



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. gruodžio 2 d. Nr. V 2020/(34.70.E-3403)-429-32
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2020 m. liepos 3 d. tarp draudiko ir pareiškėjo buvo sudaryta transporto priemonių kasko draudimo sutartis, kuria buvo apdraustas automobilis „Audi A6 Quattro“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – automobilis), draudimo apsaugos galiojimo laikotarpis – nuo 2020 m. liepos 7 d. iki 2021 m. liepos 7 d.

2020 m. liepos 30 d. draudikas buvo informuotas, kad 2020 m. liepos 29 d., „prasilenkiant su kroviniu automobiliu, akmenys apgadino visą automobilį“. Pranešime, nurodant apgadinimų vietą, nurodoma: „Priekinis stiklas, žibintai, sparnai, automobilio galas, daugiau apgadinta vairuotojo pusė“. Pareiškėjas draudikui pateikė automobilio nuotraukas po įvykio.

Draudikas pareiškėjui pateikė draudiko sudarytą 2020 m. rugpjūčio 11 d. žalos sąmatą, pagal kurią automobilio remonto kaina (be pridėtinės vertės mokesčio (PVM), įvertinus nusidėvėjimą) – 3 410,39 Eur. Tą pačią dieną pareiškėjo atstovas pasiteiravo draudiko, dėl kokių priežasčių remonto kaina skaičiuojama be PVM, kodėl taikomos 30 proc. mažesnės kainos, taip pat dėl kokių priežasčių į sąmatą neįtraukti priekiniai žibintai, priekinė kamera. Atsakydamas į šį paklausimą, draudiko atstovas nurodė, kad automobilio nuotraukas pateikė automobilio remonto įmonei, kad būtų parengtas komercinis remonto pasiūlymas (pagal taikomų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030 (toliau – Taisyklės). 7.1.1 papunktį¹), pagal kurį bus atlyginama žala. Taip pat draudiko atstovas informavo, kad pareiškėjas vis dar neužregistravo keturių kitų įvykių, su kuriais yra susiję kiti automobilio apgadinimai. Draudiko atstovas nurodė, kad dėl žalos žibintams ir stiklams atlyginimo pareiškėjas turi pateikti faktinį remontą patvirtinančias sąskaitas faktūras arba vykti į servisą remontui.

2020 m. rugpjūčio 25 d. draudiko atstovas pareiškėjui pateikė UAB „Martonas“ sudarytą 2020 m. rugpjūčio 25 d. remonto sąmatą, pagal kurią remonto kaina – 4 527,37 Eur (be PVM). Draudiko atstovas paprašė pareiškėjo užregistruoti penkis papildomus įvykius ir informavo, kad bendra išskaitų, kurios bus pritaikytos, suma (su papildomais įvykiais) – 600 Eur (6 x 100 Eur).

Gavęs UAB „Martonas“ sąmatą, pareiškėjas draudiko atstovo pasiteiravo, dėl kokių priežasčių suma apskaičiuota be PVM, kodėl taikomos 30 proc. mažesnės kainos. Taip pat pareiškėjas teiravosi, dėl kokių priežasčių į sąmatą nėra įtraukti priekiniai žibintai, priekinė kamera, priekinis stiklas. Pareiškėjas nurodė, kad, pagal jam pateiktą gamintojo atstovo informaciją, „žibintų ir kameros stiklai nėra keičiami, keičiamos visos detalės“. Atsakydamas

¹ Jei draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinosiomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ių) bendrovės (-ių) konkretų (-ius) pasiūlymą (-us) dėl transporto priemonės remonto atkurti ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, ir išmoka išmoka, vadovaudamasis minėtu (-ais) konkrečiu (-iais) remonto pasiūlymu (-ais).

draudiko atstovas informavo pareiškėjo atstovą, kad joks 30 proc. mažinimas nėra taikomas ir „visos detalės iš Audatex programos“. Žibintų ir kameros keitimas yra atlyginamas tik pagal faktinio remonto sąskaitas faktūras. Taip pat, pagal taikomas Taisykles (7.1.3 papunktis), draudimo išmoka, įskaitant PVM, yra mokama, jeigu yra tenkinamos abi šios sąlygos: 1) transporto priemonė yra faktiškai suremontuota ir už remonto paslaugas yra sumokėtas PVM; 2) draudėjas pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus neturi teisės į PVM atskaitą.

Kreipimesi į Lietuvos banką, pareiškėjas prašė įvertinti tai: 1) ar pagrįstai į remonto sąmatą įtrauktos ne visos keistinos dalys ir jų remonto darbai; 2) dėl kokių priežasčių draudikas reikalauja registruoti papildomus įvykius (jų skaičius išaugo iki šešių) ir dėl kiekvienos žalos ketina taikyti išskaitą; 3) kokių pagrindų draudikas taiko „savo sugalvotas kainas remontui ir dalims“; 4) ar „gali draudimo bendrovė taikyti kainas fiziniams asmenims, atskaičius PVM ir dar papildomai taikyti prie nusidėvėjimo nuolaidas (30 %), taip sumažinant kainas“; 5) „ar gali draudimo bendrovė neskaičiuoti brangesnių dalių keitimo bei darbų kainų“ (šiuo atveju tai – priekinė vaizdo kamera, priekiniai žibintai, bei priekinis stiklas); 6) ar gali draudimo bendrovė skaičiuoti sąmatą „nenaujų, bei neoriginalių dalių kainomis“. Pareiškėjas Lietuvos banko prašė draudikui rekomenduoti išmokėti draudimo išmoką pagal oficialios „Audi“ atstovės „UAB Moller Auto“ nurodomas dalių ir remonto kainas (kartu pareiškėjas pateikė 2020 m. rugpjūčio 6 d. išrašytą „dalių“ sąskaitą, kurios suma – 12 790,23 Eur (10 570,44 Eur be PVM). Pateiktoje sąskaitoje nurodomos detalių („pr. bamperis“; „priek. stiklas“; „grille“, „kamera“, „CAP“, „ratlankis“ (3 vnt.); „padanga“ (4 vnt.), „headlight“ (2 vnt.) kainos.

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimais nesutinkantis. Draudiko teigimu, gavus pareiškėjo 2020 m. liepos 30 d. pranešimą apie įvykį ir įvertinus apgadinimų nuotraukas, buvo nustatyta, kad pareiškėjas tam pačiam įvykiui priskiria ir su juo objektyviai nesusijusius apgadinimus. Kadangi pareiškėjas pageidavo sužinoti preliminarią bendrą remonto kainą, draudiko ekspertas 2020 m. rugpjūčio 11 d. sudarė remonto sąmatą ir ji buvo pateikta pareiškėjui. 2020 m. rugpjūčio 12 d. el. laiške ekspertas pareiškėjui pateikė paaiškinimus, kuriuos buvo pateikęs ir telefonu: kiekvieną apdraustam automobiliui padarytą žalą reikia registruoti atskirai. Kadangi pareiškėjas nesutiko su draudiko apskaičiuotomis būtinosiomis remonto išlaidomis, draudikas kreipėsi į servisą, kad būtų apskaičiuota numatomo remonto kaina. Išlaidos už žibintus ir stiklus gali būti atlygintos, jei bus pateiktos sąskaitos faktūros, patvirtinančios, kad detalės buvo įsigytos, arba kai bus atliktas transporto priemonės remontas.

Draudikas pareiškėjui pateikė UAB „Martonas“ remonto sąmatą ir paaiškino, kad sąmatoje nurodytų keičiamų detalių kainų šaltinis – „Audatex“ kompiuterinė programa (joje naudojamos detalių importuotojos UAB „Moller Auto“ pateiktos kainos). Jei transporto priemonė bus suremontuota servise, už remontą bus sumokėta neatskaičius PVM (Taisyklių 7.1.3 papunktis). Iki atsiliepimo pateikimo dienos pareiškėjas draudiko nebuvo informavęs apie priimtą sprendimą dėl žalos atlyginimo būdo (pageidaujama draudimo išmoka pagal apskaičiuotas būtinas remonto išlaidas ar pagal atliktą remontą patvirtinančius dokumentus); nebuvo pateikęs dokumentų, patvirtinančių faktiškai atliktą apdraustos transporto priemonės remontą; nebuvo pateikęs draudikui dokumentų, patvirtinančių žibintų ir stiklų įsigijimą.

Draudikas nurodė, kad Taisyklių 5.1.1 papunktyje nustatyta draudėjo pareiga apie kiekvieną draudžiamąjį įvykį per 7 kalendorines dienas draudimo sutartyje nurodytais kontaktais informuoti draudiką. Taip pat, pagal Taisyklių 5.1.5 papunktį, draudėjas turi pareigą draudikui nurodyti teisingas žalos transporto priemonei atsiradimo aplinkybes. Draudiko ekspertui nustačius, kad 2020 m. liepos 29 d. įvykiui bandoma priskirti ir pažeidimus, nesusijusius su nurodomu įvykiu, faktiškai esant šešių skirtingų įvykių pasekmėms, pareiškėjas buvo informuotas apie pareigą pranešti draudikui apie kiekvieną įvykį (jo aplinkybes). Iki atsiliepimo pateikimo dienos pareiškėjas nėra draudikui pranešęs apie kitus įvykius, taip pat nėra užregistravęs kitų įvykių, nurodęs jų aplinkybių. Draudikas pažymėjo, kad pateiktame prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pareiškėjas neginčija, kad pateiktose nuotraukose ne visi apgadinimai yra vieno ir to paties įvykio pasekmė ir kad nėra pateikęs jokių objektyvių įrodymų, paneigiančių draudiko išvadą.

Draudikas nurodė, kad sudarant savanorišką draudimo sutartį sutarta, kad draudimo apsauga – „Visų rizikų“ kasko draudimas „Rinkos verte“. Taisyklių 7.1.1 papunktyje nustatyta, kad jei draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinosiomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ių) bendrovės (-ių) konkretų (-ius) pasiūlymą (-

us) dėl transporto priemonės remonto atkurti ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, ir išmoka išmoka, vadovaudamasis minėtu (-ais) konkrečiu (-iais) remonto pasiūlymu (-ais).

Taip pat šiuo atveju taikomas Taisyklių 7.1.8 papunktis, pagal kurį, jei po draudžiamojo įvykio remontuojant transporto priemonę pažeistos dėvėtos detalės pakeičiamos naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis, tai draudikas atskaičiuoja nusidėvėjimą. Šiuo atveju taikomas 18 proc. nusidėvėjimas.

Pareiškėjo kartu su prašymu pateiktas dokumentas pavadinimu „Moller Auto dalių sąskaita-sąmata“ yra tik „Audi“ įgalioto atstovo pasiūlymas. Tai nėra dokumentas, patvirtinantis faktinį nurodomų dalių įsigijimą (dokumentas neturi sąskaitos numerio, nėra identifikuotas pirkėjas, taip pat nėra pasirašytas nei pardavėjo atstovo, nei pirkėjo). Bet kuriuo atveju pareiškėjo reikalavimas išmokėti išmoka, apskaičiuotą pagal UAB „Moller Auto“ nurodomas dalių ir remonto kainas (pateiktas dokumentas (pasiūlymas), kuriame nurodytos tik dalių kainos), negali būti tenkinamas, nes neatitinka draudimo sutarties sąlygų.

Draudikas pažymėjo, kad neatsisako mokėti draudimo išmokos už kitus apgadinimus, tačiau, vadovaudamasis draudimo sutartimi, pareiškėją informavo apie pareigą pranešti draudikui apie kiekvieną įvykį atskirai (nurodant jų aplinkybes), taip pat pareiškėjui pateikė realų remonto įmonės pasiūlymą. Pareiškėjui priėmus sprendimą, draudimo išmoka gali būti išmokėta pagal apskaičiuotas būtinąsias remonto išlaidas (be PVM) arba pagal su draudiku suderintas remonto išlaidas, patvirtintas apmokėjimo dokumentais (su PVM); stiklų, žibintų, kameros įsigijimo ir remonto išlaidos atlyginamos tik atlikus remontą ir pateikus apmokėjimo dokumentus; pagal sudarytos draudimo sutarties sąlygas, jei pažeistos dėvėtos detalės bus keičiamos naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis, draudikas atskaičiuos nusidėvėjimą.

Su atsiliepimu į pareiškėjo kreipimąsi draudikas pateikė eksperto paaiškinimus dėl užfiksuotų apgadinimų sąsajų su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu. Eksperto teigimu, įvertinus pažeidimus, darytina išvada buvus šešis skirtingus įvykius: 1) automobilis apgadintas akmenukais, skriejančiais nuo kitos transporto priemonės (2020 m. liepos 29 d. įvykis) („nuotraukose matosi apgadintas dažų sluoksniu „taškiukais“, pažeidimų plotas vienodas). Su šiuo įvykiu susiję šių dalių apgaditimai: variklio dangčio, grotelių, priekinės kameros, priekinio stiklo ir žibintų, kairės pusės priekinių durų ir veidrodžio dangtelio, taip pat apgadinta kairės pusės slenksčio apdaila; 2) nustatyti kairės pusės ratų defektai („nuotraukose matosi, jog ratlankiai yra nubrozdingi (galimai nuo bordiūro). Pažeidimai yra išilginiai, pažeidimų plotas skirtingas, keli kontaktai, padangos nuluptos“); 3) nustatyti dešinės pusės ratų defektai, galimai taip pat atsiradę „nuo „bordiūrinio“ smūgio. Įvykis skaitomas atskiru, nes yra ratai yra apgadinti iš kitos TP pusės“; 4) apgadintas kairės pusės priekinis sparnas (eksploatacinis pažeidimas); 5) apgadintas dešinės pusės priekinis sparnas (eksploatacinis pažeidimas, kita transporto priemonės pusė); 6) „priekinis buferis, kuris yra apgadintas nuo smūgio. Nuotraukose aiškiai matosi bamperio įskilimas“.

Ginčo nagrinėjimo metu 2020 m. lapkričio 4 d. pareiškėjas Lietuvos bankui pateikė UAB „Moller Auto“ sudarytą 2020 m. rugsėjo 9 d. pareiškėjo automobilio remonto sąmatą, kurios suma su PVM – 12 638,51 Eur (be PVM – 10 445,05 Eur) (į minėtą sąmatą įtrauktas visų nustatytų automobilio apgadinimų remontas). Vėliau, 2020 m. lapkričio 19 d., pareiškėjas Lietuvos bankui pateikė 2020 m. liepos 29 d. įvykio vaizdo įrašą, kuris buvo pateiktas įvertinti ir draudiko ekspertams (anksčiau jis draudikui teiktas nebuvo).

2020 m. lapkričio 20 d. draudikas pateikė patikslintą UAB „Martonas“ sudarytą sąmatą. Draudikas nurodė, kad nors jam išlieka abejonių dėl dalies apgadinimų ryšio su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu, teikiama patikslinta sąmata yra papildyta dalimi dalių ir šios sąmatos pagrindu draudikas sutinka atlyginti per įvykį, galimai susijusį su „akmenukais“ (2020 m. liepos 29 d.), padarytą žalą – išmokėti 5 599,24 Eur draudimo išmoka (5 699,24 Eur – 100 Eur išskaita). Kartu draudikas pažymėjo, kad iš vaizdo įrašo matyti, kad pareiškėjas vairavo neatsakingai, nes per arti važiavo paskui sunkvežimį, taigi, pats nesaugojo automobilio.

Susipažinęs su patikslinta 2020 m. lapkričio 20 d. UAB „Martonas“ sąmata, pareiškėjas nurodė, kad nors į ją buvo įtrauktos kelios papildomos dalys (priekiniai žibintai, priekinis stiklas, priekinė kamera), bet išnyko „didesnė dalis remonto darbų ir kitų dalių“. Net laikant, kad į sąmatą draudikas įtraukė tik tas dalis, „kas susiję su akmenukais, bet tokių dalių, kurios nukentėjo nuo akmenų, t.y. stogo, sparnų ir kt. remonto darbai dingę ir nėra vertinami. Taip pat, UAB „Martonas“ į sąmatą įtraukė, bet neįvertino naudojamų būtinų darbui medžiagų (klizai, tirpikliai, gruntai ir pnš.), kas yra akivaizdu, kad jų serviso paslaugos yra atliekamos

nekokybiškai, pasirinkus netinkamas medžiagas, ar visai jų nenaudojant. Taip pat, kodėl yra rankiniu būdu sumažinta tik žibintų kaina? Prašau įpareigoti draudimo bendrovę vadovautis „Moller auto“ sudaryta sąmata, nes UAB „Martonas“ servisu aš nepasitikiu ir vadovautis sudaryta draudimo sutartimi, kurioje yra numatyta, kad servisą renkasi draudėjas, o ne draudikas“. Taip pat pareiškėjas teiravosi, ką turėtų daryti „dėl ratų“, t. y. ar turėtų „registruoti naują žalą.“

2020 m. lapkričio 26 d. draudikas pateikė patikslintą 2020 m. lapkričio 26 d. UAB „Martonas“ remonto sąmatą (remonto kaina be PVM – 6 383,24 Eur). Draudikas nurodė, kad pateiktoje patikslintoje sąmatoje (kaip ir 2020 m. lapkričio 20 d. UAB „Martonas“ sudarytoje sąmatoje) nurodoma naudotų priekinių žibintų kaina, tačiau 2020 m. lapkričio 20 d. sąmatoje ši kaina per klaidą sumažinta, nes buvo pritaikytas nusidėvėjimas. Pateiktoje patikslintoje sąmatoje ši klaida ištaisyta.

Taip pat draudikas pateikė papildomus eksperto paaiškinimus dėl pareiškėjo nurodytų, į patikslintą sąmatą neįtrauktų detalių ir darbų. Pirmoji pareiškėjui pateikta UAB „Martonas“ sąmata buvo sudaryta įvertinus visus užfiksuotus defektus (susijusius ir su kitais galimais įvykiais), išskyrus „stiklines dalis“. Patikslinta UAB „Martonas“ sąmata sudaryta įtraukiant tik remontą tų apgadinių, kurie gali būti susiję su konkrečiu – pareiškėjo nurodytu (su akmenukais susijusiu) 2020 m. liepos 29 d. įvykiu.

Automobilio priekinių sparnų sugadinimai nėra susiję su įvykiu, apie kurį pranešė pareiškėjas. Eksperto teigimu, priekinių sparnų galinėje dalyje už priekinių ratų esantys apdaužymai nuo akmenukų atsiranda, kai „akmenukai išmetami iš po priekinių ratų automobiliui važiuojant keliu, eksploatavimo metu. <...> Pasižiūrėjus iš arčiau šiuos defektus (padidinus nuotraukas) yra matoma, kad apdaužymų vietos yra pajuodavę, tai rodo, kad yra prasidėję korozijos židiniai ir tokio pobūdžio defektai padaromi ne vienu metu, o jų visuma kaupiasi laikui bėgant, eksploatuojant automobilį.“ Taip pat draudiko ekspertas paaiškino, kad pareiškėjo minimos medžiagos („valymo tirpalas“, „klėjai p stiklui“, „gruntas p stiklui“) į UAB „Martonas“ sąmatą yra įtrauktos kaip viena sąmatos pozicija pavadinimu „stiklo klėjai“ (15 Eur). Visos minėtos medžiagos yra universalios, jos tinka visų automobilių markių stiklams klijuoti. UAB „Moller Auto“ skaičiuodama teorinę sąmatą vadovavosi „Audatex“ programa: paspaudus stiklo keitimo poziciją, programa automatiškai iš duomenų bazės prideda šias medžiagas prie sąmatos.

Draudiko eksperto teigimu, automobilio stogo pažeidimas su nurodytu įvykiu nėra susijęs: „Ant stogo briaunos (foto - stogas), prie pr. stiklo esantis defektas yra rūdžių pakelti dažai. Pasižiūrėjus iš arčiau (padidinus nuotrauką) yra matoma, jog rūdys išlindusios per dažus. Jos neatsirado dabar, staiga, jos pasireiškia per ilgą laiko tarpą esant bent minimaliam dažų pažeidimui.“

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 vertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl automobiliui padarytos žalos atlyginimo.

Dėl įvykių, susijusių su automobilio apgaditimais

Kaip matyti iš ginčo šalių pateiktų duomenų, pareiškėjas draudikui yra nurodęs tik vieno konkretaus įvykio aplinkybes – t. y. 2020 m. liepos 29 d. įvykio, kai pareiškėjo vairuojamą automobilį apgadino nuo priešais važiuojančio sunkvežimio atšokę akmenukai. Duomenų apie kitų įvykių aplinkybes pareiškėjas nėra pateikęs.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudėjas

privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamąjį įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį. To paties straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudimo išmoka privalo būti išmokėta ne vėliau kaip per 30 dienų nuo tos dienos, kai gaunama visa informacija, reikšminga nustatant draudžiamąjį įvykio faktą, aplinkybes, pasekmes ir draudimo išmokos dydį. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalį, draudikas neturi teisės: 1) išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo; 2) atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos.

Pagal Draudimo sutarties dalimi esančių Taisyklių nuostatas, draudėjas privalo apie kiekvieną draudžiamąjį įvykį per 7 kalendorines dienas draudimo sutartyje nurodytais kontaktais (telefonu, elektroniniu paštu ar raštu) informuoti draudiką. Pranešimo laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo momento, kada draudėjas ar jo atstovas sužinojo ar turėjo sužinoti apie draudžiamąjį įvykį (Taisyklių 5.1.1 papunktis). Taip pat draudėjui nustatyta pareiga nurodyti draudikui teisingas žalos transporto priemonei atsiradimo aplinkybes (Taisyklių 5.1.5 papunktis). Draudėjas privalo leisti draudikui atlikti žalos priežasties ir dydžio tyrimus, suteikti draudikui visą įvykio tyrimui reikalingą informaciją ir pateikti draudiko reikalaujamus dokumentus (Taisyklių 5.1.9 papunktis). Taisyklių 6.1 papunktyje nustatyta, kad, gavęs pranešimą apie draudžiamąjį įvykį, draudikas ar jo atstovas raštu arba žodžiu (kai apie įvykį pranešama telefonu) pateikia draudėjui arba asmeniui, turinčiam teisę gauti draudimo išmoką, klausimus apie įvykio aplinkybes. Draudikas turi teisę reikalauti, kad draudėjas arba asmuo, turintis teisę gauti draudimo išmoką, raštu papildytų pateiktas draudžiamąjį įvykio aplinkybes, jeigu nurodytos pirminės aplinkybės, draudiko nuomone, nėra pakankamai išsamios. Pagal Taisyklių 6.2 papunktį, draudėjas arba asmuo, turintis teisę gauti draudimo išmoką, privalo raštu arba žodžiu (kai apie įvykį pranešama telefonu) išsamiai atsakyti į draudiko pateiktus klausimus, susijusius su įvykiu.

Draudikas, gavęs pradinę informaciją, atlieka draudžiamąjį įvykio tyrimą, kurio metu gali būti apklausiami įvykio liudininkai, apžiūrinama įvykio vieta, kreipiamasi į atitinkamas organizacijas, įmones ar įstaigas. Prireikus draudikas daro nuotraukas, atlieka ekspertizes, specialių žinių reikalaujančius tyrimus įvykiui iširti (Taisyklių 6.3 papunktis). Žalos dydį nustato draudikas ar draudiko paskirtas asmuo. Tam reikalingus dokumentus privalo pristatyti draudėjas, jei nesutariama kitaip (Taisyklių 6.4 papunktis). Draudiko ar draudiko paskirto asmens išvados yra privalomos draudėjui, jei nėra įrodoma, kad jos neatitinka tikrosios padėties (Taisyklių 6.5 papunktis).

Taigi, tiek pagal teisės aktų, tiek pagal draudimo sutarties nuostatas draudikui kyla pareiga atlikti išsamų kiekvieno įvykio tyrimą, o draudėjui – pateikti jo turimą informaciją apie jam žinomas kiekvieno įvykio aplinkybes.

Kaip matyti iš ginčo bylos duomenų, įvertinęs pareiškėjo pateiktas nuotraukas (jose užfiksuotas automobilio apgadėjimas), taip pat pateiktą įvykio aprašymą, o vėliau ir įvykio vaizdo įrašą, draudiko ekspertai konstatavo, kad ne visi užfiksuoti automobilio apgadėjimai objektyviai gali būti susiję su pareiškėjo nurodyto įvykio (2020 m. liepos 29 d.) aplinkybėmis. Draudiko atstovai prašė pareiškėjo pateikti informaciją apie kitų galimų įvykių aplinkybes, tačiau jokių duomenų apie juos pateikta nebuvo. Nors, draudiko ekspertų vertinimu, galėjo būti šeši atskiri su užfiksuotais automobilio apgadėjimais susiję įvykiai, tačiau, iš pareiškėjo negavus konkrečių duomenų, šiuo metu nėra galimybės tiksliai įvertinti, kiek ir kokių įvykių faktiškai dar buvo. Pareiškėjui pateikus duomenis tik apie vieno konkretaus – 2020 m. liepos 29 d. – įvykio aplinkybes, o draudikui jas ištyrus, šiuo konkrečiu atveju gali būti vertinami tik su nurodytu įvykiu susiję automobilio apgadėjimai (ir jų šalinimo išlaidų bei jų atlyginimo klausimas). Pažymėtina, kad pats draudikas nurodė neatsisakantis atlyginti su kitais galimais įvykiais susijusių nuostolių, tačiau prašo pateikti tam reikalingą informaciją. Nėra pagrindo tokios draudiko pozicijos vertinti kaip nepagrįstos.

Pagal Taisyklių 21.22 papunktį, išskaita – pinigų suma, kurią kiekvieno draudžiamąjį įvykio atveju apmoka pats draudėjas. Draudiko atsakomybė kiekvieno draudžiamąjį įvykio atveju lygi nuostolio dydžiui, atėmus išskaitą. Išskaita gali būti išreikšta pinigų suma ir (arba) procentais nuo nuostolio dydžio. Taisyklių 7.1.9 papunktyje² nustatyti ir atvejai, kai išskaita

² „7.1.9.1 jei draudžiamasis įvykis atsitiko ne dėl draudėjo kaltės ir draudikas įgyja atgėžtinio reikalavimo teisę tam draudžiamąjį įvykio kaltininkui, kurio duomenys draudikui yra žinomi (išskyrus išskaitą, numatytą vagystės atveju). Jei draudžiamasis įvykis atsitiko dėl abipusės draudžiamąjį įvykio dalyvių kaltės, išskaita taikoma proporcingai

gali būti netaikoma.

Išskaitos apibrėžimas pateikiamas ir draudimo liudijime, jame taip pat nustatyta, kad stiklams taikoma 10 proc., o kitais atvejais – 100 Eur išskaita. Taip pat papildomai nurodoma, kad draudimo išmoka už sugadintus transporto priemonės stiklus mokama taikant 10 proc. išskaitą, bet ne didesnę nei išskaita, nurodyta kitais atvejais. Stiklų remonto atveju išskaita netaikoma.

Taigi, draudiko siekis išsamiai ištirti visų apgadinimų atsiradimo aplinkybes yra susijęs ir su būtinybe nustatyti draudžiamųjų įvykių skaičių, lemiantį draudimo sutarties nuostatų, susisijusių su išskaitomis, taikymą. Nėra pagrindo daryti išvadą, kad tokia draudiko pozicija būtų nepagrįsta. Kita vertus, nesant pakankamai duomenų apie visų automobilio apgadinimų atsiradimo aplinkybes ir faktinį įvykių skaičių, nėra objektyvios galimybės vertinti draudiko pozicijos dėl bendros (600 Eur) išskaitų sumos taikymo pagrįstumo (šioje ginčo byloje bus vertinamas tik su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu susijusios išskaitos (100 Eur) taikymo klausimas).

Dėl žalos, susijusios su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu, atlyginimo pagal UAB „Martonas“ sąmatą

Pagal Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalį, sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Kaip minėta, iš draudimo liudijimo matyti, kad pareiškėjui buvo taikomas „visų rizikų“ kasko draudimas, draudimo apsaugos variantas – „rinkos verte“.

Taisyklių 7.1 papunktyje, reglamentuojančiame bendrąją draudimo išmokų apskaičiavimo tvarką, nustatyta, kad, atsižvelgiant į draudimo sutartyje numatytą transporto priemonės remonto vietos pasirinkimą, remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal draudiko rekomenduotos transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės būtinąsias remonto išlaidas arba pagal draudėjo pasirinktos transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės būtinąsias ir su draudiku suderintas remonto išlaidas, patvirtintas apmokėjimo dokumentais (šiuo atveju ginčui aktualia draudimo liudijime nustatyta, kad remonto vieta yra pasirenkama draudėjo). Jeigu apmokėjimo dokumentai nepateikiami, remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal draudiko nustatytus remonto darbų įkainius, keičiamų detalių ir sunaudotų remontui medžiagų vertę. Būtinąsias remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, keičiamų detalių (įskaitant detales, būtinas keisti dėl atliekamo remonto technologijos, nors šios detalės neturėjo tiesioginio draudžiamąjo įvykio poveikio) rinkos vertė, dažymo darbų ir dažymo medžiagų vertė. Būtinąsios remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertes (įvertinant transporto priemonės dalių nusidėvėjimą, jei draudimo sutartyje nenumatyta kitaip) ir vidutinius darbų įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis gamyklos gamintojos rekomenduojamais laiko normatyvais. Jeigu nustatyta, kad sugadintos detalės gali būti remontuojamos, todėl neprivalo būti keičiamos, remontas turi būti atliekamas kaip tik šiuo numatytu būdu. Dėl transporto priemonės remonto būdo, sugadintos detalės (-ų) remonto ar keitimo sprendžia draudikas ar draudiko paskirtas asmuo.

Taisyklių 7.1.1 papunktyje, reglamentuojančiame draudimo išmokos apskaičiavimo tvarką, pasirinkus draudimo apsaugos variantą „rinkos verte“, nustatyta, kad tokiu atveju žalos dėl transporto priemonės sugadinimo, kai ją remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjo įvykio. Tuo atveju, jei draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinosiomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ių) bendrovės (-ių) konkretų (-ius) pasiūlymą (-us) dėl transporto priemonės remonto

draudėjo kaltės dydžiui; 7.1.9.2. nurodytus šių taisyklių 7.1.9.6 papunktyje (kai įvykus draudžiamajam įvykiui draudimo išmoka vieno įvykio atveju negali viršyti tam tikros sumos); 7.1.9.3. vieną kartą per draudimo metus dėl transporto priemonės kėbulo sugadinimo, kai remontas po draudžiamąjo įvykio technologiškai galimas ir atliekamas bedažio lyginimo metodu; 7.1.9.4. draudimo sutartyje gali būti nurodomi individualūs išskaitų taikymo atvejai; 7.1.9.5. tuo atveju, kai draudžiamąjo įvykio metu transporto priemonę vairavusio asmens vairavimo stažas (tos kategorijos transporto priemonės, dėl kurios sudaroma draudimo sutartis) yra mažesnis nei numatyta draudimo sutartyje, išskaita didinama tris kartus, tačiau ne mažiau kaip 50 proc. žalos dydžio.“

atstatant ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, bei išmoka išmoka, vadovaudamasis minėtu (-ais) konkrečiu (-iais) remonto pasiūlymu (-ais).

Iš bylos medžiagos matyti, kad draudikas iš pradžių sudarė bendrą visų nustatytų apgadinimų (išskyrus „stiklo dalis³“) remonto sąmata. Tokiu pačiu principu buvo sudaryta ir pirmoji UAB „Martonas“ sąmata. Vis dėlto, kilus ginčui dėl įvykių skaičiaus ir išskaitų taikymo, o pareiškėjui nepateikus duomenų apie kitų, su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu galimai nesusijusių apgadinimų atsiradimo aplinkybes, 2020 m. lapkričio 20 d. sudaryta patikslinta UAB „Martonas“ sąmata, pagal kurią draudikas sutinka išmokėti draudiko išmoka, atlyginančią tik 2020 m. liepos 29 d. įvykiu metu automobiliui padarytą žalą. Kaip minėta, ši sąmata, pastebėjus klaidą dėl nusidėvėjimo taikymo priekiniams žibintams, 2020 m. lapkričio 26 d. buvo patikslinta. Šia sąmata bus remiamasi vertinant draudiko poziciją dėl mokėtinos draudimo išmokos dydžio atlyginant per 2020 m. liepos 29 d. įvyki padarytą žalą. Draudikas sutinka išmokėti draudimo išmoka, kuri yra lygi sąmatoje nustatytai automobilio remonto kainai (nurodoma galutinė detalių ir darbų kaina be PVM – 6 383,24 Eur), sumažintai 100 Eur išskaitos suma.

Įvertinus draudimo sutarties šalims privalomas jos nuostatas, darytina išvada, kad šiuo atveju draudikas, siekdamas nustatyti galutinį žalos, susijusios su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu, dydį, pareiškėjui nesutikus su draudiko sudaryta sąmata, pagrįstai kreipėsi į savo pasirinktą automobilių remonto įmonę dėl remonto pasiūlymo – sąmatos – sudarymo. Pagal sutarties nuostatas, draudikas neprivalėjo remtis pareiškėjo pateikta jo pasirinkto serviso remonto sąmata, kai faktiškai remontas neatliekamas. Kaip minėta, pagal draudimo sutarties nuostatas, sąlyga dėl remonto įmonės pasirinkimo draudėjo nuožiūra taikoma, kai remontas faktiškai atliekamas draudėjo pasirinktoje remonto įmonėje, prieš tai išlaidas suderinus su draudiku. Šiuo atveju iš ginčo bylos duomenų spręstina, kad pareiškėjas siekė gauti piniginę išmoka, neatlikdamas faktinio automobilio remonto.

Dėl išskaitos taikymo

Kaip minėta, pagal tarp šalių sudarytą draudimo sutartį išskaita taikoma kiekvieno draudžiamąjį įvyki atveju. Šios nuostatos išimtys yra nustatytos Taisyklių 7.1.9 papunktyje, tačiau pareiškėjas šiuo atveju jokių išskaitos netaikymo pagrindų nenurodė. Šalių susitarimu stiklams taikoma 10 proc., o kitais atvejais – 100 Eur išskaita. Draudimo išmoka dėl transporto priemonės stiklų sugadinimo mokama taikant 10 proc. išskaitą, bet ne didesnę nei išskaita, nurodyta kitais atvejais. Nėra ginčo, kad dėl minėto įvyki žala padaryta ne tik automobilio stiklui, tačiau ir kitoms detalėms. Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai taikė 100 Eur išskaitą apskaičiuodamas draudimo išmoka, atlyginančią per 2020 m. liepos 29 d. įvyki padarytą žalą.

Dėl PVM netaikymo, apskaičiuojant draudimo išmoka

Kaip matyti iš ginčo bylos medžiagos, draudikas mokėtiną sumą apskaičiuoja remonto kainai, nurodytai UAB „Martonas“ sąmatoje, netaikydamas PVM. Taisyklių 7.1.3 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka, įskaitant PVM, yra mokama, jeigu yra tenkinamos abi šios sąlygos: a) transporto priemonė yra faktiškai suremontuota ir už remonto paslaugas yra sumokėtas PVM; b) draudėjas pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus neturi teisės į PVM atskaitą. Įvertinus minėtas draudimo sutarties nuostatas, darytina išvada, kad šiuo atveju, pareiškėjui nepateikus duomenų apie faktiškai atliktą remontą ir sumokėtą PVM, išmoka mokant pagal remonto įmonės pasiūlymą, draudikas pagrįstai netaiko PVM, apskaičiuodamas draudimo išmoka.

Dėl nusidėvėjimo taikymo

Iš pateiktos UAB „Martonas“ sąmatos ir draudiko paaiškinimų matyti, kad sąmatoje nurodyta naujų originalių detalių kaina mažinama taikomu nusidėvėjimu (18 proc.). UAB „Martonas“ sąmata yra sudaryta naudojant rinkoje plačiai taikomą „Audatex“ programą (atkreiptinas dėmesys, kad naudojant šią programą, sudaryta ir pareiškėjo pateikta UAB „Moller Auto“ sąmata). Jeigu detalių kainos nėra keičiamos konkrečią sąmatą sudarančio asmens (keitimas žymimas žvaigždute), nurodomos naujų originalių detalių kainos („dalių kainos pateiktos importuotojo“).

Šiuo atveju visos detalės, išskyrus priekinius žibintus, UAB „Martonas“ sąmatoje yra

³ Priekinis stiklas, priekiniai žibintai, priekinė kamera.

nepažymėtos žvaigždute. Remiantis draudiko paaiškinimais, šiuo atveju servisas numatė priekinius žibintus keisti naudotais, todėl, 2020 m. lapkričio 26 d. patikslinus sąmatą, iš jų kainos nusidėvėjimas papildomai neišskaičiuojamas (nurodyta naudoto žibinto kaina – 1 900 Eur; į sąmatą įtraukti du – dešinysis ir kairysis – žibintai).

Pagal Taisyklių 7.1.8 papunktį, jei po draudžiamojo įvykio remontuojant transporto priemonę pažeistos dėvėtos detalės pakeičiamos naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis, tai draudikas atskaičiuoja nusidėvėjimą. Detalių (išskyrus transporto priemonės padangas), kurios patiria natūralų nusidėvėjimą ir aplinkos poveikį, proporcingą transporto priemonės ridai ir amžiui, nusidėvėjimo laipsnis nustatomas atsižvelgiant į Kelių transporto priemonių vertės nustatymo tvarką ir transporto priemonių vertinimo instrukciją pagal 7.1.8 papunktyje pateiktą lentelę. Jeigu draudėjas ir draudikas dėl to atskirai susitarė ir aiškiai nurodė draudimo liudijime, pažeistoms dėvėtoms detalėms (išskyrus transporto priemonės padangas), pakeičiant jas naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis, yra netaikomas detalių nusidėvėjimo laipsnis. Šiuo atveju draudimo išmoka mokama, kai draudėjas pateikia transporto priemonės remonto apmokėjimo dokumentus.

Šiuo atveju draudėjas ir draudikas nebuvo atskirai susitarę ir nurodę draudimo liudijime, kad pažeistoms dėvėtoms detalėms (išskyrus transporto priemonės padangas), pakeičiant jas naujomis originaliomis gamyklos gamintojos detalėmis, yra netaikomas detalių nusidėvėjimo laipsnis. Be to, šiuo atveju draudėjas nėra pateikęs transporto priemonės remonto apmokėjimo dokumentų.

Įvertinus tarp šalių sudarytos sutarties nuostatas, darytina išvada, kad pažeistos detalės neprivalo būti keičiamos išimtinai naujomis originaliomis detalėmis, tačiau, keičiant detales naudotomis, joms netaikomas nusidėvėjimas. Draudimo liudijime nurodyta, kad pareiškėjo automobilio pagaminimo data – 2014 m., taigi, įvertinus pareiškėjo variklio kubinį tūrį, taikomas 18 proc. nusidėvėjimas. Toks nusidėvėjimas naujoms originalioms detalėms ir taikomas UAB „Martonas“ pateiktoje galutinėje sąmatoje. Taigi, nėra pagrindo daryti išvadą, kad draudikas nepagrįstai taikė nusidėvėjimą naujoms keičiamoms dalis ir kad į UAB „Martonas“ sąmatą nepagrįstai įtrauktos ne tik naujos detalės.

Dėl nuolaidos taikymo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas, be kitų išmoką mažinančių sumų išskaičiavimo (PVM netaikymo, nusidėvėjimo taikymo), kvestionavo ir UAB „Martonas“ sąmatoje nurodomą remonto kainos mažinimą taikoma nuolaida. Sąmatoje nurodoma, kad 6 proc. nuolaida taikoma detalėms ir darbams (suma be PVM – 429,20 Eur).

