapkričio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006) ir nedėjo maksimalių pastangų Draudimo sutarčiai įvykdyti, nors už pareiškėjo sumokėtą draudimo įmoką pakaitinio automobilio suteikimo automobilio remonto metu paslauga pagal Techninės pagalbos paslaugų sąlygas pareiškėjui turėjo būti teikiama.

Žalos atsiradimas siejamas su tuo, kad dėl draudiko sutartinių pareigų netinkamo vykdymo ir tikslios informacijos apie pakaitinio automobilio suteikimo sąlygas nepateikimo pareiškėjas negalėjo pasinaudoti draudiko partnerio teikiamomis paslaugomis, pakaitinį automobilį išsinuomojo savo lėšomis, patirdamas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas (nuostolį).

Kasacinio teismo praktikoje nurodoma, jog civilinė atsakomybė kyla ir esant netiesioginiam priežastiniam ryšiui, t. y. kai žala atsiranda ne tiesiogiai iš neteisėtų veiksmų, bet veiksmai yra pakankamai susiję su žalingais padariniais (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. spalio 30 d. nutartis, priimta civilinėje Nr. 3K-3-537-690/2015; 2007 m. gegužės 8 d. nutartis, priimta civilinėje Nr. 3K-3-197/2007; 2007 m. lapkričio 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-7-345/2007; 2005 m. kovo 9 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-156/2005). Nagrinėjamu atveju tarp draudiko neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos, kurios piniginei išraiška yra pareiškėjo patirti nuostoliai, buvo priežastinis ryšys. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad dėl draudiko veiksmų pasireiškė visos civilinės atsakomybės sąlygos.

Atsižvelgiant į pareiškėjo nurodyto atlygintino nuostolio dydį, pažymėtina, kad Automobilio nuomos sutartyje Nr. (*duomenys neskelbtini*) nurodyta, kad šios sutarties galiojimo laikotarpis yra nuo 2017 m. lapkričio 1 d. iki 2018 m. sausio 15 d. Šios sutarties 3.1 papunktyje nurodyta, kad „šalių susitarimu automobilio nuomos kaina nustatoma 3 500 Eur, neįskaitant PVM už nuomos laikotarpį“. Kaip minėta, 2018 m. sausio 26 d. „V. M. ūkio“ išrašytoje PVM sąskaitoje faktūroje (serija (*duomenys neskelbtini*) nurodyta, kad pakaitinio automobilio nuomos išlaidų su PVM suma yra 4 235 Eur.

Kasacinio teismo suformuotoje teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje pažymima, kad nuostoliai, kaip nukentėjusio asmens padarytos išlaidos, turi atitikti tokius požymius: 1) jos yra priverstinės, 2) jos yra būtinos, 3) jos yra protingos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. kovo 29 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-174-701/2016; 2002 m. kovo 20 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-479/2002).

Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui nebuvo pateikta įrodymų, patvirtinančių, kad pareiškėjo patirtos pakaitinio automobilio nuomos išlaidos atitinka rinkos kainas. Be to, pažymėtina, kad nors pakaitinio automobilio nuomos sutartis buvo sudaryta laikotarpiui nuo 2017 m. lapkričio 1 d. iki 2018 m. sausio 15 d. ir už šį laikotarpį buvo apskaičiuota pakaitinio automobilio nuomos išlaidų suma, tačiau pareiškėjas su draudiku sudarydamas Draudimo sutartį aiškiai susitarė, kad pakaitinis automobilis gali būti suteikiamas tik už 7 dienų automobilio remonto laikotarpį. Todėl, remiantis nurodytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos

bankui nebuvo pateikta įrodymų, patvirtinančių, kad pareiškėjo patirtų vienos dienos pakaitinio automobilio nuomos išlaidų dydis yra protingas ir atitinka rinkos kainas, taip pat, vadovaujantis Draudimo sutarties sąlygomis, įtvirtinančiomis pakaitinio automobilio suteikimo nuostatas, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga pagal vidutines automobilių nuomos kainas apskaičiuoti ir pareiškėjui išmokėti 7 dienų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų sumą.

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 pareiškėjo V. N. reikalavimus ir rekomenduoti draudikui:

1.1. pareiškėjui išmokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią visas jo patirtas atliktų automobilio remonto darbų, suteiktų paslaugų ir pagal Taisyklių 3.6.3 papunkčio sąlygas įvertintas pareiškėjo keičiamų detalių įsigijimo išlaidas, apskaičiuotas draudimo išmokos sumą Taisyklių 13.2.11.17 papunkčio pagrindu sumažinant 20 procentų dydžiu.

1.2. atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius dėl pakaitinio automobilio nuomos, apskaičiuotus pagal 7 dienų vidutinių automobilio nuomos išlaidų sumą.

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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis turi teisę 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