



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

**SPRENDIMAS  
DĖL J. L. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. birželio 1 d. Nr. 242-191  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. L. (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. gruodžio 4 d. tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta Gyventojų turto ir asmens civilinės atsakomybės draudimo sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*), kurios neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės (galioja nuo 2014 m. gruodžio 1 d.) Nr. 56 (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdraustas butas, esantis (*duomenys neskelbtini*), Vilniuje. Turtas buvo apdraustas nuo šių draudimo rizikos rūšių: ugnies, gamtos jėgų, vandens, trečiųjų asmenų tyčinė veikos ir stiklo dužimo.

Pareiškėja 2016 m. sausio 12 d. draudikui pateikė pranešimą apie 2015 m. gruodžio 22 d. įvykusį įvykį, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, ir draudikui teiktuose paaiškinimuose apie šio įvykio aplinkybes nurodė, kad „2015 m. gruodžio 22 d. dėl nesandarios stogo konstrukcijos pratekėjo vanduo į aukščiau esantį butą, iš kurio vanduo pateko ir į žemiau esančias patalpas (*duomenys neskelbtini*).“ Apie įvykį pareiškėja pranešė 740-osios daugiabučių namų savininkų bendrijos „Neužmirštuolė“ (toliau – Bendrija) pirmininkui. Pareiškėja informavo draudiką, kad stogo remonto darbai nebuvo pradėti, o vanduo bėga elektros instaliacijos vietoje, todėl galimi papildomi pažeidimai. Pareiškėja informavo, kad bendri apdraustam turtui padaryti pažeidimai – apgadintos lubos, balkono apdaila ir durys.

Draudikas, remdamasis Taisyklių 20.10 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais laikomi nuostoliai dėl vandens, sniego, purvo patekimo į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus, išskyrus atvejus, jei tai atsitiko dėl draudžiamąjo įvykio, 2015 m. gruodžio 22 d. įvykį pripažino nedraudžiamuoju. Taip pat draudikas pažymėjo, kad pareiškėjos butas yra remontuojamas. Pagal Taisyklių 20.21.1.1 papunktį, neatsižvelgiant į draudimo variantą ir draudimo sutartyje nurodytus draudžiamuosius įvykius, pastatui ir jame esančiam namų turtui galioja draudimo apsauga tik nuo ugnies ir gamtos jėgų, pasireiškusių atliekant statybos, rekonstrukcijos, renovacijos ar kapitalinio remonto darbus.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad įvyko vandens avarija, todėl jos butui buvo padaryta žalos. Kreipimesi pareiškėja nurodė, kad buvo matoma, kad vanduo atiteka iš aukščiau esančio buto per vidinį namo atitvarą – aukščiau esančių patalpų grindis. Apžiūrėjus aukščiau esantį butą nustatyta, kad vanduo prasiveržė pro netvarkingą stogą, esantį virš šių patalpų, o laiku nepašalinus avarijos padarinių – ir į žemiau esantį būstą. Pareiškėja nurodė, kad kapitalinis buto remontas buvo baigtas iki sudarant būsto draudimo sutartį ir atsitinkant įvykiui. Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėja Lietuvos banko prašė priimti sprendimą, įpareigojantį draudiką mokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam turtui padarytą žalą.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi teigė, kad dėl 2015 m. gruodžio 22 d. įvykio draudikas kreipėsi į 740-ąją daugiabučių namų savininkų bendriją „Neužmirštuolė“, kuri administruoja (*duomenys neskelbtini*), g. esančio namo Nr. (*duomenys neskelbtini*), bendras patalpas. Bendrijos valdybos pirmininkas draudiką informavo, kad „2015 m. gruodžio pabaigoje pučiant smarkiam vėjui ir lyjant, kritulių vanduo prasiveržė (*duomenys neskelbtini*), name ties stogo švieslangiu į (*duomenys neskelbtini*), palėpę, ko pasekoje buvo sudrėkusios žemiau esančio (*duomenys neskelbtini*), buto kambario lubos.“ Dėl šio įvykio buvo atlikti stogo remonto darbai (hermetizavimas). Taip pat draudikas 2016 m. sausio 12 d. sudarytame ir šalių pasirašytame defektų akte pažymėjo, kad pareiškėjos bute buvo atliekami apdailos darbai. Atsižvelgdamas į šias nustatytas aplinkybes, draudikas 2015 m. gruodžio 22 d. įvykį pripažino nedraudžiamuoju, nes, draudiko teigimu, pareiškėjos deklaruotas įvykis neatitiko Taisyklėse nustatytų įvykio pripažinimo draudžiamuoju sąlygų. Draudikas nurodė, kad, remiantis Taisyklių 19.2.4.4 ir 20.10 papunkčiais, draudimo apsauga negalioja įvykiams, įvykusiems dėl netvarkingų stogo dangų, išorinių pastato sienų, įskaitant išorinių konstrukcijų jungtis, grindų, pamatų, atitvarų konstrukcijų, 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 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 aplinkybe, kad vanduo į jos butą pateko ne tiesiogiai per stogą, o iš kaimynų buto, dėl to įvykis turėtų būti pripažintas draudžiamuoju. Draudikas, siekdamas pagrįsti sprendimą nemokėti draudimo išmokos, remiasi Bendrijos pirmininko išduota pažyma, kurioje konstatuota, kad vanduo į pareiškėjos butą pateko dėl aukščiau esančio buto netvarkingos stogo konstrukcijos. Draudiko teigimu, žalos atsiradimo priežastis atitinka Taisyklių 19.2.4.4 ir 20.10 papunkčiuose įtvirtintas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad šalys iš esmės nesutaria dėl draudiko atsisakymo pagrindą sudarančių draudimo sąlygų nuostatų aiškinimo ir nevienodai atskleidžia jų turinį. Vertinant pareiškėjos draudiko atžvilgiu keliamo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką pagrįstumą, visų pirma pažymėtina tai, kad draudimo sutartis yra parengta pagal standartines sąlygas. Draudikui suteikta teisė parengti standartines sutarties sąlygas turi būti realizuojama užtikrinant sutarties šalių, taip pat ir apdraustųjų bei naudos gavėjų, interesų pusiausvyrą. Nors sutarties aiškinimo tikslas – tikrosios šalių valios nustatymas – lemia, kad, esant lingvistinės sutarties teksto reikšmės ir šalių tikrųjų ketinimų skirtumui, pirmenybę reikia teikti šalių ketinimams, kuriuos šalys, sudarydamos sutartį, turėjo omenyje, tačiau tuo atveju, kai šalių ketinimai nesutampa, didesnę reikšmę turi sutarties tekstas, todėl svarbesnė yra sutarties teksto lingvistinė analizė, nes ji gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka sutarties lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. liepos 27 d. nutartis (c.b. Nr. 3K-3-

261/2009); 2012 m. balandžio 4 d. nutartis (c. b. Nr. 3K-3-146/2012)). Kilus abejonių, sutarties sąlygos turi būti aiškinamos silpnesniosios sutarties šalies naudai (CK 6.193 straipsnio 4 dalis).

Kita vertus, jei sutarties, šiuo atveju – draudimo sutarties, sąlygos, tarp jų ir nustatančios draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, yra pakankamai aiškiai ir suprantamai išdėstytos normalių gebėjimui žmogui, tokios sąlygos neturėtų būti aiškinamos plečiamai, t. y. išskirtinai apdraustojo arba naudos gavėjo naudai, nes taip draudikas būtų priverstas mokėti draudimo išmoką dėl rizikos, kurios neprisiėmė.

Atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kuriomis ji grindžia savo reikalavimą dėl draudimo išmokos mokėjimo, pažymėtina, kad Taisyklių 19.2 papunktyje nustatyta, kad draudžiamuoju įvykiu dėl vandens laikomi apdraustam turtui padaryti nuostoliai, atsiradę dėl staigaus ir netikėto skysčio išsiliejimo arba garų išsiveržimo iš vandens talpų ir rezervuarų, dėl inžinerinių sistemų avarijos, kai vanduo išteka iš vandentiekio arba nuotekų sistemos vamzdžių, iš šildymo karštu vandeniu arba garais įrenginių, kondicionavimo įrangos; iš gesinimo arba drėkinimo sistemų. Taisyklių 9.2.5 papunktyje nustatyta, kad atlyginami nuostoliai dėl staigaus ir netikėto vandens prasiskverbimo iš gretimų patalpų arba išorės sienų, jei tai nėra defekto, broko arba draudėjo tyčios pasekmė. Minėtų draudimo sutarties sąlygų analizė leidžia manyti, kad draudikas įsipareigojo atlyginti nuostolius, patirtus dėl vandens patekimo iš vandentiekio, kanalizacijos sistemos, kondicionavimo sistemos arba dėl kitokio pobūdžio staigaus vandens išsiliejimo, jeigu tai nėra defekto, broko arba draudėjo tyčios pasekmė.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad draudikas, priimdamas sprendimą nemokėti draudimo išmokos, vadovavosi 2016 m. sausio 12 d. buto apžiūros metu sudarytu defektų aktu, kuriame užfiksuota, kad labiausiai tikėtina vandens patekimo į butą priežastis – vandens pro nesandarų stogą pratekėjimas iš viršuje esančio buto, ir Bendrijos valdybos pirmininko raštu, kuriame patvirtinama, kad „2015 m. gruodžio pabaigoje pučiant labai smarkiam vėjui ir labai lyjant, kritulių vanduo prasiveržė (*duomenys neskelbtini*), name ties stogo švieslangiu į (*duomenys neskelbtini*), buto palėpę, ko pasekoje buvo sudrėkusios žemiau esančio buto (*duomenys neskelbtini*), lubos.“ Dėl šio įvykio buvo atlikti stogo remonto darbai (hermetizavimas). Taigi, draudikas iš esmės remiasi aplinkybe, kad vanduo pratekėjo dėl stogo defekto.

Papildomai draudikas remiasi buto apžiūros metu nustatytu ir defektų akte užfiksuotu faktu, kad pareiškėjai priklausančiame bute „buvo vykdomi buto remonto darbai“. Pareiškėja remiasi aplinkybe, kad vanduo į jos butą pateko ne per stogą tiesiogiai, o iš kaimynų buto, o tai turėtų būti laikoma draudžiamuoju įvykiu. Vertinant šį pareiškėjos argumentą, pažymėtina, kad Taisyklių 19.2.4.4 papunktyje nustatyta, kad draudimo apsauga negalioja nuostoliams, atsiradusiems dėl netvarkingų stogo dangų, išorinių pastato sienų, įskaitant išorinių konstrukcijų jungtis, grindų, pamatų, atitvarų konstrukcijų, jeigu jos dėl to praleidžia vandenį, kuris ir sugadino apdraustą turtą. Atsižvelgiant į tai, kad ginčo medžiagoje esantys duomenys patvirtina, kad, nuostolio atsiradimą sąlygojo netvarkinga aukščiau esančio buto stogo danga, galima teigti, kad draudikas tinkamai taikė Taisyklių 19.2.4.4 bei 20.1 papunkčio nuostatus ir įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Draudikas, atsisakydamas išmokėti draudimo išmoką, taip pat remiasi aplinkybe, kad buto apžiūros metu buvo nustatyta, kad pareiškėjos butas buvo remontuojamas. Draudikas remiasi Taisyklių 20.21 papunkčiu, kuriame nustatyti draudimo apsaugos apribojimai statybos, rekonstrukcijos, renovacijos arba remonto metu. Taisyklių 20.21.1.1 papunktyje nustatyta, kad, neatsižvelgiant į draudimo variantą ir draudžiamuosius įvykius, nurodytus draudimo sutartyje, pastatui ir jame esančiam namų turtui galioja draudimo apsauga tik *nuo ugnies ir gamtos jėgų* atliekant statybos, rekonstrukcijos, renovacijos arba kapitalinio remonto darbus. Kadangi ginčo medžiagoje nėra duomenų, kad įvykis galėjo kilti dėl ugnies arba gamtos jėgų, aplinkybės dėl kapitalinio remonto vertintinos kaip teisiškai neturinčios reikšmės sprendimui priimti, todėl detaliau neanalizuojamos.

Atsižvelgiant į tai, kad žalos atsiradimo priežastis buvo vandens pratekėjimas pro netvarkingą stogo konstrukciją, o Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad namo,

esančio (*duomenys neskelbtini*), stogas buvo nesandarus, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju, todėl pareiškėjos reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam turtui padarytą žalą, yra atmestinas.

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 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos J. L. 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

Vilius Šapoka