



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. M. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. gegužės 8 d. Nr. 242-184
Vilnius

Lietuvos bankas 2019 m. kovo 14 d. gavo pareiškėjo R. M. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056 (galioja nuo 2014 m. gruodžio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis Šilėnų sodų 6-oji g. 7, Vilniuje. Draudimo liudijime nurodytas draudimo variantas „Turtas“ ir šios draudimo rizikos rūšys: ugnis, gamtos jėgos, vanduo, trečiųjų asmenų tyčinė veikla, stiklo dužimas ir elektros įtampos svyravimai. Draudimo laikotarpis – nuo 2015 m. vasario 14 d. iki 2048 m. vasario 14 d.

2019 m. sausio 29 d. pareiškėjas pranešė draudikui apie 2019 m. sausio 26 d. įvykį: tą dieną pastebėjo, kad į patalpas, kuriose esantis turtas yra apdraustas Draudimo sutartimi, liejasi vanduo, dėl to sugedo geležies šalinimo įranga ir gręžinio siurblys.

2019 m. sausio 29 d. uždaroji akcinė bendrovė „Kauno hidrogeologija“ parengė defektų aktą, iš kurio matyti, kad buvo atlikti apdraustame objekte esančio gręžinio siurblio remonto darbai, kainavę – 1 162,21 Eur (su PVM), – buvo sumontuotas naujas, analogiško tipo siurblys. Tą pačią dieną darbus atlikusi bendrovė parengė atliktų darbų aktą, o 2019 m. sausio 30 d. išrašė pareiškėjui PVM sąskaitą faktūrą, joje nurodyta suma atitiko nurodytą defektų akte.

2019 m. vasario 2 d. UAB „Infes technologijos“ parengė PVM sąskaitą faktūrą, joje nurodyta 1 360 Eur (su PVM) suma už automatinio geležies šalinimo filtrą, senos įrangos išmonatavimą ir naujos sumontavimą, o 2019 m. vasario 4 d. parengė defektų aktą, kuriame nurodė gedimų priežastis ir pasekmes: „š. m. sausio 28 d. buvo nustatyta, kad vandens nugeležinimo filtro viršutinis dangtelis prarado sandarumą, oksidacinė kolona praleidžia vandenį, yra nesandari. Šio gedimo pasekoje atsirado vandens nuotekis, todėl įsijungė vandens gręžinio siurblys ir jis nuolat veikė be perstojo.“ Taip pat defektų akte nurodoma, kad „dėl ilgesnio, nei numatyta, buitinio vandens gręžinio siurblio veikimo, pastarasis sugedo.“ Kartu paaiškinama ir tai, kad „filtro valdymo vožtuvas, dėl patekusio į elektroninį valdymą vandens, sugedo. Vandens nugeležinimo filtrai netinkami naudoti.“ Galiausiai nurodoma, kad reikia pakeisti vandens geležies šalinimo sistemą (filtrus su valdymu) ir vandens gręžinio siurblij.

2019 m. vasario 5 d. pareiškėjas el. paštu pateikė draudikui remonto faktą patvirtinančius dokumentus (defektų aktą ir PVM sąskaitas faktūras) ir paaiškino draudikui įvykio aplinkybes. Gavęs draudiko el. laišką, kuriame nurodyta, kad draudikas negali atidaryti atsiųstų dokumentų, pareiškėjas kitą dieną pakartotinai pateikė dokumentus draudikui priimtinu formatu.

2019 m. vasario 12 d. draudikas el. paštu informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą išmokėti 1 245 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą įvertinus su geležies šalinimo filtrų gedimu susijusią žalą – 1 360 Eur, pritaikius 115 Eur išskaitą. Tos pačios dienos pranešime dėl draudimo išmokos draudikas nurodė išlaidų už gręžinio siurblio remontą neatlyginsias, nes jo gedimas neatitinka nė vienos Draudimo sutartimi apdraustos rizikos.

Pareiškėjas su priimtu sprendimu nesutiko, todėl 2019 m. vasario 14 d. el. paštu pateikė draudikui pretenziją dėl priimto sprendimo. Pareiškėjas paaiškino, kad, pagal Taisyklių nuostatas, draudikas atlygina apdraustam turtui padarytus nuostolius, atsiradusius staiga ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo iš vandens talpų ir rezervuarų, inžinerinių sistemų avarijos pasekoje, kai vanduo išteka iš vandentiekio ar nuotekų sistemos vamzdžių. Anot pareiškėjo, Taisyklėse nėra parašyta, kad atlyginama tik tiesioginė dėl išsiliejusio vandens poveikio padaryta žala. Pareiškėjo teigimu, vandens padavimo ir geležies šalinimo sistemos yra susijusios ir priklauso viena nuo kitos: dėl išsisandarinusios vandens geležies šalinimo talpos įsijungė vandens siurblys ir veikė ilgą laiką tol, „kol krito apvijų izoliacijos varža ir taip pat sugedo siurbimo dalis“.

Pareiškėjas pretenzijoje taip pat nurodė kreipėsi į vandens gręžinio siurblių remontavusią bendrovę, o ši pasiūlė paieškoti priežasties, kodėl vandens siurblys įsijungė ir veikė ilgą laiką, iki kol krito jo apvijų izoliacijos varža: „Jie spėja, kad tai galėjo būti trumpo jungimo priežastis. Dėl ko įvyko trumpas jungimas jie atsakyti negali, bet iškėlė vieną teoriją. Dėl to, kad trūko vandens nugeležinimo kolonos sandarinimas ir pradėjo taškyti vandenį, kuris pateko ant hidroforo relės (ji taip pat visa buvo šlapia), ko pasekoje įvyko trumpas jungimas ir įsijungė siurblys, ir nukentėjo apvijos. Taip pat jie sako, kad galėjo būti ir atvirkščiai: dėl kažkokių priežasčių pumpuojant vandenį iš gręžinio neatsijungė hidroforo relė ir siurblys galingas pompavo vandenį, kol sistemoje radosi silpniausia vieta, kuri ir trūko.“ Pretenzijoje teigiama, kad pareiškėjas taip pat kreipėsi ir į bendrovę, remontavusią geležies šalinimo sistemą, pastaroji teigė, kad nuo hidroforo relės einantis laidas buvo pasvilęs, todėl dalis jo buvo pakeista. Pareiškėjas kartu su šia pretenzija paprašė draudiko patvirtinti PVM sąskaitą faktūrą už atliktus gręžinio siurblio remonto darbus ir nurodė laukiantis draudimo išmokos detalizavimo.

2019 m. kovo 2 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į draudiką su pretenzija ir nurodė, kad išsisandarinus geležies šalinimo sistemai įsijungė vandens gręžinio siurblys. Pareiškėjas nežino, kiek laiko siurblys veikė be sustojimo, tačiau yra tikras, kad taip ilgai, kad to pakako, jog būtų pažeista variklio apvijų izoliacija ir sumažėtų jos varža. Tai, pareiškėjo nuomone, reiškia, kad dėl per ilgo veikimo siurblys perdegė, sugedo. Pareiškėjas, remdamasis šiomis aplinkybėmis, nurodė esantis tikras, kad pagrindas pripažinti siurblio gedimą ir jo keitimą draudžiamuoju įvykiu yra pakankamas.

2019 m. kovo 7 d. draudikas pateikė pareiškėjui atsakymą į pretenzijas ir nurodė peržiūrėjęs žalos administravimo duomenis ir išanalizavęs pareiškėjo nurodytus argumentus. Draudiko teigimu, UAB „Infes technologijos“ 2019 m. vasario 4 d. defektų akte nurodyta geležies šalinimo įrangai padarytos žalos priežastis atitinka vandens rizikos apibrėžimą, todėl draudikas išmokėjo draudimo išmoką, atlyginančią naujos geležies šalinimo įrangos įsigijimo ir įrengimo išlaidas. Anot draudiko, UAB „Infes technologijos“ defektų akte nurodoma ir tai, kad dėl geležies šalinimo įrangos gedimo įsijungė vandens gręžinio siurblys, jis veikė be perstojo tol, kol sugedo. 2019 m. sausio 29 d. uždarnosios akcinės bendrovės „Kauno hidrogeologija“ defektų akte, nurodyta, kad apžiūrėjęs siurblių nustatyta, jog variklio apvijų izoliacijos varža sumažėjusi, siurblynė dalis susidėvėjusi. Draudiko teigimu, vandens gręžinio siurblio gedimo priežastis neatitinka nė vienos apdraustos rizikos apibrėžimo ir išmoka negali būti mokama.

Draudiko atsakymas pareiškėjo netenkino, todėl jis kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp jo ir draudiko kilusį ginčą. Pareiškėjas kreipėsi nurodė, kad dėl prarasto geležies šalinimo filtro dangčio sandarumo į patalpą per atsiradusį tarpą pradėjęs veržtis vanduo aptaškė patalpoje buvusius elektroninius prietaisus. Kadangi, anot pareiškėjo, vanduo į jo namą yra tiekiamas iš asmeninio giluminio vandens gręžinio, sistemoje nukritus slėgiui, įsijungė vandens gręžinio siurblys ir be perstojo veikė ilgą laiką, kol sugedo. Pareiškėjas nurodė Taisyklių nustatyta tvarka kreipėsi į draudiką, ne kartą rekomendavęs draudiko ekspertams atvykti apžiūrėti įvykio vietas, kad pareiškėjui nereikėtų atsakinėti į specialių žinių reikalaujančius klausimus ir atlikti apžiūrą, tačiau draudiko ekspertai apžiūrėti įvykio vietą atsisakė, nurodė, kad užteks sugadinimų nuotraukų ir defektų aktų. Pareiškėjas teigė pašalinęs gedimus, tačiau draudikas atsisakė pripažinti vandens siurblio gedimą draudžiamuoju įvykiu ir neapmokėjo jo remonto išlaidų. Remdamasis kreipimesi nurodytomis aplinkybėmis ir kartu su kreipimusi pateiktais dokumentais, pareiškėjas prašė Lietuvos banko įvertinti ginčo aplinkybes ir rekomenduoti draudikui pripažinti vandens siurblio gedimą draudžiamuoju įvykiu ir išmokėti papildomą 1 162,21 Eur draudimo išmoką.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas dėl pareiškėjo kreipimosi motyvų ir reikalavimo pagrįstumo, jame draudikas nurodė su pareiškėjo argumentais nesutinkantis. Draudikas teigė nustatęs, kad geležies šalinimo įrangos valdymo vožtuvas sugedo dėl tiesioginio vandens poveikio, ir išmokėjęs 1 245 Eur draudimo išmoką. Anot draudiko, pagal Taisyklių nuostatas, atlyginama tiesioginė vandens žala, kai išsiliejęs vanduo ką nors sugadina. Šiuo atveju, draudiko teigimu, dėl tiesioginio vandens poveikio buvo sugadintas tik filtro valdymo vožtuvas, todėl draudimo išmoka buvo išmokėta už žalą, patirtą dėl sugadinto valdymo vožtuvo.

Žala, atlyginanti gręžinio siurblio gedimą, anot draudiko, negali būti atlyginama, nes gedimo priežastis neatitinka nė vienos apdraustos rizikos apibrėžimo, ji nėra atsiradusi dėl tiesioginio vandens poveikio. Tai, draudiko nuomone, patvirtina uždarnosios akcinės bendrovės „Kauno hidrogeologija“ surašytas defektų aktas, kuriame nurodyta, kad siurblio variklio apvijų izoliacijos varža sumažėjusi, nusidėvėjusi siurblinė dalis. Remdamasis šiais argumentais, draudikas teigė neturintis pareigos mokėti draudimo išmokos, nes tokia pareiga kyla tik tuo atveju, jei yra tenkinamos visos draudžiamojo įvykio sąlygos ir nėra aplinkybių, kuriomis remiantis įvykį būtų galima pripažinti nedraudžiamuoju arba draudikas būtų atleidžiamas nuo draudimo išmokos mokėjimo.

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl vandens siurblio gedimo pripažinimo draudžiamuoju įvykiu ir papildomos draudimo išmokos mokėjimo.

Atsižvelgiant į ginčo šalių argumentus, kuriais jos grindžia savo reikalavimus ir atsikirtimus, reikėtų įvertinti įvykio – gręžinio siurblio gedimo – atitiktį Taisyklėse įtvirtintoms draudžiamųjų įvykių sąlygoms, kartu vertinant, ar Taisyklių nuostatos, susijusios su vandens rizikos draudimu, yra pakankamai aiškios ir aiškinamos pagal teisės aktuose nustatytas sutarčių aiškinimo taisykles.

Visų pirma pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas įgalina šalis laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga, ir pagal tai apskaičiuoti draudimo įmokos dydį. Draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose, tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse. Jose nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas ir yra siejamas su draudimo sutartyje ar teisės aktuose įtvirtinto draudžiamojo įvykio fakto nustatymu (Civilinio kodekso 6.987 straipsnis). Taigi, sprendžiant, ar įvykis – gręžinio siurblio gedimas – laikytinas draudžiamuoju, analizuotinos Taisyklių nuostatos, reglamentuojančios su vandens rizikos draudimu susijusių draudžiamųjų įvykių sąlygas.

Antra, svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad, pagal Civilinio kodekso 6.992 straipsnio 1 dalį, jei draudimo sutartis sudaroma pagal draudimo rūšies taisykles, parengtas įstatymų nustatyta tvarka, tai draudimo sutarčiai atitinkamai taikomi šio kodekso 6.185–6.187 straipsniai. Taigi, vertinant konkrečią draudimo sutartį, kurią sudaro tiek standartinės sąlygos, parengtos draudiko (Taisyklės), tiek individualios sąlygos (draudimo liudijimas), privalu vadovautis Civilinio kodekso 6.992, 6.185–6.187 ir 6.193 straipsniuose įtvirtintomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad, sudarant sutartį prisijungimo būdu, taip pat ją aiškinant, būtina atsižvelgti ir į tai, kad standartines sutarties sąlygas parengusi šalis privalo ne tik tinkamai atskleisti šias sąlygas kitai sutarties šaliai, tačiau taip pat yra atsakinga už tai, kad jos parengtos standartinės sutarties sąlygos būtų aiškios ir nedviprasmiškos. Jeigu standartines sutarties sąlygas

parengusi šalis to tinkamai nepadaro, kilus sutarties šalių ginčui, ši šalis negali remtis tokiomis standartinėmis sąlygomis, dėl kurių aiškumo ir atskleidimo kitai sutarties šaliai kyla abejonių. Pareiga įrodyti, kad standartinės sąlygos yra aiškios ir neturėjo būti klaidingai suprastos kitos sutarties šalies, taip pat kaip ir tai, kad jos kitai šaliai buvo tinkamai atskleistos, tenka standartines sąlygas parengusiai šaliai (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. lapkričio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje 3K-3-600/2006*). Civilinio kodekso 6.193 straipsnyje įtvirtinta, kad sutartys turi būti aiškinamos sąžiningai, visos sutarties sąlygos turi būti aiškinamos atsižvelgiant į jų tarpusavio ryšį, sutarties esmę ir tikslą bei jos sudarymo aplinkybes. Jeigu abejojama dėl sąvokų, kurios gali turėti kelias reikšmes, šioms sąvokoms priskiriama priimtinausia, atsižvelgiant į tos sutarties prigimtį, esmę bei jos dalyką, reikšmę. Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai ir visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.

Draudimo liudijime nurodyta, kad pareiškėjas yra pasirinkęs draudimo apsaugos variantą „Turtas“. Taisyklių 19 punkte yra įtvirtintos draudžiamųjų įvykių sąlygos, aktualios minėtam draudimo variantui. Taisyklių 19.2 papunktyje nurodyti draudžiamieji įvykiai, susiję su vandens rizikos draudimu: „Mes atlyginsime apdraustam turtui padarytus nuostolius, atsiradusius staiga ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo iš vandens talpų ir rezervuarų, inžinerinių sistemų avarijos pasėkoje.“ Taisyklių 19.2.1–19.2.3 papunkčiuose nurodytos papildomos draudžiamojo įvykio sąlygos, t. y. kad vanduo tokiu atveju turi ištekti iš vandentiekio ar nuotekų sistemos vamzdžių, iš šildymo karštu vandeniu ar garu įrenginių, kondicionavimo įrangos ir iš gesinimo ar drėkinimo sistemų. Vertinant šių nuostatų sąlygas ir priežasties bei pasekmės ryšį ir analizuojant, ar šiuo atveju vandens nuotėkio ir gręžinio siurblio gedimo priežastinis ryšys yra pakankamas tam, kad įvykio aplinkybės būtų galima laikyti atitinkančiomis vandens rizikos draudimo sąlygose nurodytą draudžiamojo įvykio apibrėžimą, būtina įvertinti ir Taisyklių 19.2 papunktyje įtvirtinto termino „pasėkoje“ reikšmę, nustatyti, ar Taisyklėse yra įtvirtintas šio su priežastinio ryšio nustatymu susijusio termino aiškinimas, ar ne, įvertinti, ar draudikas tinkamai aiškina minėtą terminą Taisyklių 19.2 papunkčio kontekste ir pagrįstai teigia, kad gręžinio siurblio gedimas nėra susijęs su apdrausta vandens rizika.

Pažymėtina, kad Valstybinės lietuvių kalbos komisija yra konstatavusi: „Pasėka neteiktinas vertinys. Vartotina padarinys, rezultatas <...>“ Taigi, terminas „pasėka“ turi būti suprantamas kaip „padarinys“ arba „rezultatas“.¹ Lietuvos kalbos išteklių informacinės sistemos duomenimis, terminas „rezultatas“ dabartinės lietuvių kalbos žodyne aiškinamas dvejopai – „kas pasidaro nuo veiksmo, veiksnio, priežasties padarinys“ ir „konkretus veikimo rodiklis, pasekmė“. Terminas „padarinys“ aiškinamas kaip „rezultatas, vaisius“.² Taigi, šiuo atveju svarbu įvertinti, ar dėl gręžinio siurblio gedimo patirti pareiškėjo nuostoliai yra staiga ir netikėto skysčio (vandens) išsiliejimo rezultatas, padarinys. Lietuvos banko vertinimu, vadovaujantis teisės aktuose įtvirtintomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis, tarp jų ir sąžiningumo principu, ši Taisyklių nuostata turi būti aiškinama taip, kad dėl inžinerinės avarijos atsiradusiais nuostoliais yra laikomi tiesioginiai vandens išsiliejimo padariniai, t. y. priežastinis ryšys negali būti aiškinamas per plačiai, priežastis ir pasekmė neturi būti neprotingai nutolusios viena nuo kitos, žala turi atsirasti kaip vandens išsiliejimo padarinys. Antraip, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįstai išplečiami sudarant Draudimo sutartį draudiko prisiimti įsipareigojimai, pagal kuriuos draudikas apskaičiavo ir draudimo įmokos dydį.

Pažymėtina, kad tarp šalių nėra ginčo, ar geležies šalinimo įrangos gedimas atitinka Taisyklėse įtvirtinto draudžiamojo įvykio apibrėžimą, o bylos duomenys suteikia pagrindo daryti išvadą, kad žalos, patirtos sugedus geležies šalinimo įrangai, atsiradimas atitinka Taisyklėse įtvirtintas draudžiamojo įvykio, susijusio su vandens rizikos draudimu, sąlygas. Įvertinus pateiktą UAB „Infes technologijos“, atlikusios geležies šalinimo įrangos remontą, sudarytą defektų aktą ir paties pareiškėjo paaiškinimus apie įvykio aplinkybes, darytina išvada, kad geležies šalinimo įranga sugedo, kai geležies šalinimo filtro viršutinis dangtelis prarado sandarumą ir dėl to atsirado vandens nuotėkis, todėl į filtro valdymo vožtuvą pateko

¹ Prieiga internete: <http://www.vlkk.lt/konsultacijos/2115-paseka-padarinys-rezultatas-pasekme>

² Prieiga internete: <http://ikiis.iki.lt/>

vandens ir sugedo elektroninis valdymas. To neginčija ir draudikas, sutinkantis, kad geležies šalinimo įrangos gedimas atsirado vandeniui patekus ant įrangos, todėl įvykio aplinkybės atitinka Taisyklių 19.2 papunktyje apibrėžtą draudžiamąjį įvykį.

Vertinant, ar gręžinio siurblio gedimas taip pat turėtų būti laikomas draudžiamuoju įvykiu, atsiradusiu dėl vandens išsiliejimo, ir atitinkančiu vandens rizikos draudimo sąlygas, pažymėtina, kad UAB „Infes technologijos“ defektų akte taip pat nurodyta ir tai, kad dėl atsiradusio vandens nuotėkio įsijungė vandens siurblys ir nuolat veikė be perstojo, kol sugedo, todėl jį reikia pakeisti. Taigi, bylos duomenys patvirtina, kad dėl geležies šalinimo filtro viršutinio dangtelio sandarumo praradimo atsiradus vandens nuotėkiui įsijungęs gręžinio siurblys veikė per ilgai ir dėl to sugedo.

Analizuojant, ar vandens išsiliejimas, kuris pagal Taisyklių 19.2 papunktį yra būtina draudžiamąjo įvykio sąlyga, ir gręžinio siurblio gedimas yra pakankamai susiję priežastiniu ryšiu, svarbu pabrėžti ir turimų duomenų pagrindu nustatytą veiksmų, lėmusių geležies šalinimo įrangos bei gręžinio siurblio gedimus, seką: pirmiausia sugedo geležies šalinimo įrangos filtro viršutinis dangtelis, jis prarado sandarumą; vėliau, jam praradus sandarumą, – pro atsiradusius tarpus pradėjo skverbtis vanduo, atsirado vandens nuotėkis. Atsiradus nuotėkiui įvyko du su sugedusiais įrenginiais susiję procesai – buvo aptaškytas geležies šalinimo sistemos elektroninio valdymo vožtuvas, tada įsijungė ir nuolat veikė gręžinio siurblys. Galiausiai dėl patekusio vandens sugedo filtro valdymo vožtuvas, o dėl ilgesnės, nei numatyta, siurblio darbo trukmės sugedo gręžinio siurblys. Bylos duomenų pagrindu galima daryti išvadą, kad abiejų įrenginių gedimus lėmė vandens nuotėkis: jis lėmė tiek sušlapusios geležies šalinimo įrangos filtro valdymo sistemos, tiek įsijungusio ir nuolat, o ne taip kaip numatyta, veikusio ir dėl to sugedusio gręžinio siurblio gedimą.

Lietuvos bankas sutinka, jog geležies šalinimo įrangos ir gręžinio siurblio gedimo priežastys nėra visiškai identiškos, t. y. vienas gedimas atsirado išbėgusiam vandeniui sušlapinus įrenginį, o kitas – dėl paties vandens išsiliejimo iš vandentiekio sistemos, sistemoje atsiradus vandens nuotėkiui. Nepaisant to, manytina, kad Taisyklėse įtvirtinto draudžiamąjo įvykio sąlygas iš esmės atitinka ne tik geležies šalinimo įrangos, bet ir gręžinio siurblio gedimas, nes, nors gedimo priežastys nėra tapačios, žala, atsiradusią sugedus abiem įrenginiams, galima laikyti atsiradusia dėl vandens išsiliejimo. Taisyklių 19.2 papunktyje, apibrėžiant draudžiamąjį įvykį, susijusio su vandens rizika, sąlygas, nėra nurodyta, kad atlyginami tik to turto, kurį sugadino išsiliejęs vanduo ar garai, nuostoliai. Taigi, nors draudikas teigia, kad tam, jog įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju, žala padaryti turi pats išsiliejęs vanduo, tiesiogiai veikdamas tam tikrą turta, tačiau Taisyklių 19.2 papunktyje tokios draudžiamąjo įvykio sąlygos nėra nurodytos.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudikas, atsikirdamas į pareiškėjo nesutikimo su priimtu sprendimu motyvus, be kita ko, rėmėsi uždarnosios akcinės bendrovės „Kauno hidrogeologija“ defektų akte nurodytu teiginiu, jog apžiūrėjus gręžinio siurblių nustatyta sumažėjusi variklio apvijų izoliacijos varža ir susidėvėjusi siurblynė dalis. Galima manyti, kad draudikas šiais argumentais siekė įrodyti, jog gręžinio siurblys sugedo dėl nusidėvėjimo, o ne dėl vandens padarytos žalos ar nuolatinio veikimo. Vis dėlto, Lietuvos banko nuomone, tokie draudiko argumentai yra nepagrįsti. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta draudiko pareiga tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo nustatyti, dedant reikiamas pastangas. Pagal to paties straipsnio 3 dalį, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar ją išmokėti neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo arba atsisakyti išmokėti draudimo išmoką nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Nepaisant to, kad draudikas turi teisės aktų pagrindu suteiktas pareigas (įgaliojimus) tirti draudžiamųjų įvykių aplinkybes ir tą daryti dedant reikiamas pastangas, nėra jokių duomenų, patvirtinančių, kad draudikas savo iniciatyva būtų atlikęs su pareiškėjo žalos atsiradimu susijusių aplinkybių tyrimą. Nors nuo pat žalos administravimo pradžios kilo nesutarimų dėl įvykio aplinkybių ir žalos atsiradimo priežasčių, draudikas, nors, kaip patvirtina pateikti susirašinėjimo duomenys, buvo ne kartą ragintas atvykti apžiūrėti sugedusių įrenginių ir įvykio vietos, neatliko jokios apžiūros, tik nurodė pareiškėjui, kokius dokumentus šis turintis pateikti. Lietuvos banko vertinimu, remdamasis uždarnosios akcinės bendrovės „Kauno hidrogeologija“ defektų akte nurodytomis gręžinio siurblio apžiūros aplinkybėmis, draudikas turėtų pagrįsti, kad variklio apvijų izoliacijos varžos sumažėjimas ir siurblynės dalies nusidėvėjimas negalėjo atsirasti dėl nuolatinio veikimo, atsiradusio dėl vandens nuotėkio, o buvo jau anksčiau, ir būtent dėl to

sugedo gręžinio siurblys. Esant neginčijamų duomenų, kad gręžinio siurblio gedimas atsirado dėl natūralaus nusidėvėjimo, o ne dėl vandens nuotėkio ir dėl jo prasidėjusio neįprastai ilgo veikimo, būtų galima spręsti dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju³, tačiau jokio tyrimo draudikas neatliko ir jokių duomenų, kuriais remiantis būtų galima teigti, kad žala atsirado dėl gręžinio siurblio nusidėvėjimo, rūdijimo ir kt., nepateikė. Todėl abejonėms dėl vandens nuotėkio sąveikos su gręžinio siurblio gedimu kilti, remiantis bylos duomenimis, nėra pagrindo.

Lietuvos banko vertinimu, atlikus ginčo šalių pateiktų paaiškinimų ir juos pagrindžiančių duomenų vertinimą, galima teigti, kad gręžinio siurblio gedimas (pasekmė) nėra pernelyg nutolęs nuo vandens išsiliejimo (priežastis). Taisyklėse nėra aiškiai nustatyta, kad žalą turi padaryti pats vanduo, o tai, be kita ko, suponuoja pagrindą teigti, kad pareiškėjas, susipažinęs su Taisyklių nuostatomis, neturėjo pagrindo manyti, kad nustatytomis aplinkybėmis atsiradusi žala neatitiks Taisyklių 19.2 papunkčio nuostatų ir nebus atlyginama išmokant draudimo išmoką, taigi, turėjo pagrįstą teisinį lūkestį, jog nustatytomis aplinkybėmis atsitikęs įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju. Taip pat, kaip minėta, draudikas savo iniciatyva neatliko jokių tyrimų, nepateikė duomenų, kuriais remiantis būtų galima teigti, kad gręžinio siurblys sugedo ne dėl vandens nuotėkio sąlygoto nuolatinio, neįprastai ilgo veikimo, o dėl natūralaus nusidėvėjimo ar iki tol buvusio gedimo. Remdamasis tuo, kas buvo nurodyta, taip pat tuo, kad šalių ginčas kilo iš esmės tik dėl vienos draudžiamąjo įvykio sąlygos – priežastinio ryšio tarp gręžinio siurblio gedimo ir vandens išsiliejimo (kitų įvykio aplinkybių atitiktis Taisyklių 19.2.1–19.2.3 papunkčiuose nurodytoms draudžiamąjo įvykio sąlygoms iš esmės yra patvirtinta geležies šalinimo įrangos gedimą pripažinus draudžiamuoju įvykiu), Lietuvos bankas konstatuoja, kad draudikas nepagrįstai atsisakė dėl gręžinio siurblio gedimo atsiradusią žalą pripažinti draudžiamuoju įvykiu ir išmokėti pareiškėjo nuostolius atlyginančią draudimo išmoką, todėl pareiškėjo reikalavimas tenkintinas ir draudikui rekomenduotina išmokėti papildomą draudimo išmoką.

Sprendžiant dėl pareiškėjo reikalavimo dydžio pagrįstumo, pažymėtina, kad Draudimo sutartimi šalys susitarė dėl draudimo atkuriamąja verte. Taisyklių 16.2.1 papunktyje įtvirtinta, kad namų turto draudimo atveju atkuriamoji vertė – tai išlaidos naujo tokios pat paskirties, rūšies, tipo, kokybės, galios ar analogiškų techninių parametrų turėtam turtui įsigyti. Taisyklių 25.2 papunktyje nustatyta, kad namų turto draudimo atveju draudimo išmoka mokama vadovaujantis nuostolio dydį bei faktines remonto išlaidas patvirtinančiais ir (ar) su draudiku suderintais dokumentais (įsigijimo dokumentais, sąskaitomis už remonto darbus, kuriuos būtina atlikti dėl draudžiamąjo įvykio sugadintam namų turtui suremontuoti, ir kitais dokumentais). Byloje nėra ginčo dėl pareiškėjo faktiškai patirtų išlaidų turtui suremontuoti, draudikas neginčijo, kad gręžinio siurblio remontas kainavo 1 162,21 Eur (su PVM), be to, tai patvirtina uždarosios akcinės bendrovės „Kauno hidrogeologija“ surašytas atliktų darbų aktas ir PVM sąskaita faktūra. Atsižvelgiant, be kita ko, į tai, kad dalis nuostolių pareiškėjui jau yra atlyginta, taip pat pritaikyta ir Draudimo sutartyje (draudimo liudijime) įtvirtinta besąlyginė išskaita, draudikui rekomenduotina išmokėti papildomą draudimo išmoką, atitinkančią pateiktuose dokumentuose nurodytą gręžinio siurblio remonto darbų kainą – 1 162,21 Eur.

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. Tenkinti pareiškėjo R. M. reikalavimus ir rekomenduoti *ERGO Insurance SE* pripažinti įvykį – gręžinio siurblio gedimą – draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjui papildomą 1 162,21 Eur draudimo išmoką.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytų rekomendacijų

³ Taisyklių 20.7 papunkčio pagrindu nedraudžiamąjo įvykio nuostoliais laikomi „nuostoliai atsiradę dėl vibracijos, nusėdimo ir kitų panašių natūralių procesų, taip pat neišvengiamo natūralaus vyksmo – rūdijimo, puvimo, natūralaus nusidėvėjimo ir panašiai“.

įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, 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