



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

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

2017 m. gegužės 17 d. Nr. 242-201

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. B. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta būsto draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: Venciūnų k., Alovės sen., Alytaus r. sav., pagalbiniai pastatai ir namų turtas. Draudimo sutartis galioja nuo 2016 m. spalio 14 d. iki 2017 m. spalio 13 d. Draudimo liudijime nurodyta, kad pastatai ir namų turtas yra apdrausti standartiniu draudimo variantu, pagal kurio sąlygas, be kitų draudimo rizikų, draudimo apsauga suteikiama dėl ugnies, vandens, gamtinių jėgų ir vagystės bei piktavališko pastato sugadinimo dėl trečiųjų asmenų veiksmų rizikų.

2017 m. sausio 13 d. pareiškėja draudikui pateikė pranešimą apie gyvenamajam namui padarytą žalą. 2017 m. sausio 18 d. draudiko eksperto užpildytame Turto sunaikinimo, sugadinimo akte nurodyta, kad „draudėjos teigimu, laikotarpiu nuo 2017 m. sausio 3 d. iki 2017 m. sausio 6 d., esant dideliems šalčiams ir jiems atslūgus, pastebėjo namo sugadinimus. Draudėjos teigimu, iki šio laiko sugadinimų nepastebėjo.“ 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte nurodyta, kad draudiko ekspertas, apžiūrėjęs sugadintą turtą, nustatė, kad yra „trūkusios lauko mūrinės sienos ir lango tinkuotas angokraštis, patalpų viduje matomi pelėsio paveikti langų angokraščiai, pažeistos apdailos lentelės, matoma susikaupusi drėgmė ant langų, taip pat rūsyje matomos drėgmės dėmės.“

Draudikas pareiškėją 2017 m. vasario 14 d. raštu informavo, kad draudimo išmoka, remiantis draudimo sutarčiais taikomų Būsto draudimo taisyklių Nr. 67 (2016 m. gegužės 17 d. redakcija, galioja nuo 2016 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės) A IV dalies 1.2 c papunkčiu, pagal kurį mokama draudimo išmoka dėl vandens (lietaus ar tirpstančio sniego) prasiskverbimo pro stogo dangą ar išorines pastato sienas ir pamatus, negali būti mokama, nes nebuvo užfiksuota staigaus ir netikėto vandens prasiskverbimo per pastato išorines konstrukcijas. Draudikas 2017 m. vasario 14 d. rašte pareiškėjai nurodė, kad apžiūros metu buvo nustatyta, jog vidiniai langų angokraščiai yra paveikti pelėsio, šerkšno, nukrito plytelių apdaila. „Kondensatas ir pelėsis susidaro, jeigu patalpoje yra per didelė drėgmė ir išorinės sienos paviršiaus temperatūra žymiai mažesnė, negu oro temperatūra patalpoje. Norint išvengti panašaus pobūdžio sugadinimų, būtina panaikinti šalčio tilto atsiradimą, papildomai izoliuojant konstrukcijas.“

Draudikas, remdamasis Taisyklių 4.1 ir 4.11 papunkčių nuostatomis, kad draudimo išmoka nemokama, „jeigu apdraustas turtas sugadintas dėl neišvengiamų natūralių procesų, natūralaus pastatų ar pastato dalių sėdimo, plėtimosi, skilimo, nulemtų įprastinių fizikinių reiškinių, ir natūralaus pastato nusidėvėjimo“, atsisakė mokėti draudimo išmoką dėl apdraustam pastatui padarytos žalos.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu, draudikui pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad 2016 m. birželio–liepos mėnesiais buvo atliktas gyvenamojo namo kapitalinis

remontas. Pareiškėjos teigimu, 2017 m. sausio 4 d. oro temperatūrai nukritus iki -27°C , po savaitės buvo pastebėta, kad „virtuvės patalpoje pradėjo drėkti angokraščiai, prieangyje peršalus sienai pradėjo luptis plytelės, sudrėko lubos ir sienos. Rūsio patalpoje sudrėko sienos ir grindys, įtrūko viena pastato sienos konstrukcija, atsirado plyšys, sutrūkinėjo išorinės lango dalies apdaila.“

Pareiškėja pabrėžė, kad jos deklaruotas įvykis turi būti pripažintas draudžiamuoju pagal Taisyklių A IV dalies 1.2 c papunkčio sąlygas dėl tirpstančio sniego prasiskverbimo per pastato konstrukcijas. Pareiškėja nurodė, kad prieš atsirandant pastato defektams buvo stiprus, pustantis sniegą vėjas. Pareiškėja draudikui adresuotoje pretenzijoje nurodė, kad šias aplinkybes gali patvirtinti hidrometeorologijos tarnybos duomenys. Pareiškėja pabrėžė, kad apdraustas gyvenamasis namas yra paskutinis miestelyje, todėl dėl stipraus vėjo, pusčiusio sniegą, namo „konstrukcijos buvo apipustytos ir vėliau užšalusios“.

Draudikas pareiškėjai 2017 m. kovo 9 d. raštu pateiktame atsakyme į pareiškėjos pretenziją nurodė, kad 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte nurodyti pareiškėjos paaiškinimai apie įvykį ir pastato sugadinimo nuotraukos patvirtino, kad šis įvykis yra „ilgalaikis, tęstinis ir laipsniškas“. Draudiko teigimu, šias aplinkybes patvirtina ir tai, kad pareiškėjos draudikui pateiktuose paaiškinimuose nurodoma, jog „drėkimas prasidėjo laikotarpiu nuo 2017 m. sausio 3 d. iki 2017 m. sausio 6 d.“, tačiau draudikui pranešimas apie apdraustam pastatui padarytą žalą buvo pateiktas tik 2017 m. sausio 13 d. Be to, draudiko teigimu, draudiko eksperto apžiūros metu užfiksuotas pelėsis ir kondensatas patvirtina, kad pareiškėjos deklaruotas įvykis nėra staigus ir netikėtas.

Draudikas pareiškėjai nurodė, kad jos deklaruotas įvykis neatitinka staigaus ir netikėto vandens (pvz., liūtis) prasiskverbimo į apdraustą pastatą požymių. Be to, draudiko teigimu, pareiškėja nevykdė Taisyklių C III dalies 2.10 c papunktyje nustatytos pareigos per 3 darbo dienas draudikui pateikti pranešimą apie įvykį, o apie įvykį pranešė tada, kai žalos dydžiui įtakos turėjo ne tik vandens prasiskverbimas, bet ir atmosferos veiksniai – dėl jų susiformavo pelėsis.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko 2017 m. kovo 9 d. rašte nurodytomis aplinkybėmis, kreipimėsi į Lietuvos banką pabrėžė, kad pranešimas apie apdraustam pastatui padarytą žalą draudikui buvo pateiktas nedelsiant, kai tik pareiškėja pastebėjo pastato sugadinimus. Pareiškėja nurodė, kad nors pranešimas apie įvykį draudikui buvo pateiktas 2017 m. sausio 13 d., tačiau draudiko eksperto apžiūra buvo atlikta tik praėjus penkioms dienoms po pranešimo apie įvykį, t. y., 2017 m. sausio 18 d. Pareiškėjos teigimu, apdraustas pastatas yra suremontuotas, jis yra gyvenamas, todėl šildomas ir vėdinamas, iki minėto įvykio pastate nesikaupė drėgmė ir nebuvo atsiradęs pelėsis.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas teigė, kad 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte, kuriuo duomenų teisingumas patvirtintas pareiškėjos parašu, pažymėta, jog „įvykis pasireiškė, kaip šalčio bangų rezultatas“. Pasak draudiko, pareiškėja kreipimėsi į Lietuvos banką taip pat nurodė, kad „įvykio priežastis – peršalimas“. Draudiko teigimu, gavus pareiškėjos pranešimą apie įvykį, visų pirma buvo vertinama, ar jis atitinka draudimo sutartimi apdraustos gamtinių jėgų draudimo rizikos draudžiamųjų įvykių požymius. Kadangi šaltis nėra įtraukas į Taisyklėse nurodytą gamtinių jėgų sąrašą, o pareiškėjos nurodytu įvykio laikotarpiu (nuo 2017 m. sausio 3 d. iki 2017 m. sausio 6 d.) nebuvo nustatyta draudimo rizikos „gaminės jėgos“ draudžiamųjų įvykių sąlygų, žalos administravimo medžiaga buvo perduota draudimo įmonės vyresniajam turto žalos ekspertui.

Draudikas nurodė, kad draudiko ekspertas, remdamasis surinktais įrodymais, nustatė, kad „sienos ir lango jungtyje yra susidaręs šalčio tiltas, dėl kurio susidaro kondensatas (šerkšnas) ir kitos pasekmės (apipeliję, atsilupę ir išsipūtę namo konstrukcijos ir elementai, sutrūkinėję sienos)“ ir šie požymiai atitinka Taisyklių A 4.1 ir 4.11 papunkčių sąlygas.

Draudikas pabrėžė, kad pareiškėjos deklaruotas įvykis negali būti pripažįstamas draudžiamuoju pagal pareiškėjos nurodytas Taisyklių A IV dalies 1.2 c papunkčio sąlygas dėl tirpstančio sniego prasiskverbimo per pastato konstrukcijas, nes „tiek pareiškėjos nurodytos gamtinės jėgos, tiek viešai prieinama meteorologinė informacija vienareikšmiškai liudijo apie

deklaruoto įvykio metu buvusį šaltį.“ Draudikas nurodė, kad pareiškėjos deklaruotas įvykis taip pat turi būti pripažintas nedraudžiamuoju pagal 4.17 papunktį: nedraudžiamaisiais įvykiais pripažįstami įvykiai, įvykę dėl bet kokių kitų įvykių ar priežasčių, draudimo sutartyje neįvardytų kaip draudžiamieji įvykiai, nes pareiškėjos deklaruoto įvykio metu nebuvo nei lietaus, nei temperatūros, kuri galėtų sukelti staigų sniego tirpsmą. Draudikas nuomone, „nepaisant to, kad pastato konstrukcijos yra sudrėkę, vienintelis aiškus drėgmės susidarymo mechanizmas – atsiradęs šalčio tiltas.“

Remdamasis Taisyklių nuostatomis ir atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nurodytomis aplinkybėmis, draudikas konstatavo, kad sprendimas atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam pastatui padarytų sugadinimų atkūrimo išlaidas, yra teisėtas ir pagrįstas.

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 sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią būsto draudimo sutartimi apdraustam pastatui padarytų sugadinimų atkūrimo išlaidas, pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių pateiktus paaiškinimus, pažymėtina, kad pareiškėja iš esmės teigė, kad dėl 2017 m. sausio 4 d. buvusio didelio šalčio buvo pažeistos apdrausto pastato konstrukcijos ir dėl pro šias konstrukcijas prasiskverbusio tirpstančio sniego vandens virtuvės patalpoje pradėjo drėkti angokraščiai, sudrėko gyvenamojo namo lubos ir sienos, atsilupo plytelės, rūšio patalpoje sudrėko sienos ir grindys. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, kad apdrausto turto sugadinimo priežastimi laikytinas tirpstančio sniego per pastato konstrukcijas prasiskverbimas, nurodė, kad pareiškėjos draudikui pateikti paaiškinimai apie įvykio aplinkybes ir sugadinto turto apžiūros metu užfiksuotas ant angokraščio matomas pelėsis bei šerkšnas patvirtino, kad pastato drėkimas nebuvo staigus ir netikėtas. Draudiko teigimu, vienintelis aiškus drėgmės susidarymo mechanizmas – „atsiradęs šalčio tiltas“. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad pareiškėjos deklaruotam įvykiui taikytinos Taisyklių A 4.1 ir 4.11 papunkčių sąlygos.

Atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes dėl Taisyklių A IV dalies 1.2 c papunkčio sąlygų pareiškėjos deklaruotam įvykiui taikymo ir draudiko nurodytas aplinkybes dėl šio įvykio atitikties Taisyklių A 4.1 ir 4.11 papunkčiuose įtvirtintoms įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygoms, pažymėtina, kad Taisyklių A IV dalies 1.2 c papunktyje nustatyta, kad pagal draudimo sutarties sąlygas „vanduo“ draudimo išmoka mokama dėl vandens prasiskverbimo pro pastato konstrukcijas, t. y. lietaus ar tirpstančio sniego vandens staigaus ir netikėto prasiskverbimo pro stogo dangą ar išorines pastato sienas, pamatus, įskaitant išorinių konstrukcijų jungtis. Nuostoliai atlyginami tik už pirmą įvykį iki Taisyklių A.V dalies 1.2 punkte nurodytų limitų (t. y. 1 500 Eur). Taisyklių A IV dalies 1.2 c papunktyje taip pat nurodyta, kad nuostoliai neatlyginami, jei įvykis kartojasi dažniau nei kas 4-erius metus (neatsižvelgiant pro kokią pastato konstrukciją įvyko prasiskverbimas), taip pat neatlyginami nuostoliai dėl pastato konstrukcijos, per kurią skverbėsi vanduo, remonto.

Taisyklių 4.1 papunktis nustatyta, kad draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas arba prarastas dėl neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, pelėsio, kondensato, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.), išskyrus tuos atvejus, kai dėl jų įvyko draudimo sutartyje įvardytas draudžiamasis įvykis ir buvo sunaikintas (sugadintas) kitas turtas (nuostoliai atlyginami tik kitam apdraustam turtui). Remiantis Taisyklių 4.11 papunkčiu, „nuostoliai neatlyginami dėl natūralaus pastatų ar pastato dalių sėdimo, plėtimosi, skilimo,

nulemtų įprastinių fizikinių reiškinių (pašalo, kaitros, ultravioletinių spinduliavimo ir pan.) ir natūralaus pastato nusidėvėjimo.“

Nagrinėjamu atveju draudikas, siekdamas patvirtinti, kad pareiškėjos deklaruotam įvykiui netaikytinos Taisyklių A IV dalies 1.2 c papunkčio sąlygos, teigė, kad vandens prasiskverbimas į apdraustą pastatą nebuvo staigus ir netikėtas. Draudikas šias aplinkybes grindžia pareiškėjos pranešimo apie įvykį pateikimo data ir aplinkybėmis, kad draudiko eksperto 2017 m. sausio 18 d. atliktos sugadinto turto apžiūros metu buvo nustatyta, jog pastato angokraščiai paveikti pelėsio, taip pat yra pastebimas kondensatas (šerkšnas). Draudikas pabrėžė, kad pareiškėja apie įvykį pranešė tada, kai žalos dydžiui įtakos turėjo ne tik vandens prasiskverbimas, bet ir atmosferos veiksniai, dėl kurių susiformavo pelėsis. Pareiškėja, nesutikdama su draudiko nurodytomis aplinkybėmis, teigė, kad apie įvykį buvo pranešta nedelsiant, kai tik buvo pastebėti apdrausto pastato sugadinimai.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus Lietuvos bankui pateiktų įrodymų kontekste, pažymėtina, kad 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte nurodyta, kad lango angokraštis yra paveiktas pelėsio, jis yra iškaltas medžio plaušo lentelėmis, tačiau jos yra išsipūtę, todėl jas reikia pakeisti, rūsyje pažeistas betonas, matoma drėgmė, ant gyvenamojo namo grindų matoma drėgmė, drėgmė matoma ant sienos, yra trūkusi lauko išorinė siena ir lauko išorinis lango angokraštis. 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte taip pat pažymima, kad lango „angokraštis pažeistas, matosi šalčio pėdsakai (šerkšnas)“.

Draudikas, remdamasis 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte nurodytomis aplinkybėmis dėl draudiko eksperto užfiksuoto pelėsio ir šalčio pėdsakų (šerkšno), teigė, kad apdraustame pastate matomos drėgmės dėmės atsirado ne staiga per pažeistas pastato konstrukcijas prasiskverbus tirpstančio sniego vandeniui, o dėl pastato sienos ir lango jungtyje susidariusio šalčio tilto. Vertinant šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad, nors pareiškėjos pateiktuose paaiškinimuose nurodoma, kad įvykis galėjo atsitikti laikotarpiu nuo 2017 m. sausio 3 d. iki 2017 m. sausio 6 d., tačiau kaip galimą įvykio datą pareiškėja nurodo 2017 m. sausio 4 d. Draudiko eksperto apžiūra buvo atlikta 2017 m. sausio 18 d. Atsižvelgiant į draudiko atsakyme į pareiškėjos kreipimąsi nurodytas aplinkybes, kad pareiškėja draudikui apie įvykį pranešė tada, kai žalos dydžiui įtakos turėjo ne tik vandens prasiskverbimas, bet ir atmosferos veiksniai, dėl kurių susiformavo pelėsis, pažymėtina, kad draudikas objektyviais įrodymais turėtų pagrįsti, kad iki 2017 m. sausio 18 d. draudiko eksperto atliktos apžiūros lango angokraščiai negalėjo pradėti pelyti dėl drėgmės, atsiradusios dėl 2017 m. sausio 4 d. pradėjusio tirpti ir prasiskverbusio per pastato konstrukcijas sniego.

Siekdama nuginčyti draudiko teiginius, kad ant pastato lango angokračių matomo pelėsio susidarymą sąlygojo ilgalaikis drėgmės poveikis draudimo objektui, pareiškėja nurodė, kad 2016 m. birželio–liepos mėnesiais buvo atliktas kapitalinis gyvenamojo namo remontas, taip pat kad namas yra nuolat vėdinamas ir drėgmės bei pelėsio iki deklaruoto įvykio pastebėta nebuvo. Svarbu pažymėti, kad aplinkybės, kad 2016 m. birželio–liepos mėnesiais buvo atliktas gyvenamojo namo remontas, buvo pažymėtos draudiko eksperto užpildytame 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte. Lietuvos bankui draudiko pateikti paaiškinimai patvirtina, kad draudikas nevertino draudiko eksperto atliktos turto apžiūros metu užfiksuotų aplinkybių, kad buvo neseniai atliktas apdrausto namo remontas, ir pareiškėjos nurodytų aplinkybių dėl pelėsio po 2017 m. sausio 4 d. įvykio susidarymo.

Siekdamas pagrįsti teiginius, kad atsiradęs pelėsis ir matomos gyvenamojo namo drėgmės dėmės atsirado ne dėl pareiškėjos deklaruoto vandens prasiskverbimo per pastato konstrukcijas, draudikas nurodė, kad viešai prieinama meteorologinė informacija patvirtino, kad pareiškėjos nurodytu žalos padarymo laikotarpiu nebuvo lietaus ir temperatūros, galinčios sukelti sniego tirpsmą, todėl vienintele paaiškinama drėgmės apdraustame pastate atsiradimo priežastimi laikytinas susidaręs šalčio tiltas. Draudikas remiasi eksperto pateiktais paaiškinimais, kuriuose nurodyta, kad tinklalapio www.gismeteo.ru duomenys patvirtino, jog nuo 2017 m. sausio 5 d. iki

2017 m. sausio 12 d. oro temperatūra Alytaus rajone buvo nukritusi nuo -4°C iki -16°C , lietaus šiomis dienomis užfiksuota nebuvo.

Svarbu pažymėti, kad, nors pareiškėja draudikui adresuotoje pretenzijoje nurodė, kad hidrometeorologijos tarnybos duomenys gali patvirtinti, jog prieš atsirandant pastato defektams buvo stiprus, pustantis sniegą vėjas ir „namo konstrukcijos buvo apipustytos“, draudikas nesikreipė į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos, siekdamas gauti draudimo vietai artimiausios hidrometeorologijos stoties duomenis apie nuo 2017 m. sausio 3 d. iki 2017 m. sausio 12 d. buvusį vėją, sniego kiekį ir kitas oro sąlygas. Pažymėtina, kad tinklalapio www.gismeteo.ru duomenys nelaikytini patikima ir objektyvia informacija, siekiant patikrinti pareiškėjos nurodytas aplinkybes apie buvusį sniegą ir nustatyti, ar dėl tirpstančio sniego poveikio (prasiskverbimo pro sugadintas pastato konstrukcijas) galėjo atsirasti drėgmė apdraustame pastate. Be to, pažymėtina, kad draudiko eksperto pateiktuose paaiškinimuose nurodomi duomenys apie tai, kad laikotarpiu, kada galėjo būti padaryta žala apdraustam pastatui, nebuvo nustatyta lietaus, tačiau draudiko ekspertas nepateikė duomenų, ar buvo vertintos pareiškėjos nurodytos aplinkybės dėl draudimo vietoje buvusio sniego. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktose apdraustam pastatui padarytos žalos nuotraukose yra matomas pastato išorėje buvęs didelis sniego kiekis.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punktas ir 7 dalis įpareigoja draudiką prieš atsisakymą mokėti draudimo išmoką patikrinti visą prieinamą informaciją ir įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudikui įrodymais nepagrindus, kad įvykis yra nedraudžiamasis, jam atsiranda pareiga mokėti draudimo išmoką.

Nagrinėjamu atveju draudikas sprendimą, kad apdrausto pastato drėgmės atsiradimo negalėjo lemti netikėtas tirpstančio sniego vandens per pastato konstrukcijas prasiskverbimas ir kad ant lango angokraščio matomas pelėsis susidarė ne dėl minėtų drėgmės atsiradimo priežasčių, priėmė, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos ir nesurinkęs objektyvių įrodymų, neginčijamai patvirtinančių, kad draudiko užfiksuota ant gyvenamojo namo ir jo rūšio grindų bei ant namo sienos matoma drėgmė negalėjo atsirasti dėl apdraustam pastatui padarytos žalos nuotraukose užfiksuoto staigaus didelio kiekio tirpstančio sniego per sugadintas pastato konstrukcijas prasiskverbimo.

Draudikas savo teiginius, kad žalą lėmė tarp pastato sienos ir lango jungties susidaręs šalčio tiltas, grindžia žalų eksperto paaiškinimais, kuriuose nurodoma, kad „šalčio tiltu vadinamas procesas, kai per nepakankamą termoizoliacinės medžiagos sluoksnį, ištisai arba iš dalies, į lauką skverbiasi šiluma, į vidų – šaltis. Kondensatas ir pelėsis susidaro, jeigu patalpoje yra per didelė drėgmė ir išorinės sienos paviršiaus temperatūra žymiai mažesnė (dėl šalčio tilto), negu oro temperatūra patalpoje. Pažymėtina, kad išorinės lauko sienos ir lango angokraščiai nėra papildomai apšiltinti.“

Taisyklių 4.1 papunktyje, kuriuo remiasi draudikas, atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, nurodyta, kad draudimo išmoka nemokama, jei apdraustas turtas buvo sugadintas dėl neišvengiamų natūralių procesų, tarp kurių nurodomas kondensatas. Todėl, atsižvelgiant į draudiko pateiktus paaiškinimus apie pareiškėjos deklaruoto įvykio priežastį ir remiantis Taisyklių 4.1 papunkčiu, darytina išvada, kad draudikas iš esmės teigė, kad ant gyvenamojo namo ir jo rūšio grindų bei ant namo sienos atsiradusias drėgmės dėmes lėmė dėl šalčio tilto susidaręs kondensatas (šerkšnas). Tačiau šios draudiko nurodytos aplinkybės prieštarauja 2017 m. kovo 9 d. atsakyme į pareiškėjos pretenziją draudiko nurodytoms aplinkybėms dėl apdraustame pastate užfiksuoto pelėsio susidarymo priežasčių, nes draudikas teigė, kad pelėsis susiformavo, kai po vandens prasiskverbimo į gyvenamąjį namą ši pastatą veikė atmosferos veiksniai. Be to, atsižvelgiant į šiuos draudiko paaiškinimus, pažymėtina, kad draudikas atsakyme į pareiškėjos pretenziją iš esmės patvirtino pareiškėjos nurodytas aplinkybes dėl drėgmės, per pastato konstrukcijas prasiskverbus vandeniui, pastate atsiradimo.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus dėl drėgmės pastate atsiradimo priežasčių, taip pat svarbu pažymėti, kad tiek draudiko eksperto pateiktuose paaiškinimuose, tiek 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte yra nurodomos aplinkybės dėl pastato konstrukcijų sugadinimo (įtrūkimo). Pastato konstrukcijų įtrūkimo aplinkybes taip pat pagrindžia draudiko eksperto 2017 m. sausio 18 d. atliktos sugadinto pastato apžiūros metu darytos pastato nuotraukos. Pažymėtina, kad draudiko eksperto pateiktuose paaiškinimuose nebuvo vertinamos aplinkybės ir nebuvo pateiktos ekspertinės išvados, vienareikšmiškai patvirtinančios, kad apdrausto pastato konstrukcijų sugadinimai negalėjo būti padaryti dėl pareiškėjos pateiktuose paaiškinimuose nurodytos 2017 m. sausio 4 d. draudimo vietoje buvusios labai žemos temperatūros, o jie atsirado dėl ilgą laiką įprastinių fizikos reiškinių veikiamo natūralaus pastato skilimo ir jo natūralaus nusidėvėjimo (Taisyklių 4.11 papunktis). Priešingai, eksperto paaiškinimuose nurodoma, kad pastato konstrukcijų sugadinimui turėjo įtakos pareiškėjos nurodytu žalos atsiradimo laikotarpiu buvusi žema oro temperatūra. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja draudikui pateiktoje pretenzijoje nurodytuose papildomuose paaiškinimuose apie įvykį nurodė aplinkybes dėl tirpstančio sniego vandens į pastatą prasiskverbimo, draudikas, nustatęs, kad pareiškėjos nurodytu žalos atsiradimo laikotarpiu buvusi žema oro temperatūra galėjo lemti pastato konstrukcijų sugadinimą, taip pat turėjo vertinti, ar per sugadintas pastato konstrukcijas negalėjo prasiskverbti tirpstančio sniego vanduo.

Lietuvos banko nustatytos aplinkybės suteikia pagrindą konstatuoti, 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 vertinant įvykio aplinkybes ir priimant sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo. Atkreiptinas dėmesys, kad draudimo teisiniuose santykiuose draudėjas pripažįstamas silpnesne sutarties šalimi, todėl draudėjo teisės ir interesai turi būti ginami prioritetiškai. Atsižvelgiant į tai, kad draudikas nesurinko neginčijamų įrodymų, galinčių patvirtinti sprendimą nemokėti draudimo išmokos, taip pat įvertinus aplinkybę, kad draudikas, atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, rėmėsi prieštariniais paaiškinimais apie pastato sugadinimų atsiradimo priežastis, remiantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta įrodinėjimo naštos draudikui paskirstymo taisykle, darytina išvada, kad draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju negali būti laikomas pagrįstu. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos draudikui pateiktas reikalavimas pagal Taisyklių A IV dalies 1.2 c papunkčio sąlygas pareiškėjos nurodytą įvykį pripažinti draudžiamuoju yra tenkintinas.

Atsižvelgiant į tai, kad A IV dalies 1.2 c papunktyje nurodyti draudimo išmokos dėl tirpstančio sniego vandens staigaus ir netikėto prasiskverbimo pro pastato konstrukcijas mokėjimo ribojimai (nustatyta, kad draudimo išmoka, atlyginanti pačios pastato konstrukcijos, per kurią skverbėsi vanduo, remonto išlaidas, nėra mokama, taip pat kad draudimo išmoka negali viršyti 1 500 Eur), draudikui kyla pareiga 1 500 Eur draudimo sumos ribose apskaičiuoti ir pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte nurodytų apdrausto pastato sugadinimų, išskyrus pastato konstrukcijų, per kurias skverbėsi vanduo, remonto išlaidas.

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

1. Patenkinti pareiškėjos V. B. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui pagal Taisyklių A IV dalies 1.2 c papunkčio sąlygas pripažinti draudžiamuoju pareiškėjos nurodytą įvykį ir 1 500 Eur draudimo sumos ribose apskaičiuoti bei pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią 2017 m. sausio 18 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte nurodytų apdrausto pastato sugadinimų, išskyrus pastato konstrukcijų, per kurias skverbėsi vanduo, remonto išlaidas.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius