



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

**SPRENDIMAS
DĖL G. M. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. sausio 18 d. Nr. 242-20

Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. M. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė būsto draudimo sutartį. 2015 m. liepos 10 d. išduotas draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*), jame nurodyta, kad nuo 2015 m. liepos 11 d. iki 2016 m. liepos 10 d. apdraustas pareiškėjo būstas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*). Gyvenamasis namas apdraustas maksimaliu pastatų draudimo variantu atkūrimo verte.

2016 m. liepos 3 d. atsitrenkus karučiu į apdraustą gyvenamąjį namą buvo sugadinta apdrausto namo siena. Administruodamas žalos bylą draudikas sudarė lokalinę sąmatą, pagal kurią namo sienos remonto tiesioginės išlaidos yra 420 Eur. Draudikas teigia, kad, siekiant kokybiškai suremontuoti namo sieną, pakanka suremontuoti įdaužos vietą (1 kv. m. sienos dekoratyvinio tinko remontas) ir dažyti visą sieną (šie darbai įtraukti į draudiko sudarytą sąmatą). Pareiškėjas su draudiko apskaičiuotu nuostolio dydžiu nesutiko, nurodė, kad draudiko sudarytoje sąmatoje nurodytų darbų nepakanka sienai suremontuoti taip, kad įdaužos vieta būtų vizualiai nepastebima, ir pateikė UAB „Simtera“ komercinį pasiūlymą, pagal kurį visos namo sienos remontas kainuoja 1 135 Eur. Draudikas pareiškėjo pateiktai sąmatai nepritarė.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas ne teismo tvarka išnagrinėti vartojimo ginčą. Pareiškėjas teigė, kad jiedu su draudiku skirtingai supranta sąvoką „kokybė“. Įvertinęs telefonu statybos ekspertų pateiktas rekomendacijas, pareiškėjas mano, kad, siekiant kokybiškai suremontuoti namo sieną, būtina remontuoti visą sieną pagal UAB „Simtera“ parengtą sąmatą, o ne tik įdaužos vietą, kaip nurodo draudikas. Pareiškėjas atkreipė dėmesį, kad draudiko darbuotojai nėra atestuoti statybos specialistai, o draudiko atsisakymas pritarti UAB „Simtera“ parengtai sąmatai nepagrįstas jokiomis statybos bendrovių išvadomis.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudikas nurodo, kad atsižvelgiant į patirtą žalą nėra tikslinga remontuoti visą namo sieną. Pasak draudiko, žalos bylą administravo draudiko vyresnysis turto žalų vertintojas, turintis Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos išduotą statybos vadovo atestatą. Vis dėlto draudikas dėl papildomos išvados kreipėsi į žalų administravimo ir remonto paslaugų įmonę UAB „INFRANET“. Minėta bendrovė draudikui pateiktoje išvadoje nurodė: „darytinos išvados, kad pastato išorinis fasadas yra dengtas 2–3 mm struktūriniu tinku su spalvos pigmentu (raštas „samanėlė“). Struktūrinio tinko sugadinimai yra lokalūs. Armavimo tinko ir šiltinimo sluoksnio pažeidimai yra minimalūs ir nekenkia šilumos izoliacijai, bei fiziniam šiltinimo patvarumui. Turto vertės atkūrimui rekomenduojame lokalias vietas padengimą analogišku struktūriniu tinku. Kadangi pirminis struktūrinis tinkas eksploatacijos metu gali būti pakeitęs spalvą, todėl po atstatymo gali matytis nežymus atspalvių skirtumas.“ Draudikas pažymi, kad, vadovaujantis UAB „INFRANET“ išvada, nėra poreikio remontuoti visą namo sieną, pakanka įdaužos vietos remonto, todėl draudiko parengta sąmata laikytina teisinga. Pagal būsto draudimo taisykles, kurių pagrindu su pareiškėju

sudaryta draudimo sutartis, draudikas neatsako už nežymius (kosmetinius) spalvos, atspalvio ar kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios pastato (patalpos) ar apdrausto daikto dalies. Draudikas atkreipia dėmesį, kad galimas nežymus atspalvių neatitikimas neturi įtakos atliekamų remonto darbų kokybei. Todėl vien dėl galimo nežymaus atspalvių neatitikimo negali būti dirbtinai ir neprotingai didinamas remontuotinos sienos plotas. Draudikas nurodė, kad vadovaudamasis draudimo taisyklėmis priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjui neginčijamą draudimo išmokos dalį – draudiko parengtoje sąmatoje nurodytas tiesiogines remonto išlaidas (420 Eur).

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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos dydžio, šalims nesutariant, ar ginčo atveju draudimo išmoka turi atlyginti tik namo sienos įdaužos, ar visos sienos remonto darbų išlaidas.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsniu, 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 Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 105 straipsnį, turto draudimo atveju 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).

Vadovaujantis draudimo sutarties sudedamąja dalimi esančių būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2013 m. sausio 3 d. redakcija, galioja nuo 2013 m. vasario 11 d.) (toliau – draudimo taisyklės) B III dalies 2.2 papunkčiu, „kai pastatai (pastatų elementai (įrenginiai)) ar namų turtas, apdrausti atkūrimo verte, dėl draudžiamąjo įvykio buvo sugadinti, tai nuostolis yra šio turto remonto kaina. Nuostoliu laikomos tik remonto išlaidos, būtinos sugadintam turtui atstatyti iki buvusios būklės prieš pat įvykį bei neviršijančios to turto atkūrimo vertės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį.“ Pagal Draudimo taisyklių B III dalies 7 punktą: „Mes [draudikas] neatsakome už nežymius (kosmetinius) spalvos, atspalvio ar kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios pastato (patalpos) ar apdrausto daikto dalies.“ Draudimo taisyklių B IV dalies 3.1 papunktyje nurodyta, kad „Jei pastatai sunaikinti ar sugadinti, draudimo išmoka mokama vadovaujantis Jūsų [pareiškėjo] pateiktais nuostolio dydį ir faktines atstatymo (remonto) išlaidas patvirtinančiais bei su mumis [draudiku] suderintais dokumentais (projektais, statybos leidimais, atstatymo / remonto darbų sąmatomis, rangos sutartimis, sąskaitomis už darbus, kuriuos būtina atlikti atstatant (atkuriant) draudžiamąjo įvykio metu sunaikintą ar sugadintą turtą, pirktas medžiagas, būtiną įrangą objektui atstatyti iki draudžiamąjo įvykio buvusios būklės, darbų priėmimo aktais, pastato pripažinimo tinkamu naudotis aktais ir kt. dokumentais) ir (arba) mūsų [draudiko] atliktu vertinimu.“ Tai reiškia, kad draudimo sutartimi šalys susitarė, kad draudimo išmokos dydis apskaičiuojamas vadovaujantis pareiškėjo pateiktais nuostolio dydį ir faktines remonto išlaidas, būtinas sugadintam pastatui atkurti iki prieš draudžiamąjį įvykį buvusios būklės, patvirtinančiais ir su draudiku suderintais dokumentais ir (arba) draudiko atliktu vertinimu.

Įvertinęs sugadintą turtą draudikas nustatė, kad, norint sugadintą namo sieną atkurti į iki draudžiamąjo įvykio buvusią būklę, reikia suremontuoti įdaužos vietą (1 kv. m sienos dekoratyvinio tinko) ir nudažyti visą sieną. Atsižvelgdamas į tai draudikas sudarė lokalinę sąmatą, pagal kurią tiesioginės namo sienos remonto išlaidos yra 420 Eur. Lietuvos bankui

draudikas taip pat pateikė UAB „INFRANET“ ekspertų nuomonę, kurioje paaiškinta, kad sugadintos pareiškėjo namo sienos struktūrinio tinko sugadinimai yra „lokalūs“, armavimo tinklo ir šiltinimo sluoksnio pažeidimai yra minimalūs, nekenkia šilumos izoliacijai. Todėl, pasak UAB „INFRANET“ ekspertų, turto vertei atkurti rekomenduotina „lokalią vietą padengti analogišku struktūriniu tinku“. Vis dėlto pareiškėjas mano, kad būtina remontuoti visą namo sieną, t. y. keisti visos sienos struktūrinį tinką, ir pateikė UAB „Simtera“ komercinį pasiūlymą, pagal kurį pareiškėjo namo sienos remontas kainuotų 1 135 Eur.

Vertindamas įrodymus Lietuvos bankas atsižvelgia ne tik į kiekvieno iš įrodymų objektyvumą, išsamumą, patikimumą, bet ir į įrodomųjų duomenų tarpusavio santykį, ir tik iš įrodymų visumos daro išvadas apie tam tikrų ginčo atveju svarbių faktų buvimą arba nebuvimą. Pažymėtina, kad, siekdamas pagrįsti savo sprendimą dėl ginčo atveju būtinų remonto išlaidų, draudikas papildomai pateikė ekspertų nuomonę. UAB „INFRANET“ ekspertai, kaip matyti iš jų parengto rašto, teikdami išvadą dėl rekomenduotino remonto darbų masto, įvertino namo sienos pažeidimų pobūdį, įtaką šilumos izoliacijai ir nusprendė, kad yra pakankama suremontuoti tik pažeistą namo sienos dalį. Kita vertus, pareiškėjo pateiktame UAB „Simtera“ komerciniame pasiūlyme nurodyta, kiek kainuotų visos pareiškėjo namo sienos remonto darbai, tačiau nėra jokių duomenų, kad būtent draudžiamasis įvykis lėmė poreikį remontuoti visą namo sieną, arba yra kitų aplinkybių, dėl kurių tik pažeistos namo sienos dalies remontas neatitiktų statybos darbams taikomų kokybės reikalavimų.

Kaip minėta, draudimo taisyklių B III dalies 7 punkte aiškiai nurodyta, kad draudikas neatsako už nežymius (kosmetinius) spalvos, atspalvio ar kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios pastato dalies. Atsižvelgiant į tai, kad būsto draudimo sutartis yra savanoriška, darytina išvada, kad sudarydamas draudimo sutartį pareiškėjas sutiko su tokiomis draudimo sutarties sąlygomis ir jam buvo žinoma, kad draudimo išmoka pagal sutartį bus mokama tik būtinosioms remonto išlaidoms atlyginti, o esant poreikiui remontuoti dalį pastato, draudikas nebus laikomas atsakingu už galimus nežymius atspalvių neatitikimus.

Be to, draudimo sutartimi šalys yra sulygusios, kad draudimo apsauga nebūtų taikoma, jeigu žala apdraustam turtui būtų padaryta dėl neišvengiamų natūralių procesų, tokių kaip korozija, puvinimas, kondensatas, natūralus nusidėvėjimas ir panašiai (draudimo taisyklių A IV dalies 4.1 papunktis). UAB „INFRANET“ ekspertų nuomone, po dalies namo sienos remonto nežymus atspalvių skirtumas gali matytis todėl, kad pirminis struktūrinis tinkas laikui bėgant gali būti pakeitęs spalvą. Tai reiškia, kad ginčo atveju galimas atspalvių neatitikimas būtų nulemtas ne netinkamos remonto darbų kokybės, o natūralaus namo sienos nusidėvėjimo (atspalvio pokyčio dėl eksploatacijos), o tai, vadovaujantis draudimo sutartimi, laikytina nedraudžiamuoju įvykiu.

Papildomai atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad, pagal CK 6.38 straipsnio 3 dalį, prievolės turi būti vykdomos vadovaujantis ekonomiškumo principu. Įvertinus ginčo byloje pateiktus įrodymus darytina išvada, kad draudikas pagrindė savo sprendimą būtinosiomis remonto išlaidomis pripažinti dalies namo sienos remonto ir visos sienos dažymo darbų kainą. Toks draudiko sprendimas priimtas atsižvelgiant į sienos sugadinimo pobūdį ir atitinka draudimo sutartyje įtvirtintą šalių susitarimą dėl teikiamos draudimo apsaugos. Iš ginčo byloje pateiktų įrodymų visumos nėra pagrindo manyti, kad pareiškėjas būtų paneigęs draudiko išvadą ir įrodęs, kad namo sienos sugadinimo pobūdis lemia poreikį remontuoti visą sieną. Kadangi šalys yra susitarusios, kad draudimo apsauga nėra teikiama dėl atlikto remonto galinčio atsirasti namo sienos atspalvių skirtumo, Lietuvos bankas mano, kad nėra pagrindo draudiko sprendimą dėl draudimo išmokos dydžio laikyti nepagrįstu.

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 pareiškėjo G. M. reikalavimus.

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