



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

**SPRENDIMAS
DĖL I. O. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. gruodžio 12 d. Nr. 242-540

Vilnius

Lietuvos bankas 2018 m. lapkričio 16 d. gavo I. O. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir draudikas ERGO transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030 (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė Transporto priemonių draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kuria nuo 2018 m. kovo 16 d. iki 2019 m. kovo 16 d. draudimo variantu „visų rizikų kasko draudimas“ buvo apdrausta pareiškėjos transporto priemonė „AUDI A3“ (toliau – automobilis arba transporto priemonė). Draudimo sutarties sąlygos buvo išdėstytos Draudimo liudijime Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo liudijimas). Draudimo liudijime nurodytas draudimo apsaugos variantas „rinkos verte“ ir draudžiamieji įvykiai – „bet kokie staiga ir netikėtai įvykę įvykiai, išskyrus taisyklėse numatytas išimtis“. Draudimo liudijime šalys susitarė ir dėl taikytinos išskaitos – 10 proc. vagystės ir plėšimo atveju bei stiklams ir 100 Eur kitais atvejais.

2018 m. liepos 31 d. uždarnosios akcinės draudimo brokerių bendrovės „Sagauta“ (toliau – UADBB „Sagauta“) darbuotojas telefonu informavo draudiką apie 2018 m. liepos 30 d. įvykį: įvažiuodama į parduotuvės aikštelę pareiškėja kliudė atitvarą ir dėl to buvo apgadintos pareiškėjos automobilio dešinės pusės galinės durys ir galinis sparnas. UADBB „Saugauta“ darbuotojas taip pat nurodė nežinantis, kur automobilis bus remontuojamas, ir paprašė draudiko atsiųsti jo partnerių servisų Vilniuje sąrašą.

2018 m. rugpjūčio 3 d. draudikas atliko pareiškėjos automobilio apžiūrą, apgadinimus užfiksavo nuotraukose ir parengė transporto priemonės apžiūros aktą (toliau – Aktas), kuriame nurodė automobilio apgadinimų mastą ir reikalingus remonto darbus. Akte nurodytas ir apskaičiuotas nuostolio dydis – 280,21 Eur, kuris yra grindžiamas 2018 m. rugpjūčio 3 d. žalos sąmata, draudiko parengta naudojantis „Audatex“ sistema. Joje apskaičiuotos remonto išlaidos, išskaičiuavus 100 Eur franšizę (išskaitą), sudaro 180,21 Eur. Apie apskaičiuotus nuostolius draudikas informavo pareiškėją.

2018 m. rugpjūčio 28 d. draudikas pareiškėjai el. paštu pateikė pranešimą apie žalos administravimo eigą, kuriame nurodytas apskaičiuotas atlygintinų nuostolių dydis (180,21 Eur). Pranešimu taip pat prašoma „patvirtinimo dėl nuostolių dydžio išmokėjimo“.

2018 m. rugpjūčio 29 ir 30 d. įvykį pareiškėjos vardu užregistravęs UADBB „Sagauta“ darbuotojas el. paštu draudikui atsiuntė pareiškėjos iniciatyva pasirinkto serviso UAB „TRANS-IN“ sąmatą (PVM sąskaitos faktūros formą), kurioje nurodytos apskaičiuotos automobilio remonto išlaidos su PVM siekia 1643,35 Eur.

2018 m. rugpjūčio 30 d., atsakydamas į minėta el. laišką, draudiko darbuotojas nurodė, kad sąmata nesuderinta, nes „darbų terminai, medžiagų kiekiai 4–5 kartus didesni nei gamintojo nurodomi.“ Taip pat draudiko darbuotojas teigė, kad „nėra pateikti slenksčio pažeidimai (mūsų apžiūroje taip pat nesimato)“, ir atsiuntė UADBB „Sagauta“ darbuotojui 2018 m. rugpjūčio 30 d.

sąmata, parengtą naudojantis „Audatex“ sistema. Minėtoje sąmatoje nustatytos remonto išlaidos siekia 513,50 Eur.

