



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

**SPRENDIMAS
DĖL V. Š. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. gruodžio 6 d. Nr. 242-516
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. Š. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. gruodžio 28 d. pareiškėja ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį, kurią patvirtina Gyventojų turto draudimo liudijimas Nr. *duomenys neskelbtini*, identifikacinis Nr. *duomenys neskelbtini*. Draudimo sutarties neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 002 (galioja nuo 2011 m. rugsėjo 21 d.) (toliau – Taisyklės). Draudimo sutartimi apdraustas gyvenamasis pastatas, pagalbinis pastatas, pirtis ir namų turtas, esantys adresu: *duomenys neskelbtini* Pastatai ir namų turtas apdrausti apsaugos variantu „Kompleksinis rizikų draudimas“.

2017 m. birželio 5 d. pareiškėja telefonu kreipėsi į draudiką nurodydama, kad 2017 m. gegužės 26 d. atvykusi į sodybą pastebėjo dingusį ir nuniokotą turtą (toliau – pirmasis įvykis). Tą pačią dieną draudikas pradėjo žalos bylos Nr. *duomenys neskelbtini* administravimą ir 2017 m. birželio 9 d. apžiūrėjo nukentėjusį turtą. Apžiūros metu pareiškėja užpildė pranešimo apie turto draudžiamąjį įvykį formą, kurioje nurodė žalą pastebėjusi 2017 m. gegužės 20 d. Taip pat buvo surašytas sugadinto turto apžiūrėjimo aktas, padarytos nuotraukos, kuriose užfiksuoti turto defektai ir būklė. 2017 m. birželio 14 d. draudikas kreipėsi į Utenos apskrities vyriausiojo policijos komisariato Anykščių rajono policijos komisariato veiklos skyrių (toliau – Utenos apskrities VPK Anykščių PK), prašydamas pateikti informaciją, ar buvo registruotas pranešimas dėl vagystės ir pareiškėjai priklausančiam turtui padarytos žalos. 2017 m. birželio 16 d. draudikas gavo Utenos apskrities VPK Anykščių PK raštą „Dėl informacijos pateikimo“, kuriame nurodyta, kad pranešimas apie pareiškėjos turtui padarytą žalą registruotas nebuvo.

2017 m. liepos 4 d. draudikas informavo pareiškėją, kad priėmė sprendimą išmokėti draudimo išmoką už išdaužtus langus (34,85 Eur draudimo išmoka, apskaičiuota nustatyta 91,85 Eur žalos dydį sumažinus 57 Eur besąlygine išskaita). Draudikas atkreipė pareiškėjos dėmesį į tai, kad ji niekam nepranešė apie įvykį (įvykis nėra registruotas policijoje), todėl nėra galimybių nustatyti įvykio aplinkybes. Draudikas taip pat pažymėjo, kad apdraustas turtas yra neprižiūrėtas. 2017 m. liepos 12 d. pareiškėja draudiką telefonu informavo, kad 2017 m. liepos 3 d. atvykusi į sodybą pastebėjo dingusį ir nuniokotą turtą (toliau – antrasis įvykis). Tą pačią dieną draudikas pradėjo žalos bylos Nr. *duomenys neskelbtini* administravimą ir 2017 m. liepos 15 d. apžiūrėjo nukentėjusį turtą. Pareiškėja užpildė pranešimo apie turto draudžiamąjį įvykį formą, kurioje nurodė žalą pastebėjusi 2017 m. liepos 14 d. Draudikas 2017 m. liepos 17 d. kreipėsi į Utenos apskrities VPK Anykščių PK prašydamas pateikti informaciją, ar buvo gautas pranešimas dėl padarytos žalos pareiškėjai priklausančiam turtui. 2017 m. liepos 25 d. Utenos apskrities VPK

Anykščių PK atsakė, kad pranešimas apie pareiškėjai priklausantį nukentėjusį turtą, kurio vertė 25 Eur, buvo gautas 2017 m. liepos 14 d. Draudikas 2017 m. liepos 28 d. priėmė sprendimą nemokėti draudimo išmokos, nes nustatė, kad pareiškėjos patirtas nuostolio dydis neviršija draudimo liudijime nustatytos 57 Eur besąlyginės išskaitos.

2017 m. liepos 17 d. pareiškėja draudikui pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad nesutinka su draudiko sprendimu, nes įvykis dėl turto vagystės policijoje buvo registruotas 2017 m. birželio 5 d. Taip pat nurodė, kad iš pareiškėjai priklausančio pastato dingo 3 m³ senų malkų, pečiaus metalinės ringės, buvo pavogtos dūminės pirties durys, išdaužtas pirties langas, apgadintos lubos. Patirtą nuostolį pareiškėja įvertino 600 Eur. Atsakydamas į pretenziją draudikas pažymėjo, kad įvertinus žalos byloje surinktą medžiagą nėra pagrindo keisti priimtus sprendimus ir persvarstyti išmokėtos draudimo išmokos dydį.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad nesutinka su draudiko sprendimu atlyginti nuostolius tik už išdaužtus langus, nes, pareiškėjos vertinimu, jos turtui padaryta 1 000 Eur žala. Pareiškėja taip pat nurodo, kad apie pirmojo įvykio metu jos turtui padarytą žalą pareiškimą policijoje užregistravo 2017 m. birželio 5 d.

Draudikas atsiliepiame nurodo, kad pareiškėja klaidino draudiką pateikdama tikrovės neatitinkančią informaciją ir (ar) ne visą informaciją, dalį jos nuslėpdama, ir todėl pažeidė pareigą bendradarbiauti su draudiku, trukdė nustatyti tikslias įvykio aplinkybes ir įsitikinti draudžiamąjį įvykio buvimu. Pareiškėja nesilaikė pareigos apie draudžiamąjį įvykį nedelsiant pranešti atitinkamai institucijai (policijai). Pareiškėja nurodė kelias skirtingas datas, kada esą pastebėjo apdraustam turtui padarytą žalą. Taip pat pareiškėja draudikui nepateikė 2017 m. birželio 21 d. Panevėžio apygardos prokuratūros Utenos apylinkės prokuratūros (Anykščiai) nutarimo sustabdyti ikiteisminį tyrimą, kuriame nurodyta, kad vagystė galėjo būti įvykdyta laikotarpiu nuo 2016 m. rugsėjo mėn. iki 2017 m. birželio 5 d. (šis nutarimas buvo pateiktas tik Lietuvos bankui). Draudiko vertinimu, taip pareiškėja nuo draudiko nuslėpė informaciją, kad turtui defektai buvo padaryti per ilgą laikotarpį, kuriuo reikšmingos turto dalies draudikas nebuvo apdraudęs. Šios aplinkybės taip pat rodo, kad pareiškėja nevykdė Taisyklėse nustatytų pareigų tinkamai prižiūrėti apdraustą turtą. Nepaisant to, draudikas geranoriškai vertino situaciją ir tik išsamiai ištyręs visas aplinkybes priėmė pareiškėjai palankų sprendimą išmokėti 34,85 Eur draudimo išmoką žalos byloje Nr. *duomenys neskelbtini* (dėl pirmojo įvykio) ir atsisakyti mokėti draudimo išmoką žalos byloje Nr. *duomenys neskelbtini* (dėl antrojo įvykio).

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 atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

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

Dėl draudimo išmokos, atlyginančios per pirmąjį įvykį padarytus nuostolius, dydžio nustatymo

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalimi, draudimo apsauga – tai draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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.

Šalių sudaryta sutartis (turto draudimo sutartis) yra savanoriška, todėl draudikas tokio

pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012). Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tada, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius, o įvykiai neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo.

Kasacinis teismas yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008). Draudimo santykių ypatumai lemia šių santykių dalyvių pareigą ypač glaudžiai bendradarbiauti ir kooperuotis, padedant įgyvendinti vienas kitam savo teises bei vykdyti pareigas (CK 6.38 straipsnio 3 dalis). Be to, CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai šalis įpareigoja prievolės vykdyti sąžiningai ir tinkamai. Vadovaudamasis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalimi, draudėjas privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamąjį įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktą, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Tai reiškia, kad draudimo sutarties šalys privalo elgtis sąžiningai, turi tarpusavyje bendradarbiauti, būti atviros ir teikti viena kitai reikiamą teisingą ir išsamią informaciją. Jeigu draudikas negali įsitikinti draudžiamąjį įvykio buvimu, nes draudėjas netinkamai vykdo minėtas pareigas, draudikas neturi teisės mokėti draudimo išmokos, t. y. draudėjui tenka dėl netinkamo prievolių vykdymo kylančios neigiamos pasekmės.

Sudarydama draudimo sutartį, pagal taisyklių 7.2.9.2 papunktį pareiškėja įsipareigojo atsižvelgdama į žalos pobūdį apie įvykį nedelsdama pranešti atitinkamai institucijai (pavyzdžiui, apie gaisrą pranešti priešgaisrinėms gelbėjimo tarnyboms, apie vagystę – policijai, apie sprogimą, avariją – atitinkamai tarnybai). Administruodamas pirmojo įvykio žalą draudikas 2017 m. birželio 14 d. kreipėsi į Utenos apskrities VPK Anykščių PK prašydamas pateikti informaciją, ar buvo užregistruotas pranešimas dėl pareiškėjos turtui padarytos žalos. 2017 m. birželio 16 d. draudikas gavo atsakymą, kad Utenos apskrities VPK Anykščių PK toks pranešimas registruotas nebuvo. Pareiškėja nurodo, jog apie įvykį pranešė 2017 m. birželio 5 d., tačiau iš pareiškėjos pateikto Panevėžio apygardos prokuratūros Utenos apylinkės prokuratūros (Anykščių) 2017 m. birželio 21 d. nutarimo sustabdyti ikiteisminį tyrimą matyti, kad ikiteisminio tyrimo institucijoje pareiškėjos pranešimas buvo gautas tik 2017 m. birželio 17 d., t. y. praėjus 29 dienoms nuo turto apžiūros metu draudikui nurodytos įvykio datos (2017 m. gegužės 20 d.). Pažymėtina, kad atsižvelgiant į minėtą draudimo santykių specifiką taisyklių 7.2.9.2 papunktyje nustatyta pareiškėjos prievolė laikytina viena esminių, nes, pavyzdžiui, vagystės atveju tinkamas ir operatyvus policijos informavimas yra tiesiogiai susijęs ir su draudiko galimybėmis įsitikinti draudžiamąjį įvykio buvimu. Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjamu atveju 29 dienų terminas akivaizdžiai neatitinka reikalavimo apie pastebėtą vagystę policiją informuoti nedelsiant, todėl darytina išvada, kad pareiškėja netinkamai vykdė taisyklių 7.2.9.2 papunktyje nustatytą pareigą ir todėl pažeidė draudimo sutarties sąlygas.

Draudikas taip pat pažymi, kad pareiškėja klaidino draudiką pateikdama tikrovės

neatitinkančią arba neišsamią informaciją. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja draudikui nurodė kelias skirtingas datas, kada pastebėjo apdraustam turtui padarytą žalą: pranešdama apie įvykį telefonu nurodė, kad dingusį ir nuniokotą turtą atvykusi į sodybą pastebėjo 2017 m. gegužės 26 d., nukentėjusio turto apžiūros metu nurodė, kad žalą pastebėjo 2017 m. gegužės 20 d., o ikiteisminio tyrimo instituciją informavo, kad žala jos turtui galėjo būti padaryta laikotarpiu nuo 2016 m. rugsėjo mėn. iki 2017 m. birželio 6 d. (duomenys užfiksuoti Panevėžio apygardos prokuratūros Utenos apylinkės prokuratūros (Anykščių) 2017 m. birželio 21 d. nutarime sustabdyti ikiteisminį tyrimą). Kaip minėta, draudimo sutartimi draudimo apsaugą pareiškėjos turtui draudikas teikia nuo 2016 m. gruodžio 29 d. Todėl atsižvelgiant į ikiteisminio tyrimo institucijos spendime užfiksuotą galimą žalos padarymo laikotarpį akivaizdu, kad pareiškėjos nurodytas įvykis galėjo įvykti tada, kai draudimo apsaugos draudikas dar neteikė. Aplinkybė, kad pareiškėja nurodė skirtingas datas, kada esą pastebėjo turtui padarytą žalą, taip pat tai, kad ikiteisminio tyrimo institucijoms nurodė pakankamai ilgą laikotarpį, per kurį galėjo būti padaryta žala, suponuoja išvadą, kad pareiškėja nevykdė (netinkamai vykdė) ir Taisyklių 7.2.1 papunktyje įtvirtintos pareigos su apdraustu turtu elgtis taip, kaip nesant draudimo apsaugos elgtųsi kiekvienas protingas ir sąmoningas turto savininkas. Pažymėtina, kad pareiškėjos identifikuotas galimas žalos atsiradimo laikotarpis (apie 10 mėn.) rodo tai, kad ji pakankamai ilgai nesirūpino apdraustu turtu, nebuvo atvykusi jo apžiūrėti ir pan. Toks pareiškėjos elgesys, Lietuvos banko nuomone, neatitinka protingo ir sąmoningo turto savininko standarto ir pažeidžia Taisyklių 7.2.1 papunktyje nurodytas draudimo sutarties sąlygas.

Draudikas, atsisakydamas mokėti arba sumažindamas draudimo išmoką, nes draudėjas pažeidė draudimo sutarties sąlygas, privalo atsižvelgti į draudėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalis). Analogiškos nuostatos įtvirtintos ir Taisyklių 19.1 papunktyje. CK 6.200 straipsnyje įtvirtinti sutarčių vykdymo principai įpareigoja šalis vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai, bendradarbiauti ir kooperuotis, sutartį vykdyti kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu. Prievolė laikoma įvykdyta netinkamai ją įvykdžius tik iš dalies, praleidus įvykdymo terminą, pažeidus kitas sutarties vykdymo sąlygas, bendradarbiavimo pareigą, imperatyviasias teisės normas ar bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-327-687/2015). Atsižvelgiant į byloje nustatytus duomenis darytina išvada, kad pareiškėja netinkamai vykdė Taisyklių 7.2.1 ir 7.2.9.2 papunkčiuose įtvirtintas sutartines prievoles, elgėsi neatsakingai nurodydama skirtingas datas, kada pastebėjo turtui padarytą žalą, buvo nesąžininga nusišypsama nuo draudiko informaciją, kad žala turtui galėjo būti padaryta dar iki įsigaliojant draudimo apsaugai. Šios aplinkybės, Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjamo ginčo atveju yra pakankamai reikšmingos ir tiesiogiai susijusios su draudiko galimybe įsitikinti draudžiamąjį įvykio buvimu, nustatyti patirtos žalos dydį, dėl žalos kaltus trečiuosius asmenis.

Lietuvos banko nuomone, nustatytos aplinkybės sudaro pagrindą sumažinti pareiškėjai mokėtinos draudimo išmokos dydį (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalis). Kaip jau minėta, ištyręs pareiškėjos nurodyto įvykio aplinkybes draudikas nusprendė išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl sudaužytų langų pareiškėjos patirtus nuostolius, t. y. dalį draudimo išmokos draudikas yra išmokėjęs. Atsižvelgiant į tai, kad dėl kitų pareiškėjos patirtų nuostolių dalies atitikties draudžiamąjį įvykio sąlygoms draudikas negalėjo įsitikinti, nes pareiškėja netinkamai vykdė savo prievoles, Lietuvos bankas mano, kad draudikas pagrįstai sumažino draudimo išmoką ir atsisakė išmokėti tą draudimo išmokos dalį, kuri atlygintų neaiškiais aplinkybėmis patirtą žalą. Todėl darytina išvada, kad draudikas tinkamai nustatė dėl pirmojo įvykio pareiškėjai mokėtinos draudimo išmokos dydį ir Lietuvos bankas neturi pagrindo rekomenduoti draudikui pakeisti priimtą sprendimą.

Dėl draudimo išmokos, atlyginančios per antrąjį įvykį padarytus nuostolius, dydžio nustatymo

Iš 2017 m. liepos 19 d. Utenos apskrities VPK Anykščių PK nutarimo matyti, kad antrojo įvykio metu padarytus nuostolius pareiškėja įvertino 25 Eur. Draudikas atsisakė mokėti šiuos nuostolius atlyginančią draudimo išmoką, nes ji neviršijo draudimo liudijime nurodytos 57 Eur besąlyginės išskaitos.

Pareiškėja kreipimesi nurodo, kad nesutinka su apskaičiuotu draudimo išmokos dydžiu, tačiau nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurie galėtų patvirtinti, kad patirta žala yra didesnė, nei nurodyta Utenos apskrities VPK Anykščių PK 2017 m. liepos 19 d. nutarime. Taisyklių 20.1 ir 20.2 papunkčiuose yra apibrėžta, kad išskaita yra suma, kuri kiekvieno draudžiamąjo įvykio atveju išskaitoma iš draudimo išmokos ir nurodoma Draudimo liudijime. Pareiškėjai draudiko išduotame draudimo liudijime nurodyta 57 Eur besąlyginė išskaita. Atsižvelgiant į tai, kad šalių sutarta 57 Eur besąlyginė išskaita viršija pareiškėjai mokėtiną 25 Eur draudimo išmoką (t. y. sumą, kuri atitinka pareiškėjos patirtą nuostolį), darytina išvada, kad draudiko atsisakymas mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl per antrąjį įvykį pareiškėjos patirtus nuostolius, yra pagrįstas ir atitinka sutarties sąlygas.

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 patvirtintu 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 pareiškėjos V. Š. 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