



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-09-24 Nr. 429-191
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:

2023 m. kovo 3 d. tarp draudiko ir pareiškėjo buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2023 m. vasario 28 d. iki 2024 m. vasario 17 d. buvo apdraustas butas, esantis (duomenys neskelbtini), jame esantis kilnojamasis turtas ir pareiškėjo, kuris draudimo sutartyje nurodytas apdraustuoju, civilinė atsakomybė.

Pareiškėjas 2023 m. spalio 18 d. pateikė pranešimą apie apdraustam butui padarytą žalą (toliau – Įvykis). Įvykio aprašyme nurodyta: „Vakar 2023 m. spalio 17 d. eidamas į balkoną pastebėjau, kad yra pakilęs parketas. Kotedžą pirkau daugiau kaip prieš pusę metų, tokio broko nepastebėjau, buvo viskas idealiai, grindys lygios. Prieš pirkdamas apžiūrėjau prie langų, jokių trūkumų nepastebėjau.“

2023 m. spalio 25 d. buvo atlikta turto apžiūra, užfiksuoti turto pažeidimai ir surašytas apžiūros aktas. 2023 m. spalio 26 d. UAB „Finance property“ techninės priežiūros vadovė pateikė išvadą, kad pažeidimus sukėlė nekokybiški langų ir durų montavimo darbai bei prasta hidroizoliacija. Išvadose nurodyta, kad ilgalaikė drėgmė kaupiasi dėl neteisingo nuolydžio ir prastos montavimo putų apsaugos nuo drėgmės. Kapiliarinė drėgmė patenka į patalpas, ypač šaltuoju metų laiku. 2023 m. lapkričio 15 d. draudikas pareiškėją informavo, kad Įvykis laikomas nedraudžiamuoju, remiantis draudimo išmokos mokėjimo išimtimis.

2023 m. lapkričio 21 d. pareiškėjas draudiką informavo, kad nesutinka su draudiko sprendimu. Anot pareiškėjo, statybų broko negalėjo būti, nes pastatas atitinka statybinį techninį reglamentą (toliau – STR). Pareiškėjas nurodė, kad žala atsirado po stiprios liūtys.

2023 m. lapkričio 22 d. draudikas paprašė pareiškėjo pateikti patikros dokumentus, kuriais remiantis manoma, kad pastatas atitinka STR reikalavimus. 2023 m. lapkričio 23 d. pareiškėjas draudiką informavo, kad dokumentų neturi, tačiau buvęs savininkas patikino, jog minėtos patikros buvo atliktos prieš užregistruojant pastato baigtumą.

2023 m. gruodžio 29 d. draudikas pareiškėją informavo, kad dėl atsiradusių pažeidimų, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.698 straipsniu, reglamentuojančiu garantinius terminus, pareiškėjas turi teisę kreiptis į rangovą, papildomai rekomendavo kreiptis į langų montavimo įmonę.

2024 m. sausio 17 d. pareiškėjas nurodė, kad nesutinka su draudiko sprendimu, nes žala grindims buvo padaryta dėl rudenį praėjusių nenumatytų stiprių liūčių, kurių metu vanduo per pastato konstrukcinius elementus pateko į pastatą.

2024 m. vasario 22 d., suderinus laiką su pareiškėju, buvo atlikta pakartotinė apžiūra naudojant termovizorių. 2024 m. kovo 5 d. UAB „Smart claims“, remdamasi papildomos apžiūros medžiaga, paruošė ataskaitą, vadovaujantis jos duomenimis, 2024 m. kovo 29 d. pareiškėjas buvo informuotas, kad draudiko sprendimas nebus keičiamas.

¹ Galioja nuo 2022 m. vasario 22 d.

2024 m. kovo 3 d. pareiškėjas nurodė, kad žala grindims atsirado dėl stiprių rudeninių liūčių. 2024 m. balandžio 25 d. draudikas pareiškėjui pateikė Lietuvos hidrometeorologinės stoties pažymą, kurioje nurodyta, kad stiprūs krituliai tuo metu nefiksuoti. 2024 m. gegužės 5 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad žala atsirado per 2023 m. rugpjūčio 6 d. liūtį.

2024 m. gegužės 21 d. draudikas informavo pareiškėją, kad sprendimas nebus keičiamas, nes pirmajame pareiškėjo pranešime apie įvykį įvykio data nurodyta 2023 m. spalio 17 d., o žalos draudiko pasitelktų ekspertų išvadose nurodyta įvykio priežastis – atitvarų šiluminė varža ir nesandarumas.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą pripažinti įvykį draudžiamuoju ir atkurti grindis iki tokios būklės, kokios jos buvo iki įvykio.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Jame draudikas paaiškino, kad žala atsirado dėl netinkamai atliktų lango montavimo darbų, dėl to vanduo ilgą laiką skverbėsi per nesandarias išorines konstrukcijas. Staigus ir netikėtas išorinis poveikis, kaip teigia pareiškėjas, nebuvo fiksuotas. Pareiškėjo teiginiai apie žalos atsiradimą po 2023 m. rugpjūčio mėn. liūčių yra nepagrįsti, nes apžiūros metu nenustatyta išorinio mechaninio poveikio, o termovizoriaus nuotraukos parodė izoliacijos nesandarumus, pro kuriuos ilgą laiką skverbėsi vanduo. Atsižvelgdamas į tai draudikas nurodė, kad surinko pakankamai duomenų ir pagrįstai priėmė sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo patirtą žalą, 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 draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio pareiškėjo patirtus nuostolius, pagrįstumo.

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, pripažino įvykį nedraudžiamuoju.

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 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).

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos 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.

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

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. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis)⁴.

Vertinant įvykio požymius draudimo sutarties sąlygų kontekste, pažymėtina, kad draudimo sutartyje nurodyta, jog butas ir jame esantis kilnojamasis turtas buvo apdrausti „visų rizikų draudimo“ variantu. Taisyklių skyriuje „Ką apima ši draudimo apsauga?“ numatyta, kad draudimo objektą apdraudus „visų rizikų draudimo“ variantu, draudžiamuoju įvykiu pripažįstama apdraustam turtui padaryta žala nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas ar kurio netekta dėl vagystės įsilaužus ar apiplėšimo.

Taisyklėse taip pat įtvirtintos nedraudžiamųjų įvykių, kuriems įvykus draudikas neprivalo mokėti draudimo išmokos, atlyginančios „visų rizikų draudimo“ variantu apdraustam turtui padarytą žalą, sąlygos. Minėtame skyriuje nustatyta, kad draudimo apsauga netaikoma ir nuostoliai neatlyginami, jei žala kilo dėl kondensato, drėgmės, ilgalaikių temperatūros svyravimų, šviesos poveikio, ilgalaikio atmosferos sąlygų ar cheminių medžiagų poveikio draudimo objektui ar jo dalims, nekokybiškų statybos ar remonto darbų, skaičiavimo, planavimo ar projektavimo klaidų, nekokybiškų ar netinkamų medžiagų naudojimo, vandens, patekusio į statinį per suskilusią konstrukciją. Išimtinai atlyginami nuostoliai, atsiradę dėl pirmiau nurodytų priežasčių sukeltų staigių ar nenumatytų įvykių.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punktą ir 7 dalis įpareigoja draudiką prieš atsisakymą mokėti draudimo išmoką patikrinti visą prieinamą informaciją ir įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudikui įrodymais nepagrindus, kad įvykis yra nedraudžiamasis, jam atsiranda pareiga mokėti draudimo išmoką.

UAB „Finance property“ ekspertinėje išvadoje teigiama, kad grindų pažeidimai atsirado dėl statybos montavimo darbų broko, ilgalaikės kondensacinės drėgmės prasiskverbimo pro statinio išorines atitvaras (sienas, duris). Draudiko partnerio atliktos apžiūros metu nustatyta, kad „Sienų, grindų pažeidimai atsirado dėl plastikinių langų (balkono durų) montavimo darbų broko, blogos hidroizoliacijos. Galimai ilgalaikė drėgmė kaupiasi ant plytelių paviršiaus, kuriuose un2igalimai nebuvo išlaikytas teisingas nuolydis į lauko pusę. Taip pat drėgmė gali kauptis ir tarpuose tarp plytelių ir pagrindo. Plastikiniai langai (durų blokas) sumontuoti nekokybiškai, nėra angokraščių tvarkingo hidroizoliacinio užbaigimo. Sandarinimo medžiaga (putos) neapsaugota nuo drėgmės patekimo. Kapiliarinė drėgmė, patenkanti pro montavimo putų kapiliarus, „juda“ link šiltesnių paviršių, šaltuoju metu laiku drėgmė „juda“ į vidaus patalpas. Lauko atitvarų (sienų, langų, durų ir kt.) hermetiškumas gali būti užtikrinamas įvairiomis mastikomis arba statybinėmis izoliacinėmis juostomis, kurios yra nelaidžios kondensatui ir kapiliarinei drėgmei. Pažeidimai pasikartojančio poveikio, seni ir ilgalaikiai.“

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu ir ekspertinėje nuomonėje nurodyta grindų defektų atsiradimo priežastimi, tiek kreipimesi į Lietuvos banką, tiek draudikui nurodė, kad statybos brokas negali būti įvykio priežastis, nes pastatas atitinka statybinį techninį reglamentą, tačiau jokių įrodymų, pagrindžiančių šiuos teiginius, nepateikė.

Draudikas, siekdamas pagrįsti savo sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, pateikė UAB „Smart claims“ atliktos pakartotinės apžiūros metu nustatytų nuostolių priežasties nekilnojamam turtui vertinimą, kuriame nurodyta, kad labiausiai tikėtina buto vidaus apdailos defektų atsiradimo priežastis yra nepakankama atitvarų šiluminė varža ir sandarumas (tikėtina, dėl įrengimo, statybos klaidų ir (ar) gaminių kokybės), dėl šios priežasties į vidaus patalpas prasiskverbia drėgmė, ant vidinių paviršių susidaro kondensatas, dėl drėgmės poveikio gadinama vidaus apdaila. Staiga ir vienkartinio poveikio konstrukcijoms nenustatyta.

Papildomai pažymėtina, kad draudikas, siekdamas įvertinti pareiškėjo teiginius, kad įvykį sukėlė staigi ir netikėta liūtis, kreipėsi į Lietuvos hidrometeorologinę stotį. Draudikas Lietuvos bankui pateikė pažymą, kurioje nurodoma, kad nuo 2023 m. spalio 9 d. iki 2023 m. spalio 16 d., t. y. iki įvykio dienos, didžiausias kritulių kiekis buvo užfiksuotas 2023 m. spalio 11 d. – 5,1 mm. Vadovaujantis Lietuvos hidrometeorologinės stoties kriterijais, stiprūs krituliai – nuo 15 mm, o paprastas lietus priskiriamas prie kritulių nuo 1,0 mm iki 14,9 mm.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

Draudimo sutartimi buvo apdrausta turtui padaryta žala nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas. Remiantis draudimo sutarties sąlygomis, darytina išvada, kad sutarties šalys nuostolius dėl bet kokio staiga ir netikėto išorinio įvykio, įskaitant ir lietaus vandens į apdraustą turtą staigų ir netikėtą prasiskverbimą, dėl kurio buvo padaryta žala draudimo objektui, susitarė laikyti draudžiamuoju įvykiu.

Įvertinus draudiko Lietuvos bankui pateiktų ekspertinių išvadų bei Lietuvos hidrometeorologinės stoties pažymos duomenis, darytina išvada, kad žala apdraustam turtui nebuvo padaryta dėl staiga ir netikėto įvykio, padariusio tiesioginę įtaką draudimo objektui ir dėl to draudimo objektas buvo sugadintas. Atvirksčiai – Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad įvykis įvyko dėl statybos montavimo darbų broko, ilgalaikės kondensacinės drėgmės prasiskverbimo pro statinio išorines atitvaras (sienas, duris). Remiantis Taisyklių skyriaus „Ką apima ši draudimo apsauga?“ nuostatomis, pažymėtina, kad žala, kurios priežastis yra pastato statybos brokas ar klaidos, yra nedraudžiamasis įvykis, o draudimo objektui dėl statybos broko ar klaidų padarytą žalą atlyginanti draudimo išmoka nėra mokama.

Papildomai pažymėtina, kad nors Taisyklėse ir yra numatyta išimtis, kai draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam turtui dėl staiga ir netikėto įvykio padarytą žalą, nagrinėjamu atveju pareiškėjas nepateikė jokių paaiškinimų ir įrodymų, galinčių patvirtinti, kad įvykiui turi būti taikoma minėta išimtis. Pareiškėjas tiek draudikui, tiek kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad įvykis įvyko dėl rudenį kilusių liūčių, tačiau vėliau pareiškėjas teigė, kad vandens prasiskverbimo į patalpą liūties metu negalėjo pastebėti per draudiko nuodytą laikotarpį, t. y. 2023 m. spalio 9–16 d., nes vanduo į patalpą pateko 2023 m. rugpjūčio 6 d.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjo iš karto po įvykio draudikui nurodyti duomenys apie įvykio aplinkybes neprieštarauja draudiko pateiktoms ekspertinėms įvykio aplinkybių vertinimo išvadoms. Pareiškėjo po gauto jį netenkinančio draudiko sprendimo nurodytos naujos aplinkybės (kad įvykį sukėlė 2023 m. rugpjūčio mėnesį buvusios liūties) vertintinos pareiškėjo draudikui suteiktų pirminių paaiškinimų ir užfiksuotų objektyvių duomenų kontekste.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys pagrindžia, kad draudikas pagrįstai pritaikė draudimo sutarties sąlygas, pagal kurias draudimo išmoka nemokama, jei įvykis įvyko dėl nekokybiškų statybos ar remonto darbų, skaičiavimo, planavimo ar projektavimo klaidų, nekokybiškų ar netinkamų medžiagų naudojimo. Atsižvelgiant į tai ir vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma ir draudimo sutarties šalių sutartomis sąlygomis, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio pareiškėjo patirtus nuostolius.

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