



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

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

2017 m. gegužės 10 d. Nr. 242-190
Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. M. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. birželio 20 d. draudikas ir V. K. sudarė būsto draudimo sutartį (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis) Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (toliau – Taisyklės) pagrindu.

2016 m. birželio 24 d. įvyko įvykis: dėl V. K. bute trūkusios kolektoriaus prijungimo šalto vandens vamzdžio detalės buvo aplietas pareiškėjai priklausantis butas.

Pareiškėja kreipėsi į draudiką, apdraudusį V. K. civilinę atsakomybę, ir pateikė Žalos atstatymo kaštų skaičiavimo ataskaitą Nr. 160629 (toliau – žalos ataskaita). Draudikas paprašė pareiškėjos papildomai pateikti dėl aplietos buitinės technikos surašytus defektų patikros aktus ir pasiūlė dėl sugadintų virtuvės baldų patirtą žalą atlyginti skaičiuojant 5 proc. metinį nusidėvėjimą.

Pareiškėja nesutiko pateikti prašomus defektų patikros aktus ir su draudiko numatomu taikyti 5 proc. metiniu nusidėvėjimu, todėl pateikė draudikui pretenziją ir paprašė išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal žalos ataskaitą.

Pretenzijoje draudikui pareiškėja nurodė, kad turto (baldų ir buitinės technikos) sugadinimo faktą pagrindžia jos pateikta žalos ataskaita, todėl draudiko reikalavimas atlikti pakartotinius vertinimus ir pakartotinai kviesti specialistus nuostoliui įvertinti yra nepagrįstas. Pareiškėja taip pat nurodė, kad 5 proc. metinio nusidėvėjimo sugadintiems virtuvės baldams taikymas neatitinka visiško nuostolių atlyginimo principo ir yra nepagrįstas nei draudimo sutarties, nei teisės aktų nuostatomis.

Atsakyme į pareiškėjos pretenziją draudikas informavo, kad įvykį pripažįsta draudžiamuoju ir sutinka mokėti draudimo išmoką, tačiau, prieš išmokėdamas draudimo išmoką, turi įvertinti padarytus nuostolius. Draudikas paaiškino, kad pareiškėjos pateikta žalos ataskaita nėra tinkamas įrodymas nuostoliams apskaičiuoti, nes ją parengęs asmuo turi tik nekilnojamojo turto vertintojo kvalifikaciją. Draudikas taip pat pažymėjo, kad aplietų buitines prietaisų defektų aktai iš tikrųjų reikalingi, nes buitinės technikos užliejimo dėl 2016 m. birželio 24 d. įvykio faktas yra mažai tikėtinas.

Pareiškėja nesutiko su draudiko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir paprašė rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką už aplietus virtuvės baldus ir buitinę techniką.

Draudikas nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui pažymi, kad, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalimi, privalo įsitikinti draudžiamojo įvykio buvimu ir tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti.

Draudikas paaiškino, kad, remdamasis šiais teisės aktais ir siekdamas teisingai nustatyti

buitinei technikai padarytą žalą, paprašė pareiškėjos pateikti buitinės technikos defektų patikros aktus, pasiūlė kreiptis į buitinių prietaisų techninį aptarnavimą atliekančią įmonę ir apmokėti išlaidas už aplietos buitinės technikos defektų aktų sudarymą. Draudikas pažymėjo, kad specializuotos įmonės sudaryti buitinės technikos defektų aktai yra pirminis ir pagrindinis žalos nustatymo ir priežastinio ryšio tarp draudėjo atliktų veiksmų ir žalos atsiradimo įrodymas. Draudikas paaiškino, kad pareiškėjos pateikta žalos vertinimo ataskaita nėra pakankama padarytai žalai įvertinti ir draudimo išmokai išmokėti, nes ją sudaręs asmuo neturi reikiamos kvalifikacijos. Taip pat draudikas pažymėjo, kad vertintojas žalos ataskaitoje nenurodo buitinės technikos sugadinimų dydžio ir kitų duomenų, kurie leistų nustatyti padarytą žalą ir priežastinį ryšį tarp buitinės technikos apliejimo ir gedimo.

Draudikas teigė nusprendęs virtuvės baldams taikyti 5 proc. nusidėvėjimą, nes Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.251 straipsnio 1 dalyje ir 6.263 straipsnio 2 dalyje įtvirtintas visiškas nuostolių atlyginimo principas reiškia, kad turi būti atlyginta tik reali prarasto turto vertė. Draudiko manymu, jeigu sugadinti nenauji baldai būtų pakeisti naujais, būtų taikomas 5 proc. metinis nusidėvėjimas medžiagoms (laikytina, kad normalus baldų naudojimo laikotarpis yra 20 metų (100 proc. : 20 = 5 proc.)). Draudikas taip pat pažymėjo, kad pareiškėja nepateikė duomenų, kurie leistų vertinti nusidėvėjimą taikant kitokį procentą, o tik tvirtino, kad draudikas privalo visiškai atlyginti naujų baldų įsigijimo sąnaudas.

Įvertinus visa tai, kas buvo išdėstyta, draudiko įsitikinimu, žalos byla buvo administruojama pagal teisės aktų reikalavimus, o draudimo išmoka nėra išmokėta todėl, kad pati pareiškėja nesiima veiksmų, kurie leistų užbaigti žalos bylos administravimą.

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 (toliau – Taisyklės) 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.

Įvertinus ginčo šalių Lietuvos bankui nurodytus argumentus darytina išvada, kad ginčas iš esmės kyla dėl draudiko sprendimo išmokėti draudimo išmoką priėmimo.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudėjas, naudos gavėjas ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamąjį įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį. Draudiko reikalavimu šioje dalyje nurodyti asmenys taip pat privalo pateikti būtinus nustatant draudimo išmokos dydį dokumentus apie draudžiamąjį įvykio aplinkybes ir pasekmes, kuriuos jis turi teisę gauti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. Draudimo sutartyje privalo būti nurodyta, kokie dokumentai yra pateiktini draudikui.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje draudikui nustatyta pareiga tirti aplinkybes, būtiną draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dedant reikiamas pastangas. Draudimo išmoka privalo būti išmokėta ne vėliau kaip per 30 dienų nuo tos dienos, kai gaunama visa informacija, reikšminga nustatant draudžiamąjį įvykio faktą, aplinkybes, pasekmes ir draudimo išmokos dydį. Draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, ir atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Taigi, įvykus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, draudėjui, naudos gavėjui ir (ar) nukentėjusiam trečiajam asmeniui atsiranda pareiga pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamąjį įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį, o draudikas turi pareigą tirti aplinkybes, būtiną draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas, turi teisę gauti informaciją

apie įvykio aplinkybes ir padarinius iš bet kurio asmens.

Nagrinėjamo ginčo atveju draudikas pripažįsta draudžiamą įvykio faktą, tačiau atsisako priimti sprendimą dėl draudimo išmokos už sugadintą buitinę techniką ir virtuvės baldus mokėjimo, motyvuodamas tuo, kad pareiškėja nevykdo savo pareigų – nepateikia prašomų dokumentų, būtinų nuostolio dydžiui nustatyti.

Iš turimų dokumentų matyti, kad pareiškėja draudikui pateikė žalos ataskaitą, kurioje nepriklausomas turto vertintojas įvertino virtuvės baldų ir buitinės technikos keitimo ir remonto išlaidas. Draudikas su šia žalos ataskaita nesutinka motyvuodamas tuo, kad ją sudaręs asmuo turi tik nekilnojamojo turto vertintojo kvalifikaciją, todėl neturi teisės vertinti buitinei technikai padaryto nuostolio ir priežastinio įvykusio įvykio ir žalos ryšio. Draudikui reikalingi aplietų prietaisų defektų patikros aktai, nes, jo nuomone, įvertinus pareiškėjos turto užliejimo pobūdį, mažai tikėtina, kad buitinė technika buvo užlieta dėl 2016 m. birželio 24 d. įvykio. Pareiškėja su tokiu draudiko reikalavimu nesutinka, motyvuodama tuo, kad šis draudiko reikalavimas yra perteklinis ir nepagrįstas, nes nei Taisyklėse, nei kituose teisės aktuose nėra nustatyto konkretaus sąrašo dokumentų, kuriuos turi pateikti nukentėjęs trečiasis asmuo, siekdamas įrodyti žalos dydį. Pareiškėjos teigimu, ji tinkamai įvykdė savo pareigą ir pateikė draudikui žalos dydį įrodantį dokumentą – žalos ataskaitą.

Taisyklių, kurių pagrindu buvo sudaryta draudimo sutartis, III dalies 1 punkte nustatyta, kad nuostolio dydį nustato draudikas vadovaudamasis surašytu turto sunaikinimo ar sugadinimo aktu (jei apžiūra buvo vykdoma ir aktas buvo surašytas), gautais iš draudėjo ir kompetentingų įstaigų dokumentais, būtiniais turto sunaikinimo ar sugadinimo priežastims ir nuostolių dydžiui nustatyti. Iš šios Taisyklių nuostatos matyti, kad nuostolio dydį išipareigoja nustatyti pats draudikas, atsižvelgdamas tiek į draudėjo (nukentėjusiojo) pateiktus dokumentus, tiek ir į kitų institucijų pateiktus dokumentus. Taip pat Taisyklėse, kurių pagrindu sudaryta draudimo sutartis, nėra konkretaus sąrašo dokumentų, kuriuos turi pateikti nukentėjusioji šalis, siekdama įrodyti savo nuostolius. Taigi, įvertinus pirmiau išdėstytą Taisyklių nuostatą, galima daryti išvadą, kad Taisyklėse nėra nurodytų konkrečių dokumentų, kurie draudėjo arba trečiojo asmens turėtų būti pateikti draudikui, siekiant įrodyti žalos dydį, o draudikas draudimo sutartimi yra prisiėmęs pareigą būti aktyvus ir nuostolius nustatyti pats.

Šiame kontekste paminėtinas ir Draudimo įstatymo 98 straipsnis, kuriame nurodyta draudiko pareiga tirti įvykio aplinkybes ir pasekmes dedant reikiamas pastangas. Tai reiškia, kad draudikas turi veikti be nepateisinamo delsimo, negali suabsoliutinti iš draudėjo, naudos gavėjo ir (ar) nukentėjusio trečiojo asmens gautos informacijos ir (arba) tik ja apsiriboti, o turi pats, elgdamasis profesionaliai, sąžiningai, apdairiai ir rūpestingai bei vadovaudamasis protingumo kriterijumi, rinkti informaciją, ją tikrinti ir tinkamai iširti reikšmingas aplinkybes, būtiną draudžiamą įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti.

Iš ginčo šalių pateiktų dokumentų ir paaiškinimų matyti, kad pareiškėja savo patirtą nuostolį grindžia žalos ataskaita, o draudikas, nors ir nesutinka su žalos ataskaita, nesiima jokių aktyvių veiksmų, kad nustatytų tikslų nuostolį, nors pagal Taisyklių bei Draudimo įstatymo nuostatas jis turi pareigą dėti reikiamas pastangas, siekdamas nustatyti nuostolio dydį. Draudiko veiksmai apsiriboja tik reikalavimu pareiškėjai pateikti turto sugadinimo defektų aktus.

Draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas siejamas su draudžiamą įvykio fakto nustatymu. Iš ginčo šalių nurodytų aplinkybių matyti, kad draudikas neginčija draudžiamą įvykio fakto buvimo, tačiau, nesutikdamas su pareiškėjos pateiktu nuostolio dydį įrodančiu dokumentu (žalos ataskaita), nesiima jokių aktyvių veiksmų, siekdamas nustatyti nuostolio dydį, ir neišmoka draudimo išmokos.

Atsižvelgiant į tai, kad tiek Taisyklių tiek Draudimo įstatymo nuostatos nustato pareigą draudikui dėti reikiamas pastangas siekiant iširti draudžiamą įvykio aplinkybes ir nustatyti nuostolio dydį, o draudikas nesiėmė veiksmų nuostolio dydžiui nustatyti, manytina, kad draudiko atsisakymas priimti sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo yra nepagrįstas.

Dėl pareiškėjos ginčijamo draudiko ketinamo taikyti metinio 5 proc. virtuvės baldų nusidėvėjimo pažymėtina, kad kol draudikas nėra priėmęs sprendimo dėl draudimo išmokos

mokėjimo, laikytina, kad tarp šalių nėra kilusio ginčo dėl draudiko ketinamo taikyti metinio 5 proc. virtuvės baldų nusidėvėjimo, todėl dėl šio pareiškėjos reikalavimo sprendime plačiau nepasisakoma.

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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjos D. M. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui priimti sprendimą dėl draudimo išmokos.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas