



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

**SPRENDIMAS
DĖL G. Z. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. gegužės 25 d. Nr. 242-185
Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. Z. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *Ergo Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2015 m. balandžio 3 d. pareiškėja ir draudikas sudarė gyventojų turto draudimo sutartį (*duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdraustas butas, esantis Žirmūnų g. 75-73, Vilniuje. Turtas buvo apdraustas nuo šių draudimo rizikų: ugnies, gamtos jėgų, trečiųjų asmenų tyčinės veikos, stiklo dužimo ir transporto priemonių atsitrengimo.

Pareiškėja 2015 m. rugsėjo 14 d. draudikui pateikė pranešimą apie įvykį, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, ir draudikui teiktuose paaiškinimuose apie šio įvykio aplinkybes nurodė, kad laikotarpiu nuo 2015 m. rugsėjo 7 d. iki rugsėjo 9 d. stipriai lijo, 2015 m. rugsėjo 9 d. apdraustame bute atsirado drėgmės kvapas ir, apžiūrėjus butą, buvo nustatyta, kad „po lietaus visuose trijuose kambariuose sušlapo lubos ir sienos, pūslėm nuėjo lango angokraštis. Tapetai atsiklijavo bei pasidengė geltonomis dėmėmis.“ Draudikas, remdamasis 2015 m. rugsėjo 15 d. Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Informacijos skyriaus (toliau – Hidrometeorologijos tarnyba) pažyma apie hidrometeorologijos sąlygas, kurioje nurodyta, kad 2015 m. rugpjūčio 10 d. – 2015 m. rugsėjo 10 d. iškritusių kritulių kiekis nesiekė draudimo sutartyje nurodyto draudžiamąjo įvykio „liūtis“ kriterijų, atsisakė mokėti draudimo išmoką dėl pareiškėjos nurodyto įvykio. Draudikas 2015 m. rugsėjo 18 d. pareiškėjai adresuotame rašte apie atsisakymą mokėti draudimo išmoką nurodė, kad pagal Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056, kurių pagrindu buvo sudaryta gyventojų turto draudimo sutartis Nr. 300-0 167077, (toliau – Taisyklės) 22.10 papunktį vandens, sniego, purvo pateikimas į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus laikomas nedraudžiamuoju įvykiu.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad Hidrometeorologijos tarnybos pareiškėjai adresuotos 2015 m. spalio 13 d. Pažymos apie hidrometeorologines sąlygas (toliau – Pažyma) duomenys patvirtina, kad Vilniaus miesto Žirmūnų gatvėje meteorologiniai stebėjimai nevykdomi ir kad Vilniaus mieste 2015 m. rugsėjo 8 d. galėjo iškristi daugiau kritulių, nei užfiksavo Vilniaus miesto meteorologijos stotis. Pareiškėja Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad, jeigu draudikas teigia, jog lietaus vanduo pateko į apdraustą butą per nesandarias pastato, kuriame yra apdraustas butas, konstrukcijas, pareiškėjos nuomone, draudžiamasis įvykis galėjo įvykti ir dėl gyvenamojo namo, esančio Žirmūnų g. 75, Vilniuje, bendrosios dalinės nuosavybės administratoriaus UAB „Žirmūnų būstas“ kaltės. Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėja Lietuvos banko prašė priimti sprendimą, įpareigojantį draudiką išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam turtui padarytą žalą.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi teigė, kad 2015 m. rugsėjo 9 d. pareiškėjos butas buvo aplietas dėl per nesandarią stogo dangą prasiskverbusio vandens. Atsižvelgdamas į tai,

draudikas 2015 m. rugsėjo 9 d. įvykį pripažino nedraudžiamuoju, nes pareiškėjos deklaruotas įvykis neatitiko Taisyklėse nustatytų įvykio pripažinimo draudžiamuoju sąlygų. Draudikas nurodė, kad, remiantis Taisyklių 19.2.4.4 ir 22.10 papunkčių sąlygomis, draudimo apsauga negalioja įvykiams, įvykusiems dėl netvarkingų stogo dangų, išorinių pastato sienų, įskaitant išorinių konstrukcijų jungtis, grindų, pamatų, atitvarų konstrukcijas, jeigu jos praleidžia vandenį.

Draudikas pabrėžė, kad draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti. Draudikas draudimo taisyklėse gali nustatyti atvejus, kada draudėjo patirta žala visiškai arba iš dalies nėra kompensuojama. Remdamasis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnio 1 dalimi, draudikas nurodė, kad įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką, jeigu įvyksta įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Draudikas nurodė, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2011 m. birželio 7 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 3K-3-266/2011, konstatavo, jog CK 6.994 straipsnio 1 dalyje nustatyta draudiko teisė įvertinti konkretaus objekto draudimo riziką reiškia ir tai, kad prisiimdamas tokią riziką draudikas apsibrėžia draudimo ribas, nustatydamas atvejus, kurie laikomi draudžiamaisiais. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas teigė, kad jam nekyla pareiga mokėti draudimo išmokos dėl įvykio, neatitinkančio draudimo sutartyje nustatytų draudžiamųjų įvykių sąlygų.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam turtui padarytą žalą, pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėja iš esmės remiasi Pažymos duomenimis, kurie, pareiškėjos teigimu, leidžia suabejoti draudiko nurodytomis aplinkybėmis, kad pareiškėjos deklaruotas įvykis neatitinka draudžiamąjo įvykio „liūtis“ sąlygų. Draudikas, siekdamas pagrįsti sprendimą nemokėti draudimo išmokos, teigė, kad žalos apdraustam turtui atsiradimo priežastimi laikytina lietaus vandens pateikimas per nesandarią pastato, kuriame yra apdraustas butas, stogo dangą. Draudiko teigimu, žalos atsiradimo priežastis atitinka Taisyklių 19.2.4.4 ir 22.10 papunkčiuose įtvirtintas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas.

Atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kuriomis ji grindžia savo reikalavimą dėl draudimo išmokos mokėjimo, pažymėtina, kad Taisyklių 19.4.5 papunktis numato, kad liūtis – tai trumpalaikis smarkus lietus, kai per 6 (šešias) valandas ar trumpesnių laiką iškrinta 25 mm ir daugiau kritulių. Taisyklių 19.4.9 papunktyje nurodyta, kad nustatant audros, krušos, liūtis, sniego slėgio kiekinius parametrus remiamasi tame regione artimiausios meteorologinės tarnybos atliktais matavimais ir (arba) faktais, kad nurodyti draudžiamieji įvykiai draudimo vietos zonoje padarė panašių nuostolių geros būklės pastatams.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad draudikas, priimdamas sprendimą nemokėti draudimo išmokos, vadovavosi 2015 m. rugsėjo 15 d. Hidrometeorologijos tarnybos pažyma apie hidrometeorologijos sąlygas. Minėtame dokumente pažymima, kad pareiškėjos nurodytu laikotarpiu, kuriuo dėl stipraus lietaus galėjo būti padaryta žala apdraustam butui, kritulių kiekis buvo toks: 2015 m. rugsėjo 7 d. – 1,4 mm, 2015 m. rugsėjo 8 d. – 17 mm, 2015 m. rugsėjo 9 d. kritulių nebuvo. Pareiškėja Lietuvos bankui pateikė Pažymą, kurioje nurodyta, kad „Vilniaus miesto Žirmūnų gatvėje meteorologiniai stebėjimai nėra vykdomi, todėl tiksliai nurodyti, koks kritulių kiekis iškrito minėtoje vietovėje, nėra galimybės. Artimiausios minėtai vietai Vilniaus meteorologijos stoties duomenimis, 2015 m. rugsėjo 8 d. orus lėmė

ciklono slėnys. Daug kur palijo, vietomis griaudėjo perkūnija. Atsižvelgiant į susidariusią meteorologinę situaciją, galima daryti prielaidą, kad vietomis Vilniaus mieste 2015 m. rugsėjo 8 d. galėjo iškristi ir daugiau kritulių, nei užfiksavo Vilniaus meteorologijos stotis.“

Vertinant, ar 2015 m. rugsėjo 15 d. Hidrometeorologijos tarnybos pažyma apie hidrometeorologijos sąlygas gali vienareikšmiškai patvirtinti, kad žala apdraustam pastatui buvo padaryta ne dėl draudžiamąjo įvykio „liūtis“, pažymėtina, kad Pažymoje nurodytos aplinkybės, kad meteorologiniai stebėjimai draudimo vietoje nėra vykdomi ir kad 2015 m. rugsėjo 8 d., kuri patenka į pareiškėjos nurodytą laikotarpį, kada dėl liūtis galėjo būti padaryta žala apdraustam butui, draudimo vietoje galėjo iškristi ir daugiau nei 17 mm kritulių, kuriuos užfiksavo Vilniaus meteorologijos stotis, suteikia pagrindą suabejoti pažymos apie hidrometeorologijos sąlygas duomenų patikimumu, vertinant pareiškėjos nurodyto įvykio atitiktį draudžiamąjo įvykio sąlygoms. Pažymoje nurodytos aplinkybės taip pat leidžia daryti prielaidą, kad 2015 m. rugsėjo 8 d. draudimo vietoje iškritusių kritulių kiekis galėjo siekti ir Taisyklių 19.4.5 papunktyje nustatytus lietaus parametrus (25 mm), pagal kuriuos stiprus lietus priskiriamas prie draudžiamąjo įvykio „liūtis“ kriterijų.

Šiame kontekste svarbu pažymėti, kad pagal Taisyklių 19.4.9 papunktyje įtvirtintas sąlygas meteorologinės tarnybos atlikti matavimai yra tik vienas, bet ne vienintelis įrodymas, siekiant nustatyti liūtis kiekinius parametrus draudimo vietos zonoje. Todėl, vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalies 2 punktu, įpareigojančia draudiką prieš atsisakant mokėti draudimo išmoką patikrinti draudikui visą prieinamą informaciją, pažymėtina, kad draudikas, gavęs Pažymą, leidžiančią suabejoti 2015 m. rugsėjo 15 d. Hidrometeorologijos tarnybos pažymos apie hidrometeorologijos sąlygas duomenų pakankamumu, priimdamas sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo, minėtais duomenimis turėjo vadovautis tik tuo atveju, jei kiti turimi įrodymai negalėtų patvirtinti pareiškėjos nurodytu laikotarpiu kitiems draudimo vietos zonos gyventojams liūtis padarytų nuostolių. Svarbu pažymėti, kad Lietuvos bankas 2016 m. kovo 7 d. raštu Nr. S 2016/(21.14-2101)-12-1022 paprašė draudiko pateikti atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi dėl ginčo nagrinėjimo ir nurodė, kad, siekiant patvirtinti, jog pareiškėjos deklaruoto įvykio atveju liūtis negalėjo padaryti žalos apdraustam butui, draudikas objektyviais įrodymais turėtų patvirtinti, kad vietoje, kurioje yra draudimo objektas, nebuvo nustatyta liūtis padarinių (surinkti įrodymus, patvirtinančius aplinkybes, kad pareiškėjos nurodytu laikotarpiu liūtis draudimo vietos zonoje nepadarė panašių nuostolių geros būklės pastatams ir kt.). Draudikas Lietuvos bankui nepateikė prašomų įrodymų.

Atsižvelgiant į tai, kad draudikas objektyviais įrodymais nepaneigė, jog draudimo objekto vietoje nebuvo nustatyta liūtis padarinių, taip pat įvertinus aplinkybę, kad yra pagrindo suabejoti 2015 m. rugsėjo 15 d. Hidrometeorologijos tarnybos pažymos apie hidrometeorologijos sąlygas duomenų patikimumu, vertinant pareiškėjos deklaruoto įvykio atitiktį draudžiamąjo įvykio sąlygoms, darytina išvada, kad pažymos apie hidrometeorologijos sąlygas duomenys negali būti pripažįstami kaip vienintelis įrodymas, galintis neginčijamai patvirtinti, kad pareiškėjos nurodytas įvykis pripažintinas nedraudžiamuoju. Taigi, siekiant pagrįsti pareiškėjos nurodyto įvykio atitiktį nedraudžiamąjo įvykio sąlygoms, pažymos apie hidrometeorologijos sąlygas duomenys turi būti vertinami kitų įvykio administravimo metu surinktų įrodymų kontekste.

Draudikas, priimdamas sprendimą nemokėti draudimo išmokos, rėmėsi aplinkybe, kad vanduo į apdraustų patalpų vidų pateko per nesandarią pastato, kuriame yra apdraustas butas, stogo dangą. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo, tačiau nagrinėjamu atveju draudikas Lietuvos bankui nepateikė jokių įrodymų, galinčių patvirtinti, kad stogas buvo nesandarus. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad draudiko eksperto, įvertinusio sugadintą turtą, sudarytame defektų akte nebuvo užfiksuota, kad pastato, kuriame yra apdraustas butas, stogas yra nesandarus.

Pažymėtina, kad Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į draudiko 2015 m. rugsėjo 18 d. pareiškėjai adresuotame rašte nurodytą žalos atsiradimo priežastį ir vadovaudamasis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalimi, 2016 m. kovo 7 d. raštu Nr. S 2016/(21.14-2101)-12-1022

draudiko taip pat paprašė pateikti įrodymus, patvirtinančius, kad įvykis atitinka Taisyklių 22.10 papunktyje įtvirtintas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas, arba kitus įrodymus, pagrindžiančius apdraustam turtui padarytos žalos atsiradimo priežastis (pvz., ekspertinio pobūdžio vertinimą, pagrindžiantį apdrausto turto sugadinimo priežastis ir patvirtinantį, kad minėti sugadinimai negalėjo būti pareiškėjos kreipimesi nurodyto stipraus lietaus pasekmė). Lietuvos bankas taip pat draudiko paprašė pateikti UAB „Žirmūnų būstas“ paaiškinimus ir įrodymus, kokia buvo pastato, kuriame yra apdraustas butas, stogo būklė. Draudikas Lietuvos bankui nepateikė prašomų duomenų ir objektyvių įrodymų, patvirtinančių įvykio atitiktį Taisyklių 20.10 papunkčio nuostatomis. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas neturi pagrindo remtis Taisyklių 20.10 papunktyje įtvirtintomis įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygomis.

Apibendrinant nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas priėmė sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, neištyręs pareiškėjos nurodyto įvykio aplinkybių, nesurinkęs įrodymų, neginčijamai patvirtinančių žalos atsiradimo priežastis, ir nepatikrinęs visos draudikui prieinamos informacijos, galinčios turėti įtakos pareiškėjos deklaruoto įvykio aplinkybių vertinimui ir sprendimui dėl draudimo išmokos mokėjimo. Atkreiptinas dėmesys, kad draudimo teisiniuose santykiuose draudėjas pripažįstamas silpnesne sutarties šalimi, dėl šios priežasties draudėjo teisės ir interesai turi būti ginami prioritetiškai. Kadangi draudikas nesurinko neginčijamų įrodymų, galinčių patvirtinti sprendimą nemokėti draudimo išmokos, remiantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta įrodinėjimo naštos draudikui paskirstymo taisykle, darytina išvada, kad draudiko sprendimas atsisakyti mokėti draudimo išmoką negali būti laikomas pagrįstu. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam turtui padarytą žalą, yra tenkintinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjos G. Z. reikalavimą, rekomenduojant draudikui pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam turtui padarytą žalą.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavadojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas