



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-12-16 Nr. 429-640
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. lapkričio 9 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu buvo sugadinta pareiškėjui priklausanti transporto priemonė „Volvo V70“ (toliau – įvykis). Draudikas transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomuoju draudimu (toliau – TPVCPAD) buvo apdraudęs įvykio kaltininko (transporto priemonės „Mercedes-Benz“ valdytojo) civilinę atsakomybę.

Po įvykio pareiškėjas 2022 m. vasario 4 d. kreipėsi į savo pasirinktą remonto įmonę UAB „Autosistema“. 2022 m. vasario 8–14 d. draudikas ir remonto įmonė UAB „Autosistema“ elektroniniu paštu derino galimas automobilio remonto išlaidas (kurias atlygintų draudiko mokama draudimo išmoka).

Negavęs remonto įmonės nustatytą žalos dydį patvirtinančių ir draudiko prašytų pateikti dokumentų, draudikas 2022 m. vasario 21 d. remonto įmonę informavo apie, naudojantis „Audatex“ programa, apskaičiuotas 254,49 Eur (be PVM) būtinąsias automobilio remonto išlaidas.

2022 m. vasario 23 d. pareiškėjas draudiką informavo, kad naudojami pakaitinio automobilio nuomos paslaugomis. 2022 m. vasario 23 d. draudiko ekspertas elektroniniais laiškais pareiškėjui nurodė, kad pakaitinio automobilio nuomos išlaidos gali būti atlyginamos tik per būtiną automobilio remonto laikotarpį. Draudiko ekspertas pareiškėją informavo, kad būtinas įvykio metu sugadinto automobilio buferio remonto laikotarpis yra 3 darbo dienos.

Pareiškėjas 2022 m. vasario 23 d. draudiko ekspertui adresuotame elektroniniame laiške nurodė, kad tiek telefonu, tiek raštu draudiko buvęs informuotas, kad „pakaitinio automobilio nuomos apmokėjimo laikotarpis buvo iki 2 savaičių“. Pareiškėjas nurodė, kad automobilio remonto darbai UAB „Autosistema“ per 3 darbo dienas nebuvo atlikti ne dėl nuo pareiškėjo priklausančių priežasčių.

2022 m. kovo 14 d. draudiko pranešimu pareiškėjas buvo informuotas apie išmokamą 371,82 Eur draudimo išmoką, atlyginančią 285 Eur automobilio remonto išlaidas (ši suma buvo išmokėta remonto įmonei) ir 86,82 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidas (ši suma buvo išmokėta pareiškėjui).

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko išmokėtos pakaitinio automobilio nuomos išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydžiu, pretenzijoje draudikui nurodė, kad tiek draudiko interneto tinklalapyje, tiek draudiko pareiškėjui pateiktoje informacijoje buvo nurodyta, kad nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę automobilio remonto laikotarpiu išsinuoti pakaitinį automobilį, jei jam yra būtina naudotis pakaitiniu automobiliu. Todėl, pareiškėjo teigimu, pakaitinis automobilis turi būti suteikiamas ne kažkokiam draudiko darbuotojo nustatytam laikotarpiui, o būtent automobilio remonto laikotarpiui.

Pareiškėjas pabrėžė, kad visos draudiko pareiškėjui nurodytos pakaitinio automobilio suteikimo sąlygos buvo įvykdytos tinkamai. Pareiškėjo teigimu, šias aplinkybes pagrindžia ir tai, kad draudikas atlygino dalį pareiškėjo patirtų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų.

Pareiškėjas nurodė, kad draudikas jam privalo atlyginti visas patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, atsižvelgiant į prieš automobilio nuomą draudiko pareiškėjui suteiktos informacijos pobūdį ir apimtį. Pareiškėjas pabrėžė, kad draudikas neturi pagrindo

remtis aplinkybėmis, kad automobilio remontas nebuvo atliekamas draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje.

Pareiškėjas taip pat nurodė, kad po to, kai buvo išmokėta draudimo išmoka, atlyginanti įvykio metu automobiliui padarytą žalą, įvyko antras eismo įvykis. Pareiškėjo teigimu, minėto eismo įvykio metu padaryti automobilio sugadinimai buvo analogiški įvykio metu padarytiems sugadinimams. Pareiškėjas po antro eismo įvykio kreipėsi į draudiko rekomenduojamą remonto įmonę UAB „Martonas“, joje automobilio remontas buvo atliekamas 14 dienų. Šios aplinkybės, pareiškėjo teigimu, pagrindžia argumentą, kad draudikas nustatė nepagrįstai trumpą 3 dienų terminą automobiliui suremontuoti.

Draudikas, atsakydamas į pareiškėjo pretenziją, nurodė, kad nors automobilis remonto įmonei UAB „Autosistema“ buvo pateiktas 2022 m. vasario 11 d., tačiau iki 2022 m. vasario 28 d. (t. y. jau pasibaigus pakaitinio automobilio nuomos laikotarpiui) automobilio remontas nebuvo pradėtas. Draudikas nurodė, kad pareiškėjo pasirinkta remonto įmonė draudikui delsė teikti prašomą informaciją, taip pat neatsakė į visus draudiko paklausimus.

Be to, draudikas nurodė, kad UAB „Autosistema“ draudikui automobilio remonto išlaidas patvirtinančius dokumentus pateikė tik 2022 m. kovo 10 d. Todėl, draudiko teigimu, „pareiškėjo automobilio priekinio bamperio remontas galėjo trukti beveik visą mėnesį“. Draudikas nurodė, kad jam kyla abejonių dėl per ilgo tokio pobūdžio sugadinimo remonto termino.

Draudikas nurodė, kad pareiškėjui buvo suteikta visa būtina informacija apie pakaitinio automobilio nuomos ir žalos derinimo, pareiškėjui kreipusis į savo pasirinktą remonto įmonę, sąlygas. Tačiau pareiškėjas pakaitiniu automobiliu pradėjo naudotis, žinodamas, kad UAB „Autosistema“ sudaryta automobilio remonto sąmata nėra suderinta ir automobilio remontas nėra pradėtas.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko nurodytomis aplinkybėmis, prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodė, kad neturėjo pareigos su draudiku derinti UAB „Autosistema“ parengtos automobilio remonto sąmatos. Be to, pareiškėjas pabrėžė, kad taip pat ir UAB „Martonas“ parengta automobilio remonto sąmata su draudiku nebuvo derinama, įvykus antram eismo įvykiui.

Pareiškėjas taip pat nurodė, kad draudikas jam nebuvo teikęs reikalavimo suderinti pakaitinio automobilio nuomos laikotarpį. Pareiškėjo teigimu, draudikas jam buvo tik nurodęs, kad pakaitinio automobilio nuoma negali būti ilgesnė nei dvi savaitės.

Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas teigė, kad draudikas nepagrįstai atsisakė atlyginti visas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad ginčo aplinkybių vertinimas iš esmės buvo pateiktas draudiko atsakyme į Lietuvos banko persiųstą pareiškėjo pretenziją. Nagrinėjant ginčą, turi būti vadovaujamas draudiko atsakyme pareiškėjui (kurio kopija buvo pateikta ir Lietuvos bankui) ir kartu su minėtu atsakymu pateiktuose dokumentuose nurodytomis aplinkybėmis ir draudiko pateiktu ginčo aplinkybių vertinimu.

Draudikas pabrėžė, kad „niekada, jokia komunikacijos forma, nepatvirtino, kad pareiškėjui bus atlyginta už visą 14 dienų laikotarpį. Priešingai, nuo pat žalos administravimo pradžios, kai dar tik buvo registruojamas įvykis, pareiškėjui buvo nurodyta informacija, jog pakaitinės transporto priemonės išlaidos atlyginamos tik nustačius, kad jos yra būtinos. Klientui taip pat buvo nurodyta, kad pakaitinis automobilis kompensuojamas už remonto laikotarpį bei patikslinta, kad tai laikotarpis „kai paliekate remontuoti. <...> Jūsų servisas atsiunčia sąmatą suderinimui, mes matome kiek laiko tas remontas truko.“ Taigi, draudiko darbuotoja nepatvirtino jokių konkrečių nuomos laikotarpių, o tik nurodė, kad bus vertinama faktinė remonto trukmė „atsižvelgus į būtinumo aspektą“.

Draudikas nurodė, kad „pagal draudiko sudarytą remonto darbų sąmatą (pagal kurią išmokėta draudimo išmoka), remonto darbai pagal gamintojo nurodytą informaciją turi trukti 50 DV, t. y. 5 val. (ne pilną darbo dieną).“

Remdamasis atsiliepime į pareiškėjo prašymą nagrinėti ginčą, taip pat draudiko pareiškėjui pateiktame atsakyme į pretenziją nurodytomis aplinkybėmis, draudikas nurodė, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti visas jo patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas yra nepagrįstas.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, (toliau - Taisyklės) 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo išmokėti pareiškėjo patirtas (laikotarpiu nuo 2022 m. vasario 14 d. iki vasario 28 d. trukusios) pakaitinio automobilio nuomos išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo.

TPVCAPD įstatymo 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. TPVCAPD įstatymo 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad draudikas turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo.

Pagal TPVCAPD sutartį, kaip nuostolių draudimo sutartį, mokama draudimo išmoka yra skirta atlyginti žalą, per eismo įvykį padarytą asmeniui, turtui ir neturtinei žalai, taip pat nuostoliams, atsiradusiems kaip eismo įvykio padarinys, kompensuoti (TPVCAPD įstatymo 2 straipsnio 2 ir 5 dalys). Specialusis įstatymas plačiau nereglamentuoja žalos sampratos, todėl žalos atlyginimo klausimas turi būti sprendžiamas pagal bendrąsias civilinės atsakomybės normas.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.249 straipsnio 1 dalyje žala apibrėžiama kaip asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Todėl asmeniui atlygintini turtiniai praradimai pasireiškia kaip nuostoliai, jeigu dėl neteisėtų veiksmų jis turi tam tikrų išlaidų ir tuo blogina savo turtinę padėtį.

Sprendžiant klausimą dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų atlyginimo, pažymėtina, kad kasacinis teismas, nagrinėdamas žalos atlyginimo klausimus, yra konstatavęs, kad atlygintini turtiniai nuostoliai, kaip nukentėjusiojo asmens patirtos išlaidos, turi atitikti tris esminius požymius: išlaidos turi būti priverstinės, būtinos ir protingos¹. Todėl, nagrinėjant ginčą dėl draudimo išmokos pagrindu atlygintinų išlaidų, būtina patikrinti, ar jos atitinka minėtus požymius.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad asmens turėtos išlaidos pakaitinės transporto priemonės nuomai yra viena iš žalos turtui, kurią draudikas neviršydamas draudimo sumos yra įsipareigojęs atlyginti, rūšių. Tokios išlaidos, nustačius jų priežastinį ryšį su eismo įvykiu, taip pat nustačius kitas už žalą atsakingo asmens civilinės atsakomybės sąlygas, turėtų būti priskirtinos prie išlaidų, atlyginamų TPVCAPD įstatymo nustatyta tvarka.

Nagrinėjamu atveju draudikas neginčija pareigos atlyginti pareiškėjo patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, tačiau nesutinka su pakaitinio automobilio nuomos trukme. Draudikas, remdamasis kasacinio teismo praktikoje suformuotais tirtų išlaidų priverstinumo, būtinumo ir protingumo kriterijais, nurodė, kad pareiškėjo pakaitinio automobilio nuomos laikotarpis viršijo būtiną naudojimosi pakaitiniu automobiliu terminą.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko atliktu pakaitinio automobilio nuomos išlaidų dydžio vertinimu, nurodė, kad draudiko suteikta informacija ir įvykio administravimo veiksmai suteikė pagrindą pareiškėjui tikėtis, kad visos jo patirtos pakaitinio automobilio nuomos išlaidos bus atlygintos.

Remiantis pakaitinio automobilio nuomos išlaidų (kaip vienos iš pagal TPVCAPD sąlygas atlygintinos žalos rūšių) atlyginimo ir jų dydžio nustatymo teisiniais pagrindais ir kasacinio teismo suformuotais išaiškinimais, pažymėtina, kad kiekvienu atveju turi būti vertinamas pakaitinio automobilio nuomos išlaidų pagrįstumas.

Atsižvelgiant į individualias ginčo aplinkybes ir siekiant išnagrinėti ginčą dėl pareiškėjo reikalavimo išmokėti visas jo patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo, turi būti įvertintos: 1) *pareiškėjo informavimo apie pakaitinio automobilio nuomos sąlygas* ir 2) *draudiko nustatyto pakaitinio automobilio nuomos išlaidų dydžio pagrįstumo aplinkybės*.

1. Dėl pareiškėjo informavimo apie pakaitinio automobilio nuomos sąlygas

1.1. Dėl įvykio administravimo pradžioje pareiškėjui suteiktos informacijos ir pareiškėjo pareigos su draudiku suderinti remonto darbų sąmatą

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis, 2002 m. kovo 20 d. priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-479/2002.

Pareiškėjas, siekdamas pagrįsti reikalavimą atlyginti visas jo patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, teigė buvęs informuotas, kad pakaitinis automobilis gali būti nuomojamas automobilio remonto laikotarpiu. Pareiškėjo teigimu, šie draudiko suteikti duomenys patvirtina, kad draudikas turėjo atlyginti visas pareiškėjo patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

Vertinant šias pareiškėjo nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėjas apie 2021 m. lapkričio 14 d. įvykusį įvykį draudikui raštu pranešė įvykio dieną. Kai buvo gautas pareiškėjo pranešimas apie įvykį, draudiko darbuotoja telefonu kreipėsi į pareiškėją.

2022 m. lapkričio 15 d. draudiko darbuotojos pokalbio telefonu su pareiškėju duomenys patvirtina, kad draudiko darbuotoja pareiškėjui suteikė išsamią informaciją, kad jeigu automobilio remontas yra atliekamas ne draudiko rekomenduojamoje remonto įmonėje, prieš pradėdant automobilio remontą draudikui turi būti pateikta ir su draudiku suderinta remonto įmonės parengta automobilio remonto sąmata.

Draudiko darbuotoja pabrėžė, kad automobilio remonto darbai pareiškėjo pasirinktoje remonto įmonėje negali būti pradėti, kol minėta remonto įmonė su draudiku nesuderino remonto sąmatos. Kai automobilis bus pateiktas remonto įmonei ir su draudiku bus suderinta remonto darbų sąmata, draudikas turės informaciją apie remonto trukmę (turinčią įtakos ir pakaitinio automobilio nuomos trukmei).

Įvertinus įvykio administravimo pradžioje draudiko pareiškėjui suteiktos informacijos pobūdį, darytina išvada, kad draudikas pareiškėjui aiškiai nurodė, kad automobilio remontas remonto įmonėje, kuri nėra įtraukta į draudiko rekomenduojamų remonto įmonių sąrašą, gali būti pradėtas tik tada, kai bus suderinta automobilio remonto darbų sąmata (t. y. suderinta automobilio remonto darbų apimtis, jų trukmė, remonto išlaidos ir kt.).

Be to, jau pirminėje (iš karto po pareiškėjo pranešimo apie įvykį registravimo pateiktoje) draudiko pateiktoje informacijoje pareiškėjo dėmesys buvo atkreiptas į tai, kad, administruojant eismo įvykį pagal TPVCAPD sąlygas, yra atlyginamos tik būtinios pakaitinio automobilio nuomos išlaidos.

Darytina išvada, kad įvykio administravimo pradžioje draudiko pateiktoje informacijoje buvo aiškiai nurodyta, kad pakaitinio automobilio nuoma negali būti pradėta, kol su draudiku bus suderinta remonto darbų sąmata.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėjo naudoto pakaitinio automobilio nuomos laikotarpis buvo nuo 2021 m. vasario 14 d. iki vasario 28 d., tačiau draudikas iki 2021 m. vasario 14 d. (t. y. pakaitinio automobilio nuomos pradžios) su remonto įmone UAB „Autosistema“ nebuvo suderinęs šios remonto įmonės parengtos remonto sąmatos.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo veiksmai iki remonto įmonės parengtos remonto sąmatos suderinimo (ir automobilio remonto pradžios) išsinuomojant pakaitinę transporto priemonę neatitiko draudiko pareiškėjui atskleistų pakaitinio automobilio nuomos sąlygų.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko argumentais, kad nebuvo vykdomos pakaitinio automobilio nuomos sąlygos, nurodė nebuvęs informuotas apie pareigą su draudiku suderinti automobilio remonto sąmatą. Pareiškėjo teigimu, šias aplinkybes taip pat patvirtina ir duomenys, kad, įvykus antram eismo įvykiui, remonto įmonės UAB „Martonas“ sudaryta automobilio remonto sąmata su draudiku taip pat nebuvo derinama.

Kaip minėta, dar įvykio administravimo pradžioje draudiko darbuotoja pareiškėją aiškiai informavo apie būtinybę su draudiku suderinti pareiškėjo pasirinktos remonto įmonės parengtą automobilio remonto darbų sąmatą.

Be to, 2022 m. lapkričio 15 d. pareiškėjui elektroniniu paštu pateiktoje informacijoje apie draudiko rekomenduojamas remonto įmones buvo nurodyta, kad, pareiškėjui pasirinkus sugadinto automobilio remontą atlikti draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje, bus atlikta automobilio sugadinimų apžiūra ir visi būtini dokumentai (įskaitant ir automobilio sugadinimų nuotraukas) bus remonto įmonės pateikti draudikui (t. y. tokiu atveju pareiškėjas būtų atleistas nuo pareigos su draudiku suderinti remonto darbų sąmatą).

Pažymėtina, kad draudiko pareiškėjui suteikta informacija atitinka žalos pagal TPVCAPD sąlygas nustatymo teisinį reglamentavimą. Žalos nustatymą reguliuojančių Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių² 43 punkte nustatyta,

² Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimas Nr. 795 „Dėl eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių ir indeksuotų draudimo sumų dydžių patvirtinimo“.

kad jeigu eismo įvykio metu sugadintą turtą planuojama pradėti remontuoti iki draudimo išmokos mokėjimo, turto remonto būdas, sąlygos, įmonė, kurioje numatoma remontuoti sugadintą turtą, ir remonto sąmata turi būti iš anksto iki remonto suderinti su atsakingu draudiku.

Minėtų taisyklių 44 punkte įtvirtina, kad remonto būdas, sąlygos ir remonto sąmata iš anksto nederinami su draudiku tik tada, jeigu transporto priemonė yra remontuojama draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje.

Taigi, pareiškėjas nepagrįstai teigia, kad, kreipusis į remonto įmonę UAB „Autosistema“ (kuri nėra draudiko rekomenduojama), jam nekilo pareiga suderinti šios įmonės parengtos remonto darbų sąmatos (arba laikytis Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių 43 punkte įtvirtintų pareigų, jei nukentėjusio trečiojo asmens pasirinkta remonto įmonė sudarytą automobilio remonto sąmatą derina tiesiogiai su draudiku).

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, susijusias su pareiškėjo pareigos su draudiku suderinti UAB „Autosistema“ remonto sąmatą (kurios suderinimas turi įtakos atlygintinoms pakaitinio automobilio nuomos išlaidoms), darytina išvada, kad pareiškėjas nepagrįstai nurodė, kad įvykdė visas nukentėjusio trečiojo asmens teisės į pakaitinio automobilio nuomos išlaidų atlyginimą įgyvendinimo pareigas.

1.2. Dėl pareiškėjo pasirinktos remonto įmonės veiksmų ir jų įtakos sugadinto automobilio remonto ir pakaitinio automobilio nuomos trukmei

Pareiškėjas taip pat rėmėsi aplinkybėmis, kad draudikas sutiko, kad automobilio remontas būtų atliktas remonto įmonėje UAB „Autosistema“ ir kad su šia remonto įmone bendravo žalos dydžio derinimo klausimais. Pareiškėjo teigimu, minėtos aplinkybės patvirtina, kad draudikas negali atsisakyti išmokėti visas pareiškėjo patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas atlyginančios draudimo išmokos, remdamasis argumentu, kad automobilio remontas nebuvo atliekamas draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje.

Vertinant šias pareiškėjo nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad, kaip minėta, draudikas pagrįstai vadovavosi TPVCAPD teisinių santykių reglamentavimu, įtvirtinančiu nukentėjusio trečiojo asmens teisę pasirinkti eismo įvykio metu sugadinto automobilio remonto įmonę. Tačiau draudikas, vertindamas pareiškėjo patirtų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų pagrįstumą, rėmėsi ne pareiškėjo remonto įmonės pasirinkimo aplinkybėmis, o atsižvelgė į UAB „Autosistema“ informacijos teikimo ir bendradarbiavimo su draudiku duomenis.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad 2022 m. vasario 4 d. UAB „Autosistema“ draudikui nurodė, kad yra pradėtas automobilio remontas. Minėta remonto įmonė draudikui pateikė automobilio sugadinimų nuotraukas ir nurodė galimą automobilio remonto išlaidų sumą.

2022 m. vasario 4 d. pareiškėjas draudiką informavo apie nuo 2022 m. vasario 9 d. (o ne, kaip draudikui nurodė remonto įmonė, nuo 2022 m. vasario 4 d.) UAB „Autosistema“ pradedamą automobilio remontą.

Draudikas 2022 m. vasario 8 d. (t. y. iki pareiškėjo nurodytos planuojamos automobilio remonto nuo 2022 m. vasario 9 d. datos) elektroniniu laišku remonto įmonę informavo, kad dalis automobilio buferio sugadinimų buvo padaryta iki įvykio. Be to, draudikas UAB „Autosistema“ nurodė, kad remonto mastas nebuvo suderintas su draudiku (t. y. nurodė, kad remonto įmonės nustatyta automobilio detalių, medžiagų ir remonto darbų kaina yra per didelė ir kad draudikas su remonto įmonės nustatytomis automobilio remonto išlaidomis nesutinka).

2022 m. vasario 11–14 d. vykusio draudiko susirašinėjimo su minėta remonto įmone duomenys patvirtina, kad draudikas iki 2022 m. vasario 14 d. (t. y. iki pareiškėjo pasirinktos pakaitinio automobilio nuomos pradžios) nebuvo suderinęs UAB „Autosistema“ apskaičiuotų automobilio remonto išlaidų. Draudikas 2022 m. vasario 14 d. (t. y. pareiškėjo naudojimosi pakaitiniu automobiliu pirmą dieną) elektroniniu laišku remonto įmonės paprašė pateikti „grotelių ir bamperio šoninio laikiklio lūžimo“ nuotraukas, siekdamas įsitikinti įvykio metu automobiliui padarytos žalos apimtimi. Taigi, kai pareiškėjas nuo 2022 m. vasario 14 d. pradėjo nuomotis pakaitinį automobilį, dar tik vyko aktyvūs žalos derinimo su pareiškėjo pasirinkta remonto įmone veiksmai.

Aplinkybes, kad draudikas pagrįstai iki pakaitinio automobilio nuomos pradžios nebuvo suderinęs remonto įmonės UAB „Autosistema“ nustatytų automobilio remonto išlaidų, iš esmės patvirtina duomenys, kad draudikas pareiškėjui išmokėjo mažesnę už remonto įmonės

nustatytą automobilio remonto išlaidų sumą draudimo išmoka. Pareiškėjas draudimo išmokos dydžio neginčijo.

Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, kad automobilio remonto pradžia užsitęsė dėl draudiko veiksmų. Priešingai, Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina draudiko nurodytas aplinkybes, kad remonto įmonė UAB „Autosistema“ buvo nustačiusi nepagrįstą žalos dydį, taip pat kad ji nebendradarbiavo su draudiku bei neteikė visos draudiko prašomos informacijos.

Todėl sutiktina su draudiko nurodytomis aplinkybėmis, kad įvykio administravimo trukmei ir automobilio remonto sąlygų (įskaitant ir pakaitinio automobilio nuomos automobilio remonto laikotarpiu sąlygas) derinimui turėjo įtakos pareiškėjo pasirinkta remonto įmonė.

1.3. Dėl draudiko informavimo apie pakaitinio automobilio nuomos terminą ir pareiškėjo nurodytų aplinkybių, kad draudikas suteikė informaciją apie galimą maksimalią 14 dienų pakaitinio automobilio nuomos trukmę

Vertinant kitas aplinkybes, reikšmingas pareiškėjo nurodytų duomenų, kad jis įvykdė visas sąlygas „pakaitinio automobilio nuomai atlyginti“, pagrįstumui išnagrinėti, taip pat svarbu įvertinti ir pareiškėjo veiksmų, neinformuojant draudiko apie pakaitinio automobilio nuomos pradžią, aplinkybes.

Pareiškėjas 2022 m. vasario 4 d. raštu draudikui nurodė, kad automobilio remontas bus pradėtas nuo 2022 m. vasario 9 d., tačiau Lietuvos bankui remonto įmonės draudikui pateikti duomenys negali patvirtinti, kad iki 2022 m. vasario 28 d. (t. y. iki pakaitinio automobilio nuomos pabaigos) automobilis buvo pradėtas remontuoti. Minėta remonto įmonė automobilio išlaidas patvirtinančius dokumentus draudikui pateikė tik 2022 m. kovo 10 d.

Pareiškėjas 2022 m. vasario 11 d. pakartotinai kreipėsi į draudiką, nurodydamas, kad jam yra žinoma, jog UAB „Autosistema“ draudikui pateikta remonto sąmata draudiko nebuvo suderinta. Pareiškėjas nurodė, kad remonto įmonė pareiškėją informavo, kad pakoreguota automobilio remonto sąmata bus pateikta draudikui. Todėl, pareiškėjo teigimu, automobilio remonto pradžios data galima bus pripažinti 2022 m. vasario 11 d. (nors, kaip minėta, draudikui nebuvo pateikta duomenų, jog iki 2022 m. vasario 28 d. automobilio remontas buvo pradėtas, taip pat remonto įmonė dar 2022 m. vasario 4 d. draudikui buvo pateikusi netikslią informaciją, kad automobilis yra remontuojamas).

2022 m. vasario 23 d. pareiškėjas draudiką elektroniniu paštu informavo apie nuo 2022 m. vasario 14 d. nuomojamą pakaitinį automobilį ir nurodė pakaitinio automobilio nuomos priežastis (t. y. nurodė priežastis, kodėl reikėjo naudotis pakaitiniu automobiliu po įvykio).

Pareiškėjas 2022 m. vasario 23 d. draudikui adresuotame laiške nurodė, kad šiuo metu yra „išsinuomavęs automobilį UAB „Admita“ dviem savaitėms (*tokią automobilio remonto trukmę nurodė serviso darbuotojas*)“. Pareiškėjas draudikui nurodė, kad UAB „Autosistema“ pareiškėją informavo, kad automobilis bus suremontuotas „ne anksčiau kaip kitos savaitės pabaigoje“. Todėl nuo 2022 m. vasario 28 d. pakaitinio automobilio nuomos terminas bus pratęstas dar vienai savaitei.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėjui 2022 m. vasario 11 d. buvo žinoma, kad remonto įmonės draudikui pateikta remonto sąmata nėra suderinta. Draudiko 2022 m. vasario 28 d. UAB „Autosistema“ adresuoto laiško duomenys pagrindžia, kad pareiškėjui taip pat turėjo būti žinoma, kad pareiškėjo kreipimosi dėl pakaitinio automobilio nuomos dieną (t. y. 2022 m. vasario 14 d.) automobilio remontas nėra pradėtas (t. y. draudikas 2022 m. vasario 28 d. remonto įmonei adresuotame laiške nurodė, kad duomenis apie nepradėtą automobilio remontą gavo iš pareiškėjo). Be to, Lietuvos bankui pateikti įrodymai negali patvirtinti, kad automobilio remontas buvo pradėtas iki pakaitinio automobilio nuomos pabaigos.

Pareiškėjas draudiko neinformavo, kad naudojasi pakaitiniu automobiliu nuo 2022 m. vasario 14 d., nors jam buvo žinoma apie iki pakaitinio automobilio nuomos pradžios nesuderintą automobilio sąmatą ir nepradėtą automobilio remontą.

Pareiškėjo veiksmai iki 2022 m. vasario 14 d. draudiko neinformuojant apie iki automobilio remonto (kaip būtinosios pareiškėjo teisės į pakaitinio automobilio nuomos išlaidų atlyginimą sąlygos) pradžios išnuomotą pakaitinį automobilį lėmė su draudiku nesuderintas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

Be to, nors 2022 m. vasario 23 d. draudikui pateikus informaciją apie pakaitinio automobilio nuomą draudiko ekspertas pareiškėją informavo, kad būtinomis pakaitinio automobilio nuomos išlaidomis draudikas pripažįsta tik 3 darbo dienų pakaitinio automobilio

nuomos išlaidų dydį, tačiau pareiškėjas tęsė pakaitinio automobilio nuomą iki 2022 m. vasario 28 d. (nors pareiškėjui buvo žinoma, kad iki 2022 m. vasario 28 d. automobilio remontas nebuvo pradėtas).

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad, tęsiant pakaitinio automobilio nuomos terminą, pareiškėjui buvo žinoma, kad draudikas nėra įsipareigojęs atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidų, patirtų iki atliekant automobilio remontą.

Nagrinėjamu atveju reikšminga aplinkybė pripažintini duomenys, kad automobilio remonto pradžia užsitęsė ne dėl draudiko veiksmų, o dėl to, kad pareiškėjo pasirinkta remonto įmonė neteikė draudikui prašomos informacijos (taip pat pateiktos netikslios, ne visos ir klaidingos informacijos) ir nustatė nepagrįstai didelę remonto kainą.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjas, iki automobilio remonto išsinuomodamas pakaitinį automobilį (kai jam turėjo būti žinoma, kad automobilio remonto sąlygos ir išlaidų dydis su draudiku nėra suderintas ir automobilio remontas nėra pradėtas) ir iki pakaitinio automobilio nuomos pradžios (kuri nesutapo su automobilio remonto pradžia) neinformuodamas draudiko apie pakaitinio automobilio nuomą, veikė savo rizika.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai taip pat nesuteikia pagrindo spręsti, kad pareiškėjui galėjo būti suformuotas lūkestis, kad pakaitinio automobilio nuoma yra galima nesuderinus remonto sąmatos ir nepradėjus remonto.

Vertinant pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad draudikas jį buvo informavęs apie galimą maksimalią 14 dienų pakaitinio automobilio nuomos trukmę, pažymėtina, kad pareiškėjas savo teiginius grindė duomenimis, jog šią informaciją jam telefonu ir el. paštu suteikė draudiko darbuotojai (pokalbiai telefonu su draudiko darbuotojais, pareiškėjo teigimu, buvo mažiausiai trys).

Draudikas Lietuvos bankui pateikė keturis pokalbių su pareiškėju telefonu įrašus. Minėtų pokalbių telefonu duomenys negali pagrįsti, kad draudikas pareiškėjui būtų suteikęs informaciją apie galimą 14 dienų pakaitinio automobilio nuomos trukmę.

Minėtų duomenų nepagrindžia ir Lietuvos bankui pateiktas pareiškėjo susirašinėjimas su draudiku. Pažymėtina, kad pareiškėjas nenurodė, kad draudikas atsakyme į Lietuvos banko persiūtą pareiškėjo pretenziją būtų pateikęs ne visus pareiškėjo susirašinėjimo su draudiku duomenis. Be to, pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kurie pagrįstų jo nurodytas aplinkybes, kad draudikas raštu pareiškėją buvo informavęs apie galimą 14 dienų pakaitinio automobilio nuomos trukmę (t. y. nepateikė papildomo susirašinėjimo (pvz., kuris nebūtų įtrauktas į draudiko atsakymo į pareiškėjo pretenziją priedus ir pan.) su draudiku duomenų ir kt.).

Nagrinėjamu atveju vienintelis dokumentas, kuriame yra nurodytos pareiškėjo pakaitinio automobilio nuomos laikotarpiu nuo 2022 m. vasario 14 d. iki vasario 28 d. (t. y. 14 dienų terminu) priežastys yra pareiškėjo draudikui adresuotas 2022 m. vasario 23 d. raštas, kuriuo pareiškėjas draudiką informavo apie pakaitinio automobilio nuomą.

2022 m. vasario 23 d. laiške pareiškėjas pabrėžė, kad dviejų savaitių pakaitinio automobilio nuomos terminas buvo pasirinktas todėl, kad tokią automobilio remonto trukmę pareiškėjui nurodė remonto įmonė UAB „Autosistema“.

Įvertinus Lietuvos bankui pateiktus duomenis, nėra pagrindo teigti, kad draudikas pareiškėją buvo klaidingai informavęs apie galimą 14 dienų pakaitinio automobilio trukmę ir kad tokios trukmės pakaitinio automobilio nuoma buvo pasirinkta dėl draudiko (o ne, kaip 2022 m. vasario 23 d. laiške nurodė pareiškėjas, remonto įmonės) pateiktos klaidinančios informacijos.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, susijusias su draudiko veiksmais, informuojant pareiškėją apie pakaitinio automobilio nuomos sąlygas, nėra pagrindo vertinti, kad pareiškėjas didesnes, nei draudiko buvo patvirtinta, pakaitinio automobilio nuomos išlaidas patyrė dėl draudiko neteisėtų veiksmų ir (arba) suteiktos klaidingos informacijos.

Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo pagrįstomis laikyti pareiškėjo nurodytų aplinkybių, kad dėl suteiktos informacijos apimties ir pobūdžio draudikui kyla pareiga atlyginti visas pareiškėjo patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

2. Dėl draudiko nustatyto pakaitinio automobilio nuomos išlaidų dydžio pagrįstumo

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas taip pat ginčijo draudiko nustatytą 3 dienų pakaitinio

automobilio būtinų nuomos išlaidų dydį, kuris buvo apskaičiuotas pagal būtinųjų įvykio metu padarytų automobilio sugadinimų remonto trukmę.

Svarbu pažymėti, kad draudikas tiek įvykio administravimo pradžioje, tiek ir įvykio administravimo metu pareiškėjui teikdamas informaciją apie pagal TPVCAPD sąlygas atlygintinų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų dydį atkreipė dėmesį į tokio pobūdžio išlaidų būtinumo, priverstinumo ir pagrįstumo kriterijus.

Kaip minėta, draudiko ekspertas pareiškėjo informavimo apie pakaitinio automobilio nuomą dieną (t. y. 2022 m. vasario 23 d.) pareiškėjui nurodė, kad, atsižvelgiant į draudiko nustatytą sugadintų automobilio detalių remonto trukmę, būtinomis ir pagrįstomis pakaitinio automobilio nuomos išlaidomis yra pripažintinos 3 dienų pakaitinio automobilio nuomos išlaidos.

Kilus šalių ginčui dėl draudiko nustatytos automobilio remonto trukmės, draudikas surinko ir pareiškėjui pateikė penkių automobilio remonto įmonių paaiškinimus apie galimą įvykio metu padarytų sugadinimų remonto trukmę.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas kreipėsi į remonto įmones UAB „Automobilių dažymo sistemos“, UAB „Sostena“, UAB „Baltijos autoremontas“, UAB „Matsuda“ ir UAB „Martonas“, prašydamas pateikti informaciją, „kiek realiai trunka priekinio bamperio perdažymas (nuo priėmimo iki atidavimo)?“. Lietuvos bankui pateikti draudiko susirašinėjimo su minėtomis remonto įmonėmis duomenys patvirtina, kad remonto įmonėms taip pat buvo pateiktos detalės sugadinimų nuotraukos.

UAB „Automobilių dažymo sistemos“ draudikui 2022 m. liepos 27 d. pateikė atsakymą, kad automobilio buferio dažymo trukmė yra 3 darbo dienos: „1 diena nuimame, išplauname, šveičiame, gruntuojame. 2 diena šveičiame gruntą, dažome, džioviname. 3 diena surenkame, plauname mašina, gražiname klientui.“

2022 m. liepos 28 d. UAB „Sostena“ atsakyme draudikui buvo nurodyta: „apytiksliai 3 dienos“. 2022 m. liepos 28 d. UAB „Baltijos autoremontas“ draudikui pateiktame atsakyme buvo nurodyta: „užtrunka trys darbo dienos“. UAB „Matsuda“ 2022 m. liepos 28 d. draudikui pateikė atsakymą, kad draudiko nurodyti automobilio defektų darbai užtrunka 2–3 darbo dienas.

UAB „Martonas“ 2022 m. liepos 27 d. pateiktame atsakyme draudikui nurodė: „Labai priklauso nuo detalės būklės. Nuotraukose matosi, kad bamperis neskaitant įvykio papildomai visas pažeistas nuo akmenukų. Tokių atveju apimtys ženkliai išauga, kadangi bamperį reikia pilnai visą šveisti, glaistyti, gruntuoti. Todėl toks remontas nuo priėmimo iki atidavimo, su automobilio plovimu ir išsiurbimu gali užtrukti apie 4-5 d.d. P.S. Kiekviena situacija yra individuali.“

2022 m. liepos 28 d. papildomu laišku draudiko ekspertas UAB „Martonas“ prašė suteikti informacijos apie tik įvykio metu padarytų automobilio detalės sugadinimų remonto trukmę. 2022 m. liepos 28 d. UAB „Martonas“ atsakyme draudikui nurodė: „jeigu šalinti tik įvykio pasekmes, užtektų 3 d.“.

Pareiškėjas, remdamasis 2022 m. liepos 27–28 d. vykusio draudiko ir remonto įmonės UAB „Martonas“ susirašinėjimo duomenimis, nurodė, kad UAB „Martonas“ atsakymas patvirtina draudiko nustatytų būtinų pakaitinio automobilio nuomos išlaidų (kurios priklauso nuo automobilio remonto trukmės) dydžio nepagrįstumą. Be to, pareiškėjas nurodė, kad, vertinant draudiko nustatytas įvykio metu padarytų sugadinimų remonto trukmės pagrįstumą, turi būti vadovojamasi UAB „Martonas“ antro eismo įvykio metu atliktais žalos dydžio nustatymo, derinimo su draudiku veiksmais ir automobilio remonto trukmės aplinkybėmis.

Kaip minėta, Lietuvos bankui pateikti įrodymai pagrindžia, kad draudikas išmokėjo ne visas remonto įmonės UAB „Autosistema“ nustatytas automobilio remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Draudiko susirašinėjimo su minėta remonto įmone duomenys patvirtina, kad draudikas ginčijo ne tik UAB „Autosistema“ nustatytą automobilio remonto išlaidų (remonto darbų, medžiagų ir detalių įsigijimo kainų) dydį, tačiau taip pat ginčijo ir šios remonto įmonės nustatytų sugadinimų remonto išlaidų priežastinį ryšį su automobiliui įvykio metu padaryta žala.

Kadangi pareiškėjas draudiko išmokėtos mažesnės (už remonto įmonės apskaičiuotas automobilio remonto išlaidas) draudimo išmokos dydžio neginčijo, todėl yra pagrindas vertinti, kad UAB „Martonas“ ir kitoms remonto įmonėms draudiko pateiktose automobilio sugadinimų nuotraukose (kurios buvo darytos remonto įmonės UAB „Autosistema“) buvo užfiksuoti ir iki įvykio buvę automobilio buferio sugadinimai.

Svarbu pažymėti, kad ir UAB „Martonas“ pateiktame 2022 m. liepos 27 d. pirminiame atsakyme yra nurodyta, kad minėta remonto įmonė buvo vertinusi visų (taip pat ir su įvykiu

nesusijusių) automobilio sugadinimų remonto trukmę. UAB „Martonas“ 2022 m. liepos 27 d. laiške draudikui nurodė: „bamperis *neskaitant įvykio papildomai visas pažeistas* nuo akmenukų“.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad UAB „Martonas“ 2022 m. liepos 27 d. draudikui nurodytą informaciją apie galimą automobilio remonto trukmę patikslino, remdamasi duomenimis apie UAB „Autosistema“ pateiktose nuotraukose užfiksuotus ir su įvykiu nesijungusius sugadinimus.

Šiame kontekste pažymėtina, kad pareiškėjo nurodytos aplinkybės apie antro eismo įvykio metu draudiko atliktus žalos dydžio derinimo su remonto įmone UAB „Martonas“ veiksmus ir buvusią automobilio remonto trukmę nėra susijusios su ginčo dėl įvykio metu padarytų automobilio sugadinimų remonto trukmės, nuo kurios priklauso būtinas ir pagrįstas pakaitinio automobilio nuomos laikotarpis, nagrinėjimu. Todėl antro eismo įvykio metu padarytų automobilio sugadinimų trukmės vertinimas, nagrinėjant tarp pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą dėl dalies pakaitinio automobilio nuomos išlaidų, įvykus įvykiui, atlyginimo yra teisiškai nereikšmingos.

Nors pareiškėjas nesutiko su draudiko nustatyta įvykio metu automobiliui padarytų sugadinimų remonto trukme (kurią draudikas taip pat grindė ir surinktais remonto įmonių paaiškinimais), jis Lietuvos bankui nepateikė jokių įrodymų, kurie galėtų nuginčyti draudiko ir UAB „Automobilių dažymo sistemos“, UAB „Sostena“, UAB „Baltijos autoremontas“, UAB „Matsuda“ ir UAB „Martonas“ pateiktus duomenis apie automobilio remonto trukmę.

Lietuvos bankui pateikti susirašinėjimo su pareiškėju ir su remonto įmone UAB „Autosistema“ duomenys (kurių, kaip minėta, pareiškėjas neginčijo) negali pagrįsti automobilio detalių remonto trukmės (t. y. draudikas nurodė, kad jam nebuvo suteikti duomenys apie automobilio remonto pradžią ir pabaigą), todėl nėra galimybės nustatyti, kiek laiko įvykio metu padaryti automobilio sugadinimai (išskaičiavus iki įvykio padarytų automobilio sugadinimų remonto trukmę) buvo remontuojami remonto įmonėje UAB „Autosistema“.

Kaip minėta, Lietuvos bankui pateikti įrodymai taip pat negali patvirtinti, kad užsitęsusiai automobilio remonto pradžia turėjo įtakos draudiko neveikimas ar kitos priežastys, susijusios su netinkamu iš TPVCAPD sutarties kylančių pareigų vykdymu.

Atsižvelgiant į draudiko nustatytą ir objektyviais įrodymais (remonto įmonių draudikui pateiktais atsakymais) pagrįstą įvykio metu automobiliui padarytų sugadinimų remonto trukmę ir įvertinus įvykio administravimo veiksmus, darytina išvada, kad draudikas nustatė pagrįstą įvykio metu padarytų automobilio sugadinimų remonto trukmę.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas atlyginti visas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.