



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-12-19 Nr. 429-248
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:

Pareiškėjas su draudiku sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su gyvenamuoju pastatu, esančiu (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Turto draudimo sutartis). Draudimo laikotarpis – nuo 2023 m. kovo 16 d. iki 2024 m. kovo 15 d.

2023 m. liepos 28 d. pareiškėjas informavo draudiką apie 2023 m. liepos 16 d. įvykį: „[...] nuploviau namo langus su vandens šlangu iš šulinio. Buvo gana karšta saulėta diena, net nepagalvojau, kad kas gali būti blogai, vakare pastebėjau, jog nebegaliu uždaryti langų, visi sunkiai darinėjasi. Pradėjau atidžiai žiūrinėti ir pastebėjau, jog langų rėmai susikraipę, kai kurie sutrūkę. Paprašiau vienos įmonės, dirbančios šioje srityje, apžiūrėti kas čia nutiko, tai jie spėja, jog dėl didelio ir staigaus temperatūrų pokyčio trūko ir išsikraipė langų rėmų plastikinė konstrukcija.“ Pareiškėjo pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą.

2023 m. rugpjūčio 1 d. įvykio vietą draudiko pavedimu apžiūrėjo žalų reguliavimo ir statybų bendrovės UAB „Infranet“ (toliau – bendrovė) įgalioti asmenys, o 2023 m. rugsėjo 13 d. bendrovės specialistai parengė Ekspertizę Nr. TUK50113 „Dėl įvykio aplinkybių ir priežasties patikslinimo“ (toliau – Išvada), joje konstatuojama, kad nustatyti langų pažeidimai yra seni ir ilgalaikiai, atsiradę dėl nekokybiškai atliktų montavimo darbų.

2023 m. rugsėjo 21 d. draudikas el. paštu informavo pareiškėją, kad draudimo išmoka, vadovaujantis Taisyklėmis, nemokama, jeigu žala kilo dėl nekokybiškų statybos ar remonto darbų. Anot draudiko, langai buvo pažeisti ne dėl staigaus ir netikėto išorinio įvykio, o būtent dėl statybos darbų montavimo broko.

Pareiškėjas su draudiko sprendimu ir bendrovės Išvada nesutiko, 2023 m. rugsėjo 22 d., spalio 3 ir 11 d. el. laiškais prašė draudiko pateikti bendrovės ir jos specialistų kvalifikaciją pagrindžiančius dokumentus (prašymą draudikas tenkino ir juos pateikė), paaiškinti, kokie metodai buvo naudojami nustatant, kad langai buvo sumontuoti netinkamai, prašė pagrįsti šį faktą objektyviais įrodymais, teigė, kad bendrovės Išvada yra parengta remiantis prielaidomis. 2023 m. spalio 29 d. pareiškėjas el. paštu kreipėsi į draudiką ir nurodė negavęs jokio atsakymo bei įžvelgiąs draudiko nenorą spręsti susiklosčiusią situaciją.

2023 m. lapkričio 3 d. bendrovė parengė Ekspertizę Nr. TUK50113/P (toliau – Papildyta išvada), kurioje pakartojamos Išvadoje nurodytos aplinkybės, papildomai paaiškinama, kaip buvo prieita prie joje pateiktų išvadų. Papildytoje išvadoje taip pat konstatuojama, kad pažeidimai atsirado dėl montavimo darbų broko, teigiama, kad nustatyti defektai nėra staigaus ir netikėto įvykio pasekmė.

2023 m. lapkričio 7 d. el. laišku pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į draudiką, pakartojęs negavęs atsakymo į pirmiau pateiktus prašymus ir tvirtino nesutinkąs su draudiko sprendimu bei įvykio aplinkybių vertinimu. Pareiškėjas teigė, kad įvykis nėra nedraudžiamasis, tačiau draudikas

¹ 2022 m. vasario 22 d. redakcija.

specialiai jį „pritempė“ prie nedraudžiamąjo. Atsakydamas į šį ir ankstesnius el. laiškus, draudikas pateikė pareiškėjui Papildytą išvadą.

2024 m. sausio 18 d. pareiškėjas el. paštu kreipėsi į draudiką, nurodė jam su Papildyta išvada nesutinkąs, paaiškino konsultavęsis su ekspertais, statybų įmonėmis, langų pardavėjais, jų išvados nesutampa su pateiktomis draudiko. Anot pareiškėjo, temperatūrų skirtumai galėjo sugadinti ir kokybiškai sumontuotus langus ir montavimas su tuo absoliučiai nesusijęs. Pareiškėjas teigė, kad išvados, kuriomis remiasi draudikas (Išvada ir Papildyta išvada), parengtos neatlikus jokių tyrimų, ekspertizių, paremtos prielaidomis, kad draudikas atsikratytų išmokos mokėjimo. Tai ekspertams, su kuriais pareiškėjas buvo susiekęs, jo teigimu, daugiau nei akivaizdu.

2024 m. sausio 25 d. el. laišku draudikas informavo, kad, kilus nesutarimų dėl draudimo išmokos mokėjimo, galima susitarti skirti ekspertizę, o jos išlaidas turi padengti ją pasiūlusi šalis. Draudikas nurodė, kad pareiškėjo teiginiai nėra pagrįsti įrodymais, patvirtinančiais, kad temperatūros skirtumai galėjo sugadinti sumontuotus langus, ir prašė informuoti, ar pareiškėjas pageidautų susitarti dėl eksperto skyrimo.

2024 m. sausio 25 d. el. laišku pareiškėjas nurodė draudikui, kad šis naudojasi savo dominuojančia padėtimi ir, nesigilinęs į situaciją, pateikė prielaidomis pagrįstas išvadas, taip pat nurodė, kad jeigu draudikas mato poreikį, tegu pats kreipiasi į kompetentingus ekspertus arba atlygina žalą (išmoka draudimo išmoką).

2024 m. sausio 26 d. draudikas kreipėsi į ekspertą Vytautą Bronislovą Elenbergą dėl ekspertizės, kad būtų nustatyta pareiškėjo gyvenamojo namo defektų priežastis, jam pateikė pareiškėjo pateiktą įvykio aplinkybių aprašymą. Tą pačią dieną draudikas el. paštu informavo pareiškėją, kad kreipėsi į ekspertą, šis susisieks su pareiškėju dėl langų apžiūros datos ir laiko suderinimo.

2024 m. birželio 8 d. ekspertas parengė Ekspertinio tyrimo aktą žalos byloje Nr. TUK50113 (toliau – Ekspertinis aktas), jame aprašė tyrimą, atliktą turint tikslą nustatyti, ar apdrausto pastato langų plastikinių rėmų deformaciją galėjo lemti nuplovimas šaltu šulinio vandeniu. Ekspertiniame akte konstatuota, kad langų rėmų įtrūkimų kilmė su tariama jų plovimo šaltu vandeniu pasekme nėra susijusi, langų deformacijos priežastis – langų gamybos, jų konstrukcijos nepakankamo fizinio patikimumo bei galbūt įstatymo į angas trūkumų visuma, taip pat nebuvo vykdoma jų periodinė ir profilaktinė techninė priežiūra.

2024 m. birželio 10 d. draudikas el. paštu atsiuntė pareiškėjui Ekspertinį aktą ir informavo, kad sprendimas dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju nebus keičiamas, draudimo išmoka nebus mokama. Draudikas pakartojo, kad, remiantis turimais duomenimis, defektai atsirado ne dėl staigaus ir netikėto išorinio įvykio.

Nepavykus išspręsti kilusių nesutarimų, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti draudiką įvykdyti savo įsipareigojimus. Anot pareiškėjo, iš karto po pranešimo apie įvykį pateikimo buvo aišku, kad draudikas siekė ne padėti, o atsikratyti atsakomybės. Pareiškėjo teigimu, panašu, kad langų defektai atsirado dėl temperatūrų skirtumų ir juos tikriausiai lėmė ne kiek šaltas šulinio vanduo, o dėl ant langų priklijuotos apsauginės plėvelės (kai buvo specialiomis medžiagomis apdorojamas namo klinkerio fasadas ir aplinka purškama nuo uodų), kai labiau nei įprastai įkaito langų profilių paviršius. Pareiškėjo teigimu, tai, kad būtent langų užklėjavimas plėvele galėjo sukelti termošoką, jam patvirtino ir Respublikinė langų ir durų gamintojų asociacija (toliau – RLIDGA). Be to, pareiškėjas atkreipė dėmesį į tai, kad pavėsyje buvę langai liko sveiki.

Anot pareiškėjo, termošokas nėra plačiai aprašytas lietuviškuose šaltiniuose internete, tačiau galima rasti informacijos, jog temperatūros pokyčiai gali paveikti lango rėmą ir padidinti jo deformacijos riziką, interneto forumuose ir diskusijose taip pat galima rasti informacijos apie karščio sukeltas langų deformacijas. Be to, angliškuose šaltiniuose, kuriuose aptariamos polimerų savybės aukštesnėse temperatūrose, patvirtinama, kad staigūs temperatūros pokyčiai gali sukelti medžiagų deformacijas ir įtrūkimus. Pareiškėjo teigimu, nors nėra vieno konkretaus straipsnio, tačiau turima informacija patvirtina, kad termošokas gali turėti neigiamą poveikį plastikiniams langų rėmams, gali sukelti rėmų deformacijas, įtrūkimus ar kitus defektus, o jo riziką sumažina apsauga nuo tiesioginių saulės spindulių ir tinkama langų izoliacija.

Pareiškėjo kreipimesi taip pat nurodyta, kad apdraustas pastatas buvo pastatytas pagal projektą ir tinkamai pridurtas, langai sumontuoti tinkamai, namo pamatai ir sienos nejudą, neskyla. Nepaisant to, dokumentuose, kuriais draudikas grindžia skundžiamą sprendimą, nurodyta, kad langai sumontuoti blogai, į klinkerio plytą, nors tai nėra tiesa. Pareiškėjo teigimu,

langai laisvai juda dėl montavimo šiltinio medžiagoje, yra sumontuoti šiuolaikiškai, saugant lango rėmą nuo mūro judėjimo. Be to, pareiškėjui kilo abejonių dėl draudiko atsiųsto eksperto, rengusio Ekspertinį aktą, kompetencijos. Pareiškėjo teigimu, ekspertas buvo labai garbaus amžiaus, atvyko be įrangos ir nuovokos, negebėjo priklaupiti ir pažiūrėti, kur yra defektai, nustatyti, dėl ko jie atsirado, galimai sunkiai bematė. Anot pareiškėjo, viską ekspertui reikėjo rodyti pirštu, padėti naudotis telefone esančiu aparatu ir kt. Anot pareiškėjo, nė vienas defektus apžiūrėjęs specialistas nesigilino ir nenustatė, koks neva yra statybos darbų brokas, tiesiog kėlė prielaidas.

Apibendrinamas pareiškėjas nurodė, kad draudikas įvykio aplinkybes vertino paviršutiniškai, specialistai atvykdavo be įrangos, neturėdami liniuočių ir kitos darbai reikalingos įrangos, išvadas jie rengė „pagal vėjo kryptį“ ir grindė tik prielaidomis.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepinimas į pareiškėjo kreipimąsi, jame draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimais nesutinkąs. Anot draudiko, pareiškėjas savo reikalavimus ir versiją dėl defektų atsiradimo priežasties grindžia RLIDGA atsakymu ir internete esančia informacija, tačiau bendro pobūdžio informacija, pateikta neapžiūrėjus pačių defektų, kaip ir informacija internete, negali būti laikoma reikšmingu ir specialistų išvadas paneigiančiu įrodymu dėl konkretaus įvykio priežasčių.

Draudiko teigimu, išvados, jog langų pažeidimai kilo dėl montavimo darbų broko ir yra seni bei atsiradę dėl ilgalaikių procesų, yra pagrįstos Papildyta išvada ir Ekspertiniu aktu. Abu šie dokumentai buvo parengti atlikus fizinę objekto apžiūrą. Papildytą išvadą parengė kvalifikuoti ekspertai, o Ekspertinį aktą – beveik 60 metų darbo patirtį ir reikiamą kvalifikaciją turintis statybos inžinierius, įtrauktas ir į Lietuvos Respublikos teismo ekspertų sąrašą, įvertinęs tiek žalos administravimo metu surinktus duomenis, tiek fizinės apžiūros metu nustatytas aplinkybes. Draudiko vertinimu, pareiškėjo samprotavimai apie teismo eksperto kvalifikaciją turinčio asmens galimybes tinkamai atlikti savo darbą ir neva netinkamą apsirūpinimą reikalingomis priemonėmis atmetini, nes iš Ekspertiniame akte užfiksuotų nuotraukų akivaizdu, kad buvo naudojamos visos reikalingos priemonės, be to, atlikus tyrimą buvo parengtas išsamus Ekspertinis aktas.

Atsiliopime draudikas nurodė taip pat norintis atkreipti dėmesį į tai, kad tiek Papildyta išvada, tiek Ekspertinis aktas dera tarpusavyje, juose pateiktos išvados neprieštarauja vienos kitoms, remiantis jomis, žalos atsiradimą lėmė darbų brokas. Be to, nors pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigė, kad langai buvo sumontuoti laikantis visų reikalavimų, tačiau Ekspertinį aktą rengusiam ekspertui negalėjo pateikti nei namo kadastrinio plano, nei langų gamintojo langų sertifikatų ar atitikties deklaracijų, rangovo langų montavimo darbų akto ir (ar) naudojimo instrukcijos, langų aprašo. Draudikas teigia surinkęs pakankamai duomenų ir priėmęs pagrįstą sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

Pažymėtina, kad ginčo nagrinėjimo metu pareiškėjas pateikė Lietuvos bankui papildomus paaiškinimus: nurodė studijavęs įvairią mokslinę literatūrą, tyrimus ir kitus šaltinius, pakartojo atmetantis draudiko samdytų specialistų išvadas, kaip nesusijusias su realiais langų pažeidimais, laiką jas neteisėtomis, nepagrįstomis ir neatitinkančiomis draudikui teiktų pretenzijų turinio. Pareiškėjas pakartojo, kad prieš įvykį langų rėmai buvo uždengti apsaugine plėvele, nes namo fasadas buvo purškiamas specialiu skysčiu klinkerio paviršiui apsaugoti, taip pat purkštuvu buvo apdorota teritorija dėl uodų antplūdžio. Plėvelė, pareiškėjo teigimu, išbuvo kelias karštas vasaros dienas, o klinkerio ir langų paviršius šiuo laikotarpiu, tikėtina, įkaisdavo iki 60–80°C, po plėvele susikaupė dar daugiau šilumos. Dėl to, plaunant langus, atsirado įtrūkimų ir deformacijų. Pareiškėjas pakartojo manąs, kad jo turimi duomenys patvirtina, kad pagrindinė rėmų deformacijos priežastis – termošokas ir langų rėmų perkaitimas.

Pareiškėjas taip pat pateikė, kaip teigė, mokslinius argumentus ir faktus apie termošoką. Kartu paaiškino, kad jo pateiktą įvykio versiją patvirtina atlikti moksliniai tyrimai ir eksperimentai, atlikti su šilumą kaupiančiomis plėvelėmis, rodantys, kad šilumą kaupiančiomis plėvelėmis uždengtas paviršius gali pasiekti 90–100°C, o tokia temperatūra yra kritinė PVC medžiagoms, pasižyminčioms apie 60–80 °C minkštėjimo temperatūra. Anot pareiškėjo, moksliniai šaltiniai patvirtina, kad termošokas gali paveikti PVC langų rėmų stabilumą, lemti deformacijas ir sumažinti sandarumą, ypač esant uždaroms ar šilumą kaupiančioms sąlygoms, o tinkamai neapsaugoti PVC langų rėmai gali deformuotis, jei temperatūra viršija minkštėjimo ribas, ypač kai nėra tinkamos ventilacijos.

Pareiškėjas, be kita ko, pakartotinai pateikė argumentus, jo nuomone, patvirtinančius, kad draudiko atliktas tyrimas buvo neišsamus ir neteisingas, o priimtas sprendimas – nepagrįstas: specialistai neatsižvelgė į langų montavimo specifiką, neišmatavo realios

temperatūros ir neįvertino, kaip plėvelė paveikė rėmų šiluminį režimą, neturėjo tinkamos įrangos ir žinių, rėmėsi prielaidomis, ignoravo faktinius šilumos poveikio įrodymus ir kt.

Draudikas, gavęs papildomus pareiškėjo paaiškinimus, pateikė siūlymą savo lėšomis inicijuoti papildomą ekspertinį tyrimą, kurio metu būtų galima patikrinti žalos administravimo metu nustatytas aplinkybes ir įvertinti papildomus pareiškėjo pateiktus argumentus, taip pat pasiūlė pačiam pareiškėjui pasirinkti jam tinkamą ekspertą iš Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos patvirtinto ekspertų sąrašo, tačiau pareiškėjas neišreiškė sutikimo su tokiu draudiko pasiūlymu, tokį sprendimą argumentuodamas tuo, kad ekspertai yra tendencingi, Ekspertinį aktą parengęs ekspertas jam nurodė esąs įtakingas ir pan., t. y. pareiškėjas iš esmės nurodė manąs, kad bet koku atveju bus priimtos jam nepalankios išvados, nors situacija jam yra visiškai aiški.

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 ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Siekiant išspręsti pareiškėjo ir draudiko ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklėse nustatytais nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimais ir žalos administravimo metu surinktais dokumentais, atsisakė įvykį (apdrausto namo langų rėmų defektų atsiradimą) pripažinti draudžiamuoju ir mokėti pareiškėjui draudimo išmoką.

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 teisinių 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 Turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, 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. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.² 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 prisiimtą draudimo riziką laipsni.³

Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškiny, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai

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.

– draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką.⁴ Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimties, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos mokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamąjį įvykio atveju.⁵ Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjį įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.⁶

Kaip minėta pirmiau, Turto draudimo sutartis buvo sudaryta Taisyklių, kurios yra standartinės sutarties sąlygos (paprastai taikomos visiems draudiko klientams, sudarantiems atitinkamos rūšies sutartį), pagrindu. Taisyklių skyriuje „Sąvokos“ nustatyta, kad draudžiamasis įvykis – draudimo sutartyje nurodytu draudimo laikotarpiu atsitikęs įvykis, kuriam įvykus draudikas išmoka draudimo išmoką, t. y. kompensaciją už materialinę žalą, patirtą įvykus draudžiamajam įvykiui.

Taisyklių skyriuje „Ką apima ši draudimo apsauga?“ nurodyta, kad draudikas siūlo plačią apsaugą – visų rizikų draudimą. Taip pat nurodyta, kad nedraudžiamieji įvykiai yra nurodyti šiose Taisyklėse toliau ir visi įvykiai, neįtraukti į nedraudžiamųjų įvykių sąrašą, laikomi draudžiamaisiais įvykiais. Pirmiau minėto skyriaus skirsnyje „Visų rizikų draudimas“ detalizuota, kad draudimo sutartimi apdraudžiama nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas ar kurio draudėjas neteko dėl vagystės įsibrovus ar apiplėšimo. Kartu šiame skirsnyje įtvirtinta, kad draudimo apsauga netaikoma įvykiams ir draudimo išmoka už juos nemokama, jeigu jie kilo dėl ilgalaikių procesų, natūralaus nusidėvėjimo, gedimo, puvimo, korozijos ar kalkių, taip pat dėl kondensato, drėgmės, ilgalaikių temperatūros svyravimų, šviesos poveikio, ilgalaikių atmosferos sąlygų ar cheminių medžiagų poveikio draudimo objektui ar jo dalims, dėl nekokybiškų statybos ar remonto darbų, skaičiavimo, planavimo ar projektavimo klaidų, nekokybiškų ar netinkamų medžiagų naudojimo, dėl draudimo objekto naudojimo ne pagal paskirtį arba ne gamintojo numatytu būdu ir kt.

Nagrinėjamu atveju draudikas sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju motyvavo tiek tuo, kad defektai neatsirado staiga ir netikėtai ir yra ilgalaikio poveikio pasekmė, tiek tuo, kad juos lėmė netinkamas langų montavimas ir (arba) eksploatavimas. Šis draudiko sprendimas yra grindžiamas specialių žinių turinčių asmenų parengtais dokumentais – bendrovės parengta Papildyta Išvada (kurioje daugiau nei Išvadoje pateikiama paaiškinimų apie nustatytas defektų atsiradimo priežastis) ir nepriklausomo eksperto parengtu Ekspertiniu aktu. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas, be kita ko, atliko šių dokumentų vertinimą.

Bylos duomenys patvirtina, kad Papildytos išvados vertinimą bendrovės specialistai atliko remdamiesi fizinės apžiūros metu surinktais duomenimis. Papildytos išvados skiltyje „Apžiūros metu nustatyti pažeidimai“ teigiama, jog apžiūros metu buvo fiksuoti įtrūkimai plastikinių langų rėmų ir profilių kampuose. Taip pat nurodyta, kad pažeidimai atsiradę skirtingu laiku ir skirtingose vietose, nurodoma namo statybos data – 2019 m. Papildytos išvados dalyje „Pažeidimų atsiradimo aplinkybės“ teigiama, kad montuojant plastikinius langus bei duris būtina laikytis teisės aktų reikalavimų, kad projektuojant langus ir išorines duris turi būti įvertinti šilumos pralaidumo, oro bei garso izoliavimo, atsparumo vėjo apkrovai, vandens nepralaidumo, oro skverbties, mechaninio atsparumo, stiprumo, atsparumo įsilaužimui, įstiklinimo, saulės šilumą ribojančio stiklo naudojimo, natūralaus apšviestumo poreikio įvertinimo, ženklinimo ir montavimo pastatuose reikalavimai.⁷ Taip pat nurodyta, kad montuojant plastikinius langus būtina užtikrinti konstrukcijos mikrojudėjimą. Anot Papildytą išvadą rengusių specialistų, šiuo atveju plastikinių langų tvirtinimo elementai buvo perspausti (perveržti), tai užtikrino konstrukcijos standumą, tačiau neužtikrino saugaus kompensacinio konstrukcijos judėjimo skirtingomis oro sąlygomis, dėl to plastikinių langų konstrukcija neatlaikė ilgalaikių pasikartojančių judesių „nuovargio“ ir įtempimų kritinėse vietose. Anot specialistų, pažeidimai yra seni ir ilgalaikiai.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

⁷ Nuo 2013 m. liepos 14 d. iki 2019 m. balandžio 3 d. – Statybos techninio reglamento STR 2.05.20:2006 „Langai ir išorės durys“ 10 punktas; nuo 2019 m. balandžio 4 d. – Statybos techninio reglamento STR 2.04.01:2018 „Pastatų atitvaros. Sienos, stogai, langai ir išorinės įėjimo durys“ 78 punktas.

Papildytos išvados dalyje „Sprendimo metodika ir rekomendacijos papildomam tyrimui“ paaiškinta, kad išvados yra priimtos ekspertiniu būdu, remiantis ilgalaikę panašių įvykių praktika. Specialistų teigimu, langų gamintojai privalo garantuoti langų rėmų temperatūrinės deformacijas bei daugkartinių judėjimo ciklų atsparumą. Teigiama, kad langai yra skirtingose namo pusėse ir yra skirtingai veikiami oro sąlygų, todėl apliejimas vandeniu jiems yra nebaisus. Jeigu langai deformavosi ir kampuose atsirado tarpelių, tikėtina, kad lango rėmo kampuose nesumontuotas metalinis laikantysis kampas („kronšteinas“), be to, lango rėmo tvirtinimas angokraščiuose taip pat gali būti atliktas netinkamai. Specialistų teigimu, šiuos montavimo ypatumus galima patikrinti atlikus kontrolinius pragręžimus lango kampuose arba išardžius lango angokraščio apdailas. Specialistai, be kita ko, paaiškino, kad langų gamintojas turėtų pateikti technines specifikacijas, įskaitant eksploatuojamo gaminio atsparumo temperatūriniam svyravimui ir cikliškumui specifikaciją, taip pat lango rėmo profilio skerspjūvį ir montavimo instrukcijas. Specialistai paaiškino, kad atsiradę mikroįtrūkimai žiemą, drėgmei plečiantis, didėja.

Galiausiai Papildytos išvados dalyje „Išvada“ nurodoma, kad pažeidimų atsiradimo priežastis yra statybos montavimo darbų brokas ir tai nėra tvarkingo statinio staigaus ir netikėto įvykio pasekmė.

Iš esmės prie analogiškų išvadų, atlikęs kur kas išsamesnį tyrimą, priėjo ekspertas Vytautas Bronislovas Elenbergas. Iš jo parengto Ekspertinio akto matyti, kad ekspertinio vertinimo tikslas buvo įvertinti, ar gyvenamojo namo langų profilių defektai galėjo atsirasti pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, t. y. apliejus juos šaltu vandeniu. Iš Ekspertinio akto matyti, kad jis parengtas remiantis faktinės turto apžiūros metu surinkta informacija, apgadinimų nuotraukomis, pareiškėjo pateikta įvykio versija (pranešant draudikui apie įvykį), joje taip pat nurodyta, kad ekspertas pageidavo, kad pareiškėjas pateiktų namo kadastrinį planą, langų gamintojo langų sertifikatus ar atitiktas deklaracijas, rangovo langų montavimo atliktų darbų aktą ir (ar) naudojimo instrukciją ar langų aprašą, tačiau jie nebuvo pateikti, pareiškėjui nurodžius, kad jie esą buvę, tačiau nežinia, kur esantys. Ekspertiniame akte taip pat nurodyta, kad atliekant ekspertinį tyrimą buvo naudojamas fotoaparatas, plokšteliniai tarpumačiai, plyšių ir (ar) tarpų matavimo šablonas, tolimatis.

Ekspertinio akto Tiriamosios dalies 2.1 papunktyje yra pateikti duomenys apie tiriamą objektą ir apžiūros aplinkybes, aprašoma, kad tiriamieji langai yra išdėstyti dviejuose fasaduose, pietų ir rytų pusėje, iš viso 6 vienetai, nurodomos tikėtinos langų savybės (nesant jas patvirtinančių dokumentų), teigiama, kad atsparumo ar ilgaamžiškumo šiam poveikiui sąlygos turėjo (galėjo) būti nurodytos privalomoje iš gamintojo gauti langų naudojimo bei priežiūros instrukcijoje ar lango dalių apraše, tačiau šie ekspertui pareiškėjo nebuvo pateikti.

Ekspertinio akto 2.1 papunkčio dalyje „Dėl meteorologinių sąlygų deklaruoto įvykio dieną“ konstatuojama, kad aprašyto įvykio dieną, oro temperatūra Šiaulių hidrometeorologijos centro duomenimis, nuo 10 val. fiksuotos 29,7°C šilumos temperatūra kilo iki 31,2°C 13 val., vėliau nuo 15 val. buvo 29,1°C, debesuotumas buvo 75 proc., lijo, žaibavo, santykinė oro drėgmė buvo 88 proc. Eksperto teigimu, „įvertinant skirtingų kryptių fasadus, tiesioginės saulės spinduliuotės poveikis skirtingomis pasaulio šalių sąlygomis, momentiniu įvardintu vienos dienos plovimo šaltu vandeniu akivaizdžiai negalėjo vykti vienodomis sąlygomis“. Ekspertas nurodė iš patirties darantis prielaidą, kad šulinio vanduo galėjo būti ne žemesnės nei 10°C temperatūros, o langų rėmų profiliai galėjo įkaisti iki 35–38°C, o aritmetinis trumpalaikio (momentinio) lango profilio aušinimo vandeniu temperatūrų skirtumas galėjo sudaryti daugiausiai 28°C. Eksperto vertinimu, nesant langų naudojimo instrukcijos, nėra galimybės įvertinti konkretaus langų rėmų elementų temperatūrinio susitraukimo rodiklio ir „jo poveikio tik kai kurių mazgų išklįjimui“.

Ekspertinio akto 2.2 papunkčio „Tyrimo vietoje eiga ir rezultatai“ dalyje „Dėl kampinių jungčių įtrūkių“ teigiama, kad, atsižvelgiant į pranešime apie įvykį bei Papildytoje išvadoje akcentuotą langų rėmų mazgų supleišėjimą, ekspertinio tyrimo pradinėje stadijoje vertinta apatinių kampinių mazgų būklė. Nustatyta, kad keturiuose iš šešių langų rėmų yra septyni vienetai 0,05–0,4 mm pločio įtrūkių, visi jie atsiradę tik horizontaliose vidinio kampo jungčių siūlių dalyse, o įstrižose langų fasadinės plokštumos siūlėse įtrūkių nenustatyta. Eksperto vertinimu, dėl staigaus temperatūros pokyčio poveikio ataušinant profilius atsiradus tempimo jėgoms, turėjo pertrūkti ir įstrižosios siūlės, tačiau nė vienu atveju to nenutiko. Remdamasis šiomis aplinkybėmis, ekspertas darė tarpinę išvadą, jog „langų rėmų įtrūkių kilmė su tariamu (galimu) staigiu lango rėmų elementų temperatūros pažemėjimu jų plovimo šaltu vandeniu metu sąsajų neturi“.

Toliau, Ekspertinio akto 2.2 papunkčio dalyje „Dėl galimo lango stumdomų varčių poveikio

langų rėmų deformacijoms“ atskirai aprašomos išvados, gautos įvertinus visų šešių pažeistų langų rėmų vidurinių mazgų, statramsčiu dalinančių į varstomą ir nevarstomą dalis, būklę, išsamiai aprašomi per apžiūrą nustatyti kiekvieno iš langų rėmų įvairaus pobūdžio ir dydžio defektai, vertinamos galimos kiekvieno iš defektų atsiradimo priežastys. Pavyzdžiui, fiksuojama, jog vienu atveju yra nesureguliuotas varčios stumdymo ir pakabos mechanizmas, daromos prielaidos dėl tam tikrų montavimo dalių trūkumo, konstatuojama, kad tos deformacijos nėra sietinos su deklaruojamu temperatūros pokyčiu ir kt.

Galiausiai Ekspertinio akto 3.1 ir 3.2 papunkčiuose pateikiamos šios išvados: 1) langų rėmų mazgų įtrūkių kilmė su tariama jų plovimo šaltu vandeniu pasekme nėra susijusi; 2) langų deformacijos priežastis – langų gamybos, jų konstrukcijos nepakankamo fizinio patikimumo bei galbūt įstatymo į angas trūkumų visuma, taip pat nebuvo vykdoma jų periodinė ir profilaktinė techninė priežiūra.

Kartu su Ekspertine išvada ekspertas pateikė langų matmenų schemas ir kiekvienam iš langų fiksuotomis įtrūkimų vietomis, jų dydžiu. Kiekvienas iš langų yra pažymėtas (pavyzdžiui „L1“, „L2“ ir kt.), taip susiejant juos su Ekspertinio akto pagrindinėje dalyje pateiktais kiekvieno lango defektų vertinimais. Taip pat pateikta ir atskira lentelė su aštuoniolika nuotraukų, kuriose užfiksuoti ir pažymėti langų defektai, pateikti defektų aprašymai, rodyklėmis atlikti kiti aktualūs žymėjimai.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuotoje teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje konstatuojama, kad konkretūs faktiniai duomenys, gauti ekspertinio tyrimo metu, gali būti atmesti kaip įrodymai, jei manoma, kad jie nepagrįsti, nepatikimi ar turi kitokių trūkumų. Kritiškai vertinti eksperto išvadą ar jos dalį galima tada, kai ekspertizės turinys prieštaringas, išvados neišplaukia iš tyrimo eigos, išvada pateikta neatlikus tyrimo arba jis atliktas neišsamiai ir kitais panašiais atvejais, kai kyla pagrįstų abejonų dėl ekspertinio tyrimo eigos ir rezultatų. Eksperto išvada pripažįstama pakankamu įrodymu, jeigu šios išvados duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, taip pat jei eksperto išvada neprieštarauja faktiniams duomenims, gautiems iš tos pačios rūšies ar skirtingų įrodinėjimo priemonių. Eksperto išvada laikoma pagrįsta, jeigu, įvertinus ginčo šalių pateiktą įrodymų visumą, eksperto išvados duomenys leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą ar nebuvimą.⁸

Įvertinus pirmiau pateiktą ekspertinio pobūdžio dokumentų turinį, darytina išvada, kad jie vienas kitam neprieštarauja, išsamus Ekspertinis aktas iš esmės patvirtina ir papildo siauresnės apimties Papildytą išvadą, Ekspertiniame akte pateiktos išvados išplaukia iš atlikto tyrimo, jos yra išsamiai paaiškintos ir nėra paneigtos kitais panašios įrodomosios reikšmės duomenimis. Iš bylos duomenų matyti, kad bendrovei bei ekspertui buvo žinoma pareiškėjo keliami įvykio versija ir jos galimybė buvo vertinta, tačiau ji nepasitvirtino, t. y. Ekspertiniame akte buvo atsižvelgta į nurodomą įvykio dieną fiksuotas meteorologines sąlygas, galimą profilių įkaitimą, taip pat vertinta, kad nebuvo nustatytų termošokui būdingų apgadinimų.

Nors pareiškėjas nesutinka nei su Papildyta išvada, nei su Ekspertiniu aktu, tačiau nesutikimą grindžia savo subjektyvia nuomone dėl defektų atsiradimo priežasčių, ji nelaikytina paneigiančia specialių žinių turinčių asmenų vertinimą dėl aptariamo konkretaus įvykio (defektų atsiradimo) aplinkybių. Pažymėtina, kad pareiškėjas pats, turėdamas tokią galimybę, jokių specialistų parengtų duomenų, kurie paneigtų pirmiau aptartuose ekspertinio pobūdžio dokumentuose pateiktą įvykio aplinkybių vertinimą, nepateikė (nors teigė rinkęs informaciją ir gavęs specialistų, teisininkų, ekspertų paaiškinimus, pagrindžiančius jo poziciją), dėl ekspertizės atlikimo nesikreipė, draudikui pasiūlius atlikti papildomą ekspertizę draudiko sąskaita, pačiam pareiškėjui išsirenkant jam tinkamą ekspertą iš Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos patvirtinto teismo ekspertų sąrašo, su tuo nesutiko. Šių aplinkybių vertinimo kontekste pažymėtina ir tai, jog pareiškėjas kritikuoja Papildomą išvadą ir Ekspertinį aktą, teigdamas, kad termošoką ir fiksuotus pažeidimus galėjo lemti tai, jog prieš plaunant langus profiliai keletą dienų buvo užklijuoti tam tikra apsaugine plėvele, tai lėmė didesnį nei įprastai profilių įkaitimą. Tačiau byloje nėra duomenų, patvirtinančių, kad ši aplinkybė draudikui arba Papildomą išvadą ir (ar) Ekspertinį aktą rengusiam ekspertui iš viso buvo žinoma, t. y. pareiškėjas ją nurodė tik ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu. Taigi, atliekant aptariamus ekspertinio pobūdžio tyrimus, tokia informacija net ir negalėjo būti vertinama, nes nebuvo žinoma, ir galėjo būti įvertinta atliekant papildomą ekspertinį tyrimą, tačiau, kaip minėta, su draudiko pasiūlymu atlikti papildomą tyrimą

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. birželio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-386-469/2015.

pareiškėjas nesutiko.

Pareiškėjui taip pat kilo abejonių dėl ekspertų, draudiko pavedimu rengusių Papildomą išvadą ir Ekspertinį aktą, kompetencijos, tačiau su tokiomis abejonėmis Lietuvos bankas taip pat neturi pagrindo sutikti. Pažymėtina, kad dalis pareiškėjo argumentų yra vadinamieji *ad hominem* argumentai, susiję su eksperto asmeninėmis savybėmis, o ne su Ekspertinio akto turiniu. Be to, bylos duomenys patvirtina tiek bendrovės ir jos specialistų, rengusių Papildomą išvadą, kompetenciją, tiek eksperto, rengusio Ekspertinį aktą, kompetenciją ginčui aktualiose srityse. Išvadą ir ją detalizuojančią Papildytą išvadą, kaip matyti, rengė specialistai, turintys galiojančius UAB Statybos produkcijos sertifikavimo centro (toliau – SPSC)⁹ išduotus kvalifikacijos atestatus, suteikiančius teisę eiti ypatingo statinio statybos vadovo ir ypatingo statinio statybos techninės priežiūros vadovo pareigas (gyvenamųjų ir ne gyvenamųjų pastatų ir kt.). Pati bendrovė taip pat turi SPSC išduotą kvalifikacijos atestatą, suteikiantį teisę bendrovei būti ypatingo statinio statybos rangove (gyvenamųjų ir ne gyvenamųjų pastatų). Ekspertinį aktą rengęs ekspertas, savo ruožtu, turi teisę eiti statinio projekto ekspertizės vadovo, statinio ekspertizės vadovo, ypatingo statinio statybos vadovo ir ypatingo statinio techninės priežiūros vadovo pareigas (gyvenamųjų ir ne gyvenamųjų pastatų), be to, yra Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos patvirtintas teismo ekspertas.

Papildomai pažymėtina, kad Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, iš esmės neprieštarauja, kad plastikiniai langų rėmai gali būti apgadinti dėl temperatūrų šoko ir, kad tam tikros temperatūrinės aplinkybės gali lemti langų profilių (net ir paties stiklo paketo) defektus, tačiau, įvertinus bylos duomenis, susijusius su nagrinėjama individualia situacija, nėra pagrindo teigti, kad šiuo atveju langų profilių apgadinius lėmė būtent šios priežastys. Kartu pažymėtina, kad Lietuvos bankas neturi pagrindo, kaip paneigiančią ekspertinio pobūdžio išvadą, laikyti ir aplinkybę dėl kitose fasado pusės buvusių langų defektų nebuvimo: vien tik ši aplinkybė nesuponuoja išvados dėl kitose fasado pusėse esančių langų rėmų deformacijų atsiradimo priežasties. Be to, kaip galima suprasti ir iš Ekspertiniame akte pateiktų išaiškinimų, langai skirtingose fasado dalyse natūraliai yra veikiami skirtingo atmosferinio poveikio, taigi, skirtingai įkaista skirtingais metų laikais ir pan., o tai lemia ir skirtingą jų nusidėvėjimą kintant temperatūroms, metų laikams, ir kt.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, konstatuotina, kad įvykis, kurį prašoma pripažinti draudžiamuoju, neatitinka staigaus ir netikėto įvykio apibrėžimo, todėl nėra pagrindo pripažinti, kad defektai atsirado dėl staigaus ir netikėto temperatūrų skirtumo. Bylos duomenų pagrindu nustatyta labiausiai tikėtina įvykio priežastis – statybos darbų brokas ir (ar) netinkama langų periodinė priežiūra, o šios aplinkybės suponuoja pagrindą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagal Taisyklių dalies „Ką apima ši draudimo apsauga?“ skirsnyje „Visų rizikų draudimas“ nurodytas nedraudžiamųjų įvykių sąlygas. Šiuo pagrindu draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju laikytinas pagrįstu, o pareiškėjo reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir todėl yra atmestinas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹⁰.

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

⁹ Dabar – Statybos sektoriaus vystymo agentūra (SSVA).

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.

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