



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

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

2016 m. gruodžio 14 d. Nr. 242-512

Vilnius

Lietuvos banke gautas S. J. (toliau – pareiškėjas) kreipimasis, kuriuo pareiškėjas nesutinka su *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) atsisakymu atlyginti pareiškėjo būsimus nuostolius, susijusius su draudžiamuoju įvykiu, ir prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir draudiko.

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

Pareiškėjas 2016 m. rugpjūčio 31 d. pateikė draudikui pranešimą apie įvykį, nurodydamas, kad 2016 m. rugpjūčio 30 d. gaminant valgyti netyčia buvo apgadinti virtuvės baldai. Gavęs pranešimą, draudikas pradėjo tyrimą.

UAB „Smart claims“ draudiko prašymu, dalyvaujant pareiškėjui, 2016 m. rugsėjo 6 d. apžiūrėjo apgadintą turtą. Tuo pačiu metu pareiškėjas raštu pasirašė Pranešimo apie turto draudimo žalą formą. Apžiūros metu bendrovė nustatė atsiradusius defektus ir Sunaikinto, sugadinto turto apžiūrėjimo akte Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Aktas) aprašė sugadinimus ir juos fiksavo nuotraukose. Akte, kurį pasirašė pareiškėjas, nustatyta, kad buvo apgadintos vienos virtuvės baldų komplekto durelės, kurių plotas yra 103 cm x 30 cm : nudaužti dažai nuo apatinės briaunos (durelės dažytos matiniais dažais, spintelės yra 2015 metų), durelės pagamintos iš dažytos MDF plokštės (18 mm). Akte nurodyta, kad draudėjas pageidauja perdažyti visas viršutinės fasado plokštumos dalis.

UAB „Protingi baldai“ 2016 m. rugsėjo 8 d. raštu informavo draudiką, kad jų klientas (pareiškėjas) kreipėsi su prašymu įvertinti sugadintų jų pagamintų virtuvės baldų fasado remonto darbus. Įvertinusi tai, kad virtuvės baldai buvo dažyti prieš metus, ir tai, kad norint tinkamai suremontuoti baldus ir kad visos dažytos virtuvės baldų detalės būtų vienodos spalvos, bendrovė rekomendavo perdažyti visas baltai dažytas virtuvės baldų detales. Bendrovės draudikui pateiktoje numatomų darbų sąmatoje nurodyta 1 010 Eur suma.

UAB „Smart claims“ pateikė draudikui 2016 m. rugsėjo 26 d. ataskaitą žalos byloje Nr. TUK13350 (toliau – Ataskaita). Ataskaitoje nurodyta, kad iš pareiškėjo pranešimo nustatyta, kad gaminant maistą virtuvės įrankiais buvo apgadintos virtuvės baldų fasado durelės. Apžiūros defektų akte nurodyta, kad nudaužtas dažytos MDF plokštės apatinės durelių dalies – briaunos dažų sluoksnis. Ataskaitoje konstatuota, kad „tokio pobūdžio sugadinimai, kai nėra pažeistas pagrindą formuojantis paviršius – MDF plokštė, gali būti remontuojami glaistant ir perdažant, o išskirtiniais atvejais esant specialiam paviršiui ir / ar dengiantis medžiagos struktūrai, durelės turėtų būti pakeistos naujomis.“ Taip pat pažymėta, kad „visų virtuvės baldų fasadinių durelių perdažymas ar keitimas naujomis dėl galimų atspalvių skirtumo nelaikytinas pagrįstu daikto ilgaamžiškumo, funkcionalumo atžvilgiu – atspalvių skirtumas nepakeičia daikto struktūros, dėl to nesikeičia ir daikto kokybė, tarnavimo laikas, funkcionalumas, patvarumas, nesukuriami daikto naudojimą ribojantys veiksniai.“ Ataskaitoje pateikta išvada, kad „atsižvelgus į sugadinimo pobūdį virtuvės komplekto pakabinamos dalies – spintelės fasadinės durelės turėtų būti remontuojamos, o esant specifinei struktūrai keičiamos naujomis.“

Draudikas priėmė sprendimą pripažinti įvykį draudžiamuoju ir 2016 m. rugsėjo 28 d. informavo pareiškėją, kad nustatytas nuostolio dydis 173,64 Eur, todėl, išskaičiavus draudimo sutartyje numatytą 57 Eur išskaitą, bus išmokėta 116,64 Eur draudimo išmoka. Draudikas informavo pareiškėją, kad atlygindamas nuostolį neturi pagrindo vadovautis pareiškėjo pateikta UAB „Protingi baldai“ sudaryta sąmata, nes joje numatyti remonto darbai (visų durų plokščių perdažymas) neatitinka faktiškai turtui padarytos žalos – įvykio metu buvo apgadintos tik vienos durelės, todėl jas ir būtina remontuoti, tačiau visų paviršių perdažymas nėra pagrįstas.

Pareiškėjas 2016 m. rugsėjo 29 d. pateikė draudikui pretenziją, kurioje nurodė nesutinkąs su apskaičiuotos draudimo išmokos dydžiu ir jos apskaičiavimo principais. Pareiškėjas savo nesutikimą su priimtu sprendimu motyvuoja tuo, kad apgadinta virtuvės detalė (durelės) yra vientiso įmontuotos virtuvės dažyto MDF fasado sudedamoji dalis, o norint atkurti fasado spalvos vientisumą, neužtenka suremontuoti ir perdažyti tik apgadintas dureles (vieną fasado detalę). Pareiškėjas pažymėjo, kad baldų gamintojas UAB „Protingi baldai“ rekomenduoja perdažyti visas įmontuotos virtuvės MDF detales. Pareiškėjas atkreipė dėmesį, kad kitos virtuvės dažyto MDF fasado detalės neturi apgadinių, ir reikalauja, kad draudikas perskaičiuotų draudimo išmoką, atsižvelgdamas į virtuvės gamintojo pateiktą sugadinto fasado remonto darbų sąmatą arba pats atliktų virtuvės fasado remontą.

2016 m. spalio 13 d. draudikas atsisakė patenkinti pareiškėjo reikalavimą ir nurodė, kad draudžiamąjį įvykio metu buvo apgadintos tik vienos durelės (viena atskira baldų komplekto detalė), todėl įvykio padariniai gali būti pašalinti tiesiog nuglaisčius ir perdažius apgadintas dureles, tuomet būtų visiškai atkurtas baldų komplekto funkcionalumas. Draudikas nurodė, kad, vadovaujantis Gyventojų turto draudimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 17.2.1 papunkčiu, draudimo išmoka nemokama žalai kilus dėl neišvengiamų natūralių procesų (įskaitant spalvos pasikeitimą, medžiagos ir apdailos savybių pasikeitimą, estetinius apgadinius). Jo teigimu, nuostolio dydis buvo nustatytas įvertinus iš baldų gamybos ir remonto darbus atliekančių įmonių UAB „Dalisima“, UAB „Gerdexa“ ir UAB „Afrido Invest“ gautą informaciją.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo ir nurodė, kad remdamasis draudikui teiktose pretenzijose išdėstytais motyvais prašo įpareigoti draudiką perskaičiuoti draudimo išmoką, atsižvelgiant į virtuvės gamintojo pateiktą sugadinto baldų fasado remonto darbų sąmatą, arba organizuoti virtuvės baldų fasado remonto darbus.

Atsiliepime draudikas tvirtino, kad atliekant turto apžiūrą Akte, kurį pasirašė pareiškėjas, buvo nustatyta, kad įvykio metu buvo apgadintos vienos virtuvės baldų komplekto durelės, o pareiškėjas dėl užfiksuotų defektų dydžio neprieštaravo. Draudiko nuomone, pareiškėjo teiginiai dėl baldų fasado vientisumo turėtų būti vertinami kritiškai, nes buvo apgadintos tik vienos durelės, jos gali būti suremontuotos, pakeistos arba tiesiog perdažytos neremontuojant kitų baldų fasado dalių (durelių). Draudikas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia turto vertintojo UAB „Smart claims“ parengtoje Ataskaitoje pateikta išvada, kad „turto būklės, funkcijų bei tarnavimo laiko atstatymui pakanka suremontuoti / pakeisti vienas (tiesiogiai įvykio metu apgadintas) virtuvės baldų dureles.“

Draudikas atsisakymą tenkinti reikalavimą grindžia su pareiškėju sudarytos draudimo sutarties sudėtinės dalies – Sąlygų 17.2.1 papunkčio – nuostatomis, pagal kurias draudimo išmoka nemokama žalai kilus dėl neišvengiamų natūralių procesų (įskaitant spalvos pasikeitimą, medžiagos ir apdailos savybių pasikeitimą, estetinius apgadinius), todėl, draudiko nuomone, jam nekyla prievolė mokėti papildomą draudimo išmoką dėl pareiškėjo nurodytų galimų spalvų neatitikimų šalinimo.

Draudikas vadovaujasi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsniu ir nurodo, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta draudimo sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Draudikas atkreipia dėmesį, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 96 straipsnio 3 dalis draudžia draudikui mokėti draudimo išmoką nesant draudžiamąjį įvykio.

Kadangi pagal Draudimo įstatymo 2 straipsnyje pateiktą draudžiamąjį įvykio apibrėžimą tai yra draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką, tik įvykus sudarytoje draudimo sutartyje nurodytam atsitikimui, draudiko nuomone, pareiškėjui buvo atlyginta nustatyto dydžio žala dėl draudžiamąjį įvykio (mechaninio vienu baldų durelių pažeidimo). Draudikas nesutinka su tuo, kaip pareiškėjas vertina draudžiamąjį įvykį, ir reikalavimu iš anksto išmokėti draudimo išmoką už galimą spalvų neatitikimų šalinimą, t. y. išlaidas, tiesiogiai nesusijusias su įvykiu ir sietinas su dėl turto eksploatavimo ar remonto galimai atsirasiančiais spalvų neatitikimais. Papildomai draudikas nurodo, kad, vadovaujantis Sąlygų 17.2.1 papunkčiu, net ir atsiradus pareiškėjo nurodytiems spalvų neatitikimams, draudikui pagal draudimo sutartį nekiltų prievolė mokėti papildomą draudimo išmoką dėl tokių turto defektų šalinimo.

Draudikas papildomai pažymi, kad, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.38 straipsniu, šalių prievolės turi būti vykdomos laikantis ekonomiškumo principo, todėl pareiškėjo reikalavimai dėl nežymaus vienu durelių briaunos nuskėlimo perdažyti visą virtuvės komplektą, atsižvelgiant į tai, kad ateityje galimas teorinis spalvų neatitikimas, nesuderinamas su teisės aktuose nurodytais ekonomiškumo prievolių vykdymo ir sąžiningumo principais.

Draudikas, atsisakydamas tenkinti pareiškėjo reikalavimą, pabrėžia, kad įvykio aplinkybėms ir būtinoms remonto darbams įvertinti buvo pasitelkti kompetentingi ir sertifikuoti UAB „Smart claims“ ekspertai, kurie įrašyti į išorės turto arba verslo vertinimo veikla turinčių teisę verstis asmenų sąrašą (2014 m. birželio 10 d. pažymėjimas Nr. 000156).

#### 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. 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.

Ginčo šalys nesutaria dėl teikiamos draudimo apsaugos apimties, t. y. dėl draudiko apskaičiuoto draudimo išmokos dydžio. Pareiškėjas savo nesutikimą su draudiko priimtu sprendimu motyvuoja tuo, kad apgadinta virtuvės detalė (durelės) yra vientiso įmontuotos virtuvės dažyto MDF fasado sudedamoji dalis, o norint atkurti fasado spalvos vientisumą, neužtenka suremontuoti arba perdažyti tik apgadintas dureles (vieną fasado detalę). Draudikas savo atsakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia turto vertintojo UAB „Smart claims“ parengtoje Ataskaitoje pateikta išvada, kad „turto būklės, funkcijų bei tarnavimo laiko atstatymui pakanka suremontuoti / pakeisti vienas (tiesiogiai įvykio metu apgadintas) virtuvės baldų dureles.“

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalį, draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką tik tuomet, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis, o, vadovaujantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktu, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Taigi draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti ir yra ribojama, nustatant, kurie atvejai laikomi draudžiamaisiais įvykiais ir kurie – nedraudžiamaisiais. Todėl pagrindas draudimo išmokai išmokėti yra faktas, patvirtinantis draudžiamąjį įvykio buvimą, o draudimo sutartyje išvardyti nedraudžiamieji įvykiai nėra pagrindas draudimo išmokai išmokėti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-213/2006).

Pažymėtina, kad draudimo apsauga atsiranda draudimo sutarties pagrindu, kai įvyksta draudimo sutartyje nurodytas draudžiamasis įvykis – draudimo sutartyje ar įstatyme numatytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 dalis). Nustačius konkrečias įvykio aplinkybes ir konstatavus, kad jos atitinka

sutartyje ar įstatyme nustatytus požymius, įvykis kvalifikuojamas kaip draudžiamasis. Be to, Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Nagrinėjamu atveju aplinkybės, kurioms esant draudikas pripažįsta įvykį draudžiamuoju, nurodomos draudimo sutartyje, o savo sprendimą atsisakyti mokėti papildomą draudimo išmoką draudikas iš esmės grindžia UAB „Smart claims“ parengta Ataskaita. Taip pat, net ir atlyginus pareiškėjo patirtus nuostolius, ateityje atsiradę kitų durelių spalvos skirtumai nebūtų laikomi draudžiamuoju įvykiu ir pagal Sąlygų 17.2.1 papunktį draudimo apsauga negalėtų (draudimo išmoka nebūtų nemokama) žalai kilus dėl neišvengiamų natūralių procesų (įskaitant spalvos pasikeitimą, medžiagos ir apdailos savybių pasikeitimą, estetinius apgadinimus).

Vertinant abiejų ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, kuriais šalys remiasi kaip savo reikalavimų ir atsisakymų pagrindu, svarbu tai, kad sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška draudimo sutartis. Atsižvelgiant į tai, kad draudimo sutartis buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sąlygų pagrindu, darytina išvada, kad sąlygos, apibrėžiančios sutartimi teikiamą draudimo apsaugą, buvo aiškios ir žinomos. Vertinant draudiko sprendimą nemokėti papildomos draudimo išmokos, pabrėžtina tai, kad, pagal UAB „Smart claims“ parengtą Ataskaitą, įvertinus sugadinimo pobūdį, virtuvės komplekto pakabinamos dalies – spintelės fasadinės durelės turėtų būti suremontuotos, o esant specifinei struktūrai keičiamos naujomis, tačiau visų virtuvės baldų fasadinių durelių perdažymas ar keitimas naujomis dėl galimų atspalvių skirtumo nelaikytinas pagrįstu daikto ilgaamžiškumo, funkcionalumo atžvilgiu – atspalvių skirtumas nepakeičia daikto struktūros, dėl to nesikeičia ir daikto kokybė, tarnavimo laikas, funkcionalumas, patvarumas, nesukuriami daikto naudojimą ribojantys veiksniai. Be to, pabrėžtina ir tai, kad, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.38 straipsniu, šalių prievolės turi būti vykdomos laikantis ekonomiškumo principo, todėl pareiškėjo reikalavimai dėl vienu durelių apgadinimo perdažyti visas virtuvės komplekto dureles, atsižvelgiant į tai, kad tik ateityje galimas teorinis spalvų neatitikimas, nesuderinamas su teisės aktuose nurodytais ekonomiškumo principais.

Apibendrinus Lietuvos bankui pateiktus dokumentus bei paaiškinimus, yra pagrindas konstatuoti, kad draudikas Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtintą pareigą įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo papildomos draudimo išmokos mokėjimo, įvykdė tinkamai, todėl pareiškėjo reikalavimas įpareigoti bendrovę išmokėti papildomą draudimo išmoką atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 S. J. 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