



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

**SPRENDIMAS  
DĖL A. R. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. sausio 24 d. Nr. 242-21  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. R. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. balandžio 5 d. pareiškėjo namuose apie 7:30 val. atidaromos durys atsitrenkė į siurblij, dėl to durys sulūžo ir buvo sugadinta durų varčia. Kadangi turtas buvo apdraustas gyventojų turto draudimo sutartimi, kurią patvirtina gyventojų turto draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*), identifikacinis Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – Draudimo sutartis), 2017 m. balandžio 10 d. draudiko ekspertas atliko sugadinto turto apžiūrą ir sudarė Sunaikinto, sugadinto turto apžiūrėjimo aktą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sugadinto turto apžiūros aktas Nr. 1). Prie Sugadinto turto apžiūros akto Nr. 1 pridėta UAB „Smart claims“ (toliau – draudiko atstovas) eksperto V. L. parengta nuostolio apskaičiavimo lentelė, kurioje nurodyta, kad patirto nuostolio dydis yra 170,84 Eur. Su Sugadinto turto apžiūros aktu Nr. 1 ir jo priedais pasirašytinai buvo supažindinta pareiškėjo sutuoktinė, tačiau ji nurodė, kad su nuostolio suma nesutinka. Pareiškėjas sulaužytas duris pakeitė naujomis. Draudiko atstovas, įvertinęs naujas duris, 2017 m. birželio 20 d. surašytame Sunaikinto, sugadinto turto apžiūrėjimo akte Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sugadinto turto apžiūros aktas Nr. 2) nurodė: „Pakeistos durys patalpa 20-1. Durys analogiškos buvusioms.“

Pareiškėjas, prašydamas išmokėti draudimo išmoką už patirtus nuostolius, susijusius su durų keitimu, draudikui pateikė 2017 m. gegužės 8 d. PVM sąskaitą faktūrą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – PVM sąskaita faktūra) ir pinigų priėmimo kvitą, Serija (*duomenys neskelbtini*) Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – Pinigų priėmimo kvitas). Iš pateiktų dokumentų matyti, kad pareiškėjas už duris bei montavimo darbus R. K., dirbančiam pagal IVV pažymėjimą Nr. (*duomenys neskelbtini*), sumokėjo 423,50 Eur (300 Eur – durų kaina, 50 Eur – montavimo darbai ir 73,50 Eur – PVM). Draudikas atsakydamas pareiškėjui pažymėjo, kad pareiškėjo pateiktuose dokumentuose nurodyta 300 Eur durų kaina akivaizdžiai neatitinka įvykio metu sugadintų durų rinkos vertės ir yra nepagrįsta. Draudiko teigimu, pateiktuose dokumentuose nėra pakankamai informacijos, kuri padėtų nustatyti, kad būtų tiek kainavo vienas laminuotų durų komplektas ir durų montavimas. Taip pat draudikas atkreipė dėmesį, kad sąmata nebuvo pateikta derinti. Be to, draudikas nurodė, kad, draudiko atstovui telefonu susisiekus su parduotuvės, kurioje durys buvo įsigytos, darbuotoju, buvo gauta informacija, kad laminuotų durų komplektas su stakta ir apvadais kainuoja 120 Eur. Įvertinęs gautą informaciją, draudikas apskaičiavo, kad patirtas nuostolis yra 180,50 Eur (pakeistos durys kainavo 120 Eur, durų montavimo darbai – 60,50 Eur (50 Eur + PVM)). Išskaičiavus 57 Eur besąlyginę išskaitą, buvo apskaičiuota 123,50 Eur pareiškėjui mokėtina draudimo išmoka.

Pareiškėjo sutuoktinė nesutiko su draudiko apskaičiuotu nuostolio dydžiu, todėl 2017 m.

liepos 11 d. raštu kreipėsi į draudiką, nurodydama, kad 2017 m. balandžio 10 d. vykusios turto apžiūros metu draudiko atstovo paprašė, kad durų keitimą „suorganizuotų“ draudikas, tačiau jai buvo paaiškinta, kad tokios paslaugos Mažeikiuose nėra teikiamos. Draudiko atstovas taip pat informavo, kad pakeitus duris reikia pateikti durų įsigijimą patvirtinantį dokumentą, tačiau nenurodė, kad reikia pateikti suderinti sąmatą. Pareiškėjo sutuoktinės teigimu, draudiko ekspertas neįvertino fakto, kad durys yra nestandartinio dydžio, todėl jas reikėjo gaminti pagal specialų užsakymą. Draudikas atsakydamas į pretenziją nurodė, kad durys apžiūros metu buvo išmatuotos ir kad jų matmenys standartiniai. Taip pat nurodė, kad prašoma atlyginti suma bei nurodyta durų kaina akivaizdžiai neatitinka sugadintų durų rinkos kainos ir yra nepagrįsta.