2018 m. rugpjūčio 31 d. UADBB „Sagauta“ darbuotojas draudikui persiuntė autoserviso UAB „TRANS-IN“ vadybininko el. laišką, iš kurio matyti, kad autoservisas nesutinka su draudiko parengta sąmata ir nurodo, kad autoservisas „Audatex“ sistema nesinaudoja, o remiasi faktiškai panaudotu laiku ir medžiagomis. Autoserviso darbuotojas taip pat nurodė, kad sąmatoje nurodytos kainos netikslingos (per mažos), be to, teigė, kad į draudiko sąmatą įtraukti ne visi reikalingi automobilio dešinės pusės galinio sparno ir galinių durų remonto darbai.

Tą pačią dieną, atsakydamas į 2018 m. rugpjūčio 31 d. el. laišką, draudiko darbuotojas nurodė, kad tiek sparno, tiek durų remonto darbai į 2018 m. rugpjūčio 30 d. sąmatą yra įtraukti, o remonto darbų trukmė ir reikalingų medžiagų kiekis yra apskaičiuoti pagal gamintojo nurodytus laiko normatyvus, medžiagų kiekį ir kainas. Draudiko darbuotojas teigė, kad pagal tokius normatyvus dirba visi servisai, o niekuo nepagrįsta sąmata nebus derinama. UADBB „Sagauta“ darbuotojas persiuntė servisui draudiko poziciją dėl serviso pateiktos sąmatos.

Serviso vadybininkas, atsakydamas UADBB „Sagauta“ darbuotojui, paaiškino, kad sudėtingų darbų, pavyzdžiui, automobilio durų remonto, neįmanoma atlikti už draudiko sąmatoje nurodytą kainą, ir nurodė, kad „klientui bus išrašyta S/F su 15% nuolaida darbams ir medžiagoms.“ Taip pat paprašė draudiko perskaičiuoti taikomus laiko normatyvus, kurie, anot serviso vadybininko, „Audatex“ sistemoje yra „125 Eur / val.“ Serviso atsakymą UADBB „Sagauta“ darbuotojas persiuntė draudikui.

2018 m. rugsėjo 3 d. draudiko darbuotojas el. paštu informavo serviso vadybininką, kad „sąmata nesuderinta“, ir nurodė: „Jei jums reikalingi didesni nei gamintojo nurodyti darbų terminai/medžiagų kiekiai – neremontuokite.“ Draudikas kartu informavo, kad gavus PVM sąskaitą faktūrą bus atlyginta tik „anksčiau nurodyta pagrįstų darbų dalis“.

2018 m. rugsėjo 12 d. draudikui buvo pateikta autoserviso UAB „TRANS-IN“ pareiškėjai išrašyta 2018 m. rugsėjo 7 d. PVM sąskaita faktūra už prekes ir remonto paslaugas, joje nurodyta 1 396,85 Eur (su PVM) bendra remonto išlaidų suma, ir tos pačios dienos Kasos pajamų orderio kvitas, patvirtinantis, kad pareiškėja sumokėjo UAB „TRANS-IN“ PVM sąskaitoje faktūroje nurodytą sumą.

Draudikas nesutiko su PVM sąskaitoje faktūroje nurodytų remonto išlaidų dydžiu ir 2018 m. rugsėjo 17 d. „Audatex“ programa parengė dar vieną žalos sąmatą, kurioje nustatyta, kad suremontuoti įvykio metu automobiliui padarytus apgadinimus galima už 720,97 Eur (su PVM).

2018 m. rugsėjo 19 d., vadovaudamasis minėta sąmata, draudikas priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjai 620,97 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą vadovaujantis sąmatoje nurodytomis remonto išlaidomis ir pritaikius Draudimo liudijime numatytą 100 Eur išskaitą. Apie priimtą sprendimą draudikas informavo pareiškėją, paaiškino jai, kad, atsižvelgiant į tai, kad remonto sąmata su draudiku nebuvo suderinta, draudimo išmoka mokama perskaičiavus žalos dydį pagal automobilio gamintojo nurodomus remonto ir dažymo darbų laiko, medžiagų ir kiekių normatyvus, papildomai pritaikius 100 Eur dydžio išskaitą. Vadovaudamasis priimtu sprendimu draudikas pervedė draudimo išmoką į pareiškėjos banko sąskaitą, tačiau 2018 m. rugsėjo 20 d. pareiškėja visą išmokėtą draudimo išmoką grąžino atgal į draudiko banko sąskaitą.

2018 m. spalio 4 d. pareiškėja pateikė draudikui skundą dėl priimto sprendimo pagrįstumo, jame nurodė nesutikimo su priimtu sprendimu motyvus ir prašė draudiko išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią 1 396,85 Eur dydžio išlaidas, nurodytas autoserviso parengtoje PVM sąskaitoje faktūroje. Pareiškėja taip pat prašė paaiškinti, kodėl realios remonto išlaidos, patirtos dėl automobilio remonto, skiriasi „beveik 10 kartų“, palyginti su po automobilio apžiūros pasiūlyta draudimo išmoka, kodėl į remonto sąmatą neįtrauktas automobilio slenkščio remontas ir kt.

2018 m. spalio 17 d., atsakydamas į pareiškėjos skundą, draudikas nurodė, kad, gavęs pareiškėjos pasirinkto serviso sąmatą, draudiko ekspertas pastebėjo, jog dažymo darbų trukmė ir medžiagų kiekis yra „neadekvatūs, nepagrįstai užaukštinti“ ir yra kelis kartus didesni, nei nurodomi gamyklos gamintojos, todėl, jo nuomone, sąmata turi būti pataisyta, antraip ji nebus

suderinta. Tačiau pareiškėjos pasirinktas servisas atsisakė sąmatą taisyti ir nurodė išrašysiantis PVM sąskaitą faktūrą su pritaikyta 15 proc. nuolaida.

Draudikas paaiškino, kad galutinę draudimo išmoką apskaičiavo vadovaudamasis pareiškėjos pasirinkto serviso valandiniais įkainiais, „Audatex“ programoje numatytais gamyklos gamintojos nustatytais konkrečioms dažymo darbams atlikti reikalingais laiko normatyvais ir nurodytu reikalingu dažymo medžiagų kiekiu. Anot draudiko, atlikus skaičiavimus buvo nustatyta, kad remonto išlaidos sudaro 710,97 Eur (su PVM), todėl mokėtina draudimo išmoka buvo sumažinta 675,88 Eur dėl „nepagrįstai aukštų dažymo darbų normatyvų ir dažymo medžiagų kiekio“ bei 100 Eur dėl draudimo sutartyje numatytos išskaitos.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu atsisakyti tenkinti jos skundą ir kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp jos ir draudiko kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui išmokėti 1 396,85 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą vadovaujantis automobilį remontavusio serviso išrašyta PVM sąskaita faktūra.

Kreipimesi teigiama, kad pareiškėja kreipėsi į draudiko pateiktame sąraše nurodytus servisis, tačiau artimiausias galimas automobilio remonto laikas buvo tik po dviejų mėnesių. Pareiškėja teigė nusprendusi automobilį remontuoti kitur, todėl paprašė draudiko apskaičiuoti draudimo išmoką pinigais. Kai draudikas atliko automobilio apžiūrą ir informavo, kad praneš apie apskaičiuotą žalą, pareiškėja nedelsdama kreipėsi į pačios pasirinktą autoservisą, kad kuo skubiau būtų pradėtas automobilio remontas. Tuomet, kaip teigia pareiškėja, servisas sudarė „remonto suderinimo aktą“ ir išsiuntė draudikui, tačiau, kai automobilis buvo suremontuotas, pareiškėja draudiko telefonu buvo informuota, kad apskaičiuota 180,21 Eur draudimo išmoka.

Anot pareiškėjos, nesutikus su draudiko pateiktais skaičiavimais, nuostolių dydis buvo perskaičiuotas ir pakilo iki 513,50 Eur, o draudikui pateikus jau apmokėtą PVM sąskaitą faktūrą, skaičiavimai dar kartą pasikeitė ir pareiškėjai buvo išmokėta 620,97 Eur draudimo išmoka, tačiau su šia suma pareiškėja nesutiko, todėl pinigus pervedė atgal draudikui. Pareiškėja nurodė norinti atkreipti dėmesį į tai, kad pirminė draudiko apskaičiuota draudimo išmoka (180,21 Eur) būtų padengusi tik 2018 m. rugpjūčio 30 d. sąmatoje numatytą dažymo darbų vertę (179,80 Eur), o tai, jos teigimu, patvirtina, kad draudikas „atmestinais atlieka apžiūros ir sąmatos apskaičiavimo darbus“.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas dėl pareiškėjos kreipimesi nurodytų motyvų ir reikalavimo pagrįstumo, jame draudikas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir manantis, kad pagal 2018 m. rugsėjo 17 d. sąmatą apskaičiuota pareiškėjos nuostolius atlyginanti draudimo išmoka yra pagrįsta. Draudikas, be nurodytų su žalos administravimu susijusių faktinių aplinkybių, atsiliepime nurodė, kad, pagal Taisyklių 6.1.4 papunktį, išlaidas, reikalingas transporto priemonės arba jos dalių vertei, kuri buvo draudžiamojo įvykio metu, atkurti, nustato draudiko paskirtas asmuo. Draudikas taip pat paaiškino, kad, pagal Taisyklių 7.1.1 papunktį, draudimo išmoka turi būti apskaičiuojama pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamojo įvykio, o būtinos išlaidos apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertes (įvertinant transporto priemonės nusidėvėjimą) ir vidutinius darbų įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis gamyklos gamintojos rekomenduojamais laiko normatyvais.

Draudikas teigė, kad jo pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjos pasirinktas autoservisas draudikui siuntė savo parengtą sąmatą (sąskaitą), tačiau draudikas keletą kartų informavo, kad pateikta remonto sąmata neatitinka gamyklos gamintojos nurodomų darbo laiko ir medžiagų kiekio normų, todėl pateikta sąmata nebuvo suderinta.

Atsiliepime taip pat nurodoma, kad, pagal Taisyklių 6.1.5 papunktį, draudiko paskirto asmens išvados yra privalomos draudėjui, jei nėra įrodoma, kad jos neatitinka tikrosios padėties. Draudikas teigia išmokėtą draudimo išmoką grindęs gamyklos gamintojos nurodomais normatyvais, kurie įtraukti į „Audatex“ kompiuterinę programą, o remonto darbus atlikusi įmonė remonto darbų kainą grindė tik bendro pobūdžio argumentais, kad minėta programa nesinaudoja, remiasi faktiškai panaudotu laiku ir medžiagomis. Anot draudiko, remonto darbus atlikęs

autoservisas neįrodė, kodėl dažymo darbams reikalingas darbo valandų kiekis (20,10 val.) ir medžiagų kiekis (459 Eur (be PVM) yra būtent toks, koks nurodytas autoserviso PVM sąskaitoje faktūroje, o ne toks, koks pateikiamas „Audatex“ sistemoje, kurioje dažymo darbams skirta 7,2 val., o reikalingas medžiagas numatyta įsigyti už 128,98 Eur. Anot draudiko, būtent dėl šių neatitikimų susidarantis bendros remonto sumos skirtumas – 675,88 Eur – ir nebuvo išmokėtas kaip nepagrįstas.

Draudikas nurodė, kad siekdamas pagrįsti savo teiginius kreipėsi į kitus servisis, kurių pateiktos sąmatos patvirtina, kad reikalingi darbai gali būti atlikti pagal „Audatex“ sistemoje nurodomus darbų laikus ir medžiagų kiekius: UAB „Žibinto autoservisas“ nurodė, kad automobilio sugadinimus galėtų suremontuoti už 636,22 Eur (su PVM), o UAB „Autobroliai“ – už 478,83 Eur (su PVM). Be to, įrodinėjant apskaičiuotos draudimo išmokos pagrįstumą, atsiliepime atkreipiamas dėmesys į tai, kad draudiko sąmatoje, pagal kurią išmokėta draudimo išmoka, buvo taikomi tokie patys kaip ir autoserviso pateiktoje PVM sąskaitoje faktūroje nurodyti valandiniai įkainiai.

Draudiko nuomone, faktinės aplinkybės ir pateikiami duomenys patvirtina, kad pareiškėjos reikalavimas atlyginti žalą pagal UAB „TRANS-IN“ išrašytą PVM sąskaitą faktūrą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus duomenis, konstatuotina, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančius pareiškėjos nuostolius, atsiradusius 2018 m. liepos 30 d. įvykio metu apgadinus apdraustą automobilį, dydžio.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje įtvirtinta draudimo sutarties samprata: draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti kitai šaliai (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. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Tai reiškia, kad sutartis jos šalims yra privaloma ir vykdytina. Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievolės vykdyti sąžiningai, tinkamai, pagal įstatymų ar sutarties nurodymus. Civilinio kodekso 6.200 straipsnyje įtvirtinti analogiški sutarčių vykdymo principai – šalys, vykdydamos sutartį, privalo bendradarbiauti ir kooperuotis, sutartį vykdyti tinkamai ir sąžiningai, kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu.

Pažymėtina, kad pareiškėja ir draudikas sudarė savanorišką draudimo sutartį (KASKO), kurios pagrindu buvo apdrausta draudėjos transporto priemonė. Vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kasacinis teismas yra ne kartą pabrėžęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, kurios laikomos standartinėmis, bendromis sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009*). Draudimo taisyklėse taip pat

įtvirtinama žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka bei terminai ir kitos Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalyje nurodytos draudimo sutarties sąlygos.

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo, ar įvykis laikytinas draudžiamuoju, ar ne, draudikas sutinka, kad įvykis pagal draudimo sutarties (Taisyklių, Draudimo liudijimo) nuostatas yra draudžiamasis, yra apskaičiavęs, jo nuomone, teisingą pareiškėjos nuostolių ir mokėtinos draudimo išmokos dydį ir išmokėjęs draudimo išmoką, tačiau pareiškėja nesutiko su išmokos dydžiu, todėl pinigus gražino atgal draudikui. Taigi šiuo atveju nagrinėtinos draudimo sutarties ir ją sudarančių Taisyklių bei Draudimo liudijimo nuostatos, susijusios su nuostolių ir draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka.

Draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka nustatyta Taisyklių 7 punkte. Vadovaujantis Taisyklių 7.1.1 papunkčiu, visų rizikų draudimo atveju, jei draudimo sutartis sudaryta pasirinkus draudimo apsaugos variantą „rinkos verte“, žalos dėl transporto priemonės sugadinimo, kai ją remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos dalių vertę iki draudžiamąjo įvykio. Vadovaujantis minėta Taisyklių nuostata, atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos, reikalingos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Būtinosios išlaidos pagal Taisyklių 7.1.1 papunktį apima remonto darbų vertę, keičiamų detalių (įskaitant detales, būtinas keisti dėl atliekamo remonto technologijos, nors šios detalės nebuvo paveiktos tiesiogiai per draudžiamąjį įvykį) rinkos vertę, dažymo darbų ir dažymo medžiagų vertę. Būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertes ir vidutinius darbų įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis gamyklos gamintojos rekomenduojamais laiko normatyvais. Taigi, vadovaujantis Taisyklių 7.1.1 papunkčiu, draudžiamąjo įvykio atveju atlyginamos būtinosios, o ne bet kokios remonto išlaidos, be to, jos turi būti apskaičiuojamos pagal rinkos vertes ir vidutinius įkainius, atsižvelgiant į taikomą remonto technologiją ir numatytus laiko normatyvus.

Draudimo sutarties sąlygos, susijusios su žalos dydžio nustatymu, yra įtvirtintos Taisyklių 6 punkto nuostatose. Vadovaujantis Taisyklių 6.1.4 papunkčiu, pasirinkus visų rizikų draudimo variantą, išlaidas, reikalingas transporto priemonės arba jos dalių vertei, kuri buvo draudžiamąjo įvykio metu, atkurti, nustato draudiko paskirtas asmuo, o pagal Taisyklių 6.1.5 papunktį, draudiko paskirto asmens išvados yra privalomos draudėjui, jei nėra įrodoma, kad jos neatitinka tikrosios padėties. Taigi, vadovaujantis Taisyklių, kurios yra šalių sudarytos draudimo sutarties dalis, nuostatomis, šalys yra susitarusios, kad dėl draudžiamąjo įvykio atsiradusią žalą nustato draudikas, t. y. jo paskirtas asmuo, o pastarojo pateiktos išvados gali būti nuginčytos tik įrodžius, jog draudiko paskirto asmens atliktas žalos ir nuostolių dydžio vertinimas yra nepagrįstas.

Kaip matyti iš bylos duomenų, tą pačią dieną, kai buvo atlikta pareiškėjos automobilio apžiūra (2018 m. rugpjūčio 3 d.), draudikas, naudodamasis „Audatex“ kompiuterine programa, kuri teisės aktuose, pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro ir Lietuvos Respublikos finansų ministro įsakymais 2000 m. balandžio 17 d. Nr. 120 ir 2000 m. balandžio 14 d. Nr. 101 patvirtintoje Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcijoje, nurodyta kaip vienas pagrindinių šaltinių atliekant transporto priemonių vertinimą, apskaičiavo pirminį pareiškėjos patirtų nuostolių (remonto išlaidų) dydį – 280,21 Eur. El. laiško pareiškėjai kopija patvirtina, kad apie apskaičiuotą draudimo išmoką pareiškėja 2018 m. rugpjūčio 28 d. buvo informuota el. paštu, o kitą dieną, t. y. 2018 m. rugpjūčio 29 d., draudikui buvo atsiųsta pareiškėjo pasirinkto autoserviso UAB „TRANS-IN“ sąmata, kurioje nurodyta, kad pareiškėjos automobilio remontas kainuos 1 396,85 Eur (su PVM).

Kaip matyti iš pateiktų el. susirašinėjimo duomenų, 2018 m. rugpjūčio 28 d. – 2018 m. rugsėjo 3 d. tarp draudiko, pareiškėjos pasirinkto autoserviso ir UADBB „Sagauta“, kuri atstovavo pareiškėjos interesams, darbuotojų vyko diskusijos dėl pareiškėjos pasirinkto autoserviso pateiktos sąmatos pagrįstumo, o draudiko darbuotojas tiek UADBB „Sagauta“, tiek pareiškėjos pasirinkto autoserviso darbuotojui ne kartą nurodė, kad pateikta sąmata nebus laikoma suderinta, nes,

draudiko teigimu, joje yra nurodyta gerokai per ilga, palyginti su gamintojo nurodytomis laiko normomis, remonto darbų trukmė ir pernelyg didelis reikalingų medžiagų kiekis. Draudikas taip pat pateikė „Audatex“ kompiuterine programa perskaičiuotą žalos sąmatą, kurioje nustatyta, kad automobilį galima suremontuoti už 513,50 Eur. Nepaisant draudiko nesutikimo dėl sąmatoje nurodytų darbų masto ir kainos, automobilis buvo suremontuotas ir servisas nurodė išrašysiantis PVM sąskaitą faktūrą su 15 proc. nuolaida.

2018 m. rugsėjo 12 d. draudikui buvo pateikta pareiškėjos pasirinkto serviso išrašyta 2018 m. rugsėjo 7 d. PVM sąskaita faktūra, joje nurodyta galutinė kaina – 1 396,85 Eur (su PVM). Minėtą sumą, kaip matyti iš byloje pateikto kasos pajamų orderio, pareiškėja sumokėjo. Kaip minėta, iš susiklosčiusios padėties buvo akivaizdu, kad draudikas nesutinka su serviso apskaičiuotų pareiškėjos nuostolių (automobilio remonto išlaidų) dydžiu, tačiau byloje nėra jokių duomenų, kad pareiškėja, ar jos interesais veikę asmenys nuo tada, kai draudikas nurodė nesutinkąs su serviso apskaičiuota draudimo išmoka, iki tos dienos, kai draudikui buvo pateikta PVM sąskaita faktūra, būtų bandę susitarti dėl abi šalis tenkinančio nuostolių dydžio arba kitaip bendradarbiaavę su draudiku ir siekę išspręsti kilusį ginčą. Gavęs minėtą PVM sąskaitą faktūrą draudikas dar kartą perskaičiavo pareiškėjos nuostolius ir naudodamasis „Audatex“ kompiuterine programa sudarė 2018 m. rugsėjo 17 d. sąmatą, kurioje taikė pateiktoje PVM sąskaitoje faktūroje nurodytus valandinius įkainius, tačiau apskaičiuota suma (720,97 Eur (su PVM) vis tiek buvo daug mažesnė, nei nurodyta PVM sąskaitoje faktūroje (1 396,85 Eur (su PVM)). Remdamasis apskaičiuota suma, draudikas pritaikė Draudimo liudijime numatytą 100 Eur išskaitą ir išmokėjo pareiškėjai 620,97 Eur draudimo išmoką, tačiau pareiškėja minėtą išmoką gražino draudikui.

Kaip minėta, pagal Taisyklių, kurios yra privalomos abiem draudimo sutarties šalims, nuostatas, išmokant draudimo išmoką yra atlyginamos būtiniosios remonto išlaidos, reikalingos turtui suremontuoti, jos apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertes ir vidutinius darbų įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis gamintojos rekomenduojamais laiko normatyvais, o šias išlaidas turi teisę nustatyti draudiko paskirtas asmuo, nebent draudėjas įrodo, kad draudiko paskirto asmens išvados neatitinka tikrosios padėties. Tai, kad pareiškėja iki automobilio remonto nepareiškė draudikui jokių pagrįstų pretenzijų dėl draudiko apskaičiuotos jos nuostolius atlyginančios draudimo išmokos dydžio, kartu atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos pasirinktam servisui buvo nedviprasmiškai nurodyta automobilio neremontuoti, ir už automobilio remontą UAB „TRANS-IN“ sumokėjo 1 396,85 Eur (su PVM), savaime nereikia, kad draudiko pateikti skaičiavimai yra nepagrįsti, o visos minėtos išlaidos gali būti laikomos būtinosiomis, kaip jos apibrėžiamos Taisyklių 7.1.1 papunktyje, ir nesudaro pagrindo draudikui atlyginti sumą, pareiškėjos faktiškai sumokėtą už automobilio remontą.

UAB „TRANS-IN“ PVM sąskaita faktūra, atsižvelgiant į jos turinį, nesuponuoja jokio pagrindo teigti, kad remonto išlaidos buvo apskaičiuotos pagal keičiamų dalių rinkos vertes ir vidutinius darbų įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis gamyklos gamintojos rekomenduojamais laiko normatyvais. Lietuvos banko vertinimu, tai, kad minėtam servisui, kaip teigiama, reikėjo būtent PVM sąskaitoje faktūroje nurodytų medžiagų kiekio ir darbų trukmės, nesant jokių objektyvių kainas pagrindžiančių duomenų ar remiantis specializuotomis duomenų bazėmis sudarytų remonto darbų masto ir kainų skaičiavimų, nesuponuoja pagrindo teigti, kad darbų trukmė ar naudojamų medžiagų kiekis atitinka gamyklos gamintojos nustatytas normas. Nors pareiškėja savo kreipimesi teigė, kad draudiko skaičiavimai yra nepagrįsti, t. y. juose nurodytų sumų nebūtų užtekę norint suremontuoti automobilį, tačiau šie kreipimosi motyvai grindžiami vien tik tuo, jog UAB „TRANS-IN“, kuriai draudikas nurodė automobilio neremontuoti, o sąmatą laikė nesuderinta, pareiškėjos automobilį suremontavo už 1 396,85 Eur (su PVM).

Lietuvos banko vertinimu, turimi duomenys patvirtina, kad pareiškėjos automobilio sugadinimai, atsiradę po 2018 m. liepos 30 d. įvykio, galėjo būti suremontuoti daug pigiau. Kaip matyti iš draudiko pateiktų duomenų, pradėjus ginčo nagrinėjimą Lietuvos banke, draudikas kreipėsi į dvi automobilių remonto dirbtuves – UAB „Žibinto servisas“ ir UAB „Autobroliai“ – su

prašymu pateikti pasiūlymus suremontuoti pareiškėjos automobilį. UAB „Autobroliai“ 2018 m. lapkričio 28 d. parengė remonto sąmatą, kurioje nurodė, kad pareiškėjos automobilį galėtų suremontuoti už 478,83 Eur (su PVM), o UAB „Žibinto servisas“ 2018 m. lapkričio 29 d. parengtoje remonto sąmatoje nustatytos pareiškėjos automobilio remonto išlaidos – 636,22 Eur (su PVM). Abu autoservisai, kaip ir draudikas, remonto sąmatas parengė naudodamiesi ta pačia kompiuterine programa „Audatex“. Kaip matyti iš minėtų pasiūlymų, pareiškėjos automobilio apgadinius realiai buvo galima suremontuoti daugiau nei du kartus pigiau, nei pareiškėja sumokėjo už su draudiku nesuderintą automobilio remontą. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad draudiko 2018 m. rugsėjo 17 d. sąmatoje, kuria remiantis buvo priimtas draudiko sprendimas, nurodytas nuostolių dydis (720,97 Eur) atitinka Taisyklių 7.1.1 papunktyje nustatytus draudimo išmokos dydžio apskaičiavimo reikalavimus ir būtų buvęs pakankamas pareiškėjos automobiliui suremontuoti. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjos automobilį faktiškai būtų buvę galima suremontuoti už dar mažesnę sumą, todėl draudikas iš esmės priėmė pareiškėjos interesus labiau atitinkantį sprendimą.

Lietuvos bankas sutinka su pareiškėjai kilusia abejojone, ar draudiko pirmieji skaičiavimai buvo teisingi, t. y., įvertinus paties draudiko pateiktus duomenis, akivaizdu, kad pareiškėjos automobiliui suremontuoti nepakanka 2018 m. rugpjūčio 3 d. sąmatoje nurodytos 280,21 Eur sumos, kuri, kaip matyti iš bylos duomenų, yra daugiau nei du kartus mažesnė už galutinę apskaičiuotą nuostolių sumą ir daug mažesnė už mažiausią draudiko pateiktą UAB „Autobroliai“ parengtą pasiūlymą. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudikui, kaip verslininkui ir savo srities profesionalui, taikomi aukštesni elgesio standartai, sutartinius įsipareigojimus draudikas turi vykdyti pagal šiai profesijai taikomus reikalavimus, taip pat laikytis teisės aktuose įtvirtintų prievolių ir sutarčių vykdymo principų. Tai, kad draudikas iš pradžių apskaičiavo akivaizdžiai per mažus pareiškėjos patirtus nuostolius, vertintina kaip neatitinkantis minėtų draudikui keliamų profesionalumo reikalavimų elgesys. Kita vertus, Lietuvos bankas neturi duomenų, kad dėl ydingai sudarytos pirminės sąmatos pareiškėja patyrė nuostolių. Nors draudiko pateikta pirminė sąmata neatitinka Taisyklių reikalavimų, tačiau tai savaime nesuponuoja pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „TRANS-IN“ PVM sąskaitą faktūrą. Be to, tai nepaneigia aplinkybės, kad 2018 m. rugsėjo 17 d. sąmata, kuria remiantis apskaičiuota pareiškėjai mokėtina draudimo išmoka, atitinka draudimo sutarties sąlygas.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, konstatuotina, kad pareiškėjos išlaidos, atsiradusios dėl automobilio remonto ne draudiko nurodytame autoservise pagal nesuderintą sąmatą, nors draudikas teigė nesutinkantis su pareiškėjos pasirinkto autoserviso nurodytu darbų mastu ir kainomis, neatitinka Taisyklių 7.1.1 papunkčio reikalavimų. Kita vertus, draudiko pateiktų skaičiavimų, kuriais remiantis buvo išmokėta draudimo išmoka, jokie objektyvūs bylos duomenys nepaneigia, atvirkščiai, pateikti įrodymai patvirtina, kad draudiko 2018 m. rugsėjo 17 d. sąmatoje nurodyta suma yra pakankama pareiškėjos automobilio sugadinimams suremontuoti ir atitinka Taisyklių 7.1.1 papunkčio reikalavimus. Konstatuotina, kad draudiko sprendimas atlyginti pareiškėjai 720,97 Eur nuostolių ir, pritaikius 100 Eur dydžio išskaitą, išmokėti galutinę 620,97 Eur draudimo išmoką yra pagrįstas. Taigi pareiškėjos reikalavimas išmokėti 1 396,85 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „TRANS-IN“ išrašytą PVM sąskaitą faktūrą, yra atmetinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas buvo išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, nusprendžiama:

Atmesti pareiškėjos I. O. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius