



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

**SPRENDIMAS  
DĖL E. S. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. rugpjūčio 24 d. Nr. 242-363  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo E. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju.

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

Pareiškėja, kreipdamasi į Lietuvos banką nurodė, kad 2016 m. kovo 28 d. prekybos ir pramogų centre „Akropolis“ ant slidžios grindų dangos paslydo, krito ir susilaužė ranką. Draudikas, kuris su UAB „Ozo turtas“ buvo sudaręs verslo civilinės atsakomybės draudimo sutartį (toliau – Sutartis), atsisakė minėtąjį įvykį pripažinti draudžiamuoju ir atlyginti pareiškėjos patirtą žalą. Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutinka ir reikalauja 2016 m. kovo 28 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju, taip pat atlyginti šio įvykio metu patirtą žalą, išmokant jai 5 000 Eur dydžio draudimo išmoką. Pareiškėja papildomai nurodė, kad draudikas nepateikė jo sprendimą dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju pagrindžiančių įrodymų, taip pat priimdamas tokį sprendimą jis rėmėsi nepagrįstomis prielaidomis. Pareiškėja, kreipdamasi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, pateikė PVM sąskaitos faktūros kopiją, patvirtinančią VŠĮ poilsio ir rehabilitacijos centro „Pušynas“ suteikto komercinio gydymo išlaidų ir Palangos miesto vietinės rinkliavos mokestį (132 Eur), VŠĮ „Šeškinės poliklinika“ atliktų laboratorinių tyrimų išlaidų apmokėjimą patvirtinančio kvito kopiją (16 Eur), vaistų įsigijimą patvirtinančio UAB „Gintarinė vaistinė“ kvito kopiją (5,50 Eur), UAB Grožio terapijos ir chirurgijos klinikos „Sugihara“ suteiktų paslaugų išlaidų apmokėjimą patvirtinančių kvitų kopijas (36 Eur) ir degalų įsigijimą patvirtinančių kvitų kopijas (73,96 Eur).

Draudikas su pareiškėjos reikalavimu nesutinka. Jis nurodė, kad, vadovaujantis Verslo civilinės atsakomybės draudimo taisyklių Nr. 054 (2015 m. vasario 25 d. redakcija, galiojanti nuo 2015 m. kovo 1 d.) (toliau – Taisyklės), patvirtintų draudiko valdybos 2015 m. vasario 25 d. sprendimu Nr. 24, kurių pagrindu su UAB „Ozo turtas“ buvo sudaryta Sutartis, 4 punktu, draudimo objektas apibrėžtas kaip draudėjo turtiniai interesai, susiję su draudėjo civiline atsakomybe, kylančia dėl draudėjo veiksmais (veikimu arba neveikimu) padarytos žalos tretiesiems asmenims, draudėjui vykdant veiklą, kuri Sutartyje nurodyta kaip apdrausta, ir įvykus Taisyklėse ir (ar) Sutartyje nurodytiems draudžiamiesiems įvykiams. Tame pačiame Taisyklių punkte apibrėžta civilinė atsakomybė kaip draudėjo pareiga atlyginti trečiajam asmeniui padarytą žalą, atsiradusią neįvykdžius įstatymuose ir (ar) kituose teisės aktuose nustatytos pareigos ir (ar) atlikus veiksmus, kuriuos įstatymas ir (ar) kiti teisės aktai draudžia atlikti, ir (ar) pažeidus bendro pobūdžio taisyklę elgtis atidžiai.

Pagal žalos administravimo metu surinktą informaciją ir dokumentus draudikas nustatė, kad UAB „Ozo turtas“, valdanti kompleksinį pastatą, esantį adresu: Ozo g. 25, Vilnius, nuosavybės teise, nėra atsakinga dėl 2016 m. kovo 28 d. įvykio, kai pareiškėja patyrė žalą. Draudikas nustatė, kad UAB „Ozo turtas“ 2011 m. balandžio 1 d. su UAB „Švaros misija“ sudarė paslaugų teikimo sutartį, kuria UAB „Švaros misija“ įsipareigojo teikti valymo paslaugas, t. y. savo jėgomis, įranga ir

priemonėmis atlikti reguliarius vidaus patalpų priežiūros darbus: periodiškai plauti grindis savaeige grindų plovimo mašina, surinkti atsitiktines šiukšles, valyti įvairius nešvarumus ir kitus darbus.

Draudikas, gavęs pareiškėjos pretenziją dėl patirtos žalos atlyginimo, kreipėsi dėl paaiškinimų į UAB „Ozo turtas“, kuri nurodė, kad duomenų, kada paskutinį kartą, prieš pareiškėjai nukrentant, įvykio vietoje buvo valomos grindys, nėra išlikę. Draudikui buvo papildomai paaiškinta, kad tokio pobūdžio informacija nėra fiksuojama ir saugoma, nes prekybos ir pramogų centro bendrosios patalpų grindys valomos nuolat. Draudikui buvo pateiktas 2016 m. kovo 28 d. vaizdo nuo 15.24.01 iki 15.25.29 val. įrašas, kuriame matyti, kad 15.24.42 val. su vyru einanti moteris nukrenta, tada atsikelia ir nueina toliau. Draudikas pažymėjo, kad maždaug 1,5 min. trukmės vaizdo įrašė matyti gausus pro įvykio vietą kartu su pirmiau minėta moterimi praeinančių kitų prekybos ir pramogų centro lankytojų būrys (apytiksliai 30 žmonių), tačiau nė vienas iš jų neslysta ir nekrenta. Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, draudikas padarė išvadą, kad 2016 m. kovo 28 d. įvykio priežastys nesusijusios su UAB „Švaros misija“ teikiamomis valymo paslaugomis. Draudiko manymu, įvykis galėjo įvykti dėl galbūt netinkamos pareiškėjos avalynės, dėl staigių ir galbūt nesaugių pareiškėjos judesių arba kitų priežasčių. Šias aplinkybes, draudiko teigimu, patvirtina ir pareiškėjos judesio kryptis krentat. Draudikas paaiškino, kad žmogus, paslydęs ant šlapios grindų dangos, krenta priešinga judėjimui kryptimi, t. y. kitaip, negu krito pareiškėja.

Draudikas, atsižvelgdamas į nustatytas įvykio aplinkybes, padarė išvadą, kad pareiškėjos patirta žala nėra UAB „Ozo turtas“ veiksmų (neveikimo) rezultatas, todėl šiuo nagrinėjamu atveju jam nekyla pareigos įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjos reikalaujamo dydžio draudimo išmoką.

#### 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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju šalių ginčas kyla dėl draudiko atsisakymo pripažinti įvykį draudžiamuoju ir mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą žalą.

Pažymėtina, kad Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į jam teisės aktais suteiktą kompetenciją ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalimi, nagrinėja vartotojų ginčus su draudimo paslaugų teikėjais, kylančius iš draudimo paslaugų sutarties arba susijusius su ja. Todėl svarbu pažymėti, kad šiuo nagrinėjamu atveju vertinant pareiškėjos draudikui keliamo reikalavimo pagrįstumą, nebus vertinamos ir tiriamos aplinkybės, susijusios su UAB „Švaros misija“ veiklos ir teikiamų paslaugų kokybe, taip pat su draudimo teisiniais santykiais, susiklosčiusiais tarp UAB „Švaros misija“ ir jos veiklos civilinę atsakomybę, teikiant paslaugas, apdraudusia draudimo bendrove bei prekybos ir pramogų centro „Akropolis“ prievole atlyginti pareiškėjos patirtą žalą pagal deliktinę civilinę atsakomybę.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad draudikas, atsižvelgdamas į UAB „Ozo turtas“ atstovo pranešimą apie gautą pareiškėjos pretenziją dėl patirtos dešinės rankos traumos ir tirdamas įvykio aplinkybes, pateikė UAB „Ozo turtas“ prašymą pateikti paaiškinimą apie pareiškėjos pretenzijoje nurodomo įvykio aplinkybes, vaizdo įrašą ir pareiškėjos medicininius dokumentus, taip pat papildomą informaciją ir dokumentus, reikalingus tiriant, ar UAB „Ozo turtas“ kyla civilinė atsakomybė ir pareiga atlyginti pareiškėjos patirtą žalą.

UAB „Akropolis LT“ (toliau – UAB „Ozo turtas“ atstovė) pateikė draudikui informaciją, kad UAB „Švaros misija“ pagal sudarytą paslaugų teikimo sutartį yra atsakinga už švaros ir tvarkos palaikymą prekybos ir pramogų centre, todėl patalpų valymo laikas ir dažnumas nustatomas pagal

poreikį, atsižvelgiant į oro sąlygas lauke, lankytojų srautus ir kitus veiksnius, todėl valymo grafikas nėra sudaromas. UAB „Ozo turtas“ atstovė pažymėjo, kad duomenų, kada paskutinį kartą prieš įvykį ar po įvykio valė arba kitaip prižiūrėjo grindis, nėra išlikusių ir užfiksuotų, nes bendrosios patalpos prekybos ir pramogų centre yra valomos nuolat.

UAB „Ozo turtas“ atstovė papildomai draudikui pateikė 2011 m. balandžio 1 d. sudarytą Paslaugų teikimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*), kurios priedo 2 punkte nurodyta, kad teikiamų valymo ir higieninių priemonių tiekimo bei išskirstymo paslaugų kokybė turi atitikti sudarytos sutarties sąlygas ir tokioms paslaugoms keliamus reikalavimus, nustatytus tiek teikėms aktų, tiek nusistovėjusioje tokių paslaugų teikimo praktikoje. Pažymėtina, kad pirmiau minėto sutarties priedo 3 punkte nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos netrukdant prekybos centro veiklai, o paslaugoms teikti naudojama technika ir medžiagos turi būti parenkamos atsižvelgiant į prekybos centro pobūdį ir savybes. Be to, paslaugos teikiamos kiekvieną prekybos centro darbo dieną, dieninės pamainos metu nuo 8.00 iki 24.00 val., kuomet budi valytojai bei valymo mašinų operatoriai, atliekami darbai, skirti centro švarai palaikyti netrukdant paslaugų užsakovo ir centro nuomininkų bei lankytojų veiklai. To paties priedo 5.1.1.1 papunktyje detalizuota, kad reguliarios (kasdienės) vidaus patalpų priežiūros paslaugos apima periodišką grindų plovimą savaeige grindų plovimo mašina. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad valymo paslaugų vykdytojas pats sau nustato apžiūrų, patikrinimų ir kitų veiksmų periodiškumą taip, kad prekybos centro patalpos bet kuriuo metu būtų visiškai tvarkingos (sutarties priedo 6.2 papunktis).

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais ir informacija, darytina išvada, kad įvykio dieną valymo paslaugų užsakovas nebuvo nustatęs valymo paslaugų vykdytojo netinkamų veiksmų prižiūrint prekybos ir pramogų centro, kuriame įvyko įvykis, patalpų švarą. Pasak draudiko, jam pateiktas vaizdo įrašas patvirtina tinkamą 2016 m. kovo 28 d. teiktų grindų valymo paslaugų kokybę. Todėl, draudiko teigimu, atsižvelgiant į išdėstytas ir nustatytas aplinkybes, jis neturi pagrindo 2016 m. kovo 28 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju, nes UAB „Ozo turtas“ nekyla civilinė atsakomybė pagal su draudiku sudarytą Sutartį.

Draudikas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjos reikalavimą grindžia tuo, kad pagal Taisyklių 4 punktą draudimo objektas yra draudėjo turiniai interesai, susiję su draudėjo civiline atsakomybe, kylančia dėl draudėjo veiksmais (veikimu arba neveikimu) padarytos žalos tretiesiems asmenims. Šiuo nagrinėjamu atveju draudikas, atlikdamas žalos bylos administravimo veiksmus ir pasitelkęs į pagalbą UAB „Ozo turtas“ atstovus, nenustatė priežastinio ryšio, kaip būtinos prielaidos civilinei atsakomybei pagal Sutartį kilti tarp žalos pareiškėjai padarymo ir netinkamų prekybos ir pramogų centro „Akropolis“ valdytojo veiksmų, todėl įvykis pripažintinas nedraudžiamuoju.

Pareiškėja teigia, kad paslydo, krito ir susilaužė ranką dėl slidžios grindų dangos, todėl reikalavimą dėl patirtos žalos atlyginimo kelia prekybos ir pramogų centro „Akropolis“ valdytojo verslo civilinę atsakomybę apdraudusiam draudikui. Draudikas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjos reikalavimą grindžia tuo, kad pareiškėjos trauma ir dėl to patirta žala nėra susijusi su UAB „Ozo turtas“ veiksmais (veikimu arba neveikimu), todėl įvykis nėra pripažintinas draudžiamuoju. Aplinkybę, kad pareiškėja paslydo ir nukrito dėl kitų priežasčių, o ne netinkamai užtikrintos valymo paslaugų kokybės, draudikas įrodinėja remdamasis UAB „Ozo turtas“ atstovų pateiktais paaiškinimais ir įvykio vaizdo įrašu.

Pažymėtina, kad pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.245 straipsnį civilinė atsakomybė yra turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius). Sprendžiant klausimą, ar prekybos ir pramogų centro valdytojui kyla civilinė atsakomybė, turi būti nustatytos UAB „Ozo turtas“ civilinės atsakomybės sąlygos. Civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas, pagrindus bei bendruosius žalos atlyginimo principus nustato Civilinis kodeksas. Civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti šias sąlygas: neteisėtus veiksmus (Civilinio kodekso 6.246 straipsnis), žalą (Civilinio kodekso 6.249 straipsnis), priežastinį ryšį tarp asmens neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos (Civilinio kodekso 6.247 straipsnis), kaltę (Civilinio kodekso 6.248 straipsnis).

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus paaiškinimus, išdėstytas įvykio aplinkybes ir turimus tai patvirtinančius įrodymus – UAB „Ozo turtas“ atstovų paaiškinimus, užfiksuotą įvykio vaizdo įrašą, Sutarties nuostatas, darytina išvada, kad nėra įrodymų, kurie leistų teigti, kad pareiškėjos patirta žala yra susijusi su UAB „Ozo turtas“ neteisėtais veiksmais padaryta žala ir kalte. Priešingai, šio ginčo nagrinėjimui pateikti dokumentai ir kiti aplinkybes patvirtinantys įrodymai (nesant kitų labiau tikėtinų pareiškėjos paslydimo priežastis patvirtinančių įrodymų, atliktų ekspertizių ir pan.) leidžia teigti, kad labiausiai tikėtina, jog pareiškėja traumą patyrė ne dėl UAB „Ozo turtas“ neteisėtų veiksmų. Kaip ir minėta pirmiau, Lietuvos bankas šio ginčo nagrinėjimo kontekste nėra įgaliojtas vertinti prekybos ir pramogų centro „Akropolis“ turtinės prievolės pagal deliktinę civilinę atsakomybę atsiradimo aplinkybių.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja nepateikė įrodymų, leidžiančių patvirtinti, kad jai padaryta žala būtų dėl UAB „Ozo turtas“ veiksmų ir kaltės, t. y. bendrovei neįvykdžius įstatymuose ir (ar) kituose teisės aktuose nustatytos pareigos ir (ar) atlikus veiksmus, kuriuos įstatymas ir (ar) kitas teisės aktas draudžia atlikti, ir (ar) pažeidus bendro pobūdžio taisyklę elgtis atidžiai ir rūpestingai, o pagal byloje esančius įrodymus dėl kitų priežasčių, nėra teisinio pagrindo pripažinti įvykį draudžiamuoju, kadangi nebuvo nustatyta UAB „Ozo turtas“ netinkamų veiksmų, dėl kurių 2016 m. kovo 28 d. įvykis galėtų būti pripažintas draudžiamuoju Sutarties, sudarytos su draudiku, pagrindu.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pareiškėjos reikalavimas keliamas draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju yra nepagrįstas, todėl atmestinas. Nenustačius aplinkybių, paneigiančių draudiko sprendimo pripažinti įvykį nedraudžiamuoju pagrįstumą, konstatuotina, kad draudikui taip pat nekyla pareigos atlyginti pareiškėjos dėl traumos patirtą žalą. Kadangi pareiškėjos reikalavimas pripažinti įvykį draudžiamuoju pripažintinas nepagrįstu, todėl Lietuvos bankas nevertina pareiškėjos reikalavimo dalies, susijusios su reikalaujamos atlyginti žalos dydžiu, pagrįstumo.

Apibendrinant nustatytas aplinkybes ir vadovaujantis ginčo šalių pateiktų įrodymų visuma ir teisės aktų nuostatomis, įtvirtinančiomis civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas, konstatuotina, kad Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys nepagrindžia draudiko neteisėtų veiksmų administruojant pareiškėjos žalos dėl 2016 m. kovo 28 d. įvykio bylą. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos reikalavimas įpareigoti draudiką pripažinti įvykį draudžiamuoju ir mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą žalą dėl prekybos ir pramogų centre „Akropolis“ patirtos traumos, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos E. S. 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.