LIETUVOS BANKO PRIEŽIŪROS TARNYBOS FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL T. S. IR *IF P&C INSURANCE AS* GINČO NAGRINĖJIMO

2019 m. gegužės 2 d. Nr. 242-172
Vilnius

Lietuvos bankas gavo T. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *If P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. birželio 18 d. tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis yra Automobilio draudimo taisyklės Nr. 001 (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdrausta pareiškėjui nuosavybės teise priklausanti transporto priemonė „Audi A6“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), (toliau – automobilis). Automobilis buvo apdraustas šiais draudimo variantais: „Rinkos vertė“ ir „remontas „If“ pasirinktame autoservise“. Draudimo liudijime nurodytas draudimo sutarties galiojimo laikotarpis nuo 2018 m. birželio 19 d. iki 2019 m. birželio 18 d.

2018 m. spalio 13 d. įvyko įvykis, per kurį buvo apgadintas pareiškėjui priklausantis automobilis. Pareiškėjas kreipėsi į draudiką, prašydamas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią padarytą žalą. Draudikui pradėjus administruoti žalos bylą, pareiškėjas nuvyko į UAB „Autoprogresas“, pastaroji atliko automobilio apžiūrą. Draudiko ekspertas, gavęs apgadintos transporto priemonės dokumentus ir sugadinimų nuotraukas, 2018 m. spalio 25 d. sudarė transporto priemonės remonto sąmatą, joje nurodė automobilio sugadinimus, ir informavo pareiškėją, kad, išskaičiavęs draudimo sutartyje nustatytą besąlyginę išskaitą (108 Eur), draudikas pareiškėjui išmokės 360,61 Eur draudimo išmoką.

Įvertinęs nupoliruotą per įvykį apgadintą galinį kairės pusės žibintą, pareiškėjas nusprendė, kad žibinto defektų nepavyko pašalinti. Atsižvelgdamas į gautą papildomą informaciją, draudikas parengė pakartotinę automobilio remonto sąmatą, į ją buvo įtrauktos ir galinio kairės pusės žibinto keitimo išlaidos. Atsižvelgdamas į perskaičiuotų nuostolių dydį, draudikas pasiūlė pareiškėjui išmokėti 440,53 Eur draudimo išmoką.

Nesutikdamas su apskaičiuotu draudimo išmokos dydžiu, pareiškėjas draudikui pateikė papildomas nuotraukas, kurios, pareiškėjo nuomone, pagrindžia, jog dalis apgadinimų nebuvo įtraukti į antrąją remonto sąmatą, t. y. į transporto priemonės remonto sąmatą buvo įtrauktos galinio buferio remonto, o ne keitimo išlaidos. Taip pat pareiškėjas nesutiko, kad transporto priemonės galinis kairės pusės žibintas būtų pakeistas nauju originaliu, ir reikalavo, kad būtų numatytas naujo neoriginalaus žibinto keitimas.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktus papildomus duomenis ir paaiškinimus, draudikas nesutiko nuostolius apskaičiuoti pagal pareiškėjo pastabas. 2018 m. lapkričio 9 d. draudikas papildomai informavo pareiškėją, kad yra galimi keli draudimo išmokos skaičiavimo variantai, tai priklauso nuo to, ar pareiškėjas grąžins per įvykį apgadintą galinį žibintą. Taip pat draudikas pareiškėjui pateikė dvi transporto priemonės remonto sąmatas, iš kurių viena buvo sudaryta įvertinus tai, kai galinis žibintas draudikui nebus grąžintas, o kita – kad bus grąžintas. Pareiškėjas su tokiu draudiko apskaičiuotu nuostolio dydžiu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas dėl galinio žibinto ir galinio buferio keitimo išlaidų.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas prašo rekomenduoti draudikui į transporto priemonės remonto sąmatą įtraukti naujo neoriginalaus

galinio kairės pusės žibinto keitimo išlaidas. Pareiškėjas nesutinka su tuo, kad draudikas į remonto sąmatą įtraukė naujo originalaus žibinto keitimo išlaidas, nors automobilis buvo apdraustas KASKO draudimu su neoriginaliais žibintais, todėl mano, kad į sąmatą turi būti įtraukta tokio paties žibinto vertė, antraip pareiškėjas būtų priverstas keisti ir kitą nesugadintą dešinės pusės žibintą. Pareiškėjas teigia nesutinkantis keisti galinio žibinto į originalų, nes sumažėtų automobilio rinkos vertė. Pareiškėjo teigimu, pakeitus tik vieną – apgadintą – žibintą originaliu, automobilis taptų techniškai netvarkingas, nes būtų sumontuoti du skirtingi galiniai žibintai.

Taip pat kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigia nesutinkantis ir su tuo, kad transporto priemonės remonto sąmatoje yra nurodytas automobilio galinio buferio remontas, o ne keitimas. Pareiškėjo teigimu, galinis buferis yra „suskilinėjęs, deformuotas, nebeatitinka sujungimo siūlės ir pan.“, todėl jo remonto išlaidos būtų daug didesnės nei kito analogiško buferio keitimas. Pareiškėjas nesutinka su draudiko argumentu, kad automobilio galinis buferis buvo nekokybiškai suremontuotas, nes draudikas tokią išvadą padarė tik iš pareiškėjo atsiųstų nuotraukų, nors jos buvo darytos maksimaliai pritraukiant fotografuojamą buferio pažeidimą. Pareiškėjo teigimu, draudiko ekspertas neprofesionaliai įvertino buferio glaisto sluoksnį, jo net neapžiūrėjęs ir neišmatavęs jokiais glaisto matavimo prietaisais. Pareiškėjas savo iniciatyva nuvyko į kitas remonto įmones, pastarųjų darbuotojai nurodė, kad galinis buferis buvo tinkamai suremontuotas ir atitiko visus reikalavimus. Pareiškėjas neprieštarauja, kad draudikas savo iniciatyva realiai apžiūrėtų galinį buferį, išmatuotų glaisto sluoksnį ir faktais pagrįstų savo sprendimą.

Pareiškėjas nurodo ir tai, kad Taisyklėse nerašoma, kad Taisyklių 108.1 papunkčio taikymas turi išimčių, t. y. kad gali būti taikomas tik tada, kai transporto priemonė remontuojama draudiko autoservise. Pareiškėjo manymu, jei automobilis buvo apdrausta su neoriginaliais žibintais, tai į remonto sąmatą turi būti įtraukti analogiški žibintai, o ne nauji originalūs.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimais ir prašo juos atmesti. Taisyklių 97 punkte paaiškinta, kaip nustatomas nuostolio dydis, kai automobilis sugadinamas. Draudiko teigimu, į transporto priemonės remonto sąmatą buvo įtraukta naujo originalaus žibinto vertė, nes prioritetas visuomet yra teikiamas naujoms originalioms dalims. Draudiko nuomone, tik nesant galimybės apskaičiuoti naujų originalių dalių vertę, nuostolio dydis skaičiuojamas atsižvelgiant į naujų neoriginalių ar naudotų dalių vertę. Aplinkybė, kad automobilyje buvo sumontuotas neoriginalus žibintas, nėra lemiama apskaičiuojant draudimo išmoką. Taisyklių 108.1 papunktis yra taikomas tada, kai dalys keičiamos analogiškomis naudotomis arba naujomis neoriginaliomis dalimis, t. y. kai pasirenkamas automobilio remontas, o ne draudimo išmoka pinigais. Draudiko nuomone, kadangi pareiškėjas pasirinko draudimo išmoką pinigais, minėtas Taisyklių papunktis nėra aktualus.

Draudikas nesutinka ir su pareiškėjo teiginiu, kad galinis buferis yra deformuotas ir nėra galimybės jo suremontuoti. Įvertinęs automobilį apžiūrėjusio autoserviso darytas nuotraukas ir pareiškėjo pateiktas nuotraukas, draudikas padarė išvadą, kad įmanoma suremontuoti galinį buferį ir kad ankstesnis galinio buferio remontas buvo atliktas nekokybiškai. Dėl šios priežasties draudikas mano tinkamai apskaičiavęs draudimo išmoką ir pareiškėjui pasiūlęs net kelis alternatyvius variantus, todėl keisti priimto sprendimo neturi pagrindo.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko apskaičiuoto nuostolio dydžio pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) 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. Pagal

CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Svarbu pažymėti, kad tarp šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. 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 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Dėl draudiko sprendimo nuostolio dydį skaičiuoti pagal naujo originalaus žibinto kainą pagrįstumo

Sudarydamas draudimo sutartį, pareiškėjas siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo pareiškėjui išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju pareiškėjo ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Taisyklių 97 punkte nustatyta, kad nuostoliu dėl automobilio sugadinimo draudikas laiko šias išlaidas: tiesiogiai dėl draudžiamojo įvykio ir dėl sąmoningai (gelbstint nukentėjusiuosius) padarytų sugadinimų atsiradusias išlaidas, būtinas automobiliui suremontuoti iki būklės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį. Būtinas remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų naujų originalių dalių vertė (išskaičiuojant jų nuvertėjimą) arba naujų neoriginalių ar naudotų dalių vertė (neišskaičiuojant jų nuvertėjimo), dažymo medžiagų vertė, papildomų darbų vertė. Taisyklių 108 papunktyje yra nustatyta, kad *kai automobilis apdraustas rinkos verte, nuostolį draudikas atlygina išskaičiavęs remontuojant keičiamų dalių nuvertėjimą*. Taip pat Taisyklių 108.1 papunktyje yra nustatyta, kad kai automobilis apdraustas rinkos verte, nuostolį draudikas atlygina išskaičiavęs remontuojant keičiamų dalių nuvertėjimą, išskyrus šiuos atvejus: kai dalys keičiamos analogiškomis naudotomis ar naujomis neoriginaliomis dalimis.

Iš pateiktos informacijos matyti, kad pareiškėjas, sudarydamas draudimo sutartį, pasirinko draudimo apsaugos variantą „Rinkos vertė“, todėl draudikas, nustatydamas nuostolio dydį, pagrįstai vadovavosi Taisyklių 108 papunktyje įtvirtintomis žalos dydžio nustatymo taisyklėmis. Pareiškėjas mano, kad draudikas privalėjo draudimo išmoką apskaičiuoti pagal Taisyklių 108.1 papunkčio nuostatas, kad per eismo įvykį sugadintos dalys turi būti keičiamos analogiškomis naudotomis arba naujomis neoriginaliomis. Atkreiptinas dėmesys, kad Taisyklėse nustatyta, kad nuostolis gali būti apskaičiuojamas tiek pagal naujų originalių dalių, tiek pagal naujų neoriginalių arba naudotų dalių kainas. Sistemiškai ir lingvistiškai aiškinant Taisyklių 108 papunkčio nuostatas, pažymėtina tai, kad šalys, sudarydamos draudimo sutartį, susitarė, kad, apskaičiuojant draudimo išmoką, prioritetas yra teikiamas naujoms originalioms dalims, išskaičius keičiamų dalių nuvertėjimą, nebent yra pasirenkamas kita būdas – apgadintas dalis keisti naujomis neoriginaliomis arba naudotomis. Iš turimos informacijos matyti, kad draudikas, vadovaudamasis minėtomis Taisyklių nuostatomis, pagrįstai nuostolio dydį apskaičiavo pagal naujų originalių dalių kainas, išskaičius jų nuvertėjimą, o pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių įrodymų, galinčių pagrįsti, kad, gavęs draudimo išmoką, pareiškėjas nebūtų atkurtas į iki įvykio buvusią padėtį, todėl darytina išvada, kad draudikas pagrįstai draudimo išmoką apskaičiavo pagal naujo originalaus galinio žibinto kainą ir iš jos pagal Taisyklių nuostatas išskaičiavo nuvertėjimą.

Dėl draudiko sprendimo išmokėti draudimo išmoką už transporto priemonės galinio buferio remontą pagrįstumo

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigia nesutinkantis su pateikta remonto darbų

sąmata ir dėl to, kad galinis buferis yra sugadintas nepataisomai („suskilinėjęs, deformuotas, neatitinka sujungimo siūlės ir pan.“), todėl jį reikia pakeisti, o ne remontuoti. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi nurodytais argumentais, paaiškino, kad tokią išvadą padarė atsižvelgdamas tiek į autoserviso per apžiūrą darytas, tiek į pareiškėjo pateiktas nuotraukas, iš kurių nustatė, kad nėra būtina keisti galinio buferio, nes jį galima suremontuoti.

Vertinant tai, ar draudikui kyla pareiga atlyginti galinio buferio keitimo, o ne remonto išlaidas, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje yra nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Taisyklių 100 punkte yra nustatyta, kad jeigu sugadintos automobilio dalys gali būti remontuojamos (neprivalo būti keičiamos), draudimo išmoką draudikas mokės tik dėl dalių remonto, net jei pareiškėjas nuspręs dalis pakeisti kitomis. Sugadintos dalys gali būti remontuojamos, jeigu po remonto jos atitiks techninius aktyviosios ir pasyviosios saugos reikalavimus.

Kasacinis teismas yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu (lot. *uberrimae fidei*); dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti ir jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008; kt.). Draudimo santykių ypatumai lemia šių santykių dalyvių pareigą ypač glaudžiai bendradarbiauti ir kooperuotis, padedant įgyvendinti vienas kitam savo teises bei vykdyti pareigas (CK 6.38 straipsnio 3 dalis).

Pažymėtina, kad po to, kai buvo apskaičiuotas padarytas nuostolis ir pareiškėjui buvo pateikta transporto priemonės remonto sąmata, pareiškėjas pastebėjo ir draudikui nurodė papildomus transporto priemonės sugadinimus, t. y. nurodė, kad transporto priemonės galinis buferis yra sugadintas nepataisomai („suskilinėjęs, deformuotas, neatitinka sujungimo siūlės“). Vadovaudamasis pirmiau minėtų teisės aktų nuostatomis, draudikas privalėjo dėti reikiamas pastangas, kad nustatytų, ar po įvykio yra techninė galimybė suremontuoti transporto priemonės galinį buferį ir ar jo nereikia keisti nauju. Lietuvos banko vertinimu, tiek tada, kai sužinojo apie 2018 m. lapkričio 14 d. pretenzijoje nurodytus papildomus galinio buferio defektus, tiek tada, kai buvo paprašytas papildomai apžiūrėti apgadintą transporto priemonę, draudikas, siekdamas nustatyti transporto priemonei padarytą žalą, privalėjo atlikti pakartotinę transporto priemonės apžiūrą, įsitikinti ir tiek pareiškėjui, tiek Lietuvos bankui pateikti įrodymus, patvirtinančius, kad yra techninė galimybė suremontuoti apgadintą automobilio galinį buferį. Atkreiptinas dėmesys, kad draudikas nepateikė jokių įrodymų, pagrindžiančių, kad galinis buferis gali būti suremontuotas ir neturi būti pakeistas. Kita vertus, nors draudikas teigė, kad transporto priemonės buferis buvo nekokybiškai suremontuotas po ankstesnio eismo įvykio, tačiau nei pareiškėjui, nei Lietuvos bankui nepateikė tokią nuomonę pagrindžiančių įrodymų. Atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad draudikas nedėjo reikiamų pastangų tam, kad būtų tinkamai nustatytas pareiškėjo patirtas nuostolis, nebendradarbiavo su pareiškėju, t. y., pareiškėjui nurodžius papildomus transporto priemonės sugadinimus, neatliko transporto priemonės galinio buferio papildomos apžiūros, pats neįsitikino ir nepateikė duomenų, pagrindžiančių, kad yra techninė galimybė suremontuoti per įvykį apgadintą galinį buferį, todėl nustatė neteisingą ir objektyviais duomenimis nepagrįstą nuostolio dydį.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies tenkinti pareiškėjo T. S. reikalavimus ir rekomenduoti *If P&C Insurance AS* perskaičiuoti nuostolio dydį ir į transporto priemonės remonto sąmatą įtraukti automobilio galinio buferio keitimo išlaidas.

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

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

Direktorius Mindaugas Šalčius