



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

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

2017 m. kovo 22 d. Nr. 242-118

Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. D. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. gruodžio 1 d. tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta Gyventojų turto ir asmens civilinės atsakomybės draudimo sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*), kurios neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 056 (galioja nuo 2014 m. gruodžio 1 d.) (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdraustas butas, esantis (*duomenys neskelbtini*). Turtas buvo apdraustas išplėstiniu draudimo apsaugos variantu „Saugus turtas“, t. y. draudimu nuo visų rizikų ir nuo turto gedimo.

Pareiškėjas 2016 m. gruodžio 28 d. kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad 2016 m. gruodžio 22 d. pastebėjo sudrėkusią buto sieną. Draudikas, gavęs pareiškėjo pranešimą, apžiūrėjo apgadintas patalpas, surašė defektų aktą (toliau – Aktas). Akte nurodyta, kad kambario siena sušlapo ir buvo pažeisti sienų dažai dėl vandens pratekėjimo iš aukščiau esančio buto balkono pro nesandarias išorinės pastato sienos siūles ir dėl to buvo apgadinta pareiškėjui priklausančio buto grindų danga. vanduo prasiskverbė Akte taip pat nurodyta, kad apie įvykį buvo pranešta UAB „Inservis“. UAB „Interservis“ parengtame 2016 m. gruodžio 23 d. statinio apžiūros defektų akte nurodyta, kad apžiūros tikslas yra apžiūrėti pažeistus apdailos paviršius ir nustatyti pažeidimų priežastis. Apžiūros metu nustatyta, kad „atitvarinės sienos vidinio paviršiaus apdailiniai sluoksniai atsisluoksniavę nuo pagrindo, sienų dažai ir glaistas išbrinkę nuo drėgmės, o šiose vietose paviršiai pūslėti. Pažeidimo zonoje matomas atviras horizontalus įtrūkimas. Lietaus vanduo per atsivėrusį plyšį patenka į vidinius atitvarinės sienos sluoksnius, todėl vidaus apdailiniai paviršiai drėksta.“

Draudikas 2017 m. sausio 5 d. priėmė sprendimą, kuriuo pripažino įvykį nedraudžiamuoju vadovaudamasis tuo, kad buto kambario sienos apgadintos dėl vandens pratekėjimo pro išorinę pastato sieną, o tai laikoma nedraudžiamuoju įvykiu pagal Taisyklių 22.3.4 ir 20.10 papunkčių nuostatas, t. y. nedraudžiamuoju įvykiu laikoma ir neatlyginami nuostoliai, atsiradę dėl vandens, sniego, purvo patekimo į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus, išskyrus atvejus, jeigu tai atsitiko dėl draudžiamąjo įvykio. Draudikas nurodė, kad draudžiamąjo įvykio faktas nebuvo nustatytas. Draudikas papildomai informavo pareiškėją, kad nors draudimo išmoka negali būti moka, tačiau pareiškėjas turi teisę kreiptis dėl žalos atlyginimo į namo bendrąją dalinę nuosavybę administruojančią bendrovę.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad Taisyklės yra itin painios ir klientui nėra galimybės suprasti, ar šis įvykis draudžiamasis, ar ne. Pagal Taisyklių 21 punktą (Draudžiamieji įvykiai): „21.1. Šis draudimo variantas suteikia Jums platesnę draudimo apsaugą, t. y. mes draudžiamame Jūsų turtą nuo sugadinimo, sunaikinimo arba praradimo dėl bet kokių įvykių, įvykusių staiga ir

netikėtai draudimo sutarties galiojimo metu, išskyrus 22 poskyryje išvardintus nedraudžiamuosius įvykius.“ Pareiškėjo nuomone, turtas yra draudžiamas nuo visko, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius. Apibūdinant nedraudžiamuosius įvykius Taisyklių 22 poskyryje pateikta nuoroda į 20 skirsnį (22.3.4 papunktyje dėl nuostolių, kurie nurodyti 20 skirsnyje). Taisyklių 20.10 papunktyje nurodyta, kad neatlyginami nuostoliai dėl „vandens, sniego, purvo patekimo į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus, išskyrus, jei tai atsitiko dėl draudžiamąjo įvykio“. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjui nėra aišku, koks šiuo atveju įvykis gali būti draudžiamasis, nes, jo nuomone, reikia grįžti prie Taisyklių 20, 21 ir 22 punktų aiškinimo. Pareiškėjas mano, kad tai sudaro draudikui galimybes interpretuoti konkrečią situaciją taip, kaip jam palanku. Pareiškėjas kelia draudikui reikalavimą įvykį pripažinti draudžiamuoju ir apskaičiuoti draudimo išmoką, atlyginančią patirtą žalą.

Draudikas pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą ir nurodė, kad 2017 m. sausio 5 d. priėmė sprendimą pripažinti 2016 m. gruodžio 22 d. įvykį nedraudžiamuoju vadovaudamasis tuo, kad buto kambario sienos buvo apgadintos dėl vandens pratekėjimo pro išorinę pastato sieną, o tai laikoma nedraudžiamuoju įvykiu pagal Taisyklių 22.3.4 ir 20.10 papunkčių nuostatas, t. y. nedraudžiamuoju įvykiu laikoma ir neatlyginami nuostoliai, atsiradę dėl vandens, sniego, purvo patekimo į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus.

Draudikas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindė tuo, kad nuostolių atsiradimo riziką pagal draudimo sutartį perima draudikas, suteikdamas draudimo apsaugą ir įsipareigodamas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 11 dalis), tačiau draudimo sutartimi draudimo objektui (draudėjo ar naudos gavėjo turiniams interesams) suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas prisiima visą įmanomą, bet ribotą draudimo riziką – suteikiamos draudimo apsaugos ribos nustatomos draudimo sutartyje. Sudarius draudimo sutartį atsiranda ne draudiko atsakomybė, o sutartinė pareiga suteikti draudimo apsaugą. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas teigė neprivalęs 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 pripažinti įvykį draudžiamuoju ir 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 pareiškėjas iš esmės remiasi aplinkybe, kad nors vanduo į jo butą pateko iš kaimynų balkono, tačiau butas buvo apgadintas dėl vandens poveikio ir pagal neaiškias Taisyklių nuostatas turėtų būti pripažintas draudžiamuoju. Draudikas, siekdamas pagrįsti sprendimą nemokėti draudimo išmokos, remiasi Aktu, kuriame konstatuota, kad vanduo į pareiškėjo butą pateko dėl vandens pratekėjimo iš aukščiau esančio buto balkono pro nesandarias išorinės pastato sienos siūles ir dėl to buvo apgadinta pareiškėjui priklausančio buto grindų danga. Draudiko teigimu, žalos atsiradimo priežastis atitinka Taisyklių 22.3.4 ir 20.10 papunkčiuose įtvirtintas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas, t. y. nedraudžiamuoju įvykiu laikoma ir neatlyginami nuostoliai, atsiradę dėl vandens, sniego, purvo patekimo į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus.

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 pareiškėjo draudikui 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 abejonų, 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 gebėjimų 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.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad draudikas, priimdamas sprendimą nemokėti draudimo išmokos, vadovavosi 2016 m. gruodžio 28 d. sudarytu Aktu ir 2016 m. gruodžio 23 d. UAB „Interservis“ defektų aktu, nes juose užfiksuota, kad vandens patekimo į butą priežastis – vandens pratekėjimas iš aukščiau esančio buto balkono pro nesandarias išorinės pastato sienos siūles, dėl to buvo apgadintas butas, už kurį atsakinga yra namo bendrąją dalinę nuosavybę administruojanti bendrovė, o ne draudikas pagal draudimo sutartyje įtvirtintus įsipareigojimus. Taigi, draudikas iš esmės remiasi aplinkybe, kad vanduo pratekėjo dėl pastato, už kurio priežiūrą yra atsakingi butų savininkai arba butus administruojanti bendrovė, defekto.

Draudikas savo atsisakymą įvykį pripažinti draudžiamuoju grindžia tuo, kad pagal Taisyklių 20.10 papunktį neatlygina nuostolių dėl „vandens, sniego, purvo patekimo į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus, išskyrus, jei tai atsitiko dėl draudžiamąjį įvykių“. Pažymėtina, kad, pagal Taisyklių 19.2 papunktį, draudžiamuoju įvykiu dėl vandens laikomi apdraustam turtui padaryti nuostoliai, atsiradę tik 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 19.2.5 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 tik 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. Papildomai pažymėtina, kad, be kita ko, pagal draudimo sutartį (Taisyklių 19.2.4.4 papunktį), 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 ir jis sugadino apdraustą turtą. Atsižvelgiant į tai, kad ginčo medžiagoje esantys duomenys patvirtina, kad nuostolio atsiradimą sąlygojo dėl netvarkingų išorinės pastato sienos siūlių iš aukščiau esančio buto balkono prasiskverbęs vanduo, galima teigti, kad draudikas tinkamai taikė Taisyklių 22.3.4 ir 20.10 papunkčių nuostatus ir nustatė, kad žalos atsiradimo priežastis atitinka minėtuose papunkčiuose įtvirtintas įvykių pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas, t. y. nedraudžiamuoju įvykiu laikoma ir neatlyginami nuostoliai, atsiradę dėl vandens, sniego, purvo patekimo į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus (nenustačius, kad tai atsitiko dėl Taisyklių 19 punkte nurodyto draudžiamąjį įvykių).

Atsižvelgiant į tai, kad žalos atsiradimo priežastis buvo vandens pratekėjimas iš

aukščiau esančio buto balkono pro netvarkingas išorinės pastato sienos siūles, o Lietuvos bankui pateikti įrodymai tai patvirtina, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju, todėl pareiškėjo 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 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 J. D. 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.

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

Vaidas Cibas