



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

**SPRENDIMAS
DĖL S. J. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugpjūčio 9 d. Nr. 242-341
Vilnius

Lietuvos banke gautas S. J. (S. J.) (toliau – pareiškėjas) kreipimasis, kuriuo pareiškėjas nesutinka su *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą (toliau – draudikas), apskaičiuotu draudimo išmokos dydžiu žalos byloje Nr. TUK14583 ir prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir draudiko.

N u s t a t y t a:

2017 m. kovo 2 d. pareiškėjas užregistravo pranešimą dėl patirtos žalos pagal su draudiku sudarytą gyventojų turto draudimo sutartį. 2017 m. kovo 3 d. atvykus draudiko atstovui, pareiškėjas pateikė visus reikalaujamus dokumentus ir paaiškinimus apie įvykio aplinkybes, užpildė ir pasirašė visus reikiamus dokumentus.

2017 m. kovo 31 d. pareiškėjas gavo draudiko sprendimą žalos byloje Nr. TUK14583, kuriuo draudikas nusprendė atlyginti už virtuvės baldų apatinės dalies sugadinimo šalinimą ir informavo apie apskaičiuotą draudimo išmoką (64,50 Eur). Draudikas paaiškino pareiškėjui, kad baldų apdailos defektų prie orkaitės šalinimo išlaidų neatlygins, nes pagal pobūdį jie yra atsiradę darinėjant orkaitę, t. y. įprastai naudojant turtą, ir yra daugkartinio, reguliaraus pobūdžio, be to, orkaitė nėra tinkamai įtvirtinta ir (ar) sumontuota. Draudikas, priimdamas pirmiau minėtą sprendimą, vadovavosi Gyventojų turto draudimo sąlygų (toliau – draudimo sąlygos) 17.2.1 ir 17.2.3 papunkčiais, nustatančiais, kad draudimo išmoka nemokama, žalai kilus dėl neišvengiamų natūralių procesų ir dėl apdrausto turto naudojimo ne pagal paskirtį ar sąlygomis, kuriomis naudoti jis nepritaikytas.

Pareiškėjas nesutinka su šiais draudiko argumentais, nes apžiūros metu jis užfiksavo, kad įvykis įvyko, naudojant virtuvės baldus pagal paskirtį. Draudimo sąlygų 17.2.1 papunktyje įtvirtinta, kad draudimo išmoka nemokama tik už turtą, sužalotą dėl neišvengiamų natūralių procesų, įskaitant įtrūkimą, koroziją, puvimą, pelėsį, grybelinę ligą, drėgmę, spalvos pasikeitimą, estetinius apgadinimus, visi kiti nuostoliai, susiję su apdraustu turtu, atlyginami. Pareiškėjo teigimu, nė vienas iš draudimo sąlygose nurodytų natūralių procesų apžiūros metu nebuvo užfiksuotas, todėl darytina išvada, kad draudiko argumentas dėl atsiradusios žalos priežasties yra nepagrįstas.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu dėl apskaičiuotos draudimo išmokos dydžio, patikslino, kad MDF fasadas šalia orkaitės buvo apgadinintas netyčia, valant orkaitę, ir tai yra vienkartinio veiksmo padarinys. Tik išvalius orkaitę buvo pastebėti apgadinimai. Virtuvės baldus su į juos įmontuota buitine technika sumontavo UAB „Protingi baldai“.

Draudikas, atsakydamas į pareiškėjo pretenziją, pažymėjo, kad sprendimas šioje žalos byloje buvo priimtas, išanalizavus žalos bylos administravimo metu surinktos informacijos visumą. Šiuo atveju tai, kad pareiškėjas, jau priėmus draudikui sprendimą žalos byloje, pateikė paaiškinimus, kuriuose nurodė iš esmės visiškai kitokias įvykio aplinkybes, draudiko vertinimu, laikytina ne tinkamu bendradarbiavimu, o draudiko klaidinimu, dėl kurio nelieka galimybės nustatyti tikrųjų įvykio aplinkybių, t. y. draudikas negali įsitikinti draudžiamojo įvykio buvimu.

