



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

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

2016 m. birželio 1 d. Nr. 242-193
Vilnius

Lietuvos bankas gavo L. V., atstovaujamo advokatės A. G., (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė būsto draudimo sutartį (toliau – Sutartis). 2015 m. spalio 7 d. pareiškėjui išduotas draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*) Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo liudijimas). Draudimo liudijime nurodyta, kad draudžiamo būsto adresas yra (*duomenys neskelbtini*), o draudimo sąlygų galiojimo laikotarpis – nuo 2015 m. lapkričio 16 d. 00:00 val. iki 2016 m. lapkričio 15 d. 24:00 val. Draudimo liudijime pažymėta, kad yra pasirinktas standartinis pastatų draudimo variantas, ir paaiškinta, kad pasirinkus standartinį pastatų draudimo variantą draudikas, be kita ko, apdraus nuo vandens rizikos, šią riziką detalizuojant taip: a) šildymo sistemos, vandentiekio, kanalizacijos tinklų avarija; b) vandens prasiskverbimas iš gretimų patalpų; c) vandens prasiskverbimas pro pastato konstrukcijas iki 1 500 Eur; d) vandens išsiliejimas iš stacionarių įrenginių iki 300 Eur. Draudimo liudijime taip pat nurodyta, kad sąvoka „Draudimo taisyklės“ reiškia Būsto draudimo taisykles Nr. 067 (2015 m. rugsėjo 29 d. redakcija, galioja nuo 2015 m. spalio 1 d.) (toliau – Draudimo taisyklės), o pasirašydamas draudimo sutartį ir (arba) sumokėdamas draudimo įmoką (ar jos dalį) pareiškėjas patvirtina, kad pritaria Sutarties sąlygoms, sudaro Sutartį, yra supažindintas su Draudimo taisyklėmis ir jam yra įteikta jų kopija.

2016 m. sausio 5 d. Sutartimi apdraustame gyvenamajame name esančioje katilinėje įvyko įvykis. Kaip konstatuota 2016 m. sausio 5 d. UAB „Alera“ rašte, apžiūrėjus (*duomenys neskelbtini*), esančią katilinę, nustatyta, kad „katilo kūrenimo metu užstrigo cirkuliacinis šildymo sistemos siurblys „Grundfos“, dėl ko ir užkaičio katilas iki kritinės ribos; užstrigęs cirkuliacinio siurblio apėjimo mazge esantis gravitacinis vožtuvas d32; trūkęs šildymo sistemos išsiplėtimo indas; išsisandarino ventilio prie cirkuliacinio siurblio sujungimas; išsisandarino pirmo aukšto grįžtamojo vamzdžio sujungimas prie katilo grįžtamos linijos.“

2016 m. sausio 5 d. draudikas užregistravo įvykį (žalos bylos Nr. (*duomenys neskelbtini*)). 2016 m. sausio 7 d. draudiko atstovas atliko įvykio vietos apžiūrą, kurios metu surašytas turto sunaikinimo, sugadinimo aktas. 2016 m. sausio 23 d. raštu draudikas informavo pareiškėją, kad draudimo išmoka už 2016 m. sausio 5 d. įvykį nebus mokama. Tokį sprendimą draudikas grindė Draudimo taisyklių A IV dalies 4.17 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sugadintas dėl bet kokių kitų įvykių ar priežasčių, Draudimo taisyklėse arba draudimo sutartyje neįvardytų kaip draudžiamieji įvykiai. Draudikas pažymėjo, kad 2016 m. sausio 5 d. pareiškėjo namuose įvyko šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimas. Draudikas nurodo, kad rizika „šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimai“ pareiškėjui pasirinkus standartinį draudimo variantą Draudimo liudijime nėra įvardyta kaip draudžiamasis įvykis. Draudikas teigė, kad draudimo apsauga nuo tokios rizikos yra numatyta tik pasirinkus maksimalų pastatų draudimo variantą.

Nesutikdamas su tokiu sprendimu pareiškėjas raštu kreipėsi į draudiką, tačiau draudikas pakartojo, kad pasirinkus standartinį pastatų draudimo variantą rizika „šildymo sistemų ir jos įrenginių gedimai“ nėra draudžiama, todėl pareiškėjo nuostoliai nėra atlygintini.

2016 m. vasario 19 d. pareiškėjas draudikui pateikė pretenziją, kuria prašė išmokėti draudimo išmoką. Pretenzijoje pareiškėjas pažymėjo, kad nebuvo supažindintas su Draudimo taisyklėmis, todėl jo atžvilgiu Draudimo taisyklės negali būti taikomos. Be to, pasak pareiškėjo, Draudimo taisyklių sąlygos prieštarauja Draudimo liudijimo sąlygoms.

2016 m. vasario 29 d. raštu draudikas atsakė, kad sprendimas nemokėti draudimo išmokos laikytinas pagrįstu ir yra nekeistinas. Draudikas teigė, kad pareiškėjas gyvenamuosius pastatus ir namų turtą AB „Lietuvos draudimas“ draudžiasi nuo 2011 m. Pasak draudiko, pareiškėjas, sudarydamas Sutartį, patvirtino supažindinimo su Draudimo taisyklėmis aplinkybes ir išreiškė valią dėl jų privalomumo. Draudikas paaiškino, kad Draudimo liudijime pakartoti Draudimo taisyklėse nurodytų draudžiamųjų įvykių (rizikų) pavadinimai.

Nesutikdamas su draudiko atsakymu pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti tarp pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui panaikinti sprendimą, kuriuo atsisakyta išmokėti draudimo išmoką. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad, pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.185 straipsnio 2 dalį, pareiškėjui negali būti taikomos Draudimo taisyklių sąlygos, nes jis nebuvo su jomis supažindintas. Pareiškėjas tvirtina nepasirašęs Sutarties, o faktas, kad jis sumokėjo draudimo įmoką, nesudaro pagrindo laikyti, kad buvo tinkamai supažindintas su Draudimo taisyklėmis. Pareiškėjas pažymi, kad Draudimo taisyklių sąlygos, kad šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimai nėra draudžiamasis įvykis, prieštarauja Draudimo liudijimo sąlygoms, kurios šildymo sistemos avariją apibrėžia kaip draudžiamąjį įvykį. Pareiškėjas tvirtina buvęs supažindintas tik su Draudimo liudijimo sąlygomis, todėl sudarydamas Sutartį pagrįstai tikėjosi, kad galioja draudimo apsauga nuo šildymo sistemos avarijos. Pagal CK 6.187 straipsnį, esant prieštaravimams tarp Draudimo liudijime ir Draudimo taisyklėse nurodytų sąlygų, turi būti taikomos Draudimo liudijimo sąlygos, su kuriomis pareiškėjas yra tinkamai supažindintas. Pareiškėjas pažymi, kad draudikas Draudimo liudijime, palyginti su Draudimo taisyklėmis, išplečia draudžiamųjų įvykių sąrašą, todėl jam tenka visa su tuo susijusi rizika. Pareiškėjas tvirtina, kad jeigu būtų buvęs supažindintas su sąlyga, kad Draudimo liudijime nurodyti draudžiamieji įvykiai arba jų dalis pareiškėjo atžvilgiu netaikomi, nebūtų sudaręs Sutarties.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas prašo pareiškėjo reikalavimo netenkinti, nes sprendimas nemokėti draudimo išmokos yra priimtas pagrįstai. Draudikas informavo, kad nuostoliai dėl įvykių, susijusių su šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimais, esant standartiniam pastatų draudimo variantui nėra atlyginami. Atsižvelgiant į UAB „Alera“ rašte pateiktas išvadas, 2016 m. sausio 5 d. įvykis laikytinas šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimu, o ne avarija, todėl draudimo išmoka pareiškėjui nebus mokama. Pareiškėjas apie 5 metus naudoja draudiko paslaugomis, todėl laikytina, kad draudimo sąlygos jį tenkino. Draudimo liudijime nurodyta, kad pasirašydamas Sutartį ir (arba) sumokėdamas draudimo įmoką pareiškėjas patvirtina, kad yra supažindintas su Sutarties sąlygomis. Draudikas atkreipia dėmesį, kad, nepaisant Draudimo taisyklių nuostatų, bet kuris protingas asmuo įprastai gali suvokti skirtumą tarp „šildymo sistemos gedimo“ ir „šildymo sistemos avarijos“. Draudimo liudijime nurodyta šildymo sistemos avarija yra priskiriama prie vandens rizikos, t. y. įvykis gali būti administruojamas pagal šią riziką, jei tai susiję su vandens išsiveržimu iš vamzdinių, jų sistemų ir vandens prasiskverbimu iš gretimų patalpų. O šildymo sistemos gedimai yra priskirti prie kitos rizikos, nuo kurios draudžiama pasirinkus maksimalų pastatų draudimo variantą.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 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.

Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrįstumo nurodant, kad 2016 m. sausio 5 d. įvykęs šildymo katilo gedimas nėra laikytinas draudžiamuoju įvykiu. Todėl, nagrinėdamas tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos bankas vertina, ar atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo nuostolius dėl šildymo sistemos gedimo, draudikas pažeidė pareiškėjo teisėtus lūkesčius ir interesus, kylančius iš Sutarties.

Vadovaujantis CK 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme arba draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytas draudiminis įvykis. Tai reiškia, kad pagal draudimo sutartį draudikui kyla prievolė mokėti draudimo išmoką tik tada, kai įvyksta įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Taigi, draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Pagrindinės individualiai aptariamoms draudimo sutarties sąlygos, įskaitant suteikiamos draudimo apsaugos ribas, nustatomos draudimo liudijime. Individualiai sutartos sąlygos įprastai detalizuojamos standartinėse atitinkamos rūšies draudimo taisyklėse, kurios yra sudėtinė draudimo sutarties dalis.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl Sutarties sudarymo fakto ir dėl to, kad pareiškėjas yra sumokėjęs draudimo įmoką. Šalys sutinka, kad Draudimo liudijime yra nurodyta, kad, pareiškėjui pasirinkus standartinį pastatų draudimo variantą, draudimo objektui yra suteikta apsauga nuo vandens rizikos. Draudimo liudijime nurodyta: „Nuo ko apdrausime <...> Vanduo: šildymo sistemos, vandentiekio, kanalizacijos tinklų avarija <...>“. Išanalizavus Draudimo liudijimo sąlygas nustatyta, ir pareiškėjas to neginčija, kad Draudimo liudijime kaip draudžiamasis įvykis „šildymo sistemos gedimas“ *expressis verbis* (tiesiogiai) nėra įvardytas.

Kaip nurodyta kreipimesi į Lietuvos banką, pareiškėjas „pagrįstai tikėjosi, jog galioja draudimo apsauga nuo šildymo sistemos avarijos.“ Pareiškėjas teigia, kad vadovaujantis Draudimo taisyklėmis draudiko pateikiamas aiškinimas, kad pareiškėjui taikoma draudimo apsauga nuo vandens rizikos, be kita ko, reiškiančios šildymo sistemos avariją, nesuteikia apsaugos nuo šildymo sistemos gedimo, prieštarauja Draudimo liudijimo sąlygoms. Pasak pareiškėjo, aiškinimas, kad šildymo sistemos gedimas nėra draudžiamasis įvykis, nepagrįstai susiaurina Draudimo liudijime nurodytą suteikiamą draudimo apsaugą, nes jame draudžiamuoju įvykiu įvardyta šildymo sistemos avarija.

Pareiškėjas neginčija, kad su Draudimo liudijimo sąlygomis buvo supažindintas ir su jomis sutiko sudarydamas Sutartį. Įvertinęs Draudimo liudijimo sąlygas Lietuvos bankas mano, kad šalys susitarė, kad draudimo objektui yra suteikiama apsauga nuo vandens rizikos. Šalys taip pat sutarė, kad vandens rizika reiškia ir šildymo sistemos avariją. Kita vertus, įvertinus Draudimo liudijimo sąlygas darytina išvada, kad šalys sutarė pareiškėjui suteikti draudimo apsaugą ne nuo bet kokios šildymo sistemos avarijos, o tik nuo tokios, kuri yra priskiriama prie vandens rizikos. Darytina išvada, kad pareiškėjas turėjo suprasti, kad draudimo apsauga suteikiama nuo šildymo sistemos avarijos, kurios metu išsiliejęs vanduo padaro žalą draudimo objektui. Be to, įprastai vartotojui turėtų būti suprantama, kad sąvokos gedimas ir avarija nėra tapačios. Pavyzdžiui, elektroniniame dabartinės lietuvių kalbos žodyne (<http://dz.lki.lt>) žodis „avarija“ aiškinamas kaip „stambus ko nors gedimas, sutrikimas; nelaimė, susijusi su technika“. Tai reiškia, kad bendrinėje lietuvių kalboje ne bet koks technikos gedimas laikomas avarija. Įvertinęs minėtas aplinkybes Lietuvos bankas daro išvadą, kad netgi vadovaudamasis vien tik Draudimo liudijimo sąlygomis (t. y. nepaisydamas Draudimo taisyklių nuostatų) pareiškėjas negalėjo pagrįstai tikėtis, kad bet koks šildymo sistemos gedimas bus pripažįstamas draudžiamuoju įvykiu. Be to, įrodymų, patvirtinančių, kad ginčo atveju pasireiškė Draudimo liudijime nurodyta vandens rizika, Lietuvos bankui nebuvo pateikta.

Pareiškėjas nurodo, kad, draudikui atsisakius šildymo sistemos gedimus pripažinti draudžiamuoju įvykiu, yra paneigiamos Draudimo liudijimo sąlygos, kuriose nurodyta, kad šildymo sistemos avarija yra draudžiamasis įvykis. Kaip minėta, šildymo sistemos gedimo sąvoka nėra tapati prie vandens rizikos priskiriamos šildymo sistemos avarijos sąvokai. Atkreiptinas dėmesys, kad draudiko atsisakymas šildymo sistemos gedimus pripažinti draudžiamuoju įvykiu nepaneigia fakto, kad pagal Draudimo liudijimą pareiškėjui yra suteikiama apsauga nuo vandens rizikos, įskaitant šildymo sistemos avariją. Taip pat nesutiktina su pareiškėjo teiginiais, kad, prie šildymo sistemos avarijos nepriskirdamas visų šildymo sistemos gedimų, draudikas nepagrįstai susiaurina Draudimo liudijime nustatytą draudimo apsaugą. Kaip minėta, vadovaujantis CK 6.987 straipsnyje pateikiama draudimo sutarties samprata, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjas galėjo turėti teisėtų lūkesčių, kad jam draudikas išmokės draudimo išmoką įvykus kitiems, nei Sutartyje nurodytiems draudžiamiesiems įvykiams.

Ginčai Lietuvos banke nagrinėjami vadovaujantis rungimosi principu (Taisyklių 45 punktas). Tai reiškia, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Draudikas, atsisakydamas 2016 m. sausio 5 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju, nurodo, kad pagal UAB „Alera“ rašte pateiktą informaciją laikytina, kad ginčo atveju įvyko šildymo sistemos gedimas. Draudikas pažymi, kad šalys nėra susitarusios šildymo sistemos gedimų laikyti draudžiamuoju įvykiu ir šią aplinkybę patvirtina Draudimo liudijimas.

Pareiškėjas neneigia, kad Draudimo liudijime draudžiamuoju įvykiu *expressis verbis* nėra nurodyti šildymo sistemos gedimai. Pareiškėjas Lietuvos bankui nenurodė jokių aplinkybių ir nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad sudarydamos Sutartį šalys susitarė arba draudikas sudarė pagrindą pareiškėjui pagrįstai tikėtis, kad prie vandens rizikos priskiriama ne tik šildymo sistemos avarija, kaip nurodyta Draudimo liudijime, bet ir šildymo sistemos gedimai. Pareiškėjas tvirtina nepasirašęs Sutarties, o faktas, kad yra sumokėjęs draudimo įmoką, nereiškia, kad pareiškėjas yra supažindintas su Draudimo taisyklėmis. Vis dėlto, pabrėždamas, kad turi būti vadovaujama tik Draudimo liudijime nurodytomis sąlygomis, pareiškėjas neginčija, kad Draudimo liudijimo sąlyga, pagal kurią sumokėdamas draudimo įmoką pareiškėjas patvirtina, kad yra supažindintas su Draudimo taisyklėmis, pareiškėjui buvo žinoma, suprantama ir aiški.

Įvertinęs minėtas aplinkybes Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad šalys susitarė draudžiamuoju įvykiu laikyti šildymo sistemos gedimus. Pareiškėjas neįrodė, kad 2016 m. sausio 5 d. įvykis yra laikytinas prie vandens rizikos priskiriama šildymo sistemos avarija, ir nepateikė duomenų ir įrodymų, patvirtinančių, kad įvykusių gedimų pobūdis atitinka šildymo sistemos avarijos sampratą ir įvykio metu išsiliejęs vanduo, nuo kurio rizikos pareiškėjas yra apsidraudęs, padarė žalos. Todėl, nepaneigus draudiko teiginių, kad 2016 m. sausio 5 d. įvyko šildymo sistemos gedimas, kuris nei Draudimo liudijime, nei Draudimo taisyklėse nėra nurodytas kaip draudžiamasis įvykis pasirinkus standartinį pastatų draudimo variantą, Lietuvos bankas neturi pagrindo pareiškėjo reikalavimo panaikinti draudiko sprendimą nemokėti draudimo išmokos laikyti pagrįstu.

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 L. V. reikalavimus.

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