Kaip minėta, pagal Taisyklių 7.1.1 papunktį, jei draudimo sutartis sudaryta draudimo apsaugos variantu „rinkos vertė“, žalos dėl transporto priemonės sugadinimo, kai ją remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamojo įvykio. Atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamojo įvykio. Tuo atveju, jei draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinosiomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ių) bendrovės (-ių) konkretų (-ius) pasiūlymą (-us) dėl transporto priemonės remonto atstatant ją į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, bei išmoka išmoka, vadovaudamasis minėtu (-ais) konkrečiu (-iais) remonto pasiūlymu (-ais).

Įvertinus minėtas draudimo sutarties nuostatas, darytina išvada, kad visais atvejais – tiek kai atliekamas faktinis remontas, tiek kai žalos dydį apskaičiuoja draudikas (pats arba pasitelkęs remonto įmonę), draudikas įsipareigoja draudėjui atlyginti būtinašias transporto priemonės remonto išlaidas, reikalingas atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamojo įvykio. Būtinųjų remonto išlaidų apimtis nurodoma 7.1 papunktyje: „Būtinasis remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, keičiamų detalių (įskaitant detales, būtinas keisti dėl atliekamo remonto technologijos, nors šios detalės neturėjo tiesioginio draudžiamojo įvykio poveikio) rinkos vertė, dažymo darbų ir dažymo medžiagų vertė. Būtinasis remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertes (įvertinant transporto priemonės dalių nusidėvėjimą, jei draudimo sutartyje nenumatyta kitaip) ir vidutinius darbų įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis gamyklos gamintojos rekomenduojamais laiko normatyvais.“ Įvertinus minėtas draudimo sutarties nuostatas, darytina išvada, kad būtent nurodytu būdu būtinųjų remonto išlaidų

suma turėtų būti apskaičiuojama ir remonto įmonės pateiktame konkrečiame pasiūlyme. Manytina, kad jeigu būtinosios remonto išlaidos pagal draudiko pasirinktos remonto įmonės pasiūlymą apskaičiuojamos remonto įmonei į savo pasiūlymą įtraukus dar ir tik draudikui individualiai taikomas nuolaidas, galima situacija, kai draudėjo patirtos būtinosios remonto išlaidos pinigine draudimo išmoka nebūtų visiškai atlygintos, nes draudikui taikytos nuolaidos draudėjas negautų kreipęsis į kitas pasirinktas remonto įmones ar į pasiūlymą pateikusi servisą be draudiko tarpininkavimo.

Šiuo atveju draudiko pasitelktos remonto įmonės UAB „Martonas“ sąmatoje (pasiūlyme) remonto išlaidos apskaičiuotos ne tik naujoms dalims taikant Taisyklėse nustatytą nusidėvėjimą, tačiau ir papildomai taikant 6 proc. nuolaidą darbams ir detalėms. Duomenų apie šios nuolaidos taikymo sąlygas (ne tik draudiko, bet ir kitų subjektų atžvilgiu) Lietuvos bankui nėra pateikta.

Kaip minėta, pareiškėjas prašė draudimo išmoką apskaičiuoti pagal UAB „Moller Auto“ sąmatą, kurioje nurodyta, kad detalėms taikoma 17 proc. nuolaida. Taigi, ši sąmata patvirtina, jog pareiškėjas rinkoje gali gauti ne mažesnę, negu draudiko serviso nurodyta, nuolaidą detalėms. Todėl manytina, kad draudikas, mokėtina sumą mažindamas 6 proc. nuolaida detalėms, šiuo atveju nepažeidė pareiškėjo intereso gauti teisingą žalos atlyginimą.

Kita vertus, duomenų apie tai, kad pareiškėjui rinkoje be draudiko tarpininkavimo remonto ir dažymo darbai galėtų būti atlikti už mažesnę kainą, t. y. darbams taikant 6 proc. nuolaidą, kurią šiuo atveju draudikui taiko UAB „Martonas“, nėra pateikta. Atsižvelgiant į draudimo sutartyje nustatytą draudiko pareigą atlyginti būtinąsias remonto išlaidas pagal rinkoje taikomus vidutinius darbų įkainius, manytina, kad šiuo atveju draudimo išmokos apskaičiavimas, mokėtiną už darbus kainą mažinant galimai tik draudikui taikoma nuolaida, neatitinka draudimo sutarties nuostatų ir neužtikrintų pareiškėjo grąžinimo į iki įvykio buvusią padėtį.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, draudiko mokėtina draudimo išmoka neturėtų būti mažinama UAB „Martonas“ sąmatoje nurodyta 6 proc. nuolaidos darbams suma.

Dėl konkrečių apgadinimų įtraukimo į UAB „Martonas“ sąmatą

Dėl ratų apgadinimų

Iš pateiktų nuotraukų ir draudiko eksperto paaiškinimų darytina išvada, kad užfiksuotus dešinės ir kairės automobilio pusės ratų defektus draudikas traktuoja kaip atskirus, su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu nesusijusius įvykius.

Draudiko eksperto išvadose nurodoma: „2 įvykis - Kairės pusės ratų defektai yra apgadinti ne nuo akmenukų, nes nuotraukose matosi, jog ratlankiai yra nubrozdingi (galimai nuo bordiūro). Pažeidimai yra išilginiai, pažeidimų plotas skirtingas, keli kontaktai, padangos nuluptos <...> 3 įvykis - Dešinė pusės ratų defektai, kurie taip pat apgadinti galimai nuo „bordiūrinio“ smūgio. Įvykis skaitomas atskirų, nes yra ratai yra apgadinti iš kitos TP pusės.“

Kaip minėta, pareiškėjas ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pateikė 2020 m. liepos 29 d. įvykio vaizdo įrašą. Iš jo matyti, kaip pareiškėjo automobilis važiuoja paskui sunkiasvorę transporto priemonę. Ši priemonė dėl gana siauro kelio užvažiuoja ant žvyruoto kelkraščio, taip pat tolimesnėje atkarpoje važiuoja kairiąją kelio pusę, atlikdama lenkimo manevrą, užvažiuoja ant dešiniojo kelkraščio ir sukelia dulkių debesį.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas pateiktame 2020 m. liepos 30 d. pranešime apie įvykio metu padarytus apgadinimus („Priekinis stiklas, žibintai, sparnai, automobilio galas, daugiau apgadinta vairuotojo pusė“) jokių ratų apgadinimų nenurodė. Be to, elektroniniame laiške komentuodamas 2020 m. lapkričio 20 d. UAB „Martonas“ sąmatą, pareiškėjas teiravosi, ar turėtų registruoti naują įvykį „dėl ratų“ (iš esmės neginčydamas aplinkybės, kad ratų apgadinimai nėra susiję su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu).

Įvertinus minėtas aplinkybes, nėra pagrindo spręsti, kad draudikas būtų nepagrįstai minėtų ratų apgadinimų nepriskyręs prie 2020 m. liepos 29 d. įvykio pasekmių ir nevertinęs apskaičiuodamas su minėtu įvykiu susijusias remonto išlaidas.

Dėl automobilio sparnų apgadinimų

Nesutikdamas su pareiškėju, draudiko ekspertas pateikė išvadą, kad automobilio priekinių sparnų sugadinimai nėra susiję su pareiškėjo nurodytu įvykiu. Eksperto teigimu, priekinių sparnų galinėje dalyje, už priekinių ratų esantys apdaužymai nuo akmenukų atsiranda, kai „akmenukai išmetami iš po priekinių ratų automobiliui važiuojant keliu, eksploataavimo metu. <...> Pasižiūrėjus iš arčiau šiuos defektus (padidinus nuotraukas) yra

matoma, kad apdaužymų vietos yra pajuodavę, tai rodo, kad yra prasidėję korozijos židiniai ir tokio pobūdžio defektai padaromi ne vienu metu, o jų visuma kaupiasi laikui bėgant, eksploatuojant automobilį“.

Įvertinus iš karto po 2020 m. liepos 29 d. įvykio padarytoje (2020 m. liepos 30 d. pateiktoje) nuotraukoje matomą pažeidimą, jo pobūdį, taip pat specialių žinių turinčio eksperto paaiškinimą, nesant šį paaiškinimą paneigiančių objektyvių duomenų, nėra pagrindo daryti išvadą, kad minėtą sugadinimą draudikas nepagrįstai pripažino nesusijusiu su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu.

Dėl stogo apgadinimo

Draudiko eksperto teigimu, automobilio stogo pažeidimas su nurodytu įvykiu nėra susijęs: „Ant stogo briaunos (foto - stogas), prie pr. stiklo esantis defektas yra rūdžių pakelti dažai. Pasižiūrėjus iš arčiau (padidinus nuotrauką) yra matoma, jog rūdys išlindusios per dažus. Jos neatsirado dabar, staiga, jos pasireiškia per ilgą laiko tarpą esant bent minimaliam dažų pažeidimui.“

Įvertinus iš karto po 2020 m. liepos 29 d. įvykio padarytoje (2020 m. liepos 30 d. pateiktoje) nuotraukoje matomą pažeidimą, jo pobūdį, taip pat specialių žinių turinčio eksperto paaiškinimą, nesant šį paaiškinimą paneigiančių objektyvių duomenų, nėra pagrindo daryti išvadą, kad minėtą sugadinimą draudikas nepagrįstai pripažino nesusijusiu su 2020 m. liepos 29 d. įvykiu.

Dėl priekinių žibintų

Kaip minėta, į pirmąją UAB „Martonas“ sąmatą priekinis stiklas, priekinė kamera ir priekiniai žibintai nebuvo įtraukti kaip keičiamos detalės. Draudikas laikėsi pozicijos, kad minėtoms stiklo detalėms padaryta žala turi būti atlyginama, jei pareiškėjas pateiks jų įsigijimo (faktinio keitimo) dokumentus. Vis dėlto į 2020 m. lapkričio 26 d. sąmatą yra įtraukti priekinis stiklas, priekinė kamera ir priekiniai žibintai. Priekinio stiklo ir priekinės kameros kainos pagal pateiktą sąmatą yra be jokių serviso atliktų korekcijų – t. y. nurodomos naujų originalių detalių kainos, nuo kurių skaičiuojamas nusidėvėjimas. Atkreiptinas dėmesys, kad nurodomos minėtų detalių kainos atitinka ir pareiškėjo pateiktoje „Audi“ atstovės UAB „Moller Auto“ sąmatoje nurodomas kainas. Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad ginčo dėl minėtų detalių (priekinės kameros ir priekinio stiklo) įtraukimo į žalos atlyginimo sąmatą nebeliko.

Kaip minėta, į 2020 m. lapkričio 26 d. sąmatą yra įtraukti du priekiniai žibintai (serviso įvesta kaina – po 1 900 Eur)⁴. Draudikas paaiškino, kad tai yra naudotų detalių kaina, kuriai, pataisius sąmatą, nėra taikomas nusidėvėjimas. Pareiškėjo pateiktoje UAB „Moller Auto“ sąmatoje nurodoma vieno naujo originalaus žibinto kaina – 2 482,13 Eur (be PVM) (į sąmatą įtraukti du tokie žibintai).

Kaip minėta, Taisyklės neįpareigoja draudiko remonto kainą apskaičiuoti tik naudojant originalias naujas detales. Į ginčo bylą nėra pateikta objektyvių duomenų, kad šiuo atveju remonto paslaugas teikiančiai įmonei į remonto sąmatą įtraukus naudotos detalės kainą, pareiškėjo automobilis nebūtų gražintas į iki įvykio buvusią padėtį ir nuostolis dėl minėtos detalės pažeidimo nebūtų visiškai atlygintas.

Dėl sąmatoje nurodomų medžiagų

Draudiko ekspertas paaiškino, kad pareiškėjo minimos medžiagos („valymo tirpalas“, „klėjai p stiklui“, „gruntas p stiklui“) UAB „Martonas“ sąmatoje yra įtrauktos į vieną sąmatos poziciją pavadinimu „stiklo klėjai“ (serviso įvesta medžiagų kaina – 15 Eur). Visos minėtos medžiagos yra universalios, jos tinka visų automobilių markių stiklams klijuoti.

Remonto pasiūlymą pateikusi UAB „Martonas“ yra profesionalias automobilių remonto paslaugas teikianti įmonė, pateiktame pasiūlyme turėjusi įvertinti ir visas atliekamiems remonto darbams būtinas medžiagas pagal taikomus technologinius reikalavimus. Atsižvelgiant į šią aplinkybę, taip pat į draudiko eksperto paaiškinimus, nesant objektyvių priešingų duomenų, teigti, kad numatytiems darbams atlikti parinktos medžiagos galėjo būti netinkamos, nėra pagrindo.

⁴ Taip pat UAB „Martonas“ sąmatoje, prie darbų įtraukti priekinių žibintų programavimo – kodavimo darbai (kaina – 300 Eur be PVM).

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies tenkinti pareiškėjo X. X. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui išmokėti papildomą draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal 2020 m. lapkričio 26 d. UAB „Martonas“ sudarytą sąmatą, mokėtinos sumos nemažinant minėto serviso sąmatoje nurodyta 6 proc. nuolaida darbams.

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, 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

Arūnas Raišutis