



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. S. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. sausio 25 d. Nr. 242-28

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) dėl draudimo išmokos dydžio.

N u s t a t y t a:

2016 m. gegužės 9 d. draudikas su pareiškėju Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056 (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis), kuria buvo apdraustas turtas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*). Šalims sudarius Sutartį, pareiškėjui priklausantis turtas apdraustas nuo Taisyklėse nurodytų rizikų: ugnies, gamtos jėgos, vandens, trečiųjų asmenų tyčinės veikos, stiklo dužimo.

2016 m. liepos 18 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką ir informavo, kad 2016 m. liepos 14 d. viršutiniame bute, esančiame adresu: (*duomenys neskelbtini*) trūko karšto vandens vamzdis ir į pareiškėjo butą prasiskverbė drėgmė.

2016 m. liepos 18 d. draudiko atstovas apžiūrėjo apgadintas patalpas, surašė defektų aktą ir jame užfiksavo turto pažeidimus. Remdamasis defektų aktu draudikas sudarė remonto darbų sąmatą ir ją pateikė pareiškėjui.

2016 m. rugpjūčio 26 d. pareiškėjas pateikė draudikui papildomą pranešimą dėl 2016 m. liepos 14 d. įvykio, jame nurodė, kad dėl prasiskverbusios drėgmės pareiškėjo butui buvo padaryta daugiau žalos. Atsižvelgdamas į minėtą pranešimą, draudiko atstovas 2016 m. rugpjūčio 26 d. pakartotinai nuvyko apžiūrėti pareiškėjo buto ir surašė papildomą defektų aktą, kuriame nurodė, kad atšoko tualetu durų lakas.

2016 m. rugpjūčio 31 d. pareiškėjui išsiųsta informacija apie žalos tyrimo eigą.

2016 m. spalio 31 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką su skundu, kuriame pabrėžė, kad nesutinka su apskaičiuota remonto darbų kaina, ir nurodė, kad papildomai reikia remontuoti šviestuvus, be to, į sąmatą neįtraukti baldų demontavimo ir montavimo darbai.

2016 m. lapkričio 4 d. pareiškėjui išsiųsta pakoreguota sąmata: atsižvelgus į pareiškėjo argumentus, buvo įtraukti stacionarių baldų demontavimo ir montavimo darbai.

2016 m. lapkričio 10 d. draudikas priėmė sprendimą ir pareiškėjui išmokėjo 2 625,76 Eur draudimo išmoką.

Pareiškėjas nesutinka su išmokėtos draudimo išmokos dydžiu. Kreipimesi į Lietuvos banką nurodoma, kad pareiškėjo netenkina sąmatoje nurodytos darbų atlikimo kainos, nes, pareiškėjo teigimu, jokie jo rasti specialistai nesutinka remontuoti buto sąmatoje nurodytomis kainomis. Pareiškėjas pažymi, kad jo netenkina taip pat ir pakoreguota sąmata, nes į ją įtrauktas tik 1 komplektas demontuojamų baldų, nors pareiškėjo bute jų yra 3 (virtuvės, prieškambario ir kambario). Be to, kreipimesi nurodoma, kad į remonto darbų sąmatą nėra įtrauktas draudžiamojo įvykio metu apgadinto šviestuvo remontas. Kreipimesi pareiškėjas prašo išmokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią buto remonto darbų išlaidas, apskaičiuotas pagal rinkos kainas.

Draudikas nesutinka su pareiškėjo reikalavimu. Atsiliepime pažymima, kad, remiantis draudiko parengta lokaline sąmata, pareiškėjo baldų demontavimas ir montavimas įvertintas 189 Eur, o minėtos sąmatos 10 punkte įrašas „stacionarių baldų demontavimas ir montavimas“, draudiko teigimu, reiškia ne vieno komplekto, o visų pareiškėjo nurodytų baldų (virtuvės, prieškambario ir miegamojo) demontavimą ir sumontavimo sumą. Draudikas taip pat teigia, kad jo ekspertas apžiūrėjo visus pareiškėjo bute esančius šviestuvus ir nustatė, kad jie veikia ir nenukentėjo dėl draudžiamąjį įvykių, todėl draudikas neturi pareigos mokėti draudimo išmokos dėl jų galimo apgadavimo. Be to, draudikas pažymi, kad po pakartotinės buto apžiūros pakoreguota remonto darbų sąmata 2016 m. lapkričio 4 d. buvo išsiųsta pareiškėjui, į šią sąmatą neįtraukti šviestuvų remonto darbai, nes šviestuvų sugadinimų apžiūros metu nebuvo nustatyta. Pareiškėjo sutuoktinė 2016 m. lapkričio 8 d. atsiuntė pareiškėjo banko sąskaitos, į kurią turėtų būti pervesta draudimo išmoka, numerį ir, draudiko teigimu, daugiau prašymų dėl remonto darbų sąmatos pareiškėjas nereiškė, todėl draudikas nusprendė, kad sąmata yra suderinta. Draudikas atkreipia dėmesį, kad draudimo išmoka pareiškėjui buvo apskaičiuota, vadovaujantis Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos patvirtinta tvarka ir kainomis, pagal sąmatų programoje „SISTELA“ nustatytus įkainius, darbus atliekant ūkiu būdu. Remdamasis atsiliepime išdėstytais aplinkybėmis, draudikas mano, kad neturi pagrindo keisti priimto sprendimo dėl draudimo išmokos dydžio.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Iš šalių pateiktų dokumentų turinio ir paaiškinimų matyti, kad ginčas tarp šalių kilo dėl pareiškėjui išmokėtos draudimo išmokos dydžio.

Draudimo sutarties sąlygų, santykių, atsirandančių iš draudimo sutarties ir susijusių su ja, ypatumus reglamentuoja Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas (toliau – Draudimo įstatymas). Draudimo išmokos mokėjimo tvarka ir principai yra nustatyti Draudimo įstatymo 98 straipsnyje. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalį, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos arba atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, ir atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Atsisakydamas mokėti draudimo išmoką arba ją sumažindamas, draudikas privalo pateikti draudėjui, naudos gavėjui arba nukentėjusiam trečiajam asmeniui išsamų ir motyvuotą rašytinį paaiškinimą apie tokio sprendimo priežastis (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalis).

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas, siekdamas paneigti draudiko po buto apžiūros sudarytos remonto sąmatos pagrįstumą, remiasi prielaida, kad šioje sąmatoje nurodytomis kainomis buto neįmanoma suremontuoti. Taigi, pareiškėjo teigimu, jokie jo rasti specialistai nesutinka remontuoti buto remonto sąmatoje nurodytomis kainomis. Vis dėlto atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas savo teiginiui pagrįsti nepateikė jokių įrodymų (pavyzdžiui, remonto įmonės sudarytos sąmatos ar nepriklausomo turto vertintojo ataskaitos).

Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui nebuvo pateikta įrodymų, paneigiančių draudiko sudarytoje remonto sąmatoje nurodytų kainų pagrįstumą, pareiškėjo kreipimėsi pateikta prielaida dėl kainų draudiko sudarytoje remonto sąmatoje neatitikties rinkos kainoms vertintina kaip nepagrįsta rašytiniais įrodymais. Be to, nors pareiškėjas kartu su kreipimusi Lietuvos bankui pridėjo šviestuvo, kuris, pareiškėjo teigimu, galėjo būti apgadintas draudžiamąjį įvykių metu, nuotraukas, tačiau pažymėtina, kad minėtos nuotraukos savaime neleidžia patvirtinti pareiškėjo nurodytos aplinkybės, t. y. kad šie šviestuvai buvo apgadinti būtent draudžiamąjį įvykių metu.

Taigi pareiškėjo pateiktos nuotraukos neleidžia nustatyti šių šviestuvų lokacijos, apgadinimo kilmės (priežasčių) ir laiko, todėl negali būti laikomos patikimu įrodymu, pagrindžiančiu draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydžio nepagrįstumą. Pažymėtina ir tai, kad draudiko atstovas nei pirmos, nei pakartotinės buto apžiūros metu šviestuvų apgadinimo fakto nenustatė.

Civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina remiantis tikimybių pusiausvyros principu, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra¹. Todėl, nesant įrodymų, kurie pagrįstų pareiškėjo nurodytas aplinkybes dėl buto remonto sąmatos, ir atsižvelgiant į tai, kad draudimo rinkos profesionalu laikytinas draudikas, kurio pareiga nustatyti žalą implikuoja pareigą turėti kvalifikuotus darbuotojus, sugebančius tinkamai įvertinti padarytą žalą, be to, kaip nurodo draudikas, draudimo išmoka pareiškėjui buvo apskaičiuota, vadovaujantis Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos patvirtinta tvarka ir kainomis, pagal sąmatų programoje „SISTELA“ nustatytus įkainius, darbus atliekant ūkio būdu, darytina išvada, kad nagrinėjamo ginčo kontekste aktuali remonto sąmata, draudiko sudaryta po pareiškėjo buto apžiūros, laikytina patikimesniu žalos dydžio įrodymu nei pareiškėjo teiginiai dėl šios remonto sąmatos ir joje nurodytų kainų pagrįstumo.

Vadovaujantis tuo, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad pareiškėjo draudiko atžvilgiu keliamas reikalavimas išmokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią buto remonto darbų išlaidas, apskaičiuotas pagal rinkos kainas, vertintinas kaip nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 R. S. reikalavimą.

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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis c. b. A. R. v. J. R., G. A., Vilniaus apskrities viršininko administracijai ir kt., bylos Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis c. b. L. Z. v. K. Ž., bylos Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis c. b. V. B., R. Ž. v. AB „Panevėžio duona“, byla Nr. 3K-3-513/2004.