Draudikas atkreipė dėmesį ir į tai, kad pareiškėjo naujai nurodytos aplinkybės neatitinka apdrausto turto defektų pobūdžio, todėl savo sprendimo dėl draudimo išmokos dydžio nepakeitė.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo ir nurodė, kad draudikas nepagrįstai, nepateikdamas jokių įrodymų, mėgina išvengti savo sutartinių įsipareigojimų, todėl prašo įpareigoti draudiką perskaičiuoti draudimo išmoką, pripažįstant jo turtui šalia orkaitės padarytą žalą draudžiamuoju įvykiu.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Ginčo šalys nesutaria dėl teikiamos draudimo apsaugos apimties, t. y. dėl draudiko apskaičiuoto draudimo išmokos dydžio ir atsisakymo atlyginti žalą už MDF fasado šalia orkaitės apgadinius. Pareiškėjas savo nesutikimą su draudiko priimtu sprendimu motyvuoja tuo, kad virtuvės baldų dalis buvo apgadinta dėl vienkartinio veiksmo (orkaitės valymo). Draudikas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia žalos bylos administravimo metu surinkta informacija ir tuo, kad, įvertinus defektų pobūdį ir pareiškėjo tiek pirminiame pranešime apie įvykį, tiek turto apžiūros metu nurodytas aplinkybes, buvo priimtas sprendimas atlyginti už virtuvės baldų apatinės dalies sugadinimo šalinimą, nes, įvertinus šios dalies defektą, buvo nustatyta, kad labiausiai tikėtinas yra vienkartinis poveikis šiai detalei, priešingai, negu vertinant virtuvės baldų dalies apdailą šalia orkaitės, kurios pažeidimai yra akivaizdžiai daugkartinio ir reguliaraus pobūdžio, atsiradę darinėjant orkaitę.

Vertinant pareiškėjo draudiko atžvilgiu keliamo reikalavimo pagrįstumą, visų pirma atkreiptinas dėmesys į tai, kad, kaip yra nurodęs kasacinis teismas savo praktikoje, draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga, tačiau ji nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose (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).

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalyje nustatyta, kad „draudimo apsauga – draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui.“ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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. Draudimo išmokos mokėjimas yra pagrindinė draudiko pareiga, kuri vykdoma įvykus draudžiamajam įvykiui. Vadinasi, tik nustačius, jog yra įvykęs teisiškai reikšmingas faktas, kuris atitinka sutartyje ar įstatyme nustatytus požymius, įvykis kvalifikuojamas kaip draudžiamasis, ir kyla draudiko pareiga mokėti draudimo išmoką. Be to, Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką.

Nagrinėjamu atveju aplinkybės, kurioms esant draudikas pripažįsta įvykį draudžiamuoju, nurodomos draudimo sutartyje, o savo sprendimą atsisakyti mokėti papildomą draudimo išmoką

už MDF fasado šalia orkaitės apgadinius draudikas iš esmės grindžia žalos bylos administravimo metu surinkta informacija ir draudimo sąlygose, kurių pagrindu buvo apdraustas pareiškėjo turtas, įtvirtintomis nuostatomis. Taip pat draudikas pažymėjo, kad pareiškėjas, tik gavęs išsamią informaciją apie draudiko priimtą sprendimą ir jo priežastis, tą pačią dieną pateikė papildomą aplinkybių patikslinimą, nuroydamas kitokias aplinkybes. Todėl draudikas konstatavo, kad pareiškėjas sąmoningai pažeidė tiek teisės aktuose, tiek draudimo sąlygose numatytą vieną iš esminių draudėjo (turto savininko) pareigų – bendradarbiauti su draudiku, aiškinantis įvykio aplinkybes, ir atskleisti visą turimą informaciją apie įvykio aplinkybes.

Vertinant abiejų ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, kuriais šalys remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, svarbu tai, kad sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška draudimo sutartis. Atsižvelgiant į tai, kad draudimo sutartis buvo sudaryta draudimo sąlygų pagrindu, darytina išvada, kad sąlygos, apibrėžiančios sutartimi teikiamą draudimo apsaugą, buvo aiškios ir žinomos. Vertinant draudiko sprendimą nemokėti papildomos draudimo išmokos dalies už MDF fasado šalia orkaitės apgadinius, pabrėžtina tai, kad draudikas, vertindamas apdrausto turto defektų pobūdį, pasitelkė kompetentingus ir sertifikuotus ekspertus – UAB „SMART CLAIMS“, kurie įrašyti į Išorės turto arba verslo vertinimo veikla turinčių teisę verstis asmenų sąrašą. Draudikas apskaičiavo draudimo išmoką, atlyginančią mechaninio vieno pareiškėjo virtuvės baldų komponento (apatinės apdailos juostos) pažeidimo padarytą žalą, tačiau atsisako atlyginti išlaidas už turto defektų, atsiradusių kitomis aplinkybėmis, šalinimą, nes, draudiko teigimu, baldų defektas šalia orkaitės atsirado dėl įprasto turto kasdienio eksploatavimo netinkamomis sąlygomis.

Draudimo sąlygų 17.2.1 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka nemokama, žalai kilus dėl neišvengiamų natūralių procesų, įskaitant įtrūkimą, medžiagos ir apdailos savybių pasikeitimą, estetinius apgadinius. Draudimo sąlygų 17.2.3 papunktyje nurodyta, kad draudimo išmoka nemokama žalai kilus dėl apdrausto turto naudojimo ne pagal paskirtį ar sąlygomis, kuriomis naudoti jis nepritaikytas. 2017 m. kovo 2 d. Pranešime apie turto draudimo įvykį nurodytas trumpas aprašymas, turtui padaryti sugadinimai ir įvykio priežastis („*Pastebėjau, kad buvo apgadintas virtuvės MDF dažytas fasadas dviejose vietose. Netyčia, naudojant baldus pagal paskirtį.*“). 2017 m. kovo 3 d. surašytame Sunaikinto, sugadinto turto apžiūrėjimo akte nurodyta, kad „*Sugadinta virtuvės komplekto spintelės siena prie įmontuotos orkaitės. Matomi dažų įmušimai, atšokę dažai. Orkaitė juda tvirtinimo vietose.*“

Draudiko atstovų nustatytos defektų atsiradimo aplinkybės patvirtina, kad virtuvės baldų komplekto dalis buvo eksploatuojama, esant neįtvirtintai orkaitei, nors įmontuojama į virtuvės baldus įranga privalo būti įtvirtinta stacionariai. Taigi, yra pagrindo teigti, kad tam tikra virtuvės baldų komplekto dalis buvo pareiškėjo naudojama sąlygomis, kuriomis naudoti baldai nėra pritaikyti. Pažymėtina, kad, nors pareiškėjas vėliau ir patikslino įvykio priežastį dėl vienkartinio orkaitės valymo, tačiau pranešime apie turto draudimo įvykį nurodė, kad apgadėjimas buvo pastebėtas, baldus naudojant pagal paskirtį. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nepateikė savo patikslintus teiginius dėl įvykio priežasties pagrindžiančių ir kartu draudiko surinktus ir pirmiau minėtus įrodymus (t. y. kad virtuvės baldų komplekto dalis buvo sugadinta per ilgesnį laikotarpį, esant reguliariam ir pakartotiniam poveikiui) paneigiančių įrodymų. Kaip jau buvo minėta pirmiau, pagal draudimo sąlygose aiškiai išdėstytus draudimo apsaugos apribojimus, draudimo išmoka nemokama žalai kilus dėl apdrausto turto naudojimo ne pagal paskirtį ar sąlygomis, kuriomis naudoti jis nepritaikytas.

Apibendrinus Lietuvos bankui pateiktus dokumentus bei paaiškinimus, yra pagrindas konstatuoti, kad draudikas Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtintą pareigą įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo papildomos draudimo išmokos už MDF fasado šalia orkaitės apgadinius mokėjimo, įvykdė tinkamai, todėl pareiškėjo reikalavimas įpareigoti draudiką perskaičiuoti draudimo išmoką atmestinas kaip nepagrįstas.

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 S. J. 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.

Kredito ir mokėjimo paslaugų priežiūros skyriaus
viršininkė, pavadojanti Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Renata Babkauskaitė