



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

**SPRENDIMAS
DĖL I. B. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

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

Lietuvos bankas gavo I. B. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. balandžio 7 d. pareiškėja kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad 2017 m. balandžio 3 d. jos vaikas nuvertė ir apgadino televizorių, apdraustą Gyventojų turto draudimo sutartimi Nr. (*duomenys neskelbiami*), kurios neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 056 (galioja nuo 2014 m. gruodžio 1 d.) (toliau – Taisyklės). Namų turtas buvo apdraustas apsaugos variantu „Turtas“, t. y. draudimu nuo ugnies, gamtos jėgų, vandens, vagystės, stiklo dužimo, transporto priemonės atsitrenkimo, elektros įtampos svyravimo ir dviračių vagystės.

Gavęs pranešimą, draudikas tą pačią dieną jį užregistravo duomenų sistemoje ir pradėjo administruoti žalą bylą Nr. (*duomenys neskelbiami*), o pareiškėjai buvo nurodyta kreiptis į televizorius remontuojančią bendrovę, kad būtų įvertintas apgadintas televizorius.

2017 m. gegužės 5 d. pareiškėja pristatė apgadintą televizorių į UAB „AG Service“ apžiūrai. UAB „AG Service“ darbuotojai atliko televizoriaus apžiūrą ir tą pačią dieną sudarė Detalių ir remonto sąnaudų nurašymo aktą (toliau – aktas), kuriame nurodė, kad televizoriaus remontas kainuos 640,50 Eur.

Draudikas pareiškėjai už atliktą televizoriaus techninės būklės vertinimą sumokėjo 22,00 Eur, tačiau atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią įvykio metu apgadinto televizoriaus remonto išlaidas. Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti tarp jos ir draudiko kilusį ginčą.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja prašo, kad draudikas įvykį pripažintų draudžiamuoju ir išmokėtų draudimo išmoką, atlyginančią apgadinto televizoriaus remonto išlaidas. Pareiškėjos teigimu, sudarydama draudimo sutartį, ji pasirinko pasiūlymą, kad būtų apdraustas visas bute esantis turtas, nes šeimoje auga mažas vaikas, todėl draudikas privalo pareiškėjas išmokėti draudimo išmoką už įvykio metu apgadintą televizorių.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudikas teigia negalintis atlyginti televizoriaus remonto išlaidų, nes įvykis laikomas nedraudžiamuoju. Pareiškėja savo turtą apdraudė nuo draudimo liudijime išvardytų rizikų (ugnies, gamtos jėgų, vandens, vagystės, stiklo dužimo, transporto priemonės atsitrenkimo, elektros įtampos svyravimo ir dviračių vagystės) pagal Taisyklių nuostatas. Taisyklių 20.17 papunktyje yra nustatyta, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikomi atvejai, kai dėl stiklo dužimo pažeidžiamas televizoriaus ekranas. Išanalizavęs surinktus duomenis ir įvertinęs aplinkybę, kad įvykio metu buvo sugadintas televizoriaus ekranas ir jo dalys, draudikas pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamuoju ir atsisakė išmokėti draudimo išmoką.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko priimto sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką už įvykio metu apgadintą televizorių pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus, pažymėtina tai, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje yra nustatyta, kad 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 CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis). Draudimo sutartis sudaroma standartinių sutarties sąlygų – draudiko parengtų draudimo rūšies taisyklių – pagrindu prisijungimo būdu. Draudimo rūšies taisyklėse turi būti nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalies 2 ir 3 punktai).

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 priiimtus 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). Atsižvelgdamas į tai, draudikas pasiūlo draudimo sutarties sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmoką.

Iš Lietuvos bankui pateiktos ginčo medžiagos matyti, kad pareiškėjos namų turtas buvo apdraustas apsaugos variantu „Turtas“, t. y. draudimu nuo ugnies, gamtos jėgų, vandens, vagystės, stiklo dužimo, transporto priemonės atsitrenkimo, elektros įtampos svyravimo ir dviračių vagystės. Taisyklių, kurių pagrindu buvo sudaryta draudimo sutartis, 19.7 papunktyje nustatyta, kad stiklo dužimas – apdrausto turto įstiklinimų dužimas arba skilimas. Tačiau Taisyklių 19.7.1.2 papunktyje taip pat nustatyta, kad neapdraudžiami ir nėra atlyginami nuostoliai šiltnamių, saulės kolektorių stiklams, filmavimo kamerų, fotoaparatus, *televizorių*, mobilių telefonų, kompiuterių monitorių *ekranams, matricoms ir pan.*, optiniams stiklams, žiūronų stiklams, šviestuvų stiklams, rankinių veidrodžių, rankinių laikrodžių stiklams, indams. Be minėtų nuostatų, Taisyklių 20.17 papunktyje yra nustatyta, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais draudikas laiko nuostolius dėl stiklo dužimo: šiltnamių, saulės kolektorių stiklų, filmavimo kamerų, fotoaparatus, *televizorių*, mobiliųjų telefonų, kompiuterių monitorių *ekranų, matricos ir pan.*, optinių stiklų, žiūronų stiklų, šviestuvų stiklų, rankinių veidrodžių, rankinių laikrodžių stiklų, indų.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus duomenis, pažymėtina, kad pareiškėja po įvykio pristatė apgadintą televizorių į UAB „AG Service“, minėtoje įmonėje buvo atlikta televizoriaus pirminė apžiūra ir nustatyti sugadinimai. Lietuvos bankui pateiktame 2017 m. gegužės 5 d. akte užfiksuotas televizoriaus ekrano panelės sugadinimas (dūžis) ir teigiama, kad sugadintą ekrano panelę reikia pakeisti nauja. Įvertinus Lietuvos bankui pateiktus objektyvius duomenis (aktą), darytina išvada, kad draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 20.17 papunktyje įtvirtintomis

nuostatomis, kad draudimo išmoka nėra mokama už televizoriaus ekrano ir jo dalių sudužimą, turėjo teisėtą ir pagrįstą pagrindą 2017 m. balandžio 3 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakyti mokėti draudimo išmoką.

Apibendrinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad draudiko sprendimas 2017 m. balandžio 3 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju atitinka draudimo sutarties šalių nustatytas sąlygas, todėl pareiškėjos reikalavimas, kad draudikas išmokėtų draudimo išmoką už įvykio metu apgadintą televizorių, yra nepagrįstas, todėl 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 pareiškėjos I. 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius