



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

**SPRENDIMAS
DĖL I. B. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugpjūčio 30 d. d. Nr. 242-365

Vilnius

Lietuvos bankas gavo I. B. (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. rugpjūčio 1 d. pareiškėja su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį, kuria maksimaliu pastatų draudimo variantu apdraudė gyvenamąjį namą. Draudimo liudijime TIA Nr. *duomenys neskelbtini*, Ser. LD *duomenys neskelbtini*, (toliau – draudimo liudijimas) nurodytas draudimo laikotarpis nuo 2016 m. rugpjūčio 3 d. iki 2017 m. rugpjūčio 2 d. Draudimo sutartis sudaryta Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2016 m. gegužės 17 d. redakcija, galioja nuo 2016 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu.

2017 m. kovo 3 d. įvyko įvykis, kurio metu nenustatytas automobilis atsitrenkė ir apgadino pareiškėjai priklausančio gyvenamojo namo kiemo vartus. 2017 m. kovo 7 d. draudikas atliko įvykio vietos apžiūrą ir surašė Turto sunaikinimo, sugadinimo aktą (toliau – aktas), kuriame pažymėjo, kad deformuotas, sulaužytas metalinis rėmas, sulaužytos medinės lentos, sugadintas vartų atidarymo mechanizmas.

Įvertinęs apžiūros metu padarytose nuotraukose užfiksuotus sugadinimus, draudiko ekspertas sudarė ir pareiškėjai pateikė vartų remonto darbų sąmatą: joje nurodyta, kad remontas kainuotų 352,65 Eur, jeigu darbai būtų atliekami rangos būdu. Jeigu darbai būtų atliekami ūkio būdu – draudikas pasiūlė pareiškėjai išmokėti 182,42 Eur draudimo išmoką. Draudikas taip pat paprašė pareiškėjos pateikti kompetentingos įmonės išvadą dėl elektrinės vartų pavaros defektų remonto ar keitimo darbų atlikimo. Negavęs iš pareiškėjos prašomų dokumentų, draudikas 2017 m. balandžio 5 d. išmokėjo pareiškėjai 153,46 Eur (išskaitęs 28,96 Eur išskaitą) neginčijamą draudimo išmoką.

2017 m. gegužės 30 d. pareiškėja draudikui pateikė 2017 m. gegužės 17 d. nepriklausomo eksperto sudarytą Žalos atstatymo kaštų skaičiavimo ataskaitą Nr. 170517-1 (toliau – žalos ataskaita), kurioje pažeidimų (žalos) atkūrimo sąnaudos įvertintos 1 253 Eur, ir paprašė draudiko išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal nepriklausomo eksperto parengtą žalos ataskaitą. Draudikas atsisakė pareiškėjai atlyginti pagal žalos ataskaitą apskaičiuotą žalą, motyvuodamas tuo, kad žalos ataskaitoje nebuvo pateikto elektrinės vartų pavaros defektų akto, argumentuotai nepagrįsta, kodėl sąmatoje numatyta keisti abi vartų varčias, nors akte pažymėta, kad buvo pažeista tik viena vartų pusė.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, prašydama įvertinti, ar draudikas tinkamai apskaičiavo žalą. Kreipimesi pareiškėja nurodė, kad draudiko pareiga tirti įvykio aplinkybes ir tinkamai įvertinti nuostolio dydį, o jeigu draudikui netinka nepriklausomo turto vertintojo parengta žalos ataskaita, draudikas turėtų pats įvertinti padarytus nuostolius.

Draudikas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad ne kartą prašė pareiškėjos pateikti kompetentingos įmonės išvadą dėl elektrinės vartų pavaros defektų, susijusių su

draudžiamuoju įvykiu, tačiau pareiškėja jokių dokumentų nepateikė. Pareiškėjos pateiktoje žalos ataskaitoje nebuvo elektrinės vartų pavaros defektų akto, argumentuotai nepagrįsta, kodėl sąmatoje numatyta keisti abi vartų varčias. Taip pat pareiškėjos pateikta žalos ataskaita apima ne tik įvykio metu atsiradusius sugadinimus. Draudikas atkreipė dėmesį, kad įvykio metu į vartus atsitrenkęs automobilis sugadino tik vieną dvivyrių vartų varčią, o pareiškėjos žalos ataskaitoje numatyta keisti abi vartų varčias. Draudikas teigia, kad iš apžiūros metu padarytų nuotraukų akivaizdu, kad atsitrenkimas į vieną vartų varčią jokios įtakos antrai varčiai neturėjo, nes jos neturi jokių sąlyčio taškų. Taip pat draudikas atkreipė dėmesį, kad po įvykio buvo užfiksuotas tik kairės vartų apačios pažeidimas, o dešinės vartų varčios atramos jungtis nepažeista ir matomi senesnių remonto darbų padariniai. Nuotraukose taip pat matyti, kad vartų metaliniai elementai padengti skirtingo atspalvio dažais, tai leidžia manyti, kad jie buvo remontuojami ir prieš įvykį, ir įvertinti galimybę atkurti sugadintos vartų varčios medinę dalį į prieš įvykį buvusią padėtį.

Draudikas taip pat pažymėjo, kad gavęs Lietuvos banko raštą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo kreipėsi į oficialų „Proteco“ produkcijos atstovą UAB „Eurolaikas“ su prašymu įvertinti elektrinės vartų pavaros defektus ir pateikti komercinį pasiūlymą pavaros remonto darbams atlikti. Iš minėtos įmonės gavo komercinį pasiūlymą, kuriame minėta įmonė 195 Eur įvertino vienos vartų pusės pavaros keitimo sąnaudas su darbais, o tuo atveju, jeigu reikalingas naujas vartų rėmas (vienos pusės), sąnaudas su darbais įvertino 390 Eur. Draudikas nurodė, kad atsižvelgdamas į UAB „Eurolaikas“ pasiūlymą sutinka pareiškėjai primokėti 402,58 Eur papildomą draudimo išmoką, tačiau pareiškėja su draudiko pateiktu pasiūlymu nesutinka.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės šalys nesutaria dėl draudimo išmokos dydžio.

Dėl draudiko pareigos tirti įvykio aplinkybes

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudėjas, naudodavęs ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamą 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 draudžiamą 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 draudžiamą 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 draudžiamą 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, naudodavėjui ir (ar) nukentėjusiam trečiajam asmeniui atsiranda pareiga pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį, o draudikas turi pareigą tirti aplinkybes, būtiną draudžiamą 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 draudžiamojo įvykio faktą ir draudėjai išmokėjo neginčijamą draudimo išmoką, apskaičiuotą neįvertinus elektrinės vartų pavaros keitimo išlaidų. Draudikas neišmoka draudimo išmokos už elektrinės vartų pavaros keitimą, nes, jo teigimu, pareiškėja nepateikia kompetentingos įmonės išvados dėl minėtos detalės defektų. Pareiškėja, kaip jos turtui padarytą žalos dydį pagrindžiantį dokumentą, draudikui pateikė nepriklausomo turto vertintojo žalos ataskaitą, kurioje vertintojas daro išvadą, kad vartų remontuoti ekonomiškai netikslinga. Draudikas su pareiškėjos pateikta žalos ataskaita nesutinka, nes joje nėra elektrinės vartų pavaros defektų akto, argumentuotai nepagrįsta, kodėl sąmatoje numatyta keisti abi vartų varčias.

Draudimo įstatymo 98 straipsnyje įtvirtinta 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, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti. Be to, Taisyklių B skyriaus 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, būtinais turto sunaikinimo ar sugadinimo priežastims ir nuostolių dydžiui nustatyti. Iš šios Taisyklių nuostatos matyti, kad nuostolio dydį įsipareigoja nustatyti pats draudikas, atsižvelgdamas tiek į draudėjo (nukentėjusiojo) pateiktus dokumentus, tiek ir į kitų institucijų pateiktus dokumentus.

Iš ginčo šalių pateiktų dokumentų ir paaiškinimų matyti, kad pareiškėja savo patirtą nuostolį grindžia žalos ataskaita, o draudikas, nors ir nesutinka su žalos ataskaita, pats nesiima veiksmų, kad tinkamai įvertintų nuostolio dydį. Draudikas tik po to, kai pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, kreipėsi į UAB „Euro laikas“ su prašymu nustatyti elektrinės vartų pavaros defektus ir pateikti komercinį pasiūlymą dėl remonto darbų. Išanalizavęs iš UAB „Euro laikas“ gautą komercinį pasiūlymą draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime pažymėjo, kad sutinka pareiškėjai išmokėti papildomą 402,58 Eur draudimo išmoką.

Atsižvelgiant į tai, kad tiek Taisyklių, tiek Draudimo įstatymo nuostatos nustato pareigą draudikui dėti reikiamas pastangas siekiant iširti draudžiamojo įvykio aplinkybes ir nustatyti nuostolio dydį, o draudikas papildomų veiksmų ėmėsi tik tarp šalių kilus ginčui, darytina išvada, kad draudikas nedėjo reikiamų pastangų, siekdamas iširti įvykio aplinkybes ir tinkamai įvertinti nuostolio dydį.

Dėl draudimo išmokos dydžio

Vadovaujantis Civilinio kodekso 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.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, pareiškėja žalos turtui dydį grindžia nepriklausomo turto vertintojo parengta žalos ataskaita. Joje nepriklausomas turto vertintojas nurodo šiuos vartų pažeidimus: „Vartų rėmo stačiakampis vamzdis yra deformuotas – išlinkęs, vartų rėmas deformuotas, užfiksuotas metalo trūkimas per suvirinimo siūles ir ties pavaros laikikliu, apatinė atrama nulaužta. Dalis medinių lentelių sulaužytos, elektrinė pavara yra išlinkusi, uždarančios vartus girdimas girgždėjimas, vartai netolygiai užsidaro.“ Vertintojas atkreipia dėmesį į tai, kad „apklausus metalo konstrukcijų, vartų gamintojus, montuotojus, visi atsisako remontuoti esamus vartus. Vartų geometrijos ir el. pavarų taisyklingo veikimo atstatymas yra ekonomiškai netikslingas bei techniškai sunkiai įgyvendinamas. Atsižvelgiant į tai pažeidimų ištaisymui įvertintas vartų keitimas naujais, t. y. sugadintų varčių su vyriais demontavimas, naujo rėmo pagaminimas,

gruntavimas ir dažymas. Metalinių stulpelių, kurie aptaisyti medžio lentelėmis, geometrinių parametrų patikrinimas. Medinių lentelių tvirtinimas prie rėmo, dažymas, varčios rėmo tvirtinimas prie esamų statramsčių, elektrinės pavaros keitimas pritvirtinant signalinę lempą su antena.“ Atsižvelgdamas į tai, kad sugadintų vartų remontas yra netikslingas, nepriklausomas turto vertintojas apklausė kelias rinkoje veikiančias įmones dėl naujų vartų rėmo gamybos ir montavimo, taip pat ir dėl elektrinių pavarų kainos. UAB „AMIKONAS“ pateikė pasiūlymą, kuriame nurodyta 1 020 Eur (su PVM) kaina, UAB „OMETA“ – 1 246 Eur (su PVM), UAB „Žalia mylia“ – 900,01 Eur (su PVM), UAB „Vartonas“ 1 092 Eur (su PVM), UAB „Sistela“ 1 009,14 Eur. Statybos darbų kainą (vartų metalinės dalies ir pavarų) nepriklausomas vertintojas apskaičiavo išvesdamas aritmetinį vidurkį – 1 053,43 Eur. Kadangi metalinius vartus gaminančios įmonės „medžio montavimo ir apdirbimo veikla“ neužsiima, medinių lentelių tvirtinimo ir dažymo kaina apskaičiuota tik pagal ekonominius normatyvus – 199,65 Eur. Tokiu būdu apskaičiuota galutinė statybos kaina yra lygi nustatytų metalinės ir medinės dalių kainų sumai – 1 253,08 Eur (su PVM).

Draudikas pateikė UAB „Eurolaikas“ sudarytą sugadintos vienos pusės varčios remonto darbų sąmatą. Atkreiptinas dėmesys, kad sąmata parengta pagal draudiko pateiktą informaciją apie vartų defektus, joje vertinami tik vienos vartų pusės remonto darbai, tačiau nepasisakoma dėl eksperto išvados, kad vartų remontas yra ekonomiškai netikslingas. Draudikas teigia, kad iš apžiūros metu padarytų nuotraukų akivaizdu, kad atsitrenkimas į vieną vartų varčią jokios įtakos antrai varčiai neturėjo, nes varčios neturi jokių sąlyčio taškų. Nepriklausomas ekspertas nurodo, kad vartų remontas yra ekonomiškai netikslingas, nes apklaustos remonto įmonės atsisako juos remontuoti. Vertinant draudiko ir pareiškėjos argumentus, matyti, kad pareiškėja remiasi pagrįsta nepriklausomo eksperto išvada: įvertinta vartų būklė, pateikti konkrečių įmonių pasiūlymai, pateiktas išsamus žalos dydžio apskaičiavimas. Draudikas remiasi paties sudaryta žalos turtui sąmata ir UAB „Eurolaikas“ pateiktu komerciniu pasiūlymu, kuris nepaneigia eksperto išvados, kad vartų remontas yra ekonomiškai netikslingas. Taigi, draudiko pateiktas komercinis pasiūlymas niekaip nepagrindžia draudiko teiginio, kad nėra tikslinga keisti ir antrą vartų varčią, ir nepaneigia eksperto išvados, kad vartų remontas yra ekonomiškai netikslingas.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad draudikas nenuginčijo nepriklausomo turto vertintojo ataskaitoje nurodyto vartų žalos dydžio, todėl nepagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką už sugadintus vartus, apskaičiuotą pagal pareiškėjos pateiktą nepriklausomo turto vertintojo žalos ataskaitą.

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 I. B. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal pareiškėjos pateiktą nepriklausomo turto vertintojo parengtą žalos turtui vertinimo ataskaitą.

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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius