



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2023-12-20 Nr. 429-545
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp jos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. birželio 13 d. – 2024 m. birželio 12 d. draudimo laikotarpiui tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. *Duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis). Draudimo sutartimi draudimo variantu „Pagrindinis“ buvo apdraustas pareiškėjai priklausantis gyvenamasis namas ir namų turtas. Draudimo apsauga suteikta pagal Gyventojų turto draudimo taisykles (galioja nuo 2020 m. liepos 1 d.) (toliau – Taisyklės).

2021 m. gruodžio 8 d. pareiškėja telefonu registravo pranešimą apie žalą dėl vandens į apdrausto pastato rūšį, „kaimynams nukirtus vandens drenažo vamzdyną“, prasisverbimo (toliau – Įvykis). 2021 m. gruodžio 16 d. raštu draudikas pareiškėją informavo, kad Įvykis pagal Taisyklių 7.2.2 papunkčio sąlygas¹ yra pripažintas nedraudžiamuoju. Draudikas taip pat nurodė, kad Įvykis įvyko iki Draudimo sutarties sudarymo, todėl Įvykio metu draudimo apsauga negaliojo.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu, 2021 m. gruodžio 16 d. draudikui pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad Įvykiui yra taikytinos „Inžinerinių tinklų draudimas“ draudžiamąjo įvykio sąlygos. Pareiškėja nurodė, kad drėgmės į apdraustas patalpas gausesnį skverbimąsi dėl drenažo vamzdyno sugadinimo pastebėjo 2021 m. rugsėjo 17 d. Pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą Įvykį pripažinti draudžiamuoju, atnaujinti Įvykio administravimą ir išmokėti pareiškėjos patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką.

Negavusi draudiko atsakymo į pretenziją, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, pakartodama draudikui adresuotoje pretenzijoje nurodytas ginčo aplinkybes ir draudikui keliamus reikalavimus. Pareiškėja nurodė, kad draudimo apsauga Įvykio metu galiojo, nes Draudimo sutartis įsigaliojo nuo 2021 m. birželio 13 d.

Draudikas 2023 m. spalio 4 d. raštu Lietuvos banką informavo, kad buvo priimtas sprendimas taikiai užbaigti vartojimo ginčo dalį, susijusią su pareiškėjos reikalavimu Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir atnaujinti Įvykio administravimą. Draudikas nurodė, kad Įvykis pripažintas draudžiamuoju dėl vandens prasisverbimo į namo rūšį per drenažo sistemą, su pareiškėja yra sutarta, kad ji draudikui pateiks nuostolių, kuriuos atlyginančią draudimo išmoką pareiškėja prašo išmokėti, sąrašą.

Pareiškėja 2023 m. spalio 9 d. raštu patikslino draudikui adresuotoje pretenzijoje ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodytus nuostolius. Pareiškėja nurodė, kad dėl nepataisomai sugedusio vandens ir purvo siurblio patyrė 320 Eur žalą, taip pat 49,40 Eur kitų vandens siurblių nuomos išlaidų. Be to, pareiškėja nurodė patyrusi 2 700 Eur nuostolius dėl „nukirsto vamzdyno“ ir 33,45 Eur „žalą, atsiradusią šalinant namo rūšio 3 patalpų drėgmę po užliejimo vandeniu (0,177 – kWh; 0,75 – kWh – šildymo galia; 84 val., 3 patalpos)“.

¹ Taisyklių 7.2.2 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka nemokama „už pastato konstrukcijų defektus (pavyzdžiui, suirimą, skilimą, nukritimą, sugriuvimą), kurie buvo sąlygoti už apdrausto pastato ribų vykdytų arba vykdomų statybos, rekonstrukcijos, kapitalinio remonto darbų poveikio, įskaitant apdailos darbus“.

Pareiškėja nurodė, kad teikiant pranešimą apie žalą draudiko darbuotoja nesuteikė informacijos apie galimybę pasinaudoti „Pagalba namuose“ paslauga. Pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą atlyginti 500 Eur nuostolį dėl draudiko nevykdytos sutartinės pareigos nesuteiktos paslaugos („Pagalba namuose“).

Pareiškėja taip pat pabrėžė, kad draudikas nepagrįstai UAB „Creditinfo Lietuva“ perdavė duomenis apie nesumokėtas 32,57 Eur draudimo įmokas (pareiškėjos įsiskolinimą). Pareiškėja nurodė, kad dar 2022 m. kovo mėnesį draudikui buvo suteikusi informaciją, kad neketina tęsti Draudimo sutarties. Pareiškėja kėlė reikalavimą „pateikti informacijos apie kreditinio įsiskolinimo atšaukimą patvirtinančius įrodymus“.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nurodė, kad tenkino pareiškėjos reikalavimą panaikinti UAB „Creditinfo Lietuva“ perduotą informaciją apie pareiškėjos įsiskolinimą dėl nesumokėtų draudimo įmokų. Draudikas šias aplinkybes pagrindė UAB „Creditinfo Lietuva“ sistemos ataskaita, kurioje nurodyta, kad „sistemos dalyviai (įskaitant ir draudiką), skolų ataskaitos formavimo laiku nėra registruojami jokių pradelstų mokėjimų“. Draudikas taip pat pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad jis išmokėjo pareiškėjos nurodytas 49,40 Eur kitų vandens siurblių nuomos išlaidas ir 33,45 Eur komunalines išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

Draudikas pabrėžė, kad pareiškėjos reikalavimas išmokėti jos nurodytus 2 700 Eur nuostolius dėl vandens drenažo vamzdyno sugadinimo atlyginančią draudimo išmoką yra nepagrįstas. Draudikas taip pat nurodė, kad pagal žalos ir įvykio pobūdį Taisyklėse nurodyta „Pagalba namuose“ paslauga neturėjo būti suteikta.

Atsižvelgdamas į pareiškėjos reikalavimą išmokėti 320 Eur „žalą dėl nepataisomai sugedusio vandens / purvo siurbimo siurblio“ atlyginančią draudimo išmoką, draudikas nurodė, kad pareiškėja nepateikė įrodymų, reikšmingų draudiko sprendimui dėl pareiškėjos nurodyto dydžio draudimo išmokos mokėjimo priimti. Draudikas pabrėžė, kad priėmė sprendimą išmokėti 120,94 Eur draudimo išmoką, atlyginančią vidutines vandens ir purvo siurblio įsigijimo išlaidas.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į tai, kad draudikas tenkino pareiškėjos keliamus reikalavimus įvykį pripažinti draudžiamuoju, atnaujinti įvykio administravimą, išmokėti 33,45 Eur komunalinių paslaugų išlaidas ir 49,40 Eur vandens siurblių nuomos išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, taip pat pašalinti UAB „Creditinfo Lietuva“ perduotus duomenis apie įsiskolinimą dėl nesumokėtų draudimo įmokų, liko ginčas dėl šių pareiškėjos reikalavimų: išmokėti 500 Eur draudimo išmoką už paslaugą „Pagalba namuose“, 320 Eur – už pareiškėjos nurodytą nuostolį dėl jos turėto vandens ir purvo surinkimo siurblio gedimo ir 2 700 Eur – už sugadintą vandens drenažo vamzdyną.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti: 1) pareiškėjos reikalavimo sumokėti 2 700 Eur už sugadintą vandens drenažo vamzdyną pagrįstumą, 2) draudžiamą įvykį „Vandens (skysčio) prasiskverbimas iš lauko per išorines konstrukcijas“ sąlygų taikymo aplinkybes ir 3) pareiškėjos reikalavimo išmokėti 500 Eur „Pagalba namuose“ paslaugos draudimo sumos dydžio draudimo išmoką pagrįstumą.

1. Dėl pareiškėjos reikalavimo išmokėti 2 700 Eur atlyginančią draudimo išmoką už sugadintą vandens drenažo vamzdyną pagrįstumo

Pareiškėja reikalavimą dėl nurodytos 2 700 Eur draudimo išmokos mokėjimo grindė aplinkybėmis, kad Draudimo sutartimi buvo apdrausti inžineriniai tinklai.

Taisyklių 13.2.1 papunktyje nustatyta, kad, apdraudus pastatą, draudimo apsauga, net ir atskirai nenurodant draudimo liudijime, taikoma apdrausto pastato teritorijoje esantiems draudėjui priklausantiems inžineriniams tinklams (pavyzdžiui, komunaliniams ar vietiniams vandentiekio, nuotekų, šilumos, kuro vamzdynams, energijos bei telekomunikacijų linijoms su maitinimo įrenginiais).

Taisyklių Lentelės Nr. 1 14 punkte nustatyta, kad pagal „Inžinerinių tinklų draudimas“ draudžiamąjį įvykio sąlygas draudikas įsipareigojo „atlyginti draudėjui priklausančių apdrausto pastato išorėje ir viduje esančių stacionarių įrenginių ir *sklypo ribose* esančių inžinerinių tinklų sugadinimo, sunaikinimo ir netekimo nuostolius“.

Sistemiškai aiškinant Taisyklių 13.2.1 papunkčio ir Taisyklių Lentelės Nr. 1 14 punkto sąlygas, darytina išvada, kad draudikui pagal nurodytas Taisyklių sąlygas kyla pareiga išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią žalą dėl apdrausto pastato teritorijoje (apdrausto pastato sklype) draudimo laikotarpiu įvykusio draudėjui priklausančių inžinerinių tinklų sugadinimo, sunaikinimo ar netekimo.

Atsakydamas Įvykiui taikyti „Inžinerinių tinklų draudimas“ draudžiamąjį įvykio sąlygas, draudikas rėmėsi aplinkybėmis, kad vandens drenažo vamzdynas buvo pažeistas ne sklypo, kuriame yra apdraustas pastatas, teritorijoje, tačiau už draudimo vietos ribų dėl pareiškėjos kaimynų vykdytų statybos darbų. Draudikas taip pat nurodė, kad melioracinės sistemos atšaka (drenažas) buvo sugadinta prieš Draudimo sutarties sudarymą.

Vertinanti ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad draudikas 2021 m. gruodžio 23 d. raštu kreipėsi į Jonavos rajono savivaldybės administracijos *Duomenys neskelbtini* seniūniją (toliau – Seniūnija), prašydamas suteikti Įvykio aplinkybių vertinimui reikšmingą informaciją. Seniūnija 2021 m. gruodžio 27 d. atsakyme nurodė, kad Seniūnijoje 2021 m. lapkričio 30 d. gauto *Duomenys neskelbtini* gatvės gyventojų kolektyvinio skundo pagrindu „buvo nustatyta, kad pilni melioracijos šuliniai, yra užsikimšusi trasa, kuri nėra niekaip apskaityta, nepažymėta jokiuose planuose. Buvo operatyviai imtasi priemonių ir padarytas avarinis nuvedimas į veikiančią valstybinę melioracinę sistemą. Šiuo metu gedimas pašalintas.“

Pareiškėja, telefonu pateikdama pranešimą apie Įvykį, nurodė, kad vanduo į apdraustą pastatą „skverbiasi nuo pavasario“, kaimynai, kurie nukirto vandens drenažo vamzdyną, pripažino kaltę. Pareiškėjos teigimu, dėl kaimynų veiksmų vamzdynas buvo nukirstas prieš metus, tačiau vanduo į apdraustas patalpas intensyviau pradėjo skverbtis rudenį. Be to, pareiškėja, pildydama draudiko parengtą Pranešimo apie žalą turtui formą, nurodė, kad vykdydami statybos darbus nuo 2020 m. rugpjūčio mėn. pareiškėjos kaimynai „nukirto drenažo vamzdynus ir dėl to apsemti 5 namų rūšiai“.

Kadangi Draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos galiojimo pradžia yra nuo 2021 m. birželio 13 d., todėl draudikas pagrįstai vertino, kad pareiškėjos nurodytos melioracinės sistemos atšakos (drenažo) sugadinimas nepatenka į Draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos laikotarpį. Taip pat pareiškėjos paaiškinimai apie Įvykį iš esmės patvirtina draudiko nurodytas aplinkybes, kad dėl pareiškėjos kaimynų vykdytų statybos darbų buvo pažeista (sugadinta) už sklypo, kuriame yra apdraustas pastatas, buvusi melioracinė trasa².

Atsižvelgiant į tai, kad pagal Taisyklių sąlygas draudimo išmoka galėtų būti mokama tik dėl apdrausto pastato teritorijoje (apdrausto pastato sklype) draudimo apsaugos galiojimo laikotarpiu įvykusio pareiškėjai priklausančių inžinerinių tinklų sugadinimo, pareiškėjos reikalavimas išmokėti 2 700 Eur vandens drenažo vamzdyno sugadinimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką neatitinka Draudimo sutarties sąlygų ir yra nepagrįstas.

2. Dėl draudžiamąjį įvykio „Vandens (skysčio) prasiskverbimas iš lauko per išorines konstrukcijas“ sąlygų taikymo

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, darytina išvada, kad draudikas, atsižvelgdamas į pareiškėjos pretenzijoje draudikui nurodytas aplinkybes, kad dėl drenažo vamzdyno pažeidimo vanduo į apdraustas patalpas intensyviau pradėjo skverbtis 2021 m. rugsėjo 17 d., priėmė sprendimą Įvykį pripažinti draudžiamuoju³.

Taisyklių Lentelės Nr. 1 2 punkte nustatyta, kad pastatą apdraudus draudimo variantu „Pagrindinis“ yra mokama ne didesnė nei 500 Eur draudimo išmoka, atlyginanti draudžiamąjį įvykio „Vandens (skysčio) prasiskverbimas iš lauko per išorines konstrukcijas“ pasekmių nuostolius.

² T. y. pareiškėja neginčijo draudiko nurodytų aplinkybių, kad draudimo vietoje esantys inžineriniai tinklai dėl pareiškėjos kaimynų vykdytų statybos darbų nebuvo pažeisti.

³ Taisyklių Lentelės Nr. 1 2 punkte nustatyta, kad „vieną kartą per draudimo sutarties galiojimo laikotarpį draudikas atlygina apdrausto turto nuostolius, kuriuos sukėlė vandens (skysčio) prasiskverbimas iš lauko per išorines pastato konstrukcijas (stogą, sienas, pamatus) dėl lietaus, tirpstančio sniego ar inžinerinių sistemų avarijos.“

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad dėl į apdraustas patalpas prasiskverbęs vandens buvo sugadintos rūsyje esančios statybinės medžiagos ir žiemai sandėliuotos daržovės. Atsižvelgdamas į šias pareiškėjos nurodytas aplinkybes, draudikas 2023 m. rugsėjo 22 d. raštu pareiškėją informavo, kad pagal Taisyklių Lentelės Nr. 3 31 punkto ir 13.6.11 papunkčio sąlygas draudimo išmoka dėl nurodyto turto sugadinimo nėra mokama⁴.

Pareiškėja neginčijo draudiko nurodytų duomenų, kad pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką nurodytas sugadintas turtas (statybinės medžiagos ir maisto produktai) nepatenka į Draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą, ir 2023 m. spalio 9 d. patikslintame nuostolių sąraše nekėlė reikalavimo išmokėti draudimo išmoką už sugadintas statybinės medžiagas ir maisto produktus.

Kaip minėta, draudikas patenkino pareiškėjos reikalavimą dėl 49,40 Eur vandens siurblių nuomos išlaidas⁵ ir 33,45 Eur „žalą, atsiradusią šalinant namo rūsio 3 patalpų drėgmę po užliejimo vandeniu“ atlyginančios draudimo išmokos mokėjimo⁶. Todėl nagrinėjamu atveju pareiškėjos reikalavimo dėl įvykio pasekmių nuostolius atlyginančios draudimo išmokos mokėjimo vertinimas yra susijęs su reikalavimo išmokėti 320 Eur draudimo išmoką už sugadintą vandens siurblių nagrinėjimu.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas pareiškėjai išmokėjo 120,40 Eur pareiškėjos nurodytas vandens siurblio sugadinimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Draudikas pabrėžė, kad pareiškėjos reikalavimas išmokėti būtent 320 Eur minėtą žalą atlyginančią draudimo išmoką nebuvo pagrįstas įrodymais, nors draudikas prašė juos pateikti.

