



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

**SPRENDIMAS  
DĖL N. N. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugsėjo 5 d. Nr. 242-368  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo N. N. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2017 m. rugpjūčio 26 d. Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002 (2017 m. rugpjūčio 17 d. redakcija) (toliau – Taisyklės) pagrindu bankas „Swedbank“, AB, ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (Sertifikato Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – Draudimo sutartis), kurios pagrindu nuo 2017 m. spalio 16 d. iki 2018 m. spalio 15 d. visų rizikų draudimu apdraustas draudimo vietoje (*(duomenys neskelbtini)*) esantis pareiškėjo (naudos gavėjo) gyvenamasis pastatas ir namų turtas.

2017 m. gruodžio 11 d. pareiškėjas pranešė draudikui apie įvykį, per kurį galbūt dėl nuo vėjo gūsių atsilupusios stogo dangos lietaus vanduo sugadino gyvenamojo pastato kambario lubų dangą, dėl to dalis lubų dangos išlūžo ir nukrito (toliau – įvykis). Taip pat nurodė, kad sugadinta dalis sienos ir dalis kambario grindų laminato.

2017 m. gruodžio 14 d. draudiko atstovas atliko sugadinto turto apžiūrą ir parengė Sunaikinto, sugadinto turto apžiūrėjimo aktą Nr. TUK17122 (toliau – Aktas Nr. 1), jame nurodė, kad labiausiai tikėtina, jog stogo defektas atsirado dėl meteorologinio poveikio ir dėl to vanduo prasiskverbė pro stogo konstrukcijas ir apliejo pastato patalpas. Akte Nr. 1 taip pat nurodyti nustatyti pastato vidaus patalpų grindų, lubų, sienų apgaditimai ir nurodyta, jog užlipti ir užfiksuoti galimų stogo defektų per apžiūrą nebuvo galimybės.

2017 m. gruodžio 19 d. draudikas informavo pareiškėją nustatęs dėl įvykio atsiradusią žalą – 1 752,87 Eur, ir priėmęs sprendimą išmokėti 1 695,87 Eur (su pritaikyta 57 Eur išskaita) dydžio draudimo išmoką, atlyginančią vidaus patalpoms padarytą žalą.

2018 m. vasario 27 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką el. paštu, nurodydamas, kad vertinant žalą dėl didelio aukščio ir nepalankių oro sąlygų nebuvo galimybės įvertinti vėjo ir lietaus padarytos žalos namo stogui. Pareiškėjas paaiškino, kad žalą vertinusio eksperto nurodymu kreipėsi į statybos įmonę UAB „Robeks statyba“, kad būtų įvertinti namo stogui padaryti nuostoliai. Kartu su el. laišku pareiškėjas pateikė draudikui UAB „Robeks statyba“ parengtą lokalinę sąmatą, kurioje nurodyta bendra remonto darbų vertė su PVM – 2 731,93 Eur. Taip pat pareiškėjas pateikė namo vaizdo ir stogo pažeidimo nuotrauką, jose matomas tarp stogo dangos lakštų esantis tarpas (plyšys).

2018 m. kovo 2 d. draudiko atstovas atliko pakartotinę apžiūrą ir parengė Sunaikinto, sugadinto turto apžiūrėjimo aktą Nr. TUK17122-2 (toliau – Aktas Nr. 2). Jame nurodė, kad per apžiūrą matė, kad vykdomi stogo keitimo darbai, taip pat matė, kad kieme sukrauta, tikėtina, buvusi stogo danga – asbestinio šiferio lakštai. Akte Nr. 2 taip pat nurodyta, kad matomi dangos nusidėvėjimo požymiai, ji apaugusi samanomis.

2018 m. balandžio 4 d. draudikas informavo pareiškėją apie draudimo išmoką dėl stogo defektų ir vidaus apdailos sugadinimo ir nurodė, kad nebuvo identifikuoto staigaus ir netikėto įvykio poveikio, todėl išmoka už stogo remonto darbus nebus mokama. Draudiko teigimu, stogo defektai atsirado dėl natūralaus turto nusidėvėjimo, o pagal Taisyklių 3.3 papunktį, žalai kilus dėl ilgalaikių reiškinių poveikio, įprasto nusidėvėjimo ir senėjimo, draudimo išmoka nemokama. Draudikas teigė, kad antrą kartą apžiūrint įvykio vietą senoji šiferio danga buvo visiškai demontuota, o defektai užfiksuoti tik vienoje nuotraukoje. Be to, anot draudiko, pagal Taisyklių 3.4 papunktį, kol nėra nustatytas nuostolio dydis ir įvykio aplinkybės, be draudiko leidimo negalima daryti jokių objekto, kuriam buvo padaryta žala, pakeitimų, kad draudikas galėtų nustatyti įvykio priežastis ir nuostolio dydį. Taip pat draudikas paaiškino, kad, pagal Taisyklių nuostatus, nuostoliai neatlyginami, kai žala kilo dėl vandens, patekusio į statinį per suskilusias konstrukcijas, išskyrus atvejus, kai vanduo per stogą patenka pirmą kartą, ir nurodė prašantis imtis veiksmų, kad būtų pašalinti esami stogo defektai, nes jeigu jie nebus pašalinti ir pasikartos analogiškas įvykis tokiomis pačiomis aplinkybėmis, žala nebus atlyginama. Kartu su pranešimu draudikas pateikė UAB „SMART CLAIMS“ ekspertų parengtą Nuostolių priežasties nekilnojamam turtui įvertinimą (toliau – Išvada), kurioje teigiama, kad stogo šiferio lapo pasislinkimas nėra nulemtas vėjo ir (ar) audros, nėra kito koncentruoto poveikio požymių, todėl labiausiai tikėtina defekto priežastis yra natūralus dangos nusidėvėjimas, šiferio „išminkštėjimas“ ir (ar) tvirtinimo vinių surūdijimas. Išvadoje teigiama, kad toks procesas yra ilgalaikis, o staigaus ir netikėto įvykio požymių nenustatyta.

2018 m. balandžio 9 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką ir nurodė nesutinkantis su priimtu sprendimu. Pareiškėjas pretenziją draudikui iš esmės grindė tuo, kad: 1) pirminės apžiūros metu buvo konstatuota, kad žala padaryta dėl prakiurusios stogo dangos, kuri buvo pažeista dėl stipraus vėjo ir smarkaus lietaus, todėl, šių aplinkybių nepaneigus, nėra pagrindo teigti, kad stogo danga buvo apgadinta kitomis aplinkybėmis; 2) apžiūrėti stogo dangos apgadinimus ir nustatyti jų priežastis buvo draudiko pareiga, tačiau draudikas jos neatliko: draudiko ekspertas atsisakė lipti ant stogo ir jokių veiksmų, siekdamas įvertinti padarytą žalą, padaryti nuotraukas ir nustatyti dangos apgadinimų priežastis, neatliko, todėl draudiko sprendimo motyvas ir pretenzijos pareiškėjui dėl pateiktų netinkamų nuotraukų negali būti vertinami kaip pagrindas atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką; 3) pats draudikas nurodė kuo skubiau remontuoti stogą ir padaryti nuotraukas, o šiuos nurodymus pareiškėjas įvykdė.

Pareiškėjas taip pat teigė manantis, kad draudiko išvados nėra pagrįstos jokiais faktiniais duomenimis, nes vadovautasi tik prielaidomis, o jokios aplinkybės nebuvo tikrinamos. Papildomai pažymėjo, kad pagal kadastrinius duomenis namo stogo danga yra ne asbestinis šiferis, o beasbestis cementas, be to, nurodė, jog draudikas neapžiūrėjo stogo dangos vinių, todėl draudiko teiginiai, kad jos yra surūdijusios ir žala galėjo kilti dėl jų nulūžimo, taip pat yra nepagrįstos.

2018 m. balandžio 20 d., atsakydamas į pareiškėjo pretenziją, draudikas nurodė pakartotinai peržiūrėjęs žalos bylos medžiagą, tačiau keisti sprendimo neturintis pagrindo. Draudiko teigimu: 1) Akte Nr. 1 nurodyta galima stogo sugadinimo priežastis buvo nurodyta vadovaujantis tik paties pareiškėjo pateikta žodine informacija, todėl su pareiškėju buvo sutarta, kad atvykus meistrams su atitinkama įranga bus padarytos papildomos nuotraukos, pateikta kita informacija ir jų pagrindu aplinkybės bus patikslintos; 2) per antrąją apžiūrą stogo danga jau buvo visiškai nuimta ir sukrauta ant žemės greta namo, užfiksuoti akivaizdūs jos nusidėvėjimo požymiai, taip pat užfiksuota, kad stogo danga įrengta 1994 m.; 3) vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir vienintelėje pareiškėjo pateiktoje nuotraukoje užfiksuotu stogo defektu (vienas šiferio lakštas yra pasislinkęs 8–10 cm žemyn), atsižvelgiant į tai, kad toks defektas yra būdingas išimtinai su stogo dangos nusidėvėjimu sietinoms priežastims, bet nėra charakteringas vėjo paprastai padaromiems defektams, buvo priimtas sprendimas nemokėti draudimo išmokos už stogo remontą.

Draudikas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo teiginiu, kad stogo remonto darbai draudiko nurodymu buvo atliekami skubiai, nes nuo pirmosios įvykio vietos apžiūros 2017 m. gruodžio

14 d. bei 2017 m. gruodžio 19 d. papildomo prašymo imtis veiksmų šalinti turto defektus ir išvengti tolimesnio kritulių patekimo į pastato vidų jokie stogo darbai nebuvo atliekami mažiausiai iki 2018 m. vasario 22 d. Taip pat nurodė, jog teisės aktai draudimo santykiuose įtvirtina bendradarbiavimo principą, tačiau 2017 m. gruodžio 14 d., aptarus, kad įvykio aplinkybės turi būti patikslintos pasitelkiant reikiamą įrangą turinčius specialistus, apie gautą sąmatą pareiškėjas draudiką informavo tik 2018 m. vasario 27 d., o po to, negavus draudiko sutikimo atlikti sąmatoje nurodytų remonto darbų, iki 2018 m. kovo 2 d. draudiko atstovo atliktos antrosios apžiūros buvo atlikti stogo ardymo ir daliniai naujų konstrukcijų montavimo darbai. Draudiko teigimu, tokie skubūs, be leidimo atlikti veiksmai laikytini tiesioginiu pareigos bendradarbiauti pažeidimu bei esminiu kliudymu draudikui nustatyti įvykio aplinkybes, be to, dėl šių veiksmų draudiko galimybės ištirti įvykį buvo apribotos ir draudikas galėjo vadovautis tik itin menka prieinama medžiaga ir faktiškai vertinti tik demontuotą dangą bei pareiškėjo pateiktą medžiagą.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp jo ir draudiko kilusį ginčą ir rekomenduoti įvykį (stogo dangos apgadinimą) pripažinti draudžiamuoju bei išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal pareiškėjo pateiktą UAB „Robeks statyba“ sąmatą. Pareiškėjas kreipimesi nurodė iš esmės analogiškus nesutikimo su draudiko priimtu sprendimu pagrindus, pakartotinai atkreipdamas dėmesį į tai, kad pirminės apžiūros metu draudikas neatliko stogo apžiūros, ir nurodė, kad meistrai, atvykę remontuoti stogo, padarytų apgadinimo nuotraukų ir jas pareiškėjas atsiųstų draudikui kartu su darbų sąmata. Pareiškėjas taip pat nurodė manantis, kad draudiko sprendimo motyvai, susiję su bendradarbiavimo pareigos pažeidimu ir neva trukdymu nustatyti aplinkybes, yra priešaringi, nes per du su puse mėnesio nuo pirminės apžiūros iki remonto darbų pradžios draudikas galėjo atvykti ir nustatyti visas reikšmingas įvykio aplinkybes, tačiau per nurodytą laikotarpį draudiko atstovai dėl galimybės atvykti ir apžiūrėti objektą į jį nesikreipė.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas dėl pareiškėjo kreipimosi motyvų ir reikalavimo pagrįstumo, kuriame draudikas nurodė iš esmės analogiškus kaip ir pareiškėjui 2018 m. balandžio 20 d. pateiktame atsakyme į pretenziją priimto sprendimo motyvus, bei detalizavo su įvykiu susijusias faktines aplinkybes. Atsikirsdamas į pareiškėjo kreipimosi motyvus draudikas nurodė, kad per pirminę apžiūrą pareiškėjas dėl aplinkybių, jog užlipti ant stogo užfiksuoti galimų stogo defektų nėra galimybės, neprieštaravo ir pretenzijų nereiškė, todėl su juo buvo susitarta, kad jis iškvies meistrus, kurie su savo įranga padarys papildomų nuotraukų ir pareiškėjas pateiks kitą informaciją, reikalingą aplinkybėms patikslinti. Taip pat atsiliepime teigiama, kad 2017 m. gruodžio 19 d. sprendime išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką už vidaus patalpų apgadinimus pareiškėjo dėmesys buvo atkreiptas į tai, kad būtina pašalinti esamus stogo defektus. 2018 m. vasario 27 d., pareiškėjas informavo draudiką apie remonto bendrovės parengtą sąmatą ir pateikė vieną nuotrauką, kurioje matomas plyšys tarp stogo dangos lakštų, tačiau visiškai neaiški užfiksuoto defekto vieta, be to, nuotraukoje faktiškai yra nufotografuotas monitoriaus ekrane rodomas vaizdas. Kaip nurodė draudikas, kadangi iš pateiktų duomenų nebuvo galima patvirtinti arba paneigti prielaidos, jog sugadinimai atsirado dėl stipraus vėjo, buvo atlikta dar viena įvykio vietos apžiūra ir nustatyta, kad yra pradėti stogo remonto darbai – stogo danga nuimta ir sukrauta ant žemės greta namo, be to, pareiškėjas patvirtino Akte Nr. 2 nurodytą informaciją, jog stogas buvo paklotas 1994 m. Draudikas teigia, kad priimdamas sprendimą rėmėsi ir jo paties pasitelktų specialistų UAB „SMART CLAIMS“ pateikta išvada.

Pasisakydamas dėl savo sprendimo pagrįstumo Taisyklėse įtvirtintų nuostatų kontekste, draudikas nurodė, jog, pagal Taisyklių 3.3 papunktį, nėra atlyginami nuostoliai, jei žala kilo dėl ilgalaikių reiškinių poveikio, įprasto nusidėvėjimo ar senėjimo, o pagal Taisyklių 3.4 papunktį, be draudiko leidimo negalima padaryti jokių objekto, kuriam buvo padaryta žala, pakeitimų, kad draudikas galėtų tinkamai nustatyti įvykio priežastis ir nuostolio dydį. Be to, draudikas dar kartą pabrėžė, kad pareiškėjas, inicijuodamas stogo dangos demontavimo darbus, užkirto kelią draudikui nustatyti tiksliais įvykio aplinkybes, dėl to jis turėjęs vadovautis ribota informacija.

Draudikas teigia, kad vadovaujantis jam objektyviai prieinama informacija bei specialistų pateikta informacija buvo nustatyta vienintelė stogo defektų priežastis – dangos bei konstrukcijų susidėvėjimas, tačiau nenustatyta jokių kitų pašalinių veiksnių, galėjusių sugadinti stogo dangą, todėl jam nekyla pareiga atlyginti nuostolių, susijusių su stogo dangos keitimo išlaidomis.

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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių išdėstytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti stogo dangos pažeidimus pripažinti draudžiamuoju įvykiu ir išmokėti draudimo išmoką pagrįstumo.

Vertinant draudikui keliamų reikalavimų pobūdį, pažymėtina, kad draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnis) (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009*). Draudžiamasis įvykis – draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškiny, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013*).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad sudaryta Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Kasacinis teismas savo praktikoje yra nurodęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas, t. y. atvejus, kai mokama draudimo išmoka (draudžiamieji įvykiai), ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką (nedraudžiamieji įvykiai). Draudimo apsauga numatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009*). Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamojo įvykio požymius ir neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. balandžio 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-268/2004*).

Atsižvelgiant į pareiškėjo nurodytų kreipimosi motyvų, susijusių su draudiko veiksmais administruojant žalą, pobūdį, akcentuotina, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo, draudimo rūšies taisyklių ir draudimo sutarties nuostatose yra įtvirtinamos ir draudimo teisinių santykių dalyvių pareigos, susijusios su įvykių pripažinimu draudžiamaisiais, draudimo išmokos mokėjimu ir kt., pavyzdžiui: Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtinta draudėjo, naudos gavėjo ir (ar) nukentėjusio asmens pareiga pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamojo įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį; Taisyklių 3.4 papunktyje nustatytos draudėjo ir (ar) naudos gavėjo pareigos, susijusios su pranešimu apie draudžiamąjį įvykį, įtvirtintos su įvykių pripažinimu draudžiamaisiais susijusios draudiko teisės; Taisyklių 3.5 papunktyje įtvirtinti draudiko įsipareigojimai, susiję su žalos atlyginimo būdais ir terminais, įtvirtinta teisė kreiptis į ekspertą.

Taip pat svarbu pažymėti, kad, pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalį, draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinus draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos

dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. To paties straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad draudikas neturi teisės: 1) išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo; 2) atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Be to, draudikui įtvirtinta pareiga įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalis). Vertinant, ar įvykį (stogo dangos pažeidimą) draudikas pagrįstai laikė nedraudžiamuoju, analizuotina nustatytų įvykio aplinkybių atitiktis Taisyklių nuostatoms ir draudiko veiksmų (teisių ir pareigų įgyvendinimo), tiriant įvykio aplinkybes, visuma.

Nagrinėjamu atveju svarbu įvertinti esmines su žalos atsiradimu ir jos atsiradimo priežasčių vertinimu susijusias aplinkybes. Kaip matyti iš byloje pateiktų dokumentų, pareiškėjas 2017 m. gruodžio 11 d. pranešė draudikui apie įvykį, nurodydamas, kad „galimai nuo vėjo gūsių atsilupusios stogo dangos, lietaus vanduo sugadino kambario lubų dangą, dėl ko dalis lubų dangos išlūžo ir nukrito.“ Pareiškėjo teigimu, taip pat „buvo sugadinta dalis sienos, kambario grindų laminato“. Pareiškėjas, be kita ko, nurodė, kad dėl įvykio „sugadinta stogo danga, kambario lubos, sienos apdaila, dalis grindų laminato“. Gavęs pareiškėjo pranešimą draudikas pradėjo žalos administravimą ir 2017 m. gruodžio 14 d. atliko turto apžiūrą bei užpildė Aktą Nr. 1, kuriame nurodyta, kad „labiausiai tikėtinas atsiradęs stogo defektas dėl meteorologinio poveikio“. Akte Nr. 1 taip pat nurodyta, kad „užlipti ar užfiksuoti galimus stogo defektus, apžiūros metu nėra galimybės“. Kaip teigė ginčo šalys, apžiūros metu su pareiškėju buvo sutarta, kad jis pats iškvies meistrus, o pastarieji atvyks su reikiama įranga ir padarys apgadinimų nuotraukų, kurias pareiškėjas kartu su kita informacija turės pateikti draudikui, ir, kaip nurodė draudikas, buvo sutarta, kad, pateikus minėtus duomenis, „šis klausimas turėtų būti tikslinamas“. 2017 m. gruodžio 19 d. draudikas išmokėjo pareiškėjui draudimo išmoką už vidaus patalpų apgadinimus, dėl kurių ginčo tarp šalių nėra, tačiau ginčas tarp pareiškėjo ir draudiko kilo dėl stogo dangos apgadinimų pripažinimo draudžiamuoju įvykiu.

Iš pateiktų pareiškėjo ir draudiko el. susirašinėjimo duomenų matyti, jog 2018 m. vasario 27 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką el. paštu ir paaiškino kreipėsis į bendrovę UAB „Robeks statyba“ dėl namo stogui padarytų nuostolių įvertinimo. Pareiškėjas pateikė draudikui UAB „Robeks statyba“ parengtą lokalinę sąmatą (remonto darbų vertė – 2 731,93 Eur (su PVM) ir namo vaizdo bei stogo pažeidimo nuotrauką. 2018 m. kovo 2 d. buvo atlikta antroji apžiūra ir parengtas Aktas Nr. 2, kuriame nurodyta, kad „vykdomi stogo keitimo darbai, kieme matoma tikėtina buvusi stogo danga: šiferio asbestinio lakštai“. Anot Akto Nr. 2 parengusio draudiko atstovo, „matomi nusidėvėjimo požymiai, apaugę samanomis“. Galiausiai 2018 m. balandžio 4 d. draudikas informavo neatlyginsiąs stogo dangai padarytos žalos, t. y. nepripažinsiantis įvykio draudžiamuoju, nes stogo defektai atsirado dėl natūralaus turto nusidėvėjimo, o tokia žala, vadovaujantis Taisyklių 3.3 papunkčiu, neatlyginama. Kita vertus, draudikui kilo abejonių dėl informacijos, reikalingos įvykio aplinkybėms nustatyti, pakankamumo, nes namo stogo defektai yra užfiksuoti tik vienoje nuotraukoje, sena stogo danga antros apžiūros metu buvo visiškai demontuota, taigi pareiškėjas nebendradarbiavo ir trukdė tinkamai ištirti įvykio aplinkybes, be to, pagal Taisyklių 3.4 punktį, kai nėra nustatytas nuostolio dydis, iš viso nėra galima be draudiko sutikimo daryti objekto, kuriam padaryta žala, pakeitimų, kad draudikas galėtų nustatyti įvykio priežastis ir nuostolio dydį.

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju žala buvo padaryta pareiškėjo apdrausto objekto – gyvenamojo pastato – stogui. Taisyklių 3.1 papunktyje įtvirtintas pastato apibrėžimas: „pastatas – stogu dengtas statinys su išorinėmis sienomis ir vidaus patalpomis, kuris yra tvirtai sujungtas su žeme.“ Minėtame Taisyklių papunktyje taip pat nurodyta, kad „apdraudus pastatą, taip pat bus apdrausta: visos esminės pastato dalys, padedančios pastatui funkcionuoti (pavyzdžiui: langai, durys, santechnika, įmontuota apšvietimo įranga, kištukiniai lizdai, jungikliai), pastato inžineriniai tinklai (įskaitant šildymo sistemas ir požemines ryšio linijas bei inžinerinius tinklus, esančius apdrausto turto sklypo teritorijoje), vidaus apdaila ir įmontuoti pastate virtuvės baldai (įskaitant nuolatinai pritvirtintus virtuvės baldus, išskyrus virtuvės buitinę techniką).“ Sąvoka gyvenamasis

pastatas Taisyklių 3.1 papunktyje apibrėžiama kaip „gyvenamosios paskirties pastatas (pavyzdžiui, vienbutis namas, sodo namas (namelis), sodyba)“. Tame pačiame Taisyklių papunktyje nustatyta, kad statinio draudimo vertė yra atkūrimo vertė, t. y. „išlaidos, būtinos statinio atkūrimui iki buvusios prieš draudžiamąjį įvykį būklės“. Taigi, apdrausto gyvenamojo pastato stogas yra vienas iš draudimo objektų, apdraustų atkuriamąja verte.

Taisyklių 3.3 papunktyje įtvirtintas draudžiamojo įvykio apibrėžimas: „draudimo sutartimi apdraudžiama nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas, ar kurio netekote dėl vagystės įsilaužus ar apiplėšimo.“ Minėtame Taisyklių papunktyje taip pat nurodytos ir sąlygos, kai draudimo apsauga netaikoma ir draudikas nuostolių neatlygina, pavyzdžiui, kai žala kilo dėl ilgalaikių reiškinių poveikio, įprasto nusidėvėjimo, senėjimo, puvimo, korozijos, ir pan. Būtent šiomis Taisyklėse įtvirtintomis įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygomis rėmėsi draudikas, priimdamas sprendimą atsisakyti atlyginti stogo dangai padarytą žalą. Kaip matyti iš Taisyklėse nurodyto draudžiamojo įvykio apibrėžimo, tam, kad įvykis (stogo apgadinimas) būtų pripažintas draudžiamuoju, turi būti nustatyta, kad apgadinimas atsirado staiga ir netikėtai, dėl išorinių įvykių tiesioginės įtakos ir nėra jokių Taisyklėse įtvirtintų sąlygų, kai įvykis laikomas nedraudžiamuoju.

Pateikti dokumentai patvirtina, kad pareiškėjas, pranešdamas apie įvykį, nurodė, jog stogas galėjo būti apgadintas dėl vėjo gūsių, t. y. tiesioginės vėjo įtakos. Tai, kad dieną prieš įvykį „buvo liūtis ir stiprus vėjas“, pareiškėjas nurodė ir pirmosios apžiūros metu, prieš parengiant Aktą Nr. 1. Tai, kad „labiausiai tikėtinas atsiradęs stogo defektas dėl meteorologinio poveikio, ko pasekoje buvo aplietos namo patalpos ir įvykęs prasiskverbimas pro stogo konstrukcijas“, Akte Nr. 1 nurodė ir jį rengęs draudiko atstovas. Taigi, pareiškėjui nurodžius, kad apgadinimas galėjo atsirasti dėl vėjo gūsių, šalys darė prielaidą, kad vidaus patalpos galėjo būti aplietos dėl stogo sugadinimo, atsiradusio būtent dėl vėjo gūsių ir lietaus. Vis dėlto turimi duomenys patvirtina, kad per apžiūrą draudiko atstovas neturėjo galimybės apžiūrėti gyvenamojo namo stogo ir įvertinti apgadinimą, todėl, kaip teigė pareiškėjas, draudiko atstovas jam nurodė „atvykus meistrams remontuoti stogą, padaryti stogo dangos sugadinimo foto ir su darbų sąmata jiems pateikti“. Pažymėtina, kad šios aplinkybės neginčija ir draudikas, jo teigimu, „su pareiškėju buvo sutarta, kad pareiškėjas kviečiasi meistrus, ir jiems atvykus su atitinkama įranga (keltuvais / spec. kopėčiomis ar pan.) bus padarytos papildomos nuotraukos bei pateikta kita informacija, tuomet šis klausimas turėtų būti tikslinamas.“

Esant tokioms aplinkybėms draudikas nepriėmė sprendimo dėl draudimo išmokos, atlyginančios stogo remonto išlaidas, ir, nors apie įvykį draudikui buvo pranešta 2018 m. gruodžio 11 d., iki 2018 m. vasario mėn., kol pareiškėjas kreipėsi dėl stogo remonto į UAB „Robeks statyba“ ir 2018 m. vasario 27 d. pateikė draudikui namo stogo apgadinimo nuotrauką bei bendrovės sudarytą remonto darbų sąmatą, jokie tyrimo veiksmai nebuvo atliekami. Gavęs iš pareiškėjo minėtus duomenis, draudikas inicijavo dar vieną gyvenamojo pastato apžiūrą, po kurios nurodė nemokėsiantis draudimo išmokos nesant vienos iš draudžiamojo įvykio sąlygų – staiga ir netikėtai įvykio poveikio sugadintam turtui. Be to, draudikas konstatavo, kad nuotraukoje užfiksuotas stogo apgadinimas atsirado dėl natūralaus turto nusidėvėjimo, o vadovaujantis Taisyklių 3.3 papunkčiu, esant šiai sąlygai, įvykis negali būti pripažintas draudžiamuoju.

Vertinant draudiko sprendimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad jis iš esmės grindžiamas UAB „SMART CLAIMS“ ekspertų parengta Išvada. Kaip matyti iš Išvados bendrosios dalies, Išvada buvo parengta remiantis per 2017 m. gruodžio 14 d. ir 2018 m. vasario 2 d. turto apžiūras surinkta informacija (Aktu Nr. 1 ir Aktu Nr. 2) bei pareiškėjo pateikta 2018 m. vasario 22 d. daryta nuotrauka. Išvadoje teigiama, kad gyvenamasis namas yra dviejų aukštų, su vienslaičiu stogu, dengtu šiferio danga. Taip pat pateikiama pareiškėjo draudikui atsiųsta nuotrauka ir nurodyta, kad joje matomas „šiferio lapo pasislinkimas žemyn“, o „išorinio poveikio žymių, ar vėjo žalos požymių šiferiui nėra“. Toliau Išvadoje nurodoma, kad per 2018 m. kovo 2 d. apžiūrą buvo nustatyta, jog „senas šiferio danga yra demontuota, o grebėstai parengti naujai dangai“. Be to, konstatuota, kad „senas šiferis sukrautas greta namo“.

Minėtos ir kitos Išvadoje nurodytos informacijos, susijusios su faktinėmis aplinkybėmis (apžiūrų datomis ir kt.), pagrindu turto vertintojas priėjo prie tokių išvadų: 1) „Šiferio dangą su natūralaus nusidėvėjimo požymiais. Šiferio dangos naudojimas ir stogų dengimas Lietuvoje uždraustas 2005 metais, todėl tikėtina, kad dangą buvo įrengta statant namą, 1994 metais. T. y. preziumuojamas dangos eksploatacijos laikas > 23 metai“; 2) „pateiktoje fotonuotraukoje yra užfiksuotas vieno lapo pasislinkimas žemyn, apie 8–10 cm nuo tvirtinimo padėties. Lapas ir gretimi lapai nėra sulaužyti, pakelti ar kitaip pažeisti. T. y. fotonuotraukoje nėra vėjo žalai būdingų šiferio defektų“; 3) Pakartotinės apžiūros metu dangą jau demontuota, todėl išvados dėl priežasties daromos pagal draudėjo pateiktą fotonuotrauką: stogo šiferio lapo pasislinkimas nėra įtakotas vėjo / audros, nėra kito koncentruoto poveikio požymių. Todėl labiausiai tikėtina defekto priežastis yra natūralus šiferio dangos nusidėvėjimas, šiferio išminkštėjimas ir / ar tvirtinimo vinių surūdijimas. Procesas yra ilgalaikis, staigus ir netikėto įvykio požymių nėra.“

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuotoje teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje konstatuota, kad konkretūs faktiniai duomenys, gauti ekspertinio tyrimo metu, gali būti atmesti kaip įrodymai, jei manoma, kad jie nepagrįsti, nepatikimi ar turi kitokių trūkumų. Kritiškai vertinti eksperto išvadą ar jos dalį galima tada, kai ekspertizės turinys prieštaringas, išvados neišplaukia iš tyrimo eigos, išvada pateikta neatlikus tyrimo arba jis atliktas neišsamiai ir kitais panašiais atvejais, kai kyla pagrįstų abejonių dėl ekspertinio tyrimo eigos ir rezultatų (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. birželio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-386-469/2015*). Kiekvienu atveju vertinamas eksperto išvados objektyvumas, nurodytų duomenų pakankumas bei patikimumas ir eksperto išvadoje nurodytų faktinių aplinkybių buvimas konstatuojamas, kai nekyla abejonių dėl tų aplinkybių egzistavimo. Eksperto išvada pripažįstama pakankamu įrodymu, jeigu šios išvados duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, jei jie neprieštarauja faktiniams duomenims, gautiems iš tos pačios rūšies ar skirtingų įrodinėjimo priemonių, ir jeigu, įvertinus ginčo šalių pateiktą įrodymų visumą, eksperto išvados duomenys leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą ar nebuvimą.

Pažymėtina, kad pateiktos ekspertinės Išvados analitinėje dalyje, kurioje pateikiamos nuotraukos ir analizuojamas jose matomas vaizdas, kiek tai susiję su įvykio (stogo dangos apgadinimo) aplinkybėmis, užfiksuotas gyvenamojo namo vaizdas, demontuoto stogo dangos lakštai, stogo vaizdas su parengtais naujais grebėtais. Taip pat pateikta pareiškėjo daryta nuotrauka ir nurodyta, jog joje matomas lapo pasislinkimas žemyn, tačiau nėra pateikiama jokių objektyvių duomenų, kuriais remiantis būtų galima spręsti dėl nuotraukoje matomo tarpo tarp stogo dangos lakštų atsiradimo priežasčių ir apgadinimo pobūdžio. Tai reiškia, kad išvada iš esmės pateikiama įvertinus vieną nuotrauką, nors joje matoma tik nedidelė, kaip teigia draudikas ir nurodyta Išvadoje, – „pasislinkusio“ – stogo dangos lakšto dalis.

Iš Išvados duomenų nėra aišku, kuo remdamiesi, nematydami visų neva pasislinkusio stogo dangos lakšto kraštinių, ekspertai priėjo prie išvados, jog jis iš tiesų yra pasislinkęs, o tarp lakštų esantis tarpas negalėjo atsirasti dėl meteorologinių reiškinių. Pažymėtina, kad Išvadoje nėra jokių duomenų, susijusių su įvykio metu buvusiomis meteorologinėmis sąlygomis apdrausto objekto vietoje, nėra ir jokių kitų duomenų, susijusių su meteorologinių reiškinių, pavyzdžiui, vėjo stiprumo, vertinimu, iš kurių būtų galima spręsti, ar draudikas, tirdamas įvykio aplinkybes, arba ekspertai, rengdami Išvadą, vertino galimą vėjo gūsių įtaką atsiradusiam stogo apgadinimui.

Akcentuotina ir tai, kad pats draudikas 2018 m. balandžio 4 d. pranešime, 2018 m. balandžio 20 d. atsakyme į pareiškėjo pretenziją ir atsiliepime, pasisakydamas dėl priimto sprendimo atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju pagrįstumo, nurodė, kad pareiškėjas pateikė tik vieną nuotrauką, iš kurios nėra galimybės nustatyti defekto vietos ir patvirtinti arba paneigti, jog žala padaryta dėl vėjo sukulto sugadinimo. Kaip minėta, per 2018 m. kovo 2 d. apžiūrą stogo dangą jau buvo nuimta ir sudėta prie namo ant žemės, todėl per apžiūrą iš esmės nebuvo gauta jokių objektyvių duomenų, tiesiogiai susijusių su stogo apgadinimo atsiradimo aplinkybėmis ir konkrečia defekto vieta, vertinta tik išardytų lakštų būklė, todėl susiklosto prieštaringa situacija, kai draudikas, iš pradžių savo sprendimą atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju grindęs

objektyvių duomenų trūkumų (tuo, kad iš pateiktos nuotraukos negalima patvirtinti arba paneigti, kad vėjas apgadino gyvenamojo pastato stogą ir neįmanoma nustatyti defekto vietos), vėliau, neatsiradus iš esmės jokių naujų tiesiogiai su įvykiu susijusių duomenų, remiasi Išvada, kurioje stogo apgadinimo kilmė vertinama pagal tą pačią nuotrauką ir teigiama, kad stogo apgadinimas atsirado dėl natūralaus nusidėvėjimo. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad nuotraukoje matomo plyšio tarp stogo dangos lakštų atsiradimo priežastys Išvadoje iš esmės paremtos prielaidomis ir nepaneigia aplinkybės, jog stogo defektas atsirado dėl stipraus vėjo.

Taip pat pažymėtina, kad Išvadoje, įvertinus išardyto stogo lakštų būklę, nurodyta, kad lakštai turi natūralaus nusidėvėjimo požymių, tačiau, Lietuvos banko vertinimu, vien aplinkybė, kad stogo danga yra nusidėvėjusi, savaime nereiškia, kad pareiškėjo nurodytas apgadinimas yra tiesioginiu priežastiniu ryšiu susijęs su stogo dangos nusidėvėjimu, o ne su išorinių veiksnių įtaka, t. y. vėjo gūsiomis ir lietumi. Išvadoje nėra pateikta specialiųjų žinių reikalaujančių duomenų, kuriais remiantis būtų galima pagrįstai konstatuoti, kad stogo lakštų natūralus nusidėvėjimas buvo pagrindinė pareiškėjo gyvenamojo pastato stogo sugadinimo priežastis, todėl laikytina, kad draudikas neįrodė, jog apdrausto gyvenamojo pastato stogo sugadinimai nebūtų padaryti net ir nesant stogo dangos natūralaus nusidėvėjimo. Tokia padėtis, kai įvykis pripažįstamas nedraudžiamuoju remiantis vien tik tuo, kad apgadintas turtas buvo nusidėvėjęs, nesiaiškinant ir nepagrindžiant natūralaus nusidėvėjimo priežastinio ryšio su atsiradusiu apgadinimu, prieštarautų turto draudimo teisių santykių esmei, ypač atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo gyvenamasis pastatas yra apdraustas „visų rizikų“ draudimu.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad byloje yra priešaringų duomenų, susijusių su stogo dangos struktūra (medžiaga, iš kurios pagaminta stogo danga) ir jos įrengimo laikotarpiu. Pavyzdžiui, Akte Nr. 2 teigiama, kad namo stogas dengtas asbestinio šiferio lakštais, o Išvadoje teigiama, kad ši danga nuo 2005 metų yra uždrausta, todėl tikėtina, kad stogas buvo įrengtas statant namą, 1994 metais. Kita vertus, draudiko pateiktame VĮ Registrų centro išrašė nurodyta, kad apdrausto objekto stogo danga yra beasbestis cementas. Tai, kad pastato stogo danga yra beasbestis cementas, nurodyta ir pareiškėjo pateiktame išrašė iš kadastro duomenų. Atsižvelgiant į šiuos pateiktų duomenų prieštaravimus, taip pat į tai, kad nei Išvadoje, nei kituose draudiko pateiktuose dokumentuose nėra objektyvių duomenų dėl stogo dangos lakštų sudėtinės medžiagos, paneigiančių VĮ Registrų centro duomenų bazėje esančių duomenų tikrumą, kyla abejonių, ar stogo dangos medžiagos skirtumai negalėtų lemti ir skirtingo nusidėvėjimo vertinimo. Be to, Išvadoje natūralus nusidėvėjimas siejamas su stogo dangos „išminkštėjimu“ ir (ar) tvirtinimo vinių surūdijimu, tačiau Išvadoje nėra jokių specialiosiomis žiniomis (matavimais ar kitais tyrimais) paremtų duomenų, susijusių su dangos lakštų suminkštėjimu, nėra jokių tvirtinimo vinių nuotraukų ir jų būklės vertinimo.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes dėl ekspertinio pobūdžio Išvados objektyvumo, pažymėtina, kad Išvados duomenys negali pagrįsti, jog ekspertinis tyrimas buvo atliktas išsamiai, be to, tyrimo išvadų ir tyrimo metu surinktų duomenų turinys yra priešaringas ir nepakankamai išsamus. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko atstovų atlikto tyrimo duomenys negali neginčijamai patvirtinti, kad stogo apgadinimas negalėjo atsirasti pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, t. y. staiga ir netikėtai dėl gamtinės jėgos – stipraus vėjo – įtakos.

Papildomai pažymėtina, kad draudikas nepagrįstai sprendimą atsisakyti įvykį – dėl stipraus vėjo atsiradusį stogo dangos apgadinimą – pripažinti draudžiamuoju grindžia tuo, kad dėl su juo nesuderintų darbų (stogo dangos išmontavimo, pateikus tik remonto darbų sąmatą ir vieną nuotrauką, darbai faktiškai buvo atlikti iki draudiko apžiūros) draudikas neturėjo jokių galimybių tiksliau nustatyti įvykio priežasčių. Kaip minėta, pagal Draudimo įstatymo nuostatas, tirti aplinkybes, būtinas draudžiamuoju įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dedant reikiamas pastangas yra būtent draudiko, o ne draudėjo ir (ar) naudos gavėjo pareiga (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalis), todėl draudikas neturi teisės savo pareigų permesti draudėjui ir (ar) naudos gavėjui. Šios pareigos (tyrimo atlikimo) efektyvumui ir visapusiškumui užtikrinti įstatymų leidėjas draudikui suteikė plačias teises: jo reikalavimu



draudėjas, naudos gavėjas ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį, taip pat pateikti būtinus nustatant draudimo išmokos dydį dokumentus apie draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, kuriuos draudikas turi teisę gauti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalis). Draudiko reikalavimu fiziniai ir juridiniai asmenys privalo pateikti turimą informaciją apie draudžiamą įvykio ir įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir pasekmes. Kai draudžiamą įvykio ar įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes tiria valstybės institucijos, šios institucijos draudiko prašymu privalo nemokamai pateikti rašytinę informaciją apie tyrimo metu nustatytus faktus ir tyrimo rezultatus (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 4 dalis). Kaip yra konstatavęs kasacinis teismas, įgyvendinęs savo teises ir pareigas draudikas turi pasiekti Draudimo įstatyme nustatytą rezultatą: išmokėti draudimo išmoką arba, atsisakydamas mokėti ar ją sumažindamas, pateikti atlikto tyrimo duomenimis pagrįstą išsamų ir motyvuotą paaiškinimą apie tokio sprendimo priežastis (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. kovo 8 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. E3K-3-117-686/2017*).

Šiame kontekste pažymėtina, kad pareiškėjas apie įvykį pranešė 2017 m. gruodžio 11 d., o pirmąją turto apžiūrą jo atstovas atliko 2017 m. gruodžio 14 d. Kaip patvirtina abiejų ginčo šalių pateikti paaiškinimai, su pareiškėju buvo susitarta, kad, kai jis dėl stogo remonto kreipsis į remonto bendrovę, bus padarytos apgadinto stogo nuotraukos ir pateikta, kaip teigia draudikas, kita informacija. Kaip matyti iš nustatytų faktinių aplinkybių, iki 2018 m. vasario 27 d., kai pareiškėjas el. paštu pateikė draudikui nuotrauką, kurioje matomas tarp stogo dangos lakštų esantis plyšys, ir remonto sąmatą, draudikas neatliko jokių su įvykio aplinkybių tyrimų susijusių veiksmų. Byloje nėra duomenų, kad per ilgesnį nei dviejų mėnesių laikotarpį nuo turto apžiūros draudikas būtų kreipęsis į pareiškėją ir siekęs išsiaiškinti įvykio aplinkybes, todėl konstatuotina, kad draudikas nepagrįstai remiasi aplinkybe, jog pareiškėjo pateikta informacija (nuotrauka ir sąmata) nėra tinkama įvykio aplinkybėms (priežastims) nustatyti. Kaip minėta, draudikas turi įstatyme įtvirtintą pareigą tirti įvykio aplinkybes dedant reikiamas pastangas, tačiau šią pareigą žodiniu susitarimu, kurio turinys iš esmės nėra aiškus, perdavė pačiam pareiškėjui, kuris yra silpnesnioji Draudimo sutarties šalis. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pats draudikas nedėjo reikiamų pastangų įvykio aplinkybėms nustatyti, todėl kilus ginčui dėl įvykio (stogo dangos apgadavimo) priežasčių jis negali remtis tuo, kad pareiškėjas netinkamai įvykdė pačiam draudikui priklausančias pareigas, t. y. pateikė nepakankamai informatyvią nuotrauką ar pan. Draudikas laikosi pozicijos, jog būtent pareiškėjo veiksmai lėmė, kad draudikas neturėjo galimybės išsamiai įvertinti įvykio aplinkybių ir nustatyti įvykio priežasčių, tačiau šalių pateiktų duomenų pagrindu nustatytos faktinės aplinkybės patvirtina, kad pakankamai duomenų sprendimui priimti draudikas nesurinko iš esmės dėl savo paties neveikimo, o ne dėl pareiškėjo kaltės.

Lietuvos banko vertinimu, draudikas taip pat nepagrįstai remiasi aplinkybe, jog pareiškėjas pažeidė Taisyklių 3.4 papunkčio nuostatą, kurioje įtvirtinta, jog kol nebus nustatytas nuostolio dydis ir įvykio aplinkybės, be draudiko leidimo negalima daryti jokių objekto, kuriam buvo padaryta žala, pakeitimų. Visų pirma pažymėtina tai, kad Taisyklių 3.4 papunktyje yra įtvirtintos ir išimties iš minėtos taisyklės, viena jų – kai pakeitimai atliekami siekiant išvengti žalos padidėjimo. Be to, tame pačiame papunktyje nustatyta draudėjo ir (ar) naudos gavėjo pareiga imtis visų priemonių, kad būtų sumažinta žala ir būtų išvengta papildomos žalos. Antra, atkreiptinas dėmesys į tai, kad 2017 m. gruodžio 19 d. pranešime apie draudimo išmoką, atlyginančią vidaus patalpoms padarytą žalą, draudikas paaiškino pareiškėjui, kad, pagal Taisyklių 3.3 papunktį, nuostoliai neatlyginami, jei žala kilo dėl vandens, patekusio į statinį per suskilusias konstrukcijas, tačiau žala vidaus apdailai ir turtui atlyginama, kai vanduo patenka per stogą pirmą kartą. Draudikas taip pat nurodė: „prašome imtis veiksmų, jog būtų pašalinti esami stogo / pastato defektai. Pažymime, jog nesiėmus veiksmų / nepašalinus defektų ir ateityje pasikartojus analogiškam įvykiui tokiomis pat aplinkybėmis, žala nebus atlyginama.“

Atsižvelgiant į pareiškėjo vidaus patalpoms padarytos žalos priežastis, manytina, kad šiuo atveju pareiškėjas turėjo teisę atlikti objekto pakeitimus, siekdamas išvengti žalos padidėjimo, nes dėl kiauro stogo, jo neremontuojant, galėjo atsirasti papildomų nuostolių, įvykti pakartotinis vidaus patalpų užliejimas. Be to, kaip minėta, Taisyklėse yra įtvirtinta draudėjo ir (ar) naudos gavėjo pareiga imtis visų priemonių, kad būtų sumažinta žala ir būtų išvengta papildomos žalos, o atsižvelgiant į ginčo aplinkybes, manytina, kad būtent stogo remontas yra tinkama priemonė siekiant išvengti naujos žalos. Taip pat svarbu atkreipti dėmesį, kad draudikas, nurodęs pareiškėjui, kad šis kreiptųsi į remonto bendrovę ir pastaroji padarytų apgadinimo nuotraukas bei pateiktų kitą reikalingą informaciją, taip pat 2017 m. gruodžio 19 d. raštu prašydamas imtis veiksmų pašalinti stogo defektus, pareiškėjui suformavo pagrįstą lūkestį, jog atskiras draudiko leidimas dėl objekto remonto nėra būtinas, o gavęs informaciją apie stogo apgadinimą, draudikas apskaičiuos ir išmokės draudimo išmoką.

Remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, darytina išvada, kad draudikas sprendimą atsisakyti įvykį (stogo dangos apgadinimą) pripažinti draudžiamuoju priėmė nesurinkęs objektyvių įrodymų, neginčijamai patvirtinančių priimto sprendimo pagrįstumą, be to, nepagrįstai rėmėsi Taisyklių 3.3 papunktyje įtvirtintos pareigos neremontuoti turto be draudiko leidimo pažeidimu ir aplinkybėmis, jog pareiškėjo veiksmais (dėl trūkstamos informacijos) buvo apribotos draudiko galimybės nustatyti įvykio aplinkybes, nes, pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalį, būtent draudikas turi tirti įvykio aplinkybes dėdamas reikiamas pastangas, o, atsisakydamas išmokėti draudimo išmoką, jis jau turi būti patikrinęs visą prieinamą informaciją ir padaręs tvirtą išvadą dėl draudžiamąjo įvykio nebuvimo (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalis). Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad draudiko sprendimas atsisakyti pripažinti įvykį – stogo dangos apgadinimą – nedraudžiamuoju yra nepagrįstas, todėl draudikui rekomenduotina įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką.

Kaip minėta, pareiškėjas prašė draudimo išmoką išmokėti pagal UAB „Robeks statyba“ remonto sąmatą, kurioje nurodytos apgadinto objekto stogo remonto išlaidos sudaro 2 731,93 Eur su PVM. Draudikas, atskirdamas į pareiškėjo kreipimosi motyvus, nepateikė jokių prieštaravimų dėl pareiškėjo pateiktoje remonto sąmatoje nurodytų darbų masto ar kainų pagrįstumo, todėl laikytina, kad UAB „Robeks statyba“ sąmatoje nurodytos stogo remonto išlaidos ir numatytų darbų mastas atitinka Draudimo sutarties ir Taisyklių nuostatas, susijusias su draudimo išmokos dydžiu. Atsižvelgiant į tai, draudikui rekomenduotina draudimo išmoką apskaičiuoti pagal UAB „Robeks statyba“ sąmatoje nurodytas 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 pareiškėjo N. N. reikalavimą ir rekomenduoti *Swedbank P&C Insurance AS* 2017 m. gruodžio 11 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjui stogo atkūrimo (remonto) išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal pareiškėjo pateiktoje UAB „Robeks statyba“ parengtoje sąmatoje nurodytas stogo remonto išlaidas.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 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.

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

Vaidas Cibas