



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

SPRENDIMAS

DĖL Ž. B. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2017 m. spalio 4 d. Nr. 242-427

Vilnius

Lietuvos bankas gavo Ž. B. (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:

Pareiškėjas su draudiku sudarė būsto draudimo sutartį. 2017 m. sausio 19 d. išduotas draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbiami*), jame nurodyta, kad nuo 2017 m. sausio 22 d. iki 2018 m. sausio 21 d. apdraustas pareiškėjo būstas, esantis adresu: (*duomenys neskelbiami*), Vilnius. Gyvenamasis namas apdraustas pastatų draudimo variantu – „Visų rizikų draudimas“.

2017 m. vasario 13 d. pareiškėjo gyvenamajame name kilus gaisrui buvo sugadintas namo antrasis aukštas ir 20 kv. m. gyvenamojo namo stogo dangos. Administruodamas žalos bylą draudikas 2017 m. gegužės 24 d. pareiškėjui pateikė sutikimą dėl remonto darbų užsakymo po draudžiamąjį įvykią, pagal kurį stogo remonto išlaidos buvo 2 493,08 Eur. Draudikas teigia, kad, siekiant kokybiškai suremontuoti namo stogą, pakanka suremontuoti tik apgadintą stogo dalį (20 kv. m. stogo dangos remontas). Pareiškėjas su draudiko apskaičiuotu nuostolio dydžiu nesutiko ir nurodė, kad tiek draudiko pateiktame 2017 m. gegužės 24 d. sutikime, tiek 2017 m. gegužės 29 d. atliktų darbų perdavimo–priėmimo akte prie žalos Nr. (*duomenys neskelbiami*) nurodytos draudimo išmokos ir darbų apimties nepakanka stogą suremontuoti taip, kad įvykio metu apgadintos stogo dalies vieta būtų vizualiai nepastebima. Draudikas tokiems pareiškėjo argumentams nepritarė.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas ne teismo tvarka išnagrinėti vartojimo ginčą. Pareiškėjas teigė, kad stogo remonto darbus atliko draudiko rekomenduota statybos įmonė. Atlikus darbus buvo pastebėti aiškiai matomi stogo dangos spalvų skirtumai. Pareiškėjo teigimu, pakeista stogo danga akivaizdžiai yra šviesesnė. Taip pat pareiškėjas nurodė, kad draudiko rekomenduota statybos bendrovė, prieš atlikdama stogo remonto darbus, žodžiu buvo informavusi draudiką, kad tam, jog būtų išvengta spalvų skirtumų, yra rekomenduojama keisti visą stogo dangą. Dėl šios priežasties pareiškėjas prašo Lietuvos banko rekomenduoti draudikui atkurti 2017 m. vasario 13 d. įvykio metu apgadintą stogo dangą į prieš draudžiamąjį įvykią buvusią padėtį.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudikas nurodo, kad atsižvelgiant į patirtą žalą nėra tikslinga remontuoti visą namo stogą, nes draudikas, laikėsi šalių sulytų draudimo apsaugos sąlygų ir tinkamai įvykdė visas prievolės, o šalys draudimo sutartimi nebuvo susitarusios apdrausti pareiškėjo turtą dėl estetikos praradimo rizikos. Atsiliepime į pareiškėjo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą draudikas neneigia stogo spalvų neatitikimo, tačiau nurodo, kad spalvų neatitikimas buvo nulemtas ne draudiko netinkamai parinktos stogo dangos spalvos, o natūralių veiksnių – eksploataavimo laikotarpio, saulės, lietaus, purvo ir pan. Draudikas mano, kad šalys, sudarydamos draudimo sutartį, aiškiai susitarė dėl pagal draudimo sutartį taikomos apsaugos apimties ir sąlygų, o pareiškėjo reikalavimai nepriskirtini prie draudiko teikiamos draudimo apsaugos, t. y. draudikas neatlygina nuostolių dėl natūralaus stogo dangos nusidėvėjimo. Draudiko nuomone, priimtą sprendimą pagrindžia Taisyklių 7 skyrius, kuriame yra apibrėžti

nuostoliai, kurių draudiko teikiama apsauga neapima. Taisyklių 7 skyriaus 45.1, 45.2, 45.3 papunkčiuose nustatyta, kad turto draudimo atveju, įvykus draudžiamajam įvykiui, draudikas nekompensuoja nuostolių dėl estetinių turto pažeidimų, neturinčių įtakos daikto funkcionalumui, dėl turto nusidėvėjimo ar prekinės išvaizdos netekimo, taip pat turtui, sugadintam dėl natūralių procesų, laipsniško ar tęstinio turto savybių pablogėjimo ar praradimo.

Draudiko teigimu, pastarosios nuostatos tiesiogiai koreliuoja su Taisyklių nuostatomis, numatytomis 1.3 ir 80.1 papunkčiuose: žala turtui laikoma tik jo remonto (atkūrimo) išlaidos. Taigi, draudikas turėjo prievolę atlyginti tik sugadinto turto atkūrimo išlaidas ir šią prievolę įvykdė visiškai ir tinkamai, o natūralus nusidėvėjimas, estetinio vaizdo praradimas ir pan. nelaikoma turtui padaryta žala ir nėra draudiko apdrausta rizika.

Draudikas mano parinkęs tinkamą keičiamos ir esamos stogo dangos dalies spalvą, nors spalvos ir nėra visiškai identiškos. Stogo gamintojas kaupia savo klientų archyvą, taigi ir informaciją apie pareiškėjo pirktos stogo dangos savybes. –keičiamos stogo dalies spalva buvo parinkta pagal analogišką spalvos kodą, kaip ir anksčiau uždengtos stogo dalies, o spalvų neatitikimą lėmė ankstesnės dangos natūralus nusidėvėjimas.

Taip pat draudikas pažymi ir tai, kad pareiškėjo reikalavimas neatitinka teisingumo ir protingumo kriterijų. Deklaruojamo draudžiamąjį įvykiu metu buvo apgadinta 20 kv. m. stogo dangos, o vieno stogo šlaito plotas lygus 80 kv. m., tačiau Tuo tarpu pareiškėjas reikalauja pakeisti visą stogo dangą dėl pablogėjusio estetinio vaizdo. Nors draudikas yra atviras klientų pasiūlymams, įvertina kiekvieną reikalavimą ir galimus smulkius neatitikimus siekia pašalinti kliento naudai, pareiškėjas prašo pernelyg daug – pakeisti keturis kartus didesnę, nei buvo apgadintas, stogo dangos plotą.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos dydžio, šalims nesutariant, ar ginčo atveju draudimo išmoka turi atlyginti tik apgadinto stogo, ar visos stogo dangos remonto darbų išlaidas.

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 ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 105 straipsnį, turto draudimo atveju draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamąjį įvykiu patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).

Svarbu pažymėti, kad tarp šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. 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).

Pažymėtina, kad pareiškėja, sudarydama draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, susijusius su apdraustu turtu, nuo galimos žalos, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kada įvykis yra pripažįstamas nedraudžiamuoju. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju pareiškėjo ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis. Todėl sprendžiant dėl konkrečių aplinkybių priskyrimo prie draudžiamųjų įvykių turi būti vadovujamasi šalių sudarytos sutarties nuostatomis, jeigu jos neprieštarauja imperatyviosioms įstatymo normoms.

Taisyklių, kurių pagrindu ir buvo sudaryta draudimo sutartis, 45.1 papunktyje yra numatyta, kad turto draudimo atveju, įvykus draudžiamajam įvykiui, draudikas nekompensuoja nuostolių dėl estetinių turto pažeidimų, neturinčių įtakos daikto funkcionalumui. To paties punkto 45.2 papunktyje yra nustatyta, kad draudikas nekompensuoja nuostolių dėl turto nusidėvėjimo ar prekinės išvaizdos neteikimo, o 45.3 papunktyje yra nustatyta, kad draudikas nekompensuoja nuostolių turtui, sugadintam ar sunaikintam dėl natūralių procesų (korozija, puvinimas, natūralus nusidėvėjimas ir pan.), laipsniško ar tęstinio turto savybių pablogėjimo arba praradimo (pvz., temperatūros, dujų, garų, drėgmės, nuosėdų (dulkių, suodžių, dūmų) poveikis ir pan.).

Iš byloje pateiktų duomenų matyti, kad šiuo atveju pareiškėjas reikalauja iš draudiko padengti viso namo stogo keitimo išlaidas, nes suremontuota stogo dalies spalva skiriasi, palyginti su likusia (neremontuota) stogo dalimi. Tačiau draudikas, atsisakydamas apmokėti likusios stogo dalies keitimo išlaidas, vadovaujasi Taisyklių nuostatomis ir teigia laikęsis šalių sudarytos draudimo apsaugos sąlygų ir tinkamai įvykdęs visas prievolės, o šalys sudarydamos draudimo sutartį nebuvo susitarusios apdrausti pareiškėjo turtą dėl estetikos praradimo rizikos.

Vertindamas įrodymus Lietuvos bankas atsižvelgia ne tik į kiekvieno iš įrodymų objektyvumą, išsamumą, patikimumą, bet ir į įrodomųjų duomenų tarpusavio santykį ir tik iš įrodymų visumos daro išvadas apie tam tikrų ginčo atveju svarbių faktų buvimą arba nebuvimą. Pažymėtina, kad, siekdamas pagrįsti savo sprendimą dėl ginčo atveju būtinų remonto išlaidų, draudikas pateikė UAB „Infranet“ surašytą Atliktų remonto darbų perdavimo–priėmimo aktą, Jame nurodyta, kad tam, kad būtų pašalinti 2017 m. vasario 13 d. kilusio gaisro padariniai, reikėjo suremontuoti 20 kv. m. pareiškėjo namo stogo. Lietuvos banko vertinimu, šie pateikti įrodymai patvirtina, kad 2017 m. vasario 13 d. įvykęs įvykis lėmė poreikį remontuoti ne visą namo stogą, o tik jo dalį, t. y. 20 kv. m. pareiškėjo namo stogo.

Lietuvos bankui pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad apdrausto namo stogo spalvų neatitikimą lėmė ne parinkta netinkama dažų spalva arba remonto darbų trūkumai bei defektai, o natūralus stogo nusidėvėjimas, sąlygojęs stogo dažų spalvos pasikeitimą (pašviesėjimą).

Iš byloje esančių duomenų matyti, kad draudikas keičiamos stogo dalies spalvą parinko tinkamai, nes stogo dangą atvežė tas pats gamintojas. Pažymėtina, kad būtent pagal stogo gamintojo turimą informaciją buvo parinkta stogo dangos spalva, todėl darytina išvada, kad pareiškėjo namo stogo atspalvio neatitikimas buvo nulemtas ne netinkamos remonto darbų kokybės (netinkamai parinktos spalvos), o natūralaus namo stogo nusidėvėjimo (atspalvio pokyčio dėl eksploatacijos). Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, kad draudikas yra atsakingas už nežymius stogo dažų atspalvių neatitikimus, kurie nepriklausė nuo apdrausto pastato stogo atkūrimo darbų ir jų technologijos.

Papildomai atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad, pagal CK 6.38 straipsnio 3 dalį, prievolės turi būti vykdomos vadovaujantis ekonomiškumo principu. Įvertinus pateiktus įrodymus darytina išvada, kad draudikas pagrindė savo sprendimą būtinosiomis remonto išlaidomis pripažinti dalies namo stogo remonto kainą. Toks draudiko sprendimas priimtas atsižvelgiant į namo stogo sugadinimo pobūdį ir atitinka draudimo sutartyje įtvirtintą šalių susitarimą dėl teikiamos draudimo apsaugos apimties. Iš ginčo byloje pateiktų įrodymų visumos nėra pagrindo manyti, kad pareiškėjas būtų paneigęs draudiko išvadą ir įrodęs, kad namo stogo sugadinimo pobūdis lemia

poreikį keisti visą namo stogą. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus aplinkybę, kad draudimo sutartyje nebuvo įtvirtinta sąlygų, nustatančių, kad draudikas įsipareigoja mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pastato perdažymo išlaidas, susidariusias dėl natūralaus pastato nusidėvėjimo nulemtu dažų atspalvių skirtumo, darytina išvada, kad draudiko sprendimas dėl draudimo išmokos dydžio yra pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas dėl draudimo išmokos, atlyginančios viso namo stogo remonto išlaidas, 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 Ž. B. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas