



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL J. O. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. gegužės 17 d. Nr. 242-202
Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. O. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) dėl draudimo išmokos dydžio.

N u s t a t y t a:

2016 m. sausio 15 d. pareiškėja su draudiku sudarė draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis), remiantis ja buvo apdraustas turtas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*). Vadovaujantis Sutarties sąlygomis, pareiškėjai priklausantis turtas apdraustas pasirinktų rizikų draudimu pagal gyventojų turto draudimo taisykles (toliau – Taisyklės), šalys taip pat susitarė dėl paslaugos „Pagalba namuose“ teikimo.

2016 m. lapkričio 10 d. pareiškėja su pranešimu apie žalą kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad jos bute „trūko maišytuvas ir žarnelės“, todėl vanduo užliejo kaimynės buto lubas.

2016 m. lapkričio 10 d. draudiko atstovas apžiūrėjo apgadintas patalpas ir surašė defektų aktą, kuriame užfiksavo apdrausto turto pažeidimus: išbrinko spintelės plokštės, sugadintas maišytuvas. Pareiškėja apžiūros metu informavo, kad senąjį maišytuvą nauju pakeitė pažįstamas santechnikas.

2017 m. sausio 5 d. draudikas priėmė sprendimą atlyginti žalą už apgadintą spintelę pagal pateiktą sąskaitą faktūrą Nr. (*duomenys neskelbtini*) ir išmokėjo 390 Eur draudimo išmoką.

Pareiškėja nesutinka su draudiko sprendimu neatlyginti išlaidų už atliktus santechnikos darbus. Pareiškėja kreipimesi nurodo, kad įvykus draudžiamajam įvykiui, nežinojo, kokių veiksmų imtis tam, kad žala neišplistų, todėl nedelsdama iškviėtė pažįstamą meistrą, šis nustatė ir pašalino gedimo priežastį ir pateikė atliktų darbų sąrašą ir sąmatą. Pareiškėja nurodo sumokėjusi reikalaujamą sumą ir pateikusi sąmatą draudikui. Pareiškėja pažymi, kad registruodamas įvykį draudikas jos neinformavo, kad gedimo priežastį turi pašalinti tik draudiko partneriai, atvirkščiai, pareiškėjos teigimu, ji buvo paraginta kuo skubiau imtis priemonių, kad žala neplistų. Be to, draudikas teigė, kad kitą dieną atvyks jo atstovas surašyti defektų akto. Kreipimesi pareiškėja Lietuvos banko prašo įpareigoti draudiką apmokėti sąskaitą už santechnikos darbus.

Draudikas nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir atsiliepime Lietuvos bankui nurodo, kad, pagal Sutarties priedo „Pagalba namuose“ 2.5 papunktį, „Pagalba namuose“ paslauga nesuteikiama, kai draudėjas naudojasi draudiko nepatvirtintų paslaugos teikėjų paslaugomis. Draudikas atkreipia dėmesį, kad šiuo atveju pareiškėja naudojosi ne draudiko partnerių, bet savo pasirinkto santechnikos paslaugomis. Atsižvelgdamas į tai, draudikas mano, kad įvykis pagrįstai buvo pripažintas nedraudžiamuoju ir atsisakyta mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos išlaidas už apdraustame bute atliktus santechnikos darbus. Draudikas teigia, kad apie tai, jog darbus atlikti (paslaugas suteikti) turi draudiko patvirtinti paslaugų teikėjai, pareiškėja buvo informuota pasirašant Sutartį, todėl jai buvo žinomos šios aplinkybės. Atsiliepime draudikas prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktų dokumentų turinį ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos išlaidas už apdraustame bute atliktus santechnikos darbus.

Atsižvelgiant į tai, kad ginčo šalys nesutaria dėl Sutartimi suteiktos draudimo apsaugos apimties, visų pirma atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Taigi draudimo sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, draudimo sutarties apimtį ir ribas. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kai įvyksta į draudimo rizikos apibrėžtį patenkantis įvykis, tačiau šalys yra susitariusios, kad dėl konkrečių aplinkybių ir savitų aiškiai draudimo sutartyje nustatytų sąlygų šis įvykis nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką.

Pareiškėjos ir draudiko Sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama šios draudimo sutarties dalis, Sutartį taip pat sudaro priedo „Pagalba namuose“ sąlygos. Sutartis, kaip turto draudimo sutartis, yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kita vertus, nors sutarties šalys, vadovaudamosi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, savarankiškai gali nusistatyti draudimo apsaugos ribas, tačiau draudikas, turėdamas įstatymo suteiktą teisę parengti draudimo rūšies taisykles, privalo užtikrinti ir sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008), kad draudėjui sudarant draudimo sutartį nekiltų abejonių dėl sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimties.

Nagrinėjamu atveju draudikas savo sprendimą nemokėti draudimo išmokos už apdraustame bute atliktus santechnikos darbus grindžia tuo, kad minėti santechnikos darbai buvo atlikti asmens, kuris nėra draudiko partneris, o išlaidos už tokių asmenų suteiktas paslaugas pagal priedo „Pagalba namuose“ sąlygas nėra atlyginamos.

Atsižvelgiant į tai, atkreiptinas dėmesys į minėto Sutarties priedo „Pagalba namuose“ nuostatas. Pagal minėto priedo 1 punktą, „Pagalba namuose“ paslauga suteikiama, kai įvyksta vandentiekio, šildymo, kanalizacijos ar kitų inžinerinių vidaus sistemų avarija, ir tokiu atveju yra atlyginama už apdrausto gyvenamojo namo ar buto viduje esančių šildymo, vandentiekio, kanalizacijos ar kitos vidaus sistemos avarijos pašalinimą, trūkusių vamzdžių laikiną užsandarinimą taip, kad toliau neplistų žala. Vis dėlto Sutarties priedo „Pagalba namuose“ 2.5 papunktyje aiškiai nustatyta, kad „Pagalba namuose“ paslauga nesuteikiama, kai draudėjas naudojami draudiko nepatvirtintų paslaugos teikėjų paslaugomis. Be to, bendrasis Sutarčiai taikytinas nuostatas įtvirtinančių Taisyklių 11.1.1 papunktyje nurodyta, kad apdraudžiamos dėl draudžiamąjo įvykio susidariusios būtinos ir pagrįstos tiesioginės nuostolių mažinimo išlaidos, kurias draudėjas patiria norėdamas išvengti nuostolių ar juos sumažinti. Vadovaujantis minėtu

Taisyklių papunkčiu, *pagrįstos išlaidos – tai tokios išlaidos, kurioms pritaria draudikas*. Vadinasi, galima teigti, kad, sudarydamos Sutartį, šalys sutarė, kad pagal Sutartį draudikas atlygins pareiškėjos išlaidas tik už tokias paslaugas, kurios buvo atliktos draudiko partnerių – draudiko patvirtintų paslaugų teikėjų, ir tokioms pareiškėjos, kaip draudėjos, išlaidoms draudikas bus pritaręs. Pažymėtina, kad pirmiau minėtos priedo „Pagalba namuose“ ir Taisyklių nuostatos yra suformuluotos nedviprasmiškai, jos yra aiškios ir lengvai suprantamos vidutiniam vartotojui.

Kaip matyti iš kreipimesi dėstomų aplinkybių, pareiškėja neneigia to, kad santchnikos darbus jos bute atliko ne draudiko partneris, o jos pasirinktas asmuo, šio asmens pasirinkimo pareiškėja su draudiku nederino ir negavo draudiko pritarimo tokioms išlaidoms, tačiau mano, kad draudiko darbuotojas, kuriam pareiškėja pranešė apie draudžiamąjį įvykį, ją turėjo perspėti apie pirmiau minėtą Sutarties priedo „Pagalba namuose“ sąlygą, t. y. kad draudikas atlygins tik už jo patvirtintų paslaugos teikėjų atliktus darbus. Atsižvelgiant į tai, vis dėlto atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudimo liudijime įtvirtinta sąlyga, kad pareiškėja, pasirašydama ir (arba) sumokėdama visą arba pirmą draudimo įmoką pagal šį draudimo liudijimą, patvirtina, kad sudarė Sutartį pagal joje individualiai aptartas, pareiškėjai įteiktas ir šiai Sutarčiai draudiko taikomas draudimo taisykles. Sutarties priede „Pagalba namuose“ taip pat įtvirtinta iš esmės analogiška sąlyga, kuri nustato, kad, sumokėdama pirmą draudimo įmoką (ar pirmąją jos dalį), pareiškėja patvirtina, kad sudaro Sutartį pagal šioje Sutartyje individualiai aptartas, pareiškėjai įteiktas ir Sutarčiai taikomas Taisykles, be to, patvirtina, kad taip pat yra supažindinta su Taisyklių sąlygomis, pareiškėjai yra įteikta jų kopija, pareiškėjai yra suprantamai išaiškintos Taisyklių sąlygos, kaip ir galimybė dėl Sutarties sąlygų papildomai konsultuotis telefonu 1887.

Vadovaujantis tuo, kas išdėstyta pirmiau, ir remiantis ginčo šalių sudarytos Sutarties bei ją sudarančių dokumentų nuostatomis, darytina išvada, kad draudikas nagrinėjamu atveju įrodė sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką pagrįstumą, todėl pareiškėjos reikalavimas įpareigoti draudiką apmokėti sąskaitą už santchnikos darbus vertintinas kaip nepagrįstas (neatitinkantis šalių susitarimo sąlygų), 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 pareiškėjos J. O. reikalavimą.

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

Mindaugas Šalčius