



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

**SPRENDIMAS
DĖL Ž. M. IR SEESAM INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. birželio 13 d. Nr. 242-242
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Ž. M. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Seesam Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta nuo 2017 m. sausio 11 d. iki 2018 m. sausio 10 d. galiojanti turto draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. *duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria išplėstiniu (visų rizikų) apsaugos variantu buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: *duomenys neskelbtini*.

2017 m. lapkričio 12 d. pareiškėjas draudikui pateikė pranešimą, kuriame nurodė, kad 2017 m. rugpjūčio 11 d. sugrižęs namo rado dėl gūsingo vėjo ir audros nukritusį terasos turėklą.

2017 m. lapkričio 14 d. draudiko užsakyму UAB „Smart claims“ (toliau – draudiko atstovas) atliko sugadinto pastato apžiūrą ir padarė sugadinimų nuotraukas. UAB „Smart claims“ sugadinto pastato apžiūros duomenų pagrindu parengė ekspertinę žalos atsiradimo priežasčių išvadą (toliau – Išvada), kurioje nurodė, kad įvykio metu nukritęs turėklas nebuvo pritvirtintas, kaip numatyta gamintojo: į pagrindą vietoj 16 varžtų buvo įsukti tik 2, į sienas vietoje 6 varžtų buvo įsukti tik 2. Taip pat Išvadoje teigiama, kad tvirtinimo varžtai per mažo ilgio ir diametro, todėl turėklo konstrukcija neatlaikė vėjo spaudimo ir buvo nuplėšta nuo pagrindo.

Draudikas 2017 m. lapkričio 30 d. raštu pareiškėją informavo, kad Išvados duomenys patvirtina, jog sugadinimai atsirado dėl netinkamai atliktų turėklo montavimo ir tvirtinimo darbų, būtent todėl turėklo konstrukcija neatlaikė vėjo. Draudikas pabrėžė, kad, pagal Draudimo sutarčiai taikomų Būsto ir gyventojų turto draudimo taisyklių (2015 m. kovo 1 d. redakcija) (toliau – Taisyklės) 8.1.8 papunktį, apdrausto turto sugadinimas ar sunaikinimas dėl blogo, netinkamo, turinčio trūkumų ar neatitinkančio statybos techninio reglamento projekto, statybos, montavimo darbų, grunto tyrimo, dėl netinkamų dalių ar medžiagų naudojimo, taip pat dėl jų panaudojimo nesilaikant gamintojų reikalavimų, taip pat dėl blogų, netinkamų, trūkumų turinčių pamatų ar konstrukcijų yra pripažintinas nedraudžiamuoju įvykiu.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi su pretenzija teigdamas, kad draudiko atstovas Išvadoje nurodo klaidinančias aplinkybes dėl konstrukcijos tvirtinimo reikalavimų ir tai, kad terasos turėklas buvo pritvirtintas nesilaikant gamintojo reikalavimų. Pareiškėjo teigimu, terasa yra nestandartinio dydžio, todėl terasos turėklas buvo pagamintas pagal individualų užsakymą ir iš atsitiktinių medžiagų, kurias pareiškėjas pats pateikė gamintojui, todėl pareiškėjui yra nesuprantama, kuo remdamasis draudikas nustatė, kad gamintojo reikalavimų nebuvo laikomasi. Taip pat, pareiškėjo manymu, draudiko atstovas nevertino dėl įvykio metu buvusio didelio vėjo turėklo konstrukcijai tekusios apkrovos. Pareiškėjas pažymėjo kad įvykio dieną buvo prognozuojamas apie 25 m/s vėjo greitis, tačiau draudikas nevertino, koks vėjo greitis galėjo būti įvykio vietoje ir kokią įtaką galėjo turėti terasos konstrukcijai. Taip pat pareiškėjas nurodė abejojantis, ar Išvadą rengę asmenys turi reikiamą kvalifikaciją.

Draudikas atsakydamas į pareiškėjo pretenzijoje nurodytas aplinkybes pabrėžė, kad Išvada, kurioje nurodytos žalos atsiradimo priežastys, buvo parengta reikiamą kvalifikaciją turinčių asmenų, taip pat pažymėjo, kad Išvados duomenys patvirtina faktą, kad turėklas prie terasos pagrindo pritvirtintas netinkamai: turėklo konstrukcijai prie terasos pagrindo pritvirtinti yra numatytos keturios vertikalios atramos, kiekvienos iš jų apatinėje dalyje yra plokštelė su keturiomis tvirtinimo kiaurymėmis, t. y. tvirtinimas 16 inkarinių varžtų. Pasak draudiko, per apžiūrą nustatyta, kad iš viso konstrukcija buvo pritvirtinta keturiais varžtais: du įsukti į pagrindą ir du – į sieną. Atsižvelgdamas į tai, draudikas mano, kad balkono turėklas nebuvo tinkamai pritvirtintas, kaip numatyta gamintojo: vietoj 16 tvirtinimo varžtų, įsukamų į pagrindą, buvo panaudoti tik du, vietoj 6 tvirtinimo varžtų, įsukamų į sieną, buvo panaudoti tik 2. Draudiko teigimu, toks tvirtinimas yra per silpnas, todėl turėklo konstrukcija neatlaikė vėjo spaudimo ir buvo nuplėšta nuo pagrindo.

Įvertinęs pareiškėjo argumentus, kad įvykio dieną būta stipraus vėjo, draudikas kreipėsi į Lietuvos hidrometeorologijos tarnybą prie Aplinkos ministerijos (toliau – Tarnyba) su prašymu pateikti duomenis apie įvykio dieną draudimo vietai artimiausios meteorologinės tarnybos užfiksuotus duomenis apie buvusias meteorologines sąlygas. Gavęs atsakymą, kad įvykio dieną, Klaipėdos meteorologijos stoties duomenimis, vėjo greitis siekė 22 m/s, draudikas nurodė, kad toks vėjas laikomas meteorologiniu reiškiniu, tačiau, draudiko vertinimu, turėklo konstrukcija nukrito ne dėl kilusio vėjo, o dėl to, kad nebuvo tinkamai pritvirtinta prie pastato. Tuo remdamasis draudikas savo sprendimą keisti atsisakė.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką pabrėždamas, kad yra apsidraudęs „Visų rizikų“ draudimu, ir remdamasis tuo, kad įvykio dieną įvykio vietoje buvo užfiksuotas stiprus vėjas, atitinkantis Taisyklių 5.1.3 papunktyje nustatytus draudžiamąjį įvykio „audra“ kriterijus, ir tuo, kad draudikas negalėjo pagrįsti Išvados teiginių, kad terasos turėklas turėjo būti pritvirtintas laikantis gamintojo reikalavimų, kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju. Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas teigė neturintis pagrindo keisti priimto sprendimo, nes Išvadoje nurodyti duomenys patvirtina nuomonę, kad turėklas buvo pritvirtintas nesilaikant gamintojo reikalavimų ir todėl nukrito.

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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo 2017 m. lapkričio 11 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 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.

Svarbu pažymėti, kad tarp pareiškėjo ir draudiko sudaryta Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Nagrinėjamu atveju draudimo sutartimi įtvirtintos įvykio pripažinimo draudžiamuoju ir nedraudžiamuoju sąlygos yra nustatytos Taisyklėse. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas pranešime apie 2017 m. lapkričio 11 d. įvykį draudikui nurodė, kad žalos atsiradimo priežastis buvo audra, pažymėtina, kad Taisyklių 7.1.3.1 papunktyje nustatyta, kad prie draudžiamųjų įvykių „audra“ priskiriamas ir stiprus vėjas, kuris ardo pastatus, laužo medžių šakas, išjudina lengvesnius daiktus. Taisyklių 8.1.8 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamaisiais įvykiais laikomas apdrausto turto sunaikinimas ar sugadinimas atsiradęs dėl blogo, netinkamo, turinčio trūkumų ar neatitinkančio statybos techninio reglamento projekto, statybos, montavimo darbų, grunto tyrimo, dėl netinkamų dalių ar medžiagų naudojimo, taip pat dėl jų panaudojimo nesilaikant gamintojų reikalavimų, taip pat dėl blogų, netinkamų, trūkumų turinčių pamatų ar konstrukcijų.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad minėta įstatymo nuostata yra specialioji teisės norma, nustatanti įrodinėjimo naštos paskirstymo taisyklę, kuri taikoma tais atvejais, kai tarp draudimo sutarties šalių kyla ginčas dėl draudimo išmokos mokėjimo būtent tais atvejais, kai draudikas atsisako ją išmokėti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. liepos 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-366-378/2016). Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalį, draudikas neturi šių teisių: 1) išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo; 2) atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Taigi draudikui, teigiančiam, kad egzistuoja aplinkybės, suteikiančios pagrindą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, pagal įstatymą yra priskirta pareiga jas įrodinėti. Draudikas taip pat turi įrodyti, jog atsisakant mokėti draudimo išmoką buvo surinkta visa reikšminga informacija ir įvertinti tokį sprendimą lemiantys kriterijai.

Draudikas įvykį pripažindamas nedraudžiamuoju rėmėsi draudiko atstovo parengta Išvada, kurioje nurodyta, kad turėklas nebuvo pritvirtintas pagal gamintojo nustatytus reikalavimus: vietoj 16 varžtų į pagrindą buvo įsukti tik 2, į sienas vietoje 6 varžtų buvo įsukti tik 2. Iš viso turėjo būti įsukti 24 tvirtinimo varžtai, o buvo įsukti tik 4. Taip pat nurodyta, kad tvirtinimo varžtai per mažo ilgio ir diametro, toks tvirtinimas akivaizdžiai nepakankamas, todėl turėklo konstrukcija neatlaikė vėjo spaudimo ir buvo nuplėšta nuo pagrindo. Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir ginčijo Išvadoje nurodytus turėklo gamintojo nustatytus turėklo tvirtinimo reikalavimus, taip pat teigė, kad turėklą gamino individualiai, pats pirkė turėklui pagaminti reikalingas medžiagas, taigi draudiko minimi „gamintojo reikalavimai“ net nebuvo suformuluoti ir draudikas pateikia klaidinančią informaciją. Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus svarbu atsižvelgti į įrodymams keliamus objektyvumo, išsamumo bei visapusiškumo reikalavimus, todėl tyrimo metu gautos išvados, paaiškinimai bei juos patvirtinantys dokumentai turi būti vienareikšmiški, neabejotini ir pagrįsti. Atsižvelgiant į tai, svarbu pažymėti, kad Išvadoje yra nurodyta tik tikėtina apdrausto įvykio metu atsiradusios žalos priežastis, nėra pateikta jokių skaičiavimų ir oficialių duomenų dėl gamintojo nustatytų tokio turėklo konstrukcijos tvirtinimo reikalavimų, tik nurodyta, kad „toks tvirtinimas ženkliai per silpnas“.

Lietuvos bankui buvo pateikta Tarnybos pažyma, kurioje nurodyta, kad, Klaipėdos meteorologijos stoties duomenimis, vėjo greitis įvykio dieną siekė 22 m/s, o kritulių kiekis buvo 11,6 mm. Draudiko 2018 m. sausio 11 d. rašte nurodyta, kad toks vėjas laikytinas meteorologiniu reiškiniu, tačiau tame pačiame rašte pažymėta, kad, draudiko vertinimu, turėklo konstrukcija nukrito ne dėl kilusio vėjo, o dėl to, kad nebuvo tinkamai pritvirtinta. Pažymėtina, kad Lietuvos

bankui nėra pateikta įrodymų ar duomenų galinčių patvirtinti, kad draudikas, turėdamas informaciją apie įvykio dieną buvusį vėją, kuris atitinka Taisyklių 7.1.3.1 papunktyje nustatytas draudžiamojo įvykio „audra“ sąlygas, būtų tyręs ir vertinęs, ar įvykio metu audra draudimo vietos zonoje nepadarė panašių nuostolių kitiems pastatams. Draudikas taip pat nevertino, ar draudžiamojo įvykio „audra“ parametrus atitinkantis vėjas nebūtų atplėšęs ir pagal pirmiau nurodytus gamintojo reikalavimus pritvirtinto terasos turėklo. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Lietuvos bankui draudiko pateikti įrodymai negali paneigti pareiškėjo nurodytų aplinkybių, kad žala buvo padaryta audros metu, ir pagrįsti, kad žalos atsiradimo negalėjo sąlygoti įvykio metu buvęs stiprus vėjas, atitinkantis Taisyklių 7.1.3.1 papunktyje nustatytus draudžiamojo įvykio „audra“ kriterijus.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuotoje teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje konstatuojama, kad konkretūs faktiniai duomenys, gauti ekspertinio tyrimo metu, gali būti atmesti kaip įrodymai, jei manoma, kad jie nepagrįsti, nepatikimi ar turi kitokių trūkumų. Kitiškai vertinti eksperto išvadą ar jos dalį galima tada, kai ekspertizės turinys prieštaringas, išvados neišplaukia iš tyrimo eigos, išvada pateikta neatlikus tyrimo arba jis atliktas neišsamiai, ir kitais panašiais atvejais, kai kyla pagrįstų abejonų dėl ekspertinio tyrimo eigos ir rezultatų (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. birželio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-386-469/2015). Kiekvienu atveju vertinamas eksperto išvados objektyvumas, nurodytų duomenų pakankumas bei patikimumas, ir eksperto išvadoje nurodytų faktinių aplinkybių buvimas konstatuojamas, kai neįkyla abejonų dėl tų aplinkybių egzistavimo. Eksperto išvada pripažįstama pakankamu įrodymu, jeigu šios išvados duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, jei jie neprieštarauja faktiniams duomenims, gautiems iš tos pačios rūšies ar skirtingų įrodinėjimo priemonių, ir jeigu, įvertinus ginčo šalių pateiktą įrodymų visumą, eksperto išvados duomenys leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą ar nebuvimą.

Išnagrinėjus Išvadą, matyti, kad joje nebuvo nurodyti ir vertinti duomenys apie 2017 m. lapkričio 11 d. įvykio metu buvusį vėjo stiprumą ir greitį. Tyrimo metu nebuvo vertinta, ar vėjas nebūtų atplėšęs ir pagal pirmiau nurodytus gamintojo reikalavimus pritvirtino terasos turėklo. Taigi negalima teigti, kad ekspertinis tyrimas buvo atliktas išsamiai, nes nebuvo įvertintos visos pareiškėjo pranešime apie 2017 m. lapkričio 11 d. įvykį nurodytos aplinkybės, Išvadoje nebuvo pateikta įrodymų, neginčijamai patvirtinančių, kad žala dėl 2017 m. lapkričio 11 d. audros nebūtų atsiradusi, jei turėklas būtų buvęs tinkamai pritvirtintas. Įvertinus aplinkybę, kad Lietuvos bankui nebuvo pateikta neginčijamų įrodymų, kurie vienareikšmiškai patvirtintų, kad vėjo stiprumas negalėjo lemti padarytos žalos, darytina išvada, kad draudiko sprendimas 2017 m. lapkričio 11 d. įvykiui taikyti Taisyklių 8.1.8 papunktyje nustatytas nedraudžiamųjų įvykių sąlygas yra nepagrįstas objektyviais įrodymais.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas priėmė sprendimą 2017 m. lapkričio 11 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju neištyręs visų aplinkybių, nesurinkęs įrodymų, neginčijamai patvirtinančių žalos atsiradimo priežastis, ir nepatikrinęs visos draudikui prieinamos informacijos, galinčios turėti įtakos vertinant įvykio aplinkybes ir priimant sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo. Atkreiptinas dėmesys, kad draudimo teisiniuose santykiuose draudėjas pripažįstamas silpnesne sutarties šalimi, todėl draudėjo teisės ir interesai turi būti ginami prioritetiškai. Atsižvelgiant į tai, kad draudikas nesurinko neginčijamų įrodymų, galinčių patvirtinti sprendimą nemokėti draudimo išmokos, taip pat įvertinus aplinkybę, kad draudikas, atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, rėmėsi tik Išvadoje nurodyta tikėtina, tačiau jokiais objektyviais skaičiavimais nepagrįsta žalos atsiradimo priežastimi, remiantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta įrodinėjimo naštos draudikui paskirstymo taisykle, darytina išvada, kad draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju negali būti laikomas pagrįstu. Darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga 2017 m. lapkričio 11 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir pareiškėjui išmokėti patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 pareiškėjo Ž. M. reikalavimą ir rekomenduoti *Seesam Insurance AS* pripažinti 2017 m. lapkričio 11 d. įvykį draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjui pagal Taisyklių 9 punkte įtvirtintas nuostolio apskaičiavimo sąlygas apskaičiuotą 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