



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

SPRENDIMAS

DĖL V. A. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO

2018 m. lapkričio 21 d. Nr. 242-505

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. A. (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:

2016 m. spalio 7 d. pareiškėjas ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbiami*)), kuria nuo 2016 m. spalio 8 d. iki 2017 m. spalio 7 d. apdraudė butą, esantį adresu: (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Butas) ir jame esantį namų turtą. 2017 m. rugpjūčio 18 d. minėtas turtas (Butas ir namų turtas) buvo apdraustas pareiškėjo ir draudiko sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartimi (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – Draudimo sutartis), draudimo laikotarpis – nuo 2017 m. spalio 8 d. iki 2018 m. spalio 7 d. Nurodytas draudimo apsaugos variantas – „visų rizikų draudimas“, taikoma išskaita – 57 Eur.

2018 m. gegužės 1 d. pareiškėjas informavo draudiką apie Butui ir jame buvusiam turtui nuomininkų padarytą žalą. 2018 m. gegužės 2 d. pareiškėjas draudikui pateikė patikslintą pranešimą apie pastebėtus sugadinimus ir nurodė, kad Butas buvo nuomojamas, o nuomininkams išsikrausčius pastebėta įvairių turto pažeidimų.

Draudiko atstovas UAB „Smart claims“ 2018 m. gegužės 3 d. apžiūrėjo Butą ir surašė Sunaikinto, sugadinto turto apžiūros aktą. Akte nurodoma, kad Butas buvo nuomojamas nuo 2016 m. spalio 14 d. iki 2018 m. gegužės 2 d.

2018 m. liepos 20 d. pranešimu draudikas pareiškėją informavo, kad per apžiūrą nustatyti turto defektai yra skirtingo pobūdžio, išsidėstę skirtingose vietose, padaryti skirtingais veiksmais, todėl traktuotini kaip atsiradę skirtingu metu ir turi būti vertinami individualiai. Draudikas teigė, kad, pagal Draudimo sutarčiai taikomų Gyventojų turto draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 3.3 papunktį, nėra atlyginama žala, susijusi su smulkių išorės defektų remontu ar pašalinimu, taip pat nėra atlyginama žala, susijusi su ilgalaikių reiškinių poveikiu, įprastu nusidėvėjimu. Draudikas nustatė penkiolika įvykių, dalį jų pripažino draudžiamaisiais ir kiekvienu atveju taikė 57 Eur išskaitą, o kitus įvykius Taisyklių 3.3 papunkčio pagrindu pripažino nedraudžiamaisiais.

Pareiškėjas 2018 m. liepos 31 d. elektroniniu laišku draudiką informavo, kad su priimtu sprendimu iš dalies nesutinka, nurodė konkrečius įvykius, kurie turėjo būti pripažinti draudžiamaisiais, nesutiko su išskaitos taikymu, teigė, kad dalis defektų liko nevertinta. Taip pat pareiškėjas teigė, kad jam nebuvo palikta turto apžiūros akto kopija, abejojo, ar žalos byla buvo tinkamai administruojama ir ar buvo tinkamai suteikta informacija, taip pat teiravosi, dėl kokių priežasčių draudiko pateikta remonto sąmata buvo sudaryta pagal 2017 m. spalio mėnesio kainas.

Draudikas pareiškėjui pateiktame atsakyme nurodė, kad pareiškėjas pats dalyvavo draudiko atstovo vykdytoje turto apžiūroje, savo parašu patvirtino per apžiūrą nustatytus defektus, užfiksuočius apžiūros akte. Draudikas akcentavo, kad iš pareiškėjo pateiktos informacijos matyti, kad Butas buvo nuomojamas pusantrų metų, tačiau apie padarytą žalą

draudikui pranešta tik pasibaigus nuomai, todėl nebuvo galimybės nustatyti tikslios žalos padarymo datos ir aplinkybių, tebuvo įmanoma užfiksuoti patį žalos faktą. Draudiko manymu, pareiškėjas netinkamai rūpinosi savo turtu, Bute net nesilankė, nors dalis defektų turi tyčinio sugadinimo požymių, pareiškėjas į policiją nesikreipė. Draudikas bendravo su Buto nuomininkais, tačiau jie paneigė turto sugadinimo ir žalos padarymo faktą. Nesant galimybės nustatyti įvykio aplinkybių ir jų tinkamai iširti, draudikas turėjo teisę atsisakyti mokėti draudimo išmoką, tačiau elgėsi geranoriškai ir žalą vertino pareiškėjo naudai. Draudikas nurodė, kad daug skirtingo pobūdžio turto sugadinimų akivaizdžiai negalėjo atsirasti vienu metu, todėl buvo vertinti kaip atskiri įvykiai, kiekvienu atveju taikant 57 Eur išskaitą. Atsikirsdamas dėl remonto sąmatose taikytų 2017 m. spalio mėnesio kainų, draudikas nurodė, kad sąmatos sudaromos naudojant programą „Sistela“, joje kainų lygis koreguojamas kas pusmetį ir nežymiai, tačiau „skaičiuojant nuostolio dydį, visuomet atsižvelgiamam į realią situaciją bei kainos koreguojamos pagal faktiškai sugadinto turto / medžiagų kainas. Atitinkamai, Jūsų minima data laikytina tik techniniu sąmatinės programos šablono žymėjimu, nepašalintu per klaidą, nes Jūsų atveju kainos buvo koreguotos į didesnę pusę nei sąmatų programos rekomenduojamos vidutinės rinkos kainos. Atkreipiame dėmesį, kaip nurodyta aukščiau, turto defektai atsirado laikotarpiu nuo 2016-10-14 d. iki 2018-05-01 d., o dėl ne nuo Draudiko priklausančių priežasčių draudikas negalėjo identifikuoti tikslų atskirų defektų atsiradimo datų šiame laikotarpyje, t. y. net jei skaičiavimai ir būtų daryti 2017-10 kainomis, toks skaičiavimas pagal apytiksliai laikotarpio vidurio kainas taip pat būtų laikytinas suprantamu ir pagrįstu.“ Draudikas informavo, kad apie tai, jog sprendimui priimti laukiama Buto nuomininkų atsakymo į paklausimą apie žalos kilimo aplinkybes, pareiškėjas buvo informuotas raštu, taip pat pareiškėjas ne kartą apie žalos administravimo eigą informuotas telefonu. Draudikas nurodė kad turto apžiūros akto kopijos įteikimas draudėjui Taisyklėse nenumatytas. Kita vertus, pareiškėjas pats neišreiškė pageidavimo gauti turto apžiūros akto kopiją, antraip ji pareiškėjui būtų buvusi pateikta. Atsikirsdamas į pareiškėjo argumentus, kad defektai buvo nustatyti, tačiau dalis jų pripažinta nedraudžiamaisiais įvykiais, draudikas paaiškino, kad per apžiūrą defektai yra tik užfiksuojami, tačiau nėra vertinama, ar jie pripažintini draudžiamaisiais įvykiais, ar ne. Tai nustatoma įvertinus visą surinktą informaciją. Draudikas nurodė neturintis pagrindo keisti priimto sprendimo.

Pareiškėjas su draudiko vertinimais nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas nesutiko, kad dėl nedidelių sugadinimų turėjo kreiptis į policiją, teigė, kad nuomininkai vengė atsiskaityti, todėl galėjo ir sąmoningai nurodyti klaidingą informaciją draudikui, neigdami žalos padarymo faktą. Pareiškėjo teigimu, nuomininkai pageidavo nebūti trukdomi pareiškėjo, tačiau jis buvo nurodęs jiems pranešti apie bet kokią kilusią žalą. Pareiškėjas išreiškė nepasitikėjimą draudiko turto apžiūrai pasitelktais asmenimis ir teigė, kad defektai buvo užfiksuoti pasirinktinai.

Draudikas su pareiškėjo argumentais nesutiko. Jo teigimu, siekiant nustatyti žalos kilimo aplinkybes, Buto nuomininkų buvo prašoma pateikti informaciją: į nuomininkus kreiptasi 2018 m. gegužės 11 d. ir 2018 m. gegužės 31 d. (apie tai pareiškėjas buvo informuotas), o atsakymas gautas tik 2018 m. birželio 15 d. Draudiko manymu, naudojamas turtas natūraliai dėvisi, o šiuo atveju apdraustas turtas buvo naudojamas ilgiau negu metus. Draudiko teigimu, prie natūralaus dėvėjimosi priskiriami „smulkūs apdraustame turte esančių daiktų įbrėžimai, nežymus šių daiktų išpurvinimas ir panašaus pobūdžio pažeidimai, todėl už šiuos pažeidimus buvo atsisakyta mokėti draudimo išmoką.“ Draudikas akcentavo, kad pareiškėjas nepateikė jokių dokumentų, kurie patvirtintų, kad draudikas netinkamai nustatė pareiškėjo patirtą žalą. Taip pat draudikas pateikė UAB „Smart claims“ paaiškinimą: „kainų lygį UAB „SISTELA“ koreguoja kas pusmetį labai neženkliai (procento dalis). Skaičiuojant sąmatas mes visada atsižvelgiam į realią situaciją, ir medžiagų kainas bei darbo jėgos rekomenduojamus įkainius koreguojama pagal realią situaciją / sugadinto turto remonto specifiką. Todėl SISTELA vidutinės kainos bei kainų lygio data nėra esminis kriterijus skaičiavimuose. Šiuo atveju normatyviniams įkainiams korekcijos buvo darytos, klientui pateikta didesnė sąmata, nei rekomenduojami 2018m. kovo mėn (paskutinė kainų indeksavimo data) normatyviniai įkainiai / vid. kainos. T.y. klientas dėl nurodytos kainų

lygio datos nepatyrė jokios žalos, nuostolis įvertintas gerai.“

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 vertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl įvykių pripažinimo nedraudžiamaisiais ir draudimo išmokų dydžio.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnio 1 dalį, draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką tik tuomet, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis, o pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalies 1 punktą, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo.

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 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Draudimo liudijime nurodama, kad, jeigu vieno draudžiamąjo įvykio metu nukenčia keli apdrausti turto objektai, kuriems draudimo liudijime yra nustatytos atskiros išskaitos, tai mokėtina draudimo išmoka mažinama tik vienos pačios didžiausios iš taikytinų išskaitų dydžiu. Draudikas teigė, kad užfiksuotus pažeidimus vertino kaip atskirus įvykius, nes dėl pavėluoto informavimo neturėjo galimybės nustatyti tikslų jų atsiradimo aplinkybių, o pažeidimų pobūdis yra skirtingas. Įvykius vertinant kaip atskirus, kiekvienu atveju taikyta draudimo liudijime numatyta 57 Eur išskaita. Įvertinus užfiksuotus pažeidimus, sutiktina su draudiku, kad jie yra skirtingo pobūdžio, o dėl pareiškėjo veiksmų (neinformavimo iš karto po įvykio) nustatyti žalos kilimo aplinkybių (taip pat ir tai, kurie iš apgadinimų padaryti vieno įvykio metu, jeigu taip buvo) draudikas objektyviai neturėjo galimybės. Dėl nurodytos priežasties nėra pagrindo teigti, kad draudikas nepagrįstai padarytus apgadinimus vertino kaip atskirus įvykius, kiekvieno iš jų atžvilgiu taikydamas Draudimo sutartyje numatytą iškaitą.

Dėl įvykių pripažinimo nedraudžiamaisiais

Taisyklių 3.1 papunktyje nustatyta, kad, apdraudus butą, taip pat bus apdrausta tai: „visos esminės buto dalys, padedančios funkcionuoti butui (pavyzdžiui: langai, durys, santechnika, įmontuota apšvietimo įranga, kištukiniai lizdai, jungikliai), inžineriniai tinklai (įskaitant šildymo sistemas ir požemines ryšio linijas), vidaus apdaila ir bute įmontuoti virtuvės baldai; buto rūšys, sandėliavimo (ūkio) patalpos; garažas / automobilio stovėjimo aikštelė, esantys tame pačiame kaip ir apdraustas butas mieste, miestelyje ar kaime.“ Taisyklių 3.2 papunktyje namų turtas apibrėžtas kaip kilnojamasis turtas, esantis draudimo vietoje. Taisyklių 3.3 papunktyje nustatyta, kad „Visų rizikų draudimu“ apdraudžiama nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas ar kurio netekta dėl vagystės įsilaužus ar apiplėšimo. Visi įvykiai, kurie neįtraukti į nedraudžiamųjų įvykių sąrašą, laikomi draudžiamaisiais įvykiais.

Taisyklių 3.3 papunktyje nustatyta, kad draudimo apsauga netaikoma ir nuostoliai neatlyginami, jei juos sukėlė toliau nurodyti įvykiai (nedraudžiamieji įvykiai), sąlygos ar veiksmai arba jei žala kilo dėl ilgalaikių reiškinių poveikio, įprasto nusidėvėjimo, senėjimo, puvimo, korozijos. Nėra atlyginami nuostoliai arba žala, susijusi su smulkių išorės defektų remontu ar pašalinimu, pavyzdžiui: kilimų ar baldų dangos dėmės, įbrėžimai ant dažyto, emaliuoto ar poliruoto paviršiaus, sienų įtrūkimai, spalvos ar kvapo pakitimas.

Pareiškėjas nesutiko su 6 įvykių pripažinimu nedraudžiamaisiais.

Draudikas nedraudžiamuoju pripažino patalpos 20-4 sienų (tapetų) pažeidimą. Jį draudikas nedraudžiamuoju pripažino, nes įvertino kaip susijusį su smulkiu išorės defektų remontu, taip pat kaip įprasto nusidėvėjimo atvejį. Draudikas pateikė sienos nuotrauką, kuri aprašyta taip: „Smulkūs išorės defektai (atsiklijavusi tapetų siūlė, ištepta atskirose vietose)“. Įvertinus pateiktą nuotrauką ir jos aprašą, nėra pagrindo nesutikti su draudiko teiginiu, kad tapetų pažeidimas yra išorinis ir smulkus, o tokia situacija Taisyklėse yra apibrėžta kaip nedraudžiamasis įvykis. Pareiškėjas neginčija to, kad jam privalomos Taisyklių nuostatos, todėl nėra pagrindo teigti, kad draudikas nepagrįstai pripažino įvykį nedraudžiamuoju.

Pareiškėjas, nesutikdamas tiek su minėto, tiek su kitų apgadinimų pripažinimu nedraudžiamaisiais įvykiais (patalpos 20-3 sienos spalvos pakitimas, patalpos 20-4 grindų dangos pažeidimas, pažeista svetainės sekcijos laminuota briauna, įbrėžtos svetainės sekcijos durelės), nurodė, kad minėtus apgadinimus draudiko ekspertas pripažino žalomis, tačiau draudikas juos nepagrįstai pripažino nedraudžiamaisiais įvykiais. Šiuo atveju sutiktina su draudiku, kad pažeidimų užfiksavimas per turto apžiūrą automatiškai nereiškia, kad visi nustatyti defektai bus pripažinti draudžiamaisiais įvykiais. Užfiksuoti pažeidimai vertinami atsižvelgiant į surinktą informaciją ir vadovaujantis draudimo sutarties nuostatomis.

Kaip minėta, pareiškėjas nesutiko su draudiko vertinimu, kad patalpos 20-3 sienos spalvos pakitimas pripažintas nedraudžiamuoju įvykiu, nes susijęs su smulkių išorės defektų remontu ir įprastu nusidėvėjimu. Draudikas pateikė nuotraukas, kurios aprašytos taip: „Smulkūs išorės defektai (tinkuotos sienos spalvos pakitimas, smulkūs išorės defektai)“. Įvertinus pateiktą nuotrauką ir jos aprašą, nėra pagrindo nesutikti su draudiko vertinimu, kad sienos pažeidimas yra išorinis ir smulkus, o tokia situacija Taisyklėse yra apibrėžta kaip nedraudžiamasis įvykis.

Pareiškėjas taip pat nesutiko su draudiko sprendimu nedraudžiamuoju įvykiu pripažinti patalpos 20-4 grindų dangos pažeidimą. Draudikas pateikė nuotrauką, kuri aprašyta taip: „Smulkus išorės defektas (grindlentės paviršius vienoje vietoje įbrėžtas / išteptas)“. Įvertinus pateiktą nuotrauką ir jos aprašą, nėra pagrindo nesutikti su draudiko vertinimu, kad pažeidimas yra išorinis ir smulkus, o tokia situacija Taisyklėse yra apibrėžta kaip nedraudžiamasis įvykis.

Pareiškėjas nesutiko ir su draudiko sprendimu nedraudžiamuoju įvykiu pripažinti skalbimo mašinos durelių sandarinimo gumos pažeidimą. Draudikas pateikė nuotrauką, kuri aprašyta taip: „Pažeista skalbimo mašinos durelių sandarinimo guma eksploataavimo metu darinėjant dureles / kraunant skalbinius (smulkus įplyšimas, neturintis įtakos skalbyklės veikimui ir / ar sandarumui)“. Draudikas 2018 m. liepos 20 d. sprendime nurodė, kad įvykis pripažintas nedraudžiamuoju, nes tai smulkus išorės defektas ir įprastas nusidėvėjimas. Pareiškėjas nesutiko, kad defektas laikytinas išoriniu. Sutiktina su pareiškėju, kad šiuo atveju pažeidimas yra skalbimo mašinos viduje, nors ir lengvai pasiekiamas atidarius skalbimo mašiną. Kita vertus, sutiktina su draudiko vertinimu, kad pažeidimas, atsižvelgiant į jo vietą ir pobūdį, galėjo atsirasti dėl naudojimo, kaip įprasto nusidėvėjimo pasekmė, o įprastas nusidėvėjimas pagal Taisyklių 3.3 punktą priskirtinas prie nedraudžiamųjų įvykių.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu nedraudžiamuoju įvykiu pripažinti svetainės sekcijos laminuotos briaunos pažeidimą ir svetainės sekcijos durelių įbrėžimą (draudiko traktuojami kaip atskiri įvykiai). Draudikas pateikė nuotraukas, kurios aprašytos taip: „Pažeista svetainės baldų (sekcijos) laminuota briauna (smulkūs pažeidimai atskirose vietose)“. Taip pat draudikas pateikė sekcijos durelių nuotraukas, kurios aprašytos taip: „Įbrėžtos svetainės baldų (sekcijos) durelės“. Įvertinus pateiktas nuotraukas ir jų aprašą, nėra pagrindo nesutikti su

draudiko vertinimu, kad pažeidimas yra išorinis ir smulkus, atitinkantis įprasto nusidėvėjimo atvejį, o šios situacijos Taisyklėse yra apibrėžtos kaip nedraudžiamieji įvykiai.

Pareiškėjas, nesutikdamas su sekcijos pažeidimų vertinimu, papildomai nurodė, kad „taip pat įbrėžta apatinės dalies viršutinė dalis (žalų eksperto to nežimėjo)“. Taip pat pareiškėjas nurodė: „Kažkodėl žalų ekspertas nenurodė, nors fotografavo ir minėjo pažeidimą patalpoje 20-2 (prie lango) sienos tapetai sugadinti, subadyti ar kitaip pažeisti, nėra išvis įtraukta į žalų aktą.“ Draudiko atstovo sudarytame 2018 m. gegužės 3 d. apžiūros akte nėra įrašo apie patalpos 20-2 sienų pažeidimą. Akte apie svetainės baldų pažeidimus nurodoma: „7. Svetainės baldų laminuota briauna – pažeista mechaniškai. 8. Svetainės baldų durelės – įbrėžtos.“ Kitų įrašų apie svetainės baldus nėra. Vertinant nurodytas aplinkybes, sutiktina su draudiku, kad pareiškėjas dalyvavo turto apžiūroje, pasirašė draudiko atstovo turto apžiūros aktuose, taigi sutiko, kad užfiksuoti visi per apžiūrą buvę pažeidimai. Nėra pagrindo teigti, kad draudikas neįvertino visų nustatytų turto pažeidimų.

Dėl draudimo išmokų dydžio

Draudikas draudžiamaisiais įvykiais pripažino patalpos 20-3 sienos apdailos pažeidimą (išmoka, pritaikius išskaitą, 101,68 Eur), patalpos 20-2 grindų dangos pažeidimą (išmoka, pritaikius išskaitą, 565,87 Eur), balkono medinio lango stiklo skilimą (išmoka, pritaikius išskaitą, 25,89 Eur), naktinių kambario užuolaidų pažeidimą (išmoka, pritaikius išskaitą, 1,65 Eur), dieninių kambario užuolaidų pažeidimą (išmoka nemokama, nes žala neviršija 57 Eur išskaitos).

Draudikas, pagrįsdamas išmokų dydžius už patalpos 20-3 sienos apdailos pažeidimą, patalpos 20-2 grindų dangos pažeidimą ir balkono medinio lango stiklo skilimą, pateikė remonto darbų sąmatas. Pareiškėjas teigė, kad sąmatos nepagrįstos, nes jose nurodoma, kad jos sudarytos pagal 2017 m. spalio mėnesio kainas.

Taisyklių 3.5 papunktyje nurodyta, kad statiniui padaryta žala atlyginama atkūrimo verte. Kai draudimo išmoka mokama grynaisiais pinigais, ji apskaičiuojama iš atkuriamosios vertės atimant sumą, atitinkančią statinio, kuriam buvo padaryta žala, nusidėvėjimą iki draudžiamąjo įvykio. Statinio nusidėvėjimo iki draudžiamąjo įvykio laipsnį nustato ekspertai įvykus draudžiamajam įvykiui. Taisyklių 3.1 papunktyje atkūrimo vertė apibrėžta kaip išlaidos, būtinos statinio iki buvusios prieš draudžiamąjį įvykį būklei atkurti.

Kaip minėta, draudikas nurodė, kad pateiktose remonto sąmatose kainų, kuriomis remiamasi, data nurodyta netiksliai. Sąmatą parengusi UAB „Smart claims“ nurodė, kad „kainų lygį UAB „SISTELA“ koreguoja kas pusmetį labai neženkliai (procento dalis). Skaičiuojant sąmatas mes visada atsižvelgiame į realią situaciją, ir medžiagų kainas bei darbo jėgos rekomenduojamus įkainius koreguojama pagal realią situaciją / sugadinto turto remonto specifiką. Todėl SISTELA vidutinės kainos bei kainų lygio data nėra esminis kriterijus skaičiavimuose. Šiuo atveju normatyviniams įkainiams korekcijos buvo darytos, klientui pateikta didesnė sąmata, nei rekomenduojami 2018m. kovo mėn. (paskutinė kainų indeksavimo data) normatyviniai įkainiai / vid. kainos. T.y. klientas dėl nurodytos kainų lygio datos nepatyrė jokios žalos, nuostolis įvertintas gerai.“ Pažymėtina, kad nėra pateikta įrodymų, kurie paneigtų draudiko ir jo atstovo paaiškinimus, taip pat draudiko atstovo žalos skaičiavimus. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, kad žala apskaičiuota netinkamai.

Pareiškėjas nesutiko ir su išskaitos taikymu, apskaičiuojant išmoką už dieninių ir naktinių užuolaidų pažeidimus. Taisyklių 3.5 papunktyje nustatyta, kad namų turto sugadinimo, sunaikinimo, netekimo dėl vagystės įsilaužus ar apiplėšimo atveju atlyginamos turto remonto ar pakeitimo išlaidos. Jei ekonomiškai tikslinga, atlyginamos pagrįstos sugadinto daikto remonto išlaidos. Jei apdrausto daikto suremontuoti negalima ar oficialaus platintojas jo nepakeičia, atlyginamos naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidos. Draudimo išmokos suma yra lygi naujo analogiško ar panašaus (jei analogiški daiktai jau neparduodami) daikto įsigijimo vertei. Draudikas turi teisę pakeisti apdraustą daiktą atitinkamu daiktu, kuris būtų analogiškas ar panašus savo funkcijomis ir išvaizda.

Dėl naktinėms užuolaidoms padarytos žalos vertinimo pareiškėjas nurodė: „Žalos ekspertas įvertino, kad padaryta žala, bankas įvertina, atminusavus išskaitą 1,65 eur.“ Draudiko pateiktoje nuotraukoje situacija aprašyta taip: „Naktinių kambario užuolaidų smulkus pažeidimas apačioje vienoje vietoje.“ Draudiko eksperto pateiktoje sąmatoje nurodoma, kad naktinės užuolaidos perkamos naujos, nurodoma interneto nuoroda, pagal kurią nustatyta jų kaina. Nėra pateikta jokių duomenų, kurie paneigtų draudiko nurodytą užuolaidų kainą. Kaip minėta, įvykius vertindamas kaip atskirus, draudikas turėjo teisę taikyti išskaitą kiekvienam įvykiui. Nėra pagrindo teigti, kad išmoka apskaičiuota netinkamai.

Pareiškėjas nesutiko ir su dieninių užuolaidų žalos vertinimu (išmoka nemokama, nes žala neviršijo 57 Eur išskaitos sumos). Draudiko pateiktoje nuotraukoje žala aprašyta taip: „Dieninės kambario užuolaidos suteptos užuolaidų apačioje vienoje vietoje.“ Draudiko eksperto pateiktoje sąmatoje nurodyta, kad užuolaidų valymo kaina – 26,25 Eur, pateikta kainą patvirtinanti interneto nuoroda. Pareiškėjas nurodė, kad: „Žalos ekspertas įvertino, kad padaryta žala, bankas įvertina atminusavus išskaita 0 eur. (nemanau, kad užuolaidos 6–7 metrai tiek kainuoja, kad bankas to nepaskaičiuoja).“ Kaip minėta, šiuo atveju užuolaida buvo sutepta ir draudikas išmoką skaičiavo pagal valymo išlaidų kainą. Manytina, kad valymo išlaidos šiuo atveju prilyginamos Taisyklių 3.5 papunktyje nurodomoms „remonto“ išlaidoms. Nėra pateikta duomenų, kad valymas šiuo atveju buvo ekonomiškai netikslingas, nepaneigta ir draudiko nurodyta valymo kaina. Kaip minėta, išskaita taikyta pagrįstai. Nėra pagrindo teigti, kad draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką.

Dėl kitų pareiškėjo argumentų.

Atkreiptinas dėmesys, kad draudikas neatsisakė pripažinti įvykių draudžiamaisiais, vadovaudamasis tuo, kad pareiškėjas nesikreipė į policiją, Buto nuomininkai nepatvirtino žalos aplinkybių ar dėl to, kad pareiškėjas nesilankė nuomojamame Bute. Todėl dėl minėtų argumentų plačiau nepasisakoma. Vis dėlto sutiktina su draudiku, kad pareiškėjas turėjo tikrinti apdrausto Buto būklę ir užtikrinti, kad apie žalą būtų pranešta laiku, neapsunkinant jų tyrimo. Lietuvos bankui nepateikta duomenų, kurie patvirtintų, kad draudiko pasitelkti UAB „Smart claims“ netinkamai atliko turto apžiūrą arba neužfiksavo dalies defektų.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo draudiko sprendimus pripažinti nepagrįstais, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini.

Remdamasis tuo, kas buvo išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 V. A. 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.