



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL G. Z. IR SEESAM INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. birželio 15 d. Nr. 242-218
Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. Z. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *Seesam Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2015 m. kovo 20 d. įvykio (toliau – Įvykis) metu buvo sugadintas turto draudimo sutartimi apdraustas pareiškėjos butas. Apdraustam turtui žala buvo padaryta dėl to, kad vonios kambaryje trūkus vamzdžiui išsiliejo vanduo. Draudikas pareiškėjai išmokėjo 2 707,98 Eur draudimo išmoką, atlyginančią per Įvykį apdraustam turtui padarytą žalą. Draudikas atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą atlyginti žalą dėl vonios kambario grindų plytelių sugadinimo.

Pareiškėja nurodė, kad draudikas nepagrįstai atsisako mokėti draudimo išmoką už sugadintas apdrausto buto vonios kambario grindų plyteles. Pareiškėjos teigimu, grindų plytelėms padaryta žala nebuvo užfiksuota pirminės Įvykio sugadinto apdrausto buto apžiūros metu, tačiau ji išaiškėjo apdrausto buto remonto metu. Pareiškėjos teigimu, trūkus šalto vandens vamzdžiui vanduo „pateko po išlyginamuoju sluoksniu ir plytelėmis sumažino sukibimą su betonu, buvo sugadintas pagrindas, ko pasekoje atšoko grindų plytelės“.

Pareiškėja nurodė, kad po Įvykio buvo iškviesta avarinė tarnyba, kuri užsuko vandenį visame name ir rekomendavo iškviesti UAB „Senamiesčio ūkis“. UAB „Senamiesčio ūkis“ darbuotojai, kadangi nebuvo nustatyta vandens vamzdžio trūkimo vieta, pradėjo griauti sieną nuo tos vietos, kuri ribojasi su kambariu, tačiau trūkusio vamzdžio vieta buvo surasta tik kitame sienos gale.

Pareiškėja pabrėžė, kad sienos išklotos plytelėmis. Kadangi vanduo pradėjo sunktis iš vidinės gipso kartono pusės į gyvenamąjį kambarį ir į vonios kambarį, pareiškėjos vertinimu, vamzdis galėjo būti trūkęs dar iki Įvykio ir „vanduo iš vidaus (iš apačios, o ne iš viršaus) ardė visus apsauginius sluoksnius, kol prasiveržė į butą (kambaryje ir vonios kambaryje)“. Pareiškėja teigė, kad „vandens ardymoji galia yra stipri ir per tam tikrą laiką pažeidė bei išardė iš apačios, ko pasekoje atsiklijavo grindų plytelės“.

Pareiškėja Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad draudiko išvados dėl grindų plytelių būklės (toliau – Išvada), kurios pagrindu draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką už vonios kambario grindų plytelių remontą, prieduose užfiksuotos tik trys plytelės, po kuriomis, draudiko teigimu, girdimas „tuštumo garsas“. Pareiškėja nurodė, kad dėl Įvykio buvo sugadintos daugiau nei trys apdrausto buto vonios kambario grindų plytelės. Siekdama pagrįsti nurodytas aplinkybes, pareiškėja Lietuvos bankui pateikė plytelių nuotraukas ir nurodė, kad Išvados priedo apačioje pateiktos nuotraukos yra ne jos buto.

Remdamasi kreipimesi į Lietuvos banką nurodytomis ginčo aplinkybėmis, pareiškėja Lietuvos banko prašė rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką už draudžiamąjį įvykio „užliejimo“ metu sugadintų apdrausto buto vonios kambario grindų plytelių remontą.

Draudikas, pateikdamas atsiliepiamą į pareiškėjos kreipimąsi, nurodė, kad 2015 m. kovo 26 d. buvo atlikta dėl Įvykio sugadinto buto apžiūra ir vonios kambario grindų plytelių sugadinimai nebuvo užfiksuoti. 2016 m. birželio 4 d. pareiškėja informavo draudiką apie buto remonto metu išaiškėjusius vonios kambario grindų plytelių sugadinimus. Draudikas, gavęs pareiškėjos pranešimą apie remonto metu išaiškėjusius 2015 m. kovo 26 d. apžiūros metu neužfiksuotus vonios kambario plytelių sugadinimus, kreipėsi į UAB „Art statyba“, atlikusią remonto darbus dėl Įvykio sugadintame bute. Draudikas nurodė, kad UAB „Art statyba“ direktorius A. M., apžiūrėjęs ir įvertinęs grindų plytelių dangos būklę, draudiką informavo, kad išoriškai grindų plytelės nebuvo deformuotos. UAB „Art statyba“ nurodytas aplinkybes pagrindė apžiūros metu darytomis nuotraukomis.

Draudikas pabrėžė, kad draudiko ekspertams išanalizavus UAB „Art statyba“ pateiktus faktinius duomenis, taip pat įvertinus grindų plytelių dangos klojimo technologiją ir eksploatacines savybes, nebuvo nustatyta jokių grindų plytelių dangos pažeidimų, galėjusių atsirasti Įvykio metu. Draudikas nurodė, kad jo nustatytas aplinkybes taip pat patvirtino eksperto T. M. padaryta išvada, jog vanduo, jeigu grindų plytelių danga įrengta pagal medžiagų gamintojų technologiją, plytelių sukibimui ir dangai esminės įtakos turėti negali.

Draudikas, atsižvelgęs į tai, kad kartu su pareiškėjos kreipimusi dėl ginčo nagrinėjimo buvo pateiktos vonios kambario plytelių nuotraukos, pareiškėjos teigimu, pagrindžiančios, kad dėl Įvykio buvo sugadintos daugiau nei trys grindų plytelės, į kurias pabeldus, kaip nurodoma Išvadoje, girdimas „tuštumo garsas“, teigė, kad pareiškėjai pateikė prašymą pateikti nurodytas nuotraukas skaitmeniniu formatu. Pagal 2016 m. balandžio 25 d. gautas skaitmenines nuotraukas buvo nustatyta, kad pareiškėjos pateiktos grindų plytelių nuotraukos buvo darytos 2016 m. kovo 23 d. Draudikas atkreipė dėmesį, kad 2015 m. kovo 26 d. draudiko eksperto apžiūros metu nebuvo užfiksuota jokių išoriškai deformuotų grindų plytelių. Draudikas taip pat pabrėžė, kad to taip pat nebuvo nustatyta ir 2015 m. birželio 8 d. UAB „Art statyba“ atliktos pakartotinės vonios grindų apžiūros metu.

Draudikas nurodė, kad, atliekant apžiūrą 2015 m. birželio 8 d., apdrausto buto apliejimo priežastis jau buvo likviduota. Vonios siena, kurioje buvo sumontuotas trūkęs vandentiekio vamzdis, jau buvo išdžiūvusi. Draudikas nurodė, kad po minėtų apžiūrų, kai jau buvo pašalinta 2015 m. kovo 20 d. buto apliejimą sukėlusio priežastis, negalėjo atsirasti deformuotų grindų plytelių, kurių nebūtų buvę matyti 2015 m. birželio 8 d. atliktos apžiūros metu. Todėl, draudiko teigimu, pareiškėjos pateiktose nuotraukose, darytose 2016 m. kovo 23 d., t. y. praėjus metams po Įvykio užfiksuoti plytelių pažeidimai nėra ir negali būti Įvykio padarinys. Draudikas taip pat pabrėžė, kad, atsižvelgus į tai, jog trūkęs vandentiekio vamzdis yra priešingoje patalpos dalyje nei dušo zona, taip pat įvertinus grindų klojimo technologiją (ant grindų pagrindo įrengiamas hidroizoliacinis sluoksnis), grindų plytelės negalėtų būti pažeistos dėl 2015 m. kovo 20 d. trūkusio sienoje esančio vandentiekio vamzdžio.

Draudikas, pateikdamas paaiškinimas dėl pareiškėjos nurodytų aplinkybių, kad Išvados prieduose yra pateikta ne draudimo sutartimi apdrausto, o kito buto plytelių nuotrauka, nurodė, kad ši nuotrauka tik pavaizduoja vonios kambario grindų įrengimo technologiją siekiant pagrįsti, jog dėl vonios kambario grindų įrengimo technologijos pabeldus į plyteles girdimas „tuštumo garsas“ negali būti siejamas su buto apliejimu sienoje trūkus vamzdžiui.

Draudikas, vertindamas pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad „vamzdis galėjo būti trūkęs jau kurį laiką ir vanduo iš vidaus (tai yra iš apačios, o ne iš viršaus) ardė visus apsauginius sluoksnius, kol išsiveržė į butą“, nurodė, kad apžiūros, atliktos pašalinus buto apliejimo priežastį ir praėjus po apliejimo ilgam laiko tarpui (beveik 3 mėnesiams), metu nebuvo užfiksuota jokių grindų dangos plytelių pažeidimų, todėl pareiškėjos teiginiai, kad apdraustame bute grindų plytelės buvo pažeistos vandeniui iš vidaus išardžius apsauginius sluoksnius, yra nepagrįstos.

Draudikas taip pat nurodė, kad pareiškėjos nurodyto pobūdžio vandens poveikis grindų plytelėms apskritai nėra galimas, kadangi vamzdžio įtrūkis buvo sienoje, o ne grindyse. Šis įtrūkis buvo didelis ir jis neturėjo ardomojo poveikio. Remdamasis atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi

nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad pareiškėjos reikalavimas mokėti draudimo išmoką, atlyginančią grindų plytelių remonto išlaidas, yra nepagrįstas.

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. 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 ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl draudiko sprendimo nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios apdrausto buto vonios kambario grindų plytelių remonto išlaidas, pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėja remiasi aplinkybe, jog vonios grindų plytelių sugadinimai buvo užfiksuoti apdrausto buto remonto metu. Pareiškėja taip pat nurodo, kad Lietuvos bankui pateiktos nuotraukos patvirtina plytelių sugadinimų aplinkybes ir pateikia paaiškinimus, kad grindų plytelės atsiklijavo dėl vandens ardamosios galios. Draudikas, siekdamas pagrįsti sprendimo nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios vonios grindų plytelių remonto išlaidas, teisingumą, remiasi Išvada, taip pat draudiko eksperto parengta išvada dėl pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad „vamzdis buvo trūkęs jau kurį laiką ir vanduo iš vidaus (t. y. iš apačios, o ne iš viršaus) ardė visus apsauginius sluoksnius, kol prasiveržė į butą“ bei kvalifikacijos atestatą, suteikiantį teisę eiti ypatingo statinio statybos vadovo ir ypatingo statinio statybos techninės priežiūros vadovo pareigas, turinčio specialisto T. M. paaiškinimais apie grindų plytelių sugadinimo tikimybę, atsižvelgiant į grindų plytelių dangos technologiją.

Atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad vonios grindų plytelių sugadinimai nustatyti buto remonto metu, pažymėtina, jog Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys negali patvirtinti šios pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kadangi Išvadoje nurodoma, jog apdrausto buto remontą atlikusios įmonės UAB „Art statyba“ direktoriaus A. M. atliktos apžiūros metu nebuvo nustatyta, kad grindys išoriškai deformuotos, t. y. susmukusios, atsiklijavusios ar kitaip paveiktos, ir tai galėtų turėti įtakos, kad pagrindas prarado stabilumą. Pažymėtina, kad pareiškėja nepateikė jokių UAB „Art statyba“ eksperto apžiūros duomenis paneigiančių įrodymų, galinčių patvirtinti pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad vonios kambario grindų plytelių sugadinimai buvo nustatyti dėl įvykio sugadinto buto remonto metu. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos nurodytos aplinkybės, jog vonios grindų plytelių sugadinimai nustatyti buto remonto metu, yra nepagrįstos objektyviais įrodymais.

Kaip minėta, draudikas, vadovaudamasis UAB „Art statyba“ eksperto atliktos apžiūros metu darytomis nuotraukomis ir atsižvelgdamas į apžiūros metu nustatytas aplinkybes, kad „pabeldus į tris plyteles, išklijuotas su didžiausiu nuolydžiu, yra girdimas „tuštumo garsas“, tačiau jos yra stabilios, neatsiklijavusios, tarpai tarp plytelių neįtrūkę“, parengė Išvadą. Išvadoje konstatuojama, jog „vertinant įvykio aplinkybes, kad buvo trūkęs vandentiekio vamzdis, esantis priešingoje patalpos dalyje nei dušo kabina, grindų technologiją (kadangi ant grindų pagrindo privalo būti įrengiamas hidroizoliacinis sluoksnis, neįmanoma, kad drėgmė patektų iš apačios į viršų ir sumažintų klijų sukibimą su plytelėmis, jau nekalbant apie tai, kad naudojantis dušu, plytelės ir plytelių klijai nuolat yra ir turi būti šlapios būklės, kadangi plytelių klijai yra atsparūs drėgmei (nesumažėja jų sukibimas, kitaip nebūtų įmanoma įrengti dušų grindų, baseinų ir t. t., naudojant plytelių klijavimo technologiją), aplinkybės, kad nebuvo pažeistas grindų pagrindas, juo labiau, nėra jokių plytelių dangos pažeidimų arčiau įvykio židinio, nurodytų plytelių „tuštumo“ garsas jokiū būdu negali būti siejamas su vandentiekio vamzdžio trūkumu“.

Draudikas, siekdamas pagrįsti Išvadoje nurodytas aplinkybes, kad pagal medžiagų gamintojų technologiją įrengta grindų plytelių danga negali būti pažeista dėl vandens

prasiskverbimo, taip pat remiasi eksperto T. M. paaiškinimais, kuriuose nurodoma, kad „įrengiant WC kambario plytelių grindų dangą, dėmesys turi būti skiriamas paslėptoms sistemos dalims: hidroizolacijai, gruntams, plytelių klijams“. Eksperto paaiškinimuose pabrėžiama, kad vanduo, jeigu grindų plytelių danga yra įrengta pagal medžiagų gamintojų (pvz., Knauf, Atlas ir kt.) technologiją, skirtą esamoms eksploatavimo sąlygoms, plytelių sukibimui ir dangai esminės įtakos turėti negali.

Atsižvelgiant į draudiko nustatytas aplinkybes, kad pareiškėjos pateiktose nuotraukose, darytose 2016 m. kovo 23 d., t. y. praėjus metams po Įvykio, užfiksuoti plytelių pažeidimai negali būti atsiradę dėl Įvykio poveikio, pažymėtina, jog ekspertas T. M. draudikui pateiktuose paaiškinimuose taip pat pabrėžė, kad dėl netinkamos klijavimo technologijos plytelės turėtų atsokti iš karto patekus vandeniui arba mėnesio laikotarpiu. Svarbu pažymėti, kad pareiškėja Lietuvos bankui nepateikė nurodytas aplinkybes paneigiančio ekspertinio vertinimo, kuris pagrįstų, kad pareiškėjos pateiktose nuotraukose užfiksuoti plytelių sugadinimai yra Įvykio padarinys.

Kaip minėta, pareiškėja, siekdama pagrįsti reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią plytelių remonto išlaidas, kreipimesi dėl ginčo nagrinėjimo taip pat teigė, kad vamzdis galėjo būti trūkęs iki Įvykio ir grindų plytelės dėl vandens ardamosios galios galėjo atsiklijuoti per tam tikrą laiką. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos teiginiais, pateikė draudiko eksperto parengtą pareiškėjos nurodytų aplinkybių vertinimą, jog „pareiškėjos teiginys, kad vanduo ardė pagrindų sluoksnius iš apačios yra visiškai nepagrįstas, kadangi vamzdžio trūkis nebuvo didelis ir neturėjo ardomojo poveikio, nes, priešingu atveju, atsižvelgiant į vidutinį miesto vandentiekio tinklų vandens slėgį, vanduo labai greitai užtvindytų visas patalpas. Taip pat neįmanoma, kad vanduo sugadintų toliau nuo vandens židinio esančius objektus, tačiau sveiki liktų prie pat židinio esantys objektai. Pareiškėjos nurodyta situacija, kad vanduo kilo į paviršių ir ardė sluoksnius, taip pat nėra įmanoma, kadangi vanduo yra sunkesnis už orą ir skverbiasi gilyn į smėlio gruntą, vėliau, garų pavidalu, iš lėto skverbiasi pro hidroizolacijos neturinčius elementus, dėl ko ir pasimatė dažų ant sienų pažeidimai, pasišalina.“

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus pažymėtina, kad draudiko, kurio veikla neatsiejama nuo žalos, padarytos apdraustam turtui, priežasčių vertinimo ir žalos dydžio nustatymo, pateikti paaiškinimai yra pagrįstesni nei pareiškėjos, neturinčios turto vertintojo arba turto sugadinimo priežastinio ryšio su draudžiamuoju įvykiu nustatymo eksperto kvalifikacijos, nurodyta prielaida apie vonios grindų plytelių sugadinimo priežastis ir šių sugadinimų ryšį su Įvykio padariniais. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus aplinkybę, kad draudikas savo sprendimą nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios grindų plytelių remonto išlaidas, pagrindė UAB „Art statybos“ direktoriaus atliktos pareiškėjos nurodytų sugadinimų apžiūros duomenimis, draudimo įmonės eksperto ir eksperto T. M. pateiktu Įvykio aplinkybių ir plytelių sugadinimų pobūdžio vertinimu, darytina išvada, kad draudikas tinkamai vykdė Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtintą aplinkybių, atleidžiančių draudiką nuo draudimo išmokos mokėjimo, įrodinėjimo pareigą. Remiantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui nebuvo pateikti draudiko surinktus įrodymus paneigiantys faktiniai duomenys, pažymėtina, kad draudiko sprendimas atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią vonios kambario grindų plytelių remonto išlaidas, laikytinas pagrįstu, o pareiškėjos reikalavimas dėl draudimo išmokos mokėjimo yra atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 G. Z. reikalavimą.

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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus viršininkas,
pavaduojantis Finansinių paslaugų ir
rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas