



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-08-11 Nr. 429-376

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:

2021 m. gruodžio 4 d. pareiškėjas ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo poliso Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002 (2018 m. gegužės 25 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu visų rizikų draudimu nuo 2021 m. gruodžio 4 d. iki 2022 m. lapkričio 15 d. buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su (*duomenys neskelbtini*), esančiu gyvenamuoju namu.

2022 m. kovo 20 d. pareiškėjas informavo draudiką apie tai, kad nuo namo išorinių sienų nukrito tinkas. Pagal pareiškėjo pateiktą informaciją draudikas pradėjo žalos administravimą.

Remdamasis žalos administravimo metu gautais ir įvertintais duomenimis draudikas priėmė sprendimą įvykį (nukritusį tinką) laikyti nedraudžiamuoju. 2022 m. kovo 31 d. pranešime draudikas nurodė, kad vadovaudamasis nustatytais įvykio aplinkybėmis ir atsižvelgdamas į turtą apžiūrėjusių ekspertų nuomonę jis priėjo prie išvados, kad pagrindinė defektų atsiradimo priežastis – įrenginio darbų ir (ar) technologijų nesilaikymas bei ilgalaikis atmosferos poveikis. Anot draudiko, dėl ilgalaikio poveikio atsiradę turto sugadinimai neatitinka esminės draudžiamąjo įvykio sąlygos – staigaus ir netikėto įvykio, o kitokio išorinių jėgų ar mechaninio poveikio pastato fasado apdailai nebuvo nustatyta. Pasak draudiko, draudimo išmoka nemokama, jeigu žala kilo dėl statybos ar remonto broko, netinkamų statybinių medžiagų naudojimo ir pan., taip pat dėl ilgalaikio poveikio, temperatūros svyravimo, šviesos poveikio, ilgalaikio atmosferos sąlygų ar chemikalų poveikio ir kt.

Draudiko pozicija pareiškėjo netenkina, todėl jis kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo ir prašė rekomenduoti draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju. Pareiškėjas teigė, kad visi įvykiai, kurie Taisyklėse nėra nurodyti kaip nedraudžiamieji, laikytini draudžiamaisiais. Tinko nukritimas nėra nurodytas nedraudžiamųjų įvykių sąraše, todėl draudimo išmoka, pareiškėjo teigimu, turi būti mokama.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą. Nurodė, kad pareiškėjas nepateikė jokios papildomos informacijos ar argumentų, kodėl priimtas sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju būtų nepagrįstas. Draudiko nuomone, pareiškėjas savo reikalavimą grindė tik tuo, kad Taisyklėse nėra parašyta, jog tinko nukritimas yra nedraudžiamasis įvykis, todėl draudimo išmoka turėtų būti mokama, tačiau įvykio priežastis, pasak draudiko, yra susijusi su nedraudžiamąjo įvykio sąlygomis, todėl mokėti draudimo išmoką nėra teisinio pagrindo.

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 šalių pateiktus duomenis nustatyta, kad ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį (tinko nukritimą nuo išorinių namo sienų) 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 draudžiamasis įvykis. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta 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. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.*). Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007*).

Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013*). Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos išmokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamąjį įvykio atveju (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009*). Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjį įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017*).

Šiuo atveju pareiškėjo gyvenamasis namas buvo apdraustas visų rizikų draudimo variantu. Pagal Taisyklių 3.3 papunktį visų rizikų draudimu apdraudžiama nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas ar kurio draudėjas neteko dėl vagystės įsilaužus ar apiplėšimo. Tame pačiame papunktyje nurodyta, kad visi įvykiai, kurie neištraukti į nedraudžiamųjų įvykių sąrašą, laikomi draudžiamaisiais įvykiais, ir yra sudarytas nedraudžiamųjų įvykių sąrašas.

Nagrinėjamu atveju skundžiamas draudiko sprendimas grindžiamas būtent tuo, kad nustatytos įvykio aplinkybės atitinka nedraudžiamąjį įvykio sąlygas, todėl įvykis laikytinas nedraudžiamuoju ir draudimo išmoka neturėtų būti mokama. Draudikas nurodė priėmęs sprendimą nemokėti draudimo išmokos pagal Taisyklių 3.3 papunkčio nuostatas, reglamentuojančias, jog draudimo išmoka nemokama, kai žala kilo dėl statybos ar remonto broko, skaičiavimo, planavimo ar projektavimo klaidų ar broko, netinkamų statybinių medžiagų naudojimo, taip pat dėl ilgalaikio poveikio, temperatūros svyravimo, šviesos poveikio, ilgalaikio atmosferos sąlygų ar chemikalų poveikio. Pareiškėjas savo ruožtu teigė, kad tinko nukritimas

nėra nurodytas nedraudžiamųjų įvykių sąrašė, todėl įvykis turėtų būti pripažintas draudžiamuoju ir draudikas turėtų apskaičiuoti ir išmokėti draudimo išmoką.

Draudikas savo sprendimą iš esmės grindė žalų reguliavimo paslaugas teikiančios UAB „SMART CLAIMS“ 2022 m. gegužės 19 d. ekspertine išvada dėl nuostolių priežasties nekilnojamajam turtui (toliau – Ekspertinė pažyma), kurioje vertintos defektų atsiradimo priežastys. Ekspertinės pažymos 3 punkte nurodyta, kad namas buvo pastatytas 2020 m., jo išorinis fasadas tinkuotas dekoratyviniu tinku, o 4 punkte – kad fiksuojami išorinio pastato fasado apdailos defektai: dalyje pastato ploto matomi daugybiniai tinko sluoksnio atitrūkimai (atsisluoksniavimai) nuo užarmuoto sluoksnio ir šiltinimo plokštės, skilimai (įtrūkimai) tinko paviršiuje. Pateiktos 7 namo fasado nuotraukos, kuriose matomi įvairaus pobūdžio fasadinės namo dalies tinko pažeidimai, ir paaiškinta, kad vizualiai pastato fasado apdailos defektų vietose išorinio koncentruoto mechaninio poveikio žymių, pastaro konstrukcijų ar jo dalių judėjimo (sėdimo) neužfiksuota.

Ekspertinės pažymos išvadų dalyje konstatuota, kad: 1) pastato išorinis fasadas nėra paveiktas koncentruotos jėgos (smūgio) ar kito išorinio – mechaninio – poveikio, galėjusio lemti apdailos sugadinimą; 2) tinko sutrūkimas (atsisluoksniavimas) nuo užarmuotos sienos paviršiaus ir nukritimas indikuoja apie darbų atlikimą nesilaikant gamintojų reikalavimų, rekomendacijų arba panaudotos nekokybiškos medžiagos, galbūt nesuderintomis charakteristikomis; 3) apžiūros metu nebuvo fiksuota, kurio gamintojo ir kokios medžiagos buvo naudotos sugadinto fasado šiltinimui, bet, laikantis gamintojų reikalavimų ir naudojant kokybiškas apdailos medžiagas, apdaila turi atlaikyti ilgalaikį atmosferos poveikį keletą dešimtmečių, įvertinus natūralius nusidėvėjimo požymius, medžiagų savybių pasikeitimus; 4) tinko defektai fiksuojami skirtingose fasado plotų dalyse, todėl mažai tikėtina, kad fasado apdaila mechaniškai buvo paveikta vieno įvykio metu, bet skirtingose vietose; 5) procesai priskirtini ilgalaikiam poveikiui be staigaus ir netikėto išorinio poveikio.

Ginčo nagrinėjimo metu 2022 m. gegužės 30 d. draudikas pateikė vertinimo ataskaitos priedą, kuriame pateiktos papildomos dviejų statybos įmonių nuomonės dėl labiausiai tikėtinų apgadinių atsiradimo priežasčių. UAB „Idealus namas“ specialistas paaiškino, kad praktikoje dažniausiai sutinkamos keturios fasadų apšiltinimo ir apdailos defektų priežastys: 1) natūralus fizinis nusidėvėjimas; 2) mechaninis sugadinimas, pastato laikančiųjų konstrukcijų poveikis dėl sėdimo, netinkamai įrengtos lietaus nuvedimo sistemos poveikis ir kt.; 3) netinkama darbų atlikimo technologija; 4) nekokybiškos, nesuderintos medžiagos.

Anot UAB „Idealus namas“ specialisto, šiuo atveju apšiltinimo ir apdailos sluoksnio amžius (2 metai) yra sąlyginai trumpas. Įprastai praktikoje apdailos tinko įtrūkimai bei kiti defektai, kai darbų kokybė, technologija ir medžiagos yra tinkami, pasirodo po 15–20 metų, todėl šiuo atveju natūralus nusidėvėjimas nelaiikytinas tikėtina defektų atsiradimo priežastimi. Taip pat fasadas nėra apgadintas vieno konkretaus įvykio ar mechaninio poveikio, todėl šios priežasčių grupės, anot specialisto, atmestinos. Ties struktūrinio tinko atsisluoksniavimo vietomis ant pagrindo nėra likę klijų ir tai indikuoja, kad sluoksnių tarpusavio sukibimas yra prastas. Tinko įtrūkimai dar nenukritusiose vietose rodo, kad pagrindas nėra stabilus, tai sukelia per silpnas polistirolo tvirtinimas: naudojama per mažai smeigių arba netinkamos smeigės. Anot specialisto, objekte nebuvo daromi ardymo darbai ar medžiagų cheminė analizė, tačiau pagal pateiktas nuotraukas yra aišku, kad tinkas atsisluoksniavo dėl statybos darbų broko. Specialistas nurodė, kad praktikoje tenka taisyti analogiškus fasadus, kai nuardžius nekokybišką apšiltinimą randama per mažai tvirtinimo taškų, smeigių. Lengvai atsiskiriantys sluoksniai, anot specialisto, rodo temperatūrinius pažeidimus apdailos įrengimo metu (perkaitimą arba žemesnę nei 5°C lauko temperatūrą) arba nekokybiškas medžiagas. Specialisto teigimu, atsisluoksniavimo vietose ant pagrindo iš viso nėra klijų likučio, t. y. stebimas labai prastas sukibimas. UAB „Idealus namas“ specialisto nuomone, labiausiai tikėtina, kad tinkas atsisluoksniavo ir įtrūkimai atsirado dėl statybos darbų broko ir taikomų technologijų nesilaikymo.

UAB „Būsto priežiūra“ atstovas paaiškino, kad esminę įtaką struktūrinio tinko ilgaamžiškumui sudaro medžiagų kokybė ir technologinio proceso išlaikymas. Tinkuoto šiltinto fasado sistema sudaryta iš dviejų pagrindinių medžiagų – termoizoliacinio sluoksnio ir apdailos sluoksnio. Šiai sistemai įrengti atliekami šlapi procesai – tinkavimas, dažymas – yra jautrūs aplinkos sąlygoms. Šių darbų negalima atlikti, kai aplinkos temperatūra mažesnė už 5°C, arba didesnė nei 25°C, kai fasadas tiesiogiai kaitinamas saulės, santykinis oro drėgnumas didesnis nei 68 procentai. Lietuvos sąlygomis nėra lengva užtikrinti tinkamas sąlygas, todėl reikalingas fasado uždengimas, dėl to padidėja darbų kaina. Anot specialisto, neišlaikius minimų

reikalavimų, stipriai sutrumpėja apdailos sluoksnio tarnavimo laikas, atsiranda skilimai, išsisluoksniavimas. Taip pat didelę įtaką tinko ilgaamžiškumui daro teisingas apšiltinimo tvirtinimas: esant per silpnam apšiltinimo sluoksnio tvirtinimui, apdailinis tinko sluoksnis neturi stabilaus, tvirto pagrindo ir dėl to atsiranda įtrūkimai. Juose ima kauptis drėgmė, o atšilimo ir atšalimo ciklai (ypač šaltuoju metų laiku) intensyviai ardo tinką, todėl atsiranda tokie patys sugadinimai kaip pateiktose nuotraukose. Specialistas paaiškino, kad nors apžiūros metu nebuvo užfiksuota, kurio gamintojo ir kokios medžiagos buvo naudotos, nėra pateiktų pirkimo ir kitų dokumentų, tačiau, kai laikomasi gamintojų reikalavimų, naudojamos kokybiškos ir sertifikuotos apdailos medžiagos, fasadai atlaiko atmosferos poveikį keletą dešimtmečių be ženklų fizinio nusidėvėjimo požymių. Atsižvelgiant į defektų pobūdį galima teigti, kad struktūrinis tinkas atsisluoksniavo ir sutrūko dėl technologinio proceso pažeidimų.

Pareiškėjas, grįsdamas savo reikalavimą, nepateikė jokių duomenų, kuriais būtų siekiama paneigti UAB „SMART CLAIMS“ parengtos vertinimo ataskaitos (kurios išvadas iš esmės patvirtino ir pakartotojo dviejų statybų bendrovių atstovai) išvadas, todėl Lietuvos bankas neturi pagrindo abejoti kvalifikuotų specialistų pateiktais nuosekliais ir logiškais vertinimais, atliktais remiantis savo žiniomis, veiklos praktika ir atsižvelgiant į užfiksuotus apdrausto gyvenamojo namo apgadinius. Atsižvelgiant į tai sutiktina, kad namo apgadavimo priežastys yra susijusios su statybos darbų broku, netinkamų medžiagų naudojimu ir (ar) fasado apdailos įrengimo technologijų nesilaikymu.

Nors, pareiškėjo vertinimu, šios aplinkybės nesuponuoja įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju, nes Taisyklėse nėra numatyta, kad tinko nukritimas yra nedraudžiamasis įvykis, tokie pareiškėjo teiginiai laikytini nepagrįstais. Taisyklių 3.3 papunktyje aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kad draudimo apsauga netaikoma ir nuostoliai neatlyginami (nemokama draudimo išmoka), jeigu žala atsirado dėl statybos ar remonto broko, skaičiavimo, planavimo ar projektavimo klaidų ar broko, netinkamų statybinių medžiagų naudojimo. Atsižvelgiant į specialistų nustatytas labiausiai tikėtinas namo fasado defektų atsiradimo priežastis, kurios nėra paneigtos kitais bylos duomenimis, laikytina, kad įvykis atitinka Taisyklėse įtvirtintas nedraudžiamą įvykio sąlygas. Remiantis pateiktu bylos duomenų visumos vertinimu konstatuotina, kad draudikui nekilo pareiga mokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią dėl nukritusio tinko atsiradusią žalą, todėl pareiškėjo reikalavimas laikytinas nepagrįstu.

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 X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis