



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

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

2019 m. kovo 27 d. Nr. 242-124
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir draudikas 2018 m. vasario 6 d. sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. *duomenys neskelbiami*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002 (galioja nuo 2017 m. rugpjūčio 17 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdraustas butas (statybos pabaigos metai – 1992 m.). Draudimo liudijime nurodytas draudimo variantas – „Visų rizikų draudimas“.

2018 m. gruodžio 3 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką ir pranešė, kad 2018 m. rugsėjo 5 d. įvyko įvykis, kurio metu „per liūtį pro tarpblokinės namo siūles prasiskverbė vanduo, ko pasekoje išsipūtė glaistas lubose. Vėliau išdžiūvo ir sutrūko“ (toliau – įvykis).

2018 m. gruodžio 7 d. draudiko ekspertas apžiūrėjo pareiškėjo turtą ir surašė „Sunaikinto, sugadinto turto apžiūrėjimo aktą“ (toliau – Aktas). Akte pažymėta, kad „sugadintos kambario lubos, matosi pratrūkusios pūslės. Sugadintos kambario sienos. Administruoja namą Mano būstas, UAB, buvo kreiptasi į mano būstą, informuotas mano būstas, kad sienos peršąla, būstas sutepė sienas vandenį atstumiančiais dažais, draudėjo teigimu, tai padėjo per sekančias liūtis.“ Pranešime apie įvykį pareiškėjo atstovė R. M. (toliau – pareiškėjo atstovė) nurodė, kad įvykio priežastis – „neapšiltinta, nesandari namo išorinė konstrukcija, dėl ko po smarkios liūties, perdrėko buto siena“. Pareiškėjo atstovė savo parašu patvirtino, kad Akte ir pranešime apie įvykį pateikta informacija yra teisinga.

2018 m. gruodžio 15 d. draudiko ekspertė UAB „Smart claims“ parengė nuostolių priežasties nekilnojamajam turtui įvertinimo ataskaitą (toliau – Ataskaita), kurioje padarė išvadą, kad pareiškėjo nurodyti apgadinimai nėra susiję su staigiu ir netikėtu įvykiu.

2018 m. gruodžio 17 d. draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes nustatė, kad turtas nukentėjo dėl iš išorės pro tarpblokinės siūles į pastato vidų prasiskverbiančio vandens arba drėgmės, taigi, dėl drėgmės poveikio buvo apgadintos lubos bei sienų apdaila. Išorinio ir staigaus poveikio namo konstrukcijoms nenustatyta, o vandens patekimo į pastato vidų priežastis – hidroizoliacinių konstrukcinių elementų susidėvėjimas ir (arba) įrengimo klaidos. Draudikas rėmėsi Taisyklių sąlygomis, kad draudimo apsauga netaikoma ir nuostoliai neatlyginami, kai žala kilo dėl vandens, patekusio į statinį per suskilusias konstrukcijas. Laikoma, kad konstrukcijos suskilusios, jei statinio išorinės sienos, kurių paskirtis yra saugoti, kad į statinį nepatektų vanduo, neatlieka šios funkcijos, taip pat dėl statybos ar remonto broko, skaičiavimo, planavimo ar projektavimo klaidų ar broko, netinkamų statybinių medžiagų naudojimo. Draudikas taip pat rėmėsi Taisyklių nuostata, kad draudimo išmoka nemokama, kai žala kilo dėl ilgalaikių reiškinų, drėgmės poveikio.

2019 m. sausio 2 d. pareiškėjas su pretenzija kreipėsi į draudiką, nurodydamas, kad nesutinka su draudiko 2018 m. gruodžio 17 d. sprendimu, nes draudikas nepateikė rašytinių įrodymų, kaip buvo nustatyta, kad tinkas su dažais nuo buto lubų atšoko dėl ilgalaikio per suskilusias išorines statinio (namo) konstrukcijas prasiskverbusio vandens ir drėgmės

poveikio. Pareiškėjo teigimu, draudikas neįrodė aplinkybių, atleidžiančių jį nuo draudimo išmokos mokėjimo, o tik konstatavo faktus. Pareiškėjas rėmėsi Taisyklių sąlygomis, kad atlyginami nuostoliai, jei statinio konstrukcijoms žala sukėlė staigus ir nenumatytas įvykis, dėl kurio vanduo pateko į statinį, ir atlyginama žala vidaus apdailai ar turtui, kai vanduo patenka per stogą pirmą kartą.

Draudikui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad draudikas sprendimą priėmė neištyręs įvykio priežasčių, rėmėsi tik labiausiai tikėtinomis prielaidomis. Pareiškėjas teigia, kad draudikas sprendimą priėmė remdamasis šiomis aplinkybėmis: per apžiūrą nustatė, kad ant buto sienų ir ties langų angokraščiais taip pat yra panašaus pobūdžio defektų, kurie atsiranda tokiose vietose susidarant šalčio tiltams ir ilgą laiką kaupiantis kondensatui (esant ilgalaikiam drėgmės poveikiui); taip pat buvo nustatyta, kad namo fasado būklė prasta, tai, anot draudiko, leido atmesti vienkartinio lokalaus išorinio poveikio kaip žalos atsiradimo priežasties tikimybę. Pareiškėjas teigia, kad iš šių nustatytų aplinkybių draudikas padarė atitinkamas išvadas ir jomis remdamasis įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Pareiškėjas teigia, kad draudiko nustatytos įvykio priežastys nėra niekaip susiję su sugadinimais, atsiradusiais lubose, ir jų nelėmė, kaip nurodyta draudiko sprendime. Pareiškėjas teigia, kad draudikas nustatytų įvykio aplinkybių neįrodė, netyrė įvykio priežasčių, o tik remdamasis per turto apžiūrą surinkta informacija padarė labiausiai tikėtinas prielaidas ir jas nurodė kaip įvykio priežastį. Pareiškėjas teigia, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje nustatyta pareiga draudikui įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo. Pareiškėjas mano, kad, priešingai, nei draudikas nurodo, nuo lubų atsokusio tinko ir dažų vietoje nėra matyti jokių pelėsio požymių, o lubose atsiradę defektai nėra atsiradę ties patalpos išorine pastato siena ir langų angokraščiais. Pareiškėjas teigia, kad jo pateiktose nuotraukose aiškiai matyti, kad lubose esantys defektai yra gerokai nutolę nuo išorinės pastato sienos ir nuo langų angokraščių.

Pareiškėjas teigia, kad draudiko pateikta Ataskaita yra abejotinas ir ginčytinas įrodymas, nes neatitinka keliamų reikalavimų. Pareiškėjas nurodo, kad prie Ataskaitos nėra pridėto turto vertintojo kvalifikaciją patvirtinančio dokumento. Taip pat pareiškėjas teigia, kad Ataskaitoje vertintojas darydamas išvadas dėl įvykio priežasties remiasi ne įrodymais, o prielaidomis. Be to, Ataskaitoje pateiktos išorinių namo sienų nuotraukos nėra darytos ties pareiškėjo butu, o vertintojas nepateikė nuotraukų, kaip atrodo namo išorinės konstrukcijos ties pareiškėjo butu, todėl spręsti apie namo fasado būklę iš nuotraukų, kurios nėra padarytos ties pareiškėjo butu, pasak pareiškėjo, yra nelogiška.

Atsikirsdamas į draudiko teiginius, kad pareiškėjas apie įvykį draudikui pranešė tik praėjus trimis mėnesiams po įvykio ir dėl to draudikas neteko objektyvios galimybės nustatyti visas įvykio aplinkybes, pareiškėjas nurodė nesutinkantis su tokiu draudiko argumentu, nes draudikas ne dėl bet kurio sutarties pažeidimo gali priimti sprendimą nemokėti draudimo išmokos, o tik dėl tokio, kuris turi įtakos draudžiamajam įvykiui. Pareiškėjas teigia, kad nepranešimas laiku apie draudžiamąjį įvykį neturėjo ir neturi įtakos draudiko pareigai išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėjas paaiškino, kad, praėjus kelioms dienoms po liūtis, lubose maždaug 10 cm nuo išorinės sienos krašto atsirado maždaug 0,5 cm storio išsipūtimas, tačiau pareiškėjas to nesureikšmino ir nesikreipė į draudiką, kol bus aiškus nuostolio mastas (pareiškėjas norėjęs įsitikinti, kad neatsiras daugiau pūslių). Su kiekviena diena minėtas išsipūtimas didėjo, o praėjus maždaug mėnesiui įtrūko, atsoko tinkas su dažais ir ėmė byrėti. Kadangi daugiau išsipūtimų neatsirado, pareiškėjas dėl žalos atlyginimo kreipėsi į draudiką. Pareiškėjas nurodė, kad ekspertų nustatyti sienų ir langų angokraščių defektai jam buvo žinomi ir anksčiau, dėl jų pareiškėjas yra kreipęsis į namo administratorių.

Pareiškėjas teigia, kad defektai atsirado po Kaune įvykusios smarkios liūtis, o tai, kad įvykis buvo staigus ir netikėtas, patvirtina ir lubose esančių defektų pobūdis ir išsidėstymas. Pareiškėjas pabrėžė, kad draudikas privalo tinkamai vykdyti įstatymuose nustatytą pareigą tirti įvykio aplinkybes ir prieš atsisakydamas mokėti draudimo išmoką išsiaiškinti tikslią žalos atsiradimo priežastį.

Pareiškėjas prašė išsiaiškinti, ar draudikas pagrįstai atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką, ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai nesivadovavo Taisyklių 3.3 papunkčiu.

Draudikas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad visapusiškai ištyrė jam prieinamą informaciją, administruodamas žalos bylą laikėsi teisės aktų reikalavimų ir

priėmė nustatytais faktais pagrįstą sprendimą. Toliau pateikiami draudiko atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi išdėstyti argumentai.

Dėl žalos bylos administravimo eigos ir priimto sprendimo

Draudikas pažymėjo, kad, vos tik gavęs pareiškėjo pranešimą apie įvykį, nuvyko apžiūrėti apdrausto turto ir Akte užfiksavo pareiškėjo turto sugadinimus. Minėtą aktą pasirašė pareiškėjo atstovė, ji papildomai nurodė, kad į namo administratorių jau anksčiau buvo kreiptasi dėl „peršalantių namo sienų“ ir kad „namo administratorius remontavo / sandarino sienas vandenį atstumiančiais glaistais bei termofikacinėmis medžiagomis“. Pareiškėjo atstovė per apžiūrą taip pat užpildė pranešimą apie turto draudimo įvykį, jame buvo nurodyta ir galima įvykio priežastis – neapšiltinta, nesandari namo išorinė konstrukcija. Draudikas atkreipė dėmesį, kad vien tik iš šios pateiktos informacijos buvo galima padaryti išvadą, kad pareiškėjo nurodyta informacija apie 2018 m. rugsėjo 5 d. liūtį kaip žalos turtui priežastį turėtų būti laikoma neatitinkančia tikrovės, nes, jei į administratorių buvo kreiptasi dėl „peršalantių sienų“, kaip nurodė pareiškėjo atstovė, tai objektyviai vertinant turėjo būti daroma kažkurio ankstesnio šaltojo sezono metu, t. y. iki draudimo apsaugos įsigaliojimo, taigi, pastato defektai jau buvo iki pareiškėjo nurodyto įvykio.

Draudikas teigia, kad sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką priėmė remdamasis tiek surinkta informacija, tiek kvalifikuotų specialistų išvadomis, kurios draudiką įtikino, kad apdraustas turtas nukentėjo iš išorės, pro tarpblokinės siūles į patalpų vidų prasiskverbęs vandeniui ir drėgmei. Per turto apžiūrą išorinio staigaus poveikio namo konstrukcijoms nebuvo nustatyta, nes vandens patekimo į pastato vidų priežastis – „hidroizoliacinių konstrukcinių elementų susidėvėjimas ir / ar įrengimo klaidos“, o tai nepriskirtina prie pareiškėjo turtui taikomos draudimo apsaugos.

Draudiko manymu, iš surinktos informacijos yra akivaizdu, kad pastato išorinės sienos neatlieka savo funkcijos – saugoti nuo išorinių kritulių patekimo į vidų. Beje, Taisyklėse nėra nurodytos draudiko pareigos nustatyti konkretų įskilimą ir (arba) jo vietą, taigi, pakanka vien tik konstatuoti patį vandens patekimo į vidų faktą. Vadovaujantis Taisyklėse išdėstytu apibrėžimu, sienos laikytinos vienareikšmiškai suskilusiomis, o dėl šios priežasties atsiradę nuostoliai – neatlygintiniai.

Dėl pareiškėjo nurodytos informacijos neatitikimo

Draudikas atkreipė dėmesį, kad visi pareiškėjo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pateikti nesutikimo su draudiko sprendimu argumentai yra susiję su lubų pažeidimo priežasties nustatymu. Pareiškėjas savo ruožtu nesutinka būtent su šia draudiko sprendimo dalimi. Draudikas teigia, kad pareiškėjo teiginiai, kad lubų pažeidimai yra nutolę tiek nuo išorinės buto sienos, tiek nuo pažeistų buto sienų bei langų angokraščių (pareiškėjo teigimu, lubų ir sienų pažeidimai atsirado dėl skirtingų priežasčių), kad žala atsirado staiga ir netikėtai, prieštarauja informacijai, kurią pareiškėjo atstovė pateikė pirminiame pranešime apie įvykį ir Akte. Draudikas priminė, kad pirminiame 2018 m. gruodžio 3 d. pranešime nurodyta, kad per liūtį pro tarpblokinės siūles prasiskverbė vanduo, dėl to išsipūtė lubų glaistas, o Akte buvo nurodyta, kad žala padaryta luboms ir sienoms. Informacija, kad žala buvo padaryta ir buto luboms, ir sienoms, taip pat pateikta pareiškėjo atstovės pranešime apie įvykį. Taigi, pats pareiškėjas draudikui pateikė informaciją, kad dėl įvykio žalos buvo padaryta ir buto luboms, ir sienoms, todėl draudikas įvykio aplinkybes vertino atsižvelgdamas būtent į pareiškėjo pateiktą informaciją. Draudiko manymu, šios aplinkybės paneigia pareiškėjo teiginius, kad draudikas netinkamai tyrė įvykio aplinkybes ir nepagrįstai susiejo lubų ir sienų apgadinimų priežastis. Tokias išvadas draudikas padarė remdamasis pareiškėjo pateikta informacija. Be to, pareiškėjo pateikto prašymo nagrinėti vartojimo ginčą turinys pagrįstai leidžia teigti, kad pareiškėjo atstovė tiek Akte, tiek pranešime apie įvykį draudikui pateikė tikrovės neatitinkančią informaciją, nes nurodė, kad dėl smarkios liūties nukentėjo apdrausto buto lubos ir sienos, tačiau iš pateikto prašymo nagrinėti vartojimo ginčą matyti, kad apie sienų apgadinimus buvo žinoma dar iki įvykio. Taip pat teigiama, kad sienų ir lubų pažeidimai atsirado dėl skirtingų priežasčių.

Dėl draudėjo pareigos pranešti apie draudžiamąjį įvykį nevykdymo

Draudikas teigia, kad Taisyklių 4.2 papunktyje aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta kliento pareiga nedelsiant pranešti apie įvykį, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju. Ši pareiga nustatyta tam, kad draudikui būtų sudarytos galimybės tinkamai ir operatyviai ištirti visas su įvykiu susijusias aplinkybes, nustatyti įvykio priežastis bei įvertinti žalos dydį. Kadangi pareiškėjas apie įvykį pranešė tik praėjus trims mėnesiams po įvykio, draudikas neturėjo jokios galimybės nedelsdamas apžiūrėti apdraustą turtą ir įsitikinti, kad lubų apgaditimai atsirado dėl staigaus ir netikėto įvykio – liūties. Draudikas atkreipė dėmesį, kad per tris mėnesius drėgmė galėjo patekti ir dėl kitų priežasčių. Pareiškėjo nurodomi argumentai, susiję su tuo, kad jis delsė pranešti draudikui apie įvykį, yra nepateisinami ir prieštarauja pareiškėjo pateiktiems argumentams dėl to, kad lubos buvo apgadintos dėl vienkartinės liūties. Taigi, draudikas tvirtina netekęs galimybių ištirti visas įvykio aplinkybes.

Dėl lubų apgadavimo priežasties

Atsikirsdamas į pareiškėjo argumentus, kad nepagrįstai konstatavo prastą namo fasado būklę, draudikas pažymėjo, kad prastą namo fasado būklę patvirtina ne tik padarytos namo fasado nuotraukos, bet ir pareiškėjo atstovės teiginiai apie išorinių namo konstrukcijų nesandarumą bei per buto apžiūrą nurodytas faktas, kad prieš įvykį pareiškėjas kreipėsi į namo administratorių su prašymu pašalinti namo fasado defektus.

Vertindamas įvykio priežastis draudikas atsižvelgė ir į tai, kad pareiškėjui priklausantis butas yra aštuntame pastato aukšte iš devynių. Aiškindamasis įvykio aplinkybes draudikas apžiūrėjo virš pareiškėjo esatį butą Nr. 35, tačiau per apžiūrą nebuvo užfiksuotų vandens išsiliejimo ar vandens poveikio požymių, be to, iš minėto buto gyventojos buvo gauta informacija, kad per 2018 m. jokių vandentiekio ar šildymo sistemos avarijų nebuvo ir jokie krituliai nepateko per stogą. Atsižvelgiant į šiuos duomenis, buvo atmesta versija, kad žalą padaręs vanduo pratekėjo iš aukščiau esančio buto.

Kadangi pareiškėjui priklausantis butas nėra viršutiniame namo aukšte, negalėjo būti taikoma ir Taisyklėse nustatyta išimtis, kad žala atlyginama pirmąkart krituliams prasiskverbus per stogo konstrukcijas.

Dėl įrodinėjimo pareigos

Draudikas nesutinka su pareiškėjo teiginiais, kad draudikas nevykdė savo pareigos įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudikas pabrėžė, kad draudimo teisiniai santykiai yra civiliniai teisiniai santykiai ir išvadą apie faktų buvimą arba nebuvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai išlieka tam tikrų abejonių dėl fakto buvimo, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą atitinkamą faktą buvus nei jo nebuvus. Draudikas teigia, kad jo pateikta įrodymų visuma leidžia daryti išvadą, kad labiau tikėtina, kad įvykis yra nedraudžiamasis.

Dėl apžiūrą atlikusio eksperto kvalifikacijos

Draudikas pažymėjo, kad apžiūrą atlikę ekspertai turi reikiamų žinių ir patirties, kad įvertintų tiek buto, tiek pastato fasado būklę ir padarytų išvadas apie galimas įvykio priežastis, nes yra įgiję statybos inžinieriaus kvalifikaciją.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytus argumentus, draudikas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus kaip nepagrįstus.

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 nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko priimto sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir draudimo išmokos mokėjimo. Pareiškėjas teigia, kad draudikas įvykį pripažino nedraudžiamuoju neatlikęs nustatytų pareigų ir visapusiškai neištyrė įvykio aplinkybių, dėl to priėmė nepagrįstą sprendimą. Taip pat pareiškėjas teigia, kad įrodymai, kuriais remdamasis draudikas priėmė

sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, yra netinkami, dėl to draudikas jais negalėjo remtis.

Dėl draudiko pareigos tirti įvykio aplinkybes

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje draudikui nustatyta pareiga tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dedant reikiamas pastangas. Draudimo išmoka privalo būti išmokėta ne vėliau kaip per 30 dienų nuo tos dienos, kai gaunama visa informacija, reikšminga nustatant draudžiamojo įvykio faktą, aplinkybes, pasekmes ir draudimo išmokos dydį. 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. Taigi, įvykus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, draudėjui, naudos gavėjui ir (ar) nukentėjusiam trečiajam asmeniui atsiranda pareiga pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamojo įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį, o draudikas turi pareigą tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas, ir turi teisę gauti informaciją apie įvykio aplinkybes ir padarinius iš bet kurio asmens.

Nagrinėjamo ginčo byloje nustatyti faktai, kad 2018 m. gruodžio 3 d. pareiškėjas draudikui pranešė apie įvykį, kuris įvyko 2018 m. rugsėjo 5 d. Draudikas pareiškėjo turtą apžiūrėjo 2018 m. gruodžio 7 d. ir surašė Akta. 2018 m. gruodžio 15 d. draudiko ekspertas parengė nuostolio priežasties vertinimo Ataskaitą ir joje nurodė defektų atsiradimo priežastis. Ekspertas padarė išvadą, kad labiausiai tikėtina buvo patalpų apdailos defektų atsiradimo priežastis yra vandens arba drėgmės prasiskverbimas pro išorines pastato konstrukcijas. Siekdamas ištirti įvykio aplinkybes, draudikas kreipėsi ir į aukščiau pareiškėjo esančio buto savininką, kad įsitikintų, ar vanduo pratekėjo būtent iš aukščiau esančio buto. Draudikas gavo informaciją, kad jokio vandens išsiliejimo nebuvo, ir šią informaciją pažymėjo Ataskaitoje. 2018 m. gruodžio 17 d. draudikas informavo pareiškėją apie savo sprendimą. Taigi, iš ginčo byloje turimų duomenų nėra pagrindo teigti, kad draudikas netyrė įvykio aplinkybių ir nepagrįstai delsė priimti sprendimą, nes turimi duomenys patvirtina, kad draudikas atliko buto apžiūrą, pasitelkė ekspertus, patikrino jam prieinamą informaciją, kad nustatytų įvykio priežastis ir aplinkybes.

Šiame kontekste pažymėtina tai, kad pareiškėjas pažeidė Taisyklių 4.2 papunkčio reikalavimą ir apie įvykį, kuris galėjo būti pripažintas draudžiamuoju, nepranešė nedelsdamas, kaip nustatyta minėtame Taisyklių papunktyje, o informavo tik praėjus 3 mėnesiams nuo įvykio. Draudikas teigia ir jo ekspertas Ataskaitos išvadoje patvirtina, kad, praėjus 3 mėnesiams nuo pareiškėjo nurodyto įvykio, nėra objektyvios galimybės susieti įvykį su pareiškėjo bute užfiksuotais defektais. Pareiškėjas teigia, kad toks draudiko teiginys yra nepagrįstas ir kad atsisakydamas mokėti draudimo išmoką draudikas negali remtis vien tik formaliu draudimo sutarties pažeidimu. Vertinant šį pareiškėjo teiginį, negalima sutikti su tuo, kad nepranešimas laiku apie įvykį negalėjo turėti įtakos draudiko galimybei nustatyti įvykio priežastis, juolab kad ir ekspertas pažymėjo, kad praėjus tokiam laikui objektyviai neįmanoma nustatyti, ar buto lubos sudrėko ir apsilaupė dėl pareiškėjo nurodytos liūties. Be to, pats pareiškėjas nurodė, kad pastebėjęs sudrėkusias buto lubas toliau sąmoningai laukė, kol atsiras daugiau sugadinimų.

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo konstatuoti, kad draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju neištyręs įvykio aplinkybių. Draudikas pareiškėjo nurodytas įvykio aplinkybes tyrė tiek, kiek tai objektyviai buvo įmanoma ištirti praėjus 3 mėnesiams po įvykio. Pažymėtina, kad pareiškėjas žinodamas apie įvykį, tačiau sąmoningai apie jį draudikui nepranešdamas pats apsunkino draudiko galimybes objektyviai ištirti įvykio aplinkybes ir neabejotinai nustatyti įvykio priežastis.

Dėl įrodymų pagrįstumo

Pareiškėjas teigia, kad įrodymai, kuriais draudikas rėmėsi įvykį pripažindamas nedraudžiamuoju, yra tik jo nustatytos, tačiau neįrodytos aplinkybės. Pareiškėjas teigia, kad draudikas nepateikė rašytinių įrodymų, kaip buvo nustatyta aplinkybė, kad tinkas nuo buto lubų atšoko dėl ilgalaikio vandens prasisunkimo pro suskilusias išorines statinio konstrukcijas.

Pareiškėjas taip pat teigia, kad išvadą parengę draudiko ekspertai neturėjo reikiamos kvalifikacijos, todėl išvada negali būti pripažinta tinkamu įrodymu.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė ekspertų patvirtintą Ataskaitą, kurioje pažymėta, kad ekspertai, apžiūrėję buto vidaus patalpas bei fasadą, nustatė: „Devynių aukštų daugiaaukštis gyvenamasis namas, butas randasi pastato aštuntame aukšte, kambaryje lubos glaistytos, dažytos ant gelžbetoninės perdangos plokštės. Fiksuojami lubų apdailos defektai: tinko trūkimai, dalyje lubų ploto tinkas nukritęs nuo lubų paviršiaus. Kambaryje sienos glaistytos dažytos ant mūro. Fiksuojami išorinių namo sienų apdailos defektai: pelėsis, tinko trūkimai, dalyje lubų ploto tinkas nukritęs nuo lubų paviršiaus. Išorinis pastato fasadas su fizinio nusidėvėjimo ir ilgalaikės drėgmės poveikio žymėmis: matomos išorinių fasado konstrukcijų siūlių / sujungimų remonto žymės, dažų spalvos pakitimai, dalyje fasado ploto tinkas, dažai atšokę nuo sienų paviršiaus, tai rodo, kad vanduo / drėgmės prasiskverbia pro pastato išorines sienas. Vizualiai patalpų deformacijos, vandens užliejimo iš aukščiau esančių patalpų, vandentiekio, nuotekų vamzdinių ar išorinio koncentruoto mechaninio poveikių žymių neužfiksuota; kitose buto patalpose lubų, sienų, grindų apdaila be defektų.“ Draudiko ekspertai padarė išvadą, kad „Remiantis apžiūros informacija daromos išvados, kad labiausiai tikėtina buto patalpų apdailos defektų atsiradimo priežastis yra vandens / drėgmės prasiskverbimas pro išorines pastato konstrukcijas. Kaip padidėjusios konstrukcijų drėgmės pasekmė yra atsiradę pelėsio židiniai. *Procesai yra ilgalaikiai be staigaus ir netikėto poveikio žymių.*“

Taigi, draudikas pateikė rašytinį įrodymą – ekspertų Ataskaitą, kuris įrodo, kad draudikas pasitelkęs ekspertus tyrė įvykio aplinkybes, ekspertai apžiūrėjo turta, įvertino sugadinimus ir padarė išvadą, kad drėgmės prasiskverbimo procesai yra ilgalaikiai.

Pareiškėjas teigia, kad draudikas pasirinko labiausiai tikėtinomis prielaidomis apie defektų atsiradimo priežastis, bet ne aiškiai įrodytomis aplinkybėmis. Vertinant šio pareiškėjo teiginio pagrįstumą, pabrėžtina, kad, kaip jau buvo minėta pirmiau, pareiškėjas nepranešdamas apie įvykį tris mėnesius pats draudikui užkirto kelią buto defektus susieti neabejotinai priežastiniu ryšiu su pareiškėjo nurodytu įvykiu – liūtimi. Tą pažymėjo ir draudiko ekspertas, nurodydamas, kad „patvirtinti, ar susieti užfiksuotus defektus, kad jie atsirado dėl 2018 m. rugsėjo mėnesį užfiksuoto įvykio nėra objektyvių galimybių.“ Šiame kontekste sutiktina su draudiko minėta įrodymų vertinimo pakankamumo taisykle, kuri reiškia, kad išvadą apie faktų buvimą teismas gali daryti tada, kai išlieka tam tikrų abejonių dėl fakto buvimo, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtiną atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus (Lietuvos Aukščiausiojo teismo nutartis civilinėje byloje Nr. 3k-3-13/2013).

Draudikas Lietuvos bankui pateikė UAB „Smart claims“ ekspertų parengtą Ataskaitą bei ekspertų kvalifikaciją patvirtinančių diplomų kopijas. Lietuvos bankui pateikta eksperto G. J. diplomo kopija patvirtina, kad G. J. Vilniaus technologijų ir dizaino kolegijoje yra įgijęs energetikos profesinio bakalauro kvalifikacinį laipsnį ir inžinieriaus profesinę kvalifikaciją. Lietuvos bankui pateikta eksperto S. T. diplomo kopija patvirtina, kad S. T. Vilniaus Gedimino technikos universitete yra įgijęs miestų statybos inžinieriaus kvalifikaciją. Taigi, draudikas pateikė įrodymus, kad ekspertai, atlikę įvykio priežasties vertinimą ir parengę Ataskaitą, turi reikiamą kvalifikaciją. Dėl šios priežasties atmestinas pareiškėjo teiginys, kad draudiko ekspertai neturėjo reikiamos kvalifikacijos, o jų parengta išvada neturi įrodomosios galios.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, nėra pagrindo abejoti draudiko pateiktų įrodymų, kuriais jis rėmėsi priimdamas sprendimą, pagrįstumu.

Dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, visų pirma pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas įgalina šalis laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštaruja įstatymams. Turto (būsto) draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga, ir pagal tai apskaičiuoti draudimo įmokos dydį. Draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose, tiek draudiko

parengtose draudimo rūšies taisyklėse. Jose nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas ir yra siejamas su draudimo sutartyje ar teisės aktuose įtvirtinto draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnis).

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas pranešė draudikui apie įvykį, kuris, jo nuomone, yra draudžiamasis pagal Draudimo sutarties sudedamosios dalies – Taisyklių – nuostatas. Pareiškėjas draudimo išmoką prašo išmokėti pagal Taisyklių 3.3 papunkčio sąlygą, kad atlyginami nuostoliai, jei statinio konstrukcijoms žalą sukėlė staigus ir nenumatytas įvykis, dėl kurio vanduo pateko į statinį; atlyginama žala vidaus apdailai ar turtui, kai vanduo patenka per stogą pirmą kartą. Draudikas teigia, kad pareiškėjo nurodoma Taisyklių sąlyga negali būti taikoma, nes įvykis nebuvo staigus ir netikėtas, vanduo pateko į pareiškėjo butą per suskilusias pastato konstrukcijas, tai pagal Taisykles priskirtina prie nedraudžiamųjų įvykių.

Draudimo liudijime pareiškėjas pasirinko visų rizikų draudimo variantą, todėl pareiškėjos ir draudiko ginčui turi būti taikomos Taisyklių sąlygos, reglamentuojančios visų rizikų draudimą. Taisyklės nustato, kad, pasirinkus draudimo variantą „Visų rizikų draudimas“, draudimo sutartimi apdraudžiama *nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių*, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas.

Taisyklės nustato išimtis, kurioms esat draudimo apsauga netaikoma: „Draudimo apsauga netaikoma ir nuostoliai neatlyginami, jei juos sukėlė toliau nurodyti įvykiai (nedraudžiamieji įvykiai), sąlygos ar veiksmai arba jei žala kilo dėl: *ilgalaikių reiškinių poveikio*, įprasto nusidėvėjimo, senėjimo, puvimo, korozijos; kondensacijos, *drėgmės poveikio*, ilgalaikių temperatūrų svyravimų, šviesos poveikio, ilgalaikio atmosferos sąlygų ar chemikalų poveikio draudimo objektui ar jo atskiroms dalims; dėl statybos darbų broko vandeniui ar drėgmei patekus tarp izoliacijos ir gipso apdailos ir pažeidus statinio paviršių, nuostoliai nebus atlyginami, nes toks įvykis nelaikomas staigiu; jei statinio šilumos izoliacija įrengta netinkamai ir susidarius šalčio tiltams, kondensatui ar pelėsiui buvo padaryta žala turtui, neatlyginsime žalos dėl izoliacinio sluoksnio pakeitimo, nes tai nelaikytina staigiu bei nenumatytu įvykiu. Taip pat neatlyginsime žalos vidaus apdailai, nes kondensato ir pelėsio padaryta žala nėra atlyginama statinio, jo pamatų, sienų ar kitų sudėtinių dalių nusėdimo, poslinkio, plėtimosi, medžiagų susidėvėjimo, vibracijos; pelėsių, puvimo, grybelio ar bakterijų poveikio Draudimo objektui ar atskiroms jo dalims; statybos ar remonto broko, skaičiavimo, planavimo ar projektavimo klaidų ar broko, netinkamų statybinių medžiagų naudojimo; *vandens, patekusio į statinį per suskilusias konstrukcijas. Laikoma, kad konstrukcijos suskilusios, jei statinio išorinės sienos, kurių paskirtis yra saugoti, kad į statinį nepatektų vanduo, neatlieka šios funkcijos*; Išimties: atlyginami nuostoliai, *jei statinio konstrukcijoms žalą sukėlė staigus ir nenumatytas įvykis, dėl kurio vanduo pateko į statinį; atlyginama žala vidaus apdailai ar turtui, kai vanduo patenka per stogą pirmą kartą.*“

Taigi, analizuojant Taisyklių sąlygas matyti, kad draudikas įsipareigojo žalą atlyginti tik dėl staiga ir netikėto įvykio. Pareiškėjas teigia, kad lubos buvo apgadintos būtent dėl staiga ir netikėto įvykio – liūtis. Draudikas neginčija, kad 2018 m. rugsėjo 5 d. Kaune buvo liūtis, tačiau, jo eksperto teigimu, kadangi pareiškėjas apie įvykį pranešė tik po trijų mėnesių, nebuvo galimybės nustatyti, ar pareiškėjo lubų defektai buvo nulemti būtent šio staiga ir netikėto įvykio. Draudikas taip pat remiasi ir pareiškėjo atstovės pildant pranešimą apie įvykį pateikta informacija, kad įvykio priežastis galėjo būti „neapsiltinta, nesandari namo išorinė konstrukcija, ko pasekoje, po smarkios liūtis, perdrėko buto siena“. Kaip jau buvo minėta, draudiko ekspertas išvadoje pažymėjo: „Išorinis pastato fasadas su fizinio nusidėvėjimo ir ilgalaikės drėgmės poveikio žymėmis: matomos išorinių fasado konstrukcijų siūlių / sujungimų remonto žymės, dažų spalvos pakitimai, dalyje fasado ploto tinkas, dažai atšokę nuo sienų paviršiaus, tai rodo, kad vanduo / drėgmės prasiskverbia pro pastato išorines sienas.“ Taigi, draudiko eksperto ir pareiškėjo atstovės nurodytos aplinkybės apie išorines pastato konstrukcijas sutampa. Be to, pareiškėjo atstovė taip pat nurodė, kad buvo kreiptasi į namo administratorių dėl išorinių pastato konstrukcijų. Pareiškėjas, kaip argumentą, kad draudikas neįrodė, jog pastato išorinės konstrukcijos susidėvėjimas turėjo įtakos vandens patekimui į jo butą, nurodė tai, kad draudikas namo fasado nuotraukas užfiksavo ne ties jo butu, o ties kitais butais. Draudikas šios pareiškėjo pateiktos aplinkybės neginčijo, tačiau paaiškino, kad Taisyklėse yra aiškiai apibrėžta, kas yra laikoma netinkama

konstrukcija: „Laikoma, kad konstrukcijos suskilusios, jei statinio išorinės sienos, kurių paskirtis yra saugoti, kad į statinį nepatektų vanduo, neatlieka šios funkcijos“, todėl draudikui pakanka nustatyti faktą, kad konstrukcijos suskilusios. Atsižvelgiant į tai, kad tiek pareiškėjo atstovė nurodė, kad pastato konstrukcijos sienos yra suskilusios, tiek ekspertas šį faktą konstatavo, darytina išvada, kad ir ties pareiškėjo butu išorinės pastato konstrukcijos buvo suskilusios, o tai galėjo turėti įtakos, kad prasiskverbė vanduo.

Kaip jau buvo minėta, draudiko ekspertas padarė vienareikšmišką išvadą, kad pareiškėjo lubų defektai atsirado dėl ilgalaikio drėgmės poveikio, o ne dėl staiga ir netikėtai įvykusio įvykio. Pareiškėjas šią draudiko išvadą ginčija ir teigia, kad draudikas nepateikė įrodymų, kad lubų defektai atsirado ne dėl staigios liūties poveikio, tačiau pats pareiškėjas jokių kitų dokumentų, kurie galėtų paneigti draudiko eksperto išvadą, nepateikė. Įvertinus nustatytus faktus (pareiškėjo atstovė pati nurodė, kad išorinės namo konstrukcijos sienos buvo suskilusios, kad jau buvo dėl to kreiptasi į namo administratorių, draudiko eksperto Ataskaitoje pateiktą išvadą bei faktą, kad pareiškėjas apie įvykį pranešė praėjus trims mėnesiams po jo), darytina išvada, kad draudikas pagrįstai taikė Taisyklių sąlygas ir pagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 N. M. 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