



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-09-12 Nr. 429-190
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. rugsėjo 25 d. tarp draudiko ir Y. Y. buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2022 m. spalio 1 d. iki 2023 m. rugsėjo 30 d. buvo apdraustas pareiškėjui nuosavybės teise priklausantis butas, esantis adresu: (duomenys neskelbtini), ir jame esantis namų turtas.

2023 m. gegužės 1 d. pareiškėjas draudiką informavo apie įvykį: „Einant mišku link jūros ir užkliuvus už medžio šakos, buvo sugadintas dešinės kojos batas“ (toliau – Įvykis).

2023 m. gegužės 5 d. draudikas informavo pareiškėją apie žalai administruoti reikalingus pateikti dokumentus, įskaitant, bet neapsiribojant, sugadinto turto nuotraukas (įskaitant matomą sugadintų batų modelį ir markę (techninių duomenų lipduko arba lentelės nuotrauką) ir pačius pažeidimus), sugadinto turto įsigijimo dokumentus. 2023 m. gegužės 15 d. pareiškėjas pateikė draudikui sugadintų batų nuotraukas.

2023 m. gegužės 19 d. draudikas informavo pareiškėją, kad apskaičiuota 128 EUR draudimo išmoka. Draudikas paaiškino, kad ši suma buvo apskaičiuota pagal naujų analogiškų batų rinkos kainą (185 EUR) ir pritaikius 57 EUR išskaitą. Draudikas nurodė pareiškėjui sugadintą turtą saugoti 2 savaites nuo išmokos gavimo.

2023 m. gegužės 22 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad nesutinka su apskaičiuota draudimo išmokos suma, ir pateikė nuorodą į internetinę batų parduotuvę, kurioje nurodoma, kad analogiškų batų kaina yra 260 EUR.

2023 m. gegužės 23 d. draudikas pareiškėjui išmokėjo draudimo išmoką (128 EUR).

2023 m. gegužės 24 d. draudikas informavo pareiškėją, kad, atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus patikslinimus, rado analogiškus batus, kurių kaina yra 212,60 EUR, todėl draudimo išmokos suma yra 155,60 EUR (analogiškų batų rinkos kaina 212,60 EUR, išskaita 57 EUR). 2023 m. gegužės 31 d. draudikas pareiškėjui išmokėjo papildomą 27,60 EUR draudimo išmoką. 2023 m. birželio 8 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką, nesutikdamas su apskaičiuota draudimo išmoka. Pareiškėjas nurodė, kad už draudiko pasirinktą batų kainą (212,60 EUR) nėra galimybės įsigyti jo nešiojamo 45 dydžio batų. Pareiškėjas prašė draudiko perskaičiuoti draudimo išmoką pagal jo pateiktą nuorodą į internetinę parduotuvę, kurioje pareiškėjo dydį ir batų modelį atitinkantys batai kainuoja 260 EUR. Pareiškėjas nurodė, kad kol kas sugadintų batų draudikui neperduos.

2023 m. birželio 20 d. ir 2023 m. liepos 18 d. raštais draudikas informavo pareiškėją, kad pareiškėjas gali įsigyti batus pasirinktoje internetinėje parduotuvėje, draudimo išmoka bus apskaičiuota pagal pateiktus naujų batų įsigijimo dokumentus.

2024 m. balandžio 25 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką reikalaujantis papildomai išmokėti 47,40 EUR. 2024 m. gegužės 1 d. draudikas pakartotinai informavo pareiškėją, kad draudimo išmoka bus išmokėta, kai bus pateikti naujų batų įsigijimo išlaidas patvirtinantys

¹ Galioja nuo 2022 m. vasario 22 d.

dokumentai.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą išmokėti papildomą 47,40 EUR draudimo išmoką, kuri atlygintų visas pareiškėjo nurodytas 260 EUR analogiškų sugadintiems batų įsigijimo išlaidas.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Jame draudikas paaiškino, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota pagal internetinės parduotuvės pasiūlymą, pagal kurį nustatyta naujų to paties modelio batų rinkos kaina – 212,60 EUR. Papildomai draudikas pažymėjo, jog sutiko atlyginti pareiškėjui įsigytų naujų batų išlaidas, jei pareiškėjas pateiks tokias išlaidas pagrindžiančius įrodymus. Atsižvelgdamas į tai draudikas nurodė, kad surinko pakankamai duomenų ir pagrįstai įvertino nuostolio dydį bei išmokėjo pakankamą draudimo išmoką pareiškėjo patirtai žalai atlyginti, todėl prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 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 draudimo išmokos dydžio.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti žalos administravimo metu nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal šalių sudarytos draudimo sutarties sąlygas draudikas pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, apskaičiavo draudimo išmoką.

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 neprieštarauja teisės aktams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalį).

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).

Žalos atlyginimo principai, taikytini šalių sudarytai draudimo sutarčiai, yra reglamentuoti Taisyklių skyriuje „Namų turtas“, kuriame numatyta: „Jei apdraustas daiktas negali būti suremontuotas arba pakeistas, atlyginamos naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidos. Atlyginant Namų turtui padarytą žalą, atsižvelgiama į analogiško naujo daikto vertę įsigijimo metu. Draudimo išmoka bus išmokėta už daiktus, kurie bus kaip galima labiau panašūs į sunaikintus daiktus, bet ne prastesni, pavyzdžiui, to paties modelio naują versiją, jei tais pačiais daiktais nebeprekiuojama. Mes turime teisę pateikti Jums daiktą, kuris būtų kuo panašesnis pagal savo funkcijas ir išvaizdą.“ Taisyklių skyriuje „Kaip elgtis įvykio atveju“ taip pat įtvirtinta, kad draudikas gali prašyti tiek pateikti dokumentus, patvirtinančius dėl nuostolius sukėlusio įvykio patirtas išlaidas, tiek pateikti pirkimą patvirtinančius dokumentus, pvz., parduotuvės čekio originalą.

Pažymėtina, kad, pagal kasacinio teismo praktiką, kai ginčas yra susijęs su atlygintinos žalos dydžiu ir nėra susijęs nei su atsisakymu mokėti draudimo išmoką, nei su draudimo išmokos sumažinimo atvejais, nagrinėjant ginčą taikytina bendroji įrodinėjimo naštos taisyklė – šalys turi įrodyti tas aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus, išskyrus

atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti².

Vadovaujantis nurodyta kasacinio teismo praktika, taip pat Ginčų nagrinėjimo taisyklių 24 punktu, kuriame nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, darytina išvada, kad pareiškėjas turi įrodyti, kad draudiko apskaičiuotos išmokos dydis yra nepagrįstas ir neatlygino visų pareiškėjo dėl įvykio patirtų nuostolių. Draudikas, atvirksčiai, turi pagrįsti, kad jo atlikti skaičiavimai, kuriais jis vadovavosi priimdamas sprendimą dėl draudimo išmokos, yra teisingi, o nustatytas galutinis atlygintinos žalos dydis atitinka CK 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą bei Taisyklėse įtvirtintas draudimo išmokos dydžio nustatymo ir išmokėjimo sąlygas.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas draudikui nurodė, jog batai, dėl kurių sugadinimo pareiškėjas prašo išmokėti papildomą draudimo išmoką, buvo įsigyti Italijoje ir kainavo 350 EUR, tačiau pareiškėjas neturi jų įsigijimo faktą patvirtinančių dokumentų.

Viena vertus, vertinant Lietuvos bankui pareiškėjo pateiktą susirašinėjimą su draudiku matyti, kad tiek draudikas, tiek pareiškėjas, nustatydami naujų batų vertę, vadovavosi elektroninių parduotuvių tinklalapiuose nurodytomis analogiškų batų kainomis ir teikė nuorodas į tas elektronines parduotuves. Kita vertus, vienoje iš pareiškėjo draudikui teiktų nuorodų į elektronines parduotuves, pagal kurias jis prašė apskaičiuoti draudimo išmokos dydį, parduodamų batų skelbimas jau nebegalioja, o kitoje analogiškų batų kaina yra 230 EUR, o ne, kaip teigia pareiškėjas, 260 EUR.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad draudikas sutiko vieną kartą perskaičiuoti draudimo išmokos dydį pagal batų kainą, nurodytą pareiškėjo 2023 m. gegužės 20 d. draudikui pateiktos nuorodos į elektroninę „Italist“ parduotuvę skelbime, kuriame analogiškų batų kaina buvo 212,60 EUR. Tačiau pareiškėjas, nesutikdamas su perskaičiuotos draudimo išmokos dydžiu, reikalavo pakartotinai nustatyti dėl įvykio patirtos žalos dydį ir antrą kartą perskaičiuoti pareiškėjui mokėtiną draudimo išmoką. Pareiškėjas savo prašymą grindė tuo, kad minėtoje elektroninėje parduotuvėje už nurodytą kainą jo dydžio batų nėra.

Pareiškėjas pateikė nuorodą į kitą elektroninę parduotuvę „Premiata“, kurioje analogiškų batų kaina, kaip teigia pareiškėjas, buvo 260 EUR. Draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, sutiko pareiškėjui išmokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią analogiškų batų įsigijimo išlaidas, jei pareiškėjas pateiks tokias išlaidas patvirtinančius dokumentus.

Pažymėtina, kad pareiškėjas Lietuvos bankui nepateikė jokių įrodymų (aktyvių nuorodų į elektroninių parduotuvių skelbimus, batų įsigijimo dokumentų ir t. t.), patvirtinančių aplinkybes, kad už mažesnę kainą parduodamų batų nebuvo galima įsigyti jo dydžio ir (ar) kad jo turimų batų ar analogiškų naujų batų kaina būtų 260 EUR.

Kasacinis teismas, pateikdamas paaiškinimus dėl Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 ir 3 dalyse draudikui keliamo reikalavimo iširti draudžiamą įvykio aplinkybes tinkamo vykdymo, konstatavo, kad draudėjas privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį; draudiko reikalavimu draudėjas taip pat privalo pateikti būtinus nustatant draudimo išmokos dydį dokumentus apie draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, kuriuos jis turi teisę gauti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. Kokie dokumentai pateiktini draudikui, privalo būti nurodyta draudimo sutartyje³.

Remdamasis nurodytu teisiniu reglamentavimu, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas konstatavo, kad minėtos Draudimo įstatymo nuostatos įtvirtina draudiko pareigą, pasinaudojant jam suteiktomis teisėmis, nustatyti draudžiamąjį įvykį ar jo nebuvimą, kitas draudimo išmokai mokėti reikšmingas aplinkybes, o kitiems draudimo santykių dalyviams nustato pareigą pateikti draudikui visus turimus draudimo sutartyje nurodytus ir draudiko reikalaujamus dokumentus bei informaciją. Dėl to kilus šalių ginčui dėl pirmiau nurodytų aplinkybių, lėmusių draudiko atsisakymą mokėti draudimo išmoką, draudikas turi pareigą pateikti duomenis, pagrindžiančius jo sprendimą nemokėti draudimo išmokos, o kiti draudimo santykių dalyviai, juos ginčydami, privalo pateikti jų argumentus ir nurodomas aplinkybes patvirtinančius įrodymus (Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 12 ir 178 straipsniai).

Pažymėtina, kad draudikas Lietuvos bankui pateikė keturių elektroninių parduotuvių ekrano nuotraukas, kuriose analogiškų batų kaina svyruoja nuo 212,60 EUR iki 260 EUR (elektroninėje parduotuvėje „Italist“ – 212,60 EUR, elektroninėje parduotuvėje „Farfetch“ – 229 EUR, elektroninėje parduotuvėje „Luke Shuhe“ – 240 EUR ir elektroninėje parduotuvėje

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018 ir kt.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. kovo 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-117-686/2017.

„Premiata“ – 260 EUR). Nors iš pateiktų ekrano nuotraukų nėra galimybės nustatyti, ar pareiškėjas, praėjus metams po įvykio, dar galėtų įsigyti analogiškus batus už nurodytas kainas, tačiau, pažymėtina, kad pareiškėjo iš karto po įvykio draudikui nurodyti duomenys apie internetinę svetainę, kurioje analogiško modelio batai kainuoja 212,60 EUR, neprieštarauja draudiko pateiktai informacijai apie nurodytų batų rinkos kainą.

Kaip minėta, draudikas, vadovaudamasis Draudimo sutarties šalių sutartomis žalos dėl apdrausto turto sunaikinimo nustatymo sąlygomis, turi teisę nuostolį dėl apdrausto turto sunaikinimo nustatyti pagal kaip galima labiau panašią į sunaikintus daiktų įsigijimo išlaidas, jei tokiu pačiu, kaip sunaikintas apdraustas daiktas, turtu jau yra nebeprekiuojama. Taip pat draudikas gali reikalauti, kad draudėjas pateiktų dėl draudžiamąjį įvykio sunaikinto turto įsigijimo išlaidas patvirtinančius įrodymus.

Remiantis Draudimo sutarties sąlygomis, darytina išvada, kad draudiko atliktas nuostolio apskaičiavimas ir reikalavimas, kad pareiškėjas pateiktų reikalaujamą draudimo išmoką patvirtinančius įrodymus⁴, atitinka Draudimo sutarties sąlygas, teisinį reglamentavimą⁵ ir kasacinio teismo suformuotą teisinio reglamentavimo aiškinimo praktiką. Pažymėtina, kad draudiko sprendimas atitinka Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalyje ir 6.200 straipsnio 3 dalyje nustatytus ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principus.

Atsižvelgiant į tai ir vadovaujantis ginčo byloje pateiktais įrodymais, nėra pagrindo teigti, kad draudiko sprendimas išmokėti pareiškėjui 155,60 EUR (analogiškų batų rinkos kaina 212,60 EUR, išskaita 57 EUR) draudimo išmoką, atlyginančią jo patirtus nuostolius, neatitinka ekonomiškumo bei protingumo principų ar šalių sudarytos Draudimo sutarties nuostatų. Be to, remiantis draudiko Lietuvos bankui pateiktais paaiškinimais, pažymėtina, kad jei pareiškėjas draudikui pateiktų papildomus įrodymus apie pareiškėjo patirtas naujų to paties modelio ir dydžio batų įsigijimo išlaidas, draudikas sutiktų pareiškėjui išmokėti papildomą draudimo išmoką, kuri atlygintų šias išlaidas.

Remiantis turimais įrodymais, galinčiais pagrįsti draudiko sprendimą nemokėti pareiškėjo reikalaujamos 47,40 EUR draudimo išmokos, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai įvykio administravimo metu surinktų įrodymų pagrindu netenkino pareiškėjo reikalavimo dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas išmokėti 47,40 EUR draudimo išmoką 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

⁴ Pateiktų naujų batų įsigijimo išlaidas pagrindžiantį dokumentą.

⁵ Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 ir 3 dalys.