Vertinant draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad draudikas pareiškėjai adresuotame 2023 m. lapkričio 13 d. rašte paprašė pateikti pareiškėjos nurodyto vandens siurblio įsigijimo dokumentus. Draudikas pareiškėjai nurodė, kad minėti duomenys yra būtini, siekiant nustatyti vandens siurblio turėjimo faktą ir žalos dėl siurblio sugadinimo dydį. Draudikas taip pat atkreipė pareiškėjos dėmesį į tai, kad 2021 m. gruodžio 10 d. draudiko vykdytos sugadinto turto apžiūros metu nebuvo pateikti turėto vandens siurblio sugadinimo faktą patvirtinantys įrodymai.

Atsižvelgiant į šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Taisyklių 9.6.2-9.6.4 ir 9.7 papunkčiuose bei 17.4.1 papunktyje, taip pat Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje, nustatyta, kad, įvykus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, draudėjas draudikui turi pateikti visus duomenis, reikalingus draudžiamąjį įvykio pasekmėms (pvz., nuostolio dydžiui) nustatyti. Be kitų Taisyklėse nurodytų dokumentų, *draudikui turi būti pateiktas nuostolių (pvz., sunaikinto ar sugadinto turto) sąrašas ir patirtą žalą (nuostolius) pagrindžiantys įrodymai*.

Taisyklių 9.6.4 papunktyje nustatyta draudėjo pareiga draudikui pateikti sąskaitas faktūras, pirkimo čekius, sąmatas, darbų atlikimo aktus, patvirtinančius nuostolio dydį (pvz., kai šie įrodymai yra būtini žalos dydžiui nustatyti). Taisyklių 9.7 papunktyje yra nustatyta draudiko teisė paprašyti ir kitų (Taisyklėse neišvardintų) dokumentų, būtinų draudimo išmokai apskaičiuoti.

Draudikas 2023 m. gruodžio 12 d. raštu Lietuvos banką informavo, kad pareiškėja iki šios datos draudikui nebuvo pateikusi vandens siurblio turėjimo faktą ir žalos dėl siurblio sugadinimo dydį patvirtinančių įrodymų. Remiantis nurodytomis Taisyklių ir Draudimo įstatymo nuostatomis dėl draudėjo pareigų, vykdamas draudimo sutartį, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas išmokėti 320 Eur draudimo išmoką, atlyginančią vandens siurblio sugadinimo išlaidas, yra nepagrįstas įrodymais.

Siekdamas taikaus susitarimo ginčo byloje, draudikas priėmė geranorišką sprendimą išmokėti 120,40 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos nurodyto vandens siurblio sugadinimo išlaidas. Draudikas taip pat nurodė, kad jo sprendimas dėl draudimo išmokos dydžio galėtų būti persvarstytas pareiškėjai pateikus reikalaujamos (didesnės) draudimo išmokos dydį pagrindžiančius įrodymus.

⁴ Taisyklių Lentelės Nr. 3 31 punkte nustatyta, kad, namų turta apdraudus draudimo variantu „Pagrindinis“, draudimo išmoka dėl nepanaudotų statybinių medžiagų sugadinimo (pvz., dėl vandens (skysčio) nėra mokama. Taisyklių 13.6.11 papunktyje nustatyta, kad gyventojų turto draudimo sutartimi negali būti draudžiami maisto produktai.

⁵ Minėtas išlaidas patvirtina pareiškėjos pateikti įrodymai, kad 2021 m. gruodžio 2 d. už vandens siurblio nuomą buvo sumokėta 24,70 Eur, o 2021 m. gruodžio 16 d. – 24,70 Eur.

⁶ Draudikas Lietuvos bankui pateikė įrodymus (mokėjimo nurodymo kopiją), patvirtinančius, kad 2023 m. lapkričio 14 d. pareiškėjai buvo išmokėta 82,85 Eur draudimo išmoka. išmokėjimo faktą.

Be to, draudikas įrodymais pagrindė, kad patenkino kitus pareiškėjos reikalavimus išmokėti Įvykio pasekmių⁷ šalinimo patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką⁸. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas tinkamai vykdė Taisyklių sąlygas, pareiškėjai dėl Įvykio pasekmių (t. y. dėl Įvykio patirtų nuostolių) išmokėdamas 203,25 Eur draudimo išmoką.

3. Dėl pareiškėjos reikalavimo išmokėti 500 Eur „Pagalba namuose“ paslaugos draudimo sumos dydžio draudimo išmoką pagrįstumo

Pareiškėjos teigimu, pranešant apie žalą draudiko darbuotoja jai nesuteikė informacijos apie galimybę pasinaudoti „Pagalba namuose“ paslauga. Pareiškėja pabrėžė, kad Draudimo sutartyje yra nurodyta minėtos paslaugos draudimo suma – 500 Eur, todėl draudikas turi atlyginti 500 Eur nuostolius už nesuteiktą paslaugą.

Pareiškėja teigė, kad draudikui nesuteikus „Pagalba namuose“ paslaugos pareiškėjai teko „kibirais semti vandenį iš namo rūsio ir nešti išpilti lauke dvi savaites po toną ir daugiau kasdieną“. Pareiškėja nurodė, kad dėl šių priežasčių draudikas turi atlyginti žalą jos sveikatai.

Atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad sutarties šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius⁹, kai sutarties šaliai už sutarties pažeidimą kyla sutartinė civilinė atsakomybė. Civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai¹⁰.

Bendrosios civilinės atsakomybės sąlygos yra neteisėta veika, atsiradusi žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtos veikos ir žalos bei kaltė¹¹. Tai reiškia, kad teisę į žalos atlyginimą nukentėjęs asmuo įgyja tada, kai žalą patiria dėl neteisėtos kito asmens veikos (veikimo ar neveikimo).

Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu dėl 500 Eur draudimo išmokos pagal „Pagalba namuose“ paslaugos sąlygas mokėjimo, nurodė, kad tinkamai vykdė sutartines pareigas¹². Be to, „draudimo sąlygos tokių išlaidų atlyginimo nenumato“.

Taisyklių 6.1 papunktyje nustatyta, kad „Pagalba namuose“ paslaugos yra teikiamos, kai apdraustuose draudimo vietoje esančiuose pastatuose staiga ir netikėtai įvyksta avarija ar gedimas. Minėtoje Taisyklių sąlygoje yra išvardintos galimos teikti „Pagalba namuose“ paslaugos¹³.

Pažymėtina, kad, pagal Taisyklių sąlygas, paslauga „Pagalba namuose“ yra suteikiama *dėl apdraustame pastate įvykusios inžinerinių tinklų avarijos*. Tačiau pareiškėja reikalavimą atlyginti 500 Eur nuostolius kelia Seniūnijos rašte nurodytos melioracijos sistemos gedimo pagrindu. Kaip minėta, Lietuvos bankui pateikti įrodymai suteikia pagrindą konstatuoti, kad melioracijos sistemos gedimas įvyko iki Draudimo sutarties įsigaliojimo ir už draudimo vietos ribų.

Pareiškėja draudikui reikalavimą atlyginti 500 Eur žalą grindžia duomenimis, kad „dėl didelio vandens kiekio išnešimo iš namo rūsio“ buvo padaryta žala pareiškėjos sveikatai. Taisyklėse nustatyta, kad pagal „Pagalba namuose“ sąlygas gali būti atlyginamos draudimo vietos sutvarkymo ir inžinerinių tinklų (dėl kurių avarijos yra suteikiama minėta paslauga) remonto išlaidos. Taisyklėse įtvirtintose „Pagalba namuose“ paslaugos sąlygose nėra numatytas žalos draudėjo sveikatai atlyginimas.

Be to, draudikas priėmęs sprendimą Įvykį pripažinti draudžiamuoju išmokėjo Įvykio pasekmių šalinimo (įskaitant ir draudimo vietos sutvarkymą) nuostolius atlyginančią draudimo išmoką. Draudimo vietoje esančių inžinerinių tinklų gedimas nebuvo nustatytas, todėl nėra pagrindo spręsti, kad pagal „Pagalba namuose“ paslaugos sąlygas pareiškėjai turi būti suteikta inžinerinių tinklų remonto paslauga.

⁷ Vandens prasiskverbimo į apdraustas patalpas.

⁸ Išmokėdamas pareiškėjai minėtus nuostolius atlyginančią 82,85 Eur draudimo išmoką.

⁹ Civilinio kodekso 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnio 2 dalis.

¹⁰ Civilinio kodekso 6.246 straipsnio 1 dalis.

¹¹ Civilinio kodekso 6.246– 6.249 straipsniai.

¹² Draudikas nurodė, kad, vykdydamas Draudimo sutartį, neatliko jokių neteisėtų veiksmų.

¹³ Pagal Taisyklių sąlygas „Pagalba namuose“, paslauga suteikiama vandentiekio vidaus tinklų remonto, nuotekų tinklų remonto, elektros vidaus tinklų remonto, šildymo sistemos remonto ir kitais išvardintais atvejais.

Atsižvelgiant į tai, yra pagrindas pagrįstomis pripažinti draudiko nurodytas aplinkybes, kad, pagal Draudimo sutarties sąlygas, „Pagalba namuose“ paslauga dėl melioracijos sistemos gedimo pareiškėjai neturėjo būti teikiama.

Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes dėl draudiko neteisėtų veiksmų, nesuteikiant informacijos apie galimybę pasinaudoti „Pagalba namuose“ paslauga, pažymėtina, kad pareiškėja telefonu draudikui pranešdama apie įvykį nurodė, kad vanduo iš drenažo šulinių yra siurbiamas, naudojant vandens siurblį. Pareiškėja pokalbio su draudiko darbuotoja telefonu metu nenurodė jokių aplinkybių, kad jai tenka kibirais semti besiskverbiantį vandenį.

Be to, duomenų apie didelį kiekį į apdraustas patalpas prasiskverbiančio vandens nebuvo nurodyta ir draudiko atstovo atliktos sugadinto turto apžiūros metu 2021 m. gruodžio 10 d. surašytame Turto apžiūros akte, kurio duomenų teisingumas buvo patvirtintas pareiškėjos parašu. Minėti duomenys nebuvo užfiksuoti ir turto sugadinimų nuotraukose.

Pareiškėjos pranešimas apie įvykį draudikui buvo pateiktas 2021 m. gruodžio 8 d. Vandens siurbių nuomos išlaidų patyrimo faktą patvirtinantys įrodymai suteikia pagrindą spręsti, kad vandens siurbliai galėjo būti nuomojami laikotarpiu nuo 2021 m. gruodžio 2 d. iki 6 d. ir laikotarpiu nuo 2021 m. gruodžio 16 d. iki 20 d. Remiantis vandens siurbių nuomos faktą patvirtinančiais įrodymais, nebūtų pagrindo teigti, kad pareiškėjos nurodytu dviejų savaitių laikotarpiu¹⁴ įvykio pasekmėms pašalinti buvo būtina kibirais semti vandenį, nenaudojant išnuomotų vandens siurbių.

Seniūnijos 2021 m. gruodžio 27 d. atsakyme nurodyta, kad po 2021 m. lapkričio 30 d. gauto *Duomenys neskelbtini* gatvės gyventojų kolektyvinio skundo buvo operatyviai imtasi priemonių melioracijos sistemos gedimui pašalinti. Atsižvelgiant į Seniūnijos draudikui pateiktame atsakyme, pareiškėjos 2021 m. gruodžio 8 d. pranešime apie įvykį, 2021 m. gruodžio 10 d. turto apžiūros akte nurodytus duomenis, taip pat aplinkybes, kad pareiškėjos nurodytu dviejų savaitių laikotarpiu įvykio pasekmėms pašalinti galėjo būti naudojami nuomoti vandens siurbliai, nebūtų pagrindo pagrįstomis pripažinti pareiškėjos nurodytų aplinkybių dėl vandens sėmimo kibirais.

Vadovaujantis nurodytų aplinkybių visumos vertinimu, darytina išvada, kad pareiškėja neįrodė draudiko veiksmų, nesuteikiant nurodytos paslaugos, neteisėtumo ir nepateikė įrodymų, kad dėl draudiko neteisėtų veiksmų patyrė žalos. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos reikalavimas atlyginti 500 Eur nuostolius už nesuteiktą „Pagalba namuose“ paslaugą yra nepagrįstas.

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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

¹⁴ Skaičiuojamu nuo 2021 m. gruodžio 8 d. pranešimo apie įvykį pateikimo.