



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

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR AAS „BTA BALTIC INSURANCE COMPANY“ GINČO NAGRINĖJIMO

2021-03-18 Nr. 429-85

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AAS „BTA Baltic Insurance Company“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2020 m. rugsėjo 21 d. įvyko eismo įvykis, per kurį susidūrus dviem automobiliams buvo apgadintas pareiškėjui priklausantis automobilis „Opel Insignia“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), (toliau – įvykis). Pareiškėjas kreipėsi į draudiką, apdraudusį eismo įvykio kaltininko civilinę atsakomybę privalomuoju transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimu, prašydamas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui padarytą žalą.

Kreipimesi į draudiką pareiškėjas nurodė, kad už transporto priemonės sugadinimus pageidautų draudimo išmoką gauti pinigais. Draudikas gautą pranešimą užregistravo duomenų sistemoje ir pradėjo administruoti žalos bylą Nr. (*duomenys neskelbiami*). Gavęs apgadintos transporto priemonės dokumentus ir sugadinimų nuotraukas, draudiko ekspertas įvertino transporto priemonės „Opel“ sugadinimus ir nustatė, kad automobilis 2019 m. kovo 20 d. jau buvo patekęs į eismo įvykį, kurio metu buvo apgadinta ta pati automobilio vieta, tačiau ne visi draudiko apmokėti remonto darbai buvo atlikti, o automobilis nebuvo visiškai atkurtas į būklę, buvusią iki 2019 m. kovo 20 d. eismo įvykio. Dėl šios priežasties draudikas priėmė sprendimą 50 proc. sumažinti draudimo išmoką už galinio dangčio apdailos ir galinio buferio dažymo darbus. Be to, draudikas nustatė, kad dalis pareiškėjo pateiktoje automobilio remonto sąmatoje nurodytų darbų neatitinka remonto technologijos, t. y. į remonto sąmatą įtraukti galinio dangčio stiklo išpjovimo darbai, tačiau jie turi būti atliekami tik tada, kai yra apgadintas transporto priemonės galinis dangtis, o ne jo apdaila. Atsižvelgdamas į visa tai, draudikas priėmė sprendimą, kad automobilio remontas kainuos 306,48 Eur, ir apie tai informavo pareiškėją. Pareiškėjas nesutiko su tokiu draudiko priimtu sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas prašo rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal pareiškėjo pateiktą Y. Y. personalios įmonės sudarytą remonto sąmatą. Pareiškėjas nurodo, kad draudiko apskaičiuotas nuostolio dydis visiškai neatitinka pareiškėjo patirtos žalos, nes draudiko nurodyta suma yra akivaizdžiai per maža. Pareiškėjo teigimu, draudiko priimtas sprendimas neatitinka kokybiško remonto technologijų, nes pagal draudiko pateiktą transporto priemonės remonto sąmatą yra siūloma dažyti automobilį neišrinkus dažomų detalių, t. y. neišėmus galinio stiklo. Pareiškėjo teigimu, automobilio galinis dangtis sugadintas ir turėtų būti perdažomas, o draudikas nepagrįstai nurodo, kad yra sugadinta tik galinio dangčio apdaila.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pažymi ir tai, kad jo automobilis yra 2011 metų, todėl ant remontuotinių detalių yra smulkių įbrėžimų. Dėl šios priežasties draudikas nepagrįstai galinio dangčio ir galinio buferio dažymo darbų kainą sumažino 50 proc. Pareiškėjo nuomone, visi naudoti automobiliai turi subraižymų, todėl ir jo automobilis nėra išimtis. Pareiškėjo teigimu, automobilis buvo suremontuotas prieš 2020 m. rugsėjo 21 d. įvykį, o remontas buvo atliktas kokybiškai, nes automobilis turėjo techninės apžiūros pažymėjimą, kuris patvirtino, kad automobilis yra tinkamas eksploatuoti.

Pareiškėjas nurodo ir tai, kad pateikė automobilio remonto sąmatą, tačiau draudikas į ją

neatsižvelgė. Pareiškėjo nuomone, draudikas nepagrįstai siunčia į savo partnerių autoservisus, kuriuose remonto darbai yra atliekami nekokybiškai. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašo Lietuvos banko rekomenduoti draudikui pareiškėjui išmokėti 950 Eur draudimo išmoką, atlyginančią transporto priemonės remonto išlaidas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Draudiko teigimu, sprendimas pareiškėjui atlyginti 306,48 Eur nuostolius buvo priimtas atsižvelgiant į per įvykį atsiradusių sugadinimų nuotraukas ir jas palyginus su prieš tai buvusio 2019 m. kovo 20 d. įvykio žalos administravimo medžiaga. Draudikas nurodo, kad, palyginęs turimus duomenis, pastebėjo, kad po 2019 m. kovo 20 d. įvykio tam tikri defektai, t. y. galinio dangčio ir galinio buferio sugadinimai, nebuvo visiškai suremontuoti. Draudikas teigia, kad po 2019 m. kovo 20 d. eismo įvykio pareiškėjui išmokėjo 654,60 Eur draudimo išmoką, tačiau dalis transporto priemonės defektų matosi ir po 2020 m. rugsėjo 21 d. įvykio, o tai suponuoja išvadą, kad dalis transporto priemonės sugadinimų po 2019 m. kovo 20 d. eismo įvykio nebuvo suremontuoti. Dėl šios priežasties, atsižvelgdamas į turimus duomenis, draudikas priėmė sprendimą už pasikartojančius sugadinimus, už kuriuos buvo kompensuota žala, tačiau remontas neatliktas, 50 proc. mažinti draudimo išmoką už galinio dangčio apdailos ir galinio buferio dažymo darbus.

Be to, draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi pažymi ir tai, kad, įvertinęs pareiškėjo pateiktą transporto priemonės remonto sąmatą, nustatė, kad žalos dydis negali būti vertinamas ir atlyginamas pagal pareiškėjo pateiktus duomenis, nes juose nėra atsižvelgiama į gamintojo numatytą remonto technologiją. Draudiko teigimu, į pareiškėjo pateiktą remonto sąmatą yra įtraukti galinio dangčio stiklo išėmimo darbai, tačiau tokie darbai nėra numatyti pagal remonto technologiją. Draudikas pažymi, kad jeigu automobilio galinis dangtis nėra apgadintas, o apgadinta tik jo apdaila, galinio stiklo išėmimo darbai nėra reikalingi.

Atsižvelgdamas į tai, draudikas mano, kad jo apskaičiuotas nuostolio dydis yra pagrįstas ir atitinka teisės aktų nuostatas, todėl pareiškėjo reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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 draudimo išmokos, atlyginančios per 2020 m. rugsėjo 21 d. eismo įvykį transporto priemonei „Opel“ padarytų sugadinimų remonto išlaidas, pagrįstumo.

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo pagrindai bei principai įtvirtinti Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo įstatyme (toliau – TPVCAPDĮ). Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad TPVCAPDĮ 3 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad išmoka šio įstatymo nustatyta tvarka mokama dėl nukentėjusiems tretiesiems asmenims padarytos žalos, kai už žalą atsakingiems asmenims valdant ar naudojant transporto priemonę atsiranda civilinė atsakomybė. To paties įstatymo 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad draudikas moka tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytą draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo.

TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. Minėta žalos dydžio nustatymo taisyklė detalizuota Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintų Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 13 punkte: nukentėjusio trečiojo asmens turtui (transporto priemonei ar kitam kilnojamajam ar nekilnojamajam turtui) padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas ar biuras, vadovaudamasis atsakingo draudiko ar biuro įgaliotų asmenų (ekspertų) ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ar išvadomis, įmonės, kurioje remontuojamas sugadintas turtas, pateiktais šio turto remonto išlaidų skaičiavimais ir (ar) atsižvelgdamas į įmonės, kuri turi teisę remontuoti sugadintą turtą, pateiktus šio turto remonto išlaidų skaičiavimus arba remonto išlaidų pagrindimo dokumentus,

taip pat į nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį įrodančius dokumentus.

Vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtinos turto remonto išlaidos (be PVM) atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Būtinas remonto išlaidas sudaro remonto ir dažymo darbų, keičiamų dalių (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo) bei dažymo medžiagų vertė ir papildomos išlaidos (transportavimo, saugojimo, techninės ekspertizės ir kitos išlaidos). Būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais.

Lietuvos banko vertinimu, pagal Taisyklių 15 punkte reglamentuotas nuostatas, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, nustatymas siejamas su tikslu atkurti sugadinto turto, jo detalių arba dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Taip yra užtikrinamas visiško nuostolių atlyginimo principo įgyvendinimas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.251 straipsnis). Laikytina, kad šis principas būtų pažeistas ne tik tada, kai nukentėjusiam trečiajam asmeniui būtų išmokėta per maža draudimo išmoka, bet ir tada, kai išmokėta draudimo išmoka viršytų nukentėjusio trečiojo asmens patirtus nuostolius, taip jam sudarant sąlygas nepagrįstai praturtėti.

