



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

Pakaitinės transporto priemonės suteikimo praktikos TPVCAPD atveju apžvalga

Analizė ir tyrimai

2020 m. Nr. 5

Pakaitinės transporto priemonės suteikimo praktikos TPVCAPD atveju apžvalga

TURINYS

Turinys	3
Įvadas	4
Sprendimo priėmimas ir asmens informavimas	4
Draudikų reikalaujami dokumentai	6
Draudikų sprendimų kriterijai	7
Draudikų gaunami skundai	8
Rekomendacijos draudikams	9

ĮVADAS

Lietuvos bankas pastaruoju metu vis dažniau sulaukia suinteresuotų asmenų paklausimų, susijusių su pakaitinės transporto priemonės suteikimu transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo (TPVCAPD) atveju. Siekdamas gauti informaciją apie esamą praktiką šiuo klausimu Lietuvos draudimo rinkoje, Lietuvos bankas kreipėsi į visus Lietuvoje TPVCAPD paslaugas teikiančius draudikus (*Balcia Insurance SE* Lietuvos filialą (toliau – *Balcia*), AAS „BTA Baltic Insurance Company“ filialą Lietuvoje (toliau – BTA), „Compensa Vienna Insurance Group“, ADB (toliau – *Compensa*), *ERGO Insurance SE* Lietuvos filialą (toliau – ERGO), ADB „Gjensidige“ (toliau – *Gjensidige*), *If P&C Insurance AS* filialą (toliau – *If*), AB „Lietuvos draudimą“ (toliau – „Lietuvos draudimas“), *Seesam Insurance AS* Lietuvos filialą (toliau – *Seesam*), prašydamas pateikti išsamią informaciją apie pakaitinės transporto priemonės suteikimo procesą kiekvieno draudiko atveju.

Pažymėtina, kad TPVCAPD reglamentuojantys teisės aktai nereguliuoja klausimų, susijusių su žalos atlyginimu nukentėjusiam trečiajam asmeniui dėl negalėjimo naudotis transporto priemone po draudžiamą eismo įvykio. Vis dėlto, atsižvelgiant į tai kad TPVCAPD yra nuostolių draudimas, kuris pagrįstas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintu visiško nuostolių atlyginimo principu, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki draudžiamą eismo įvykio buvusią padėtį. Taigi, draudikas, be kita ko, turi kompensuoti pagrįstus nuostolius, susijusius su negalėjimu tam tikrą laiką naudotis transporto priemone.

Toliau pateikiame Lietuvos bankui pateiktos informacijos apžvalgą ir rekomendacijas draudikams.

SPRENDIMO PRIĖMIMAS IR ASMENS INFORMAVIMAS

Visi draudikai nurodė, kad **pakaitinės transporto priemonės klausimas gali būti aptariamas bet kuriame žalos administravimo etape**, kai nukentėjęs trečiasis asmuo (toliau – asmuo) dėl to kreipiasi. Nė vienas draudikas atskirai apie tokią galimybę asmenų neinformuoja. Paprastai draudikai laikosi pozicijos, kad pagal Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo nuostatas, reikalavimo atlyginti nuostolius suformulavimo ir pateikimo atsakingam draudikui pareiga visais atvejais tenka asmeniui ar teisėtam jo atstovui.

Kalbant apie sprendimo dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo priėmimą, darytina išvada, kad draudikų praktika yra nevienoda. Ji, be kita ko, priklauso nuo to, ar draudikas turi savo partnerius, kurie ir suteikia pakaitinę transporto priemonę.

Trys draudikai (*If*, BTA, *Gjensidige*) nurodė, kad turi partnerius, kurie suteikia pakaitines transporto priemones pagal TPVCAPD. *Balcia* nurodė, kad turi partnerį, kuris teikia asistavimo paslaugas, įskaitant ir pakaitinės transporto priemonės suteikimą, tačiau ši paslauga dažniausiai suteikiama klientams, įsigijusiems savanorišką transporto priemonių draudimą, bet prireikus ji gali būti pasiūlyta ir asmenims pagal TPVCAPD. Dar vienas draudikas nurodė, kad šiuo metu derasi su potencialiu partneriu dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo paslaugų.

Lietuvos banko nuomone, **draudikų bendradarbiavimas su partneriais yra gera praktika, kuri asmenų atžvilgiu turi nemažai privalumų** – paprastesnis ir greitesnis procesas, asmeniui nereikia atskirai domėtis dėl transporto priemonės nuomos, automobilis gali būti pristatomas į jo nurodytą vietą, asmeniui nereikia iš anksto susimokėti už nuomos paslaugas, nes sąskaitą apmoka pats draudikas, iš asmens nereikalaujama papildomų mokesčių (užstato ir pan.). Be to, bendradarbiavimo sutartimis yra nustatomos draudikų ir transporto priemonių nuomotojų tarpusavio teisės ir pareigos, transporto priemonės suteikimo procesas, įkainiai ir kt. Taigi, bendradarbiavimo atveju žalos administravimas šiuo aspektu draudikui yra paprastesnis, sklandesnis, labiau apibrėžtas. Pavyzdžiui, draudikui nereikia atskirai vertinti asmens pateiktų transporto

priemonės nuomos dokumentų, draudiko partneris pagal bendradarbiavimo sutarties ribas gali įvertinti asmens poreikius dėl transporto priemonės ir pan. Tačiau yra ir trūkumų – mažesnis lankstumas, ribotas transporto priemonių pasirinkimas. Nepaisant to, visi draudikai suteikia galimybę asmenims patiems išsinuomoti transporto priemonę kitose įmonėse ir, pateikus reikiamus dokumentus ir esant tam tikroms sąlygoms, atlygina su tuo susijusius nuostolius.

Toliau nagrinėjant sprendimo dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo priėmimą, paminėtina, mūsų požiūriu, gera *If* praktika. Dažniausiai, kai yra aiškus eismo įvykio kaltininkas ir transporto priemonė yra remontuojama autoservise arba jos remontas yra netikslingas, šis **draudikas sprendimą priima iš karto po įvykio registravimo ar per kelias dienas, nelaukdamas policijos pažymos** (jeigu eismo įvykį tiria policija). Tokiais atvejais, pasak draudiko, pakaitinė transporto priemonė yra suteikiama visuomet.

Kitas paminėtinos geros praktikos pavyzdys – *Gjensidige* sprendimą per savo partnerį suteikti pakaitinę transporto priemonę priima, kai gaunamas asmens prašymas, policijos pažyma (jei įvykis yra tiriamas policijos), remonto faktą patvirtinantys dokumentai ir sugadintos transporto priemonės remonto išlaidas patvirtinantys dokumentai, o konkretus atsakymas asmeniui pateikiamas dar žalos administravimo metu, kai pradedama remontuoti transporto priemonė.

Vis dėlto **didžioji dalis draudikų neturi konkrečių partnerių, suteikiančių pakaitinę transporto priemonę, – pateiktas transporto priemonių nuomos sąskaitas apmoka patys**, o tai, mūsų nuomone, palyginti su anksčiau minėta praktika, nėra taip palanku asmenims. Dažniausiai draudikai nuomos išlaidas atlygina kartu su visa draudimo išmoka ir tik ištyrę draudžiamuosius įvykius. Be to, iki apmokėjimo turi būti pateikti dokumentai, pagrindžiantys nuomos trukmę ir išlaidas. Šiek tiek lankstesnė yra „Lietuvos draudimo“ praktika. Ši draudimo įmonė sprendimą priimti gali ir atskirai nuo pagrindinio sprendimo (prieš arba po), ir kartu, tačiau ir šiuo atveju laukiama sąskaitos už nuomos paslaugas. Dažniausiai sprendimas priimamas jau po apgadintos transporto priemonės remonto, kai išnyksta būtinybė nuomoti automobilį. Kaip nurodė draudimo įmonė, gali būti pateikiamos tarpinės sąskaitos. Tais atvejais, kai nėra aišku, ar įvykis bus pripažintas draudžiamuoju (pvz., vyksta tyrimas dėl kalto asmens nustatymo), draudimo įmonė vertina nuomos išlaidų atlyginimo reikalavimo dydį ir pagrįstumą, tačiau išmoka nėra mokama, kol nenustatomas atsakingas asmuo.

Mūsų nuomone, **ne itin gera praktika yra pernelyg formalus draudikų požiūris**, kai, tarkime, laukiama policijos pažymos, nors iš eismo įvykio aplinkybių būtų galima aiškiai matyti įvykio kaltininką. Pavyzdžiui, *Balcia* nurodė, kad visais atvejais sprendimas priimamas tik išnagrinėjus *visus* žalos bylos dokumentus, aplinkybes ir informaciją, taip pat įvertinus, ar pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidos atitinka Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktiką. Mūsų nuomone, sprendimas dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo ar nuomos išlaidų atlyginimo gali būti priimamas ir anksčiau, nelaukiant, kol bus išnagrinėta visa žalos bylos medžiaga.

Dalis draudikų (*Balcia*, *BTA*, *Compensa*, „Lietuvos draudimas“) visada vertina, ar tikrai yra būtinybė nuomoti pakaitinę transporto priemonę (pvz., ar reikia važiuoti į darbą kitame mieste, ar automobilis reikalingas darbo funkcijoms atlikti ir kt.). Pasak kai kurių draudikų, poreikis turi būti pagrįstas, būtinas ir protingas. Pavyzdžiui, *Seesam* laikosi pozicijos, kad automobilis yra reikalingas visais atvejais, nes transporto priemonės netekimas dėl eismo įvykio riboja asmens mobilumą, todėl vien asmens siekis nuomotis pakaitinę transporto priemonę parodo, kad ji jam yra būtina tam, kad savo mobilumą atkurtų į iki įvykio buvusį lygį. **Lietuvos bankas sutinka, kad konkrečiu atveju gali būti vertinamas poreikis dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo ar nuomos, vis tik toks vertinimas neturėtų riboti asmens teisės į visišką nuostolių atlyginimą, būti pernelyg formalus**, pavyzdžiui, reikalaujant sunkiai gaunamų dokumentų ir pan.

Lietuvos bankas gana dažnai sulaukia kreipimūsi, kai asmenys teiraujasi, ar draudikas elgiasi sąžiningai nepateikdamas konkretaus atsakymo, ar bus atlygintos išlaidos dėl pakaitinės transporto priemonės nuomos. Tokiais atvejais asmenys gali nesiryžti nuomotis transporto priemonės, nes nėra tikri, ar draudikas

kompensuos su tuo susijusias išlaidas, dėl to jie gali patirti nepatogumų. Didžioji dalis draudikų nurodė, kad asmenis informuoja apie nuomos išlaidų atlyginimo tvarką, o konkretų atsakymą pateikia tik tada, kai yra gauti su transporto priemonės nuoma susiję dokumentai. Mūsų nuomone, **sprendimas dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo ar su jos nuoma susijusių išlaidų atlyginimo turėtų būti priimamas kaip įmanoma ankstesniame žalos administravimo etape**, dar iki galutinio sprendimo priėmimo. **Transporto priemonės nuomos išlaidų atlyginimo sąlygos** taip pat **turėtų būti kuo konkretnės**, kad būtų mažiau galimybių interpretuoti, o asmenys jas suprastų ir siektų įgyvendinti (pvz., turi būti nustatytas kaltas asmuo, nuomos kaina neviršyti nustatytos sumos, konkrečiu atveju nustatytas laikotarpis ir pan.). Asmeniui turi būti aišku, kad, tik esant visoms sąlygoms, draudikas kompensuos patirtus nuostolius dėl transporto priemonės nuomos. Be kita ko, kai draudikai mano, kad reikia išsiaiškinti, ar pakaitinės transporto priemonės nuoma asmeniui yra būtina, tai jie turėtų padaryti kaip įmanoma greičiau. **Atsakymas asmeniui, kad pakaitinės transporto priemonės nuoma jo atveju bus laikoma būtina ir pagrįsta, mūsų nuomone, turėtų būti pateiktas pirminiame žalos administravimo etape, iki sugadintos transporto priemonės remonto pradžios.** Taigi, galima sakyti, transporto priemonės nuomos išlaidų atlyginimo procese turėtų būti trys etapai: 1) skubus nuomos poreikio nustatymas (pvz., paprašant tai pagrindžiančių paaiškinimų, dokumentų) ir asmens informavimas, ar nuoma jo atveju būtų laikoma pagrįsta; 2) kai yra nustatytas poreikis nuomoti transporto priemonę, turi būti prašoma pateikti nuomos faktą, kainą, remonto laiką pagrindžiančius ir kitus dokumentus, nurodant konkrečias nuomos sąlygas ir nurodyta, kad išlaidos bus kompensuotos, jeigu pakaitinės transporto priemonės nuoma jas atitiks; 3) galutinio sprendimo priėmimas ir lėšų išmokėjimas pagal nustatytas sąlygas.

DRAUDIŲ REIKALAUJAMI DOKUMENTAI

Paprastai draudikų prašomi dokumentai – tai prašymas suteikti pakaitinę transporto priemonę, pateikti nuomos sutarties faktą ir kainą pagrindžiančius dokumentus (nuomos sutartį, sąskaitą faktūrą, pavidimo kopiją, mokėjimo kvitus ir kt.), transporto priemonės remonto faktą pagrindžiančius dokumentus. Pusė draudikų (*Balčia*, BTA, *Compensa*, „Lietuvos draudimas“) papildomai reikalauja nuomos poreikį pagrindžiančių dokumentų, paaiškinimų (pvz., asmens darbo grafiko, negautų pajamų deklaracijos, panaudos sutarties su darbovieta, paaiškinimų dėl šeimyninių poreikių ir pan.). *Compensa*, ERGO ir *Gjensidige* papildomai prašo remonto trukmę patvirtinančių dokumentų. Kai kurie draudikai (pvz., *Compensa*, ERGO) nurodė, kad atlygina alternatyvių transporto paslaugų (taksi, pavėžėjimo, transporto priemonių dalijimosi paslaugų ir pan.) išlaidas. Tokiais atvejais draudikai gali paprašyti pateikti išrašus iš mobiliųjų aplikacijų.

Vis tik draudikai nėra pasirengę konkretaus reikalaujamų dokumentų sąrašo ir jis gali kisti priklausomai nuo individualių aplinkybių, pavyzdžiui (*Gjensidige*), kai kyla poreikis nuomoti specifinę transporto priemonę (transporto priemonė buvo naudojama specifinėms užduotims atlikti ir pan.) ar, kai pakaitinės transporto priemonės suteikimo laikotarpis negali būti grindžiamas įprastais dokumentais. Kiti atvejai – pavyzdžiui („Lietuvos draudimas“), nukentėjusiam asmeniui nurodžius, kad išlaidos yra būtinos ir priverstinės dėl to, kad kartu su šeima kitą dieną po įvykio turėjo išvykti į kelionę automobiliu, draudikas gali paprašyti pateikti įrodymus, jog asmuo tikrai išvyko į kelionę; arba asmeniui nurodžius, kad jam reikalinga transporto priemonė su didele bagažine dėl to, kad darbo reikalais vežiojasi didelį kiekį su darbu susijusių daiktų, draudikas gali prašyti paaiškinti, kokį darbą asmuo dirba ir ką vežioja.

Mūsų nuomone, **draudikai neturėtų pernelyg apkrauti asmenų dideliu reikalaujamų dokumentų sąrašu, o prašyti tik esminių, pagrindžiančių sugadintos transporto priemonės remonto faktą, pakaitinės transporto priemonės nuomos laikotarpį, kainą ir jos poreikį dokumentų.** Reikalaujami dokumentai turėtų būti įprasti, pakankamai lengvai gaunami. Turėtų būti galimybė pateikti alternatyvius

dokumentus, kai, norint gauti vienokius ar kitokius dokumentus, prireiktų neprotingai didelių asmens pastangų.

Paminėtina gera praktika – *If* nurodė, kad užtenka prašymo suteikti pakaitinę transporto priemonę el. paštu arba telefonu. Tačiau šiuo atveju asmuo gali pateikti ir su transporto priemonės nuoma susijusius dokumentus, jeigu jis transporto priemonę nuomojosi savarankiškai.

DRAUDIKŲ SPRENDIMŲ KRITERIJAI

Paprastai draudikai neturi nusistatę konkrečių kriterijų ir kiekvieną atvejį vertina individualiai. Jie vadovaujasi įvairiais kriterijais: pavyzdžiui, „Lietuvos draudimas“, *Balcia* ir *Compensa* – teismų praktikos dėl nuostolių požymių nustatytais kriterijais, t. y. nuostoliai turi būti priverstiniai, būtini ir protingi, o asmenys turi tai pagrįsti. Pavyzdžiui, jei nurodomi tam tikri būtini transporto priemonės ypatumai (keturi varomieji ratai, talpi bagažinė ar kt.), paprastai atsižvelgiama į šiuos poreikius, jeigu jie yra objektyvūs ir būtini.

Vis tik manytina, kad **nustatymas, ar nuomos išlaidos atitinka minėtus kriterijus, dažnai gali būti subjektyvus.** Mūsų nuomone, palankus asmenims yra minėtas *Seesam* požiūris, kad vien asmens siekis nuomotis pakaitinę transporto priemonę parodo, jog ji jam yra būtina tam, kad savo mobilumą atkurtų į iki įvykio buvusį lygį.

Kiti bendro pobūdžio kriterijai – BTA nurodė, kad išlaidos, patirtos dėl pakaitinės transporto priemonės, yra kompensuojamos tais atvejais, kai yra pagrindžiama, jog jos buvo būtinos ir neišvengiamos, tiesioginiu priežastiniu ryšiu susijusios su eismo įvykiu. *Gjensidige* nurodė, kad pagrindiniai kriterijai priimant sprendimą dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo yra tokie: prašantysis yra sugadintos transporto priemonės savininkas arba jo teisėtas atstovas ir sugadinta transporto priemonė įvykio metu turėjo teisę dalyvauti kelių eisme. Pasak bendrovės, buvo atveju, kai būtent dėl šių kriterijų nesilaikymo buvo nesuteiktos pakaitinės transporto priemonės. Mūsų nuomone, tai parodo, jog ši draudimo įmonė pakaitinės transporto priemonės nesuteikia tik esant objektyviems požymiams, kas yra sveikintina praktika. Taip pat praktikoje dažniausiai būtinas kriterijus yra transporto priemonės remonto faktas.

Kalbant apie pakaitinės transporto priemonės kriterijus, pažymėtina, kad **įprastu atveju pakaitinė transporto priemonė turi atitikti tas pačias charakteristikas kaip ir apgadinta transporto priemonė.** Specifinių transporto priemonių (pvz., mikroautobuso, visureigio, *premium* klasės automobilio) savininkai įprastai turi pagrįsti būtinybę nuomotis analogišką transporto priemonę. *If* savo ruožtu suteikia ne senesnius nei 3 metų vidutinės klasės automobilius, o į automobilio klasę atsižvelgia tik tuomet, jeigu asmuo išsako specialius pageidavimus.

Sprendami pakaitinės transporto priemonės nuomos kainos klausimą, **draudikai atsižvelgia į vidutinę transporto priemonės paros nuomos kainą rinkoje arba savo partnerių taikomus įkainius.**

Įprastai **pakaitinės transporto priemonės suteikimo ar nuomos laikotarpis – protingas, objektyvus remonto laikotarpis, pridėjus kelias dienas apgadinto automobilio pristatymui, atsiėmimui, detalių gavimui.** Remonto laikotarpis gali būti nustatomas gamintojų ar pagal kompiuterinių modulių ir kalkuliacinius žinytus. Vis dėlto realus pakaitinės transporto priemonės naudojimo laikotarpis gali priklausyti nuo įvairių aplinkybių ir priežasčių, pavyzdžiui, užtruko transporto priemonės remontas, buvo siunčiama specifinė detalė, asmuo į draudiką kreipėsi tik praėjus tam tikram laiko tarpui, dėl remonto transporto priemonę ir pan. Daugelis draudikų nurodė, kad kiekvieną situaciją vertina individualiai ir atsižvelgia į ilgesnio nuomos laikotarpio priežastis, jeigu jos yra objektyvios. Vertinant transporto priemonės nuomos laikotarpio pagrįstumą, mūsų nuomone, reikėtų vertinti, ar dėl to patirtos išlaidos atitinka jau minėtus priverstinumo, būtinumo ir protingumo požymius, taip pat reikėtų atsižvelgti į asmens veiksmus – ar jis elgėsi sąžiningai, ar turėjo galimybių nuostoliams sumažinti, ar nuostoliai dėl ilgesnio nuomos laikotarpio kilo dėl jo kaltės. Mūsų nuomone, **kai faktinis transporto priemonės nuomos laikotarpis yra ilgesnis už numatytą remonto**

laikotarpį, bet yra pagrįstas ir objektyvus, draudikas turėtų atlyginti išlaidas už visą nuomos laikotarpį, nepaisant jo trukmės. Lietuvos bankas yra sulaukęs asmenų skundų, kai draudikas atsisako atlyginti pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidas, nes faktinis remontas užtruko ilgiau negu draudikas yra numatęs. Kai kuriais atvejais transporto priemonė, pareiškėjų teigimu, buvo remontuojama draudiko rekomenduotame autoservise. Lietuvos banko nuomone, tokie atvejai yra nepriimtini.

Kalbant apie nuomos (pakaitinės transporto priemonės suteikimo) laikotarpį, paminėtina gera *Gjensidige* praktika. Draudimo įmonė nurodė, kad visais atvejais vertina, ar ilgesnio laikotarpio priežastys priklauso nuo asmens. Pavyzdžiui, kai užtrunka transporto priemonės remontas, draudimo įmonė, siekdama išsiaiškinti priežastis, kreipiasi į remonto įmonę. Jei priežastys nepriklauso nuo asmens, pakaitinės transporto priemonės išlaidos kompensuojamos už reikalingą laikotarpį. Kitas atvejis – kai dėl policijoje vykstančio tyrimo negalima išmokėti draudimo išmokos arba pradėti transporto priemonės remonto, draudimo įmonė tai taip pat vertina kaip priežastį, kuri nepriklauso nuo asmens ir atlygina visas nuomos išlaidas.

Kai transporto priemonės remontuoti netikslinga (transporto priemonė sunaikinta), paprastai draudikų praktikoje pakaitinės transporto priemonės nuomos (suteikimo) laikotarpis – iki draudimo išmokos išmokėjimo.

Draudikai kaip dažniausiai pasitaikančius atvejus, kai pakaitinė transporto priemonė nėra suteikiama arba neatlyginamos su transporto priemonės nuoma susijusios išlaidos (arba mažinama suma), nurodė atvejus, kai asmenys negali pagrįsti savo reikalavimų minėtų kriterijų atžvilgiu. Pavyzdžiui, draudikas, atsižvelgdamas į automobilio būklę ir ridą, nustato, kad automobilis nebuvo naudojamas kasdien. Kiti atvejai – nuomos laikotarpis yra nepagrįstai ilgas (pvz., 8 mėn.), asmenys išsinuomuoja aukštesnės klasės automobilius negu jų turėti.

DRAUDIŲ GAUNAMI SKUNDAI

Pasisakydami dėl asmenų skundų, susijusių su pakaitinės transporto priemonės suteikimu ar nuomos išlaidų atlyginimu, didelė dalis draudikų (*Balčia*, BTA, *Gjensidige*, „Lietuvos draudimas“) nurodė, kad tokio pobūdžio skundai yra pakankamai reti.

Kartais gaunama skundų dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo ar nuomos laikotarpio. Pasitaiko atvejų, kai asmenys transporto priemonės nuomojasi itin ilgą laikotarpį (5–9 mėn.), tokiais atvejais, kaip nurodė draudikai, atlyginamos išlaidos atsižvelgiant į realų ir objektyvų transporto priemonės remonto laikotarpį.

Taip pat paminėtini ir atvejai, kai skundžiamasi dėl kompensuojamos sumos, pavyzdžiui, išsinuomojamas automobilis už brangesnę negu vidutinę rinkos kainą; taip pat pasitaiko atvejų, kai nuomos sutartį asmuo sudaro su įmone, kuri tokių paslaugų neteikia ar apskritai neturi transporto priemonių, arba su savo sutuoktiniu, kai nepateikia transporto priemonės remonto faktą ir trukmę pagrindžiančių dokumentų, kai reikalauja atlyginti pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidas, tačiau nepateikia išlaidas pagrindžiančių dokumentų, ir pan.

REKOMENDACIJOS DRAUDIKAMS

1. Įvertinti galimybę sudaryti bendradarbiavimo sutartis su transporto priemonių nuomos paslaugas teikiančiomis bendrovėmis dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo TPVCAPD atveju.
2. Pakaitinės transporto priemonės suteikimo ir su tuo susijusių išlaidų atlyginimo tvarką aprašyti vidaus taisyklėse ir jas paskelbti draudiko interneto svetainėje.
3. Žalos administravimo metu:
 - 3.1. Jei pirminiame žalos administravimo etape nėra galimybių asmeniui pateikti konkretaus atsakymo dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo ar su tuo susijusių išlaidų atlyginimo, būtina pateikti atsakymą, ar, esant atitinkamoms sąlygoms, asmuo turėtų teisę į pakaitinės transporto priemonės suteikimą ar su tuo susijusių išlaidų atlyginimą, jei įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju. Tai draudikas galėtų padaryti pirmiausia įvertinęs asmens poreikį dėl pakaitinės transporto priemonės (paprašant tai pagrindžiančių paaiškinimų, dokumentų).
 - 3.2. Nustatyti konkrečias transporto priemonės nuomos išlaidų atlyginimo sąlygas (pvz., nustatytas kaltas asmuo, maksimali nuomos kaina, konkrečiu atveju nustatytas laikotarpis ir pan.) ir apie jas išsamiai informuoti asmenį.
 - 3.3. Iš asmenų reikalauti tik esminių, sugadintos transporto priemonės remonto faktą, pakaitinės transporto priemonės nuomos laikotarpį, kainą ir poreikį pagrindžiančių, dokumentų.
 - 3.4. Kai ilgesnis už numatytą sugadintos transporto priemonės remonto laikotarpį faktinis transporto priemonės nuomos laikotarpis yra pagrįstas ir objektyvus, atlyginti nuostolius už visą pakaitinės transporto priemonės nuomos laikotarpį nepriklausomai nuo jo trukmės.
 - 3.5. Galutinį sprendimą dėl pakaitinės transporto priemonės suteikimo ar su tuo susijusių išlaidų atlyginimo priimti kaip įmanoma ankstesniame žalos administravimo etape.