



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-03-05 Nr. 429-37
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:

2023 m. rugpjūčio 5 d. – 2024 m. rugpjūčio 5 d. draudimo laikotarpiui buvo sudaryta transporto priemonės „BMW 320D“ (valst. Nr. *Duomenys neskelbtini*) (toliau – Automobilis) draudimo sutartis (toliau – Sutartis). Sutartis sudaryta Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu. Draudimo liudijime nurodyta, kad Automobilis draudžiamas „visų rizikų“ kasko draudimu, „rinkos verte“; automobilis remontuojamas draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje; taikoma išskaita, kai žala įvyko ne dėl vagystės, plėšimo ir nėra žalos stiklams – 125 Eur.

Pareiškėjas informavo draudiką apie 2023 m. rugpjūčio 21 d. eismo įvykį, kurio metu Automobiliu pareiškėjas atsitrenkė į kitą transporto priemonę. Nurodyti „matomi apgadinimai: d. p lempa, kapotas, bamperis, priekinės grotelės, vidinės apdailos“.

2023 m. rugpjūčio 22 d. draudikas informavo pareiškėją apie galimybę remontuoti automobilį draudiko rekomenduojamame servise arba pateikti žalai nustatyti aktualius duomenis, naudojant „ERGO Smart“ programą. Pareiškėjas, pasinaudojęs minėta programa, draudikui pateikė eismo įvykio deklaraciją bei apgadinimų nuotraukas, taip pat nurodė, kad prašo žalą „atlyginti pinigine išmoka“.

Pareiškėjui draudiko prašymu pateikus papildomų Automobilio apgadinimų nuotraukų, 2023 m. rugpjūčio 28 d. draudikas sudarė remonto išlaidų sąmatą, kurios suma – 1 954,84 Eur be PVM.

2023 m. rugsėjo 5 d. pareiškėjas draudikui pateikė turto vertintojo parengtą Kelių transporto priemonės vertinimo ataskaitą (toliau – Vertinimo ataskaita), joje nustatyta Automobilio remonto kaina – 2 885,15 Eur be PVM.

Draudikas kreipėsi į UAB „Automega LT“ (toliau – Servisas), šios sudarytos Automobilio remonto sąmatos suma – 2 257,78 Eur be PVM. Remdamasis minėta sąmata ir pritaikęs 125 Eur išskaitą, 2023 m. rugsėjo 14 d. draudikas išmokėjo pareiškėjui 2 132,78 Eur draudimo išmoką.

Pareiškėjui nesutikus su draudiko apskaičiuota galutine draudimo išmokos suma, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką pagal Vertinimo ataskaitą papildomai išmokėti 752,37 Eur draudimo išmokos, taip pat atlyginti 150 Eur Automobilio vertinimo išlaidų. Vėliau pareiškėjas patikslino, kad neginčija 125 Eur besąlyginės išskaitos taikymo.

Pareiškėjas nurodė, kad dalis Automobilio remonto darbų į Serviso sąmatą įtraukta nepagrįstai, taip pat dalis būtinų darbų nėra įtraukta, tačiau galimų neatitikimų nedetalizavo. Pareiškėjo nuomone, netinkamas vertinimas galimai nulemtas aplinkybės, kad nei draudikas, nei Servisas neapžiūrėjo Automobilio. Detalių kainos Serviso sąmatoje yra „koreguotos, nepateikiant papildomos informacijos dėl jų pagrįstumo“.

¹ Galiojančių nuo 2019 m. kovo 1 d.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimais nesutinkantis. Draudiko teigimu, jo priimtas sprendimas dėl žalos atlyginimo pagal Serviso sąmatą atitinka Sutarties sąlygas. Draudikas pateikė paaiškinimus dėl Vertinimo ataskaitos sąmatos ir Serviso sąmatos skirtumų.

Komentuodamas pareiškėjo teiginius dėl nevykdytos Automobilio apžiūros, draudikas nurodė, kad Sutartimi šalys susitarė, jog visus būtinus duomenis, reikalingus žalai įvertinti, kai transporto priemonė neremontuojama, įsipareigojo pateikti draudėjas. Draudiko ekspertai ir pasitelkti asmenys vertino tiek paties pareiškėjo, tiek turto vertintojo užfiksuotus Automobilio apgadinius.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti nepriklausomo vertintojo paslaugų išlaidas, draudikas pažymėjo, kad Sutartimi šalys nebuvo susitarusios dėl tokių išlaidų atlyginimo, nebuvo tokių paslaugų poreikio, draudikas neskyrė Vertinimo ataskaitą parengusio vertintojo atsakingu už žalą nustatymą asmeniu. Draudikas nurodė, kad didelę Vertinimo ataskaitos dalį sudaro Automobilio rinkos vertės skaičiavimai, kurie apskritai nėra ginčo dalykas.

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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio ir 150 Eur vertintojo paslaugų išlaidų atlyginimo. Draudikas pareiškėjui išmokėjo 2 132,78 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Serviso sąmatą (pritaikęs 125 Eur besąlyginę išskaitą, dėl kurios ginčo nėra). Pareiškėjas reikalavo draudiko papildomai išmokėti 752,37 Eur, t. y. Vertinimo ataskaitoje nustatytos Automobilio atkūrimo sąnaudų sumos ir gautos draudimo išmokos skirtumą.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas: 1) draudimo išmoką apskaičiuavo remdamasis šalių sudarytos Sutarties sąlygomis; 2) pagrįstai atsisakė atlyginti 150 Eur pareiškėjo patirtų vertintojo paslaugų išlaidų.

Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievolės vykdyti sąžiningai, tinkamai, pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra – vadovaujantis protingumo kriterijais.

Šiuo atveju šalys sudarė savanorišką draudimo Sutartį. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Pažymėtina, kad kasacinis teismas yra ne kartą pabrėžęs, jog draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, kurios laikomos standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.²

Šiuo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, tačiau šalys nesutaria dėl draudimo išmokos dydžio.

1. Dėl Automobilio remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydžio

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012.

Kaip minėta, savo reikalavimą pareiškėjas grindė Vertinimo ataskaitos sąmatoje pateiktais skaičiavimais ir iš esmės laikė, kad draudikas turėtų besąlygiškai jais vadovautis. Pareiškėjo teigimu, netinkamą žalos įvertinimą lėmė tai, kad nei draudikas, nei Servisas neapžiūrėjo Automobilio.

Vertinant ginčo šalių argumentus, būtina atsižvelgti į šalių sudarytos Sutarties sąlygas.

Taisyklių 6.1 papunktyje nustatyta, kad, gavęs pranešimą apie draudžiamąjį įvykį, draudikas ar jo atstovas pateikia draudėjui arba asmeniui, turinčiam teisę gauti draudimo išmoką, klausimus apie įvykio aplinkybes.

Taisyklių 6.3 papunktyje nustatyta, kad draudikas, gavęs pradinę informaciją, atlieka draudžiamąjį įvykio tyrimą. Prireikus draudikas daro nuotraukas, atlieka ekspertizes, specialių žinių reikalaujančius tyrimus įvykiui iširti. Pagal Taisyklių 6.4 papunktį, žalos dydį nustato draudikas ar draudiko paskirtas asmuo. Tam reikalingus dokumentus privalo pristatyti draudėjas, jei nesusitariama kitaip.

Remiantis Taisyklių 6.5 papunkčiu, draudiko ar draudiko paskirto asmens išvados yra privalomos draudėjui, jei nėra įrodoma, kad jos neatitinka tikrosios padėties. Asmenų, atliekančių ar atlikusių tyrimą, veiksmai nepanaikina ir nepakeičia draudėjo pareigų pagal Taisyklių 5 punktą. Išlaidos, reikalingos transporto priemonės ar jos dalių vertei, kuri buvo draudžiamąjį įvykio metu, atkurti, laikomos pagrįstomis tik tokiu atveju, jei šių išlaidų dokumentai yra sudaryti transporto priemonių remonto darbus atliekančios ir transporto priemonės dalimis prekiaujančios (-ių) bendrovės (-ių) ar Taisyklių 6.4–6.6 papunkčiuose numatyta tvarka.

Taisyklių 7.1 papunktyje nustatyta, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka transporto priemonių „visų rizikų“ draudimo atveju: „Atsižvelgiant į draudimo sutartyje numatytą transporto priemonės remonto vietos pasirinkimą, remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal draudiko rekomenduotos transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės būtinas remonto išlaidas arba pagal draudėjo pasirinktos transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės būtinas ir su draudiku suderintas remonto išlaidas, patvirtintas apmokėjimo dokumentais. Tuo atveju, jei apmokėjimo dokumentai nepateikiami, remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal draudiko numatytus remonto darbų įkainius, keičiamų detalių ir sunaudotų remontui medžiagų vertę. Būtinas remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, keičiamų detalių (įskaitant detales, būtinas keisti dėl atliekamo remonto technologijos, nors šios detalės neturėjo tiesioginio draudžiamąjį įvykio poveikio) rinkos vertė, dažymo darbų ir dažymo medžiagų vertė. Būtinos 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 detalizuota žalos nustatymo tvarka, kai automobilis apdraustas „rinkos verte“: „Jei draudimo sutartis sudaryta draudimo „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantu, 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 draudžiamąjį įvykio. Atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjį įvykio. Tuo atveju, jei draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis 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).“

Panaši nuostata, nustatanti žalos atlyginimą pagal draudiko pasitelktos remonto įmonės sąmatą, įtvirtinta ir Taisyklių 7.1.5 papunktyje: „Tuo atveju, kai transporto priemonės remontas po draudžiamąjį įvykio yra ekonomiškai tikslingas, bet draudėjas atsisako remontuoti savo transporto priemonę ir nesutinka su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios (-ių) bendrovės (-ių) konkretų (-čius) 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). "

Taisyklių 7.1.3 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka, įskaitant pridėtinės vertės mokestį (PVM), yra mokama, jeigu yra tenkinamos abi šios sąlygos: transporto priemonė yra faktiškai suremontuota ir už remonto paslaugas yra sumokėtas PVM ir draudėjas pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus neturi teisės į PVM atskaitą.

Šiuo atveju nėra duomenų, kad Automobilio remontas būtų ekonomiškai netikslingas, taip pat nėra duomenų apie faktinį Automobilio remontą. Kaip minėta, draudikas teikė savo žalos skaičiavimą, tačiau pareiškėjas su juo nesutiko ir prašė atlyginti žalą pagal Vertinimo ataskaitos sąmatą.

Pagal minėtas Taisyklių sąlygas, draudėjui atsisakius remontuoti savo transporto priemonę ir nesutikus su draudiko apskaičiuotomis būtinomis remonto išlaidomis, draudikas pateikia draudėjui transporto priemonių remonto paslaugas teikiančios bendrovės konkretų pasiūlymą dėl transporto priemonės remonto, reikalingo ją atkurti į tokią pat būklę, kokia buvo prieš įvykstant draudžiamajam įvykiui, ir išmoka išmoka, vadovaudamasis minėtu konkrečiu remonto pasiūlymu. Draudiko ar draudiko paskirto asmens išvados yra privalomos draudėjui, jei nėra įrodoma, kad jos neatitinka tikrosios padėties.

Šiuo atveju pareiškėjas pateikė Vertinimo ataskaitą ir nedetalizuodamas nurodė, kad į Serviso sąmatą neįtraukta dalis būtinų darbų, įtraukta dalis nereikalingų darbų, taip pat naudotos nepagrįstai sumažintos keičiamų detalių kainos. Draudikas pateikė savo ekspertų paaiškinimus dėl nustatyto žalos dydžio skirtumo priežasčių.

Įvertinus minėtas Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad jose nėra nustatyta draudiko pareiga mokėti draudimo išmoką pagal draudėjo pateiktą turto vertintojo skaičiavimą. Taigi, draudikas neturėjo pareigos mokėti išmokos, apskaičiuotos būtent pagal Vertinimo ataskaitą. Kita vertus, ji vertintina kaip vienas iš pateiktų įrodymų.

1.1. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios Automobilio remonto darbų kainą

Vertinant Serviso sąmatą ir Vertinimo ataskaitos sąmatą, matyti, kad nurodytų darbų kainų skirtumus lemia naudojamų įkainių skirtumas: Serviso taikomas valandinis tiek mechaninių, tiek dažymo darbų įkainis – 26 Eur be PVM; Vertinimo ataskaitos sąmatoje naudojamas 33,44 Eur be PVM valandinis mechaninių darbų įkainis ir 33,85 Eur be PVM valandinis dažymo darbų įkainis. Papildomai draudikas pateikė duomenis apie kitos realiai veiklą vykdančios įmonės – UAB „Remlyga“ – valandinius darbų įkainius, kurie yra 23 Eur be PVM.

Kaip minėta, šiuo atveju draudikas turėjo teisę nustatyti žalos dydį pagal pasitelktos remonto įmonės pasiūlymą, taigi, ir taikyti jos naudojamus darbų įkainius. Aplinkybė, kad rinkoje gali veikti automobilių remonto įmonės, darbus vykdančios brangiau, nenuginčija Serviso sąmatoje nurodytų įkainių teisingumo ir nepaneigia galimybės draudikui jais remtis, esant Sutartyje nustatytoms sąlygoms.

Įvertinus Serviso sąmatą ir Vertinimo ataskaitos sąmatą, matyti, kad skiriasi Serviso sąmatoje ir Vertinimo ataskaitos sąmatoje nurodomas dažymo medžiagoms taikytas koeficientas: Serviso taikomas koeficientas – 85 proc., o Vertinimo ataskaitos sąmatoje nurodytas koeficientas – 91 proc. Draudikas pateikė savo eksperto paaiškinimus dėl taikyto koeficiento skirtumo: „Remonto įmonės dažymo medžiagoms taiko koeficientą pagal realiai remonto metu sunaudojamų medžiagų kiekį. Pažymėtina, jog ir UAB „Remlyga“ (realiai remonto darbus atlieka) remonto sąmatoje dažymo medžiagoms koeficientas nurodytas 85 %. Kaip ir kuo remiantis turto vertintojas apskaičiavo / taikė dažymo medžiagoms koeficientą 91 % vertinimo ataskaitoje nėra detalizuota bei nėra pagrįsta.“

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad tiek Servisas, tiek kita Automobilio apgadinimus vertinusi remonto įmonė nustatė tą patį dažymo medžiagų koeficientą. Sutiktina su draudiku, kad Vertinimo ataskaitoje nedetalizuota ir nemotyvuota, kaip vertintojas nustatė minėtą konkretų didesnį koeficientą. Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad Serviso sąmatoje, kuria rėmėsi draudikas, nurodytas koeficientas nebuvo paneigtas ar nugincytas.

Komentuodamas sąmatų skirtumus, draudiko ekspertas taip nurodė: „Priekinio d/p sparno dažymas neskaičiuotas, nes mūsų turimose nuotraukose nėra sparno pažeidimo, kuris vėliau yra užfiksuotas nepriklausomo eksperto ataskaitoje.“

Palyginus pateiktas nuotraukas, sutiktina, kad draudiko pateiktoje ankstesnėje nuotraukoje po ginčui aktualaus įvykio nematyti pažeidimo, kuris fiksuotas Vertinimo ataskaitoje. Vertinimo ataskaitoje nurodyta, kad Automobilio apžiūra atlikta 2023 m. rugpjūčio 29 d., o pati ataskaita parengta 2023 m rugsėjo 4 d. Sutiktina su draudiku, kad šiuo atveju

sprendžiama dėl su 2023 m. rugpjūčio 21 d. eismo įvykiu susijusios žalos atlyginimo pagal Sutartį. Draudikui pateikus duomenis, kad ginčijamas apgadinimas galėjo atsirasti vėliau, ne iš karto po įvykio, jo atlyginimo klausimas šioje ginčo byloje nevertintinas. Laikytina, kad Serviso sąmatoje, skirtoje įvertinti su ginčui aktualiu įvykiu susijusių apgadinimų šalinimo kainą, pagrįstai neįtraukti minėtos detalės dažymo darbai.

1.2. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios keičiamų Automobilio dalių kainą

Vertinant Serviso sąmatą ir Vertinimo ataskaitos sąmatą matyti, kad didžiausias skirtumas susidaro dėl nustatytos keičiamų Automobilio detalių kainos (Serviso sąmatoje nurodyta kaina – 1 356,49 Eur, Vertintojo ataskaitos sąmatoje – 1 865,7 Eur). Kaip matyti iš pateiktų duomenų, pareiškėjas nenurodė konkrečių motyvų dėl galimai netinkamo Serviso nustatyto keičiamų detalių masto, tik bendrai prašė vadovautis Vertinimo ataskaitos sąmata.

Draudikas paaiškino, kad dalis keičiamų detalių į Vertinimo ataskaitos sąmatą įtraukta nepagrįstai, ir pateikė ekspertų paaiškinimus. Kaip matyti, į Serviso sąmatą nėra įtrauktas šių turto vertintojo įtrauktų detalių keitimas: „P gaubtas“ (draudiko įvardytas kaip „Variklio gaubtas“) (kaina – 361,35 Eur, įvertinus 42 proc. visoms detalėms taikomą nusidėvėjimą); „Priekinė apatinė oro kreipiančioji“ (34,68 Eur, įvertinus nusidėvėjimą); „Priekinė emblema“ (30,97 Eur, įvertinus nusidėvėjimą); „Priekinis bamperio daviklis“ (70,79 Eur, įvertinus nusidėvėjimą); „Aukšto tono signalas“ (31,19 Eur, įvertinus nusidėvėjimą).

Pasisakydamas dėl variklio gaubto pozicijos, draudiko ekspertas nurodė, kad vietoje minėtos detalės keitimo į Serviso sąmatą įtraukti jos remonto darbai: „Serviso sąmatoje įrašytas variklio gaubto remontas, nes remiantis Koeficientų apgadintoms kelių transporto priemonėms taikymo tvarkos aprašo III skyriaus Transporto priemonės atkūrimo (remonto) sąnaudų nustatymo 23 p. Apgadintų kėbulo dalių, sudarančių jo paviršių, lyginimo klasifikavimu 3-iojo sudėtingumo (R3) – labai apgadintų dalių lyginimas ties uždromis ertmėmis arba kelių dalių sujungimo vietomis. Apgadintas variklio gaubto plotas neviršija 5 dm², todėl vertinimo ataskaitoje nurodytas variklio gaubto keitimas neturi pagrindo.“ Draudikas pateikė apgadavimo nuotrauką, taip pat programą „Audatex“ atliktus apgadintos detalės ploto skaičiavimus, tokio ploto remontui rekomenduojamus laiko normatyvus.

Kaip minėta, pagal Taisyklių 7.1 papunktį, dėl transporto priemonės remonto būdo – sugadintos detalės remonto ar keitimo – sprendžia draudikas arba draudiko paskirtas asmuo. Draudikui pagrindus galimybę remontuoti minėtą detalę, nėra pagrindo laikyti, kad į Serviso sąmatą jos keitimas neįtrauktas nepagrįstai.

Motyvudamas detalės „Priekinė apatinė oro kreipiančioji“ neįtraukimą į Serviso sąmatą, draudiko ekspertas nurodė: „Nepriklausomo turto vertintojo ataskaitoje įtraukta apatinės kreipiančiosios pozicija (kaina 34,68 EUR), o servisas vietoje šios pozicijos įtraukęs priekinį dešinės pusės arkos antdėklą (kaina 50 EUR).“ Draudikas pateikė minėto apgadavimo nuotrauką. Papildomų paaiškinimų dėl kitos detalės įtraukimo į Vertinimo ataskaitos sąmatą nėra pateikta. Įvertinus pateiktus duomenis, manytina, kad automobilių remonto veiklą faktiškai vykdančio Serviso ir draudiko pasirinktas minėto nuotraukose fiksuoto apgadavimo šalinimo būdas nebuvo nuginčytas ir taikytas pagrįstai.

Pasisakydamas dėl kitų į Serviso sąmatą neįtrauktų detalių, draudiko ekspertas pateikė šiuos paaiškinimus su konkrečių apgadimų nuotraukomis: „<...> Priekinė emblema neskaičiuota serviso sąmatoje, nes nepažeista, o tai įrodo nuotrauka iš įvykio vietos. <...> Priekinio bamperio daviklis neskaičiuotas serviso sąmatoje, nes ir nepriklausomo turto vertintojo užfiksuotose nuotraukose nesimato apgadavimo. <...> Aukšto tono signalas taip pat neskaičiuotas serviso sąmatoje, o ir nepriklausomo turto vertintojo sąmatoje nėra užfiksuoto aiškaus apgadavimo.“

Įvertinus pateiktus duomenis, manytina, kad žalos įvertinimo prerogatyvą pagal Sutartį turintis draudikas motyvavo ir pagrindė minėtų detalių neįtraukimą į Serviso sąmatą, su šiuo vertinimu nesutikti pagal pateiktus duomenis nėra pagrindo.

Kaip minėta, pareiškėjas kvestionavo Serviso sąmatoje įvestas naudotų detalių kainas. Kaip matyti, dalies naudotų detalių kainos yra didesnės, dalies – mažesnės negu vertintojo sąmatoje nurodytos naujų originalių detalių, pritaikius 42 proc. nusidėvėjimą, kainos (Automobilis yra 2013 m. gamybos).

Pagal minėtą Taisyklių 7.1 papunktį (reglamentuojantį „Visų rizikų“ draudimą), būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal keičiamų detalių rinkos vertes (įvertinant transporto priemonės dalių nusidėvėjimą, jei draudimo sutartyje nenumatyta kitaip).

Taisyklių 7.1.1 papunktyje nustatyta, kad jei draudimo sutartis sudaryta draudimo „rinkos verte“ draudimo apsaugos variantu, atlyginamos apskaičiuotos būtinos remonto išlaidos atkurti sugadintą transporto priemonę ar jos detalių rinkos vertę iki draudžiamąjį įvykio.

Minėtos Sutarties nuostatos patvirtina, kad šiuo atveju draudimo išmoka galėjo būti skaičiuojama tiek remiantis naudotų, tiek naujų dalių kainomis, taikant nusidėvėjimą.

Draudikas išmoką skaičiavo remdamasis Serviso sąmatoje įrašytais naudotų dalių kainomis. Draudikas pateikė Serviso paaiškinimus, kad „Ginčo bylos remonto sąmatoje nurodytos keičiamų dalių kainos yra gautos, remiantis Autoplus ir RRR šaltiniais.“ Taip pat Servisas nurodė: „Sąmata sudaryta pagal naudotas originalias dalis. <...> Pagal sąmatą keičiamoms dalims ir remonto darbams suteikiame 6 mėn. garantiją.“

Manytina, kad toks žalos skaičiavimo būdas (automobilių remonto įmonei nustačius tinkamų naudotų keičiamų dalių kainas rinkoje ir jas įtraukus į savo sąmatą), esant kitoms Sutartyje nustatytoms sąlygoms, atitinka šalių sutartą žalos nustatymo būdą – žalos atlyginimas pagal draudiko pasitelktos remonto įmonės pasiūlymą.

Draudikas nurodė, kad žalos dydžio nustatymo prerogatyva priskirta jam ir jo pasitelktiems asmenims, o ne draudėjo samdytiems asmenims. Nors pagal vertintojo pasirinktą dalių kainos skaičiavimo būdą (naujų originalių dalių kainą mažinant nusidėvėjimo dydžiu) vertintojo nustatyta keičiamų dalių kaina yra didesnė negu Serviso (nevertinant minėtų dalių, kurių keitimo poreikio draudikas ir jo pasitelktas Servisas nenustatė), draudiko taikytas žalos dydžio skaičiavimas nepažeidžia Sutarties.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad Servisas savo sąmatoje dėl tam tikrų pozicijų yra nustatęs didesnę būtinojo remonto apimtį negu turto vertintojas³. Šios didesnės apimties poveikį draudikas atskleidė, pateikdamas jo eksperto sąmatą, sudarytą su prielaida, „jei remontui būtų naudojamos dalių kainos pagal pateiktą nepriklausomo eksperto vertinimo ataskaitą. Remonto suma tokioje apimtyje kaip nustatė autoservisas, net ir naudojant detales „naujos - nusidėvėjimas“ yra mažesnė, nei jau išmokėta draudimo išmoka.“

Kaip matyti, draudiko ekspertas į šią lyginamąją sąmatą įtraukė tik tuos darbus bei detales, kurių poreikį pripažino ir vertintojas, ir draudikas (Servisas) (t. y. įtraukti darbai ir detalės, kurių poreikio draudikas neginčija ir kurie yra vertintojo sąmatoje, bei pašalinti darbai ir detalės, kurių vertintojas neįtraukė į savo sąmatą). Minėtoje draudiko sąmatoje naudojamos naujų originalių detalių kainos, jas sumažinant 42 proc. nusidėvėjimu, taip pat naudojami Serviso nurodyti įkainiai, medžiagų kiekiai. Kaip matyti, šios lyginamosios draudiko sąmatos suma – 2 174,37 Eur, t. y. suma yra mažesnė, negu išmokėta draudiko pagal Serviso sąmatą.

Minėti draudiko skaičiavimai papildomai patvirtina, kad draudiko išmokėta draudimo išmoka yra pakankama Automobiliui atkurti į iki ginčui aktualaus įvykio buvusią padėtį ir nepažeidžia pareiškėjo interesų.

Nors pareiškėjas nurodė, kad Serviso netinkami skaičiavimai buvo nulemti neatliktos Automobilio apžiūros, kaip minėta, pagal Sutartį visų aktualių duomenų pateikimo pareiga tenka pareiškėjui. Draudikas veikė aktyviai, prašydamas pareiškėjo pateikti ir vertindamas apgadinimų nuotraukas, kitus duomenis. Remiantis Taisyklėmis, draudikas turi teisę, bet ne pareigą pats daryti nuotraukas automobilio apžiūros metu. Kita vertus, kaip matyti iš pateiktų duomenų, faktinę Automobilio apžiūrą atlikusio turto vertintojo Vertinimo ataskaita su nuotraukomis buvo pateikta draudikui ir jo pasitelktam Servisui, taigi, minėti duomenys iš esmės taip pat buvo vertinti, priimant ginčijamą sprendimą.

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjui draudiko išmokėta draudimo išmoka buvo apskaičiuota tinkamai, laikantis ginčo šalių sudarytos Sutarties.

2. Dėl pareiškėjo pasitelkto turto vertintojo paslaugų atlyginimo

Pareiškėjas taip pat prašė įpareigoti draudiką atlyginti 150 Eur išlaidų, pareiškėjo patirtų už Vertinimo ataskaitos rengimą.

Pagal Taisyklių 6.6 papunktį, draudikas apmoka jo paskirto tyrimo išlaidas. Draudėjas sumoka už tyrimo išlaidas, viršijančias draudiko paskirto tyrimo apimtį.

Taigi, Sutarties šalys susitarė, kad draudikas atlygina tik jo paskirto tyrimo išlaidas. Draudikas, atlikdamas įvykio tyrimą bei žalos administravimo veiksmus, veikė savo lėšomis.

³ Draudikas nurodė, kad Servisas, nustatęs poreikį, įtraukė šių detalių, kurių nėra Vertinimo ataskaitos sąmatoje, keitimą: „Vilkimo kilpos antdėklas <...> Priekinio d/p sparno kronšteinas <...> Variklio gaubto k/p vyris <...> Variklio gaubto d/p vyris <...> D/p pusės žibinto kronšteinas <...> D/p pusės šoninės apatinis kronšteinas <...> Priekinis d/p arkos antdėklas <...> Priekinis d/p apsaugos antdėklas.“

Vertinimo ataskaitos rengimas buvo inicijuotas ne draudiko, bet pareiškėjo. Taigi, pagal Sutartį draudikui nekilo pareiga atlyginti pareiškėjui jo nuožiūra pasitelkto turto vertintojo paslaugų išlaidų.

Įvertinus minėtas aplinkybes, nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų, jie atmestini.

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. reikalavimus.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis