



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-02-15 Nr. 429-92

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:**

Draudikas ir pareiškėjas sudarė gyventojų turto ir asmens civilinės atsakomybės draudimo sutartį (toliau – Sutartis), kuria, be kita ko, apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Namas), draudimo laikotarpis – nuo 2021 m. lapkričio 18 d. iki 2022 m. lapkričio 18 d.

Pareiškėjas informavo draudiką, kad 2022 m. birželio 13 d. dėl didelio vėjo buvo pažeistas Namo stogas: „<...> stogo šlaite nuplėšta dalis bituminių čerpių, <...> pakeltos čerpių apačios dėl ko sunkiasi vanduo į pastatą. <...>“ Taip pat pranešta, kad „sugadintas balkono durų mechanizmas“.

Draudiko pasitelkta įmonė UAB „Smart Claims“ 2022 m. birželio 29 d. apžiūrėjo apdraustą turtą. 2022 m. liepos 17 d. draudikas informavo pareiškėją, kad Namo stogo dangos pažeidimas pripažintas nedraudžiamuoju įvykiu, nes kilo dėl ilgalaikio proceso - natūralaus nusidėvėjimo. Taip pat draudikas nustatė, kad balkono duris reikia sureguliuoti, tačiau nustatytas 50 Eur nuostolis neviršija Sutartyje nustatytos besąlyginės išskaitos (60 Eur).

Pareiškėjas su priimtu sprendimu dėl žalos Namo stogo dangai nesutiko ir papildomai nurodė, kad dėl pažeisto stogo į vidų skverbiasi vanduo, pareiškėjas bando užkirsti kelią vandens patekimui į Namo pirmą aukštą ir kito turto sugadinimui. Vis dėlto, pareiškėjo teigimu, jam gali tekti gultis į ligoninę, tokiu atveju „<...>niekas negalės prižiūrėti patenkančio lietaus vandens kiekio ir jį pašalinti. Ko pasėkoje gali būti užlietos pirmo aukšto lubos, sienos, grindys, buitinė technika.“

Draudikas pareiškėjui pateiktame atsakyme nurodė priimto sprendimo keisti neturintis pagrindo. Draudikas nurodė, kad dėl pro išorines pastato konstrukcijas prasiskverbusio vandens vidaus apdailai padarytos žalos atlyginimo klausimas gali būti sprendžiamas, laikantis Sutarties nuostatų, tačiau apžiūros metu žala vidaus apdailai nebuvo fiksuota. Jei po įvykio atsirado vidaus apdailos sugadinimų, draudikas pasiūlė pateikti vertinti papildomus tokią žalą patvirtinančius duomenis (papildomas sugadinimų nuotraukas, nurodyti sugadintus plotus, preliminarų nuostolių dydį ir kt.). Duomenų, kad pareiškėjas pateikė draudikui papildomų duomenų apie papildomą žalą, Lietuvos bankui nėra pateikta.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigia, kad draudikas nepagrįstai pripažino Namo stogo dangos pažeidimą nedraudžiamuoju įvykiu, todėl sprendimas turi būti pakeistas.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo pretenzijomis nesutinkantis. Draudiko teigimu, jo pasitelkti ekspertai nustatė, kad Namo stogo danga nusidėvėjusi: „viename šlaite dalis bituminių čerpių dangos suplyšę, stogo šlaitas apaugęs kerpėmis, kitame šlaite atsiklijavę apatiniai kraštai.“ Draudiko teigimu, Namas pastatytas 2009 metais, tad stogo dangai įvykio dieną buvo apie trylika metų: „Paprastai stogo dangos gamintojai tokio tipo dangai suteikia ne ilgesnę kaip dešimties metų garantiją.“ Žalos administravimo metu buvo padaryta išvada, kad žala stogui atsirado ne staiga ir netikėtai, bet laipsniškai, kaip ilgalaikių procesų pasekmė – dėl natūralaus nusidėvėjimo, atmosferos drėgmės poveikio.

Draudikas nurodė, kad, sudarant Sutartį, draudėjas buvo tinkamai supažindintas su Sutarties sąlygomis, 2021 m. lapkričio 3 d. jam buvo įteiktas draudimo liudijimas ir taikomos Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 056 (toliau – Taisyklės).

Pagal Taisyklių II dalies 5 punktą, draudikas įsipareigoja atlyginti nuostolius dėl staigaus ir netikėto draudėjo turto sugadinimo, sunaikinimo arba netekimo draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu. Pagal Taisyklių II dalies 6.11 papunktį, nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais visada laikomi nuostoliai dėl natūralaus susidėvėjimo, atmosferos drėgmės, rūdijimo, erozijos ir kitų panašių natūralių procesų.

Draudikas nurodė, kad, pagal Taisyklių 4.4.1 papunktį, audra laikoma nuo klimato priklausančių oro masių judėjimas, esant vėjo stiprumui daugiau kaip 18 m/s. Pateikti Kauno meteorologijos stoties duomenys patvirtina, kad maksimalus vėjo greitis įvykio dieną siekė 8 m/s.

#### 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. 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 pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo pripažinti Namų stogo dangos pažeidimą nedraudžiamuoju įvykiu.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas tinkamai nustatė įvykio priežastis, aplinkybes ir ar jį įvertino, laikydamasis Sutarties nuostatų.*

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

Ginčiui aktuali Sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis (sutarties laisvės principu), tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas.<sup>1</sup>

Draudimo apsauga ir jos sąlygos nustatoma tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose, tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse (standartinėse sąlygose). Su kreipimusi į Lietuvos banką pareiškėjas pateikė Sutartį sudarančio draudimo liudijimo ir Taisyklių kopijas.

Įvertinus Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad turtas gali būti draudžiamas, taikant kelis draudimo apsaugos variantus – variantą „Turtas“ (Taisyklių II dalies 4 punktas) arba variantą „Saugus turtas“ (Taisyklių II dalies 5 punktas). Taikant draudimo variantą „Turtas“, draudikas atlygina nuostolius dėl staigaus ir netikėto apdrausto turto sugadinimo, sunaikinimo arba netekimo draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu dėl konkrečių draudimo sutartyje nurodytų draudžiamųjų įvykių, tokių kaip vanduo, gamtos jėgos ir kt. Taikant draudimo variantą „Saugus turtas“, draudikas įsipareigoja atlyginti „<...> nuostolius dėl staigaus ir netikėto Jūsų turto sugadinimo, sunaikinimo arba netekimo draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu dėl bet kokio įvykusio įvykio, išskyrus šiame ir II dalies 6 skyriuje išvardintus nedraudžiamuosius įvykius.“ (Taisyklių II dalies 5.1 papunktis).

Draudimo liudijimas patvirtina ginčo šalių susitarimą Namui taikyti draudimo apsaugos variantą „Saugus turtas“.

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, draudikas sprendimą pripažinti Namų stogo dangos apgadinimą nedraudžiamuoju įvykiu grindžia tuo, kad šiuo atveju įvykis neatitiko draudžiamąjo

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

įvykio pagal Sutartį sąlygų – nebuvo staigus ir netikėtas, be to, atitiko Taisyklių II dalies 6.11 papunktyje įtvirtintas nedraudžiamąjį įvykio sąlygas. Taisyklių II dalies 6 punkte pateiktas bendrų nedraudžiamųjų įvykių sąrašas. Taisyklių II dalies 6.11 papunktyje nustatyta: „Nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais mes visada laikome nuostolius dėl <...> natūralaus susidėvėjimo, atmosferos drėgmės, rūdijimo, erozijos ir kitų panašių natūralių procesų. Ši išimtis taikoma tik tiesiogiai dėl šių procesų sunaikintam, sugadintam ar prarastam turtui, bet nėra taikoma turtui, kuris sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl draudžiamąjį įvykio, įvykusio dėl šių procesų.“

Nustatytas įvykio kilimo aplinkybes ir sąlygas draudikas grindžia pasitelktos UAB „Smart Claims“ išvadomis. Minėta įmonė po pranešimo apie įvykį apžiūrėjo Namą. Draudiko pasitelkto eksperto ir pareiškėjo pasirašytame apžiūros akte nurodyta: „<...> Apžiūros metu nustatyti stogo dangos defektai, pažeista bituminių čerpių dangos dalis. Viename šlaite dalis suplyšę, kitame šlaite atsiklijavę apatiniai kraštai.“ Draudiko pasitelkta įmonė nustatė tokias įvykio priežastis: „<...> Žala dėl neišvengiamų natūralių procesų (korozija, puvimas, pelėsis). Stogo dangos nusidėvėjimas, dangai virš 13 metų, gamintojai garantiją suteikia 10 m. Vienas stogo šlaitas apaugęs kerpėmis.“ Kartu su minėtos įmonės išvada pateiktos ir Namų bei stogo nuotraukos, Namų kadastro bylos duomenys, Nekilnojamojo turto registro išrašas. Kaip matyti iš kadastro bylos duomenų, 2008 m. liepos mėn. fiksuota bituminė Namų stogo danga bei 80 proc. pastato baigtumo. Pateiktame Nekilnojamojo turto registro išrašė nurodama, kad Namai pradėtas statyti 2002 m., statyba baigta 2009 m. Analogiška Namų statybos pabaigos data nurodyta ir draudimo liudijime, dėl to ginčo nėra. Pateiktose Namų stogo nuotraukose matyti minimi stogo dangos pažeidimai, pakitusi dalies čerpių spalva, ant dalies stogo augančios kerpės.

Įvertinus minėtus duomenis, darytina išvada, kad ginčui aktualaus įvykio priežastims ir aplinkybėms nustatyti draudikas pasitelkė specialių statybos žinių turinčius asmenis, šie apžiūrėjo Namą ir jo stogą, įvertino Namų dokumentaciją ir nustatė, jog Namų stogo dangos pažeidimai, dėl kurių kreipėsi pareiškėjas, neįvyko staiga ir netikėtai, tačiau vyko ilgesnį laiką, natūraliai dėvintis atmosferos veikiamai stogo dangai, kuriai įvykio metu buvo ne mažiau kaip 13 metų.

Draudiko pateikti duomenys patvirtina, kad jis vertino pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad stogo apgadinimai galėjo atsirasti dėl įvykio dieną siautusio didelio vėjo. Draudikas pateikė Kauno meteorologijos stoties duomenis, kad maksimalus vėjo greitis įvykio dieną siekė 8 m/s. Palyginimui, remiantis Taisyklėmis (II dalies 4.4.1 papunkčiu), audra laikomas nuo klimato priklausančių oro masių judėjimas, esant vėjo stiprumui daugiau kaip 18 m/s.

Kompleksiškai įvertinęs surinktus duomenis apie galimas įvykio aplinkybes ir priežastis, draudikas atmetė pareiškėjo nurodytą įvykio priežasties versiją kaip nepagrįstą.

Iš draudiko surinktų ir pateiktų duomenų spręstina, kad jis veikė aktyviai, tirdamas įvykio aplinkybes. Objektivių duomenų, paneigiančių draudiko išvadą apie įvykio priežastis, nėra pateikta.

Pagal draudimo sutartį, pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuo atveju, jei yra šių sąlygų visuma: yra tenkinamos visos draudžiamąjį įvykio sąlygos, t. y. įvykis (žala) patenka į draudžiamąjį įvykio apibrėžimą pagal draudimo sutartį ir nėra aplinkybių, kurios sąlygotų įvykio pripažinimą nedraudžiamuoju ar atleistu draudiką nuo draudimo išmokos mokėjimo.

Pateikti duomenys patvirtina, kad šiuo atveju įvykis (Namų stogo dangos pažeidimas) neatitiko esminių Sutartyje įtvirtintų draudžiamąjį įvykio sąlygų (neįvyko staiga ir netikėtai). Tai yra pakankamas atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrindas.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes bei Sutarties sąlygas, darytina išvada, kad draudiko priimtas sprendimas pripažinti 2022 m. birželio 13 d. įvykį (Namų stogo dangos apgadinimą) nedraudžiamuoju laikytinas pagrįstu. Atsižvelgiant į minėtas aplinkybes, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 Lietuvos banko 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