



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BALCIA INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-08-20 Nr. 429-177
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Balcia Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. balandžio 8 d. pareiškėjas su draudiku sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Draudimo sutartis), kuria „visų rizikų“ draudimu apdraudė pastatą – gyvenamąjį namą, esantį adresu: (duomenys neskelbtini), ir jame esantį kilnojamąjį turta. Draudimo sutartyje nurodytas draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. balandžio 14 d. iki 2025 m. balandžio 13 d. Draudimo sutartis buvo sudaryta Gyventojų turto visų rizikų draudimo taisyklių Nr. LT-007.02-02 (toliau – Taisyklės) pagrindu.

2024 m. balandžio 16 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką ir informavo, kad apdraustame objekte valant spintelę iškrito valiklis ir įškilo kaitlentė. Remdamasis šiuo pranešimu, draudikas pradėjo žalos bylos Nr. (duomenys neskelbtini) administravimą.

Draudikas 2024 m. balandžio 16 d. išsiuntė laišką pareiškėjui, jame prašė pateikti sugadinto turto nuotraukas ir kaitlentės pirkimo dokumentus. Po kelių dienų draudikas kreipėsi į remonto įmonę UAB „Life 4 laptop“ (toliau – draudiko partneris), prašydamas įvertinti žalą ir pateikti kaitlentės remonto pasiūlymą pagal gautas nuotraukas. 2024 m. balandžio 18 d. draudiko partneris informavo, kad kaitlentės stiklas kainuoja 232 EUR, o jo pakeitimas 70 EUR. Tą pačią dieną draudikas telefonu ir elektroniniu laišku informavo pareiškėją, jog gali atlikti kaitlentės remontą arba išmokėti 302 EUR draudimo išmoką.

Draudikas, pareiškėjui paprašius daugiau informacijos apie remontą ir keičiamas dalis, paaiškino, kad, pakeitus stiklą, kaitlentė veiks kaip prieš įvykį, o kiti galimi pažeidimai bus nustatyti remonto metu. 2024 m. balandžio 18 d. pareiškėjas informavo, kad renkasi remontą.

2024 m. balandžio 23 d. pareiškėjas pateikė pretenziją, joje nurodė, kad vis dėlto nesutinka remontuoti kaitlentės, kol draudikas nepateiks įrodymų apie remonto kainos skaičiavimą, keičiamos detalės originalumą ir garantijos, kad kaitlentė po remonto veiks kaip anksčiau.

2024 m. gegužės 16 d. draudikas pareiškėjui pateikė atsakymą į pretenziją, paaiškindamas, kad draudiko partneris užtikrino, kad remonto darbai bus atlikti naudojant originalias dalis, o draudikas neturi pagrindo abejoti partnerių pasiūlymu.

2024 m. gegužės 20 d. pareiškėjas pateikė dar vieną pretenziją draudikui, kurioje nurodė nesutinkantis su draudiko apskaičiuota žalos suma (302 EUR). Pareiškėjas prašė pateikti įrodymus, kaip buvo apskaičiuota kaitlentės remonto kaina, bei pateikti įrodymus, kad kaitlentę remontuosiantis meistras yra kvalifikuotas remontuoti *Siemens* buitinę techniką. Draudikas, atsakydamas į pareiškėjo pretenziją, 2024 m. birželio 6 d. elektroniniu laišku informavo pareiškėją, kad sprendimo nekeis.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą pagrįsti žalos dydžio apskaičiavimą, t. y. pateikti įrodymais pagrįstą kaitlentės remonto kainos skaičiavimą, bei suremontuoti kaitlentę iki buvusios padėties.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas pakartojo sprendime suremontuoti kaitlentę arba išmokėti 302 EUR draudimo išmoką pareiškėjui nurodytus argumentus ir prašė pareiškėjo

reikalavimą laikyti nepagrįstu.

Draudikas paaiškino, kad draudiko partneris nustatė, jog kaitlentės remontas kainuos 302 EUR, ši suma atitinka rinkos kainą. Draudikas nurodė, kad kaitlentės stiklo keitimas yra būtinas, o remonto metu nustačius daugiau sugadinimų, jie taip pat būtų šalinami. Draudikas garantuoja, kad naudojamos dalys yra originalios, o remonto darbams suteikiama 3 mėnesių garantija.

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 neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos, atlyginančios apdraustos kaitlentės remonto išlaidas, pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas tinkamai, laikydamasis draudimo sutarties nuostatų, nustatė kaitlentės remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydį.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, 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.

CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštaruoja teisės aktams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis). CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievolės vykdyti sąžiningai, tinkamai, pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra – vadovaujantis protingumo kriterijais. Be to, kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis).

Kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką, draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas ir sąlygas. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.¹ Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį.²

Nagrinėjamu atveju draudikas neginčija pareigos išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo patirtą žalą, arba suremontuoti kaitlentę iki buvusios padėties, tačiau nesutinka su pareiškėjo teiginiais, jog kaitlentės remonto kaina buvo apskaičiuota neteisingai.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, svarbu įvertinti Draudimo sutarties sąlygas, nustatančias sugadinto turto atkūrimo išlaidų, pagal kurias nustatomas draudiko mokamos draudimo išmokos dydis, apskaičiavimo nuostatas. Taisyklių 14 punkte įtvirtinta draudimo išmokos, atlyginančios žalą dėl apdrausto turto sugadinimo, apskaičiavimo tvarka, pagal kurią yra kompensuojamos išlaidos, būtinos turto būklei, buvusiai iki draudžiamąjo įvykio, atkurti.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus duomenis, nustatyta, kad draudikas, siekdamas įvertinti kaitlentės remonto kainą, kreipėsi į partnerę remonto įmonę UAB „Life 4 laptop“, ši 2024 m. balandžio 18 d. pateikė kaitlentės defektacijos aktą ir pasiūlymą kaitlentę suremontuoti už 302 EUR (stiklo kaina 232 EUR, keitimo kaina 70 EUR). Draudiko pateikti

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

duomenys rodo, kad naujos, to paties prekės ženklo kaitlentės rinkos kaina svyruoja nuo 800 EUR iki 1 000 EUR.

Papildomai draudikas Lietuvos bankui pateikė tris skirtingų remonto įmonių komercinius pasiūlymus, kuriuose analogiškos kaitlentės remonto kaina yra panaši, kaip ir draudiko partnerio pasiūlyta kaina (328 EUR, 318,47 EUR ir 295 EUR). Atsižvelgiant į pateiktus pasiūlymus, darytina išvada, kad, renkantis remontą kitose remonto įmonėse, remonto kaina būtų apskaičiuojama vertinant tuos pačius kriterijus – naujo stiklo kainą bei keitimo darbų kainą. Vadovaujantis tuo, nėra pagrindo teigti, kad draudiko apskaičiuota kaitlentės remonto kaina yra niekuo nepagrįsta ar neatitinka vidutinių rinkos kainų.

Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nei Lietuvos bankui, nei draudikui nepateikė jokių duomenų, kurių pagrindu būtų galima teigti, kad UAB „Life 4 laptop“ pasiūlyta kaitlentės remonto kaina yra apskaičiuota neteisingai, nėra įtrauktų tam tikrų dalių ar remonto darbų, kainos yra nepagrįstai mažos arba nėra galimybės atkurti pareiškėjo kaitlentės į pradinę padėtį už apskaičiuotą sumą. Atsižvelgiant į tai, sutiktina su draudiko teiginiu, kad kaitlentės remontas yra ekonomiškai pagrįstas, bei darytina išvada, kad draudiko pateikta kaitlentės remonto kaina nėra nuginčyta kitais įrodymais ir atitinka kitų įmonių taikomas vidutines kaitlentžių remonto kainas.

Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą abejoja draudiko partnerio kompetencija remontuoti kaitlentę ir teigia, kad tokį remontą atlikti gali tik sertifikuotas, šio prekės ženklo buitinę techniką galintis remontuoti meistras. Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu, nurodo, kad remonto sąmata, kurią draudikas pateikė, nėra joks įsipareigojimas atlikti remonto darbus kokybiškai ir negarantuoja, kad kaitlentė po remonto bus atkurta į pradinę padėtį ir veiks kaip anksčiau. Vis dėlto pareiškėjas nenurodė jokių konkrečių tokią savo poziciją pagrindžiančių argumentų.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad, įvertinęs kaitlentei padarytą žalą, draudiko partneris nustatė, kad remontuojant kaitlentę būtina keisti jos stiklą. Draudikas pateiktuose paaiškinimuose nurodė, kad sugadinto turto apžiūros metu gali būti nustatomi tik išoriškai matomi kaitlentės gedimai. Vidiniai minėto apdrausto turto sugadinimai gali būti nustatyti tik atliekant kaitlentės remontą, t. y. nuėmus stiklą, dekonstravus kaitlentę, atsiranda galimybė pamatyti, ar yra padaryta kokių nors papildomų sugadinimų. Aptariamam atveju tiek pareiškėjui pateiktuose paaiškinimuose, tiek atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas patvirtino savo įsipareigojimą atliekant remontą paaiškėjus, jog kaitlentės komponentai taip pat sugadinti, juos pakeisti ir atkurti kaitlentę į prieš tai buvusią padėtį. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo pagrįstomis pripažinti pareiškėjo nurodytų prielaidų, jog kaitlentės remontas gali būti atliktas nekokybiškai.

Papildomai pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateikti draudiko paaiškinimai suteikia pagrindą teigti, kad, pareiškėjui pateikus remonto sąmatą iš kitos remonto įmonės, draudikas papildomai vertintų pareiškėjo nurodytą remonto kainą ir jos pagrįstumą. Draudikas paaiškino, kad, jeigu kaitlentės remonto kaina būtų tokia pati, tačiau darbų kaina truputį didesnė, tuomet tikėtina, jog sąmata būtų suderinta ir draudimo išmoka būtų mokama pagal pareiškėjo pateiktą sąmatą.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatos, įpareigojančios draudiką tirti ir vertinti įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes, šių aplinkybių tyrimo pagrindu priimti sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo ir draudėjui (apdraustajam, naudos gavėjui) išmokėti draudimo išmoką, įvykus draudžiamajam įvykiui, lemia draudiko pareigą turėti kvalifikuotus darbuotojus, kurie yra kompetentingi įvertinti žalos apdraustam turtui dydį ir apskaičiuoti draudimo išmoką. Todėl draudiko surinktų įrodymų pagrindu pateikti ekspertinio pobūdžio paaiškinimai apie žalos apdraustam turtui nustatymą pripažintini objektyvesniu įrodymu nei pareiškėjo deklaratyvūs ir įrodymais nepagrįsti teiginiai, jog draudiko partnerio apskaičiuotos kaitlentės remonto išlaidos nebūtų pakankamos atkurti šį turtą į iki draudžiamąjį įvykį buvusią padėtį. Be to, kaip minėta, draudikas draudimo išmokos, atlyginančios apdraustam turtui padarytą žalą, skaičiavimą pagrindė kitų įmonių taikomomis kaitlentės sugadinimo remonto išlaidomis.

Atsižvelgiant į tai, vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma ir Draudimo sutarties šalių sutartomis sąlygomis, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai apskaičiavo pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjo patirtą žalą, dydį. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas perskaičiuoti draudimo išmoką, atlyginančią kaitlentės remonto išlaidas, yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis