



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

**SPRENDIMAS
DĖL V. Ž. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugsėjo 6 d. Nr. 242-380
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. Ž. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta nuo 2015 m. gruodžio 14 d. iki 2016 m. gruodžio 13 d. galiojanti gyventojų turto draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu (*duomenys neskelbtini*), ir namų turtas. Gyvenamasis namas buvo apdraustas draudimo variantu „Pavyzdinis namas“, namų turtas – „Tvarkingas namas“. Gyventojų turto draudimo liudijime (*duomenys neskelbtini*) nurodyta, kad, pagal gyvenamojo namo draudimo varianto „Pavyzdinis namas“ draudimo sutarties sąlygas, draudimo apsauga teikiama dėl šių draudžiamųjų įvykių: ugnies, gamtinių jėgų, vagystės, vandens, stiklo dūžio, piktavališkos trečiųjų asmenų veikos, elektros prietaisų gedimų dėl elektros įtampos svyravimų, transporto priemonės atsitrenkimo, vandens prasiskverbimo pro pastato konstrukcijas, medžio užvirtimo, dėl draudžiamųjų įvykių atsiradusių nuostolių, papildomų išlaidų draudimo vietai po draudžiamąjį įvykių sutvarkyti, šildymo katilo gedimų, vagystės iš aptverto sklypo teritorijos, papildomų išlaidų būsto nuomai.

2016 m. lapkričio 5 d. pareiškėjas draudiką informavo, kad 2016 m. lapkričio 1 d., trūkus vandens filtro tarpinei, buvo aplietas apdrausto namo rūsys. 2016 m. lapkričio 7 d. draudiko atstovas UAB „Infranet“ atliko pastato apžiūrą ir turto apžiūros akte nurodė, kad dėl 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio buvo sugadintos rūšio patalpos grindų plytelės. 2016 m. gruodžio 12 d. draudiko pageidavimu buvo atlikta papildoma sugadinto turto apžiūra, kurią atliko UAB „Smart claims“.

Draudikas pareiškėją 2016 m. gruodžio 16 d. raštu informavo, kad, remiantis UAB „Smart claims“ atliktos papildomos turto apžiūros duomenimis, nustatyta, jog „vanduo prasiskverbė per plytelių tarpus, rūšio kampuose (ties lubomis) yra drėgmės židinių, bet tai padarytai žalai įtakos neturėjo. Pagal turimas nuotraukas, akivaizdžiai matosi, jog klijuojant plyteles buvo panaudoti per sausi klijai, plytelės tinkamai nesukibo, atšoko nuo klijų, o klijai nuo pagrindo neatšoko po minėto įvykio. Tokio reiškimo priežastis yra per sausų klijų naudojimas klijuojant plyteles, t. y. statybinis brokas.“ Draudikas pabrėžė, kad, vadovaujantis draudimo sutarčiai taikomų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 060 (toliau – Taisyklės) 67.1.15 c papunkčiu, draudimo išmoka nemokama dėl žalos pastatui, jeigu žalos atsiradimo priežastis yra statybos klaidos arba brokas.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko 2016 m. gruodžio 16 d. rašte nurodytomis aplinkybėmis, draudikui 2017 m. vasario 13 d. raštu pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad turto sugadinimų apžiūras atlikusios įmonės UAB „Infranet“ ir UAB „Smart claims“ sudarytuose turto apžiūros aktuose nepažymėjo, kad žalos apdrausto pastato rūšio grindų plytelėms priežastis yra statybos brokas. Pareiškėjas pabrėžė, kad apdraustas pastatas buvo pastatytas 2007 m., iki sudarant nuo 2015 m. gruodžio 14 d. iki 2016 m. gruodžio 13 d. galiojančią draudimo sutartį nebuvo įvykę jokių draudžiamųjų įvykių. Pareiškėjo teigimu, šios aplinkybės

patvirtina, kad pastato statybos darbai buvo atlikti kvalifikuotai ir kokybiškai ir kad jokio statybos broko iki 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio nebuvo užfiksuota. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad „akmens masės plytelės garažo rūsyje ir garaže buvo klijuojamos tuo pačiu metu, naudojant tokias pačias statybines medžiagas, darbus atliko tie patys plytelių klojėjai. Nei vienoje iš šių ar kitų namo patalpų per 10 gyvenimo metų neatsiklijavo nei viena akmens plytelė iki rūsio užpylimo vandeniu.“ Pareiškėjas pabrėžė, kad „pagrindinė plytelių pakėlimo priežastis yra ne statybinis brokas, o tai, kad rūsio grindys dėl vandens filtro gedimo buvo užlietos ir keturias paras išbuvo po vandeniu ir dėl šios priežasties vanduo stipriai įsigėrė į betoną bei pažeidė rūsio pagrindą ir grindų išlyginamąjį sluoksnį, kurie brinkdami ir plėsdamiesi pakėlė akmens masės plyteles.“ Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas draudiko atžvilgiu kėlė reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio apdraustam turtui padarytą žalą.

Atsižvelgdamas į tai, kad draudikas po 2017 m. vasario 13 d. pateiktos pareiškėjo pretenzijos nepakeitė sprendimo dėl 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrįstumo. Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad žalos apdrausto pastato rūsio grindų plytelėms atsiradimo priežastis yra ne statybos brokas, o dėl 2016 m. lapkričio 1 d. trūkusios vandens filtro tarpinės prasiskverbęs vanduo.

Atsiliepime dėl pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių ir pateikto reikalavimo dėl draudimo išmokos mokėjimo draudikas nurodė, kad sprendimas nemokėti draudimo išmokos buvo priimtas, vadovaujantis 2016 m. lapkričio 7 d. UAB „Infranet“ atliktos pastato apžiūros duomenimis. UAB „Infranet“ atliktos apžiūros metu buvo nustatyta, kad trūkus vandens filtrui buvo aplietos rūsio patalpos ir „apliejimo metu rūsio patalpoje atšoko plytelės“. Remiantis UAB „Infranet“ apžiūros duomenimis, buvo nustatyta, kad plytelių pažeidimai buvo užfiksuoti vienoje patalpoje, vienoje vietoje, plytelių glaistas buvo nepažeistas, taip pat nebuvo nustatyta kitų įvykių ar aplinkybių, kurie galėjo lemti draudžiamąjį įvykį.

Draudikas informavo, kad, atsižvelgdamas į pareiškėjo nesutikimą su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, kreipėsi į UAB „Smart claims“ dėl papildomos sugadinto turto apžiūros. Draudiko teigimu, 2016 m. gruodžio 12 d. atlikusi papildomą apžiūrą UAB „Smart claims“ nustatė, kad „buvo išardytas plytelių pagrindas, ant išardytų plytelių matomi betono/klijų likučiai, betoninis pagrindas yra suskilęs, greta esančios plytelės yra suskilusios, klijai ant plytelių ir betoninio pagrindo nėra tolygiai pasiskirstę per klijuojamą paviršių.“

Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas konstatavo, kad, klojant plyteles, nebuvo laikomasi gamintojo techninių reikalavimų. Draudiko teigimu, plytelių pagrindas turi būti padengtas klijais per visą plytelės plotą, kad sukibimas su betoniniu pagrindu būtų geras ir tvirtas. Draudikas nurodė, kad iš apžiūrint sugadintą turtą UAB „Smart claims“ darytų nuotraukų matyti, kad „klijai nebuvo tinkamai paskleisti per plytelės plotą, ko pasekoje, eksploatuojant plyteles, jos neatlaikė krūvio ir atsiklijavo.“ Atsižvelgdamas į tai, draudikas mano, kad 2016 m. lapkričio 1 d. įvykis atitinka Taisyklių 67.1.15 c papunktyje įtvirtintas nedraudžiamojo įvykio sąlygas, pagal kurias draudimo išmoka nemokama dėl žalos pastatui, kuri atsirado dėl statybos klaidų ar broko. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas konstatavo neturintis pagrindo 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio pripažinti draudžiamuoju ir pareiškėjui išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam turtui dėl šio įvykio padarytą žalą.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis ginčo šalių nurodytomis aplinkybėmis ir pateiktais įrodymais, darytina išvada,

kad šalių ginčas kyla dėl draudiko sprendimo pagal gyventojų turto draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) sąlygas 2016 m. lapkričio 1 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Pažymėtina, kad galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, o draudėjas, pasirašydamas sutartį, sutinka su draudimo sutarties nuostatomis, apibrėžiančiomis nedraudžiamųjų įvykių požymius, taip pat su draudimo sutartimi teikiamos apsaugos apimtimi.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 2 straipsnio 11 dalimi, draudimo apsauga – draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo išmoką sumokėti 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 draudžiamasis įvykis. Draudimo išmokos mokėjimas yra pagrindinė draudiko pareiga, kuri vykdoma įvykus draudžiamajam įvykiui.

Atsižvelgiant į pareiškėjo teiginius, kad žalos, padarytos apdraustam turtui, priežastis yra apdraustame pastate dėl trūkusios vandens filtro tarpinės išsiliejęs vanduo, pažymėtina tai, kad Taisyklių 42.1 papunktyje nustatyta, kad pagal draudžiamąjį įvykio „vanduo“ sąlygas draudimo išmoka mokama dėl žalos, „sukeltos staiga ir netikėto vandens, nuotekų ar garų išsiveržimo iš apdraustuose pastatuose, butuose esančių: a) vandentiekio, kanalizacijos, šildymo, garo, oro kondicionavimo, lietaus nuotekų, vonių, baseinų ir kitų sistemų, ir vamzdinių; b) įrenginių ir prietaisų, prijungtų prie minėtų vamzdinių (pvz.: šildymo katilai, radiatoriai, vandens boileris ir pan.); c) buitinės technikos (pvz.: skalbyklės, indaplovės ir pan.) su sąlyga, kad ši įranga prijungta prie sistemų ir naudojama pagal gamintojo ir / ar importuotojo reikalavimus bei rekomendacijas.“

Vertinant, ar 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio požymiai atitinka Taisyklių 42.1 papunktyje įtvirtintas draudžiamąjį įvykio „vanduo“ sąlygas, pažymėtina, kad 2016 m. lapkričio 7 d. draudiko atstovo UAB „Infranet“ sudarytame turto apžiūros akte nurodyta, kad, įvykus 2016 m. lapkričio 1 d. įvykiui, „rūsio patalpos grindys buvo apsemtos vandeniu. Betonų išlyginamasis sluoksnis išbrinko ir deformavosi, dėl to atšoko nuo pagrindo akmens masės plytelės ir galimai sutrūkinėjo ir atšoko nuo betoninio pagrindo išlyginamasis betonų pasluoksnis.“ 2016 m. gruodžio 12 d. UAB „Smart claims“ atliktos papildomos turto apžiūros metu sudarytame sunaikinto, sugadinto turto apžiūros akte nurodyta, kad 2016 m. lapkričio 1 d. „trūko vandens filtro tarpinė. Užlietos rūšio grindys. Nuo drėgmės iškeltos akmens masės plytelės.“ Iš UAB „Infranet“ ir UAB „Smart claims“ po atliktų sugadinto turto apžiūrų sudarytų turto apžiūros aktų darytina išvada, kad 2016 m. lapkričio 1 d. įvykis įvyko dėl staiga ir netikėto vandens apdraustame pastate išsiveržimo.

UAB „Infranet“ ir UAB „Smart claims“ sudarytuose turto apžiūros aktuose nurodyta, kad rūšio patalpos grindų plytelės atsiklijavo dėl trūkusios vandens filtro tarpinės staiga ir netikėtai išsiveržusio vandens poveikio. Pažymėtina, kad draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi taip pat neginčijo po pranešimo apie 2016 m. lapkričio 1 d. įvykį draudiko atstovo UAB „Infranet“ atliktos apžiūros metu nustatytų aplinkybių, kad grindų plytelių atsiklijavimo priežastis yra grindų „apliejimas vandeniu“. Darytina išvada, kad Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys pagrindžia tai, kad 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio požymiai atitinka Taisyklių 42.1 papunktyje nustatytas draudžiamąjį įvykio „vanduo“ sąlygas.

Vertinant draudiko nuomonę, kad 2016 m. lapkričio 1 d. įvykiui taikytinos Taisyklių 67.1.15 c papunkčio nuostatos, pažymėtina, kad šiame papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka nemokama dėl pastato, buto konstrukcijų defektų (pvz.: irimo, suirimo, skilimo, kritimo, sugriuvimo ir pan.), atsiradusių dėl statybos klaidų ir broko. Statybos klaidos ir brokas – tai bet kokie nukrypimai nuo statinio (jo dalies) projektavimo techninių sąlygų, jo projekto, techninių

statybos reglamentų, statybos taisyklių, standartų, metodinių nurodymų ar rekomendacijų, dėl kurių pasikeičia statinio (jo dalies) atsparumas.

Kaip minėta, UAB „Infranet“ ir UAB „Smart claims“ sudarytuose turto apžiūros aktuose rūšio kaip grindų plytelių atsiklijavimo priežastis yra nurodytas rūšio patalpos apliejimas vandenių, trūkus vandens filtro tarpinei. Pažymėtina, kad nei UAB „Infranet“ 2016 m. lapkričio 7 d. atliktos pirminės sugadinto turto apžiūros metu, nei 2016 m. gruodžio 16 d. UAB „Smart claims“ atliktos pakartotinės turto apžiūros metu nebuvo užfiksuota jokių duomenų apie plytelių klijavimo klaidas ar statybos broką.

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 rūšio grindų plytelių sugadinimą lėmė statybos brokas, priėmė nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos ir nesurinkęs objektyvių įrodymų, neginčijamai patvirtinančių, kad dėl vandenių aplietos rūšio patalpos atsiklijavo rūšio grindų plytelės. Iš draudiko paaiškinimų matyti, kad jis išvadą dėl Taisyklių 67.1.15 c papunkčio sąlygų taikymo padarė, vadovaudamasis UAB „Smart claims“ apžiūros metu padarytomis sugadinto turto nuotraukomis. Svarbu pažymėti, kad draudikas tik nurodė, kad iš UAB „Smart claims“ nuotraukų spręstina, kad „klijai nebuvo tinkamai paskleisti per plytelės plotą, ko pasekoje, eksploatuojant plyteles, jos neatlaikė krūvio ir atsiklijavo“, tačiau Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, vienareikšmiškai patvirtinančių, kad rūšio grindų plytelių atsiklijavimo negalėjo lemti išsiliejus vandeniui atsiradusi drėgmė ir kad žala apdraustam turtui buvo padaryta ne dėl staiga ir netikėto vandens išsiveržimo pastate, o atsirado per ilgą laiką „eksploatuojant plyteles“, kurios dėl klijavimo klaidų bei statybos metodinių nurodymų nesilaikymo buvo sugadintos.

UAB „Infranet“ ir UAB „Smart claims“ ekspertai sudarytuose turto apžiūros aktuose nurodė draudiko paaiškinimams prieštaraujančius duomenis, aiškiai pažymėdami, kad grindų plytelės buvo sugadintos dėl vandens poveikio. UAB „Infranet“ 2016 m. lapkričio 7 d. sudarytame turto apžiūros akte buvo nurodyta, kad grindų plytelės atsiklijavo dėl betono išlyginamojo sluoksnio išbrinkimo bei deformavimosi, patalpą apsėmus vandenių. UAB „Smart claims“ 2016 m. gruodžio 12 d. turto apžiūros akte buvo pažymėta, kad „akmens masės plytelės buvo iškeltos nuo drėgmės“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad UAB „Infranet“ ir UAB „Smart claims“ ekspertų nustatytos rūšio grindų plytelių sugadinimo priežastys paneigia draudiko teiginius, kad plytelių defektai atsirado dėl statybos klaidų ir broko. Nors draudikas savo paaiškinimuose patvirtino UAB „Infranet“ 2016 m. lapkričio 7 d. atliktos sugadinto turto apžiūros metu nustatytas aplinkybes dėl apdrausto pastato 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio metu apliejimo, tačiau, priimdamas sprendimą dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju, nevertino surinktų duomenų apie apdrausto pastato, trūkus vandens filtro tarpinei, apliejimą ir nepateikė įrodymų, neginčijamai patvirtinančių, kad drėgmės poveikis neturėjo jokios įtakos plytelių atsiklijavimui ir kad dėl vandens išsiliejimo, trūkus vandens filtro tarpinei, žala plytelėms nebūtų buvusi padaryta, jei šios plytelės būtų buvę suklijuotos, laikantis techninių statybos reglamentų, statybos taisyklių, standartų ir metodinių nurodymų.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas sprendimą atsisakyti dėl 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio mokėti draudimo išmoką priėmė nesurinkęs objektyvių įrodymų, neginčijamai patvirtinančių įvykio atitiktį Taisyklių 67.1.15 c papunktyje įtvirtintoms nedraudžiamąjo įvykio sąlygoms ir paneigiančių UAB „Infranet“ ir UAB „Smart claims“ ekspertų išvadas apie grindų plytelių defektų atsiradimą, 2016 m. lapkričio 1 d. apdraustame pastate staiga ir netikėtai išsiveržus vandeniui. Atsižvelgiant į tai ir vadovaujantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta įrodinėjimo naštos draudikui paskirstymo taisykle, darytina išvada, kad draudiko sprendimas 2016 m. lapkričio 1 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra nepagrįstas. Remiantis nustatytomis aplinkybėmis ir vadovaujantis UAB

„Infranet“ ir UAB „Smart claims“ ekspertų pateiktais duomenimis, pagrindžiančiais 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio atitiktį Taisyklių 42.1 papunktyje nurodyto draudžiamąjo įvykio „vanduo“ sąlygoms, pažymėtina, kad pareiškėjo reikalavimas mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio apdraustam turtui padarytą žalą, yra tenkintinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 pareiškėjo V. Ž. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią dėl 2016 m. lapkričio 1 d. įvykio apdraustam turtui padarytą žalą.

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