



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

**SPRENDIMAS
DĖL I. S. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO
NAGRINĖJIMO**

2018 m. spalio 24 d. Nr. 242-453
Vilnius

Lietuvos bankas gavo I. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja su draudiku sudarė būsto draudimo sutartį, kurios neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės (galiojo nuo 2016 m. balandžio 1 d. iki 2016 m. lapkričio 20 d.) (toliau – Taisyklės). 2016 m. spalio 20 d. pareiškėjai buvo išduotas draudimo liudijimas, serija (*duomenys neskelbiami*) Nr. (*duomenys neskelbiami*), liudijantis, kad buvo apdraustas pareiškėjos butas, esantis adresu: (*duomenys neskelbiami*), ir jame esantis kilnojamasis turtas.

2017 m. rugsėjo 25 d. pareiškėja kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad iš aukščiau esančio buto buvo aplietas jai nuosavybės teise priklausantis butas (toliau – įvykis). Draudikas gautą pranešimą užregistravo duomenų sistemoje ir pradėjo administruoti žalą Nr. (*duomenys neskelbiami*): 2017 m. spalio 2 d. atliko įvykio vietos apžiūrą, surašė Turto apžiūros aktą, įvertino žalą ir nustatė, kad buto remonto kaina, kai remontas atliekamas ūkio būdu (nesudarant remonto darbų sutarties su rangovu), yra 1 046,50 Eur. Atsižvelgdamas į atliktus skaičiavimus, draudikas 2017 m. spalio 11 d. iš apskaičiuoto nuostolio išskaičiavo draudimo sutartyje nustatytą 60 Eur besąlyginę išskaitą ir pareiškėjai išmokėjo 986,50 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio pareiškėjos patirtus nuostolius.

Pareiškėja nesutiko su draudimo išmokos dydžiu, todėl 2017 m. spalio 12 d. draudikui pateikė pretenziją ir paprašė, kad draudikas netaikytų besąlyginės išskaitos ir atlygintų dėl įvykio patirtas remonto išlaidas pagal pareiškėjos pretenzijoje nurodytas remonto darbų ir medžiagų kainas, t. y. prašė išmokėti 2 550 Eur draudimo išmoką. Draudikas, atsižvelgdamas į gautus duomenis, papildomai kreipėsi į įmonę UAB „Smart Claims“, pastaroji sudarė palyginamąją remonto darbų sąmatą ir nustatė, kad, atliekant buto remontą ūkio būdu, pareiškėjos nuostoliai būtų 1 046,73 Eur (783,36 Eur už remonto darbus ir 263,37 Eur už medžiagas), o atliekant remontą rangos būdu, t. y. per UAB „Smart Claims“, būtų 2 084,43 Eur. Vadovaudamasis papildomai surinktais duomenimis ir nustatęs, kad pareiškėja buto remonto rangos būdu neatliks, draudikas priėmė pakartotinį sprendimą ir pareiškėjai papildomai išmokėjo 60,23 Eur draudimo išmoką. Pareiškėja su draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydžiu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodė nesutinkanti su draudiko priimtu sprendimu. Pareiškėjos teigimu, realūs jos patirti nuostoliai yra didesni, nei išmokėjo draudikas, ir siekia 2 555 Eur, todėl draudikas privalo atlyginti jos realiai patirtą žalą. Pareiškėjos teigimu, draudiko pateiktoje nepriklausomo eksperto sąmatoje taip pat yra nurodyta daug didesnė suma, kuri siekia 2 084,43 Eur. Dėl šios priežasties pareiškėja prašo rekomenduoti draudikui išmokėti papildomą 1 568,50 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl

įvykio patirtus nuostolius bei 5 proc. palūkanas nuo nesumokėtos sumos, skaičiuojant nuo draudžiamąjį įvykio dienos.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Draudikas teigia draudimo išmoką apskaičiavęs atsižvelgdamas į tai, kad remontas bus atliekamas ūkio būdu. Draudiko teigimu, UAB „Smart Claims“ sudarytoje remonto sąmatoje nurodytos remonto išlaidos, jei remontas būtų atliekamas rangos būdu, t. y. papildomai į remonto sąmatą yra įtrauktos socialinio draudimo, statybvietsės bei pridėtinės išlaidos, pelnas ir privedinės vertės mokestis (toliau – PVM), tačiau remontą atliekant ūkio būdu jos neturi būti įskaičiuotos. Pasak draudiko, vadovaujantis Taisyklių 9.4 papunkčiu, PVM į nuostolių sumą įskaičiuojamas tik tais atvejais, kai draudžiamasis objektas faktiškai suremontuojamas ir šis mokestis yra sumokamas. Draudikas teigia ne kartą akcentavęs pareiškėjai, kad minėta Taisyklių nuostata nepanaikina pareiškėjos teisės į išlaidų, susijusių su PVM mokėjimu, atlyginimą, jei tokios išlaidos faktiškai būtų patirtos. Draudikas atkreipia dėmesį į tai, kad iki šiol pareiškėja nepateikė jokių dokumentų, patvirtinančių faktiškai turėtas išlaidas.

Nesutikdamas su pareiškėjos kreipimesi nurodytais argumentais, draudikas teigia, kad, jei pareiškėja nepasirašo remonto darbų sutarties su rangovu, tai reiškia, kad ji nepatiria visų pirmiau nurodytų išlaidų. Draudikas akcentuoja, kad UAB „Smart Claims“ remonto sąmatoje visa suma (2 084,43 Eur) yra apskaičiuota įvertinus remonto darbus, jeigu juos vykdytų juridinis asmuo pagal sutartį. Draudiko teigimu, jei pareiškėjai būtų išmokėta draudimo išmoka, kuri apimtų ir socialinio draudimo, statybvietsės, pridėtinės išlaidas, pelną ir PVM, nors pareiškėja remonto darbus atliktų ūkio (ne rangos) būdu, būtų pažeistas visiško nuostolių atlyginimo principas. Draudikas teigia ne kartą pareiškėjai aiškinęs, kad yra pasirengęs padengti visas remonto išlaidas, jeigu būtų sudaryta remonto darbų sutartis su pasirinktu rangovu ir iš anksto su draudiku būtų suderinta remonto darbų sąmata.

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 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteismo 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, tarp šalių ginčas iš esmės kilo dėl draudiko pareiškėjai išmokėtos draudimo išmokos dydžio.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje yra numatyta, kad 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. Pagal CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Svarbu pažymėti, kad tarp šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Dėl draudiko atsisakymo atlyginti nuostolius pagal pareiškėjos pateiktas remonto darbų ir medžiagų kainas pagrįstumo

Sudarydama draudimo sutartį, pareiškėja siekė apsaugoti savo turtinius interesus nuo nelaimingų atsitikimų, o draudikas įsipareigojo pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju pareiškėjos ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Taisyklių Bendrųjų sąlygų 1.27 papunktyje yra nustatyta, kad „žala yra materialus nuostolis, susijęs su apdrausto turto sunaikinimu, sugadinimu, praradimu, asmens sužalojimas ar gyvybės atėmimas, ir dėl to patirtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai) dėl Draudimo sutartyje nurodytų draudžiamųjų įvykių. Taisyklių Specialiojoje dalyje ir (ar) Draudimo papildomose sąlygose, atsižvelgiant į draudimo objektą, žala gali būti apibrėžiama kitaip. Visais atvejais į Žalos sąvoką nepatenka nuostoliai dėl negautų pajamų, taip pat neturtinės žalos atlyginimas, jei nenurodyta kitaip.“ Taisyklių Specialiųjų sąlygų 9.1 papunktyje yra įtvirtinta, kad jei apdraustas turtas yra sugadintas, tai atlygintina nuostolio suma yra apdrausto turto remonto kaina.

Vertinant pareiškėjos reikalavimą draudimo išmoką apskaičiuoti pagal pateiktas remonto darbų kainas, svarbu tai, kad, atsižvelgiant į turto draudimo sutarčių kompensacinę paskirtį ir nuostolių draudimo sutartyse, prie kurių priskiriamos minėtos sutartys, įgyvendinamą CK 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Teisingas žalos atlyginimas reiškia ir tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015).

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja reikalauja draudimo išmoką apskaičiuoti pagal pareiškėjos pateiktas remonto darbų ir medžiagų kainas (1 600 Eur už remonto darbus ir 955 Eur už medžiagas). Tačiau draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos pateiktais duomenimis, kreipėsi į UAB „Smart Claims“, kuri sudarė palyginamąją remonto darbų sąmatą ir nustatė, kad atliekant buto remontą ūkio būdu pareiškėjos nuostolių dydis būtų 1 046,73 Eur (783,36 Eur už remonto darbus ir 263,37 Eur už medžiagas), o atliekant remontą rangos būdu, t. y. per UAB „Smart Claims“, būtų 2 084,43 Eur. Kadangi pareiškėja nepateikė duomenų, patvirtinančių, kad dėl įvykio apgadintas turtas bus remontuojamas rangos būdu, draudikas nusprendė išmokėti pareiškėjai 1 046,73 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtus nuostolius.

Iš abiejų šalių pateiktų įrodymų matyti, kad pareiškėja draudikui nurodė remonto kainas, kurios yra pagrįstos tik pačios pareiškėjos subjektyviais paaiškinimais. Pareiškėja nei Lietuvos bankui, nei draudikui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad pareiškėja dėl įvykio patyrė būtent pretenzijoje nurodomą nuostolio dydį (2 550 Eur). Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad draudikas, vadovaudamasis tiek teisės aktu, tiek Taisyklių nuostatomis, nuostolio dydį apskaičiavo pagal nepriklausomo vertintojo UAB „Smart Claims“ sudarytą remonto sąmatą. Iš byloje esančių duomenų matyti, kad šalys nėra pateikusios jokių įrodymų, galinčių paneigti UAB „Smart Claims“ sudarytą remonto sąmatą ir patvirtinti, kad draudikas, pareiškėjai išmokėdamas draudimo išmoką, nepagrįstai vadovavosi pirmiau minėta remonto sąmata, todėl pareiškėjai neatlygino visos dėl įvykio padarytos žalos. Lietuvos bankui pateikti duomenys leidžia daryti išvadą, kad draudikas, išmokėdamas draudimo išmoką, pagrįstai nesivadovavo pareiškėjos nurodytomis buto remonto darbų ir medžiagų kainomis, todėl pareiškėjos reikalavimas išmokėti jai 2 555 Eur draudimo išmoką atmestinas kaip nepagrįstas.

Dėl pareiškėjai išmokėtos draudimo išmokos dydžio nustatymo pagrįstumo

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes dėl draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydžio iš esmės matyti, kad ginčas tarp šalių kilo ir dėl to, ar pagrįstai draudikas, nustatęs, kad pareiškėja apgadintą turtą remontuos ūkio būdu, atsisako išmokėti UAB „Smart claims“ remonto sąmatoje nustatytas PVM ir kitų mokesčių, mokamų remontuojant butą, išlaidas.

Taisyklių 9.4 papunktyje yra nustatyta, kad „nuostolių dydį nustato Draudikas, vadovaudamasis Draudimo sutarties sąlygomis bei dokumentais, pagrindžiančiais nuostolio faktą bei jo dydį. Pridėtinės vertės mokestis (PVM) į nuostolių sumą įskaičiuojamas tik tais atvejais, kai Draudžiamas objektas faktiškai suremontuojamas ir šis mokestis sumokamas, o Draudėjas nėra užregistruotas, kaip šio mokesčio mokėtojas. Kitu atveju, PVM dydis į mokėtiną draudimo išmoką neįskaičiuojamas.“

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja draudiko reikalauja atlyginti ne tik už remonto sąmatoje nustatytus remonto darbus ir medžiagas, tačiau ir už remonto sąmatoje nustatytas PVM ir kitų mokesčių, mokamų remontuojant butą, išlaidas. Draudikas, atsisakydamas kompensuoti PVM ir kitų mokesčių išlaidas, nurodo, kad šios išlaidos į nuostolių sumą yra įskaičiuojamos tik tais atvejais, kai draudžiamas objektas yra faktiškai suremontuojamas ir išlaidos realiai patiriamos. Draudikas pažymi, kad iki šiol pareiškėja nepateikė jokių dokumentų, kurie patvirtintų, kad faktiškai šias išlaidas pareiškėja patyrė ar patirs ateityje, todėl draudikui nėra numatytos pareigos mokėti pareiškėjai draudimo išmoką, atlyginančią šias išlaidas.

Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į abiejų šalių pateiktus duomenis ir įrodymus, pažymėtina, kad PVM ir kiti mokesčiai yra mokami tik tam tikrais atvejais, todėl ne visada kyla įstatymuose nustatyta pareiga juos sumokėti, nes tokios išlaidos faktiškai nebūtinai būna patiriamos. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko nuomone, atvejais, kai įvykus draudžiamajam įvykiui draudikui yra pateikiami įrodymai, kad draudėjas ar naudos gavėjas ketina atkurti (remontuoti) sunaikintą ar sugadintą statinį ir dėl to bus patiriamos PVM ir kitų mokesčių išlaidos (pvz., pateikiama statybos (remonto) sutartis su rangovu), draudikas turėtų išmokėti išmoką, apimančią ir šių mokesčių išlaidas, dar iki šių nuostolių faktiško pasireiškimo.

Sudarydamos draudimo sutartį šalys susitarė, kad draudikas nuostolio dydį nustato vadovaudamasis dokumentais, pagrindžiančiais nuostolio faktą bei jo dydį, o PVM į nuostolio sumą yra įskaičiuojamas tik tais atvejais, kai apgadintas turtas yra suremontuojamas ir šis mokestis yra sumokamas. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties nuostatomis, tiek 2017 m. lapkričio 16 d. ir 2017 m. gruodžio 15 d. atsakymuose į pareiškėjos pateiktas pretenzijas, tiek atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nuolat akcentuoja tai, kad, jeigu pareiškėjai pateiks su jos pasirinktu rangovu sudarytą remonto darbų sutartį ir suderins remonto darbų sąmatą su draudiku iki prasidedant darbams, draudikas yra pasirengęs atlyginti visas remonto išlaidas, tačiau pareiškėja nei draudikui, nei Lietuvos bankui nėra pateikusi jokių duomenų, patvirtinančių, kad ji ruošiasi patirti ar faktiškai patyrė PVM ir kitų mokesčių, mokamų remontuojant butą, išlaidas. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja nėra pateikusi duomenų, kurių pagrindą draudikas turėtų galimybę įsitikinti, kad pareiškėja ketina atkurti (remontuoti) sugadintą butą ir dėl to bus patiriamos PVM ir kitų mokesčių išlaidos (pvz., nepateikė remonto sutarties su rangovu), darytina išvada, kad draudikas priėmė teisės aktus ir Taisyklių nuostatas atitinkantį sprendimą ir pareiškėjai pagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią PVM ir kitų mokesčių, mokamų remontuojant butą, išlaidas dar iki šių nuostolių faktiško pasireiškimo.

Konstatuotų aplinkybių kontekste taip pat svarbu pažymėti ir tai, kad, pareiškėjai pateikus draudikui objektyvius įrodymus (su rangovu sudarytą rangos sutartį), kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad pareiškėja patirs numatytas išlaidas, ir suderinus remonto darbų sąmatą su draudiku, draudikas turėtų iš naujo apsvarstyti priimtą sprendimą ir pareiškėjai išmokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtas PVM ir kitų mokesčių, mokamų remontuojant butą, išlaidas.

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 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 pareiškėjos I. S. 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