



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

**SPRENDIMAS  
DĖL L. J. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO  
NAGRINĖJIMO**

2018 m. gegužės 2 d. Nr. 242-186  
Vilnius

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

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

2017 m. birželio 1 d. pareiškėja su draudiku sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), ją patvirtina Gyventojų turto draudimo liudijimas, serija *duomenys neskelbtini* Nr. *duomenys neskelbtini*, (toliau – Draudimo liudijimas). Draudimo sutartimi buvo apdraustas pareiškėjai priklausantis butas, esantis adresu: *duomenys neskelbtini*. Draudimo sutarties neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės, patvirtintos ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ valdybos 2016 m. spalio 25 d. nutarimu (galioja nuo 2016 m. lapkričio 21 d.), (toliau – Taisyklės).

2017 m. lapkričio 7 d. pareiškėja draudikui pateikė pranešimą apie apdraustam butui padarytą žalą dėl drėgmės prasiskverbimo per sienas ir lubas. 2017 m. lapkričio 21 d. draudiko užsakymu UAB „Smart Claims“ (toliau – Draudiko atstovas) atliko pareiškėjos buto apžiūrą, padarė nuotraukas ir užpildė žalos administravimo suvestinę (toliau – Apžiūros aktas). Apžiūros akte nurodyta, kad įvykio priežastis yra vandens arba drėgmės prasiskverbimas pro išorines sienas, langus arba stogą. Apžiūros akto pastabose pažymėta „prabėgimas pro stogą“ ir nurodyta, kad apie vandens pratekėjimą pro stogą buvo pranešta namo administratoriui.

Draudikas 2017 m. lapkričio 23 d. priėmė sprendimą, kad neprivalo mokėti draudimo išmokos, nes, pagal Taisyklių Lentelę Nr. 2, skysčio prasiskverbimo per atitvarines pastato konstrukcijas rizika nėra apdrausta pagal pareiškėjos pasirinktų rizikų draudimo variantą. Draudikas taip pat paaiškino, kad Taisyklių 45.3 papunktyje nurodyta, kad draudikas nekompensuoja nuostolių turtui, sugadintam ar sunaikintam dėl natūralių procesų (korozija, puvimas, natūralus nusidėvėjimas ir pan.), laipsniško ar tęstinio turto savybių pablogėjimo arba praradimo (pvz., temperatūros, dujų, garų, drėgmės, nuosėdų (dulkių, suodžių, dūmų) poveikis ir pan.).

Pareiškėja nesutikdama su 2017 m. lapkričio 23 d. sprendimu kreipėsi į draudiką su pretenzija nurodydama, kad draudikas sprendimą priėmė neišsiaiškinęs drėgmės atsiradimo priežasties. Pareiškėja pažymėjo, kad 2017 m. rugsėjo mėn. buvo atliktas jos buto remontas, todėl žala negalėjo atsirasti dėl natūralių procesų, kaip teigiama draudiko sprendime. Pareiškėja taip pat nurodė, kad po 2017 m. lapkričio 7 d. įvykio atvykę namą administruojančios įmonės UAB „Mano būstas“ atstovai, be šlapių sienų ir drėgnų grindų, rado nešylantį radiatorių, kuriame nebuvo vandens. Pareiškėjos teigimu, žala apdraustam turtui galėjo atsirasti „dėl dviejų priežasčių: dėl trūkusių vamzdžių arba dėl liūties poveikio“. Pareiškėja pabrėžė, kad draudikas sprendimą nemokėti draudimo išmokos priėmė nesurinkęs visų reikšmingų duomenų ir neištyręs visų aplinkybių.

Atsakyme į pretenziją draudikas nurodė, kad 2017 m. lapkričio 21 d. apžiūros metu

nustatyta ir Apžiūros akte užfiksuota, kad drėgmė pro namo stogą skverbiasi (varva) į palėpę, esančią virš pareiškėjos buto, dėl to drėksta pareiškėjos buto lubos ir sienos. Iš to draudikas padarė išvadą, kad labiausiai tikėtina drėgmės skverbimosi priežastis yra nesandarios (kiauros) stogo konstrukcijos. Draudikas nurodė, kad gavęs pretenziją papildomai kreipėsi į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą (toliau – Tarnyba), iš jos gavo pažymą apie hidrometeorologines sąlygas Nr. *duomenys neskelbtini*, kurioje nurodoma, kad kritulių kiekis įvykio dieną sudarė – 0,0 mm, taigi hidrometeorologinės sąlygos neatitinka liūties apibrėžimo. Draudiko teigimu, drėgmės kaupimasis palėpėje ir vandens pratekėjimas į pareiškėjai priklausančias patalpas yra laipsniškas, tęstinis procesas, todėl teigti, kad pareiškėjos butui padaryti nuostoliai yra staiga ir netikėtai kilusio įvykio pasekmė, negalima. Draudikas taip pat nurodė, kad skysčio prasiskverbimo per atitvarines pastato konstrukcijas rizika nėra apdrausta pagal pareiškėjos pasirinktą draudimo variantą, todėl pareiga mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtus nuostolius, kilusius dėl nesandarių pastato stogo konstrukcijų, nekyla.

Pareiškėja nesutikdama su draudiko atsakymu kreipėsi į Lietuvos banką pakartoję pretenzijoje draudikui nurodytas aplinkybes ir prašė 2017 m. lapkričio 7 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė, kad su pareiškėja buvo sudaryta savanoriška Draudimo sutartis, pagal kurią pareiškėjos turtas, be kitų rizikų, buvo apdraustas nuo vandens ir liūties padarytos žalos rizikų. Draudikas pažymėjo, kad deklaruojamo įvykio aplinkybės (drėgmės prasiskverbimas pro atitvarines pastato konstrukcijas) neatitinka Draudimo sutartyje ir ją sudarančiose Taisyklėse numatytų individualiųjų požymių, kuriems esant įvykis gali būti pripažintas draudžiamuoju ir už kurį yra mokama draudimo išmoka. Draudikas teigė, kad gavęs pareiškėjos pretenziją kreipėsi į Tarnybą dėl informacijos apie iškritusius kritulius ir gavo atsakymą, kad kritulių įvykio dieną nebuvo. Taip pat draudikas išsiuntė paklausimą daugiabutį administruojančiai įmonei dėl vandentiekio gedimų ir kitų susijusių aplinkybių, tačiau iki atsiliepimo į pareiškėjos kreipimąsi Lietuvos bankui pateikimo dienos atsakymo nesulaukė. Draudikas teigia, kad galutinį sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju priėmė vadovaudamasis turimais duomenimis: iš Tarnybos gauta informacija apie kritulius ir Apžiūros akte užfiksuotais atitvarinių konstrukcijų trūkumais, lėmusiais žalos atsiradimą. Atsižvelgdamas į tai, draudikas pabrėžė, kad priimtas sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra pagrįstas.

#### 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią 2017 m. lapkričio 7 d. įvykio metu pareiškėjos butui padarytų sugadinimų atkūrimo išlaidas, pagrįstumo.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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. Tai reiškia, kad draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti, tačiau, jeigu įvyksta sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis, draudikui kyla prievolė mokėti draudimo išmoką. Todėl sprendžiant, ar draudikas pagrįstai atsisakė pareiškėjai mokėti draudimo išmoką, atlyginančią patirtus nuostolius, būtina patikrinti, ar draudiko sprendimas atitinka tarp šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatas ir draudimo teisiniams santykiams taikytinus teisės aktų reikalavimus.

Taisyklių 34 punkte nustatyta, kad turto draudimo atveju draudžiamuoju įvykiu yra laikomas staigus ir netikėtas apdrausto turto sugadinimas, sunaikinimas ar netekimas dėl bet kurios apdraustos draudimo rizikos pasireiškimo draudimo apsaugos galiojimo metu.

Atsižvelgiant į draudiko nustatytas aplinkybes, kad žala apdraustam turtui buvo padaryta dėl drėgmės poveikio, taip pat remiantis pareiškėjos pretenzijoje draudikui ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodytomis aplinkybėmis, kad žalą apraustam turtui galėjo sąlygoti liūtis arba vandentiekio tinklų netinkamas veikimas, pažymėtina, kad turtą apdraudus nuo vandens rizikos draudimo išmoka pagal Taisyklių 31.6 papunkčio nuostatas yra mokama dėl staigus ir netikėto skysčio išsiliejimo iš vandentiekio, kanalizacijos, šildymo ar dujų tinklų, vandeniui saugoti skirtų talpų, akvariumų, baseinų arba skysčio prasiveržimo iš gretimų patalpų. Taisyklių 31.6 papunktyje nustatyta, kad skysčio prasiveržimas per atitvarines pastato konstrukcijas šių Taisyklių prasme nelaikomas vandens poveikio draudimo rizikos pasireiškimu. Remiantis draudimo sutartyje įtvirtintomis liūtis rizikos draudimo sąlygomis, pažymėtina, kad Taisyklių 31.12 papunktyje liūtis apibrėžta kaip itin smarkus lietus, kai per 6 valandų laikotarpį iškrinta 11 mm ar daugiau kritulių.

Siekdamas patvirtinti, kad 2017 m. lapkričio 7 d. įvykio požymiai neatitinka Taisyklių 31.12 papunktyje įtvirtintų liūtis kriterijų, draudikas rėmėsi Tarnybos pažyma apie hidrometeorologines sąlygas, kurioje nurodyta, kad, Vilniaus meteorologijos stoties duomenimis, laikotarpiu nuo 2017 m. lapkričio 4 d. iki 2017 m. lapkričio 9 d. kritulių kiekis buvo 0,0 mm. Atsižvelgdamas į tai, draudikas mano, kad 2017 m. lapkričio 7 d. įvykis negali būti pripažįstamas draudžiamuoju. Draudikas, vadovaudamasis Draudiko atstovo atliktos turto apžiūros duomenimis, taip pat teigė, kad 2017 m. lapkričio 7 d. įvykis atitinka Draudimo sutartyje nustatytas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas, nes nustatyta, kad drėgmė į apdraustą butą prasiskverbė per atitvarines konstrukcijas – nesandarų stogą.

Vertinant šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Lietuvos bankui nebuvo pateikta duomenų, pagrindžiančių, kad draudikas, gavęs Draudiko atstovo informaciją, kad drėgmė pateko per stogą, atliko pastato stogo būklės vertinimą ir tyrė, ar per nesandarų stogą į apdraustas patalpas gali patekti atmosferos kritulių. Be to, draudikas, prieš priimdamas sprendimą įvykio nepripažinti draudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos, rėmėsi tik prielaidomis, nes atsakyme į pareiškėjos pretenziją draudikas nurodė, kad, remiantis Apžiūros aktu, labiausiai tikėtina drėgmės skverbimosi priežastis yra nesandarios (kiauros) stogo konstrukcijos.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje nustatyta draudiko pareiga įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas sprendimą nemokėti draudimo išmokos priėmė kitą dieną po to, kai gavo sugadinto turto apžiūros duomenis. Kadangi draudikas sprendimą priėmė remdamasis tik prielaidomis apie galimą pastato, kuriame yra apdraustas butas, stogo nesandarumą, tačiau neatliko ekspertinio pastato stogo būklės vertinimo ir išsamiai netyrė drėgmės prasiskverbimo į apdraustą butą priežasčių, darytina išvada, kad draudikas sprendimą taikyti Taisyklių 31.6 papunktyje nustatytas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju dėl vandens per atitvarines konstrukcijas prasiskverbimo sąlygas priėmė neištyręs visų reikšmingų aplinkybių.

Abejones dėl stogo nesandarumo ir galimo drėgmės iš išorės per pastato stogo konstrukcijas prasiskverbimo taip pat sustiprina draudikui Tarnybos pateikta informacija, kad iki 2017 m. lapkričio 7 d. įvykio, įvykio metu ir po įvykio kritulių nebuvo. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad nuostoliai atsirado ne dėl po lietaus prasiskverbusios drėgmės arba kitų atmosferos kritulių. Nors draudikas teigė, kad žalą apdraustam turtui lėmė laipsniškas vandens prasiskverbimas per nesandarias stogo konstrukcijas, tačiau, gavęs Tarnybos atsakymą, kad nuo 2017 m. lapkričio 4 d. iki 2017 m. lapkričio 9 d. kritulių nebuvo, netyrė prasiskverbusios drėgmės priežasčių.

Pažymėtina, kad pareiškėja draudikui adresuotoje pretenzijoje nurodė, kad, įvykus 2017 m. lapkričio 7 d. įvykiui, namą, kuriame yra apdraustas butas, administruojančios įmonės atstovai atliko sugadinto turto apžiūrą ir nustatė, kad bute yra šlapios grindys ir sienos, taip pat „rado nešylantį radiatorių“. Kitą dieną detaliam patikrinimui buvo nustatyta, kad radiatoriuje nėra vandens. Pareiškėjos teigimu, namą administruojančios įmonės atstovams nepavyko nustatyti, dėl kokių priežasčių į radiatorių nepatenka vanduo (trūkės ar užsikimšęs vamzdynas), nes vamzdžiai yra sienoje. Pareiškėjos vertinimu, viena iš sienos sudrėkimo priežasčių galėjo būti „trūkė vamzdžiai“.

Atsižvelgiant į pareiškėjos draudikui nurodytas aplinkybes, kad nuostolių atsiradimą galėjo sąlygoti vandentiekio avarija („užsikimšęs vamzdynas“), ir vadovaujantis Tarnybos pateiktais duomenimis, kad žalos negalėjo lemti atmosferos krituliai, pažymėtina, kad draudikas privalėjo tirti 2017 m. lapkričio 7 d. įvykio požymių atitiktį Taisyklių 31.6 papunktyje įtvirtintoms „vandens padarytos žalos“, prie kurios priskiriamas ir skysčio išsiliejimas iš vandentiekio ar kanalizacijos tinklų, sąlygoms.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas, siekdamas patikrinti pareiškėjos pretenzijoje nurodytus duomenis dėl namą administruojančios įmonės nustatytų 2017 m. lapkričio 7 d. įvykio aplinkybių, 2017 m. gruodžio 13 d., 2018 m. sausio 25 d. ir 2018 m. vasario 15 d. raštais kreipėsi į namą administruojančią įmonę, tačiau, negavęs jokio atsakymo iš šios įmonės, galimo drėgmės prasiskverbimo iš vandentiekio ar kanalizacijos sistemos aplinkybių netyrė ir priėmė sprendimą 2017 m. lapkričio 7 d. įvykiui netaikyti Taisyklių 31.6 papunktyje nustatytų draudžiamojo įvykio dėl vandens poveikio sąlygų, nevertindamas įvykio požymių atitikties šioms sąlygoms. Nors draudikui buvo pateikta informacija apie radiatoriaus apdraustame pastate galimą gedimą ar „vamzdyno“ pastatą, kuriame yra apdraustas butas, netinkamą veikimą, tačiau draudikas neatliko pastato ir apdrausto buto papildomos apžiūros ir kitų aktyvių veiksmų, kad iširtų, at tinkamai veikia vandentiekio ar kanalizacijos tinklai. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas sprendimą 2017 m. lapkričio 7 d. įvykiui netaikyti Taisyklių 31.6 papunktyje įtvirtintų draudžiamojo įvykio sąlygų priėmė neištyręs, ar apdraustam turtui žala buvo padaryta dėl staigaus ir netikėto skysčio išsiliejimo iš vandentiekio ar kanalizacijos tinklų.

Atsižvelgiant į draudiko nurodytas aplinkybes, kad vanduo į apdraustą butą skverbėsi ilgą laiką ir 2017 m. lapkričio 7 d. įvykis neatitinka staigaus ir netikėto įvykio (draudžiamojo įvykio) apibrėžimo, pažymėtina, kad draudikas šias aplinkybes grindžia pareiškėjos pranešime apie žalą nurodytomis aplinkybėmis, kad dėl drėgmės poveikio atsirado pelėsio žymių. Vertinant šį draudiko atsisakymo įvykį pripažinti draudžiamuoju pagrindą, pažymėtina, kad apie 2017 m. lapkričio 7 d. įvykį draudikas buvo informuotas nedelsiant, o įvykio vietos apžiūra buvo atlikta tik 2017 m. lapkričio 21 d. Atkreiptinas dėmesys, kad nuo 2017 m. lapkričio 7 d. įvykio iki turto apžiūros praėjo 14 dienų. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad draudikas savo sprendimą dėl laipsniško ir ilgalaikio drėgmės į apdraustą butą skverbimosi turėjo patvirtinti objektyviais įrodymais, pagrindžiančiais, kad iki 2017 m. lapkričio 21 d. draudiko atstovo atliktos apžiūros pareiškėjos buto sienos negalėjo pradėti pelyti dėl drėgmės, atsiradusios 2017 m. lapkričio 7 d. įvykio metu.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką taip pat nurodė, kad apdraustas turtas negalėjo būti sugadintas „dėl natūralių procesų ar laipsniškų turto savybių pablogėjimo“, nes 2017 m. rugsėjo mėnesį (daugiau nei prieš mėnesį iki 2017 m. lapkričio 7 d. įvykio) buvo atliktas apdrausto turto remontas. Pareiškėjos teigimu, „bendrovės darbuotojai nesugebėjo paaiškinti, kaip laipsniško proceso metu galėjo būti sugadintos naujai sudėtos grindys. Didžiausia žala padaryta būtent joms, vanduo išpūtė ir iškilojo grindis, jas reikia keisti.“

Draudikas nepateikė jokių atsikirtimų dėl pareiškėjos nurodytų aplinkybių apie apdrausto buto remontą, taip pat įrodymų, kad per mėnesį po remonto dėl natūralių procesų, kaip nurodė pareiškėja, „išsipūtė ir išsikilnojo“ grindų danga. Kadangi draudikas objektyviais įrodymais nepaneigė pareiškėjos nurodytų duomenų ir nepagrindė drėgmės prasiskverbimo į apdraustą butą laipsniško pobūdžio, darytina išvada, kad draudiko sprendimas laikyti, kad 2017 m. lapkričio 7 d. įvykis neatitinka Taisyklių 34 punkte įtvirtinto draudžiamojo įvykio apibrėžimo, yra nepagrįstas.

Be to, remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, kad draudikas nepagrindė teiginių dėl namo, kuriame yra apdraustas pastatas, stogo nesandarumo ir netyrė pareiškėjos nurodytų galimo vandentiekio tinklų gedimo pastate aplinkybių, pažymėtina, kad draudiko sprendimas atsisakyti pareiškėjai mokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustam butui padarytą žalą, nėra patvirtintas objektyviais įrodymais.

Apibendrinus Lietuvos bankui pateiktus dokumentus bei paaiškinimus, darytina išvada, kad draudikas nepateikė įrodymų, pagrindžiančių priimtą sprendimą 2017 m. lapkričio 7 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, todėl pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju ir pareiškėjai išmokėti apdrausto turto atkūrimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką yra pagrįstas ir tenkintinas.

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 ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti L. J. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui 2017 m. lapkričio 7 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir pareiškėjai išmokėti apdrausto turto atkūrimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius