



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

**SPRENDIMAS**

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

2021-08-12 Nr. 429-292

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) interesams atstovaujančios Y. Y. (toliau – atstovė) 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:**

Pareiškėja su draudiku sudarė Gyventojų turto ir asmens civilinės atsakomybės draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Turto draudimo sutartis), kuria, draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056 (galioja nuo 2020 m. balandžio 6 d.) pagrindu pastatų draudimu ir atkuriamąja verte buvo apdrausti (*duomenys neskelbtini*) esantys gyvenamasis namas (unikalus Nr. (*duomenys neskelbtini*)) ir pagalbinis pastatas – tvartas (unikalus Nr. (*duomenys neskelbtini*)), taip pat apdraustas gyvenamajame name (atkuriamąja verte) ir tvarte (naujesnis nei 10 metų turtas – atkuriamąja, o senesnis – likutine verte) esantis namų turtas. Visi objektai buvo apdrausti draudimo variantu „Turtas“. Draudimo laikotarpis – nuo 2020 m. lapkričio 22 d. iki 2021 m. lapkričio 22 d.

2021 m. vasario 22 d. pareiškėja informavo draudiką apie 2021 m. vasario 21 d. įvykį: „iškritus daug sniego įlūžo tvarto stogas, sulūžo visas stogas, pradėjo skirtis sienos“. Draudikas pranešimo pagrindu pradėjo žalos administravimo procedūrą.

Žalos administravimo metu draudikas kreipėsi į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą prie Aplinkos ministerijos (toliau – Hidrometeorologijos tarnyba) dėl duomenų apie kritulių kiekio ir sniego dangos storio duomenų, fiksuotų Anykščių vandens matavimo stotyje 2021 m. vasario 18–21 d. ir gavo duomenis, kad kritulių minėtomis dienomis nebuvo, o sniego dangos storis nuo 2021 m. vasario 18 iki 21 d. sumažėjo nuo 36 iki 28 cm.

2021 m. vasario 26 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją, kad draudimo išmoka, atlyginanti 2021 m. vasario 21 d. įvykio metu patirtą žalą, nebus mokama. Pranešime nurodyta, kad pagal Taisyklių II dalies 4 skirsnio „Draudimo apsaugos variantas „Turtas““ 4.4.5 papunktį sniego slėgis – tai smarkus snygis, kai per 12 valandų ar trumpesnę laiką iškrinta 20 cm sniego, o to sniego ar ledo masių svoris sugadina apdraustą turtą. Draudimo apsauga negalioja nuostoliams dėl ilgalaikio sniego slėgio poveikio, kai sniegas susikaupia iki nurodyto sniego dangos storio ir yra nenuvalomas ilgiau kaip 48 val. Anot draudiko, įvykis neatitinka sniego slėgio sąlygos, todėl yra nedraudžiamasis.

Pareiškėjai išreiškus nesutikimą su priimtu sprendimu draudikas atliko papildomus žalos administravimo veiksmus ir kreipėsi į savo partnerę UAB „SMART CLAIMS“ tam, kad ji įvertintų tvarto sugadinimų priežastis. 2021 m. gegužės 3 d. minėta bendrovė parengė Nuostolių nekilnojamajam turtui priežasties vertinimą Nr. 404909-0301\_1-001 (toliau – Vertinimo ataskaita). Vertinimo ataskaitoje pateiktos apgadinto tvarto nuotraukos, nurodyta, kad jis pastatytas 1988 m., sienos iš sumūrytų plytų, stogo konstrukcijos – medinės, stogas dengtas šiferiu, po juo yra vėdinama, neapšiltinta pastogė. Taip pat nurodyta, kad apžiūros metu užfiksuota, kad sulaužyta stogo vidurinė dalis, stogo laikančios konstrukcijos turi ženklų fizinio nusidėvėjimo požymių, dalyje pastato sienų ir ties pastato pamatais užfiksuoti įstriži įtrūkimai ir įskilimai, indikuojantys pastato natūralų pamatų judėjimą, o remonto žymės rodo, kad įtrūkimai buvo atsiradę ir anksčiau. Vertinimą atlikęs ekspertas Vertinimo ataskaitoje nurodė, kad dėl stogo konstrukcijų deformacijų ir judėjimo buvo apgadinta silikatinių plytų mūro siena ties stogo konstrukcijomis, joje fiksuota trūkumai, susiformavę iki 8 mm pločio tarpai, kitos

deformacijos. Pastato defektų vietose staigaus ir netikėto išorinio poveikio žymių neužfiksuota.

Galiausiai Vertinimo ataskaitoje pateikiamos galutinės išvados ir nurodyta, kad stogo deformacijos ir sugriuvimas kilo dėl dviejų priežasčių: 1) stogo laikančių konstrukcijų fizinio nusidėvėjimo; 2) natūralaus pastato pamatų judėjimo. Taip pat nurodyta, kad, esant geros kokybės medienai, konstrukcija apkrovas atlaikydavo, tačiau per daugiau nei 30 eksploataavimo metų mediena buvo pažeista puvinio ir drėgmės, jos atsparumas žymiai sumažėjęs. Skilimai dalyje pastato sienų ir ties pastato pamatais indikuoja ilgalaikį pastato pamatų judėjimą. Taip pat konstatuota, kad pastato konstrukcijos nebuvo paveiktos staigaus ir netikėto išorinio poveikio ir, jei pastato konstrukcijos nebūtų fiziškai nusidėvėjusios ar paveiktos ilgalaikių procesų, stogo sulaužymo būtų išvengta.

2021 m. gegužės 4 d. pranešimu dėl priimto sprendimo draudikas papildomai informavo pareiškėją, kad draudimo išmoka, atlyginanti 2021 m. vasario 21 d. įvykiu metu patirtą žalą, nebus mokama. Draudikas paaiškino, kad, pagal Taisyklių II dalies 4 skirsnio „Draudimo apsaugos variantas „Turtas““ 6.11 papunktį, neatlyginami nuostoliai dėl natūralaus nusidėvėjimo, atmosferos, drėgmės, rūdijimo, erozijos ir kitų panašių natūralių procesų. Anot draudiko, ekspertai nustatė, kad tvarto stogo griuvimo priežastis – fizinis nusidėvėjimas ir natūralus pamatų judėjimas.

Pareiškėja nesutiko su draudiko galutiniu sprendimu, todėl, veikdama per savo atstovę, kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą. Atstovė nurodė, kad pareiškėja nėra patenkinta draudiko sprendimu. Atstovės teigimu, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių III dalies 2 skirsnio 2.1.3.2 papunkčiu, galėjo atsisakyti sudaryti draudimo sutartį, tačiau apdraudė tvartą kaip tinkamą naudoti ir turinti vertę, nurodė draudimo sumą, o įvykiui teigia, kad pastatas nusidėvėjęs. Atstovės teigimu, draudikas arba turėjo nedrausti pastato, arba turi išmokėti draudimo išmoką.

Draudikas pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi, jame nurodė nesutinkąs su kreipimesi nurodytais reikalavimais ir prašė juos atmesti. Draudikas nurodė, kad, pagal Taisyklių 4.4.5 papunktį, sniego slėgis – smarkus snygis, kai per 12 valandų ar trumpesni laiką iškrinta 20 cm sniego, o to sniego ar ledo masių svoris sugadinta apdraustą turtą. Draudimo apsauga negalioja nuostoliams dėl ilgalaikio sniego slėgio poveikio, kai sniegas susikaupia iki nurodyto sniego dangos storio ir yra nenuvalomas ilgiau nei 48 val. Atsiliepime nurodyta, kad apdraustas turtas buvo sugadintas ne staiga ir netikėtai, bet dėl ilgalaikių procesų, be to, įvykiu dieną nebuvo užfiksuoto iškritusio sniego kiekio, kuris atitiktų Taisyklėse nustatytą sniego slėgio apibrėžimą. Anot draudiko, pareiškėja turėjo tinkamai rūpintis apdrausto tvarto saugumu, nuvalyti ant stogo susikaupusį sniegą. Draudikas negali prisiimti atsakomybės už tai, kad nebuvo dėtos turtui apsaugoti reikalingos pastangos.

**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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus konstatuotina, kad šalių ginčas yra kilęs dėl 2021 m. vasario 21 d. įvykiu pripažinimo draudžiamuoju ir draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjos patirtą žalą, mokėjimo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas: šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Šalių sudaryta Turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013*).

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse,

kurios laikomos standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012*).

Pareiškėja, sudarydama Turto draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus ne bet kokiam įvykiui, dėl kurio pareiškėja patiria nuostolių, o įvykus Turto draudimo sutartyje nustatytam draudžiamajam įvykiui. Atsižvelgiant į tai, siekiant nustatyti draudimo apsaugos galiojimo ribas ir įvertinti draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumą, būtina įvertinti draudimo apsaugą apibrėžiančias vertinamam įvykiui aktualias draudimo liudijimo ir Taisyklių nuostatas.

Visų pirma pažymėtina tai, kad apgadintas pagalbinis pastatas – tvartas – buvo apdraustas draudimo variantu „Turtas“ nuo ugnies, gamtos jėgų, vandens, elektros įtampos svyravimų, savaiminio kitų objektų užvirtimo, trečiųjų asmenų tyčinės veiklos ir stiklo dužimo rizikų. Nagrinėjamu atveju įvykį pripažinti draudžiamuoju pareiškėja reikalauja remiantis viena iš nurodytų – gamtos jėgų – rizikų, nes žala, pareiškėjos teigimu, atsirado dėl sniego slėgio.

Draudimo varianto „Turtas“ atveju draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai yra išdėstyti Taisyklių II skyriaus 4 skirsnyje. Skirsnio antraštėje nurodyta, kad draudikas atlygina nuostolius dėl staigaus ir netikėto apdrausto turto sugadinimo, sunaikinimo arba netekimo draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu dėl minėtame skyriuje nurodytų draudžiamųjų įvykių. Pagal minėto Taisyklių skirsnio 4.4 papunktį, atlyginami nuostoliai (mokama draudimo išmoka), atsiradę dėl gamtos jėgų – audros, krušos, staigaus ir nenumatyto potvynio, liūties, sniego slėgio, grunto įkritimo, grunto nuslydimo, žemės drebėjimo. 4.4.5 papunktyje pateikiamas sniego slėgio apibrėžimas: „tai smarkus snygis, kai per 12 valandų ar trumpesnę laiką iškrinta 20 cm sniego, o to sniego ar ledo masių svoris sugadinta apdraustą turtą.“ Be to, minėto Taisyklių skirsnio 4.4.5 papunktyje nurodyta, kad draudimo apsauga negalioja nuostoliams dėl ilgalaikio sniego slėgio poveikio, kai sniegas susikaupia iki nurodyto sniego dangos storio ir yra nenuvalomas ilgiau nei 48 val.

Iš šių Taisyklių nuostatų sisteminio vertinimo išplaukia aiški draudžiamąjį įvykį, susijusio su sniego slėgio padaryta žala, samprata: dėl sniego slėgio padaryta žala draudžiamuoju įvykiu laikoma tada, kai ji yra staigi ir netikėta, atsiradusi dėl sniego ar ledo svorio po to, kai per ne ilgesnį kaip 12 val. laiko tarpą iškrito 20 cm arba daugiau sniego (atsirado 20 cm priaugis). Jeigu, pavyzdžiui, ant pastato stogo susikaupė 20 cm ar daugiau sniego ir jis nebuvo nuvalytas per 48 val., tai po šio laiko tarpo dėl sniego ar ledo svorio atsiradusi žala neatlyginama.

Taip pat pažymėtina, kad Taisyklių II skyriaus 4 skirsnio 4.4.8 papunktyje yra nustatyta tvarka, pagal kurią draudikas nustato audros, krušos, liūties, sniego slėgio kiekinius parametrus (pavyzdžiui, sniego dangos storį, kritulių kiekį, vėjo greitį ir kt.). Pagal minėtą nuostatą, vertinant minėtus parametrus remiamasi regionui artimiausios meteorologinės tarnybos atliktais matavimais ir (arba) faktais, kad nurodyti draudžiamieji įvykiai draudimo vietos zonoje padarė panašių nuostolių kitiems geros būklės pastatams.

Draudikas, grįsdamas skundžiamą sprendimą, rėmėsi Hidrometeorologijos tarnybos pateiktais duomenimis apie Anykščių vandens matavimo stotyje užfiksuotą kritulių kiekį bei sniego dangos storį. Hidrometeorologijos tarnybos duomenimis, minėtoje stotyje nei įvykio dieną, nei tris dienas prieš įvykį (2021 m. vasario 18–21 d.) jokių kritulių iš viso nebuvo fiksuota. Taigi nei įvykio dieną, nei tris dienas prieš jį nebuvo fiksuoto snygio, dėl kurio per 12 val. ar trumpesnę laikotarpį ant apdrausto tvarto stogo galėjo susidaryti 20 cm ar storesnė sniego danga. Vandens matavimo stotyje nurodytomis dienomis buvo fiksuotas didesnis nei 20 cm sniego dangos storis (2021 m. vasario 18 d. – 36 cm, vasario 19 d. – 33 cm, vasario 20 d. – 33 cm, o vasario 21 d. – 28 cm), tačiau pagal Taisyklių, kurios yra sudedamoji šalių sudarytos Turto draudimo sutarties dalis, sąlygas, dėl sniego slėgio įvykiu draudžiamuoju įvykiu laikomas ne toks įvykis, kai ant stogo susiformuoja didesnis nei 20 cm sniego dangos storis, o kai toks dangos storis atsiranda per 12 valandų.

Be to, pažymėtina, kad Taisyklėse aiškiai nustatyta, jog draudimo apsauga negalioja nuostoliams dėl ilgalaikio sniego slėgio poveikio, kai sniegas susikaupia iki nurodyto sniego dangos storio ir yra nenuvalomas ilgiau nei 48 val. Taigi, net jeigu anksčiau nei 2021 m. vasario 18 d. per 12 val. laiko tarpą būtų prisnigę sniego, sudariusio daugiau nei 20 cm sniego dangą, tai sniegas iki įvykio dienos – 2021 m. vasario 21 d. – jau turėjo būti nuvalytas. Tokiomis Taisyklių nuostatomis netiesiogiai įtvirtinama draudėjo (pareiškėjos) pareiga prižiūrėti

apdraustą turtą ir reguliariai valyti stogą, kad būtų protingai sumažinama galimų nuostolių rizika. Pats faktas, kad stogas sugadinamas dėl sniego svorio, vadovaujantis Taisyklių nuostatomis, savaime nesuponuoja draudiko pareigos mokėti draudimo išmokos.

Taip pat pažymėtina, kad viešai prieinami duomenys rodo, jog Anykščių vandens matavimo stotį ir draudimo vietą, kuriame yra apgadintas tvartas, skiria apie 26–27 km atstumas, todėl, atsižvelgiant į Taisyklių II dalies 4 skirsnio 4.4.8 papunktyje, be kita ko, nustatytą sniego slėgio rizikai reikalingų parametru nustatymo tvarką ir tai, kad byloje nėra duomenų, jog Anykščių vandens matavimo stotis nėra artimiausia draudimo vietai meteorologijos matavimų stotis, kurioje matuojamas kritulių kiekis ir sniego dangos storis, teigti, kad draudimo vietoje realiai galėjo būti užfiksuoti daug didesni kritulių ar sniego dangos rodikliai, nėra pagrindo.

Atsižvelgiant į bylos duomenis, nėra pagrindo daryti išvadą, kad įvykio (2021 m. vasario 21 d.) ar prieš įvykį buvusiomis dienomis (2021 m. vasario 18–20 d.) draudimo vietoje per daugiau nei 12 valandų iškrito 20 cm ar daugiau sniego ir susidarė 20 cm arba didesnis sniego dangos priaugis. Atvirkščiai, Hidrometeorologijos tarnybos duomenys rodo, kad pirmiau nurodytomis dienomis Anykščių vandens matavimo stotyje iš viso nebuvo fiksuotų kritulių, o sniego dangos storis sumažėjo nuo 36 iki 28 cm. Taigi, nagrinėjamu atveju 20 cm sniego dangos priaugis nesusiformavo nei per 12 valandų laikotarpį, nei per tris paras prieš įvykį, be to, byloje nebuvo nustatyta ir faktų, kad sniegas draudimo vietos zonoje padarė panašių nuostolių kitiems geros būklės pastatams. Atitinkamai, konstatuotina, kad ginčo atvejis negali būti laikomas draudžiamuoju įvykiu pagal sniego slėgio (gamtinių jėgų) riziką, nes nėra tenkinamos draudžiamąjo įvykio sąlygos.

Pažymėtina, kad turto draudimo sutartyje (Taisyklėse ir draudimo liudijime) yra nustatytos draudimo apsaugos ribos, draudimas nėra absoliutus ir draudikas neįsipareigojo mokėti išmokų už bet kokius įvykius, dėl kurių pareiškėja gali patirti žalą. Atsižvelgiant į pirmiau aptartus bylos duomenis, nustačius, kad įvykis neatitinka Turto draudimo sutartyje (Taisyklėse) nustatyto draudžiamąjo įvykio apibrėžimo dėl sniego slėgio sąlygos netenkinimo, Lietuvos bankas atskirai nevertina draudiko pateiktų duomenų, susijusių su tvarto nusidėvėjimu, nes draudžiamąjo įvykio sąlygų nebuvimas pats savaime suteikia pagrindą pareiškėjos reikalavimą laikyti nepagrįstu. Nagrinėjamu atveju, nenustačius sniego slėgio draudžiamąjo įvykio sąlygų, tvarto nusidėvėjimo lygio vertinimas neturėtų jokios teisinės reikšmės.

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. reikalavimus.

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