



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

**SPRENDIMAS
DĖL E. V. IR AAS „BTA BALTIC INSURANCE COMPANY“ GINČO
NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugsėjo 12 d. Nr. 242-382
Vilnius

Lietuvos bankas gavo E. V. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AAS „BTA Baltic Insurance Company“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. vasario 26 d. tarp draudiko ir pareiškėjo buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis (toliau – Draudimo sutartis), kurią patvirtina draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo liudijimas). Draudimo sutarties neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 039.1 (galioja nuo 2015 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės). Draudimo sutartimi apsaugos variantu „Apsauga Plus“ buvo apdraustas pareiškėjo butas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*). Taip pat Draudimo sutarties pagrindu apsaugos variantu „Apsauga Maximum“ buvo apdraustas bute esantis kilnojamas turtas.

2018 m. liepos 2 d. pareiškėjas draudiką telefonu informavo apie 2018 m. birželio 2 d. įvykį: nukritus dušo galvutei suskilinėjo prieš kurį laiką restauruotos vonios dangos dažai, dėl to atsirado poreikis vonią restauruoti iš naujo. Pareiškėjas taip pat paaiškino, kad įvykis įvyko prieš „gerą mėnesį“, tačiau vonios dažai „ant tiek pradėjo luptis, kad jau net nebeįmanoma“.

2018 m. liepos 10 d. draudikas sprendimu Nr. (*duomenys neskelbtini*) informavo pareiškėją, kad priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes iš pateiktų nuotraukų ir pareiškėjo pateiktos informacijos matyti, kad įvykis neatitinka nei vieno iš Draudimo liudijime nurodytų draudžiamųjų įvykių (ugnis, vanduo, gamtinės jėgos, trečiųjų asmenų tyčinė veika, stiklo dužimas, transporto priemonės atsitrenkimas, elektros įtampos svyravimas, savaiminis medžio, stulpo, jų dalių ar kitų daiktų užvirtimas, piktavališkas pastato sugadinimas ar sunaikinimas). Papildomai draudikas pažymėjo, kad dėl įvykio vonia neprarado savo funkcionalumo, todėl laikytina, kad vonios apdailos sluoksnio defektai yra tik estetinio vaizdo sugadinimas, o pagal Taisyklių 6.1.23 papunktį, draudimo išmoka nėra mokama dėl estetinio vaizdo sugadinimų (ištepimai, įlinkimai, įbrėžimai ir pan.).

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką teigdamas, kad įvykis atitinka Draudimo liudijime nurodyto draudžiamąjo įvykio „stiklo dužimas“ požymius. Taisyklių 5.6 papunktyje nurodoma, kad stiklo dūžis apibrėžiamas kaip „apdrausto pastato (langų, balkonų, terasų, vidaus durų, stiklinių pertvarų, santechninės įrangos, stacionarių šviestuvų) ar namų turto (baldu, sieninių spintų įstiklinimų, sieninių veidrodžių, paveikslų, viryklių stiklokeraminių paviršių, orkaičių ir gartraukių, akvariumų) stiklų dužimas ar skilimas, įskaitant nuostolius kitam turtui, padarytus dužus stiklui. Žala stiklui visada atlyginami nauja atkuriamąja verte.“ Pareiškėjo vertinimu, šiame punkte nustatyta, kad apsauga stiklo dužimo atveju yra taikoma ir dėl santechninės įrangos, kuri, pareiškėjo vertinimu, neprivalo būti iš stiklo, skilimo. Pareiškėjo nuomone, santechninė įranga Taisyklėse apibrėžiama kaip atskira daiktų kategorija, todėl draudiko atsakymas atlyginti įvykio metu

patirtą žalą motyvuojant tuo, kad buvo sugadintas ne stiklas ar jo gaminys, prieštarauja Taisyklių nuostatomis.

Pareiškėjas taip pat nurodė, kad Taisyklių nuostata, kad draudimo išmoka nemokama dėl turto estetinio vaizdo sugadinimo, negali būti taikoma šiuo atveju, nes ji prieštarauja Taisyklių 5.6 papunktyje išvardytiems atvejams, kada draudimo išmoka yra mokama už stiklo skilimus. Atsižvelgdamas į tai, kad visi neaiškumai turi būti aiškinami silpnesniosios šalies naudai, pareiškėjas prašė rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad, vertinant pareiškėjo argumentus, kaip turi būti aiškinamos Taisyklių sąlygos, pažymėtina tai, kad iš Taisyklių 5.6 papunktyje pateiktos stiklo dužimo rizikos formuluotės akivaizdu, kad yra kalbama apie apdrausto pastato ar namų turto stiklų dužimą ar skilimą, o, siekiant suteikti kuo detalesnę informaciją vartotojams, skliaustuose prie kiekvieno objekto (nekilnojamojo turto arba kilnojamojo) yra pateikiami detalūs pavyzdžiai, kokių objektų arba daiktų stiklas tai gali būti. Jei Taisyklėse yra aiškiai suformuluota, kad draudimo rizika „stiklo dužimas“ apima tokio nekilnojamojo turto kaip santechninė įranga stiklo dužimą arba skilimą, tai, draudiko vertinimu, jokių būdu neturi būti aiškinama, kaip bet kokios santechninės įrangos dalies (net ir ne stiklinės) dužimas priskirtinas prie draudžiamųjų įvykių, nes tokiu būdu nepagrįstai iškreipiamos aiškiai aprašytos draudimo apsaugos ribos. Draudiko manymu, remiantis pareiškėjo nurodyta logika, pagal draudimo riziką „stiklo dužimas“ draudikas turėtų prisiimti atsakomybę ir už langų, durų, balkonų, terasų (kaip visumos, o ne tik jų stiklinių dalių) skilimus, tačiau tokiu atveju draudimo rizika „stiklo dužimas“ prarastų savo prasmę ir neturėtų būti išskirta į atskirą, vartotojų pagal poreikį papildomai pasirenkamą riziką.

Draudikas taip pat nurodė, kad laiko nepragrįstu pareiškėjo argumentą, kad Taisyklių nuostatos yra prieštaringos, nes Taisyklių specialiųjų sąlygų 5.6 papunktyje „stiklo dužimo“ draudimo rizika apibrėžta kartu su šį draudžiamąjį įvykį individualizuojančiais požymiais, o rizika galioja tik pasirinkus konkretų draudimo apsaugos variantą. Taisyklių specialiųjų sąlygų 6.1.23 papunktyje nustatyta, kokiais atvejais draudimo apsauga negalioja (bet kokio apdrausto turto (ne tik stiklo, tai laikoma vienu iš esminių rizikos „stiklo dužimas“ požymių) estetinio vaizdo sugadinimas, kai turtas nepraranda savo funkcionalumo arba paskirties) ir ši nuostata yra taikoma nepriklausomai nuo pasirinkto draudimo apsaugos varianto. Atsižvelgdamas į tai, kad neturi pagrindo įvykį pripažinti draudžiamuoju, draudikas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl 2018 m. birželio 2 d. įvykio pripažinimo draudžiamuoju.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalimi, draudimo apsauga – tai draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti draudėjui arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Šalių sudaryta Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga.

Draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. 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, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tada, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius ir įvykiai neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo. Svarbu pažymėti, kad jeigu Taisyklių nuostatos, tarp jų ir nustatančios draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, yra pakankamai aiškiai ir suprantamai išdėstytos normalių gebėjimui žmogui, tokios sąlygos neturėtų būti aiškinamos per plačiai, t. y. išskirtinai apdraustojo arba naudos gavėjo naudai, nes taip draudikas būtų priverstas mokėti draudimo išmoką dėl rizikos, kurios neprisiėmė.

Pagal tarp pareiškėjo ir draudiko sudarytą Draudimo sutartį, voniai, kaip ir visam kitam apdraustam nekilnojamajam turtui (remiantis Taisyklių specialiųjų sąlygų 3.1 papunkčiu, santechninė įranga priskirtina prie pastatų, t. y. nekilnojamojo turto), taikomas draudimo apsaugos variantas „Apsauga Plus“, apimantis konkrečias išvardytas draudimo rizikas. Kaip nurodyta Draudimo liudijime (analogiška informacija yra pateikiama Taisyklių 1 priede), pasirinktas draudimo apsaugos variantas apima tik šias rizikos rūšis: ugnies, vandens, gamtinių jėgų, trečiųjų asmenų tyčinės veikos, stiklo dužimo, transporto priemonės atsitrenkimo, savaiminio medžio arba stulpo užvirtimo, elektros įtampos svyravimų, o vadovaujantis Taisyklių specialiųjų sąlygų 6.3 papunkčiu, „apdraudus pastatus ir / ar namų turtą pagal Klasikinės apsaugos arba Apsaugos plus variantus nedraudžiamaisiais įvykiais laikomi bet kokie įvykiai, kurie neaprašyti kaip draudžiamieji.“

Vertinant ginčo šalių pateiktus argumentus, kuriais jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad, pareiškėjo vertinimu, draudimo apsauga stiklo dūžio rizikos pasireiškimo atveju galioja ir santechninei įrangai, kuri neprivalo būti iš stiklo. Draudikas teigia, kad Taisyklių 5.6 papunktyje kalbama tik apie apdrausto pastato ar namų turto stiklų dužimą ar skilimą. Pažymėtina, kad dėl fakto, kad pareiškėjo sugadintoje santechninėje įrangoje – vonioje – nėra jokių stiklo elementų, tarp šalių ginčo nėra.

Taisyklių 5.6 papunktyje apibrėžta, kad „Stiklo dūžis – apdrausto pastato (langų, balkonų, terasų, vidaus durų, stiklinių pertvarų, santechninės įrangos, stacionarių šviestuvų) ar namų turto (baldų, sieninių spintų įstiklinimų, sieninių veidrodžių, paveikslų, voryklių stiklokeraminių paviršių, orkaitių ir gartraukių, akvariumų) *stiklų dužimas ar skilimas* įskaitant nuostolius kitam turtui, padarytus dužus stiklui. Žala stiklui visada atlyginami nauja atkuriamąja verte.“ Vertinant minėtą papunktį, matyti, kad draudimo apsauga taikoma skilus ar dužus būtent stiklo gaminiui, o skliausteliuose pateikiami tik pavyzdžiai, kokių objektų stiklas gali būti apdraustas. Tai reiškia, kad sudarydamos Draudimo sutartį šalys yra pakankamai aiškiai sutarusios dėl draudimo rizikos „stiklo dužimas“ ribų, nustatant, kad apsauga pasireiškus šiai rizikai galioja tik tuomet, kai įvyksta apdrausto pastato ar namų turto stiklų dužimas ar skilimas, įskaitant nuostolius kitam turtui, padarytus dužus stiklui. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo Taisyklių nuostatos vertinimas, kad „stiklo dūžio“ rizika apima bet kokį, net ir ne stiklinės, santechninės įrangos dužimą, yra nepagrįstas.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką taip pat nurodė, kad Taisyklių 6.1.23 papunktyje įtvirtinta nuostata, kad draudimo išmoka nemokama dėl turto estetinio vaizdo sugadinimo, negali būti taikoma šiuo atveju, nes ji prieštarauja Taisyklių 5.6 papunktyje išvardytiems atvejams, kada draudimo išmoka yra mokama už stiklo skilimus. Kadangi esant

abejonių dėl sutarties sąlygų jos aiškinamos pasiūliusios šalies nenaudai, pareiškėjo teigimu, ginčo atveju turi būti taikoma nuostata dėl stiklo dūžio. Vertinant šiuos pareiškėjo argumentus pažymėtina, kad draudikas, vertindamas įvykio atitiktį Taisyklių 6.1.23 papunkčiui, nurodė, kad šiuo atveju yra įskilę tik vonios dangos dažai, o ne pati vonia, todėl draudikas padarė išvadą, kad vonia neprarado savo funkcionalumo ir gali būti naudojama pagal paskirtį. Taip pat pažymėtina, kad, kaip jau buvo minėta, ginčo atveju nėra taikoma nuostata, apibrėžianti stiklo dūžio riziką, todėl pareiškėjo teiginiai dėl sąlygų prieštaravimo šiuo atveju nėra teisiškai reikšmingi.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo atveju draudimo apsauga galioja nuo konkrečių Draudimo liudijime ir Taisyklių 1 priede įvardytų rizikų, o šiuo atveju įvykis, kurio metu dėl nukritusios dušo galvutės įskilo vonios dangos dažai, neatitinka nei vienos iš rizikų, priskirtinų prie draudimo apsaugos varianto „Apsauga Plus“ sąlygų, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamuoju, todėl pareiškėjo reikalavimas 2018 m. birželio 2 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjo E. V. 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius