



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. Ž. IR IF P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. sausio 3 d. Nr. 242-7
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. Ž. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *If P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. liepos 29 d. pareiškėjas ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimo (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria nuo 2016 m. rugpjūčio 11 d. iki 2017 m. rugpjūčio 10 d. apdraudė namų turtą, esantį sodo pastate, adresu: (*duomenys neskelbiami*). Nurodytas namų turto draudimo apsaugos variantas – „If namai“, taikoma besąlyginė išskaita – 28 Eur.

Pareiškėjas 2017 m. liepos 12 d. informavo draudiką, kad 2017 m. liepos 11 d. įvyko įvykis – per audrą „pasigirdo sprogimo garsas ir dingo televizoriaus vaizdas“ (toliau – Įvykis).

Draudikas pareiškėjui nurodė pateikti televizoriaus defektų aktą, todėl pareiškėjas kreipėsi į UAB „Emtoservis“, pastaroji 2017 m. liepos 24 d. išduotoje pažymoje nurodė: „Nustatyta: PDP MD42H14C1Z panelės defektas. Detalės netiekiamos. Išvada: aparatas neremontuotinas.“ Draudikas 2017 m. liepos 25 d. elektroniniu paštu pareiškėjui nurodė: „Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr.: 017, punktas 48 nurodo, kad draudimas nuo įtampos svyravimų nėra draudžiamasis įvykis, kurio fakto nepatvirtina elektros energijos tiekėjas, arba kai vienareikšmiškai negalima nustatyti (t. y. vizualiai detalės nepažeistos ugnies, aukštos temperatūros, nepasikeitusi jų forma ar spalva), jog turtą galėjo pažeisti tik per didelę įtampą. Jūsų pateiktame defektiniame akte, išvadose yra nurodomas panelės PDP MD42H14C1Z defektas. Taip pat, remonto įmonės „Emtoservis“ meistras tvirtina, kad svilimo požymių nebuvo rasta.“ Atsižvelgdamas į tokią draudiko pranešimą, pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į UAB „Emtoservis“, pastaroji 2017 m. liepos 26 d. išdavė antrą pažymą su papildomu įrašu: „Gedimą galėjo įtakoti staigus įtampos šuolis elektros tinkle pvz. Dėl žaibo iškrovos.“ Draudikas 2017 m. liepos 27 d. kreipėsi į UAB „Emtoservis“, prašydamas paaiškinti pažymos papildymo priežastis. UAB „Emtoservis“ 2017 m. liepos 27 d. elektroniniu laišku informavo draudiką, kad „Aktas pataisytas kliento prašymu. Administratorė kalbėjo su klientu telefonu, jis pasakė, kad draudimas prašo nurodyti priežastį kodėl sugedo televizorius. Administratorė, atsižvelgus į kliento pasakymą, kad televizorius sugedo po audros, akte prirašė, jog „gedimą galėjo įtakoti staigus įtampos šuolis“, tačiau mes 100 % netvirtiname kad taip buvo. Nustatyti dėl ko būtent sugedo, galimybės nėra.“

Draudikas taip pat kreipėsi į AB „Energinijos skirstymo operatorius“, pastaroji 2017 m. liepos 18 d. raštu informavo, kad „elektros energija šios gatvės Vartotojams tiekama iš transformatorinės (*duomenys neskelbiami*). Jokių pretenzijų iš šios gatvės elektros energijos vartotojų, dėl elektros energijos tiekimo sutrikimų, Jūsų nurodytu laikotarpiu nuo liepos 10 d. iki liepos 12 d., negavome. Gedimų ir elektros tiekimo sutrikimų registravimo duomenų bazėje, 2017 m. liepos 10–12 dienomis šio adresu, Bendrovės eksploatuojamuose elektros įrenginiuose planinių/neplaninių atjungimų, ypatingų įvykių, susijusių su galimais gedimais ir elektros

energijos sutrikimais arba nutrūkimais, nebuvo.“

Draudikas 2017 m. liepos 28 d. raštu informavo pareiškėją, kad įvykis pripažintas nedraudžiamuoju Draudimo sutarties dalimi esančių Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 017 (toliau – Taisyklės) 48 punkto pagrindu.

Kadangi pareiškėjas draudiko paprašė pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą, draudikas 2017 m. rugpjūčio 8 d. iš pareiškėjo paėmė televizorių patikrai. Draudiko pasitelktos UAB „Prodevia“ 2017 m. rugpjūčio 28 d. surašytame defektų akte nurodoma: „Nustatyta: SN – BOARD gedimas. Dažnai pasitaikantis gedimas dėl konstrukcinių ypatumų. Televizorius neremontuojamas.“

Draudikas 2017 m. rugsėjo 5 d. pareiškėją informavo, kad priimto sprendimo nekeis.

Pareiškėjas kreipėsi į UAB „Mikrodelta“, pastarosios 2017 m. lapkričio 16 d. surašytame Techninės ekspertizės akte nurodoma: „Nusiskundimas: televizorius neįsijungia po įtampos šuolio. Buvo nustatyta, kad televizorius Panasonic TX-P42CX3E neįsijungia, nes yra sugedusi skleistinių plokštė TXNSN11HHK. Ekranas ir kitų televizoriaus mazgų patikrinti neįmanoma nepakeitus skleistinių plokštės. Gedimas galėjo atsirasti ir dėl elektros įtampos šuolio elektros tinkle. Norint sutaisyti televizorių, reikia pakeisti skleistinių plokštę nauja, kuri jau netiekama. Išvada: kadangi televizoriui Panasonic TX-P42CX3E plokštė TXNSN11HHK netiekama, todėl sutaisyti jo nėra galimybių.“

Pareiškėjas papildomai UAB „Mikrodelta“ pasiteiravo, ar minėtos plokštės gedimas yra įprastas šio modelio televizoriams. UAB „Mikrodelta“ nurodė: „Peržiūrėjome mūsų turimą duomenų bazę – televizoriaus modelis Panasonic TX-P42CX3E paskutiniiais metais nebuvo pateiktas servisui (išskyrus Jūsų atvejį). Tačiau panašiuose modeliuose skleistinių plokščių gedimas yra pasitaikęs ne kartą, jį galima laikyti įprastu gedimu.“

Pareiškėjas draudikui pateikė pretenziją, kurioje nurodė: „Sutinku su tuo, kad elektros tiekimo sutrikimų nebuvo, kadangi elektra nebuvo dingusi. Tačiau pastebėtina, jog ESO pažymyje nerašoma apie elektros įtampos svyravimus, kadangi jie to nefiksuoja.“ Pareiškėjas rėmėsi UAB „Mikrodelta“ išvada, kad gedimas galėjo atsirasti ir dėl įtampos svyravimų, taip pat pareiškėjui suteikta informacija, kad UAB „Mikrodelta“ neturi duomenų apie pareiškėjo televizoriaus modelio gedimo atvejus. Pareiškėjas nurodė, kad draudikas turėjo vadovautis „Panasonic“ atstovybių (UAB „Emtoservis“ ir UAB „Mikrodelta“) išvadomis, nes jos, kaip televizoriaus gamintojo atstovės, geriausiai gali įvertinti įmonės „Panasonic“ gaminamų televizorių gedimus. Kita vertus, draudikas rėmėsi UAB „Prodevia“ išvada, nors joje nėra nurodytos televizoriaus gedimo priežasties. Pareiškėjo teigimu, Taisyklių 48 punkto nuostata yra nelogiška, nes ne visais atvejais dėl įtampos svyravimų sugedusios elektros prietaisų dalys yra pažeidžiamos ugnies, pasikeičia jų forma ar spalva. Pareiškėjas prašė išmokėti draudimo išmoką, kuri atlygintų šiuos pareiškėjo nuostolius: 792 Eur už televizorių (tokia yra pareiškėjo po įvykio įsigyto televizoriaus kaina pagal pateiktą 2017 m. rugpjūčio 1 d. PVM sąskaitą faktūrą), 30 Eur už „diagnostiką Panasonic Vilniaus atstovybėje“, 23 Eur už „diagnostiką Panasonic Kauno atstovybėje“, 35,20 Eur kuro išlaidų (už televizoriaus pervežimą į Kauną).

Draudikas 2018 m. liepos 13 d. informavo pareiškėją, kad tenkinti pretenzijos neturi pagrindo. Draudikas pažymėjo, kad UAB „Emtoservis“ meistras jokių vizualių televizoriaus pažeidimų nenustatė, o pati įmonė nurodė, kad papildomą įrašą apie galimą elektros svyravimų įtaką televizoriaus gedimui pareiškėjo prašymu įrašė įmonės administratorė, nors televizoriaus antrą kartą neapžiūrėjo. Draudiko teigimu, AB „Elektros skirstymo operatorius“ taip pat paneigė buvus elektros sutrikimų, nors, priešingai, nei teigia pareiškėjas, ši įmonė elektros įtampos svyravimus fiksuoja. Įvykis atitiko Taisyklėse numatytas pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas. Draudikas atkreipė dėmesį, kad, sudarant Draudimo sutartį, pareiškėjas pasirinko „If Namai“ sąlygas. Pareiškėjui pasirinkus platesnę draudimo apsaugą „If Super Namai“ ir sumokėjus didesnę draudimo įmoką, pareiškėjo namų turtas būtų buvęs apdraustas ir pagal vidaus gedimų sąlygą, kuri apima įrenginių gedimus dėl išorinių ar vidinių veiksnių.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašė įpareigoti draudiką įvykį pripažinti

draudžiamuoju, atlyginti žalą ir turėtas papildomas išlaidas. Pareiškėjo teigimu, draudikas keitė teiktinos informacijos reikalavimus (iš pradžių prašė pateikti tik duomenis apie gedimo pobūdį, o ne priežastį), skatino pareiškėją utilizuoti televizorių, siekdamas, kad neliktų ginčo objekto. Taip pat pareiškėjas nesutiko su aplinkybe, kad UAB „Emtoservis“ pažyma buvo patikslinta pareiškėjo prašymu. Pareiškėjo teigimu, nebuvo siekiama aiškintis, ar iš tiesų nebuvo elektros įtampos svyravimų. Draudikas nepagrįstai nesirėmė „Panasonic“ atstovybių išvadomis, kuriose nurodyta, kad gedimas galėjo būti nulemtas elektros įtampos svyravimų. Pareiškėjo teigimu, nėra duomenų, kad gedimas atsirado dėl eksploatacijos. Pareiškėjo manymu, Taisyklių 48 punktą yra nelogiška, nes ne visais atvejais dėl įtampos svyravimų atsiranda matomų pakitimų, o laukti, kol kils gaisras, yra absurdiška. Pareiškėjo teigimu, renkantis draudimo apsaugos variantą, tinklapyje www.draudimas.lt nebuvo nurodyta, kad draudimas nuo įtampos svyravimų galioja tik su sąlyga, kad turi kas nors užsidegti. Pasak pareiškėjo, draudikas net neatsikirto į pareiškėjo argumentus.

Draudikas pateiktuose rašytiniuose paaiškinimuose nurodė, kad Taisyklių 48 punkte nustatyta, jog gedimų ir perdegimų padaryti nuostoliai gali būti atlyginami pagal draudimo sąlygas „If super namai“ (pagal vidaus gedimų riziką), tačiau šiuo atveju pareiškėjas pasirinko siauresnę draudimo apsaugą, kuri neapima vidaus gedimų rizikos, ir atitinkamai sumokėjo mažesnę draudimo įmoką. Draudiko teigimu, įrašas apie elektros svyravimus, kaip gedimo priežastį, UAB „Emtoservis“ pažymoje atsirado pareiškėjo prašymu, galimai tuo pačiu pagrindu įrašas buvo padarytas ir UAB „Mikrodelta“ pažymoje. Draudiko pasitelkta remonto įmonė nustatė, kad užfiksuotas gedimas yra dažnai pasitaikantis dėl konstrukcinių trūkumų.

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 draudiko atsisakymo pripažinti įvykį draudžiamuoju.

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.

Taisyklių 46 punkte apibrėžti draudžiamieji įvykiai, susiję su įtampos svyravimais: „įtampos svyravimai – tai per aukšta ar per žema teikiamos elektros įtampa, elektros energijos nutrūkimas, netiesioginė žaibo iškrova.“ Taisyklių 47–49 punktuose nurodyti nedraudžiamieji įvykiai, susiję su įtampos svyravimais. Draudikas įvykį nedraudžiamuoju pripažino Taisyklių 48 punkto pagrindu: nedraudžiamuoju laikomas „Įvykis, kurio fakto nepatvirtina elektros energijos tiekėjas, arba kai vienareikšmiškai negalima nustatyti (t. y. vizualiai detalės nepažeistos ugnies, aukštos temperatūros, nepasikeitusi jų forma ar spalva), jog turtą galėjo pažeisti tik per didelę įtampa. Gedimų ar perdegimų padaryti nuostoliai gali būti atlyginami apsidraudus „If super namai“ pagal vidaus gedimų riziką (žr. 50–58 punktus).“ Taisyklių 50 punkte nurodyta, kad, apsidraudus „If super namai“ draudimo variantu, draudžiamaisiais įvykiais laikomi „Įrenginių gedimai ar perdegimai (pvz., šildymo katilo – jei draudžiamas būstas, televizoriaus – jei draudžiamas namų turtas), nesvarbu, ar sukelti išorinių, ar vidinių veiksnių.“

Pareiškėjas nurodo, kad draudiko taikyta Taisyklių 48 punkto nuostata yra nelogiška, nes ne visais atvejais dėl įtampos svyravimų atsiranda matomų pakitimų. Todėl tam, kad gautų išmoką, pareiškėjas turėtų laukti, kol kils gaisras ir atsiras dar didesni nuostoliai. Vertinant Taisyklių nuostatas, 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 teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už

prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje nurodoma, 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 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Pažymėtina, kad šiuo atveju Taisyklių 48 punkte aiškiai nurodyta, kad, pasirinkus draudimo sąlygas „If namai“, teikiama ne visapusiška, o siauresnės apimties draudimo apsauga nuo elektros energijos įtampos svyravimų – įtampos svyravimus turi patvirtinti elektros energijos tiekėjas arba turi būti galimybė vienareikšmiškai nustatyti, jog turtą galėjo pažeisti tik per didelę įtampa. Taigi, pagal draudimo sąlygas „If namai“, draudimo apsauga nuo įtampos svyravimų suteikiama tik tuomet, kai nekyla abejonių, kad gedimas nulemtas būtent elektros energijos svyravimų. Taisyklių 48 punkte nustatyta, kad, pageidaujant gauti visapusišką apsaugą nuo elektros energijos svyravimų (netaikant minėtų sąlygų), galima pasirinkti draudimo sąlygas „If super namai“. Šių sąlygų pagrindu teikiama platesnė apsauga, tačiau mokama ir didesnė draudimo įmoka. Pareiškėjas neteigia, kad Taisyklių nuostatos jam nebuvo žinomos ar nesuprantamos. Taigi, pareiškėjui buvo žinoma, kad, pasirinkus pigesnę draudimo apsaugos variantą, bus suteikta siauresnės apimties apsauga, tačiau, kaip minėta, turto draudimo sutartis yra savanoriška ir tokia praktika nelaikytina neteisėta ar nesąžininga. Pasirinkdamas pigesnę draudimo apsaugos variantą, pareiškėjas iš esmės sutiko, kad jam bus taikoma siauresnė draudimo apsauga – turės būti įvykdytos Taisyklėse numatytos sąlygos.

Pareiškėjas teigė, kad, rinkdamasis draudimo apsaugos variantą, interneto tinklapyje www.draudimas.lt nematė informacijos, kad draudimas nuo įtampos svyravimų galioja tik su sąlyga, kad turi kas nors užsidegti. Pareiškėjo pateiktoje lentelėje „Pastato draudimas“ nurodomi įvairių draudikų siūlomi draudimo apsaugos variantai, tačiau pateikiamos tik labai bendro pobūdžio sąlygos – draudžiamieji įvykiai ir draudimo išmokų sumos. Kaip minėta, pareiškėjo pasirinkto draudiko Taisyklėse pateikta išsami ir detali informacija apie draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, galimus draudimo apsaugos variantus, pareiškėjas neneigia šią informaciją gavęs, todėl nėra pagrindo teigti, kad draudikas pareiškėjui pateikė klaidinančią, netikslią informaciją.

Pareiškėjo teigimu, elektra įvykio metu nebuvo dingusi, tačiau buvo įtampos svyravimų, o šių aplinkybių draudikas tinkamai netyrė. Pažymėtina, kad Taisyklių 48 punkte viena iš įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygų yra aplinkybė, kad įvykio nepatvirtino elektros energijos tiekėjas. Kaip minėta, draudikas kreipėsi į elektros energijos teikėją AB „Energijos skirstymo operatorius“, kuri nurodė neturinti duomenų apie įvykio metu buvusius elektros energijos sutrikimus ar gautus nusiskundimus, t. y. nepatvirtino įvykio aplinkybės. Taigi, padėtis atitiko Taisyklėse numatytą pripažinimo nedraudžiamuoju įvykiu sąlygą.

Pareiškėjo teigimu, draudikas nepagrįstai traktavo, kad nėra galimybės vienareikšmiškai nustatyti, kad turtą galėjo pažeisti tik didelė įtampa. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas iš pradžių kreipėsi į UAB „Emtoservis“, pastaroji užfiksavo gedimą, tačiau nenurodė jo priežasties. Vėliau, draudikui nurodžius, kad išorinių požymių, jog pažeidimas atsirado dėl įtampos svyravimų, nėra, pareiškėjas pateikė kitą UAB „Emtoservis“ pažymą, kurioje nurodyta, kad „Gedimą galėjo įtakoti staigus įtampos šuolis elektros tinkle pvz. Dėl žaibo iškrovos.“ Vis dėlto, vėliau draudikui kreipusis į įmonę, UAB „Emtoservis“ nurodė, kad šis papildomas įrašas pareiškėjo prašymu įrašytas įmonės administratorės, „tačiau mes 100 % netvirtiname kad taip buvo. Nustatyti dėl ko būtent sugedo, galimybės nėra.“ Taigi, pačiai UAB „Emtoservis“ nurodžius, kad įrašas nėra patikimas, darytina išvada, jog minėtos įmonės pažymos nepatvirtina aplinkybės, kad televizorių galėjo sugadinti tik didelė įtampa.

Pažymėtina, kad draudiko pateiktame UAB „Prodevia“ surašytame defektų akte nurodyta, kad užfiksuotas televizoriaus gedimas yra „Dažnai pasitaikantis dėl konstrukcinių ypatumų“, taigi, siejamas ne su elektros įtampos svyravimais, o su televizoriaus konstrukcija. Atkreiptinas dėmesys, kad UAB „Mikrodelta“, į kurią vėliau kreipėsi pats pareiškėjas, patvirtino, kad

panašaus modelio televizoriams toks gedimas laikytinas įprastu, „pasitaikęs ne kartą“.

Pareiškėjas aplinkybę, kad televizorių galėjo pažeisti tik didelė įtampa, grindžia ir UAB „Mikrodelta“ techninės ekspertizės aktu. Iš jo matyti, kad pareiškėjas nurodė, kad televizorius neįsijungia „po įtampos šuolio“, o įmonė nurodė, kad „Gedimas galėjo atsirasti ir dėl elektros įtampos šuolio elektros tinkle.“ Taigi, UAB „Mikrodelta“ išvada vienareikšmiškai nepatvirtina įtampos svyravimų kaip gedimo priežasties, yra tikėtino pobūdžio.

Pareiškėjas mano, kad draudikas turėjo teikti pirmenybę „Panasonic“ gamintojo atstovybių UAB „Emtoservis“ ir UAB „Mikrodelta“ išvadoms. Kaip minėta, UAB „Emtoservis“ nurodė, kad gedimo priežasties nustatyti galimybės nėra, o UAB „Mikrodelta“ nurodė, kad elektros įtampos svyravimai gali būti tik viena iš galimų gedimo priežasčių. Nėra ginčo, kad vizualiai matomi televizoriaus pažeidimai nebuvo nustatyti. Kadangi nėra vizualiai matomų televizoriaus pažeidimų ir patikimų išvadų apie pažeidimų priežastis, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai nusprendė, jog nėra galimybės nustatyti, kad turtas galėjo būti pažeistas tik per didelės įtampos. Taigi, padėtis atitiko ir antrąją Taisyklėse nurodytą pripažinimo nedraudžiamuoju įvykiu sąlygą. Įvykiui atitikus dvi Taisyklių 48 punkte nustatytas pripažinimo nedraudžiamuoju įvykiu sąlygas, draudikas pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudėjas privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamą įvykį aplinkybes ir pasekmes, būtinas nustatant draudimo išmokos dydį. Manytina, kad informacijos rinkimas nelaikytinas draudiko teisių viršijimu, todėl kiti pareiškėjo nurodyti argumentai laikytini teisiškai nereikšmingais.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo draudiko sprendimą atsisakyti pripažinti įvykį draudžiamuoju pripažinti nepagrįstu, todėl pareiškėjo reikalavimas įpareigoti draudiką išmokėti 792 Eur draudimo išmoką atmestinas.

Dėl papildomų išlaidų

Pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką atlyginti šias papildomas išlaidas: 30 Eur už „diagnostiką Panasonic Vilniaus atstovybėje“, 23 Eur už „diagnostiką Panasonic Kauno atstovybėje“, 35,20 Eur kuro išlaidų (už televizoriaus pervežimą į Kauną).

Pažymėtina, kad pagal Draudimo įstatymą (98 straipsnio 2 dalį) pareiga ištirti aplinkybes, būtinas draudžiamą įvykį faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, tenka draudikui. Taisyklių 157 punkte nustatyta, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, draudėjas draudikui turi pateikti pranešimą apie įvykį, turto sąrašą ir, jeigu turto vieneto vertė didesnė negu 1 000 Eur, daiktų turėjimą patvirtinančius įrodymus. Taisyklių 166 punkte nustatyta, kad, gavęs pranešimą apie įvykį, draudikas ne vėliau kaip per 5 dienas atvyksta apžiūrėti įvykio vietos, jeigu tai yra būtina.

Pareiškėjo teigimu, kai buvo informuotas apie įvykį, draudikas pareiškėjui nurodė pateikti televizoriaus defektų aktą, todėl pareiškėjas kreipėsi į UAB „Emtoservis“, pastaroji išdavė pažymą apie televizoriaus gedimą (draudikas šių aplinkybių neginčijo). Pareiškėjas pateikė mokėjimo kvitą, patvirtinantį, kad minėtai įmonei 2017 m. liepos 13 d. sumokėta 30 Eur. Pareiškėjo teigimu, draudikas tik 2017 m. rugpjūčio 8 d. (jau po priimto sprendimo atsisakyti pripažinti įvykį draudžiamuoju) atvyko pas pareiškėją ir paėmė televizorių, o 2017 m. rugpjūčio 28 d. UAB „Prodevia“ parengė defektų aktą. Taigi, pareiškėjas į UAB „Emtoservis“ dėl pirminės televizoriaus diagnostikos kreipėsi draudiko nurodymu ir už šią paslaugą sumokėjo 30 Eur. Priimdamas sprendimą, draudikas rėmėsi iš minėtos įmonės gauta informacija apie televizoriaus gedimą. Kaip minėta, pareiga nustatyti įvykio aplinkybes ir pasekmes tenka būtent draudikui ir neturi būti perkeliama draudėjui, kaip ir su tuo susijusios išlaidos. Dėl minėtos priežasties draudikas turi pareigą kompensuoti pareiškėjo sumokėtus 30 Eur už pirmąją televizoriaus diagnostiką.

Pareiškėjas prašo atlyginti ir UAB „Mikrodelta“ diagnostikos išlaidas (23 Eur) bei 35,20 Eur kuro išlaidų (už televizoriaus pervežimą į Kauną). Pateiktas 2017 m. lapkričio 16 d. techninės

ekspertizės aktas patvirtina, kad į UAB „Mikrodelta“ pareiškėjas kreipėsi jau po to, kai televizorių apžiūrėjo UAB „Emtoservis“ ir draudiko pasitelkta UAB „Prodevia“, taigi prašoma atlyginti pakartotinės diagnostikos išlaidas ir televizoriaus gabenimo išlaidas. Šios išlaidos sietinos su pareiškėjo išlaidomis, patirtomis jau kilus vartojimo ginčui dėl draudimo išmokos mokėjimo. Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62 punkte nustatyta, kad priimdamas sprendimą dėl ginčo esmės Lietuvos bankas vartotojo prašymu sprendžia dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar kitas tyrimų, advokato ar advokato padėjėjo paslaugų ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Nesant pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo dėl ginčo esmės (įvykio pripažinimo draudžiamuoju), atmestini ir pareiškėjo reikalavimai dėl papildomų 58,20 Eur išlaidų atlyginimo.

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 pareiškėjo A. Ž. reikalavimą ir rekomenduoti *If P&C Insurance AS*, veikiančiai Lietuvoje per įsteigtą filialą, sumokėti pareiškėjui 30 Eur pirminės televizoriaus diagnostikos išlaidoms kompensuoti.

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