



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2024-11-20 Nr. 429-233
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. rugsėjo 12 d. tarp draudiko ir pareiškėjo, tarpininkaujant UADBB „FT BROKER“, buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu laikotarpiui nuo 2023 m. spalio 12 d. iki 2024 m. spalio 11 d. buvo apdraustas butas, esantis (duomenys neskelbtini).

2024 m. birželio 26 d. pareiškėjas pateikė pranešimą apie apdraustam turtui padarytą žalą (toliau – Įvykis). Įvykio aprašyme nurodyta: „Sugedo skalbimo mašina. Nepasileidžia.“ Pareiškėjas draudikui pateikė pasirinkto specialisto, atlikusio skalbimo mašinos apžiūrą (toliau – specialistas), surašytą dokumentą (prekių (paslaugų) pirkimo–pardavimo kvitą) (toliau – defektų aktas), kuriame nurodyta: „Sudegė variklio inverteris. Inverterio kaina apie 200 Eur. Remonto kaina nuo 70 Eur iki 100 Eur. Naujos mašinos kaina apie 350 Eur. Netaisoma.“ Pareiškėjas taip pat pateikė 528,99 EUR kainuojančios naujos skalbimo mašinos 2024 m. birželio 27 d. įsigijimo faktą patvirtinantį įrodymą.

2024 m. liepos 4 d. draudikas informavo pareiškėją, kad žalos bylos administravimas yra baigtas ir draudiko apskaičiuota draudimo išmoka, atlyginanti pareiškėjo patirtus nuostolius dėl sugedusios skalbimo mašinos, yra 90 EUR. Draudikas paaiškino pareiškėjui, kaip buvo apskaičiuota draudimo išmoka: „Paaiškiname, jog draudimo išmoka apskaičiuota įvertinus bendrą patirtų nuostolių vertę 270 Eur, kuri yra lygi turto atstatymo kainai, bei su Jumis sudarytos draudimo sutarties sąlygas: taikomą sugadinto turto nusidėvėjimą 90 Eur bei besąlyginę išskaitą 90 Eur (išskaita – tai draudėjui (t. y. Jums) tenkanti nuostolio dalis už apdraustą turtą draudžiamą įvykiu atveju).“

Draudikas sprendime taip pat rėmėsi Taisyklių 2.3. papunkčiu, kuriame numatyta, kad jeigu „Indaplovė, skalbimo mašina, kavos aparatas bus senesnis kaip 5 metai, tai visais atvejais bus draudžiami likutine verte įvykio dieną, o jų nusidėvėjimas yra skaičiuojamas draudžiamą įvykiu dieną pagal šių Taisyklių 15 skyriaus 15.7.2 papunkčio sąlygas“, ir 2.4 papunkčiu, kuriame numatyta, kad „kiekvienam draudžiamajam įvykiui taikoma 90 EUR išskaita“. 2024 m. liepos 3 d. ir 5 d. pareiškėjui buvo išmokėta 210 EUR siekianti draudimo išmoka.

Pareiškėjas 2024 m. liepos 9 d. pretenzijoje draudikui nurodė, kad draudikas nepagrįstai nuostolio sumą vertino pagal sugadinto įrenginio remonto išlaidų sumą, bet ne pagal naujo analogiško įrenginio vertę rinkoje.

2024 m. liepos 10 d. draudikas, siekdamas išsiaiškinti, ar skalbimo mašina yra remontuotina, kreipėsi į tris remonto įmones, šios informavo, kad nurodytos skalbimo mašinos detalės yra tiekiamos, jų kainos svyruoja nuo 179 EUR iki 287 EUR.

2024 m. liepos 29 d. draudikas, atsakydamas į pareiškėjo 2024 m. liepos 9 d. pretenziją, nurodė, kad gauti remonto įmonių pasiūlymai yra nenuginčijamas įrodymas, jog skalbimo mašina yra remontuotina, visos reikalingos detalės skalbimo mašinai suremontuoti yra tiekiamos, kadangi turtas gali būti atkurtas ir nėra sunaikintas, įvertinus būtinų pakeisti detalių

¹ Galioja nuo 2023 m. vasario 1 d.

vertę – 270 EUR ir išskaičiuojamą besąlyginę išskaitą 90 EUR, pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos suma lygi 180 EUR. Draudiko teigimu, atsižvelgiant į tai, nėra teisinio pagrindo keisti žalos apskaičiavimo principo ir draudimo išmoką skaičiuoti atsižvelgiant į naujos, analogiškos skalbimo mašinos rinkos vertę.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo patirtą žalą, skaičiuoti remiantis sugedusios skalbimo mašinos, kurią pareiškėjas įsigijo 2021 m. vasario 22 d., kaina (569,98 EUR),

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Jame draudikas paaiškino, kad pagal draudimo sutartį turtas buvo apdraustas atkuriamąja verte, o vadovaujantis Taisyklių 11.7.1 papunkčiu, jeigu turtas yra sugadintas, tai nuostolių dydis yra to turto remonto išlaidos. Be to, gauti 3 remonto įmonių pasiūlymai dėl skalbimo mašinos remonto pagrindžia, kad skalbimo mašina yra remontuotina. Remonto įmonių pateiktų galimų remonto kainų aritmetinis vidurkis iš esmės neviršija 300 EUR remonto kainos, todėl neviršija ir pareiškėjo pateiktame defektų akte nurodytos skalbimo mašinos galimos vertės iki įvykio (350 EUR).

Papildomai draudikas nurodė, kad vis dėlto pareiškėjo nuostolių suma buvo perskaičiuota pagal draudikui pateiktų remonto pasiūlymų aritmetinį vidurkį, o ne pagal pareiškėjo pateiktame defektų akte nurodytas apytiksles remonto kainas (nors jos iš esmės ir atitinka rinkos kainas). 2024 m. rugsėjo 11 d. draudikas išmokėjo pareiškėjui papildomą 34,87 EUR draudimo išmoką: iš remonto pasiūlymų aritmetinio vidurkio (304,87 EUR) atėmus 90 EUR išskaitą, buvo apskaičiuota 214,87 EUR remonto kaina, prie jos pridėta 30 EUR už defektų akto surašymą ir gauta galutinė suma – 244,87 EUR (anksčiau draudikas jau išmokėjo 210 EUR draudimo išmoką).

Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad surinko pakankamai duomenų, pagrįstai įvertino nuostolio dydį ir 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 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 pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjo patirtą žalą dėl sugedusios skalbimo mašinos, dydžio apskaičiavimo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, 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 dalis). CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievoles 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 sąlygose². 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 laipsnį³.

Vertinant įvykio požymius draudimo sutarties sąlygų kontekste, pažymėtina, kad draudimo sutartyje nurodyta, jog bute esantis namų turtas buvo apdraustas išplėstiniu draudimo variantu ir atkuriamąja verte. Nuostolio apskaičiavimo ir draudimo išmokos mokėjimo tvarka, taikytina šalių sudarytai draudimo sutarčiai, įtvirtinta Taisyklių 11.1–11.23 papunkčiuose. Taisyklių 11.1 papunktyje nustatyta, kad draudžiamąjį įvykio nuostoliai apskaičiuojami vadovaujantis įvykio vietos apžiūros duomenimis, draudėjo ar apdraustojo, taip pat kompetentingų institucijų pateikta informacija. Nuostolio ir draudimo išmokos dydžius apskaičiuoja draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis ir pateiktais dokumentais (Taisyklių 11.20 papunktis).

Taisyklių 11.6 papunktyje nurodyta, kad, prieš nustatant draudimo išmokos dydį dėl sugadinto, sunaikinto ar netekto apdrausto turto, pirmiausia apskaičiuojamas nuostolių dydis. Nuostolio dydžio apskaičiavimo tvarka, taikytina turtui, apdraustam atkuriamąja verte, įtvirtinta Taisyklių 11.7 papunktyje: „Jei turtas sugadintas – turto remonto išlaidos, bet ne daugiau nei tokio paties turto įsigijimo kaštai prieš pat įvykį“ (Taisyklių 11.7.1 papunktis); „Jei turtas sunaikintas ar netektas – analogiško pastato (pastato elementų (įrenginių) įprasta tai vietai atstatymo vertė ir analogiškų namų turto daiktų atkuriamoji vertė prieš pat įvykį, išskaičiavus išlikusio turto (liekanų) vertę“ (Taisyklių 11.7.2 papunktis).

Pagal Taisyklių 11.19 papunktį, draudimo išmoka apskaičiuojama remiantis apskaičiuota nuostolių suma. Apskaičiuojant draudimo išmoką papildomai pritaikomas draudimo išmokos limitas (Taisyklių 11.19.1 papunktis), iš nuostolių sumos atimama draudimo išskaita (Taisyklių 11.19.2 papunktis).

Nagrinėjamu atveju ginčo šalys nesutaria dėl draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos, atlyginančios dėl sugedusios skalbimo mašinos pareiškėjo patirtus nuostolius, dydžio. Pareiškėjo teigimu, sugedusi skalbimo mašina yra neremontuotina, todėl draudimo išmoka turėtų būti apskaičiuojama vadovaujantis sugedusios skalbimo mašinos, įsigytos 2021 m. vasario 22 d., kaina, t. y. 569,98 EUR. Draudiko teigimu, sugedusi skalbimo mašina nėra sunaikinta ar prarasta, priešingai – sugedo tik viena detalė, ji yra tiekama ir keičiama, todėl skalbimo mašina yra remontuotina, o draudimo išmokos dydis apskaičiuotas teisingai, t. y. vadovaujantis Taisyklių 11.7.1, 11.19.1 ir 11.19.2 papunkčiais.

Pareiškėjas, ginčydamas draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos dydį, remiasi įvykio dieną specialisto surašytu defektų aktu, kuriame nurodyta, kad sugedusios skalbimo mašinos detalės remonto kaina svyruoja nuo 270 EUR iki 300 EUR, o naujos skalbimo mašinos kaina apie 350 Eur. Defektų akte konstatuota, kad skalbimo mašina neremontuotina.

Pažymėtina, kad pareiškėjo pateiktas specialisto surašytas defektų aktas negali būti laikomas neginčytinu įrodymu, vertinant, ar skalbimo mašina yra sunaikinta, ar vis dėlto remontuotina. Vadovaujantis Taisyklių 11.12 papunkčiu, turtas laikomas sunaikintu, jei jo remontas negalimas dėl techninių priežasčių arba ekonominiu požiūriu nėra tikslingas. Todėl nagrinėjamo ginčo kontekste svarbu įvertinti šiuos aspektus: 1) ar sugedusios skalbimo mašinos remontas techniškai yra galimas; 2) ar sugedusios skalbimo mašinos remontas yra ekonomiškai tikslingas.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad draudikas, siekdamas išsiaiškinti, ar skalbimo mašina remontuotina, ir įsitikinti apytiksle remonto kaina, kreipėsi į tris remonto įmones, nuroydamas skalbimo mašinos modelį ir sugedusios detalės pavadinimą. Visos trys remonto įmonės patvirtino, kad tokio modelio skalbimo mašinos detalė (variklio inverteris) ir jos analogai yra tiekiami. Todėl darytina išvada, kad sugedusios skalbimo mašinos remontas techniškai yra galimas.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju skalbimo mašina gali būti laikoma sunaikinta, konstatavus, kad jos remontas ekonominiu požiūriu yra netikslingas, svarbu atkreipti dėmesį, kad pateiktame defektų akte nurodyta galima skalbimo mašinos remonto kaina svyruoja nuo 270 EUR iki 300 EUR, o iš pareiškėjo pateiktos 2024 m. birželio 27 d. PVM sąskaitos faktūros matyti, kad pareiškėjas po įvykio įsigijo naują skalbimo mašiną už 519 EUR.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

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

Pažymėtina, kad draudikas pateiktuose paaiškinimuose apie nuostolio dydžio nustatymo teisingumą pagrįstai nurodė, jog defektų akte pateikta specialisto išvada, kad skalbimo mašina yra neremontuotina, grindžiama vien tik specialisto subjektyvia nuomone, esą skalbimo mašinos remontuoti neapsimoka, neatsižvelgiant į faktą, jog naujos skalbimo mašinos kaina gali būti daug didesnė.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pateikti duomenys negali pagrįsti defektų akte bei pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką nurodytų aplinkybių, kad skalbimo mašina yra neremontuotina (sunaikinta) Taisyklių 11.12 papunkčio prasme. Atvirkščiai – trijų skirtingų remonto įmonių pateikti duomenys patvirtina, kad reikalinga skalbimo mašinos detalė tiekama rinkoje ir galima pasirinkti tiek skirtingus detalės tiekimo šaltinius, tiek jos kainas. Draudiko gauti remonto įmonių duomenys taip pat pagrindžia, kad skalbimo mašinos remontas remonto įmonėse galėtų būti atliekamas, prieš tai nurodžius galimą sugadintos skalbimo mašinos remonto kainą.

Remiantis draudiko surinktais duomenimis apie galimą skalbimo mašinos remonto kainą, nustatyta, kad remonto kainos atitinka pareiškėjo pateiktame defektų akte nurodytą preliminarią remonto kainą (IĮ „Salvata“ – 376 EUR, UAB „Vektech“ – 251,60 EUR, UAB „Emtoservis“ – kaina 287 EUR).

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nesutiko su tuo, kad draudikas taiko Taisyklių 11.17 papunktį, kuriame nustatyta, kad turtas turi būti atstatomas, remontuojamas ar įsigyjamas ekonomiškiausiu būdu. Vis dėlto Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad po pareiškėjo kreipimosi į Lietuvos banką draudikas perskaičiavo draudimo išmoką ir išmokėjo remonto įmonių nurodytų remonto išlaidų vidurkio pagrindu nustatytą papildomą draudimo išmoką. Galutinė pareiškėjui išmokėta draudimo išmoka buvo apskaičiuota iš pagal remonto įmonių remonto išlaidų vidurkį nustatytos 304,87 EUR remonto kainos išskaičiavus 90 EUR išskaitą⁴ bei įskaičiavus 30 EUR už parengtą defektų aktą. Taigi draudikas pareiškėjui išmokėjo 244,87 EUR draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo patirtus nuostolius.

Atsižvelgiant į tai, kad draudiko apskaičiuota įvykio metu sugadinto apdrausto turto remonto kaina buvo nustatyta pagal remonto įmonių nurodytų remonto išlaidų vidurkį, darytina išvada, kad draudikas draudimo išmoką, atlyginančią žalą dėl skalbimo mašinos sugadinimo, nustatė pagal rinkoje taikomas vidutines turto remonto išlaidų kainas. Kaip minėta, draudiko nustatytos skalbimo mašinos remonto išlaidos iš esmės sutampa ir su paties pareiškėjo pateiktame įrodyme nurodyta galima apdrausto turto remonto kaina. Todėl sutiktina su draudiko paaiškinimais, kad nėra jokio prieštaravimo tarp draudiko apskaičiuotos skalbimo mašinos remonto kainos ir pareiškėjo pateikto defektų akto turinio.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad sugadintas turtas galėtų būti suremontuotas pagal įprastai rinkoje taikomas tokio pobūdžio turto remonto išlaidas. Be to, vadovaujantis Taisyklių 11.15 papunkčiu, pridėtinės vertės mokestis (PVM) į nuostolių sumą įskaičiuojamas tik tais atvejais, kai apdraustas turtas yra faktiškai suremontuojamas ar atstatomas ir šis mokestis yra sumokamas. Nors sugadintos skalbimo mašinos pareiškėjas neremontavo, tačiau draudikas apskaičiavo pareiškėjui palankesnio dydžio apdrausto turto remonto išlaidų sumą, jas apskaičiuodamas pagal remonto įmonių nurodytą remonto išlaidų sumą su PVM.

Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo teigti, kad skalbimo mašinos remonto išlaidos buvo apskaičiuotos pagal mažiausias rinkoje taikomas šio turto remonto išlaidas ar kad draudiko išmokėta draudimo išmokos suma būtų nepakankama sugadinto turto būklei, buvusiai iki įvykio, atkurti. Be to, kaip minėta, draudiko atliktas skalbimo mašinos remonto išlaidų skaičiavimas nebuvo nuginčytas kitais įrodymais ir atitinka draudimo sutarties šalių sutartas sąlygas.

Vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma ir draudimo sutarties šalių sutartomis sąlygomis, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai apskaičiavo pareiškėjui mokėtiną draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo patirtus nuostolius, todėl pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas perskaičiuoti 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

⁴ Taisyklių 2.4 ir 11.19.2 papunkčiai.

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