



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

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

2020 m. gegužės 20 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-207
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2019 m. sausio 29 d. Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002 (toliau – Taisyklės) pagrindu pareiškėja ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas *duomenys neskelbiami*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria nuo 2019 m. vasario 1 d. iki 2020 m. vasario 14 d. apdraudė butą ir namų turtą. Draudimo liudijime nurodytas namų turto draudimo variantas „Visų rizikų draudimas“, draudimo objektas – namų turtas, taikoma išskaita – 57 Eur.

Draudikas 2020 m. sausio 21 d. elektroniniu paštu gavo pareiškėjos pranešimą apie draudžiamąjį įvykį. Pareiškėja nurodė, kad 2020 m. sausio 16 d. užkliuvus garaže buvo apgadintas pareiškėjai priklausantis namų turtas – batai, kurių vertė 110 Eur.

Draudikas užregistravo pareiškėjos pranešimą savo sistemoje ir pradėjo žalos bylos administravimą. 2020 m. sausio 22 d. draudikas elektroniniu paštu paprašė pareiškėjos pateikti įvykio vietos nuotraukas, sugadinto turto (batų) nuotraukas bei įsigijimo dokumentus.

2020 m. sausio 27 d. pareiškėja elektroniniu paštu draudikui atsiuntė sugadintų batų nuotraukas ir nurodė, kad batų įsigijimo dokumento neturi (nerado). Draudikas pareiškėjos paprašė patikslinti, ar ant batų (šonų, viduje ar pado) yra kokie nors užrašai, leidžiantys identifikuoti batų gamintoją ir (arba) modelį, nes pareiškėjos pateiktose nuotraukose nebuvo matyti jokios informacijos apie batų gamintoją ir batų modelį. Pareiškėja draudikui atsiuntė papildomą batų nuotrauką, tačiau joje nebuvo informacijos apie batų gamintoją ir (arba) modelį, o tik nurodyta, kad „pagaminta Kinijoje“.

2020 m. vasario 13 d. draudikas pareiškėją informavo, kad priimtas sprendimas žalos byloje. Pareiškėjai pateiktame atsakyme draudikas pažymėjo, kad „žalos bylos administravimo metu nebuvo pateikta nei batų įsigijimą patvirtinančių dokumentų, nei kitos informacijos, kuria vadovaudamasis draudikas galėtų identifikuoti tikslų batų gamintoją ir / ar batų modelį nuostolio dydžio nustatymo tikslais. <...>. Atsižvelgiant į tai, jog panašių žinomų gamintojų batų kaina rinkoje yra nuo 30 Eur, konstatuotina, jog nuostolis dėl įvykio neviršija 57 Eur išskaitos, numatytos draudimo sutartyje, todėl draudimo išmoka šioje žaloje mokama nebus.“

Gavusi draudiko sprendimą, pareiškėja nurodė su juo nesutinkanti ir papildomai paaiškino, kad batus įsigijo Vokietijoje (ne Lietuvoje), jos įsigyti batai kokybiški, tvirti, bato padas kietas su paaukštiniu, o draudiko pateikti batų iš elektroninių parduotuvių Lietuvoje pavyzdžiai (pagal kuriuos draudikas nustatė pareiškėjos batų vertę rinkoje) yra nekokybiški, greitai pažeidžiami, batų padai greitai susidėvi, todėl ir draudiko pateiktų batų pavyzdžių kaina yra mažesnė nei jos įsigytų Vokietijoje. Pareiškėja nurodė, kad parduotuvėse Lietuvoje nėra įmanoma įsigyti kokybiškų batų pigiau nei už 100 Eur, ir pateikė draudikui batų pavyzdžius iš Vokietijos elektroninių parduotuvių. Pareiškėja prašė pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą.

Draudikas pareiškėjai atsakė, kad priimto sprendimo nekeis, nes pareiškėja nepateikė jokios informacijos, kuria vadovaujantis būtų galima tiksliai identifikuoti sugadintų batų gamintoją ir (arba) modelį, todėl draudikas pagrįstai parinko panašių, gerai žinomų batų

gamintojų („Reebok“, „Puma“, „Rieker“, „Adidas“ ir kt.) batų pavyzdžius, kurių nei kokybe, nei funkcionalumu nėra pagrindo abejoti. Draudikas dar kartą pažymėjo, kad atlikus rinkos tyrimą matyti, kad panašius, žinomų gamintojų pagamintus kokybiškus batus Lietuvoje galima įsigyti už apytiksliai 50 Eur, t. y. už sumą, neviršijančią draudimo išskaitos (57 Eur), numatytos draudimo sutartyje.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nurodė, kad draudikas sąmoningai atsisako atlyginti patirtus nuostolius objektyviai neįvertinęs batų kokybės ir vertės. Pareiškėja paaiškino, kad visą draudiko prašomą informaciją apie batus buvo pateikusi, bet draudikas sąmoningai neatsižvelgė ir vertinimus atliko tik iš pareiškėjos pateiktų sugadintų batų nuotraukų ir surinktos informacijos iš internetinių parduotuvių, veikiančių Lietuvoje, nors ji draudikui buvo pateikusi informaciją, kad batus pirkė Vokietijoje ir už juos sumokėjo 110 Eur. Pareiškėja teigia, kad draudikui pateikė Vokietijos internetinėse parduotuvėse parduodamų batų pavyzdžius, kurie yra analogiški jos turimiems batams.

Pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti 110 Eur draudimo išmoką.

Draudikas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad nesutinka su pareiškėjos reikalavimu, ir prašė jį atmesti kaip nepagrįstą. Draudikas paaiškino, kad pareiškėja nepateikė nei batų įsigijimo dokumento, nei informacijos apie batų gamintoją ir (arba) modelį. Todėl, atsižvelgdamas į tai, kad iš žalos byloje turimų duomenų nebuvo galima identifikuoti tikslaus batų gamintojo, modelio ir nustatyti tikslios sugadintų batų kainos, draudikas nuostolio dydį nustatė vadovaudamasis panašių savybių žinomų gamintojų batų rinkoje vyraujančiomis kainomis. Draudikas sutikrino elektroninėse parduotuvėse Lietuvoje parduodamų panašių savybių batų kainas ir nustatė, kad analogiškų savybių žinomų gamintojų batų kainos rinkoje prasideda nuo 30 Eur ir vidutiniška kaina yra apie 50 Eur, todėl, atsižvelgdamas į tai, kad draudimo sutartyje nustatyta 57 Eur išskaita, priėmė sprendimą nemokėti draudimo išmokos.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos argumento, kad batus ji pirkusi Vokietijoje ir kad Lietuvoje neįmanoma nusipirkti kokybiškų batų už 50 Eur, draudikas pažymėjo, kad pareiškėja nepateikė jokių batų pirkimo dokumentų, įrodančių, kad batai buvo įsigyti Vokietijoje už pareiškėjos nurodytą kainą, pareiškėja taip pat nenurodė ir batų gamintojo, o iš žalos byloje surinktų duomenų nebuvo įmanoma nustatyti nei batų gamintojo, nei batų modelio. Draudiko teigimu, pareiškėjos teiginys, kad draudiko pateiktose elektroninėse parduotuvėse Lietuvoje parduodami žinomų gamintojų batai yra nekokybiški, yra tik pareiškėjos subjektyvus teiginys, kuris nėra niekaip pagrįstas.

Draudikas teigia, kad, papildomai įvertinęs žalos bylos medžiagą, išnagrinėjęs pareiškėjos išdėstytą nuomonę bei pateiktas nuorodas iš internetinių parduotuvių Vokietijoje, konstatavo, kad pareiškėjos pateiktose elektroninių parduotuvių Vokietijoje nuorodose esančios prekės akivaizdžiai nėra identiškos nukentėjusiam turtui, nėra pateikta jokios informacijos, kuria vadovaujantis būtų galima tiksliai identifikuoti turėtus ilgai dėvėtus ir nusitrynusius batus, todėl nėra objektyvaus pagrindo abejoti nei draudiko parinktų žinomų batų gamintojų („Reebok“, „Puma“, „Rieker“, „Adidas“ ir kt.) batų kokybe, nei funkcionalumu.

Draudikas pažymėjo, kad priimdamas sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką vadovavosi Taisyklių nuostatomis, kad draudikas, siekdamas įvertinti nuostolio dydį, turi teisę pareikalauti, kad draudėjas pateiktų dokumentus, patvirtinančius daikto įsigijimą, ar kitus dokumentus, kurie yra reikalingi nuostolio dydžiui įvertinti. Kadangi pareiškėja nepateikė batų įsigijimą patvirtinančių dokumentų, draudikas pats dėjo visas įmanomas pastangas, kad nustatytų nuostolio dydį. Kadangi nebuvo jokios galimybės identifikuoti batų gamintojo ir (arba) modelio, draudikas nuodugnai ištyrė Lietuvos rinkoje esančių panašios išvaizdos ir savybių batų kainas. Atkreiptinas dėmesys, kad jis geranoriškai vertino tik žinomų gamintojų gaminių kainas (objektyviai vertinant – galimai didesnes), t. y. visas faktines aplinkybes vertino išimtinai pareiškėjos naudai.

Draudikas teigia, kad nustatydamas nuostolio dydį vadovavosi Taisyklių nuostatomis, kad namų turto draudimo vertė – pinigų suma, kurios reikia norint įsigyti naujus analogiškus daiktus, ir kad draudimo išmokos suma yra lygi naujo analogiško ar panašaus (jei analogiški daiktai jau neparduodami) daikto įsigijimo vertei. Draudikas teigia pagrįstai vertinęs panašios išvaizdos bei savybių prekių kainas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, numatančiomis draudiko teisę pakeisti apdraustą daiktą atitinkamu daiktu, kuris būtų analogiškas ar panašus savo funkcijomis ir išvaizda (Taisyklių 3.2 ir 3.5 papunkčiai).

Dėl pareiškėjos argumento, kad draudikas netinkamai ištyrė įvykį, nes sugadinto turto neapžiūrėjo gyvai, draudikas paaiškino, kad šie pareiškėjos teiginiai laikytini neturinčiais objektyvaus pagrindo, nes pati pareiškėja, kuri yra turto savininkė, ne kartą patvirtino, kad ant sugadintų batų nėra jokių užrašų ar kitos informacijos, galinčios praversti nustatant gamintoją arba modelį, be to, batai yra nudėvėti, nusitrynę ir jokios kitos papildomos informacijos ji pateikti negali, taigi, tikslus daikto identifikavimas yra negalimas.

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 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 nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko pareigos mokėti draudimo išmoką už pareiškėjos sugadintą turtą, kuris buvo apdraustas Draudimo sutartimi.

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 nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Pareiškėja 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 draudžiamojo 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).

Iš Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktos informacijos ir dokumentų matyti, kad šalys nesutaria dėl sugadinto ir Draudimo sutartimi apdrausto turto vertės ir draudiko pareigos mokėti draudimo išmoką. Draudikas teigia, kad pareiškėjos turtui padaryta žala neviršija draudimo liudijime nustatytos 57 Eur draudimo išskaitos, todėl atsisako pareiškėjai už sugadintus batus mokėti draudimo išmoką. Pareiškėja teigia, kad draudikas tinkamai neįvertino jos turtui padarytos žalos ir netinkamai nustatė nuostolio dydį, todėl turi pareigą už sugadintą turtą mokėti 110 Eur draudimo išmoką.

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

Draudimo liudijime sutarties šalys susitarė, kad namų turo draudimui bus taikoma 57 Eur draudimo išskaita. Taisyklių 1 punkte apibrėžiama draudimo išskaita – tai suma, kurią

draudėjas privalo padengti po kiekvieno draudžiamojo įvykio. Pareiškėja neginčija išskaitos taikymo teisėtumo, tačiau teigia, kad draudikas neteisingai įvertino namų turtui padaryto nuostolio dydį, pareiškėjos teigimu, nuostolis yra 110 Eur.

Taisyklių 3.2 papunktyje, nustatyta, kad namų turto draudimo vertė – pinigų suma, kurios reikia norint įsigyti naujus analogiškus daiktus. Tam tikrų daiktų draudimo vertė yra daikto rinkos vertė iki draudžiamojo įvykio. Taisyklių 3.5 papunktyje nustatytas vienas iš žalos atlyginimo už sugadintą namų turtą principų: „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. Mes turime teisę pakeisti apdraustą daiktą atitinkamu daiktu, kuris būtų analogiškas ar panašus savo funkcijomis ir išvaizda.“

Vertinant pareiškėjos reikalavimo draudikui išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal sugadintų batų įsigijimo kainą, pagrįstumą, pažymėtina, kad pareiškėja nurodė, kad sugadintus batus pirkė Vokietijoje už 110 Eur, tačiau nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė batų įsigijimą už nurodytą 110 Eur kainą patvirtinančių dokumentų, pareiškėja taip pat nei draudikui, nei Lietuvos bankui nenurodė ir sugadintų batų modelio. Pareiškėjos pateiktose sugadintų batų nuotraukose nėra matyti jokių batų individualizuojančių požymių, iš kurių būtų galima tiksliai nustatyti batų gamintoją ir (arba) modelį ir tiksliai įvertinti nuostolio dydį. Be to, ir pati pareiškėja nurodė, kad batai yra nudėvėti ir nusitrynę, ir jokių duomenų apie batų gamintoją ir (arba) modelį ji pateikti negali. Taigi, iš ginčo byloje turimų duomenų negalima tiksliai nustatyti nei batų gamintojo, nei modelio.

Kaip jau buvo minėta, vadovaujantis Taisyklių 3.5 papunkčiu, draudikas turi teisę nuostolio dydį apskaičiuoti ir mokėti draudimo išmoką vadovaudamasis analogiškais ar panašiomis savo funkcijomis ir išvaizda rinkoje parduodamomis prekėmis (batais). Draudikas pateikė elektroninėse parduotuvėse Lietuvoje parduodamų savo funkcionalumu ir išvaizda panašių į pareiškėjos sugadintus batus žinomų batų gamintojų („Reebok“, „Puma“, „Rieker“, „Adidas“ ir kt.) batų kainų analizę, kuri patvirtina, kad panašius tiek išvaizda, tiek funkcionalumu batus Lietuvoje galima įsigyti už nuo 29,95 Eur iki 51 Eur.

Pareiškėja taip pat pateikė elektroninėse parduotuvėse Vokietijoje parduodamų panašių batų kainas, kurios svyruoja nuo 99,95 Eur iki 120 Eur. Vis dėlto pažymėtina, kad pareiškėja nepateikė sugadintų batų įsigijimo dokumento, nenurodė batų modelio, nepateikė kitų įrodymų, pagrindžiančių batų kainą, gamintoją, modelį ir jų įsigijimo vietą, todėl šie pareiškėjos pateikti duomenys negali būti vertinami kaip įrodymas, patvirtinantis, kad pareiškėjos sugadinti batai buvo įsigyti už 110 Eur ir kad naujus analogiškus batus galima įsigyti tik už pareiškėjos nurodytą kainą.

Atsižvelgiant į tai, kad Draudimo liudijime sutarties šalys buvo susitarusios dėl 57 Eur išskaitos namų turtui taikymo, bei į tai, kad ginčo byloje nėra pateikta jokių įrodymų, galinčių pagrįsti pareiškėjos nurodytą 110 Eur sugadintų batų vertę, į tai, kad draudiko atliktas rinkos tyrimas patvirtina, kad panašius savo funkcionalumu ir išvaizda batus galima įsigyti už kainą, neviršijančią Draudimo liudijime nurodytos draudimo išskaitos sumos, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką, o pareiškėjos reikalavimas draudikui išmokėti 110 Eur draudimo išmoką už sugadintą turtą atmestinas kaip nepagrįstas.

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 X.X. 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.