



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

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

2017 m. rugpjūčio 30 d. Nr. 242-361
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudarytos nuo 2016 m. rugpjūčio 31 d. iki 2017 m. rugpjūčio 30 d. galiojančios gyventojų turto draudimo sutartys (*duomenys neskelbtini*), kuriomis buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*), ūkio pastatas, draudėjo civilinė atsakomybė, taip pat gyvenamajame name ir ūkio pastate esantis kilnojamasis turtas.

Pareiškėjas 2017 m. sausio 13 d. draudiką informavo apie 2017 m. sausio 13 d. apdraustame pastate įvykusią vandentiekio avariją, dėl kurios buvo sugadinta dalis pastato pirmo ir antro aukšto grindų bei sienų. 2017 m. sausio 18 d. draudiko ekspertė atliko sugadinto turto apžiūrą ir sudarė apžiūros aktą, kuriame užfiksavo turto sugadinimų pobūdį ir mastą.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad draudiko ekspertė apskaičiavo sugadinto turto remonto išlaidas, tačiau pareiškėjui kėlė abejonių apskaičiuotų išlaidų pagrįstumas, todėl pareiškėjas draudiko ekspertės sudarytoje remonto sąmatoje nurodė nesutinkantis su apskaičiuota remonto išlaidų suma. Pareiškėjas kreipėsi į UAB „Stabro“ dėl turto remonto sąmatos sudarymo. Pareiškėjas nurodė, kad preliminari UAB „Stabro“ nustatyta turto remonto kaina be PVM yra 9 864,51 Eur, o su PVM – 11 936,06 Eur.

Draudikas pareiškėjui 2017 m. gegužės 5 d. išmokėjo 2 475,78 Eur draudimo išmoką, atlyginančią draudiko apskaičiuotas turto sugadinimų remonto išlaidas. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė nesutinkantis su draudiko apskaičiuota draudimo išmokos suma, nes draudiko ekspertė nustatė nepagrįstą turto sugadinimų apimtį ir kad UAB „Stabro“ sudarytos turto remonto sąmatos duomenys paneigia draudiko nustatytą turto remonto išlaidų teisingumą.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pabrėžė, kad draudimo sutarčiai taikomų Gyventojų turto draudimo taisyklių sąlygos, kuriose nustatyta, kad pridėtinės vertės mokestis (PVM) į nuostolių sumą įskaičiuojamas tik tais atvejais, kai draudžiamas objektas faktiškai suremontuojamas ir šis mokestis sumokamas, pažeidžia draudimo sutarties šalių interesų pusiausvyrą pareiškėjo, kaip vartotojo, nenaudai, todėl šios sąlygos pareiškėjui neturi būti taikomos. Remdamasis kreipimesi į Lietuvos banką nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas draudiko atžvilgiu kėlė reikalavimą išmokėti 9 460,28 Eur papildomą draudimo išmoką, kuri visiškai atlygintų UAB „Stabro“ nustatytas 11 936,06 Eur turto sugadinimų remonto išlaidas su PVM.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė, kad jam 2017 m. liepos 3 d. UAB „Stabro“ raštu buvo pateikta patikslinta turto remonto sąmata, kuri patvirtino pareiškėjo teiginius, kad turto remonto kaina be PVM sudaro 9 864,15 Eur, o su PVM – 11 936,06 Eur. Draudikas 2017 m. liepos 14 d. pareiškėjui išmokėjo 7 328,73 Eur papildomą draudimo išmoką, kuri buvo

apskaičiuota pagal UAB „Stabro“ nustatytas 9 864,51 Eur turto sugadinimų remonto išlaidas be PVM, iš apskaičiuotos draudimo išmokos, atlyginančios turto sugadinimų remonto išlaidas, išskaičiavus draudimo sutartyje nustatytą 60 Eur išskaitą. Draudikas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo kreipimesi nurodytomis aplinkybėmis, kad į pareiškėjui mokėtiną papildomą draudimo išmoką taip pat turi būti įskaičiuotos PVM išlaidos, nes pagal draudimo sutarties sąlygas PVM į nuostolio sumą įskaičiuojamas tik tais atvejais, kai draudžiamas objektas faktiškai suremontuojamas ir šis mokestis yra sumokamas, o draudėjas nėra užregistruotas kaip šio mokesčio mokėtojas. Draudikas pabrėžė, kad sugadintas turtas nėra suremontuotas, todėl draudikui pagal draudimo sutarties šalių nustatytas draudimo sutarties sąlygas nekilo pareiga mokėti draudimo išmokos, visiškai atlyginančios UAB „Stabro“ nustatytas turto remonto išlaidas su PVM. Draudikas nurodė, kad, pareiškėjui pateikus turto remonto faktą patvirtinančius įrodymus, draudikas pareiškėjui išmokėtų draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal atliktų remonto darbų sąskaitą faktūrą.

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, 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis ginčo šalių nurodytomis aplinkybėmis ir pateiktais įrodymais, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl draudimo sutarties sąlygų, įtvirtinančių PVM išlaidų įskaičiavimo į mokėtiną draudimo išmoką nuostatas, draudėjui privalomumo ir taikymo bei draudiko pareiškėjui išmokėtos draudimo išmokos dydžio nustatymo pagrįstumo

Dėl draudimo sutarties sąlygų, įtvirtinančių PVM išlaidų įskaičiavimo į mokėtiną draudimo išmoką nuostatas, draudėjui privalomumo ir taikymo

Vertinant ginčo šalių argumentus dėl draudimo sutarties sąlygų, įtvirtinančių PVM išlaidų įskaičiavimo į mokėtiną draudimo išmoką nuostatas, privalomumo pareiškėjui ir taikymo, pažymėtina, kad draudimo sutarties dalimi esančių Gyventojų turto draudimo taisyklių (galiojančių nuo 2016 m. balandžio 1 d.) (toliau – Taisyklės) 9.4 papunktyje nustatyta, kad 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 į mokėtiną draudimo išmoką neįskaičiuojamas.

Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje numatyta, jog teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 6.156 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintas sutarčių laisvės principas, pagal kurį šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Svarbu pažymėti, kad gyventojų turto draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdraustas sugadintas pastatas, yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Pažymėtina, kad nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (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-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013). Jeigu sutarties sąlygos

yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko sutarties sudarymo metu priimti įsipareigojimai.

Vertinant pareiškėjo argumentus, kad Taisyklių 9.4 papunkčio sąlyga pažeidžia draudimo sutarties šalių interesų pusiausvyrą pareiškėjo nenaudai, todėl ji pareiškėjui neturi būti taikoma, pažymėtina tai, kad, remiantis CK 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. CK 6.992 straipsnio 2 dalis įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopijas draudėjui.

Remiantis Gyventojų turto draudimo liudijimo (*duomenys neskelbtini*) duomenimis, nustatyta, kad pareiškėjas, pasirašydamas draudimo liudijime, patvirtino pritariantis draudimo sutarties sąlygoms, kad buvo supažindintas su Taisyklėmis ir jam buvo įteikta jų kopija. Pareiškėjas supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis fakto neginčija. Remiantis CK 6.185 straipsnio 2 dalies, 6.186 straipsnio 1 dalies ir 6.992 straipsnio 2 dalies nuostatomis, darytina išvada, kad draudimo sutarties sąlygos, tarp jų ir Taisyklių 9.4 papunkčio nuostatos dėl PVM išlaidų į mokėtiną draudimo išmoką įskaičiavimo, su kuriomis pareiškėjas įstatymų nustatyta tvarka buvo tinkamai supažindintas, pareiškėjui buvo žinomos ir suprantamos ir jis, sudarydamas draudimo sutartį, išreiškė valią dėl šių draudimo sutarties sąlygų taikymo.

Kadangi tarp pareiškėjo ir draudiko sudaryta draudimo sutartis yra vartojimo sutartis, todėl, be draudėjo supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis reikalavimų vykdymo, draudikui keliami reikalavimai užtikrinti standartinių draudimo sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, pateiktas sąvokas kiek įmanoma aiškiau atskleidžiant ir konkretizuojant (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. kovo 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008). Jeigu sutarties sąlygos vis dėlto suformuluojamos neaiškiai, draudimo sutarties sąlygos turi būti aiškinamos pagal CK 6.193–195 straipsniuose įtvirtintas bendrąsias sutarčių aiškinimo taisykles.

Remiantis CK 6.193–195 straipsnių nuostatomis, sutartis turi būti aiškinama nustatant tikruosius sutarties šalių ketinimus, atsižvelgiant į sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, sutarties esmę, tikslą, jos sudarymo aplinkybes, šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių elgesį po sutarties sudarymo ir kitas reikšmingas aplinkybes. Esminiai sutarčių aiškinimo principai – nagrinėti tikruosius sutarties šalių ketinimus ir aiškinti sutartį sąžiningai – lemia būtinybę aiškinant sutarties sąlygas įvertinti sutarties šalių elgesį, jų subjektyvią nuomonę dėl sutarties sąlygų turinio ir tų sąlygų suvokimą sutarties sudarymo metu, tačiau kai šalių ketinimai nesutampa, būtina atsižvelgti ir į sutarties sąlygų lingvistinę reikšmę, nes sutarties teksto lingvistinė analizė gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka sutarties lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-146/2012; 2010 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-288/2010). Jeigu abejojama dėl sąvokų, kurios gali turėti kelias reikšmes, šioms sąvokoms priskiriama priimtinausia, atsižvelgiant į tos sutarties prigimtį, esmę bei jos dalyką, reikšmę. Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.

Taikant lingvistinės analizės metodą, vertintinas pareiškėjo reikalavimo pagrindą sudarančių draudimo sutarties nuostatų turinys, jų gramatinė išraiška, lingvistinė prasmė. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje konstatavo, kad sprendžiant, ar sutarties sąlygos turinys ir formuluotė išdėstyti aiškiai, vertinama, ar esminės nuostatos yra išdėstytos suprantamai normalių gebėjimų asmeniui, ar daug nuostatų apima sąlyga, ar kiekviena iš jų detalčiai aptarta. Taip pat gali turėti reikšmės tai, ar sąlygos nuostata tiesiogiai suformuluota ir išreikšta taisyklėse, ar ne, ar reikšmingos nuostatos pateikiamos nuosekliai vienoje taisyklių dalyje, ar keliose vietose ir dėl to apsunkina susipažinimą ir tinkamą turinio

(Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 28 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-249-915/2015; 2017 m. vasario 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-249-915/2015; 2017 m. vasario 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-38-378/2017).

Vertinant Taisyklių 9.4 papunkčio sąlygą, pažymėtina, kad šios sąlygos lingvistinė išraiška yra aiški ir pagal draudimo sutarties sąlygos formuluotę bei išraiškos būdą nekyla abejonių dėl šios draudimo sutarties sąlygos turinio ir prasmės. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, kad Taisyklių 9.4 papunkčio sąlyga turi būti aiškintina standartines draudimo sutarties sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir pareiškėjo naudai. Įvertinus Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad aiški Taisyklių 9.4 papunkčio sąlyga, su kuria pareiškėjas draudimo sutarties sudarymo metu sutiko, yra taikytina tarp pareiškėjo ir draudiko sudarytai gyventojų turto draudimo sutarčiai (*duomenys neskelbtini*) ir draudimo sutarties šalims ji yra privaloma.

Dėl pareiškėjui išmokėtos draudimo išmokos dydžio pagrįstumo

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais ir paaiškinimais, nustatyta, kad draudikas 2017 m. gegužės 8 d. pareiškėjui išmokėjo 2 475,78 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal draudiko nustatytas turto remonto išlaidas. 2017 m. liepos 3 d. pareiškėjui pateikus patikslintą UAB „Stabro“ sudarytą turto sugadinimų remonto išlaidų sąmatą, kurioje nurodytos 9 864,51 Eur turto remonto išlaidos be PVM ir 11 936,06 Eur remonto išlaidos su PVM, draudikas 2017 m. liepos 14 d. pareiškėjui išmokėjo papildomą 7 328,73 Eur draudimo išmoką.

Draudikas 2017 m. liepos 4 d. pareiškėjui adresuotame rašte nurodė, kad papildoma 7 328,73 Eur draudimo išmoka buvo apskaičiuota, remiantis patikslintoje UAB „Stabro“ sąmatoje nurodytomis 9 864,51 Eur turto remonto išlaidomis be PVM ir nustačius, kad pareiškėjo patirto nuostolio dėl 2017 m. sausio 13 d. įvykio dydis yra 9 864,51 Eur. Draudikas taip pat nurodė, kad iš draudimo išmokos, atlyginančios 9 864,51 Eur nuostolį dėl turto sugadinimo, yra išskaičiuojama 2017 m. gegužės 8 d. pareiškėjui išmokėta 2 475,78 Eur draudimo išmoka ir 60 Eur draudimo sutartyje nustatyta išskaita. Atsižvelgdamas į tai, draudikas pabrėžė, kad pareiškėjui mokėtina papildoma draudimo išmoka sudaro 7 328,73 Eur.

Vertinant draudiko išmokėtos papildomos 7 328,73 Eur draudimo išmokos nustatymo teisingumą ir pareiškėjo reikalavimo išmokėti 9 460,28 Eur papildomą draudimo išmoką pagrįstumą, pažymėtina, kad, remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis dėl Taisyklių 9.4 papunkčio sąlygos pareiškėjui privalomumo ir taikymo, draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos, visiškai atlyginančios UAB „Stabro“ nustatytas turto remonto išlaidas su PVM (11 936,06 Eur), atitinka draudimo sutarties šalių nustatytas draudimo sutarties sąlygas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas dėl papildomos 9 460,28 Eur draudimo išmokos, kurią sudaro UAB „Stabro“ nustatytos 9 864,51 Eur turto remonto išlaidos ir PVM išlaidos (iš viso 11 936,06 Eur), mokėjimo yra nepagrįstas.

Vertinant draudiko sprendimą iš 2017 m. liepos 14 d. išmokėtos papildomos draudimo išmokos išskaičiuoti 60 Eur išskaitą, pažymėtina, kad Taisyklių 1.16 papunktyje nustatyta, kad išskaita (franšizė, besąlyginė išskaita) – tai suma, kurios dydžiu kiekvieno draudžiamojo įvykio atveju draudikas besąlygiškai sumažina mokėtiną draudimo išmoką, jei draudimo sutartyje nenustatyta kitaip. Šis dydis gali būti nurodomas fiksuota pinigų suma, išreikšta procentais ar nurodyta apibrėžtu laikotarpiu. Jeigu draudimo sutartyje nenurodyta kitaip, laikoma, kad išskaita yra besąlyginė.

Gyventojų turto draudimo liudijimo (*duomenys neskelbtini*) duomenys pagrindžia, kad šalys susitarė dėl 60 Eur išskaitos kiekvieno draudžiamojo įvykio metu iš draudiko mokamos draudimo išmokos išskaičiavimo. Draudimo liudijime nebuvo įtvirtinta jokių papildomų sąlygų, todėl, remiantis Taisyklių 1.16 papunkčiu, darytina išvada, kad draudimo sutarties šalys susitarė dėl besąlyginės išskaitos taikymo.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai pagrindžia, kad, draudikas pareiškėjui 2017 m. gegužės

8 d. išmokėjo 2 475,78 Eur draudimo išmoką ir 2017 m. liepos 14 d. išmokėjo papildomą 7 328,73 Eur draudimo išmoką, taigi iš viso pareiškėjui sumokėjo 9 804,51 Eur. Kaip minėta, draudiko nustatytas dėl 2017 m. sausio 13 d. draudžiamąjį įvykią pareiškėjo patirtas nuostolio dydis sudaro 9 864,51 Eur. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas iš draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjo patirtą 9 864,51 Eur nuostolį, pagrįstai išskaičiavo draudimo sutarties šalių nustatytą 60 Eur besąlyginę išskaitą ir pareiškėjui išmokėjo 9 804,51 Eur draudimo išmoką. Darytina išvada, kad draudiko pareiškėjui išmokėta 9 804,51 Eur draudimo išmoka yra pagrįsta, o pareiškėjo reikalavimas dėl draudimo išmokos, atlyginančios UAB „Stabro“ nustatytas turto remonto išlaidas su PVM (11 936,06 Eur), mokėjimo yra 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 A. Z. 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