



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

**SPRENDIMAS  
DĖL L. B. IR SEESAM INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. lapkričio 7 d. Nr. 242-475

Vilnius

Lietuvos bankas gavo L. B. (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:

2016 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėjas su draudiku sudarė būsto ir gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – draudimo sutartis), kuria išplėstiniu („visų rizikų“) draudimu apdraudė gyvenamąjį namą su garažu, esančius adresu: (*duomenys neskelbiami*) (toliau – gyvenamasis namas), gyvenamajame name esantį kilnojamąjį turtą, pareiškėjo ir kitų asmenų civilinę atsakomybę, draudimo laikotarpis – nuo 2016 m. rugpjūčio 17 d. iki 2019 m. rugpjūčio 16 d. Draudimo sutarties neatskiriamos dalys – Būsto ir turto draudimo taisyklės (toliau – Taisyklės) ir Bendrosios draudimo sutarties sąlygos (toliau – Bendrosios sąlygos).

Pareiškėjas 2018 m. gegužės 7 d. pranešimu draudiką informavo, kad 2018 m. gegužės 6 d. „televizorius kabėjo ant sienos. Pakeisdamas televizoriaus kampa, nespėjau nueit, kai išgirdau trenksmą. Atsisukęs pamačiau ant stalo televizorių. Krisdamas televizorius dar ir kėdę apgadino.“

2018 m. gegužės 9 d. ir 2018 m. gegužės 15 d. draudiko ekspertas apžiūrėjo įvykio vietą ir apgadintą turtą. Draudiko pasitelkta UAB „Smart claims“ parengė 2018 m. gegužės 28 d. Nuostolių priežasties nekilnojamam turtui įvertinimą, kuriame nurodė: „Remiantis aukščiau nurodyta informacija, daromos išvados, kad televizorius nuo sienos su laikikliu nukrito dėl netinkamo pritvirtinimo. Metalinis televizoriaus laikiklis nebuvo pritvirtintas kaip tai numatė jo gamintojas: vietoje 6 vnt. varžtų, į sieną buvo įsukti tik 3 vnt. Laikiklis leidžia pritvirtintą televizorių sukinėti ir atitraukti nuo sienos, atitinkamai didindamas lenkimo momentą ir apkrovą laikiniam kronšteiniui. Todėl 3 varžtai neatlaikė televizoriaus statinės / tikėtina dinaminės apkrovos, varžtai buvo išplėsti iš kaiščių, ir televizorius nukrito ant kėdės / grindų.“

2018 m. birželio 1 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją, kad Taisyklių 8.1.8 papunkčio pagrindu („Nedraudžiamaisiais įvykiais laikomas apdrausto turto sunaikinimas ar sugadinimas 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, o taip pat dėl blogų, netinkamų, trūkumų turinčių pamatų ar konstrukcijų“) pripažino 2018 m. gegužės 6 d. įvykį nedraudžiamuoju. Draudiko teigimu, įvykis įvyko „dėl netinkamo televizoriaus laikiklio pritvirtinimo / sumontavimo prie sienos, nesilaikant gamintojo instrukcijoje nurodytų būtinų reikalavimų“.

Pareiškėjas su draudiko sprendimu nesutiko, todėl 2018 m. birželio 11 d. elektroniniame laiške teigė, kad Taisyklių 8.1.8 papunktį draudikas taikė nepagrįstai: Taisyklių 8.1.8 papunktyje „viskas aprašyta, kas susiję su namo statyba“, be to, „8.1.8 punkte nieko nėra rašoma nei apie

buitinę techniką, nei apie baldus ar spinteles“. Taip pat pareiškėjas nurodė, kad, tvirtindamas televizoriaus laikiklį, viršijo gamintojų rekomendacijas. Pareiškėjo teigimu, „Instrukcija yra išleista viena keliems televizoriams. Ten aiškiai parašyta, kad jei televizorius yra 55 colių, 50 kg – tai instrukcijoje 1 a paveikslėlis ir rekomendacija. Jei televizorius 70 colių 50 kg – tai 1 b paveikslėlis ir kita rekomendacija. Mūsų televizorius yra 55 colių tai mums rekomenduota vadovautis 1 a paveikslėliu. Pagal 1 a instrukcijos rekomendaciją yra parodyta, kad 50 kilogramų televizorių reikia kabinti ant 4 varžtų. Kadangi mūsų televizorius be „kojos“ ir labai plonas ir lengvas, jis sveria vos 20 kg, tai jam ir 3 varžtai yra „per akis“. Jei televizorius būtų 50 kg, tai 4 varžtai pasidalintų svorį po 12,5 kg. Aš įsukau 3 varžtus.“

Draudikas su gauta pretenzija nesutiko ir nurodė, kad Taisyklių 8.1.8 papunktis taikomas vertinant žalas, susijusias tiek su kilnojamuoju, tiek su nekilnojamuoju turtu. Taisyklėse nėra nurodyta, kad ši Taisyklių nuostata taikoma tik draudžiant nekilnojamąjį turtą. Draudikas taip pat nurodė, kad, pagal Bendrųjų sąlygų 7.2.2.5 papunktį, draudėjas draudimo sutarties galiojimo metu privalo užtikrinti, kad vykdoma veikla ar naudojimasis apdraustu turtu (įskaitant, bet tuo neapsiribojant, montavimą, eksploatavimą ir kt.) būtų atliekamas laikantis įstatymuose, kituose norminiuose aktuose ir turto eksploatavimo taisyklėse (instrukcijose) nustatytų reikalavimų bei rekomendacijų. Bendrųjų sąlygų 7.4 papunktyje nustatyta, kad, jei draudėjas nesilaiko Bendrųjų sąlygų 7.2.2.5–7.2.2.7 papunkčiuose arba 7.3.1 papunktyje nustatytų reikalavimų, draudikas turi teisę atsisakyti mokėti draudimo išmoką arba ją sumažinti, atsižvelgdamas į draudėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį. Draudikas nurodė, kad šiuo atveju, tvirtinant pareiškėjo televizorių, turėjo būti laikomasi ne 1 a paveikslėlio instrukcijos (laikiklis tvirtinamas keturiais varžtais), o 1 b paveikslėlio instrukcijos, skirtos televizoriui tvirtinti prie mūrinės arba plytų sienos (tokia buvo pareiškėjo siena šiuo atveju) (laikiklis tvirtinamas šešiais varžtais). Draudikas akcentavo, kad televizoriaus laikiklio instrukcijoje nurodyta, jog laikiklį gali sumontuoti tik kvalifikuoti profesionalai. Taip pat draudikas nurodė, kad laikiklio instrukcijoje nėra nurodyta, kad, atsižvelgiant į kabinamo televizoriaus svorį, galima įsukti mažiau varžtų, negu nurodyta instrukcijoje. Yra numatyta priešingai – turi būti panaudoti pridedami varžtai. Draudikas teigė, kad televizorius 2018 m. gegužės 6 d. nukrito dėl to, kad nebuvo tinkamai laikomasi televizoriaus laikiklio montavimo instrukcijos, vietoje šešių gamintojo nurodytų varžtų buvo įsukti tik trys.

Pareiškėjas kreipimesi Lietuvos bankui akcentavo, kad draudikas nepagrįstai taikė pažodinį Taisyklių aiškinimą: „Iš Taisyklių 8.1.8 punkto teksto visumos akivaizdžiai matyti, jog jame kalbama apie statinį, nes jame yra aptarti visi esminiai reikalavimai, susiję su statinio projektavimu ir statyba LR Statybos įstatymo ir kitų poįstatyminių teisės aktų prasme. Minimame taisyklių punkte iš esmės koncentruotai yra pateikta visa statinio statybos eiga nuo projektavimo iki jo pastatymo, medžiagų panaudojimo, žemės darbų atlikimo ir kt. Todėl darytina išvada, kad jei šio proceso metu (statinio projektavimo, statybos) nesilaikoma teisės aktų reikalavimų, draudikas gali turto sugadinimo ar sunaikinimo atvejį pripažinti nedraudiminiu Taisyklių 8.1.8 punkto pagrindu. Gi mano atveju aš žalą patyriau dėl to, jog buvo sugadintas buitinis prietaisas televizorius ir kėdė, kas visiškai nėra susiję su statinio projektavimu ir / ar statyba, todėl draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti man draudimo išmoką.“

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė, kad neturi pagrindo keisti savo sprendimo nemokėti draudimo išmokos. Draudiko teigimu, pareiškėjas iki šios dienos nuo draudimo sutarties galiojimo pradžios į draudiką kreipėsi trylika kartų (tris kartus – dėl sudaužytų televizorių), draudiko pareiškėjui išmokėtos draudimo išmokos siekia 6 720,46 Eur. Esant neįprastai dideliame žalų dažniui, kiekvieną įvykį (taip pat ir ginčo atvejį), apie kurį pranešė pareiškėjas, draudikas tiria itin atidžiai. Draudiko teigimu, 2018 m. gegužės 15 d. pakartotinės apžiūros metu užfiksuota, kad nurodyto įvykio vietoje ant tos pačios sienos ant laikiklio yra pakabintas kitas televizorius. Prie sienos laikiklis taip pat pritvirtintas tik trimis varžtais, taigi irgi nesilaikant gamintojo instrukcijoje nurodytų reikalavimų.

**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 šalių ginčas kilo dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju.

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 (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.

Pažymėtina, kad pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius, o įvykiai neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo. Tais atvejais, kai draudimo sutartyje (draudimo taisyklėse) apibūdinamas, tiksliai detalizuojamas draudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, sprendžiant, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, vertinama pagal draudimo rūšies taisyklėse nustatytus individualius įvykio požymius.

Ginčo šalių sudarytai sutarčiai taikomų Taisyklių 7.2.1 papunktyje nustatyta, kad draudžiantis išplėstiniu (visų rizikų) draudimu pastatai (patalpos) ir namų turtas draudžiami nuo bet kokios tiesioginės žalos, sukeltos staiga ir netikėto įvykio, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių 8.1 ir 8.2 papunkčiuose.

Draudikas atsisakymą pripažinti įvykį draudžiamuoju grindė Taisyklių 8.1.8 papunkčiu: „Nedraudžiamaisiais įvykiais laikomas apdrausto turto sunaikinimas ar sugadinimas 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, o taip pat dėl blogų, netinkamų, trūkumų turinčių pamatų ar konstrukcijų.“ Draudiko teigimu, pareiškėjas netinkamai, nesilaikydamas gamintojo instrukcijos, sumontavo televizoriaus laikiklį, ir toks pareiškėjo elgesys nulėmė žalos atsiradimą. Pareiškėjas iš esmės pripažįsta, kad laikiklį pritvirtino nesilaikydamas gamintojo nurodymų, nes įsuko mažiau varžtų, negu numatyta naudojimo instrukcijoje, tačiau teigia, kad Taisyklių 8.1.8 papunktis šiuo atveju netaikytinas. Pareiškėjo teigimu, minėta Taisyklių norma taikoma tik pastato statybos metu atliktiems montavimo darbams, o draudikas taiko „tik pažodinį teksto aiškinimą“.

Taisyklių 8.1.8 papunktyje išvardyti įvairūs darbai, kurių netinkamas atlikimas lemia įvykio pripažinimą nedraudžiamuoju. Viena iš nurodytų darbų rūšių yra montavimo darbai. Pažymėtina, kad minėtame Taisyklių papunktyje nėra nurodyta, kad minėti darbai atliekami tik pastato statybos metu, taip pat neišskirta konkreti turto, kuris turi būti montuojamas, kategorija, kad įvykis būtų pripažintas nedraudžiamuoju (vartojama bendra sąvoka „turtas“).

Pareiškėjas teigia, kad draudikas taiko „pažodinį teksto aiškinimą“, nes televizoriaus laikiklio tvirtinimo darbus priskiria prie Taisyklių 8.1.8 papunktyje nurodytų „montavimo darbų“. Taigi, pareiškėjas neginčija, kad, atliekant pirminį, lingvistinį Taisyklių 8.1.8 papunkčio nuostatos vertinimą, ji suprantama draudiko nurodytu būdu. Vis dėlto sutiktina su pareiškėju, kad sutarties nuostatos turi būti aiškinamos sistemiškai, neatsietai viena nuo kitos. Kaip minėta, pagal Bendrųjų sąlygų 7.2.2.5 papunktį, draudėjas draudimo sutarties galiojimo metu privalo užtikrinti, kad veikla būtų vykdoma ar turtas būtų naudojamas (įskaitant, bet tuo neapsiribojant, montavimą, eksploatavimą ir kt.) laikantis įstatymuose, kituose norminiuose aktuose ir turto eksploatavimo taisyklėse (instrukcijose) nustatytų reikalavimų bei rekomendacijų. Pagal šią Bendrųjų sąlygų nuostatą, montavimo darbai priskiriami prie naudojimosi apdraustu turtu. Vertinant Taisyklių 8.1.8 papunkčio formuluotę, atsižvelgiant į Bendrųjų sąlygų 7.2.2.5 papunktyje vartojamos

„montavimo“ sąvokos prasmę, nėra pagrindo sutikti su pareiškėju, kad „montavimo darbų“ sąvoka draudimo sutartyje vartojama tik apibrėžiant su nekilnojamojo turto kūrimu (projektavimo ir statybos) susijusius darbus. Šiuo atveju lingvistinio ir sisteminio sutarties aiškinimo išvados sutampa.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas neginčija to, kad televizoriaus laikiklis buvo pritvirtintas nesilaikant gamintojo instrukcijų, tačiau pareiškėjas ir draudikas skirtingai aiškina instrukciją. Draudiko teigimu, laikiklis turėjo būti pritvirtintas šešiais varžtais, o pareiškėjo teigimu – keturiais. Vis dėlto pareiškėjas pripažįsta, kad laikiklį sąmoningai pritvirtino tik trimis varžtais, t. y. įsuko mažiau varžtų, negu nurodyta instrukcijoje, nes, įvertinęs televizoriaus svorį, manė, kad toks varžtų kiekis yra pakankamas. Sutiktina su draudiku, kad instrukcijoje nėra numatyta, kad, atsižvelgiant į televizoriaus svorį, gali būti įsukta mažiau varžtų. Darytina išvada, kad montavimo darbai atlikti nesilaikant gamintojo nurodymų, taigi netinkamai, todėl sutiktina su draudiko eksperto išvada, kad netinkamai pritvirtintas televizorius dėl apkrovos (kuri keičiasi televizorių sukinėjant) galėjo nukristi.

Atsižvelgiant į tai, kad žalos apdraustam turtui atsiradimo aplinkybės atitiko draudimo sutartyje nustatytas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai pripažino įvykį nedraudžiamuoju.

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 L. B. reikalavimus.

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