



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. C. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO
NAGRINĖJIMO**

2017 m. gegužės 24 d. Nr. 242-214
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. C. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi išnagrinėti tarp jo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė gyventojų turto draudimo sutartį, kurią patvirtina 2015 m. spalio 30 d. draudiko išduotas gyventojų turto draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis). Draudimo sutartimi laikotarpiu nuo 2015 m. lapkričio 22 d. iki 2016 m. lapkričio 21 d. apdraustas nekilnojamasis turtas: butas, esantis (*duomenys neskelbtini*), bute esantis kilnojamasis turtas ir pareiškėjo civilinė atsakomybė. Draudimo sutartis sudaryta Gyventojų turto draudimo taisyklių, patvirtintų *Compensa TU S.A Vienna Insurance Group* valdybos nutarimu Nr. 96/2014 (toliau – draudimo taisyklės).

2016 m. spalio 23 d. grįžusi į butą I. C. pastebėjo, kad pro lubas ant spintelės ir viryklės bėga skystis ir kad sienos šlapios, o kitą dieną pastebėjo, kad ant grindų, stalo, kėdžių telkšo vandens balos ir kad ant lubų yra vandens lašų. Draudikas administravo žalą, įvykį pripažino draudžiamuoju ir pareiškėjui išmokėjo 209,46 Eur draudimo išmoką. Pareiškėjas nesutiko su draudimo išmokos dydžiu ir pateikė draudikui remonto sąmatas, tačiau draudikas jas atsisakė suderinti. Tarp šalių kilo ginčas.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas rekomenduoti draudikui papildomai išmokėti 2 085 Eur draudimo išmoką, jeigu draudikas reikalautų atliktų darbų PVM sąskaitų faktūrų. Jeigu draudikas minėtų sąskaitų nereikalautų, pareiškėjas prašo papildomai išmokėti 1 700 Eur draudimo išmoką, nes tokiu atveju dalį darbų atliktų pats. Pareiškėjas teigia, kad draudiko nustatytas nuostolio dydis yra akivaizdžiai per mažas, todėl pareiškėjas kreipėsi į draudiką prašydamas perskaičiuoti draudimo išmokos dydį. Draudiko prašymu pareiškėjas pateikė darbų sąmatas. UAB „Algrida“ sąmatą už baldų išrinkimą ir surinkimą (iš viso 211,27 Eur) draudikas patvirtino. Tačiau draudikui buvo nepriimtina UAB „Skalas“ remonto darbų sąmata (iš viso 2 083,15 Eur), kadangi ji parengta „ne pagal valstybinius įkainius“. Esą draudikas nurodė, kad maksimali draudimo išmoka, atlyginanti nuostolius dėl remonto darbų, galėtų būti 600 Eur ir priemoka būtų atlikta tik pareiškėjui pateikus atliktų darbų aktus ir PVM sąskaitas faktūras. Pareiškėjo teigimu, už 600 Eur remonto bendrovė darbų atlikti nesutinka. Pareiškėjas taip pat atkreipia dėmesį, kad dėl įvykio kaltas asmuo yra nustatytas, todėl draudikas negali taikyti išskaitos.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudikas pažymėjo, kad turto apžiūros metu buvo nustatyti tokie turto sugadinimai: 1) pažeista 3,74 m² atskirų lentelių grindų parketo; 2) pažeista 7,69 m² GKP dažytos sienos, ir pareiškėjas sugadintų objektų ir pažeistų paviršių ploto neginčija. Vadovaudamasis UAB „Sistela“ – Lietuvos statybos rinkoje labiausiai paplitusia kainų nustatymo sistema – draudikas apskaičiavo būtinas remonto išlaidas: sienų perdažymas – 11,01 Eur/m² (iš viso 84,63 Eur), parketinių grindų keitimas – 22,30 Eur/m²

(iš viso 83,40 Eur), taip pat pridėjo patalpų išklajimo plėvele ir patalpų valymo, statybinių šiukšlių sukrovimo ir išvežimo, baldų surinkimo ir išrinkimo išlaidas (iš viso remonto išlaidos yra 209,46 Eur). Draudikas atkreipė dėmesį, kad turėjo teisę, tačiau netaikė draudimo sutartyje nustatytos 60 Eur išskaitos. Draudiko teigimu, pareiškėjas neįrodė draudiko atlikto skaičiavimo nepagrįstumo arba neteisėtumo. Draudikas nurodė, kad su pareiškėju yra suderinęs UAB „Algrida“ komercinį pasiūlymą dėl baldų išrinkimo, surinkimo ir kitų susijusių paslaugų (211,47 Eur) ir pareiškėjui nurodęs, kad papildomą draudimo išmoką dėl šių darbų išmokės pareiškėjui pasinaudojus UAB „Algrida“ pasiūlymu. Kadangi pareiškėjas nėra pateikęs atliktus darbus patvirtinančių dokumentų, papildoma draudimo išmoka nėra išmokėta. Šiuo metu draudikas už minėtus darbus yra išmokėjęs 30 Eur (pagal pirminius UAB „Sistela“ sistemoje apskaičiuotus įkainius) ir atsižvelgdamas į pareiškėjo reikalavimus sprendžia, kad dėl UAB „Algrida“ pateiktos sąmatos suderinimo tarp šalių ginčo nėra. Draudikas pažymi, kad pagal draudimo taisyklių 10.6 papunktį jis neturi pareigos atsisakyti savo teisės išskaičiuoti besąlyginę išskaitą net ir tais atvejais, kai yra nustatyti už žalą atsakingi asmenys. Vertindamas UAB „Skalas“ pateiktą remonto darbų sąmatą draudikas nurodo, kad pagal bendrovės pasiūlymą sienų remontas iš viso kainuotų 119,90 Eur, o parketo remontas – 1 965,25 Eur. Su parketo remonto kaina esą negalėtų sutikti nei vienas protingas asmuo. Vadovaujantis turto apžiūros aktu, kurio pareiškėjas neginčija, remontuotina 3,74 m² parketo. Draudikas sutinka, kad faktinė remonto kaina galėtų skirtis nuo apskaičiuotos UAB „Sistela“ sistemoje, bet pareiškėjo prašoma išmokėti suma – 327,54 Eur už 1 m² – yra akivaizdžiai neprotinga. Draudiko įsitikinimu, tokie įkainiai yra akivaizdžiai per dideli ir neatitinka rinkos kainų. Be to, UAB „Skalas“ sąmatoje nurodyta, kad remontuotina 6 m² parketo, nors turto apžiūros metu nustatytas tik 3,74 m² remontuotinas grindų plotas. Draudikas abejoja, ar sąmatą sudaręs įmonės direktorius buvo atvykęs apžiūrėti buto, nes remonto įmonė yra registruota Vilniuje, o apdraustas butas (*duomenys neskelbtini*). Pareiškėjo reikalavimą draudimo išmoką išmokėti pagal UAB „Skalas“ sąmatą draudikas vertina kaip siekį pasipelnyti. Draudikas atkreipia dėmesį, kad pareiškėjui buvo pasiūlytas kompromisinis variantas – galima maksimali draudimo išmoka už 7,69 m² buto sienos dažymo ir 3,74 m² parketo keitimo darbus – 600 Eur. Draudikas nurodo, kad pareiškėjui pateikus atliktus darbus patvirtinančius dokumentus, draudikas išmokėtų papildomą draudimo išmoką, atlyginančią sienos ir parketo remonto išlaidas, tačiau ne didesnes kaip 600 Eur suma, kuri dar būtų mažintina 209,46 Eur – jau išmokėtos draudimo išmokos dydžiu. Draudikas taip pat teigia taikysiantis sutartyje nustatytą 60 Eur išskaitą, kuri išmokant 209,46 Eur draudimo išmoką draudiko sprendimu nebuvo taikyta.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės šalys nesutaria dėl draudimo išmokos, atlyginančios buto sienos ir grindų remonto išlaidas, dydžio.

Draudikas iš viso pareiškėjui yra išmokėjęs 209,46 Eur draudimo išmoką, kuri apskaičiuota taip: 7,69 m² sienos perdažymas – 84,63 Eur, 3,74 m² parketinių grindų keitimas – 83,40 Eur, patalpų išklajimas apsaugine plėvele ir patalpų valymas – 3,60 Eur, statybinių šiukšlių sukrovimas ir išvežimas – 7,82 Eur, baldų surinkimas ir išrinkimas – 30 Eur. Pareiškėjas pateikė draudikui UAB „Algrida“ sąmatą dėl baldų išrinkimo, surinkimo ir kitų susijusių darbų (211,27 Eur), kurią draudikas patvirtino (sutiko išmokėti papildomą draudimo išmoką pareiškėjui pateikus atliktus darbus patvirtinančius dokumentus). Kreipdamasis į Lietuvos banką, reikalavimų dėl minėtos sąmatos suderinimo arba joje nurodytų išlaidų atlyginimo pareiškėjas nereikšė. Tačiau šalys nesutaria dėl UAB „Skalas“ parengtos sąmatos pagrįstumo – sienos, grindų remonto ir kitų

susijusių darbų išlaidų dydžio. UAB „Sistela“ sistemoje draudikas apskaičiavo, kad minėtos išlaidos sudaro 179,45 Eur, pareiškėjas pateikė sąmatą, pagal kurią minėtų darbų kaina – 2 083,15 Eur, tačiau draudikas nurodo, kad pateikus atliktus darbus patvirtinančius dokumentus didžiausia draudimo išmoka, atlyginanti sienos ir grindų remonto išlaidas, galėtų būti 600 Eur.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme arba draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Draudimo sutartis sudaroma prisijungus pagal standartines sutarties sąlygas – draudiko parengtas draudimo rūšies taisykles.

Turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga ir draudimo išmokos skaičiavimo tvarka. Draudimo taisyklėse, be kita ko, privalo būti nurodyta žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalies 8, 9 punktai). Pažymėtina, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Sutartis įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje numatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai (CK 6.189 straipsnio 1 dalis). Vadovaujantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalimi, draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvyki faktui, padariniams ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas.

Draudimo taisyklių, kurių pagrindu šalys sudarė draudimo sutartį, 10.1 papunktyje nurodyta, kad „jeigu apdraustas turtas yra sugadintas, tai atlygintina nuostolio suma yra apdrausto turto remonto kaštai“. Vadovaujantis draudimo taisyklių 10.4 papunkčiu, „Nuostolių dydį nustato Draudikas, vadovaudamasis Draudimo sutarties sąlygomis bei dokumentais, pagrindžiančiais nuostolio faktą bei jo dydį. Pridėtinės vertės mokestis (PVM) į nuostolių sumą įskaičiuojamas tik tais atvejais, kai Draudžiamas objektas faktiškai suremontuojamas ir šis mokestis sumokamas, o Draudėjas nėra užregistruotas, kaip šio mokesčio mokėtojas, kitu atveju, PVM dydis į mokėtiną draudimo išmoką neįskaičiuojamas.“ Draudiko mokama draudimo išmoka nustatoma pagal draudimo sutartyje nustatytą tvarka apskaičiuotą nuostolio sumą, atsižvelgiant į dvigubą bei nevisišką draudimą, ir iš jos atėmus draudimo sutartyje nustatyto dydžio išskaitą (draudimo taisyklių 10.6 papunktis).

Kaip minėta, ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principo, reiškiančio, kad 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. Nesutikdamas su draudiko nustatytu nuostolio dydžiu pareiškėjas draudikui pateikė UAB „Algrida“ ir UAB „Skalas“ sąmatas. Pažymėtina, kad naudodamasis UAB „Sistela“ sistema draudikas buvo apskaičiavęs 30 Eur draudimo išmoką, atlyginančią baldų išrinkimo ir surinkimo išlaidas. Tačiau pareiškėjui pateikus UAB „Algrida“ sąmatą, kurioje baldų išrinkimo, susirinkimo ir susiję darbai buvo įvertinti 211,27 Eur (t. y. 7 kartus daugiau, nei apskaičiavo draudikas), draudikas šioje sąmatoje nurodytiems įkainiams pritarė. Siekdamas paneigti draudiko nustatytus sienos ir grindų remonto darbų įkainius, pareiškėjas pateikė UAB „Skalas“ sąmatą, kurioje minėti darbai įvertinti 2 083,15 Eur. Draudikas teigia, kad UAB „Skalas“ nurodyti remonto įkainiai akivaizdžiai per dideli ir neatitinka rinkos kainų, tačiau pažymėtina, kad nei pareiškėjui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių šiuos teiginius įrodančių dokumentų.

Draudiko teiginiai, esą UAB „Skalas“ nurodytų įkainių neatitiktį rinkos kainoms įrodo vien jų neatitiktis UAB „Sistela“ sistemoje nustatytiems įkainiams, vertintini kritiškai. Kaip minėta, baldų surinkimo ir išrinkimo darbų įkainiai UAB „Sistela“ sistemoje ir UAB „Algrida“ sąmatoje taip pat gerokai neatitiko (7 kartų skirtumas), tačiau draudikui tai nesukėlė abejonių ir UAB „Algrida“ sąmata buvo priimtina. Nepagrįstu laikytinas ir draudiko sprendimas galimu maksimaliu pareiškėjo nuostoliu dėl sienos ir grindų remonto laikyti 600 Eur remonto išlaidas. Pažymėtina, kad draudikas nėra pateikęs nei paaiškinimų, nei įrodymų, kurie pagrįstų būtent 600 Eur nuostolio dydžio nustatymą. Atkreiptinas dėmesys, kad draudikas turi prievolę išmokėti pareiškėjo patirtus

nuostolius atlyginančią draudimo išmoką, todėl draudikas turi dėti reikiamas pastangas nuostolio dydžiui nustatyti. Draudiko veiksmai pareiškėjui siūlant niekuo nepagrįstą galimos išmokėti draudimo išmokos dydį laikytini nesuderinamais su draudiko administruojant žalą priimamiems sprendimams taikomais reikalavimais (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalis).

Kita vertus, svarbu atkreipti dėmesį, kad turto apžiūros akte nurodyta, kad sugadintų grindų plotas yra 3,74 m², aktą pasirašė pareiškėjo ir draudiko atstovai. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo pareiškėjas turto apžiūros akte konstatuoto sugadinto grindų ploto neginčijo. Todėl sutiktina su draudiko argumentais, kad draudikas privalo atlyginti būtent 3,74 m² ploto grindų remonto darbų išlaidas. Kadangi UAB „Skalas“ sąmatoje yra nurodytas 6 m² remontuotinas grindų plotas, darytina išvada, kad pareiškėjui turėtų būti išmokėta draudimo išmoka, atlyginanti UAB „Skalas“ lokalinėje sąmatoje nurodytus pareiškėjo nuostolius dėl buto sienos ir grindų remonto, perskaičiuotus remontuotiną grindų plotą sumažinant nuo 6 m² iki 3,74 m².

Taip pat sutiktina su draudiko teiginiais, kad draudikas turi teisę iš mokėtinos draudimo išmokos išskaičiuoti šalių sutartą 60 Eur išskaitą. Pažymėtina, kad draudimo taisyklių 2.17 papunktyje nurodyta, kad išskaita – tai „suma, kuria kiekvieno draudžiamąjį įvykiu atveju Draudikas mažina mokėtiną draudimo išmoką.“ Jokių išlygų, susijusių su dėl žalos kalto asmens nustatytu, draudimo taisyklėse nėra. Todėl konstatuotina, kad kilus ginčui draudikas turi teisę iš pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos sumos išskaičiuoti 60 Eur išskaitą (toks išskaitos dydis nurodytas draudimo liudijime) nepaisydamas to, ar dėl žalos kaltas asmuo yra nustatytas, ar ne.

Atsižvelgiant į tai, kas nurodyta, darytina išvada, kad draudikas, apsiribodamas deklaratyviais teiginiais apie akivaizdžiai per didelius UAB „Skalas“ taikomus įkainius, iš esmės nepaneigė pareiškėjo teiginių apie netinkamą pirminį nuostolio dydžio nustatymą. Be to, siūlydamas kompromisinį sprendimą – 600 Eur draudimo išmoką – pats draudikas taip pat patvirtino, kad UAB „Sistela“ sistemoje apskaičiuotas pirminis pareiškėjo patirto nuostolio dydis neatitiko faktinio nuostolio dydžio. Įvertinęs ginčo byloje pateiktus duomenis, Lietuvos bankas mano, kad pareiškėjas paneigė draudiko teiginius apie išmokėtos draudimo išmokos dydžio pagrįstumą. Pažymėtina, kad neigdamas pareiškėjo pateiktą įrodymų pagrįstumą draudikas taip ir nepateikė jokių savo teiginius patvirtinančių įrodymų. Draudikas nepagrindė ir savo sprendimo dėl 600 Eur maksimalių galimų sienos ir grindų remonto išlaidų. Vis dėlto, kadangi UAB „Skalas“ sąmatoje numatytas didesnio grindų ploto, nei nurodyta turto apžiūros akte, remontas, manytina, kad pareiškėjui turėtų būti išmokėta UAB „Skalas“ sąmatoje nurodytas proporcingai sumažintas išlaidas atlyginanti draudimo išmoka (t. y. pagal UAB „Skalas“ sąmatoje nurodytus įkainius turėtų būti perskaičiuota grindų remonto kaina). Atkreiptinas dėmesys, kad pagal draudimo taisyklių 10.4 papunktį faktinis remonto darbų atlikimas siejamas su PVM dydžio įskaičiavimu į nuostolio sumą, bet ne su draudimo išmokos mokėjimu. Todėl, pareiškėjui nepateikus atliktus remonto darbus patvirtinančių dokumentų, draudikui išlieka prievolė išmokėti draudimo išmoką, tačiau į nuostolio sumą neturi būti įskaitomas UAB „Skalas“ sąmatoje nurodytas PVM. Išlaidos dėl šio mokesčio, kaip nurodyta draudimo taisyklių 10.4 papunktyje, pareiškėjui turi būti atlygintos tik tada, kai turtas bus faktiškai suremontuotas ir PVM sumokėtas, ir įsitikinta, kad pareiškėjas nėra PVM mokesčio mokėtojas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjo A. C. reikalavimus ir rekomenduoti ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią UAB „Skalas“ lokalinėje sąmatoje Nr. S001 nurodytus pareiškėjo nuostolius dėl buto sienos ir grindų remonto, perskaičiuotus remontuotiną grindų plotą sumažinant nuo 6 iki 3,74 m².

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 punkte nurodytų rekomendacijų

įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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