



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-12-31 Nr. 429-254
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį (draudimo liudijimas TIA Nr. (*duomenys neskelbtini*)), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. 067¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu ir draudimo variantu „Maksimalus“ buvo apdrausti pareiškėjos turiniai interesai, susiję su butu, esančiu (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Būsto draudimo sutartis). Draudimo laikotarpis: nuo 2024 m. kovo 10 d. iki 2025 m. kovo 9 d.

2024 m. rugpjūčio 14 d. pareiškėja informavo draudiką, jog nukritus metaliniam nuotraukos rėmeliui buvo apgadintos kambario grindys – vienoje iš plytelių, kuriomis yra dengtas visas pirmas aukštas (apie 37 m²), atsirado įtrūkimas. Pareiškėja taip pat pateikė draudikui apgadintos plytelės ir patalpoje išklotos plytelių dangos bendro vaizdo nuotraukas. Pateiktos informacijos pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą.

2024 m. rugpjūčio 20 d. draudiko darbuotojas apžiūrėjo įvykio vietą, įvertino apgadinimo pobūdį, užfiksavo apgadintos plytelės bei bendrą grindų dangos vaizdą.

2024 m. rugpjūčio 21 d. draudikas parengė vienos (apgadintos) plytelės remonto (keitimo) darbų sąmatą, kurioje apskaičiavo 444,64 Eur remonto kainą ir, pritaikius 58 Eur besąlyginę išskaitą, apskaičiavo mokėtiną 387 Eur draudimo išmoką, kuri buvo pasiūlyta pareiškėjai. Pareiškėja su tokio dydžio išmoka nesutiko, laikė, kad ji yra per maža.

2024 m. rugpjūčio 27 d. draudikas parengė patikslintą remonto sąmatą, kuria remdamasis apskaičiavo didesnę (638 Eur) draudimo išmoką. Apie patikslintus skaičiavimus draudikas informavo pareiškėją.

2024 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėja pateikė draudikui pretenziją ir nurodė su siūloma 638 Eur draudimo išmoka nesutinkanti. Pareiškėja teigė, kad plytelės buvo sumontuotos prieš ketverius metus. Anot pareiškėjos, šiuo metu rinkoje neįmanoma rasti tokios pačios spalvos, rašto ir tikslaus dydžio plytelių, todėl tik vienos plytelės keitimas yra neįmanomas: būtų pažeista bendra patalpos estetika, atsirastų kritinių vizualinių skirtumų. Pareiškėja prašė draudiko išmokėti draudimo išmoką, atitinkančią visų plytelių keitimo ir susijusių darbų išlaidas, kurios, pareiškėjos vertinimu, yra apie 10 000 Eur.

2024 m. rugsėjo 7 d. draudikas išmokėjo pareiškėjai neginčijamą 638 Eur draudimo išmoką.

2024 m. rugsėjo 9 d. atsakyme į pareiškėjos pretenziją draudikas nurodė, kad šalių sudaryta Būsto draudimo sutartis yra savanoriška, o ja suteikiama draudimo apsauga nėra absoliuti, todėl draudiko pareiga mokėti draudimo išmoką turi būti įgyvendinama tik sutartyje nustatyta apimtimi ir sąlygomis. Draudikas teigė nesutinkąs su pareiškėjos teiginiais, kad remontas keičiant tik pažeistą plytelę be kritinio vizualinio skirtumo neįmanomas. Anot draudiko, analogiškų plytelių (pagal dydį, spalvą, raštą ir kokybę) gali pasiūlyti dauguma pardavėjų, todėl vienos plytelės keitimas, atsižvelgiant į plytelių nenuoseklų ir skirtingą raštą, paliekant tik itin minimalų vizualinį skirtumą nuo kitų plytelių, kuris nedarytų įtakos namų funkcionalumui bei naudojimui, yra įmanomas. Anot draudiko, pareiškėjos reikalavimas išmokėti draudimo išmoką,

¹ 2021 m. kovo 30 d. redakcija, galioja nuo 2021 m. balandžio 16 d.

atlyginančią visos dangos keitimo išlaidas, yra visiškai nepagrįstas, o draudimo išmoka, skirta vienos plytelės remonto (keitimo) išlaidų atlyginimui yra daugiau nei pakankama.

Galutinis draudiko sprendimas pareiškėjos netenkino, todėl ji kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti su draudiku kilusį ginčą ir reikalauti, kad draudikas išmokėtų papildomą 9 352 Eur draudimo išmoką. Pareiškėjos teigimu, gavusi netenkinančio dydžio draudimo išmoką ji kurį laiką bandė ieškoti analogiškų plytelių įvairiose apdailos prekių parduotuvėse, tačiau jų nerado, todėl išmokėtos draudimo išmokos grindų dangos remontui neužtenka.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkąs. Anot draudiko, priešingai nei teigia pareiškėja, rinkoje galima įsigyti analogiško dydžio, spalvos, rašto ir kokybės plytelių. Draudikas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad pažeista plytelė, kaip ir esančios aplinkui, yra marmuro tipo, standartinės, skirtingo, nenuoseklus ir neatsikartojančio rašto, jos nesudaro vieno aiškaus konkretaus vaizdo ar piešinio. Todėl, anot draudiko, vienos pažeistos plytelės pakeitimas, pakeitus kita tokia pačia – standartinio, nenuoseklus, aiškaus, vientiso vaizdo dalimi nesančia plytele, nesudarys aiškiai matomo vizualinio skirtumo ir nepažeis bendros patalpos estetikos. Dar daugiau, draudikas paaiškino, kad net jeigu minimalus vizualinis skirtumas ir matytųsi, tai Taisyklėse nustatyta, kad už nežymius spalvos, atspalvio ar kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios pastato (patalpos) ar apdrausto daikto dalies draudikas neatsako. Atsiliepime draudikas tikino, kad vienos plytelės keitimas yra galimas ir technologiškai, o draudimo išmoka ir taip buvo apskaičiuota remiantis didesniais į kainiais ir įvertinus net ne vienos, o kelių plytelių įsigijimo kainą, todėl išmokėta draudimo išmoka yra pakankama turto remontui.

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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad tarp šalių kilo ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti Taisyklėse įtvirtintas draudimo apsaugos apimtį bei draudimo išmokos apskaičiavimą reglamentuojančias sąlygas ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai atsisakė mokėti pareiškėjai draudimo išmoką, atlyginančią visos grindų dangos keitimo išlaidas.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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.

Civilinio kodekso 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 įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisiųjų santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta Būsto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kasacinis teismas yra ne kartą pabrėžęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra

absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, kurios laikomos standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini.² Draudimo taisyklėse taip pat įtvirtinama nuostolių nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka ir terminai, kitos Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalyje nurodytos draudimo sutarties sąlygos.

Šiuo atveju ginčas kilo iš turto draudimo sutarties. Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalį, turto draudimo sutartis priskiriama nuostolių draudimo sutartims, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, tačiau šalys nesutaria dėl draudimo išmokos dydžio. Iš Lietuvos bankui abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad įvykio metu buvo apgadinta viena pareiškėjos buto kambario grindų dangos plytelė. Nagrinėjamu atveju draudikas pareiškėjos patirtą nuostolio dydį apskaičiavo atsižvelgdamas į apgadintos plytelės remonto (keitimo) darbų kainą, tačiau atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą atlyginti visos patalpos grindų dangos (t. y. ir neapgadintų plytelių) keitimo išlaidas. Šiuo atveju pareiškėja neginčija, kad buvo apgadinta tik viena grindų plytelė, tačiau teigia, jog draudikui kyla pareiga išmokėti visos grindų dangos keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, nes pakeitus vieną plytelę bus sugadinta patalpų estetika, atsiras kritinių vizualinių skirtumų.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo pobūdį pažymėtina, jog pagal Taisyklių B. III dalies 2.2 papunktį, kai pastatai (pastatų elementai (įrenginiai) ar namų turtas, apdrausti atkūrimo verte, dėl draudžiamąjį įvykio sugadinti, tai nuostolis yra šio turto remonto kaina. Nuostoliu laikomos tik remonto išlaidos, būtinos sugadintam turtui atstatyti iki buvusios prieš pat įvykį būklės, neviršijančios to turto atkūrimo vertės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį. Taisyklių B. III dalies 7 punkte nustatyta, kad draudikas neatsako už spalvos, atspalvio ar nežymius kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios pastato (patalpos) ar apdrausto daikto dalies.

Svarbu pažymėti, kad draudikas draudimo išmokos dydį nustatė įvertindamas apgadintos plytelės remonto (keitimo) darbus. Objektivių duomenų, kuriais remiantis būtų galima manyti, kad atlikus draudiko 2024 m. rugpjūčio 27 d. sąmatoje nurodytus darbus bendra grindų dangos ir (ar) konkrečios apgadintos plytelės būklė nebus atkurta į buvusią iki įvykio, nėra. Taip pat nėra duomenų apie tai, kad dėl įvykio būtų apgadintos kitos grindų plytelės, ar dėl vienos plytelės pakeitimo nebūtų objektyvios galimybės naudotis kitu turtu pagal paskirtį, pablogėtų jo būklė. Dėl šios priežasties manytina, kad draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pagrįstai apskaičiavo ir į draudimo išmoką įtraukė tik vienos (sugadintos) grindų plytelės remonto išlaidas.

Nesutikdama su draudiko priimtu sprendimu, pareiškėja nurodė, kad tinkamos kokybės, matmenų ir rašto plytelių neįmanoma įsigyti, teigė, kad pakeitus tik vieną plytelę ji itin skirsis nuo kitų, tačiau su tokiais pareiškėjos teiginiais nesutiktina, nes draudikas pateikė duomenis, patvirtinančius, kad rinkoje galima įsigyti, vizualiai vertinant, tokių pačių kaip ir apgadintoji, grindų plytelių (tokių pačių matmenų, spalvos, blizgumo, su marmuro raštais). Iš pateiktų grindų dangos bendro vaizdo nuotraukų nenustatyta, kad bendra danga (visų grindų dangos plytelių visuma) turėtų kokį nors specifinį, sutampantį raštą, atitinkamai nėra pagrindo teigti, kad pakeitus konkrečią vieną plytelę kita tokia pačia ar panašia, tačiau besiskiriančiu raštu, būtų pastebimai pažeistas bendras grindų dangos vizualinis vientisumas (plytelių raštai nėra tarpusavyje susijungiantys ir pan.). Be to, iš draudiko pateiktų duomenų (interneto parduotuvių skelbimų) matyti, kad pateikiamose nuotraukose vienos iš plytelių raštas vizualiai yra itin artimas, galbūt net analogiškas kaip faktiškai apgadintos ir dėl to keistinos plytelės.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys pagrindžia aplinkybę, kad šiuo atveju yra objektyvi galimybė įsigyti ir pakeisti tik vieną grindų dangos plytelę, ir po tokiu būdu atlikto remonto neatsirastų pastebimo vizualinio skirtumo tarp naujai paklotos plytelės ir likusios grindų dangos. Papildomai pažymėtina, kad ginčo dėl vienos plytelės įsigijimo ir keitimo kainos bei technologinės tokio remonto atlikimo galimybės tarp šalių nėra, t. y. byloje nėra duomenų, kuriais būtų ginčijamas draudiko nustatytą remonto išlaidų, reikalingų vienai plytelei pakeisti,

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012.

dydis, todėl toliau dėl draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos, atlyginančios vienos plytelės remonto (keitimo) išlaidas nepasisakoma.

Atsižvelgiant į visa tai, kas pirmiau išdėstyta, galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju draudikas pagrįstai į apskaičiuotą draudimo išmokos dydį įtraukė tik vienos (sugadintos) grindų dangos plytelės remonto išlaidas, todėl draudiko priimtas sprendimas laikytinas pagrįstu, o pareiškėjos keliamas reikalavimas į draudimo išmokos dydį įtraukti visos patalpos grindų dangos keitimo išlaidas laikytinas nepagrįstu, todėl atmetamas.

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 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