



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

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

2017 m. rugpjūčio 23 d. Nr. 242-350

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. A. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą dėl atsisakymo išmokėti draudimo išmoką pagrįstumo.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir pareiškėja yra sudarę būsto draudimo sutartį TIA Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis) Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2016 m. gegužės 17 d. redakcija, galiojanti nuo 2016 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu. 2017 m. balandžio 3 d. pareiškėja pranešė draudikui, kad 2017 m. balandžio 2 d. įvykio metu buvo apgadinta namo, esančio adresu: (*duomenys neskelbtini*), stogo danga. Pareiškėja nurodė draudikui, kad stichinė nelaimė – kruša – stipriai pažeidė draudimo sutartimi apdrausto namo stogo dangą. Draudikas, apžiūrėjęs įvykio vietą ir įvertinęs pareiškėjos patirtą žalą, pasiūlė išmokėti 300 Eur kompensacinę išmoką, tačiau pasiūlytos išmokos dydis pareiškėjos netenkino. Vėliau draudikas savo nuomonę pakeitė ir informavo pareiškėją, kad 2017 m. balandžio 2 d. įvykį nusprendė pripažinti nedraudžiamuoju, todėl atsisakė mokėti draudimo išmoką.

Pareiškėja su šiuo draudiko sprendimu nesutinka ir kreipimesi dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad yra akivaizdu ir neginčijama, kad stogo danga buvo pažeista dėl krušos. Pareiškėjos teigimu, namo stogas dažytas 2008 m. liepos–rugpjūčio mėnesiais. Pareiškėjos šiam tikslui įsigyti „TIKKURILA PANSSARIMAALI“ dažai skirti būtent tokioms dangoms dažyti. Dažai pagaminti su specialiais koroziją stabilizuojančiais ir stabdančiais priedais. Prieš dažymą stogas buvo paruoštas laikantis dažų gamintojo rekomenduojamų reikalavimų: paviršius nušveistas metalo šepetiais, pašalinti riebalai, nugruntuotas antikoroziniu gruntu „Viva color“ ir du kartus padengtas „TIKKURILA PANSSARIMAALI“ dažais. Dažymo darbai, pasak pareiškėjos, buvo atlikti kruopščiai ir atsakingai, nes namo šeimininkai rūpinasi nuosavu privačiu namu, jį prižiūri ir eksploatuoja tinkamai. Stogo danga iki 2017 m. balandžio 2 d. buvo gana geros būklės, tik su nežymiais korozijos požymiais keliose vietose. Pareiškėja nurodė, kad, palyginus jos draudikui pateiktą anksčiau darytą stogo nuotrauką ir po krušos padarytą stogo nuotrauką, matyti akivaizdūs ir dideli stogo dangos pokyčiai.

Pareiškėja nurodė, kad grunto, dažų ir priemonių, skirtų stogui dažyti, pirkimo kvitų, deja, jai išsaugoti nepavyko, bet, kadangi yra ūkininkė ir pati tvarko buhalterinę apskaitą, dėl to turi įrašus apie 2008 m. atliktus pirkimus. 2008 m. liepos 3 d. buvo įsigyti dažai stogui, antikorozinis gruntas, skiediklis, šepetiai stogui šveisti ir pasiruošti gruntuoti, virvė ir kopėčios. Atliktų dažymo darbų sąnaudos į apskaitą nėra įtrauktos. Pareiškėjos teigimu, stogo danga krušos buvo stipriai apgadinta: pažeidimai akivaizdūs, keliantys grėsmę tolimesniam eksploatavimui, darkantys namo estetinį vaizdą. Pareiškėjai priklausantis gyvenamasis namas yra Dubysos regioniniame parke, gražioje ir žmonių dažnai lankomoje vietoje. Pareiškėja papildomai nurodė, kad krušos metu kritę ledo gabalai sudaužė prie gyvenamojo namo pastatyto šiltnamio polikarbonato stogo dangą, dėl to patirtą žalą draudikas pripažino ir geranoriškai atlygino, todėl pareiškėja nesutinka su draudiko sprendimu žalą,

padarytą greta stovinčio gyvenamojo namo stogui, vertinti kaip nedraudžiamąjį įvykį. Pareiškėja reikalauja įpareigoti draudiką bent iš dalies atlyginti stogo remonto ir atnaujinimo darbų išlaidas.

2017 m. balandžio 4 d. draudiko atstovas apžiūrėjo ir nufotografavo įvykio vietą ir surašė turto sunaikinimo, sugadinimo aktą. Draudiko žalos administratoriui gavus įvykio vietos apžiūros medžiagą, buvo susisiektas su draudėja telefonu ir išreikšta abejonė dėl stogo dangos būklės iki įvykio, todėl buvo paprašyta pateikti nuotraukas, kuriose būtų užfiksuota stogo dangos būklė iki įvykio. 2017 m. balandžio 7 d. pareiškėja elektroniniu paštu atsiuntė stogo nuotrauką ir nurodė, kad „Stogo būklė užfiksuota 2016 m. prieš kamino apskardinimą. Fotografijoje aiškiai matosi, koks stogas buvo tada. Ekspertas galėtų akivaizdžiai palyginti. Krušos padaryta žala tikrai didelė ir akivaizdi.“ Draudikui patikrinus gautos nuotraukos detales nustatyta, kad pareiškėjos pateikta nuotrauka daryta ne 2016 m., o 2010 m. gegužės 14 d. Pateiktoje nuotraukoje matoma stogo dangos korozija skirtingose stogo vietose, atšokę dažai. Iš įvykio vietos apžiūros metu padarytų nuotraukų matyti, kad stogo dangos korozijos pažeidimo laipsnis yra daug didesnis. Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad garažas, kuris yra sujungtas su gyvenamuoju namu ir turi identiškos medžiagos stogo dangą, apžiūros metu darytose nuotraukose taip pat yra užfiksuotas ir yra lygiai taip pat pažeistas korozijos, tačiau dėl garažo surūdijusio stogo pareiškėja draudikui pretenzijų nereiškė.

2017 m. balandžio 7 d. draudikas kreipėsi į specialių žinių turintį asmenį – UAB „Statybos procesų valdymas“ direktorių teismo ekspertą E. L., pastarasis iš draudiko pateiktų įvykio vietos apžiūros nuotraukų padarė vienareikšmišką išvadą, kad 2017 m. balandžio 2 d. atsiradusios žalos priežastis – korozija ir netinkamas stogo paviršiaus paruošimas.

Draudikui įvertinus surinktą informaciją, pareiškėja telefonu buvo informuota, kad dėl stogo dangos sugadinimo įvykis pripažintinas nedraudžiamuoju, nes stogo danga buvo pažeista korozijos, kuri atsirado iki 2017 m. balandžio 2 d. įvykio, tačiau, atsižvelgdamas į pareiškėjos lojalumą, draudikas pasiūlė 300 Eur kompensaciją. Pareiškėjai nesutikus su draudiko siūlymu spręsti ginčą taikiai, papildomai jai draudiko buvo pasiūlyta abiejų šalių sutarimu samdyti nepriklausomus ekspertus, kurie galėtų pateikti savo nešališką įvertinimą dėl stogo dangos būklės, tačiau pareiškėja ir su šiuo draudiko pasiūlymu nesutiko.

Draudiko įsitikinimu, surinkta informacija ir nustatytos aplinkybės patvirtina, kad stogo danga buvo sugadinta iki įvykio, t. y. paveikta korozijos, o dažai jau buvo atsilupę ir (ar) atšokę. Krušos tiesioginių nuostolių – stogo dangos deformacijos – administruojant žalos bylą neužfiksuota, o dažų dangos atsilupimas yra ilgalaikis procesas, vykstantis tiek esant krušai ir (ar) audrai, tiek jų nesant. Remdamasis Taisyklių nuostatomis ir nustatytų faktinių aplinkybių visuma, draudikas mano, kad priimtas sprendimas atsisakyti mokėti draudimo išmoką yra pagrįstas ir nekeistinas.

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 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrįstumo.

Draudimo sutartyje nurodyta, kad pareiškėjos pasirinkta pastatų ir namų turto draudimo apsauga yra standartinė. Pareiškėjai priklausantis gyvenamasis namas draudiko, be kita ko, buvo apdraustas nuo šių gamtinių jėgų: audros, potvynio, liūties, krušos, sniego slėgio, grunto suslūgimo ir nuošliaužos. Taisyklių A.IV dalies 4.1 papunktyje, detalizuojančiame bendruosius nedraudžiamuosius įvykius, nurodyta, kad nuostoliai neatlyginami, kai turtas sugadintas dėl neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.). Pagal Taisyklių 4.11 papunktį, taip pat neatlyginami nuostoliai dėl natūralaus pastatų ar pastato dalių sėdimo, plėtimosi, skilimo, nulemtų įprastinių fizikinių reiškinių (pašalo, kaitros, ultravioletinio spinduliavimo ir pan.).

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalimi, draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, ir atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 ir 2 punktai). Tai reiškia, kad draudikas negali nuspręsti įvykį pripažinti nedraudžiamuoju nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Tačiau pažymėtina, kad įstatymas taip pat draudžia draudikui išmokėti draudimo išmoką tais atvejais, kai draudikas nėra įsitikinęs draudžiamojo įvykio buvimu.

Kaip nustatyta iš ginčo šalių pateiktų duomenų ir dokumentų, 2017 m. balandžio 3 d. pareiškėja informavo draudiką apie įvykį, o 2017 m. balandžio 4 d. draudiko atstovas apžiūrėjo įvykio vietą. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte, pasirašytame pareiškėjos, nurodytas įvykio pavadinimas – „*stogo dangos korozija ir kruša*“. Įvykio aprašyme nurodyta, kad „*matyti gyvenamojo pastato stogo dažų atsilupimai, stogas pažeistas korozijos*“. Įvertinęs apžiūros metu nustatytas ir vėliau patikslintas aplinkybes, draudikas padarė išvadą, kad stogo danga buvo sugadinta dar iki įvykio, t. y. paveikta korozijos, o dažai jau buvo atsilupę ir (ar) atšokę iki 2017 m. balandžio 2 d. krušos, todėl buvo priimtas sprendimas įvykį dėl namo stogo dangai padarytos žalos pripažinti nedraudžiamuoju.

Pažymėtina, kad draudikas papildomai rinko įrodymus ir žalos bylos administravimo medžiagą perdavė įvertinti kvalifikuotam specialistui. A. G., kuriam suteikta teisė eiti ypatingo statinio statybos vadovo ir ypatingo statinio statybos techninės priežiūros vadovo pareigas, parengė 2017 m. birželio 22 d. Išvadą dėl stogo dangos būklės ir sugadinimo įvertinimo. Specialistui įvertinti buvo pateiktas turto sunaikinimo, sugadinimo aktas, įvykio vietos apžiūros nuotraukos, pareiškėjos papildomai draudikui pateikta stogo dangos nuotrauka, informacija apie stogo dangos dažymo datą ir naudotas medžiagas. Ištyręs pateiktą medžiagą specialistas padarė išvadą: „Kadangi nuo dažymo darbų iki buvusios krušos praėjo 9 metai, o korozijos židiniai pastebimi nuo dažymo darbų praėjus 2 metams, darytina išvada, kad stogo dangos metalo korozija galėjo tik intensyvėti ir dažų dangos pažeidimo laipsnis tik didėjo. Įvertinant tai, kad 2010 metais matomų dažų pažeidimo vietos nėra susitelkusios vienoje vietoje, o apima skirtingas stogo šlaito vietas, labiausiai tikėtina, kad stogo dažymo darbai buvo atlikti, nesilaikant dažų gamintojo instrukcijų. Gausus lietus ir kruša negalėjo sugadinti geros būklės dažytos metalinės stogo dangos. Dėl krušos poveikio gerai sukibęs dažų sluoksnis fizikine prasme atšokti tiesiog negali dėl plono dažų sluoksnio storio, praktiškai galima tik metalinės dangos deformacija, tačiau stogo dangos deformacija nuotraukose nematoma. Jeigu stogas būtų buvęs paruoštas ir dažomas griežtai laikantis gamintojo rekomenduojamų reikalavimų, dažų sluoksnio sukibimas būtų tinkamas ir dažai neatšoktų.“

Kaip minėta, pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu, nurodė, kad jos draudikui papildomai pateiktoje nuotraukoje užfiksuotos stogo būklės vaizdas įrodo, kad iki 2017 m. balandžio 2 d. krušos ant stogo buvo nežymūs, smulkūs pažeidimai. O draudiko atstovo įvykio vietos apžiūros metu darytose nuotraukose matyti akivaizdūs ir dideli pokyčiai. Vis dėlto atkreiptinas dėmesys į tai, kad nors pareiškėja, teikdama pirmiau minėtą nuotrauką, draudikui nurodė, kad joje užfiksuotas 2016 metų vaizdas, tačiau, akivaizdu, kad ši aplinkybė pareiškėjos yra nurodyta netiksliai, nes Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad šioje nuotraukoje vaizdas buvo fiksuotas ne 2016 metais, o 2010 m. gegužės 14 d.

Svarbu paminėti ir tai, kad tarp pareiškėjos ir draudiko kilusio ginčo nepavykus išspręsti taikiai, vadovaujantis Taisyklių nuostatomis draudiko pareiškėjai buvo siūloma abipusiu šalių sutarimu samdyti nepriklausomus ekspertus, kad šie pateiktų savo nešališką įvertinimą dėl stogo dangos būklės, tačiau pareiškėja su tokiu draudiko pasiūlymu nesutiko.

Pažymėtina, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė ir grindžiama sutarties šalių pasitikėjimu. Vadovaudamasi bendraisiais sutarčių vykdymo principais, šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai, kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.200 straipsnio 1 ir 2 dalys). Be to, vykdydamos sutartis, įskaitant draudimo, šalys privalo bendradarbiauti (Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalis, 6.200 straipsnio 2 dalis). Atkreiptinas

dėmesys, kad bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra itin svarbus tiek sudarant draudimo sutartį, tiek ją vykdant. Reikalavimas bendradarbiauti vykdant draudimo sutartį taikytinas ne tik draudikui, bet ir draudėjui.

Tiek iš specialių žinių turinčio teismo eksperto E. L. išvados, tiek iš kvalifikuoto specialisto A. G. išvados matyti, kad stogo dangos pažeidimai atsirado dėl korozijos ir netinkamo paviršiaus paruošimo, nes nebuvo laikomasi dažų gamintojo instrukcijų. Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad „TIKKURILA PANSSSARIMAALI“ dažų gamintojas dažų instrukcijoje nurodo dažymo sąlygas, paviršiaus paruošimo technologiją, dažymo veiksmų atlikimo techniką ir priemones. Kadangi dažams suteikiama 10 metų garantija, vadinasi, laikantis gamintojo nurodomų instrukcijų, dažai, pareiškėjos atveju praėjus mažiau laiko negu pirmiau minėtas garantijos suteikimo laikotarpis, turėjo išlikti geros būklės. Be to, iš nagrinėjamo ginčo aplinkybių matyti, kad pareiškėja turėjo galimybę bendradarbiaudama su draudiku pasitelkti nepriklausomus ekspertus tiksliai stogo dangos pažeidimų priežastiai nustatyti, tačiau šia galimybe nepasinaudojo. Lietuvos banko vertinimu, kadangi pareiškėja ginčijo draudiko sprendimo dėl atsakymo mokėti draudimo išmoką, priimto vadovaujantis pirmiau minėtų ekspertų išvadomis, pagrįstumą, tokie jos veiksmai laikytini nesuderinamais su bendradarbiavimo principu. Be to, Lietuvos bankui pareiškėja nepateikė kitų įrodymų, galinčių patvirtinti jos nurodomas žalos atsiradimo aplinkybes.

Kaip minėta, sutartys taip pat turi būti vykdomos sąžiningai. Minėta ir tai, kad, pateikdama akivaizdžiai senesnę (2010 m. gegužės 14 d.) stogo dangos nuotrauką, pareiškėja draudikui nurodė, kad nuotraukoje užfiksuota 2016 metais, prieš 2017 m. balandžio 2 d. krušą, buvusi stogo dangos būklė. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja šiuo savo įrodymu grindžia nesutikimą su draudiko priimtu sprendimu, Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys laikytinas neatsakingu.

Draudiko tvirtinimu, net jeigu 2017 m. balandžio 3 d. deklaruotas įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju, pareiškėjos akivaizdus bandymas suklaidinti draudiką, teikiant melagingą informaciją apie stogo dangos būklę, būtų pakankamas pagrindas, remiantis Taisyklių nuostatomis, mažinti mokėtinos draudimo išmokos dydį.

Draudikas yra nurodęs, kad ginčo atveju žala atsirado ne staiga ir netikėtai, nes krušos tiesioginių nuostolių – stogo dangos deformacijos – nebuvo užfiksuota, o dažų dangos atsilupimas yra ilgalaikis procesas, vykstantis tiek esant krušai ir (ar) audrai, tiek jų nesant. Specialistas A. G. patvirtino, kad „dažai gali atsokti nuo paviršiaus dėl nepakankamo dažų sukibimo su dažomu paviršiumi, dėl nepakankamai pašalintų buvusių rūdžių prieš dažymą arba dėl drėgmės patekimo ant dažomo paviršiaus. Viso to pasekmė – tarp metalinės dangos ir dažų sluoksnio susidaro oro pūslės, kurios dėl ilgalaikio atmosferinio poveikio praplyšta. Atšokę dažai praranda savo apsauginę savybę ir skatina metalo koroziją.“

Atsižvelgdamas į minėtas aplinkybes Lietuvos bankas neturi pagrindo konstatuoti, kad draudiko sprendimas 2017 m. balandžio 3 d. deklaruotą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra keistinas.

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 pareiškėjos V. A. 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