



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-11-09 Nr. 429-568

Vilnius

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

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

Pareiškėjas ir draudikas sudarė ERGO gyventojų turto ir asmens civilinės atsakomybės draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Turto draudimo sutartis), kuria Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056 (galioja nuo 2020 m. balandžio 6 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdraustas namų turtas gyvenamajame name, esančiame (*duomenys neskelbtini*). Draudimo laikotarpis – nuo 2021 m. lapkričio 16 d. iki 2022 m. lapkričio 16 d.

Draudimo apsaugos galiojimo metu pareiškėjas informavo draudiką apie 2022 m. birželio 30 d. įvykį, kurio metu buvo apgadintas išmanusis telefonas *Samsung S10+* – telefonas įkrito į vonią, todėl sugedo. Pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą.

2022 m. liepos 8 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą nemokėti draudimo išmokos už įvykį – telefono gedimą šiam įkritus į vonią. Draudikas teigė, kad pagal šalių sudarytą Turto draudimo sutartį mobilieji telefonai ir planšetiniai kompiuteriai draudžiami nuolatinėje draudėjo gyvenamojoje vietoje (pastate) nuo ugnies, vandens, trečiųjų asmenų tyčinės veikos ir gamtos jėgų, apibrėžtų Taisyklių II dalies 4.1–4.4 papunkčiuose, tačiau įvykis neatitiko nė vieno iš minėtose Taisyklių sąlygose įtvirtintų vandens draudimo riziką apibūdinančių draudžiamųjų įvykių apibrėžimų.

2022 m. liepos 12 d. pareiškėjas pateikė papildomus paaiškinimus apie įvykio aplinkybes ir nurodė, kad vonioje buvęs sūnus ant spintelės prie kriauklės buvo pasidėjęs drabužius ir rankšluostį, o ant šių – telefoną. Išleisdamas iš vonios vandenį sūnus pastebėjo, kad vanduo bėga ant grindų (vėliau paaiškėjo, kad dėl to, kad nusimovė vandens išleidimo jungtis), todėl skubiai lipo iš vonios, lipdamas paslydo ir netyčia užkabino ant spintelės padėtus rūbus. Dėl to ant šlapių grindų nukrito ir telefonas, jis po įvykio neveikia. Ar telefonas neveikia dėl smūgio, ar dėl drėgmės poveikio – neaišku. Kartu su paaiškinimais pareiškėjas pateikė spintelės, ant kurios buvo padėti daiktai, vonios kambario ir telefono nuotraukas.

2022 m. liepos 27 d. draudikas el. paštu informavo pareiškėją sprendimo nekeisiant. Draudikas paaiškino pagal Taisyklių II dalies 4.2.1 papunktį atlyginantis nuostolius (mokantis draudimo išmokas), atsiradusius dėl staigaus ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo dėl inžinerinių sistemų avarijos, o šiuo atveju telefonas sugedo ne dėl tiesioginio vandens avarijos poveikio, o dėl to, kad nukrito ant grindų, kur iš po vonios jau skverbėsi vanduo.

Draudiko sprendimas pareiškėjo netenkino, todėl jis kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju bei išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėjas teigė su draudiko aplinkybių vertinimu nesutinkąs ir manąs, kad būtent staigus vandens išsiliejimas iš po vonios lėmė vėlesnius nutikimus, t. y. tai, kad į vandens išsiliejimą reagavęs sūnus paslydo ant šlapių grindų ir kliudė daiktus su telefonu, dėl to į vandenį nukrito telefonas. Be to, pareiškėjas teigė, kad administruodamas žalą draudikas nesigilino į gedimo pobūdį, neįvertino, ar telefonas neveikia dėl to, kad sušlapo, ar sugedo nuo smūgio į grindis.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjo kreipimąsi, jame draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimais nesutinkąs. Draudikas teigė, kad vonios įrangos

gedimas ir vandens išsiliejimas ant vonios kambario grindų atitinka šalių sudaryta Turto draudimo sutartimi apdraustą vandens riziką (Taisyklių II dalies 4.2.1 papunktyje apibrėžtą draudžiamąjį įvykį), tačiau telefonas buvo sugadintas tik dėl pareiškėjo sūnaus netyčinių veiksmų – nukritęs ant grindų, kur jau buvo išsiliejęs vanduo. Draudikas pabrėžė, kad tarp vandens išsiliejimo ir telefono gedimo nėra priežastinio ryšio.

Lietuvos bankas papildomai prašė draudiko paaiškinti, ar šis vertino mobiliojo įrenginio sugadinimų pobūdį, t. y. ar jis atsirado dėl vandens poveikio, ar dėl smūgio į grindis, taip pat nurodyti, kaip draudikas vertintų įvykį pagal šalių sudarytą Turto draudimo sutartį tuo atveju, jeigu būtų nustatyta, kad įrenginys sugedo ne dėl drėgmės, o dėl smūgio. Draudikas paaiškino, kad šių aplinkybių nevertino, nes mobilieji įrenginiai buvo apdrausti nuo ugnies, vandens, trečiųjų asmenų tyčinės veiklos ir gamtos jėgų ir nebuvo apdrausti nuo netyčinių įrenginių valdytojų veiksmų. Taigi, nepaisant sugadinimo pobūdžio, įvykis vis tiek būtų laikomas nedraudžiamuoju.

**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 duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl įvykio (mobiliojo įrenginio gedimo) pripažinimo draudžiamuoju.

Lietuvos Respublikos 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. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis).

Pagal 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.

Nagrinėjamu atveju šalys sudarė savanorišką draudimo sutartį. Vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kasacinis teismas yra ne kartą pabrėžęs, jog draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. 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*).

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse (standartinėse sąlygose), tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Kasacinio teismo praktikoje pažymėta, kad draudimo taisyklės yra standartinės, bendros sąlygos paprastai taikomos visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, o draudimo liudijime nurodomi ne bendri, bet konkrečią sutartį individualizuojantys duomenys, t. y. sutarties šalys, naudos gavėjas, draudžiamas objektas, draudimo suma, draudimo apsaugos apimtis ir kt. (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. kovo 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-143-313/2016*).

Vertinant ginčo šalių reikalavimų ir atsikirtimų pagrįstumą ir atsižvelgiant į įvykio aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėjui išduoto draudimo liudijimo, patvirtinančio Turto draudimo sutarties sudarymą, dalyje „Informaciją apie draudimo apsaugą“ įtvirtinta, kad mobilieji telefonai ir planšetiniai kompiuteriai draudžiami nuolatiniame draudėjo gyvenamojoje vietoje (pastate) nuo ugnies, vandens, trečiųjų asmenų tyčinės veiklos ir gamtos jėgų rizikų, apibrėžtų Taisyklių II dalies 4.1–4.4 papunkčiuose.

Draudimas nuo vandens rizikos yra detalizuotas Taisyklių II dalies 4.3 papunktyje. Jame nustatyta, kad draudikas atlygina apdraustam turtui padarytus nuostolius (moka draudimo išmoką), atsiradusius dėl staigaus ir netikėto skysčių išsiliejimo ar garų išsiveržimo. Draudimo išmoka mokama, kai staigus ir netikėtas skysčių išsiliejimas ar garų išsiveržimas įvyksta esant

Taisyklių II dalies 4.2.1–4.2.5 papunkčiuose nustatytoms aplinkybėms. Kaip matyti iš bylos duomenų, draudikas sutiko, kad apdraustame bute įvyko staigus ir netikėtas vandens išsiliejimas, atitinkantis Taisyklių II dalies 4.2.1 papunktyje nurodytas draudžiamosios sąlygas: „inžinerinių sistemų avarijos rezultate, kai vanduo išteka iš vandentiekio ar nuotekų sistemos vamzdžių, stacionariai su vamzdžių sistema sujungtų įrenginių, šildymo karštu vandeniu ar garu įrenginių, kondicionavimo įrangos, gesinimo ar drėkinimo sistemų“. Vis dėl to sutiktina su draudiku, kad mobiliojo įrenginio gedimas nelaikytinas nuostoliais, atsiradusiais dėl minėto draudžiamosios įvykio.

Kaip matyti iš pareiškėjo paaiškinimų, mobilusis įrenginys buvo pareiškėjo sūnaus netyčia numestas ant žemės patalpoje, kurioje jau buvo išsiliejęs vanduo, o tai reiškia, kad tarp draudžiamosios įvykio (vandens ištekėjimo iš vonios) ir nuostolių (mobiliojo telefono gedimo) nėra tiesioginio priežastinio ryšio. Mobiliojo telefono gedimą (pasekmę) dėl sušlapimo šiuo atveju lėmė ne vandens išsiliejimas, o tai, kad jis buvo netyčia numestas ant žemės (priežastis). Jeigu jis nebūtų nukritęs ant žemės, tai nebūtų sugedęs. Lietuvos banko vertinimu, vandens išsiliejimas savaime nesukėlė telefono gedimo (pasekmės), todėl draudikui nekilo pareiga mokėti draudimo išmoką pagal vandens draudimo rizikos sąlygas.

Kartu pažymėtina, kad nors draudikas nevertino tikslios mobiliojo įrenginio gedimo priežasties, tačiau toks vertinimas, atsižvelgiant į pareiškėjo teiginius, kad įrenginys galėjo sugesti ne nuo vandens poveikio, o nuo smūgio, neturėtų jokios teisinės reikšmės. Kaip minėta, mobilieji įrenginiai pagal šalių sudarytą Turto draudimo sutartį buvo apdrausti nuo keturių rizikų – ugnies, vandens, trečiųjų asmenų tyčinės veikos ir gamtos jėgų rizikų. Iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, kad sūnus, lipęs iš vonios ir paslydęs, užkabino rūbus, ant kurių buvo padėtas telefonas, ir taip telefonas nukrito, galima daryti išvadą, kad įrenginys nukrito dėl netyčinių mobiliojo telefono valdytojo veiksmų. Toks įvykis neatitinka nė vienos iš keturių mobiliesiems įvykiams taikomų draudimo rizikos apibrėžimų, įtvirtintų Taisyklių II dalies 4.1–4.4 papunkčiuose, todėl, net jei būtų nustatyta, kad mobilusis telefonas sugedo dėl smūgio į grindis, o ne dėl drėgmės poveikio, draudikui nekiltų pareiga mokėti draudimo išmokos, atlyginančios dėl telefono gedimo atsiradusią žalą.

Atlikus bylos duomenų visumos vertinimą, konstatuotina, kad draudiko priimtas skundžiamas sprendimas atitinka teisės aktų ir šalių sudarytos Turto draudimo sutarties nuostatas, todėl draudikas pagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl telefono gedimo patirtą žalą, o pareiškėjo reikalavimai įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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