



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-03-13 Nr. 429-44
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas), atstovaujamo Y. Y. (toliau – pareiškėjo atstovė), kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. kovo 11 d. – 2024 m. kovo 10 d. draudimo laikotarpiui buvo sudaryta gyvenamojo namo, esančio adresu: *Duomenys neskelbtini*, (toliau – Namas) draudimo sutartis (toliau – Sutartis). Sutartis sudaryta Būsto draudimo taisyklių Nr. 067¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu. Draudimo liudijime nurodyta, kad Namas draudžiamas „maksimaliu“ draudimo variantu, „atkūrimo verte“; taikoma besąlyginė išskaita dėl gamtos jėgų ir kitų rizikų – 40 Eur.

Pareiškėjas informavo draudiką apie 2023 m. rugpjūčio 7 d. įvykį, kai dėl audros ir krušos buvo apgadintas Namas.

2023 m. rugpjūčio 24 d. pareiškėjas draudiko darbuotojai telefonu nurodė, kad bus vykdomi Namo remonto darbai ir bus pateikta derinti darbų sąmata. 2023 m. rugsėjo 14 d. pokalbio telefonu su pareiškėjo atstove metu draudiko darbuotoja pasiūlė avansu išmokėti dalį remonto darbams pradėti reikalingos sumos.

2023 m. rugsėjo 29 d. pareiškėjo atstovė informavo draudiką per „SavasLD“ savitarnos portalą, kad pageidauja pakeisti žalos atlyginimo būdą, gaunant išmoką ne pagal faktiškai patirtas Namo remonto išlaidas, bet pagal pareiškėjo atstovės pateiktus remonto įmonių pasiūlymus ir (arba) sąmatas.

2023 m. spalio 10 d. raštu draudikas informavo pareiškėją, kad gali avansu išmokėti 3 328,31 Eur išmoką, atskaičius 40 Eur išskaitą. Minėta avanso suma apskaičiuota kaip 50 proc. visos pagal pareiškėjo atstovės pateiktas remonto sąmatas nurodytos remonto kainos (bendra suma – 6 736,62 Eur be PVM). Pareiškėjo atstovė nurodė su avanso mokėjimu nesutinkanti.

Tarp draudiko ir pareiškėjo atstovės vyko komunikacija dėl draudimo išmokos skaičiavimo ir mokėjimo. 2023 m. spalio 13 d. draudikas informavo pareiškėją, kad nutarė jam išmokėti 4 757,45 Eur draudimo išmoką. Ši išmoka apskaičiuota pagal draudiko sudarytą lokalinę Namo remonto sąmatą², įvertinus apskaičiuotas tiesiogines remonto išlaidas (4 797,65 Eur be PVM) ir 40 Eur besąlyginę išskaitą. Draudikas išmokėjo pareiškėjui nurodytą draudimo išmokos sumą.

Nors iš pradžių pareiškėjo atstovė patvirtino sutinkanti su minėta draudimo išmoka, vėliau išreiškė nesutikimą dėl neatlyginamų netiesioginių išlaidų ir PVM. Pareiškėjo atstovė dėl kilusio ginčo sprendimo kreipėsi į Lietuvos banką.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjo atstovė nurodė, kad draudiko pasiūlyta galutinė draudimo išmokos suma buvo „priimta“ ne dėl to, kad pareiškėjas su ja sutiko, o dėl to, kad „nebebuvo kitos išeities“. Pareiškėjo atstovės teigimu, žalos administravimas nebuvo tinkamas. Nors draudėjui turėjo būti sudaryta galimybė pasirinkti žalos atlyginimo būdą – pagal faktines remonto išlaidas arba taikant turto likutinę vertę, draudikas neleido gauti išmokos, „pagal likutinę vertę, atskaičius nusidėvėjimą“. Be to, pareiškėjo atstovė pažymėjo, kad draudimo

¹ Galiojančių nuo 2021 m. balandžio 16 d.

² Bendra minėtos draudiko sąmatos suma – 5 317,35 Eur be PVM (6 433,99 Eur su PVM), netiesioginės išlaidos sudaro 519,70 Eur be PVM.

išmoka buvo apskaičiuota „<...> minusuojant ne tik besąlyginę išskaitą, tačiau ir PVM'ą bei darbą, nors aš radau informaciją, kad tokie draudimo veiksmai, mažinantys išmoką nėra teisėti.“ Pareiškėjo atstovė nurodė, kad „suderinta žala turi būti pilnai kompensuota, įtraukiant visas rinkliavas, mokesčius ir numatomus darbų kaštus“, ir prašė įpareigoti draudiką išmokėti 6 433,99 Eur (įskaitant PVM) draudimo išmoką. Vėliau pareiškėjo atstovė patikslino, kad neginčija 40 Eur besąlyginės išskaitos taikymo.

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjo atstovės kreipimąsi draudikas nurodė su reiškiamu reikalavimu nesutinkantis. Draudiko teigimu, iš pradžių pareiškėjas žadėjo organizuoti Namų remontą, remdamasis šia informacija draudikas vykdė žalos administravimą. Iš pareiškėjo atstovės pateiktų darbų sąmatų draudikas nustatė galimą žalos dydį ir pasiūlė išmokėti avansą, kad būtų pradėti darbai. Pareiškėjo atstovei persigalvojus ir nurodžius, kad faktinio remonto įrodymai nebus teikiami, draudikas pats sudarė lokalinę sąmatą, remdamasis pareiškėjo atstovės pateikta informacija, taip pat vadovaudamasis Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos rekomenduojamais bendraisiais normatyvais „Statybos resursų skaičiuojamosios rinkos kainos“ bei Statinių statybos resursų poreikio skaičiavimo tvarka. Draudiko sąmata sudaryta naudojant statybos sąmatų sudarymo programą „Sistela“, kuri sudaro galimybę atskirai apskaičiuoti tiesiogines ir netiesiogines atstatymo išlaidas.

Draudikas nurodė, kad, pagal Taisyklių B dalies IV skyriaus 3.3 papunktį, pareiškėjui (jo atstovei) nepateikus faktinio turto atkūrimo dokumentų, pareiškėjui pagrįstai išmokėta tiesiogines turto atkūrimo išlaidas be PVM atlyginanti draudimo išmoka.

Draudikas pažymėjo, kad statybos darbus vykdančios įmonės pelnas, „pridėtinės išlaidos“ ir PVM nėra pareiškėjui neabejotinai kilsiančios išlaidos, nes pastatų remontas yra galimas ir ūkio būdu, nesamdant statybos įmonių.

Draudiko teigimu, minėta Taisyklių nuostata dėl tiesioginių išlaidų atlyginimo yra sąžininga ir įgalina draudiką išvengti galimo piktnaudžiavimo: „a) asmuo, atstatantis pastatą ūkio būdu, nesiekia pelno (be to, pelno įtraukimas į nuostolį prieštarautų draudimo kompensacinei esmei); b) asmuo, atstatantis pastatą ūkio būdu, tikrai nepatiria „pridėtinių išlaidų“ rangovinės organizacijos administracijos išlaikymui, todėl jų įtraukimas nuostolį būtų visiškai nelogiškas; c) asmeniui, atstatančiam pastatą, egzistuoja reali galimybė gauti statybos prekes (pvz., neobliuotas lentas) ir paslaugas iš asmenų, kurie nėra PVM mokėtojai, todėl PVM įtraukimas į nuostolį, kai išlaidos šiam mokesčiui dar nėra patirtos ir nežinia ar apskritai bus patirtos, prieštarautų draudimo kompensacinei esmei. <...> Tuo atveju, jei draudėjas (Pareiškėjas) ginčo pastato remontui samdytų rangovą (įmonę) ir / ar patirtų faktines remonto išlaidas, kuriose būtų rangovo pelnas, pridėtinės išlaidos ir / ar pirkimo PVM, tai nuostolio dydis (tuo pačiu ir draudimo išmoka) būtų perskaiciuotas pagal Taisyklių B dalies IV skyriaus 3.1 p. nuostatas (iš esmės pagal suderintas faktines atstatymo išlaidas).“

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 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 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. Draudikas pareiškėjui išmokėjo 4 757,65 Eur draudimo išmoką. Ši išmoka apskaičiuota pagal draudiko sudarytą lokalinę Namų remonto sąmatą, įvertinus tiesiogines atstatymo išlaidas (4 797,65 Eur be PVM) ir 40 Eur besąlyginę išskaitą (dėl kurios ginčo nėra). Pareiškėjo atstovė nurodė, kad turėjo būti išmokėta 6 433,99 Eur suma (įskaitant PVM). Ši suma atitinka draudiko sudarytos sąmatos dydį. Taigi, pareiškėjas neginčija draudiko sudarytos sąmatos apimties ir dydžio, tačiau siekia, kad būtų išmokėta visa minėtos sąmatos suma.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas draudimo išmoką apskaičiavo remdamasis šalių sudarytos Sutarties sąlygomis ir ar pagrįstai pareiškėjui neišmokėjo: 1) draudiko sąmatoje nurodytos netiesioginių išlaidų sumos; 2) draudiko sąmatoje nurodytos PVM sumos.

1. Dėl draudiko sąmatoje nurodytų netiesioginių išlaidų atlyginimo

Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką 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. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Civilinio kodekso 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.

Šiuo atveju šalys sudarė savanorišką draudimo Sutartį. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Pažymėtina, kad kasacinis teismas yra ne kartą pabrėžęs, jog draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas ir sąlygas. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos 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.³

Sprendžiant šalių ginčą, atkreiptinas dėmesys į Taisyklių B. III skyriuje nustatytą nuostolių, kuriais remiantis apskaičiuojama draudimo išmoka, nustatymo tvarką.

Taisyklių B. III skyriaus 1 punkte nustatyta: „Nuostolio dydį nustatome Mes vadovaudamiesi surašytu turto sunaikinimo ar sugadinimo aktu (jei buvo vykdoma apžiūra arba gautos informacijos pakanka aktui surašyti), iš Jūsų ir kompetentingų įstaigų gautais dokumentais, būtinais turto sunaikinimo ar sugadinimo priežastims ir nuostolių dydžiui nustatyti.“

Taisyklių B. III skyriaus 2.2 papunktyje nurodoma: „<...> kai pastatai (pastatų elementai (įrenginiai) ar namų turtas, apdrausti atkūrimo verte, dėl draudžiamąjo įvykio sugadinti, 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. IV skyriuje įtvirtinta draudimo išmokos apskaičiavimo ir mokėjimo tvarka. Taisyklių B. IV skyriaus 1 punkte nustatyta: „Draudimo išmoka už sugadintą, sunaikintą turtą apskaičiuojama kaip nuostolio dydis, įvertinus dvigubą draudimą, nevisišką draudimą ir kitus draudimo išmokos mažinimo pagrindus, numatytus šiose Taisyklėse ir (arba) draudimo sutartyje. Iš apskaičiuotos mokėtinos draudimo išmokos atimama besąlyginės išskaitos suma.“

Taisyklių B. IV skyriaus 3.1 papunktyje nustatyta: „Jei pastatai sunaikinti ar sugadinti, draudimo išmoka mokama vadovaujantis Jūsų pateiktais nuostolio dydį ir faktines atstatymo (remonto) išlaidas patvirtinančiais ir su Mumis suderintais dokumentais (projektais, statybos leidimais, atstatymo ar remonto darbų sąmatomis, rangos sutartimis, sąskaitomis už darbus, kuriuos būtina atlikti atstatant (atkuriant) draudžiamąjo įvykio metu sunaikintą ar sugadintą turtą, pirktas medžiagas, būtiną įrangą objektui atstatyti iki būklės prieš draudžiamąjį įvykį, darbų priėmimo aktais, pastato pripažinimo tinkamu naudotis aktais ir kt. dokumentais) ir (arba) Mūsų atliktu vertinimu.“

Taisyklių B. IV skyriaus 3.3 papunktyje nustatyta: „Jeigu Jūs nesutinkate atstatyti (nors tai įmanoma) ir (arba) neįrodote, kad bus atstatyti sunaikinti, sugadinti pastatai, pastatų elementai (įrenginiai), kai pastatai apdrausti atkūrimo verte, LD gali vadovautis pastato rinkos vertės įvykio dieną nustatymo principu (nuostolio dydį nustatyti pagal analogiško turto rinkos kainą toje pačioje vietovėje, kurioje yra (buvo) apdraustas pastatas) arba draudimo išmoką apskaičiuoti atsižvelgdamas į pastato nusidėvėjimą (likutinę vertę). Tokiu atveju Draudikas turi teisę parinkti draudimo išmokos apskaičiavimo būdą. Pastato nusidėvėjimas nustatomas vadovaujantis Taisyklių 1 priedu arba, pastatų nuostolio atveju, mokant tiesiogines atstatymo išlaidas (jei jos yra mažesnės nei pastatų likutinė vertė). Tiesiogines atstatymo išlaidas sudaro tiesiogiai darbams atlikti būtinų materialinių ir darbo išteklių (statybos išteklių), t. y. medžiagų ir mechanizmų, eksploatacijos ir darbo užmokesčio vertė ir kitos su darbų vykdymu tiesiogiai susijusios numatytos statybų vietos įrengimo, eksploataavimo ir valdymo išlaidos, socialinio

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

draudimo mokesčiai.“

Įvertinus minėtas Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad nuostolio dydžio nustatymo prerogatyva priskirta draudikui. Taip pat išskirtos dvi situacijos, nuo kurių priklauso draudimo išmokos apskaičiavimo būdas, t. y. kai draudėjas pateikia faktinio remonto išlaidų dokumentus ir kai jų nepateikia. Tuo atveju, kai nėra pateikiami sugadinto turto faktinį atkūrimą patvirtinantys dokumentai, draudikas turi teisę pasirinkti draudimo išmokos apskaičiavimo būdą – remtis likutine turto verte arba atlyginti tiesiogines jo atstatymo išlaidas.

Kaip minėta, šiuo atveju duomenys apie faktinio Namų remonto atlikimą (kuris yra galimas) nepateikti. Taigi, draudikas, remdamasis Taisyklėmis, turėjo teisę draudimo išmoką apskaičiuoti pagal tiesiogines turto atstatymo išlaidas.

Kaip minėta, bendra draudiko sudarytos sąmatos suma – 5 317,35 Eur be PVM, kur tiesioginės išlaidos sudaro 4 797,65 Eur be PVM, netiesioginės išlaidos – 519,70 Eur be PVM. Sąmatoje nurodyta, kad tiesiogines išlaidas sudaro statinio statybos išlaidos (4 401,51 Eur be PVM) ir statybvietės išlaidos (396,14 Eur be PVM). Netiesiogines išlaidas sudaro „pridėtinės“ išlaidos (266,49 Eur) ir „pelnas“ (253,21 Eur be PVM).

Draudikas savo sąmatą sudarė, naudodamas sąmatų sudarymo programą „Sistela“. Šios programos interneto svetainėje pateikti paaiškinimai dėl ja sudaromų sąmatų⁴: „Skaičiuojamoji statybos kaina yra orientuota į būtinųjų statybos sąnaudų, arba tiesioginių išlaidų, apskaičiavimą ir pagrindimą, papildomai numatant su statinio statyba susijusias ir netiesiogines išlaidas...<...> Tiesiogines išlaidas sudaro tiesiogiai darbams atlikti reikalingų materialinių ir darbo išteklių (statybos resursų) t. y. medžiagų, mechanizmų eksploatacijos ir darbo užmokesčio vertė, socialinio draudimo mokesčiai, bei kitos su darbų vykdymu tiesiogiai susijusios statybvietės įrengimo, eksploatavimo ir valdymo išlaidos <...> Statytojo netiesiogines išlaidas sudaro kainos skirtumas tarp numatomos pasiūlymo (ar sutarties) kainos ir apskaičiuotų tiesioginių išlaidų. Netiesiogines išlaidas sudaro numatoma rangovo bendrųjų ir administracinių išlaidų, taip pat veiklos mokesčių dalis, kurią pagrįstai galima būtų priskirti statinio statybos veiklai ir kuri tiesiogiai susijusi su statinio statybos ar remonto išlaidomis arba pardavimo sąnaudomis.“

Taigi, draudiko sąmata sudaryta, taikant tuos pačius tiesioginių išlaidų apskaičiavimo kriterijus, kaip jie apibrėžti Taisyklėse.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad, draudikui išmokėjus tiesiogines Namų atstatymo išlaidas (4 797,65 Eur be PVM, pritaikius išskaitą) atlyginančią išmoką ir pareiškėjui Sutartyje nustatyta tvarka nepateikus duomenų apie faktinį Namų atkūrimą, draudikui nekilo pareiga išmokėti netiesiogines atstatymo išlaidas atlyginančią draudimo išmokos dalį.

2. Dėl draudiko sąmatoje nurodytos pridėtinės vertės mokesčio sumos atlyginimo

Taisyklių B. IV skyriaus 5.1 papunktyje įtvirtinta: „Mes turime teisę atidėti draudimo išmokos išmokėjimą: <...> kol Jūs dokumentais pagrįsite nuostolio dydį. Nuostolio PVM dalis mokama tik pateikus nuostolio dydį ir faktines atstatymo (remonto) išlaidas patvirtinančius dokumentus (sąskaitas faktūras, čekius ir pan.).“

Kaip minėta, šiuo atveju draudikui nebuvo pateikti duomenys, patvirtinantys faktinį Namų remontą ir jo nulemtas PVM išlaidas. Taigi, remiantis Taisyklėmis, iki minėtų duomenų pateikimo draudikui nekilo pareiga mokėti minėtas išlaidas atlyginančios draudimo išmokos.

Taigi, vertinant šio sprendimo priėmimo metu pateiktus duomenis, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai nusprendė išmokėti pareiškėjui draudiko parengtoje sąmatoje nurodytas tiesiogines Namų atstatymo išlaidas be PVM atitinkančią 4 757,65 Eur draudimo išmoką (pritaikius 40 Eur besąlyginę išskaitą). Dėl PVM ir netiesioginių atstatymo išlaidų atlyginančios draudimo išmokos mokėjimo draudikas turėtų pareigą spręsti, pareiškėjui įgyvendinus Taisyklėse nustatytas papildomas sąlygas (pateikus duomenis apie jų faktinį patyrimą, atkuriant turtą Sutartyje nustatyta tvarka).

Nustačius, kad draudikas tinkamai apskaičiavo pareiškėjui šio sprendimo priėmimo metu mokėtiną draudimo išmoką, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo išmokėti papildomą išmoką, todėl šis reikalavimas atmestinas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

⁴ <https://www.sistela.lt/Kainodara/statyboje>.

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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo
skyriaus vadovė, pavaduojanti direktorių

Rasa Cicėnienė