Dėl draudiko priimto sprendimo sumažinti automobilio galinio buferio ir galinio dangčio apdailos remonto darbų kainą pagrįstumo

Įvertinus visus Lietuvos bankui pateiktus dokumentus, buvo nustatyta (dėl to tarp šalių ginčo nėra), kad 2019 m. kovo 20 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu buvo sugadintas pareiškėjui priklausantis automobilis. Po šio eismo įvykio draudikas, kuris buvo apdraudęs žalą padariusio asmens civilinę atsakomybę, įvertino pareiškėjo automobilio sugadinimus ir nustatė, kad eismo įvykio metu buvo sugadintas automobilio galinis buferis ir galinis dangtis. Įvertinęs pareiškėjo pateiktą 2019 m. rugpjūčio 19 d. sąskaitą faktūrą, draudikas pareiškėjui išmokėjo 654,60 Eur draudimo išmoką, atlyginančią sugadintų detalių dažymo ir su šiais darbais susijusias išlaidas, ir tokiu būdu pareiškėją grąžino į turtinę padėtį, buvusią iki 2019 m. kovo 20 d. eismo įvykio.

2020 m. rugsėjo 21 d. įvyko dar vienas eismo įvykis, kurio metu pakartotinai buvo sugadinta pareiškėjo transporto priemonė. Kadangi draudikas buvo apdraudęs eismo įvykio kaltininko civilinę atsakomybę, pareiškėjas kreipėsi į draudiką, prašydamas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl 2020 m. rugsėjo 21 d. eismo įvykio patirtus nuostolius. Administruodamas 2020 m. rugsėjo 21 d. įvykį ir įvertinęs pareiškėjo automobilio sugadinimus, draudikas nustatė, kad dalis transporto priemonės galinio buferio ir galinio dangčio sugadinimų nebuvo suremontuoti po 2019 m. kovo 20 d. eismo įvykio. Dėl šios priežasties draudikas priėmė sprendimą atlyginti pareiškėjui 2020 m. rugsėjo 21 d. eismo įvykio metu patirtus nuostolius, tačiau 50 proc. sumažino išmoką už automobilio galinio dangčio apdailos ir galinio buferio remonto darbus.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad draudikas pateikė Išvadą dėl automobilio „Opel“ apgadinimų, joje yra pateikiamos ir sugretinamos automobilio nuotraukos tiek po 2019 m. kovo 20 d., tiek ir po 2020 m. rugsėjo 21 d. eismo įvykių. Lietuvos banko vertinimu, palyginus draudiko pateiktas automobilio nuotraukas, kurios darytos po 2019 m. kovo 20 d. eismo įvykio, ir nuotraukas, kurios darytos po 2020 m. rugsėjo 21 d. eismo įvykio, galima daryti išvadą, kad po 2019 m. kovo 20 d. eismo įvykio automobilis buvo suremontuotas tik iš dalies, nes iš nuotraukų matyti analogiškose vietose po 2019 m. kovo 20 d. eismo įvykio likę galinio buferio ir galinio dangčio įbrėžimai. Taip pat pats pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad automobilio galinis buferis ir galinis dangtis buvo visiškai suremontuoti, o ne atliktas tik dalinis šių detalių remontas. Taigi, atsižvelgiant į tai, kad po 2019 m. kovo 20 d. eismo įvykio draudikas pareiškėjui išmokėjo draudimo išmoką už automobilio galinio buferio ir galinio dangčio remontą, t. y. dažymą, o pareiškėjas tokių darbų neatliko, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai po 2020 m. rugsėjo 21 d. eismo įvykio, nustatęs, kad reikalaujamo masto remontas nebuvo atliktas ir kad iki 2020 m. rugsėjo 21 d. eismo įvykio galinis dangtis ir galinis buferis jau buvo apgadinti, 50 proc. sumažino draudimo išmoką už galinio dangčio apdailos ir galinio buferio dažymo darbus.

Dėl draudiko priimto sprendimo atsisakyti į nuostolius įtraukti galinio dangčio stiklo išėmimo ir įdėjimo išlaidas pagrįstumo

Iš pateiktų duomenų matyti, kad tarp šalių ginčas taip pat kilo dėl automobilio remonto technologijos taikymo. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodo, kad draudiko apskaičiuota draudimo išmoka yra nepakankama, nes į apskaičiuotą draudimo išmoką nėra įtraukti automobilio galinio dangčio stiklo išėmimo ir įdėjimo darbai. Pareiškėjo teigimu, pagal remonto technologiją tokie darbai yra būtini. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodytais argumentais, draudikas nurodė, kad tokių darbų (galinio dangčio stiklo išėmimo ir įdėjimo) remonto technologija nenumato, nes, kai yra dažoma galinio dangčio apdaila, galinio dangčio stiklo išimti nereikia. Dėl šios priežasties draudikas teigia, kad jo priimtas sprendimas yra teisingas ir pagrįstas.

Vertinant visus pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad pareiškėjo pateikta transporto priemonės remonto sąmata, į kurią yra įtraukti galinio dangčio stiklo išėmimo ir įdėjimo darbai, yra sudaryta nenaudojant remonto technologijas patvirtinančių duomenų, t. y. lentelėje tik nurodyti remonto darbai. Siekdamas pagrįsti savo sprendimą, draudikas pateikė kompiuterinių žalos apskaičiavimo programų¹ „Audatex“ ir „DAT“ remonto sąmatų išrašus, iš kurių matyti, jog tam, kad būtų galima atlikti įvykio metu apgadintos galinio dangčio apdailos remontą, papildomai nereikia išimti ir įdėti galinio dangčio stiklo. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad jo pateikta remonto sąmata patvirtina tam tikrą remonto technologiją, pagal kurią yra būtina išimti galinį stiklą. Taip pat byloje nėra jokių objektyvių duomenų, kad 2020 m. rugsėjo 21 d. buvo apgadinta ne tik galinio dangčio apdaila, bet ir visas galinis dangtis, taip pat kad dėl to reikėtų į transporto priemonės remonto išlaidas įtraukti papildomus remonto darbus (tarp jų galimai ir galinio dangčio stiklo išėmimo ir įdėjimo darbus). Dėl šios priežasties, atsižvelgiant į visus Lietuvos bankui pateiktus duomenis, galima daryti išvadą, kad pareiškėjo teiginiai, jog į transporto priemonės remonto sąmatą turėjo būti įtraukti galinio dangčio stiklo įdėjimo ir išėmimo darbai, yra objektyviais duomenimis nepagrįsti, todėl draudikas, apskaičiuodamas galutinį nuostolio dydį, pagrįstai į remonto sąmatą neįtraukė galinio dangčio stiklo išėmimo ir įdėjimo darbų.

Taigi, apibendrinant visus pirmiau nurodytus duomenis, svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju draudikas, vadovaudamasis teisės aktų nuostatomis ir žalos administravimo metu surinkta medžiaga, t. y. įvertinęs, kad pareiškėjo pateikta remonto sąmata yra nepagrįsta, priėmė pagrįstą sprendimą ir draudimo išmoką apskaičiavo pagal draudiko sudarytą remonto sąmatą. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad pareiškėjo reikalavimas išmokėti 950 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui padarytą žalą, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Konstatuotų aplinkybių kontekste svarbu ir tai, kad nesivadovavimas pareiškėjo pateikta transporto priemonės remonto sąmata nereikšmia, kad draudikas, pareiškėjui pateikus įrodymus, patvirtinančius, kad už išmokėtą draudimo išmoką nebuvo galima atkurti jam priklausančios transporto priemonės į iki 2020 m. rugsėjo 21 d. eismo įvykio buvusią būklę, t. y. pateikus duomenis, kad vis dėlto būtinas ne tik galinio dangčio apdailos, tačiau ir viso galinio dangčio remontas, taip pat kiti su juo susiję papildomi darbai, kurie nebuvo įtraukti į draudimo remonto sąmatą, neturėtų vertinti pareiškėjo pateiktų duomenų ir, jeigu jie yra pagrįsti, atlyginti pareiškėjo nuostolius, kurie viršija išmokėtą draudimo išmoką.

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 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

¹ Pagal žalos nustatymo metu galiojusio Audito, apskaitos, turto vertinimo ir nemokumo valdymo tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos direktoriaus 2020 m. rugsėjo 22 d. įsakymu Nr. V1-118 patvirtinto Koeficientų apgadintoms kelių transporto priemonėms taikymo tvarkos aprašo 32.1 papunktį, laiko normos bei išlaidos medžiagoms kėbulo dalims paruošti ir dažyti turi būti nustatomos pagal atitinkamus transporto priemonės gamyklos-gamintojos, transporto priemonių remonto įmonių normatyvus arba kitus jiems prilygstančius informacijos šaltinius ar kompiuterinius modulius (pvz., AUDATEX, DAT ir kita).

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