



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2021-05-12 Nr. 429-163

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir pareiškėja sudarė ERGO Gyventojų turto ir asmens civilinės atsakomybės draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Gyventojų turto draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056 (galiojančių nuo 2020 m. balandžio 4 d.) pagrindu draudimo variantu „Turtas“ ir atkuriamąja verte buvo apdraustas gyvenamasis namas, šiltnamis ir malkinė, esantys (*duomenys neskelbtini*). Draudimo liudijime nurodytos pasirinktos šios draudimo rizikos rūšys: ugnis, gamtos jėgos, vanduo, elektros įtampos svyravimai, savaiminis kitų objektų užvirtimas ant apdrausto pastato, trečiųjų asmenų tyčinė veikla, stiklo dužimas ir transporto priemonės atsitrenkimas. Draudimo liudijime nurodytas draudimo laikotarpis nuo 2020 m. rugpjūčio 20 d. iki 2021 m. rugpjūčio 20 d.

2021 m. vasario 23 d. pareiškėja informavo draudiką apie 2021 m. vasario 19 d. nutikusį įvykį: naktį dujų katilė užšalo pašildomojo vandens padavimo vamzdis, dėl to jis plyšo ir sugadino kaitinimo mazgą. Pranešime apie žalą nurodyta, kad iškviesti meistrai paaiškino, jog katilas neremontuotinas ir sugadintas nepataisomai. Pareiškėja taip pat nurodė, kad katilas su montavimo darbais gali kainuoti nuo 1 300 Eur iki 1 500 Eur.

Tą pačią dieną parengtame pranešime dėl priimto sprendimo draudikas nurodė, kad pareiškėjos draudimo liudijime nurodytos draudžiamos rizikos neatitinka katilo užšalimo ir gedimo priežasties, tokia rizika nebuvo apdrausta, todėl draudimo išmokama nebus mokama.

Draudiko sprendimas pareiškėjos netenkina, todėl ji pateikė draudikui 2021 m. vasario 25 d. prieštaravimus dėl draudiko sprendimo ir prašė pripažinti įvykį draudžiamuoju. Juose pareiškėja nurodė, kad sausio mėnesio pabaigoje, naktį oro temperatūrai siekiant apie 20 laipsnių šalčio, sutriko dujų tiekimas. Apie tai pareiškėja informavo dujų avarinę tarnybą, o šios specialistai konstatavo, kad dujų tiekimas buvo nutrūkęs dėl gatvėje esančiame dujų paskirstymo modulyje užšalusio reduktoriaus. Sutvarkius reduktorių dujų tiekimas buvo atnaujintas, viryklė veikė, o dujinis katilas ne. Dėl šios priežasties pareiškėja kreipėsi į dujinių katilų specialistą, kuris iš karto nurodė, kad gali būti užšalęs kaitinimo elementas, patarė laukti, kol jis atšils ir tada bandyti įjungti katilą. Po kelių dienų pabandžius įjungti katilą, pro jį pradėjo tekėti vanduo. Iškviestas katilų specialistas konstatavo, kad katilo pataisyti negalima, nes šaltis sugadino vandens cirkuliacijos sistemą. Tai, kad katilas nepataisomas, patvirtino ir kitas specialistas.

Pareiškėja nurodė nesutinkanti su draudiko teiginiu, jog įvykis nepatenka į apdraustas rizikas, nes šaltis yra gamtos jėga. Be to, pareiškėjos nuomone, draudiko sprendimas neatitinka Taisyklių nuostatų, pagal kurias pastato įrenginiais ir elementais laikoma šildymo, vandentiekio, vėdinimo, elektros, santechninė įranga, signalizacija, žaibo saugos sistema, stacionariai sumontuoti vaizdo stebėjimo įrenginiai, žaliuzės ir markizės, nes katilas yra šildymo sistemos pagrindinė dalis ir yra draudžiamo turto objektas.

2021 m. kovo 1 d. pranešime apie priimtą sprendimą draudikas nurodė peržiūrėjęs su įvykiu susijusią informaciją ir nustatęs, kad pagal Gyventojų turto draudimo sutarties sąlygas

pareiškėjos gyvenamasis namas apdraustas nuo draudimo liudijime nurodytų rizikų (ugnies, gamtos jėgų, vandens, elektros įtampos svyravimų, savaiminio kitų objektų užvirtimo ant apdrausto pastato, trečiųjų asmenų tyčinės veiklos, stiklo dužimo ir transporto priemonės atsitrenkimo). Pagal Taisyklių 4.4 papunktį, draudikas atlygina apdraustam turtui padarytus nuostolius, atsiradusius dėl šių gamtos jėgų: audros, krušos, staigaus ir nenumatyto potvynio, liūtis, sniego slėgio, grunto įkritimo, grunto nuslydimo, žemės drebėjimo. Remiantis Taisyklių 6.14 papunkčiu, nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais visada laikomi nuostoliai dėl grunto išalimo, įskaitant ir pasekinę žalą. Pranešimu draudikas informavo sprendimo nekeisias, nes įvykis neatitinka draudžiamųjų įvykių sąlygų.

Manydama, kad draudiko sprendimas nėra pagrįstas, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju. Kreipimesi pareiškėja pakartojė 2021 m. vasario 25 d. prieštaravimuose nurodytus motyvus, taip pat paaiškino, kad katilo kaminas kyšo ne iš po žemių, todėl Taisyklių 6.14 papunktis nėra susijęs su pareiškėjos nurodytu įvykiu. Pareiškėja pabrėžė, kad atmosferinio oro šalčio padaryta žala nėra minima kaip nedraudžiamasis įvykis, ir paaiškino nesuprantanti, kodėl oro šaltį bandoma prilyginti žemės grunto išalui.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjos kreipimąsi, jame draudikas nurodė neturintis pagrindo keisti skundžiamą sprendimą. Anot draudiko, draudėja nurodė, jog katilas buvo sugadintas, nes naktį užšalo pašildomojo vandens padavimo vamzdis, ir teigė, kad šaltis yra gamtos jėga, kuri yra apdrausta šalių sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartimi, tačiau draudikas su tokiu teiginiu nesutinka, nes Taisyklių 4.4 papunktyje įtvirtintas gamtos jėgos apibrėžimas neapima užšalimo reiškinių, dėl užšalimo rizikos nebuvo susitarta. Pagal Taisyklių 4.4 papunktį, draudikas draudžia nuo šių gamtos jėgų: audros, krušos, staigaus ir nenumatyto potvynio, liūtis, sniego slėgio, grunto įkritimo, grunto nuslydimo, žemės drebėjimo. Draudiko teigimu, pareiga mokėti draudimo išmoką pagal draudimo sutartį kyla tik tada, kai yra tenkinamos visos draudžiamąjį įvykio sąlygos, t. y. įvykis (žala) priskirtinas prie draudžiamųjų pagal draudimo sutartį ir nėra aplinkybių, kurios sąlygotų įvykio pripažinimą nedraudžiamuoju ar atleistų draudiką nuo draudimo išmokos mokėjimo.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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 ginčo šalių paaiškinimus ir juos pagrindžiančius duomenis nustatyta, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį (dėl užšalusių dujų atsiradusį dujų katilo gedimą) pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (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 įvykis (draudžiamasis įvykis).

Šalių sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kai draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus (draudimo įmokos) dydis.

Kasacinis teismas, pateikdamas išaiškinimus dėl savanoriškojo draudimo apimties, atkreipė dėmesį į tai, kad savanoriškam draudimui, kitaip nei, pavyzdžiui, privalomojo draudimo atveju, būdinga didesnė šalių laisvė nustatyti draudimo sutarties sąlygas. Šalys gali nustatyti, kad neturtinė žala neatlyginama visiškai arba atlyginama tik tam tikra jos dalis, kad neatlyginama žala, atsiradusi tam tikromis konkrečiomis aplinkybėmis ir kt. Taip šalys susitaria dėl mažesnės draudimo rizikos nei tikėtina žala (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-300/2012*). Taigi, draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato

draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012*).

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse (standartinėse sąlygose), tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudžiamasis įvykis yra draudimo sutartyje nurodytas su draudimo rizika priežastiniu ryšiu susijęs atsitikimas, kuriam įvykus atsiranda draudiko pareiga mokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kai šalys yra susitarusios, kad dėl konkrečių aplinkybių ir savitų aiškiai draudimo sutartyje nustatytų sąlygų šis įvykis nelemia draudiko pareigos mokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamieji įvykiai gali būti tiesiogiai įtvirtinti draudimo rūšies taisyklėse arba draudimo liudijime, taip pat nedraudžiamaisiais įvykiais laikomi tokie atsitikimai, kurie nėra atskirai aptarti, tačiau neatitinka draudžiamųjų įvykių sąlygų.

Vadovaujantis ginčo šalių argumentais, kuriais jos grindžia savo reikalavimus ir atsikirtimus, matyti, kad šalys nesiginčija dėl dujinio šildymo katilo gedimo priežasties (pareiškėjos teigimu, katilas sugedo dėl užšalusio reduktoriaus dujų paskirstymo modulyje), tačiau nesutaria dėl to, ar pareiškėjos nurodytas įvykis – dėl užšalusio reduktoriaus atsiradęs dujinio šildymo katilo gedimas – yra draudžiamasis įvykis ir draudikas turi pareigą mokėti draudimo išmoką, ar toks įvykis yra nedraudžiamasis ir draudimo išmoka, atlyginanti dėl jo atsiradusius nuostolius ar jų dalį, neturi būti mokama. Draudikas teigia, kad draudimo išmoka neturi būti mokama, nes šalčio rizika Gyventojų turto draudimo sutartimi nebuvo apdrausta, o pareiškėja, savo ruožtu, mano, kad katilo, kaip šildymo sistemos pagrindinės dalies, gedimas, atsiradęs dėl šalčio poveikio, atitinka apdraustą gamtos jėgos riziką ir draudimo išmoka turi būti mokama.

Pažymėtina, kad draudimo liudijime nurodytos šios rizikos, dėl kurių realizavimosi tikimybės yra sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis: ugnis, gamtos jėgos, vanduo, elektros įtampos svyravimai, savaiminis kitų objektų užvirtimas ant apdrausto pastato, trečiųjų asmenų tyčinė veikla, stiklo dužimas ir transporto priemonės atsitrenkimas. Draudimo liudijime taip pat detalizuojama, kad sutartimi draudžiama nuo šių gamtos jėgų poveikio: audros, krušos, potvynio, liūtis, grunto įkritimo, grunto nuslydimo, žemės drebėjimo. Analogiška informacija pateikiama ir Draudimo produkto informaciniame dokumente, kurį pareiškėja pateikė kartu su draudimo liudijimu. Tame pačiame dokumente nurodyta, kad draudimo išmoka nemokama, be kita ko, jei gamtos jėgų reiškiniai neatitinka nustatytų gamtinės jėgos kriterijų. Detaliau Gyventojų turto draudimo sutartimi draudiko prisiimtos rizikos ribos apibrėžtos sutarties dalimi esančių Taisyklių nuostatose.

Taisyklių 1.1 papunktyje nurodyta, kad draudimo objektu pagal Taisyklių pagrindu sudaromas gyventojų turto draudimo sutartis gali būti, be kita ko, draudimo sutartyje nurodytas nekilnojamas turtas – pastatai, patalpos, butai, kiti statiniai (šiuo atveju – gyvenamasis namas, taip pat šiltnamis, malkinė). Pastatai apdraudžiami kartu su jų įrenginiais ir elementais (šildymo, vandentiekio, vėdinimo, elektros ir santechnine įranga, signalizacija, žaibo saugos sistema, stacionariai sumontuotais vaizdo stebėjimo įrenginiais, žaliuzėmis, markizėmis). Šios nuostatos kontekste pažymėtina, kad draudikas ir neneigė pareiškėjos teiginio, jog dujinis šildymo katilas yra gyvenamojo namo šildymo sistemos dalis. Nepaisant to, draudimo išmoka, susijusi su katilo sugadinimu, turi būti mokama tik tada, kai įvykis (žalos atsiradimo aplinkybės) atitinka šalių sudarytoje Gyventojų turto draudimo sutartyje įtvirtintas draudimo rizikos ir draudžiamųjų įvykių sąlygas.

Vadovaujantis Taisyklių 4 punktu, pasirinkus draudimo variantą „Turtas“, draudikas atlygina nuostolius (moka draudimo išmoką), atsiradusius dėl staigaus ir netikėto apdrausto turto sugadinimo, sunaikinimo arba netekimo draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu, kai turtas buvo sugadintas, sunaikintas arba prarastas dėl Taisyklių 4.1–4.7 papunkčiuose nurodytų įvykių, susijusių su ugnies, vandens, gamtos jėgų ir (ar) kitomis nurodytomis rizikomis. Taisyklių 4.8 papunktyje nurodyta, kad draudimo apsauga galioja tik nuo tų draudžiamųjų įvykių, kurie yra nurodyti draudimo liudijime. Gamtos jėgų rizika pareiškėjai išduotame draudimo liudijime yra nurodyta, tačiau Lietuvos bankas, įvertinęs bylos duomenis ir Taisyklių nuostatas, sutinka su draudiko teiginiu, jog pareiškėjos nurodytas įvykis neatitinka Taisyklėse įtvirtinto gamtos jėgų rizikos apibrėžimo.

Pagal Taisyklių 4.4 papunktį, prie gamtos jėgų rizikos priskiriami įvykiai, nutikę dėl audros, krušos, staigaus ir nenumatyto potvynio, liūtis, sniego slėgio, grunto įkritimo ir grunto nuslydimo, taip pat žemės drebėjimo. Nei atmosferos, nei grunto temperatūros svyravimai (šaltis ar karštis) Taisyklėse nėra apibrėžti kaip gamtos jėgos, dėl kurių nutikę įvykiai laikomi draudžiamaisiais. Tokios rizikos nėra apibrėžtos ir kitose Taisyklių nuostatose.

Pažymėtina, kad turto draudimo sutartyse, ypač kai turtas draudžiamas ne visų rizikų draudimu, o pasirenkama taikyti siauresnę draudimo apsaugą, draudimo rūšies taisyklėse objektyviai neįmanoma nustatyti baigtinio sąrašo įvykių, kurie dėl individualių aplinkybių laikytini nedraudžiamaisiais. Vis dėlto tiek įvykiai, kurie nurodyti nedraudžiamaisiais, tiek įvykiai, kurie nėra nurodyti nedraudžiamaisiais, tačiau neatitinka draudimo individualiose sąlygose (draudimo liudijime) ar draudimo rūšies taisyklėse aiškiai nurodytų draudžiamųjų įvykių, nesuponuoja draudiko pareigos mokėti draudimo išmoką. Nagrinėjamu atveju draudikas nėra prisiėmęs pareiškėjos nurodyto įvykio pasireiškimo (ir dėl jo atsiradusių nuostolių) rizikos, už tokią riziką neskaičiavo draudimo įmokos, todėl neprivalo prisiimti prievolių, dėl kurių draudimo sutarties šalys nesusitarė.

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 pareiškėjos X. X. 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

Arūnas Raišutis