



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

**SPRENDIMAS**

**DĖL G. G. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. lapkričio 22 d. Nr. 242-496

Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

Pareiškėjos butas, esantis (*duomenys neskelbtini*) (toliau – butas), namų turtas ir civilinė atsakomybė laikotarpiu nuo 2017 m. kovo 3 d. iki 2018 m. vasario 15 d. apdrausti gyventojų turto draudimu. Teikiamą draudimo apsaugą patvirtina 2017 m. kovo 8 d. draudiko išduotas gyventojų turto draudimo sertifikatas Nr. (*duomenys neskelbtini*), identifikacinis Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sertifikatas). Draudimo sertifikate nurodyta, kad draudimo sutartis sudaryta tarp draudiko ir „Swedbank“, AB, Gyventojų turto draudimo sąlygų (toliau – draudimo taisyklės) pagrindu, o pareiškėja yra apdraustoji pagal draudimo sutartį.

2017 m. liepos 26 d. buvo įsilaužta į pareiškėjos butą ir pavogtas jame buvęs turtas. Draudikas, nustatęs, kad butas yra nebaigtas statyti, atsisakė mokėti draudimo išmoką. Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką prašydama ne teismo tvarka išnagrinėti kilusį vartojimo ginčą dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju. Pradėjus ginčo nagrinėjimo procedūrą, draudikas, siekdamas kilusį ginčą išspręsti taikiai, pakeitė savo sprendimą – įvykį pripažino draudžiamuoju ir nusprendė pareiškėjai išmokėti 1 390,33 Eur draudimo išmoką. Pareiškėja nesutiko su draudimo išmokos dydžiu ir pakeitė pirminiame kreipimesi nurodytą kreipimosi dalyką (reikalavimą draudikui), t. y. prašė išnagrinėti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą dėl draudimo išmokos dydžio.

Patikslintame kreipimesi pareiškėja nurodė, kad draudikas vengia išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią visą pareiškėjos patirtą žalą. Iš pradžių draudikas apskaičiavo tik nuostolius dėl sugadintų balkono durų. Pareiškėjai paprašius atsižvelgti į pavogtų daiktų sąrašą (kuris draudikui buvo patiektas žalos administravimo pradžioje), draudikas nusprendė papildomai kompensuoti dalį pareiškėjos patirtų nuostolių. Tačiau, pareiškėjos nuomone, draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl visų daiktų vagystės patirtus nuostolius, nes nepagrįstai dalį daiktų priskyrė prie statinio elementų, statinio įrenginių arba statybinių medžiagų. Pareiškėja teigia, kad draudikas ignoravo jos prašymą įvardyti, prie kokios konkrečiai grupės (statinio elementas, statinio įrenginys ar statybinės medžiagos) draudikas priskiria kiekvieną iš pavogtų daiktų, už kuriuos nėra išmokėta draudimo išmoka, ir pridėjo pavogtų daiktų sąrašą, kuriame, esą, draudikas geltonai pažymėjo daiktus, dėl kurių vagystės patirti nuostoliai nėra atlyginti.

Draudikas su pareiškėjos reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudikas mano, kad pareiškėjos teiginys, kad draudikas vengia mokėti draudimo išmoką, yra nepagrįstas. Pareiškėja buvo informuota apie draudiko apskaičiuotą nuostolio dydį dėl įvykio metu sugadintų durų (pagal vidutines rinkos kainas). Siekdamas išsiaiškinti, ar pareiškėjos faktiškai patirtos durų remonto išlaidos atitinka draudiko apskaičiuotas, draudikas pareiškėjos paprašė pateikti durų remonto

išlaidas patvirtinančius dokumentus. Draudikas teigia, kad šis prašymas sietinas su siekiu tiksliai nustatyti nuostolio dydį, tačiau pareiškėja informacijos nepateikė. Todėl pareiškėjai buvo išmokėta draudiko apskaičiuota vidutinės durų remonto išlaidas atitinkanti draudimo išmoka. Draudikas atkreipia dėmesį, kad, priešingai, nei teigia pareiškėja, pareiškėjos pateiktame pavogtų daiktų sąraše geltonai pažymėtas tas turtas, dėl kurio vagystės patirtus nuostolius draudikas atlygino (pareiškėjai tai irgi buvo paaiškinta). Pareiškėjai ne kartą buvo paaiškinta, kad pagal draudimo taisykles statybinėms medžiagoms, statinio elementams ir statinio įrenginiams draudimo apsauga neteikiama. Todėl pareiškėjos prašymas priskirti pavogtą turtą, dėl kurio nėra išmokėta draudimo išmoka, prie kiekvienos iš minėtų rūšių, laikytinas pertekliniu, nes tai neturi įtakos draudimo išmokos dydžiui. Draudikas atkreipia dėmesį, kad nei vienas iš pavogto turto sąraše nurodytų daiktų nebuvo pritvirtintas prie pastato konstrukcijų, todėl negali būti laikomas pastato dalimi. Nėra svarbu, ar, pavyzdžiui, nesumontuota santechnikos įranga yra labiau laikytina statybinėmis medžiagomis, statinio elementais ar statinio įrenginiais, nes bet kuriuo atveju už nesumontuotą turtą draudimo išmoka nemokama.

**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, šalys nesutaria dėl pareiškėjai mokėtinos draudimo išmokos dydžio.

Draudikas sudarė lokalinę sąmatą ir nustatė, kad dėl sugadintų durų pareiškėja patyrė 572,33 Eur nuostolio, informavo, kad jeigu pareiškėja patirs kitokio dydžio išlaidas ir pateiks tai patvirtinančius dokumentus, nuostolio dydis galės būti perskaičiuotas. Pareiškėja realias durų remonto išlaidas patvirtinančių dokumentų nepateikė ir iš esmės neginčija draudiko apskaičiuoto nuostolio dydžio dėl šios dalies.

Pareiškėja draudikui yra pateikusi pavogtų daiktų sąrašą, kuriame nurodytų daiktų vagystės fakto draudikas neginčija. Draudikas el. laiške paaiškino pareiškėjai, kad pavogtų daiktų sąraše pažymėjo tuos daiktus, dėl kurių vagystės sutinka mokėti draudimo išmoką, o visi kiti – nepažymėti daiktai, yra „statybinės medžiagos/statinio elementai/įrenginiai.“ Iš pavogtų daiktų sąrašo matyti, kad draudikas į pareiškėjos patirtų nuostolių, dėl kurių mokama draudimo išmoka, sumą įskaičiavo šių daiktų vertę: „dulkių siurblys Karcher MV 6 P Premium (Ser. Nr. 017408); akumuliatorinis suktuvas Makita + papildomi antgaliai; akumuliatoriniai grąžtų (sukamas, kalamas) kompletas „Erbauer“; šlifavimo mašinos popieriai; kampinis šlifuoכלis DWT; lazerinis matuoklis Hilti; įrankių diržas su dėtuvėmis.“ Draudikas nustatė, kad dėl šio turto vagystės pareiškėja patyrė 875 Eur nuostolio (suma apskaičiuota pagal pareiškėjos nurodytą daiktų kainą). Pareiškėja šios draudiko apskaičiuotos nuostolio dalies neginčija.

Draudikas, apskaičiuodamas pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką, nustatytą nuostolio dydį (1 447,33 Eur) sumažino draudimo sertifikate nurodyta 57 Eur besąlygine išskaita. Pareiškėja šios aplinkybės neginčija, todėl darytina išvada, kad dėl to tarp šalių ginčo nėra.

Tačiau, pareiškėjos nuomone, draudikas turėjo išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtus nuostolius ne dėl kelių, o dėl visų pavogtų daiktų (t. y. visų daiktų, kurie įtraukti į pavogtų daiktų sąrašą, iš viso 2 320,47 Eur vertės). Iš pavogtų daiktų sąrašo matyti, kad draudikas prie statybinių medžiagų, statinio elementų ir (arba) įrenginių grupės priskyrė šiuos daiktus (ir už juos nemokėjo draudimo išmokos): „WC klavišas Grohe Arena Cosmopolitan Chromas, horizontalus; sifonas vonios nestandartinis d40/50 VIEGA SIMPLEX 595678; maišytuvas GROHE Eurosmart Cosmo vonios; stovas dušo GROHE Massage; maišytuvas plautuvei GROHE Eurosmart Cosmo; ventilis SCHELL kampinis; plautuvė FRANKE; sifonas FRANKE taupantis vietą; džiovin tuvas rankšluosčių ELONIKA EP 50x86 KLD K.P. su 300W kaitintuvu MEG-1.0-03 baltu; kištukinis lizdas be rėmelio – 38 vnt.; kompiuterio lizdas be rėmelio – 5 vnt.; jungiklis be rėmelio

EPSILON – 11 vnt.; perjungiklis be rėmelio EPSILON – 3 vnt.; keturvietis rėmelis EPSILON – 2 vnt.; penkiavietis rėmelis EPSILON; trivietis rėmelis EPSILON – 6 vnt.; vienvietis rėmelis EPSILON – 16 vnt.; dvivietis rėmelis EPSILON – 5 vnt.; jungiklis be rėmelio EPSILON; įleidžiama LED panelė (didelė) – 3 vnt.; įleidžiama LED panelė (maža) – 2 vnt.; įleidžiama LED panelė (didelė); įleidžiama LED panelė (maža) – 7 vnt.; impulsinis maitinimo šaltinis; LED profilis – 18 m.; viršutinis matinis dangtelis – 18 m.; L-profilis anotuotas – 18 m.; LED juosta – 18 m.; ištraukimo ventiliatorius ir priedai – 5 vnt.; akrilas (kampams dažyti) Penosil; klėjai plintusams (montažiniai) – 4 vnt.; Cat5e Ftp kabelis be jungčių.“

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsniu, 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.

CK 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, o CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas įgalina šalis laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Būsto (turto) draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga, ir pagal tai apskaičiuoti draudimo įmokos dydį. Taigi, draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai.

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Dėl to draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis).

Sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą būtina patikrinti, ar draudiko spendimas atitinka draudimo sutarties nuostatas. Kaip minėta, draudimo sutartis, pagal kurią draudikas teikia draudimo apsaugą pareiškėjai, yra sudaryta draudimo taisyklių pagrindu. Draudimo sutartimi yra apdraustas ir pareiškėjai priklausantis butas, ir bute esantis namų turtas. Draudimo taisyklių 14.1.8 papunktyje nurodyta, kad „pagal Gyvenamojo pastato, Pagalbinio pastato, Pirties, Buto draudimo sąlygas nedraudžiama: įrenginiai ir statinio elementai (dalys ir pan.), kurie nėra neatskiriamai sumontuoti su statiniu.“ Draudimo taisyklių 14.2.8 papunktyje nurodyta, kad „draudžiant Namų turtą, nedraudžiama: statybinės medžiagos, statinio elementai, įrenginiai, išskyrus įmontuojamus baldus, akvariumus, karnizus.“ Tai reiškia, kad, pagal buto draudimo sąlygas, draudimo sutartimi draudimo apsauga nėra teikiama įrenginiams ir statinio elementams, kurie nėra neatskiriamai sumontuoti su statiniu, o pagal namų turto draudimą – statybinėms medžiagoms, statinio elementams ir įrenginiams.

Draudimo taisyklių 12.2 papunktyje nurodyta, kad butas – tai „butas, poilsio patalpos, kūrybinės dirbtuvės <...> ir Priklausiniai (įskaitant Inžinerinius tinklus)“. Inžineriniais tinklais laikomi „statinio sklype ir statinio viduje nutiesti vamzdiniai, elektros perdavimo, energijos bei nuotolinio ryšio (telekomunikacijų) linijos su jų maitinimo šaltiniais ir įrenginiais, radijo – TV antenos, statinio įrenginiai“. Tačiau įrenginiai ir statinio elementai, kurie nėra neatskiriamai sumontuoti su statiniu, pagal buto draudimo sąlygas nėra draudžiami (draudimo taisyklių 14.8.1 papunktis). Draudikas nurodė, kad nei vienas iš pavogtų daiktų sąrašą įtraukas turto vienetas (daiktas) nebuvo pritvirtintas prie pastato konstrukcijų. Pareiškėja taip pat neginčija, kad pavogti daiktai nebuvo neatskiriamai sumontuoti su statiniu ir Lietuvos bankas neturi duomenų, paneigiančių draudiko nurodytą aplinkybę. Todėl darytina išvada, kad, pagal draudimo taisyklių 14.1.8 papunktį, pavogtų daiktų sąrašė nurodyti daiktai, dėl kurių vagystės draudikas neišmokėjo draudimo išmokos, nėra apdrausti pagal buto draudimo sąlygas.

Nors namų turtas nėra draudžiamas pagal buto draudimo sąlygas (draudimo taisyklių 14.1.9 papunktis), pažymėtina, kad pareiškėja bute esantį namų turtą yra apdraudusi kaip atskirą draudimo objektą. Pagal draudimo taisyklių 12.6 papunktį, namų turtas – tai „kilnojamieji daiktai, esantys Bute, Priklausiniuose (išskyrus atviras automobilio stovėjimo aikšteles), Gyvenamajame pastate, Pagalbiniuose pastatuose, Pirtyje, Aptvertoje teritorijoje, taip pat su savimi paimi daiktai LR teritorijoje ir naudojami asmeniniame ūkyje savo ir šeimos buitiniams bei kultūriniais poreikiams tenkinti.“ Tačiau statybinės medžiagos, statinio elementai ir įrenginiai (išskyrus įmontuojamus baldus, akvariumus, karnizus) draudžiant namų turtą nėra draudžiami (draudimo taisyklių 14.2.8 papunktis). Draudikas pareiškėjai paaiškino, kad pavogtų daiktų sąrašė nurodyti daiktai, dėl kurių draudimo išmoka nėra išmokėta, laikytini statybinėmis medžiagomis, statinio elementais ir (arba) įrenginiais. Pareiškėja su tokiu sprendimu nesutiko ir prašė kiekvieną iš daiktų, už kuriuos nėra mokama draudimo išmoka, priskirti prie konkrečios statinio elemento, statinio įrenginio arba statybinių medžiagų grupės. Kita vertus, Lietuvos bankas neturi duomenų, kad pareiškėja būtų atsakiusi į draudiko pasiūlymą konstruktyviai bendrauti ir įvardyti, su kokių konkrečių daiktų priskyrimu prie statybinių medžiagų, statinio elementų ir (arba) įrenginių pareiškėja nesutinka. Nesutikimo pagrindų pareiškėja nedetalizavo ir Lietuvos bankui.

Pažymėtina, kad, pagal CK 6.38 straipsnyje įtvirtintus prievolių vykdymo principus, prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi. Tarp draudiko ir pareiškėjos kilusio ginčo atveju sutiktina su draudiku, kad konkretaus pavogtų daiktų sąrašė nurodyto daikto, už kurį nėra išmokėta draudimo išmoka, priskyrimas prie konkrečios statybinių medžiagų, statinio elemento arba statinio įrenginio kategorijos neturi esminės įtakos pareiškėjos teisėms ir pareigoms bei mokėtinos draudimo išmokos dydžiui, nes, nepaisant to, prie kurios iš minėtų kategorijų būtų priskirtas daiktas, draudimo išmoka dėl jo nebūtų mokama. Todėl vadovaujantis protingumo ir ekonomiškumo principu manytina, kad ginčo atveju daiktų priskyrimas prie vienos kategorijos – „statybinės medžiagos, statinio elementai ir (arba) įrenginiai,“ laikytinas pakankamu. Juo labiau kad įvertinus pavogtų daiktų sąrašė nurodytus daiktus, už kuriuos draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką, matyti, kad jie yra skirti butui ir bute esantiems inžineriniams tinklams įrengti ir tol, kol jie nėra neatskiriama sumontuoti su statinio konstrukcijomis, nėra skirti buitiniams poreikiams patenkinti (pvz., nesumontuotas maišytuvas, LED profilis ir kt.). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pavogtų daiktų sąrašė nurodyti daiktai, už kuriuos draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką, nėra apdrausti ir pagal namų turto draudimo sąlygas (draudimo taisyklių 14.2.8 papunktis), todėl Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti pareiškėjos prašyto dydžio draudimo išmoką.

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 G. G. 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