



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. J. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. gruodžio 5 d. Nr. 242-531
Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. J. (toliau – pareiškėja) atstovo M. J. (toliau – pareiškėjos atstovas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. gegužės 2 d. pareiškėja ir draudikas sudarė Būsto draudimo sutartį (draudimo liudijimas (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria nuo 2018 m. gegužės 10 d. iki 2019 m. gegužės 9 d. apdraudė butą, esantį adresu: (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Butas), jame esantį namų turtą, Buto savininkų civilinę atsakomybę. Nurodytas namų turto draudimo apsaugos variantas – „maksimalus“, taikoma besąlyginė išskaita – 60 Eur. Draudimo liudijime numatyta, kad, kai draudžiamasis įvykis namų turtui įvyksta dėl Būsto draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės) A IV dalies 1.12 papunktyje („Visų rizikų draudimas“) aprašytos rizikos pasireiškimo, kiekvieno draudžiamąjo įvykio atveju taikoma 85 Eur išskaita. Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktyje („Visų rizikų draudimas“) nustatyta, kad apdrausto turto draudimo apsauga apima bet kokius šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusius draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus įvykius, nurodytus Taisyklių A IV dalies 1.1–1.12 papunkčiuose ir Taisyklių A IV dalies 4 punkte. Taisyklių 1.12.1 papunktyje nustatyta, kad atlyginami ir nuostoliai televizoriams.

Pareiškėjos atstovas 2018 m. birželio 4 d. informavo draudiką, kad 2018 m. birželio 3 d. nukrito ir buvo apgadinintas Bute esantis televizorius (toliau – Įvykis).

2018 m. birželio 19 d. pranešimu draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką. Draudikas nurodė, kad pareiškėjos atstovas teigė, kad sudužusio televizoriaus kaina yra 6 500 Eur, kad pareiškėjos atstovas turi televizoriaus įsigijimo dokumentus ir nuotraukas iki įvykio. Vis dėlto pareiškėjos atstovas draudikui nepateikė nei televizoriaus įsigijimo dokumentų, nei veikiančio televizoriaus iki įvykio nuotraukų. Draudikui buvo pateiktas turto grąžinimo pardavėjui dokumentas su nurodyta dvigubai mažesne televizoriaus kaina. Draudikas rėmėsi Draudimo sutarčiai taikomų Taisyklių C III 2.10 f papunkčio nuostata, kad, namų turtui dingus, jį sunaikinus ar sugadinus, draudėjas privalo pateikti sugadintų, dingusių ar sunaikintų daiktų sąrašą, nurodydamas daiktų įsigijimo metus, kainą ir sugadinto turto gelbėjimo išlaidas, jo remonto sąskaitas, pirkimo sąskaitas ir čekius, naudojimosi instrukcijas bei kitus dokumentus, būtinus sugadinimo, sunaikinimo priežastims, aplinkybėms bei nuostolio dydžiui ir kaltininkui nustatyti, taip pat įrodymus (įsigijimo dokumentus, nuotraukas ar kitus objektyvius turėtą daiktą patvirtinančius įrodymus) apie šių daiktų turėjimą įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, jei vieno daikto vertė viršija 1 000 Eur (draudikui pareikalavus). Draudikas rėmėsi Taisyklių B V 1.3 papunkčiu ir 2.2 papunkčiu, kuriuose numatyta draudiko teisė nemokėti draudimo išmokos arba ją mažinti, jeigu draudėjas nepateikia nurodytos informacijos arba klaidindamas siekia gauti (padidinti) draudimo išmoką.

Nesutikdamas su draudiko sprendimu, pareiškėjos atstovas draudikui 2018 m. liepos 6 d.

pateikė pretenziją ir nurodė, kad tinkamai pateikė visus reikalingus duomenis. Draudikas informavo, kad, gavus pretenziją, pareiškėjos atstovo buvo paprašyta pateikti pareiškėjos įgaliojimą, kartu atsakyta į pretenzijoje nurodytus argumentus, paaiškinant atsisakymo mokėti išmoką pagrindus.

Pareiškėjos atstovas kreipėsi į Lietuvos banką ir nurodė, kad, kai jam naudinga, draudikas remiasi pareiškėjos atstovo pateiktais dokumentais, o kai nenaudinga, paneigia pateiktų dokumentų galiojimą, ginčija nuotraukas, kurių pareiškėja net neprivalo turėti. Pareiškėjos atstovo teigimu, registruojant įvykį telefonu „iš atminties“ nurodyta televizoriaus kaina neturėjo įtakos žalos administravimui, nes, kai reikėjo, buvo pateikti duomenys su tikslia kaina. Draudikas reikalauja televizoriaus pirkimo kvito, nors tuo pačiu remiasi pareiškėjos atstovo pateiktu televizoriaus įgijimo dokumentu, parengtu olandų kalba. Pareiškėjos atstovo teigimu, sudarant Draudimo sutartį, telefonu draudiko atstovė jam nurodė, kad ir nuotraukų darymas nėra privalomas, tik pageidaujamas dėl lengvesnio žalos nustatymo, ir jos buvo padarytos bei pateiktos. Draudikas nereikalavo, kad būtų daromi įrenginių veikimo vaizdo įrašai, todėl teiginiai, esą iš nuotraukų neaišku, ar televizorius veikė prieš sudarant Draudimo sutartį, yra nepagrįsti.

Draudikas su pareiškėjos atstovo reikalavimais nesutiko. Draudikas nurodė, kad, pareiškėjos atstovui kreipusis dėl draudimo sutarties sudarymo, 2018 m. gegužės 2 d. draudikas elektroniniu paštu pateikė informaciją apie draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, taip pat pateikė Taisykles. Kai buvo sumokėta draudimo įmoka, 2018 m. gegužės 10 d. elektroniniu laišku draudiko atstovė atkreipė pareiškėjos atstovo dėmesį į tai, kad pareiškėja nepamiršų pasidaryti namų turto nuotraukų, kurias reikės pateikti draudikui įvykus įvykiui. Draudiko vertinimu, jo darbuotoja tinkamai supažindino klientą su esminėmis Draudimo sutarties sąlygomis, įteikė Taisyklių kopiją. Taisyklėse numatytas reikalavimas nufotografuoti namų turtą, sudarant draudimo sutartį. Apie šią pareigą klientas informuotas derantis dėl draudimo sutarties sąlygų, įteikiant draudimo liudijimą, o galiausiai – ir elektroniniu paštu. Taigi, klientas žinojo apie prievolę nufotografuoti turtą, šios prievolės neginčijo. 2018 m. gegužės 4 d. pareiškėjos atstovas informavo draudiką apie įvykį. Kadangi buvo kreiptasi savaitgalį, informacija buvo priimta, tačiau žala turėjo būti įregistruota žalų centro darbuotojui prisijungus prie sistemos darbo metu, 2018 m. gegužės 8 d. pareiškėjos atstovas draudikui paskambino dar kartą, tuomet įvykis buvo užregistruotas ir surinkta esminė informacija. Pareiškėjos atstovas nurodė televizoriaus modelį, patvirtino, kad turi televizoriaus įsigijimo dokumentus, nurodė, kad televizorius pirktas maždaug prieš metus Olandijoje už šešis su puse tūkstančio eurų. Pareiškėjos atstovas nurodė, kad turi televizoriaus nuotraukas iki įvykio. Draudiko atstovė nurodė pareiškėjos atstovui elektroniniu paštu atsiųsti televizoriaus nuotraukas iki ir po įvykio, taip pat įrenginio įsigijimo dokumentus.

2018 m. birželio 8 d. elektroniniu paštu pareiškėjos atstovas draudikui nusiuntė televizoriaus nuotraukas, nurodė, kad viena daryta iki įvykio, kita po jo. Pareiškėjos atstovas elektroniniu paštu informavo draudiką: „TV buvo įsigytas nelietuvoje ir dokumentų neturi.“ Draudikas nurodė, kad, patikrinęs pareiškėjos atstovo pateiktas nuotraukas, nustatė, kad abi nuotraukos darytos tą pačią dieną – 2018 m. birželio 6 d. Draudikas 2018 m. birželio 11 d. paprašė nurodyti televizoriaus įsigijimo kainą ir paaiškinti, kodėl nėra įsigijimo dokumentų. Pareiškėjos atstovas 2018 m. birželio 11 d. nurodė, kad televizorius įgytas 2017 m. balandžio mėnesį, kaina – 5 200 Eur. Pirkimo dokumentų nėra, nes televizorius pirktas Olandijoje ir besikraustant dokumentai pasimetė. Draudikas 2018 m. birželio 12 d. elektroniniu laišku priminė pareiškėjos atstovą teigus, kad įsigijimo dokumentus pareiškėja turi ir juos pateiks. 2018 m. birželio 13 d. pareiškėjos atstovas pateikė draudikui dokumentą, parengtą olandų kalba, ir nurodė, kad tai televizoriaus įsigijimo dokumentas. Išvertus šį dokumentą, paaiškėjo, kad tai yra sąskaita, kurią vienas juridinis asmuo, gražindamas prekes (pagal identifikacinius numerius – du televizorius), išrašė kitam juridiniam asmeniui, televizoriaus kaina, nurodyta dokumente, taip pat neatitiko pareiškėjos atstovo registruojant žalą nurodytos kainos.

Draudikas teigė, kad, registruodamas įvykį, pareiškėjos atstovas nurodė, kad televizorių

pirko už 6 500 Eur, pateikdamas papildomus duomenis, pakoregavo savo reikalavimą, pažymėdamas, kad televizorius kainą 5 200 Eur. Galiausiai, per draudiko atliekamą televizoriaus apžiūrą buvo nurodyta, kad televizoriaus įsigijimo kaina – 3 600 Eur. 2018 m. birželio 13 d. pareiškėjos atstovas pateikė dar vieną nuotrauką ir teigė, kad ji daryta prieš įvykį. Remdamasis nuotraukos elektroninių duomenų informacija, draudikas nustatė, kad ji daryta 2018 m. birželio 13 d. Per televizoriaus apžiūrą draudikas nustatė, kad nuo televizoriaus nuplėšti visi identifikaciniai lipdukai, todėl nustatyti televizoriaus identifikacinių duomenų be specialios ekspertizės nėra galimybės. Draudikas nurodė, kad iš visų surinktų duomenų neturi galimybės įsitikinti, kad televizoriui galiojo draudimo apsauga, kad jis buvo sugadintas ne prieš sudarant Draudimo sutartį, o pareiškėjos nurodytą dieną, taip pat įvertinti nuostolių dydį. Draudiko teigimu, pareiškėjos atstovas jam teikė klaidingą informaciją, nurodė realių faktų neatitinkančias aplinkybes tiek dėl nuotraukų, tiek dėl televizoriaus įsigijimo kainos. Draudiko manymu, pareiškėja, kaip atidus ir protingas asmuo, turėjo išsaugoti brangaus namų turto, įsigyto prieš metus (turinio gamintojo garantiją), įsigijimo dokumentus. Pareiga padaryti ir išsaugoti nuotraukas nurodyta ir draudimo liudijime. Draudikas pareiškėjai pritaikė griežčiausią sankciją – atsisakė išmokėti draudimo išmoką, įvertinęs pareiškėjos atstovo veiksmus: klaidingos informacijos apie nuostolių dydį teikimą, pateiktų duomenų (nuotraukų) klastojimą, su žala nesusijusių dokumentų (gražinimo sąskaitos) teikimą, aplinkybę, kad ant televizoriaus nebuvo rasta jokių identifikacinių duomenų, nebuvo išsaugoti televizoriaus dokumentai (nors tai garantinis įrenginys). Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjos atstovo veiksmai, pasireiškę draudiko klaidinimu, pagal Taisyklių B V skirsnio 2.2 papunktį, yra savarankiškas pagrindas atsisakyti mokėti draudimo išmoką.

Pareiškėjos atstovas dėl nuotraukų padarymo datos papildomai paaiškino, kad „Failai įrašyti iš kito įrenginio todėl jų data yra failo sukūrimo data, o ne pačių foto sukūrimo data.“

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, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas vertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl atsisakymo mokėti draudimo išmoką.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnio 1 dalį, draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką tik tuomet, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis, o pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktą, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalis numato, kad draudėjas, naudodavęs 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 liudijime yra draudėjo patvirtinimas: „Esu informuotas, kad sudarydamas draudimo sutartį privalau turėti apdraudžiamo namų turto nuotraukas, išsaugoti jas iki draudimo sutarties pabaigos ir pareikalavus pateikti draudikui.“ Apie minėtą pareigą pareiškėjos atstovas papildomai informuotas ir draudiko 2018 m. gegužės 10 d. elektroniniu laišku.

Pareiškėjos atstovas neginčija aplinkybės, kad pareiškėjai taikomos Taisyklių nuostatos.

Taisyklių C III 2.10 f papunktyje nustatyta, kad, atsitikus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, draudėjas privalo pateikti draudikui visus su įvykiu susijusius ir (arba) draudiko išvardytus dokumentus, būtinus turto sunaikinimo ar sugadinimo priežastims ir nuostolių dydžiui nustatyti, įskaitant, namų turtui dingus, jį sunaikinus ar sugadinus, pateikti draudikui sugadintų, dingusių ar sunaikintų daiktų sąrašą (nurodant daiktų įsigijimo metus ir kainą), sugadinto turto gelbėjimo išlaidų, jo remonto sąskaitas, pirkimo sąskaitas bei čekius, naudojimosi instrukcijas bei kitus dokumentus, būtinus sunaikinimo, sugadinimo priežastims, aplinkybėms bei nuostolio dydžiui ir kaltininkui nustatyti, taip pat įrodymus (įsigijimo dokumentus, nuotraukas ar kitus objektyvius turėtą daiktą patvirtinančius įrodymus), apie šių daiktų turėjimą įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, jei vieno daikto vertė viršija 1 000 EUR (jei draudikas to pareikalau). Kai vertybės sunaikinamos įvykus vagystei su įsibrovimu ar plėšimui, draudėjas turi pateikti įrodymus apie šių vertybių turėjimą, nepriklausomai nuo jų draudimo sumos.

Taisyklių C III 2.10 g papunktyje nustatyta, kad, atsitikus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, draudėjas privalo suteikti draudikui teisę nevaržomai tirti įvykį (susipažinti su turto apskaitos, įsigijimo, realizavimo, nuomos ir kt. dokumentais), vykdyti kitus draudiko teisėtus reikalavimus.

Taigi, įvykus įvykiui, draudėjas turi pateikti duomenis, kurie pagrįstų nuostolio dydį ir įrodymus (įsigijimo dokumentus, nuotraukas ar kitus objektyvius turėtą daiktą patvirtinančius įrodymus), apie šių daiktų turėjimą, jei vieno daikto vertė viršija 1 000 Eur.

Pareiškėjos atstovas draudikui pateikė televizoriaus nuotraukas. Pareiškėjos atstovo teigimu, nuotraukos buvo darytos iki ir po įvykio. 2018 m. birželio 8 d. elektroniniu laišku pareiškėjos atstovas draudikui atsiuntė dvi nuotraukas: vienoje iš jų matyti įjungtas televizorius, jo ekrane užrašas – „Patikrinkite, ar „One Connect“ prijungtas prie TV“; kitoje nuotraukoje matyti tamsus ekranas. 2018 m. birželio 13 d. pareiškėjos atstovas atsiuntė nuotrauką, kurioje matyti stovintis tamsus ekranas. Draudikas nurodė, kad visos jam pateiktos nuotraukos darytos po įvykio (2018 m. birželio 8 d. atsiųstos darytos 2018 m. birželio 6 d., o 2018 m. birželio 13 d. atsiųsta daryta 2018 m. birželio 13 d.), šią aplinkybę grindė elektroniniais nuotraukų duomenimis (prie nuotraukos savybių rodomais nuotraukos darymo duomenimis). Pareiškėjos atstovas nurodė, kad nuotraukos buvo perkeltos iš kito įrenginio, todėl pasikeitė jų data. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad Draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Pažymėtina, kad draudikas nei pareiškėjai, nei Lietuvos bankui nepateikė duomenų, kurie paneigtų pareiškėjos atstovo teiginius ir patvirtintų, kad nuotraukas perkeliant iš vieno įrenginio į kitą elektroniniai nuotraukų duomenys nekinta. Taigi, draudikas nepateikė neginčijamų duomenų, kad nuotraukos buvo padarytos po įvykio. Įvertinus pateiktą informaciją, nėra pagrindo daryti besąlygišką išvadą, kad visos pateiktos nuotraukos darytos jau po įvykio, o rodoma jų sukūrimo data nebuvo nulemta jų perkėlimo iš vieno įrenginio į kitą.

Taisyklių C I 1.1 papunktyje nustatyta, kad, prieš sudarydamas draudimo sutartį, draudėjas privalo draudikui pareikalavus užpildyti nustatytos formos raštišką prašymą sudaryti sutartį, pateikti draudžiamo turto sąrašą, turto vertę pagrindžiančius dokumentus ar kitus dokumentus, draudiko sprendimu turinčius pakankamai informacijos sutarčiai sudaryti; o Taisyklių C I 1.4 papunktyje nustatyta pareiga draudėjui sudaryti draudikui sąlygas apžiūrėti (įvertinti) ketinamą drausti turtą ir (arba) turtinę riziką. Taisyklių C I 3.1 papunktyje nustatyta, kad, prieš sudarydamas draudimo sutartį, draudikas turi teisę reikalauti iš draudėjo visos informacijos, būtinos draudimo rizikai įvertinti. Taigi, sudarant Draudimo sutartį draudikas turėjo teisę įsitikinti draudžiamo turto buvimu ir veikimu: tiek jį apžiūrėti, tiek prašyti draudėjo atsiųsti draudžiamo turto nuotraukas, tačiau neprašė draudėjos atlikti šių veiksmų. Sutiktina su pareiškėjos atstovu, kad draudikas nereikalavo padaryti ir pateikti vaizdo įrašų, patvirtinančių, kad įrenginiai faktiškai veikė sudarant Draudimo sutartį. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, manytina, kad draudikas nepagrįstai nevertino pateiktų nuotraukų kaip tinkamų įrodymų, patvirtinančių televizoriaus turėjimą ir veikimą iki įvykio.

Draudikas nurodė, kad pareiškėjos atstovas jam teikė su žala susijusią klaidinančią informaciją. Bylos duomenys patvirtina, kad, registruodamas Įvykį, pareiškėjos atstovas nurodė, kad televizorių pirkė už 6 500 Eur. Vėliau, draudikui pateikdamas papildomus duomenis, pareiškėjos atstovas nurodė, kad televizorius kaina buvo 5 200 Eur. Galiausiai, per draudiko atliekamą apžiūrą buvo nurodyta, kad televizoriaus įsigijimo kaina – 3 600 Eur.

Pareiškėjos atstovas registruodamas Įvykį, nurodė, kad televizoriaus įgijimo dokumentus turi ir pateiks. 2018 m. birželio 8 d. elektroniniu paštu pareiškėjos atstovas draudiką informavo, kad televizoriaus įgijimo dokumentų neturi. Draudikui 2018 m. birželio 11 d. paprašius paaiškinti, kodėl nėra įsigijimo dokumentų, pareiškėjos atstovas 2018 m. birželio 11 d. nurodė, kad pirkimo dokumentų nėra, nes televizorius pirktas Olandijoje ir besikraustant dokumentai pasimetė. Draudikas 2018 m. birželio 12 d. elektroniniu laišku priminė pareiškėjos atstovą teigus, kad įsigijimo dokumentus pareiškėja turi ir juos pateiks. 2018 m. birželio 13 d. pareiškėjos atstovas pateikė draudikui dokumentą olandų kalba ir nurodė, kad tai televizorius įsigijimo dokumentas. Išvertus šį dokumentą, paaiškėjo, kad tai yra sąskaita, kurią vienas juridinis asmuo ((*duomenys neskelbiami*)), gražindamas prekes, išrašė kitam juridiniam asmeniui ((*duomenys neskelbiami*)). Minėtame dokumente vieno įrenginio nurodyta kaina – 1 600 Eur, kito įrenginio – 3 680 Eur.

Įvertinus pateiktus duomenis, sutiktina su draudiku, kad pareiškėjos atstovas ne kartą keitė duomenis apie televizoriaus vertę. Pareiškėjos atstovo pateiktas dokumentas olandų kalba neturi jokio ryšio su pareiškėja, jis patvirtina įrenginių grąžinimą, o ne įgijimą, todėl nelaikytinas šiam ginčui svarbaus televizoriaus vertę patvirtinančiu įrodymu. Jokie kiti su televizoriumi susiję dokumentai nebuvo pateikti. Atkreiptinas dėmesys, kad per apžiūrą nustatyta, kad „Lentelė su televizoriaus numeriu, modeliu ir parametrais nuplėšta.“ Esant tokiai situacijai, nėra pagrindo nesutikti su draudiku, kad nuostolio dydžio nustatymas draudikui buvo apsunkintas.

Taisyklių B V 1.3 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka gali būti mažinama arba nemokama, jeigu draudėjas ar su draudėju susijęs asmuo dėl savo kaltės neįvykdė ar netinkamai vykdė Taisyklių C III dalies 2.4, 2.5 ir 2.10 papunkčiuose nustatytas pareigas ir todėl buvo patirti arba padidėjo nuostoliai bei draudikui buvo apribota galimybė tinkamai ištirti įvykio aplinkybes ir (arba) nustatyti nuostolio dydį. Įvertinus aplinkybę, kad televizorius yra vertingas apdraustas namų turtas, o pareiškėja neturi jokių su juo susijusių dokumentų, net nėra galimybės identifikuoti televizoriaus duomenų, ir tai, kad pareiškėjos atstovas teikė prieštarigus duomenis apie televizoriaus vertę, manytina, kad pati pareiškėja, veikianti per atstovą, apsunkino žalos administravimą ir nuostolio nustatymo procesą, taigi, netinkamai vykdė savo sutartines pareigas.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalyje nustatyta, kad draudikas, atsisakydamas mokėti arba sumažindamas draudimo išmoką dėl to, kad draudėjas pažeidė draudimo sutarties sąlygas, privalo atsizvelgti į draudėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį. Atsisakydamas mokėti draudimo išmoką ar ją sumažindamas, draudikas privalo pateikti draudėjui, naudos gavėjui ar nukentėjusiam trečiajam asmeniui išsamų ir motyvuotą rašytinį paaiškinimą apie tokio sprendimo priežastis. Draudikas neįrodė, kad, atsisakydamas mokėti išmoką, tinkamai vertino pareiškėjos kaltę, sutarties pažeidimo sunkumą ir pasekmes.

Pažymėtina, kad sutartys, vadovaujantis CK 6.189 straipsnyje įtvirtintais sutarties privalomumo ir vykdytinumo principais, turi būti vykdomos tinkamai ir laiku jose numatytomis sąlygomis, o netinkamas sutarties vykdymas reiškia sutarties pažeidimą, už kurį sutartinių įsipareigojimų nevykdančiai sutarties šaliai gali būti taikoma sutartyje ar įstatymuose numatyta atsakomybė. Draudimo sutartis grindžiama tarpusavio pasitikėjimu. Pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja (jos atstovas) neišsaugojo ir nepateikė draudikui informacijos, reikalingos žalai įvertinti (duomenų apie tikslius televizoriaus parametrus, įgijimo kainą ir pan.). Kita vertus, nėra įrodymų, kurie neabejotinai patvirtintų, kad informacija nuo draudiko buvo nuslėpta ar teikta jam netiksli tyčia, siekiant suklaidinti draudiką. Be to, kaip minėta, pareiškėja draudikui pateikė nuotraukas, vienoje iš kurių matyti ir veikiantis televizoriaus ekranas. Taisyklėse nurodyta, kad

„nuotraukomis patvirtinama daikto turėjimo aplinkybė“. Tai reiškia, kad pareiškėja pateikė dalį reikiamos informacijos. Manytina, kad dėl pareiškėjos pareigų nevykdymo nuostolio nustatymas buvo apsunkintas, tačiau netapo neįmanomas. Taigi, draudikas neįrodė, kad tinkamai taikė Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalį – tinkamai įvertino pareiškėjos kaltę, sutarties pažeidimo sunkumą ir pasekmes.

Įvertinus visas pirmiau išdėstytas aplinkybes, Draudimo sutarties pažeidimui proporcinga mokėtina draudimo išmoka, atlyginanti dėl apdraustam turtui padarytą žalą, turėtų būti sumažinta 50 procentų. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga pareiškėjai išmokėti pagal Draudimo sutarties sąlygas apskaičiuotą ir 50 procentų sumažintą draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio apdraustam turtui padarytą žalą.

Draudikas nurodė, kad šiam ginčui taikytina ir Taisyklių B V 2.2 papunkčio nuostata, kad neatlyginami nuostoliai, jeigu draudėjas, su draudėju susiję asmenys arba naudos gavėjas bandė suklaidinti draudiką, klastodami faktus, pateikdami neteisingus duomenis ar ėmėsi veiksmų nepagrįstai gauti ar padidinti draudimo išmoką. Vis dėlto, kaip minėta, nėra pateikta duomenų, kurie neabejotinai patvirtintų, jog pareiškėjos atstovas sąmoningai bandė klaidinti draudiką ar siekė nepagrįstai gauti arba padidinti draudimo išmoką. Pareiškėjos atstovo galimą tyčią draudikas visų pirma siejo su klastotų nuotraukų teikimu. Vis dėlto draudikas neįrodė, kad visos pareiškėjos atstovo pateiktos nuotraukos buvo darytos po Įvykio ir pareiškėjos atstovas sąmoningai nurodė draudikui klaidingą jų sukūrimo datą. Nors sutiktina, kad pareiškėja nebuvo pakankamai atidi ir rūpestinga, neišsaugodama televizoriaus dokumentų ir jo identifikacinių lipdukų, nėra įrodymų, kad dokumentai ir duomenys draudikui nepateikti tyčia, norint sąmoningai nuslėpti informaciją ar iškreipti įvykio aplinkybes. Darytina išvada, kad draudikas neįrodė minėtos Taisyklių nuostatos taikymo faktinio pagrindo.

Remdamasis tuo, kas buvo išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies tenkinti pareiškėjos R. J. reikalavimą ir rekomenduoti AB „Lietuvos draudimas“ išmokėti pagal draudimo sutarties sąlygas apskaičiuotą ir 50 procentų sumažintą draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio apdraustam turtui padarytą žalą.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio 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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis turi teisę 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