Kreipimesi į Lietuvos banką su prašymu nagrinėti vartojimo ginčą pareiškėjas pakartojė pretenzijoje draudikui nurodytas aplinkybes ir papildomai pažymėjo reikalaujantis, kad draudikas pagrįstą išmokos dydį realiais dokumentais arba kompensuotų patirtas išlaidas žalos padariniams pašalinti. Draudikas atsiliepiame pažymėjo, kad pareiškėjas, nors ir žinojo, kokia verte draudikas įvertino nuostolius, tačiau iš anksto nesuderino atliekamų darbų ir montuojamų gaminių kainos, todėl prisiėmė riziką sumokėti už remonto darbus daug brangiau. Draudikas taip pat nurodė, kad surinko visą įmanomą informaciją, atliko papildomą įvykio vietos apžiūrą, intensyviai bendravo su pareiškėju telefonu, atliko kontrolinį skaičiavimą vidutinėmis rinkos kainomis, surinko informaciją apie analogiško tipo durų kainas, gavo alternatyvios įmonės pasiūlymą, todėl pagrįstai nustatė, kad nurodyta durų kaina smarkiai viršija analogiško tipo gaminių kainas rinkoje. Draudiko teigimu, pareiškėjo reikalaujama atlyginti nuostolio suma buvo nustatyta nesivadovaujant sutarčių vykdymo ekonomiškumo principu. Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigė neturintis pagrindo mokėti draudimo išmokos, viršijančios išlaidas, būtinas atkurti turtą į iki prieš įvykį buvusią būklę.

**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.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos dydžio.

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 (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnis). Pažymėtina, kad apdraustam turtui padaryto nuostolio, pagal kurį apskaičiuojama draudimo išmoka, nustatymo sąlygos įtvirtintos Taisyklių 21 punkte, pagal kurį vienas iš nuostolių atlyginimo būdų yra sugadinto daikto pakeitimas (Taisyklių 21.2 papunktis). Taisyklių 21.2.2 papunktyje nurodyta, kad pakeitimas taikomas tuo atveju, kai sugadinto daikto suremontuoti neįmanoma arba jo remontas ekonomiškai netikslingas ir tokiu atveju draudikui numatyta pareiga atlyginti kito analogiško ar panašaus daikto įsigijimo išlaidas. Taigi, sudarydamos Draudimo sutartį, šalys susitarė, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui ir nustatius, kad sugadinto daikto suremontuoti neįmanoma arba jo remontas ekonomiškai netikslingas, draudikas pareiškėjui atlygins kito analogiško ar panašaus daikto įsigijimo išlaidas.

Atsižvelgiant į gyventojų turto draudimo kompensacinę paskirtį ir nuostolių draudimo sutartyse, prie kurių priskiriamos minėtos sutartys, įgyvendinamą Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Teisingas žalos atlyginimas reiškia ir tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes,

nustačius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad, siekiant, kad draudiko išmokama draudimo išmoka atlygintų tiek, kiek asmuo iš tikrųjų prarado, asmens patirtą žalą būtina įvertinti tiksliai.

Vertinant ginčo šalių pateiktus dokumentus, nustatyta, kad pareiškėjas savo patirtus nuostolius grindžia PVM sąskaita faktūra ir Pinigų priėmimo kvitu, iš kurių matyti, kad pareiškėjas už durų įsigijimą bei jų įrengimą sumokėjo 423,50 Eur. Siekdamas pagrįsti nustatytą pareiškėjo patirtų nuostolių dydį (180,50 Eur), draudikas Lietuvos bankui pateikė UAB „Smart Claims“ sudarytą nuostolio apskaičiavimo lentelę, kuri buvo pridėta prie Sugadinto turto apžiūros akto Nr. 1, duomenis apie parduotuvėje *www.duruspektras.lt* nurodytas durų kainas (120 Eur) ir UAB „Soldus“ sudarytą lokalinę sąmatą (120 Eur).

Atsižvelgiant į pareiškėjo draudikui keliamą reikalavimą kompensuoti visas faktiškai patirtas išlaidas, pažymėtina tai, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad naujai įrengtos durys yra analogiškos įvykio metu sugadintoms, ir pagrįsdamas patirtas išlaidas už draudžiamą įvykio metu sugadintas duris pateikė PVM sąskaitą faktūrą bei Pinigų priėmimo kvitą. Pažymėtina, kad Sugadinto turto apžiūros akte Nr. 2 taip pat yra nurodyta, kad pareiškėjo pakeistos durys yra analogiškos buvusioms, t. y. draudiko atstovas patvirtino, kad pareiškėjas pakeitė sugadintas duris ir naujos durys yra analogiškos buvusioms. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas neturi pagrindo abejoti, kad PVM sąskaitoje faktūroje nurodytos durų keitimo išlaidos buvo patirtos už tokio paties modelio, parametrų ir ypatybių duris, kurios buvo sugadintos draudžiamą įvykio metu.

Norėdamas pagrįsti apskaičiuotą draudimo išmoką draudikas pridėjo internetinės parduotuvės *www.duruspektras.lt* momentinę ekrano nuotrauką, kurioje matyti 18 durų, kainuojančių po 120 Eur, tačiau iš pateiktų duomenų nėra galimybės objektyviai nustatyti, ar momentinėje ekrano nuotraukoje užfiksuotos durys atitinka pareiškėjo sugadintas duris, nes joje nėra matyti, iš kokių medžiagų durys pagamintos, kokie jų išmatavimai ir kitos ypatybės. Taip pat draudikas pateikė UAB „Soldus“ lokalinę sąmatą, kurioje yra nurodyta, kad laminuotų vidaus durų (komplekto su apvadais) kaina pagal 2017 m. kainyną yra 120 Eur, t. y. būtent tiek, kiek įvertinęs draudžiamą įvykio metu patirtą žalą nustatė draudikas. Tačiau Lietuvos bankui nėra pateikta duomenų, galinčių patvirtinti, kad UAB „Soldus“ lokalinėje sąmatoje nurodytos durys yra tokio paties modelio, parametrų ir ypatybių kaip tos, kurios buvo sugadintos draudžiamą įvykio metu. Be to, pažymėtina tai, kad, Lietuvos banko nuomone, draudiko pateikta vienos remonto įmonės sudaryta durų remonto sąmata nėra pakankamas įrodymas, patvirtinantis rinkoje vyraujančias durų kainas, ir nepaneigia teiginio, kad pareiškėjo sumokėta kaina atitinka rinkos kainą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas nepateikė duomenų, kurie patvirtintų, kad pareiškėjas nesilaikė ekonomiškumo principo ir įsigijo brangesnes nei rinkos kaina duris.

Vertinant draudiko nurodytą aplinkybę, kad pareiškėjas sprendimą sumokėti už suteiktas durų keitimo paslaugas priėmė durų remonto sąmatos iš anksto nesuderinęs su draudiku, taigi, prisiimdamas riziką, pažymėtina tai, kad galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlė sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Iš ginčui taikomų Taisyklių nuostatų matyti, kad Draudimo sutartimi draudėjas (pareiškėjas) nėra įpareigotas prieš atlikdamas apdrausto turto remontą remonto sąmatą suderinti su draudiku. Be to, pažymėtina, kad draudikas Lietuvos bankui nepateikė jokių įrodymų, galinčių patvirtinti, kad draudiko atstovas 2017 m. balandžio 10 d. atliktos sugadinto turto apžiūros metu informavo pareiškėjo sutuoktinę apie būtinybę prieš pradedant durų remontą su draudiku suderinti pasirinktos remonto įmonės sudarytą remonto sąmatą (tokių duomenų nėra ir apžiūros aktuose), ir galinčių paneigti pareiškėjo sutuoktinės draudikui 2017 m. liepos 11 d. nurodytas aplinkybes, kad ji buvo informuota tik apie tai, kad draudikui reikės pateikti durų

keitimo išlaidas patvirtinančius dokumentus. Remiantis nustatytais aplinkybėmis, darytina išvada, kad šalys nebuvo sutarusios dėl pareiškėjo pareigos prieš pradėdant apdrausto turto remontą remonto sąmatą suderinti su draudiku, todėl pareiškėjas turėjo pagrįstą lūkestį, kad jo patirtos ir rinkos kainą atitinkančios išlaidos bus atlygintos.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje nustatyta draudiko pareiga įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Apibendrinus Lietuvos bankui pateiktus dokumentus bei paaiškinimus, darytina išvada, kad pareiškėjas įrodė dėl draudžiamojo įvykio realiai patirtų nuostolių dydį, o draudikas nepateikė įrodymų, suteikiančių teisę sumažinti draudimo išmoką, todėl pareiškėjo reikalavimas rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, lygią dokumentais pagrįstų ir realiai patirtų nuostolių dydžiui, yra tenkintinas.

Pažymėtina, kad pareiškėjui iki kreipimosi į Lietuvos banką buvo išmokėta 123,50 Eur draudimo išmoka. Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytas aplinkybes ir į tai, kad pareiškėjo patirtos išlaidos sudaro 423,50 Eur, draudikui rekomenduotina pareiškėjui išmokėti papildomą 243 Eur draudimo išmoką (423 Eur (patirti nuostoliai) - 123,50 Eur (jau išmokėta draudimo išmoka) - 57 Eur (besąlyginė išskaita) = 243 Eur).

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti A. R. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui išmokėti pareiškėjui papildomą 243 Eur draudimo išmoką.
2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, 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