



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

**SPRENDIMAS  
DĖL M. B. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugpjūčio 8 d. Nr. 242-327  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. B. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2017 m. gegužės 11 d. Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 060 (toliau – Taisyklės) pagrindu pareiškėjas ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria nuo 2017 m. gegužės 12 d. iki 2018 m. gegužės 11 d. apdraudė namų turtą, esantį adresu (*duomenys neskelbtini*). Draudimo liudijime nurodytas draudimo variantas „MIDI“, draudimo objektas – namų turtas pagrindiniame pastate, draudimo būdas – pagal plotą. Draudimo liudijime įtvirtinti šie draudžiamieji įvykiai: ugnis, gamtinės jėgos, vanduo, vandens prasiskverbimas pro pastato konstrukcijas, vagystė, vagystė iš aptvarto sklypo teritorijos, pastato raktų vagystė, trečiųjų asmenų veikla, dužimas ir skilimas, medžio užvirtimas, transporto priemonės atsitrenkimas, elektros prietaisų gedimai dėl elektros įtampos svyravimų, vidiniai gedimai, dėl draudžiamųjų įvykių atsiradę nuostoliai, papildomos išlaidos draudimo vietai po draudžiamąjį įvykių sutvarkyti.

Pareiškėjas informavo draudiką apie 2018 m. vasario 8 d. įvykį, kurio metu nustojo veikti televizorius ir sugedo televizoriaus „AKAI“ maitinimo blokas (srovės adapteris), ir paprašė išmokėti išmoką, kuria būtų atlyginami pareiškėjo nuostoliai. Draudikas pareiškėjo pranešimo pagrindu pradėjo žalos administravimo procedūrą.

2018 m. vasario 22 d. raštu draudikas pranešė pareiškėjui apie tai, kad žalos bylos administravimas yra baigtas ir yra priimtas sprendimas išmokėti 35 Eur draudimo išmoką, kuria būtų atlyginami įvykio metu patirti nuostoliai. Pranešime nurodyta draudimo išmoka 2018 m. vasario 23 d. buvo pervesta į pareiškėjo banko sąskaitą.

2018 m. balandžio 20 d. pareiškėjas el. paštu kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad negavo 15 Eur draudimo išmokos už televizoriaus maitinimo bloko (srovės adapterio) defekto nustatymo išvadų parengimą.

2018 m. gegužės 4 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją, kad jam buvo paaiškinta, kaip apskaičiuota 35 Eur draudimo išmoka: 19,46 Eur yra originalaus adapterio kaina su siuntimo išlaidomis, o 15 Eur – išlaidos, susijusios su televizoriaus maitinimo bloko (srovės adapterio) apžiūra. Draudikas nurodė informavęs pareiškėją apie tai, kad, jei išlaidos yra didesnės, būtina pateikti jas pagrindžiančius dokumentus, tačiau jokių dokumentų nebuvo pateikta, todėl išmokėti papildomą draudimo išmoką nėra pagrindo.

2018 m. gegužės 7 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į draudiką su prašymu išmokėti papildomą 15 Eur draudimo išmoką, kuria būtų atlyginamos defektų nustatymo (maitinimo bloko (srovės adapterio) apžiūros) išlaidos. Pareiškėjas nurodė, kad draudiko 2018 m. gegužės 4 d. pranešime nurodyta kaina srovės adapterio nerado. Taip pat teigė, kad 2018 m. vasario 22 d.

pranešime 35 Eur nurodyta kaip nuostolių suma be defektų nustatymo išlaidų, ir dar kartą prašė atlyginti 15 Eur nuostolius, susijusius su defektų nustatymu.

2018 m. gegužės 22 d., atsakydamas į pakartotinį pareiškėjo prašymą, draudikas nurodė, kad pareiškėjas yra pateikęs defektų nustatymo aktą ir pranešime apie įvykį nurodęs 35 Eur nuostolių dydį, o draudikas, patikrinęs pateiktą informaciją, pateikė skaičiavimus. Draudikas dar kartą informavo pareiškėją, kad jis nepateikė jokių papildomas išlaidas pagrindžiančių dokumentų, todėl nėra pagrindo mokėti papildomą draudimo išmoką.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko atsakymu ir kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą. Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad draudikas vengia arba atsisako išmokėti draudimo išmoką už defekto nustatymo išvadas, ir prašė Lietuvos banko rekomenduoti draudikui išmokėti papildomą 15 Eur draudimo išmoką.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas dėl pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių ir reikalavimo pagrįstumo. Atsiliepime, be kita ko, teigiama, kad žalos administravimo metu, 2018 m. vasario 14 d., pareiškėjo buvo paprašyta pateikti sugadinto turto nuotraukas, sugedusį adapterį leidžiančią identifikuoti informaciją ir remonto įmonės parengtą defektų nustatymo aktą. 2018 m. vasario 19 d. pareiškėjas pateikė prašytą informaciją, o 2018 m. vasario 21 d. išreiškė abejones dėl draudiko pasiūlytų analogiškų rinkoje esančių prietaisų pritaikymo galimybių, todėl, draudiko teigimu, buvo paprašyta papildomos informacijos. Draudikas nurodė 2018 m. vasario 22 d. suradęs analogiško parduodamo prietaiso skelbimą internete, apie tai informavęs pareiškėją ir išmokėjęs 35 Eur draudimo išmoką.

Atsiliepime taip pat teigiama, kad originalus gamintojo adapteris su siuntimo išlaidomis kainuoja 19,46 Eur, o prie jos pridėjus 15 Eur defektų nustatymo išlaidas, pareiškėjui buvo išmokėta 35 Eur draudimo išmoka. Taigi, draudiko teigimu, pareiškėjo nurodomi 15 Eur nuostoliai (defektų nustatymo išlaidos) yra atlyginti ir, nesant informacijos apie papildomas pareiškėjo patirtas išlaidas, keisti sprendimą nėra pagrindo.

**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 vertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl papildomos 15 Eur draudimo išmokos, atlyginančios sugadinto srovės adapterio defektų nustatymo išlaidas.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas suteikia teisę šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti sutarties sąlygas ar jos turinį, t. y. nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jeigu tai neprieštarauja imperatyvioms įstatymo normoms, o Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią.

Pareiškėjas su draudiku sudarė savanorišką Draudimo sutartį, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse turi teisę 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. Kasacinis teismas yra konstatavęs, kad draudimo sutartimi suteikiama apsauga – įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui – nėra absoliuti, todėl draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Kasacinio teismo praktikoje taip pat pažymėta, kad draudimo taisyklės yra standartinės, bendros sąlygos, paprastai taikomos visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, o draudimo liudijime

nurodomi ne bendri, bet konkrečią sutartį individualizuojantys duomenys (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. kovo 10 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-143-313/2016*).

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse (standartinėse sąlygose), tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat tokie atvejai, kurie tokiais nelaikytini. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu (Civilinio kodekso 6.987 straipsnis) (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012*). Taisyklėse taip pat nurodomos draudiko, draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ir nukentėjusio trečiojo asmens teisės ir pareigos, įtvirtinama žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka ir terminai (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalis).

Nagrinėjamu atveju iš Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktos informacijos ir dokumentų matyti, kad šalys nesiginčija dėl to, kad įvyko draudžiamasis įvykis, tačiau, pareiškėjo teigimu, draudikas atlygino jam ne visus jo patirtus nuostolius, todėl turi išmokėti papildomą 15 Eur draudimo išmoką, kuria atlyginamos įvykio metu apgadinto srovės adapterio defektų nustatymo išlaidos. Draudiko teigimu, pareiškėjo nurodytos išlaidos yra įtrauktos į pareiškėjui išmokėtą 35 Eur draudimo išmoką, todėl išmokėti papildomą draudimo išmoką nėra pagrindo.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 105 straipsnyje, reglamentuojančiame turto draudimą, įtvirtinta, jog draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamąjo įvykio 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).

Taisyklių Gyventojų turto draudimo sąlygų (toliau – Taisyklių GTDS) 91.3 papunktyje įtvirtinta, kad draudžiant namų turtą pagal bendrą būsto plotą bute, pagrindiniame pastate, jo dalyje, namų turtas, išskyrus filmavimo kameras, kompiuterius, fotoaparatus, fotoblykstės, televizorius, mobiliuosius telefonus ir planšetinius kompiuterius, visais atvejais yra draudžiamas nauja verte. Atkreiptinas dėmesys į tai, jog draudikas paaiškino srovės adapterio nevertinęs kaip televizoriaus sudedamosios dalies, todėl nagrinėjamu atveju srovės adapteris buvo laikomas apdraustu nauja verte, o draudimo išmoka apskaičiuota pagal Taisyklių GTDS 133.2 papunkčio nuostatą: „kai pastatai, butas, namų turtas apdraustas nauja verte ir dėl draudžiamąjo įvykio sunaikinti ar prarasti, nuostoliu laikoma analogiško turto įsigijimo, pagaminimo, pastatymo toje vietoje kaina, įtraukiant projektavimo, montavimo, statybos išlaidas nuostolio skaičiavimo dieną. Turtas laikomas sunaikintu, jeigu jo remontas negalimas dėl techninių priežasčių arba ekonominiu požiūriu nėra tikslingas. Turtas laikomas prarastu, jei po draudžiamąjo įvykio nėra išlikę turto liekanų“. Taisyklių GTDS 133.25 papunktyje nustatyta, kad į nuostolio sumą įtraukiamos visos protingos ir ekonomiškai pagrįstos išlaidos, padarytos siekiant užkirsti kelią nuostoliams ir (arba) juos sumažinti, turtui gauti bei kitos išlaidos, reikalingos draudžiamąjo įvykio priežastims ir nuostolio dydžiui nustatyti, visos išlaidos, patirtos vykdant draudiko nurodymus.

Vertinant, ar pareiškėjas pagrįstai reikalauja išmokėti papildomą 15 Eur draudimo išmoką, pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateiktoje Aparatūros defektavimo akto-išvados (toliau – Aktas) Nr. 02-15 kopijoje nurodyta, kad sugadinto maitinimo bloko (srovės adapterio) remontas yra netikslingas. 2018 m. vasario 15 d. pinigų priėmimo kvito kopija patvirtina, kad už Akto parengimą pareiškėjas sumokėjo 15 Eur. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į Taisyklių GTDS 133.25 papunkčio nuostatą, šios pareiškėjo patirtos išlaidos laikytinomis protingomis, nes yra susijusios su nuostolio dydžio nustatymu, todėl draudikas turėjo pareigą jas atlyginti. Kaip matyti iš turimų duomenų, draudikas jas taip pat laikė pagrįstomis, tačiau nurodė, kad šios išlaidos yra įtrauktos į pareiškėjui išmokėtą 35 Eur draudimo išmoką, taigi atlygintos.

Atsikirsdamas į pareiškėjo kreipimosi motyvą, kad 19,46 Eur nepakanka analogiškam srovės adapteriui įsigyti, taigi 35 Eur sudaro vien tik srovės adapterio įsigijimo išlaidos, draudikas pateikė internetu parduodamo adapterio skelbimo vaizdo kopiją, iš kurios matyti, kad analogiško

modelio adapteris (skelbime nurodytas adapterio modelis sutampa su nurodytu Akte) kainuoja 19,46 Eur (įskaitant siuntimo išlaidas). Lietuvos bankui paprašius draudiko paaiškinti, kodėl skelbime nurodyta prekės pristatymo vieta yra Norvegija, draudikas paaiškino draudėjui suradęs analogiško modelio adapterį kaip įrodymą, kad jo kaina nėra didesnė nei kitų gamintojų adapterių, parduodamų Lietuvos rinkoje. Taip pat draudikas pateikė interneto nuorodas į parduodamų srovės adapterių skelbimus internete, iš kurių matyti, kad srovės adapterį, analogiškų charakteristikų kaip ir sugadintasis, galima įsigyti už mažesnę sumą nei pareiškėjui išmokėta draudimo išmokos dalis, kuri apima naujo srovės adapterio įsigijimo kainą (19,46 Eur). Minėti duomenys patvirtina, kad draudiko nustatyta naujo adapterio įsigijimo kaina (vertė) ir ją atlyginanti draudimo išmoka atitinka Taisyklių GTDS 133.2 papunktyje įtvirtintą analogiško turo įsigijimo kainą. Be to, nors pareiškėjas pretenzijoje draudikui nurodė neradęs analogiško adapterio už draudiko nurodytą kainą, t. y. iš esmės nesutiko su nuostolių, kuriais būtų atlyginamos naujo adapterio įsigijimo išlaidos, dydžiu, tačiau nepateikė jokių draudiko skaičiavimus paneigiančių objektyvių duomenų, taigi nepaneigė, kad draudiko nustatyta 19,46 Eur suma yra pakankama naujam analogiškam srovės adapteriui įsigyti.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjui buvo išmokėta 35 Eur draudimo išmoka, o 19,46 Eur sumos pakanka tokiam pat kaip sugadintasis turtui (srovės adapteriui) įsigyti, nesant duomenų apie jokių kitus pareiškėjo neatlygintus nuostolius, patirtus dėl to paties draudžiamąjį įvykio, konstatuotina, kad likusi draudimo išmokos dalis – 15,45 Eur (35 Eur – 19,46 Eur) apima ir 15 Eur Akto parengimo išlaidas, t. y. draudikas į draudimo išmoką jas įskaičiavo ir yra atlyginęs. Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas išmokėti papildomą draudimo išmoką yra nepagrįstas, o tenkinus tokį reikalavimą jam būtų išmokėta antra draudimo išmoka, kuria būtų atlyginami tie patys (Akto parengimo) nuostoliai, taigi pareiškėjas nepagrįstai praturtėtų.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 M. B. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis turi teisę 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, pavaduojanti Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Renata Babkauskaitė