



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. C. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. balandžio 6 d. Nr. 242-112
Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. C. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį (draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Būsto draudimo sutartis), kurios sudėtinė dalis yra Būsto draudimo taisyklės Nr. 067 (2013-01-03 redakcija, galioja nuo 2013-02-11), draudimo laikotarpis – 2014-01-26 – 2024-01-25.

2015-11-12 pareiškėjas draudikui pateikė pranešimą apie pastebėtą įvykį – dėl vandens prasiskverbimo iš išorės užlietą garažą.

2015-11-17 draudikas surašė Turto sunaikinimo, sugadinimo aktą (toliau – Aktas), kuriame nurodyta, kad „draudėjo teigimu, 2015-11-12 ryte įėjęs į garažo (garažas statytas 2008 m.) patalpą, pastebėjo, kad ant grindų pribėgę vandens, naktį stipriai lijo.“ Akte taip pat nurodyta, kad „Apžiūrint įvykio vietą, matoma šlapia garažo siena, vandens balos ant grindų, kieme ties garažo kampu įtrūkęs betonas, vanduo į garažą esant stipriam lietuvi ir vandens pertekliui nenubėgant grioveliais, greičiausiai patenka per plyšį.“ Apžiūros metu taip pat nustatyta, kad apgadintas namų turtas – (sulieta) 5 durų spinta.

2015-12-09 draudikas Pranešimu apie žalos atlyginimą Nr. 1648793 (toliau – Pranešimas) informavo pareiškėją, kad, administruojant pareiškėjui padarytą žalą, buvo apžiūrėta įvykio vieta ir sugadinimai, nustatytos įvykio aplinkybės surašytos į apžiūros aktą, padarytos įvykio vietos nuotraukos. Nustatyta, kad vanduo skverbiasi per garažo išorinę sieną, patalpoje telkšo balos. Pranešime nurodyta, kad pareiškėjas apžiūros metu teigė, kad sutrūkinėjo pastato pamatas ir garaže išlietas grindų lyginamasis sluoksnis. Draudikas pabrėžė, kad, įvertinus visą surinktą informaciją, nustatyta, kad pamato bei lyginamojo sluoksnio trūkimai atsirado ne dėl staigaus ir netikėto lietaus vandens prasiskverbimo. Draudikas nurodė, kad negalės atlyginti defektų pašalinimo išlaidų, nes nustatyti defektai atitinka nedraudžiamųjų taisyklių 4 punktą, kuriame nurodyta, kad „4. Papildomai prie neatlyginamų nuostolių, įvardytų Taisyklių A. IV dalies 1 punkte, draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl (nedraudžiamieji įvykiai): 4.1. neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.), išskyrus tuos atvejus, kai dėl jų įvyko draudimo sutartyje įvardytas draudžiamasis įvykis ir buvo sunaikintas (sugadintas) kitas turtas (nuostoliai atlyginami tik kitam apdraustam turtui); 4.11 natūralaus pastatų ar pastato dalių sėdimo, plėtimosi, skilimo, nulemtų įprastinių fizinių reiškinių ir natūralaus pastato nusidėvėjimo.“. Apskaičiavus išsiliejusio vandens valymo ir paviršių džiovinimo išlaidas, žala, patirta dėl išsiliejusio vandens, įvertinta 30 Eur, sugadinto namų turto (spintos) defektai įvertinti 21,5 Eur.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu, 2015-12-12 kreipėsi į draudiką su pretenzija ir nurodė, kad po kelias paras ištisai pliaupusio stipraus lietaus pastebėjo, kad garažas patvino, oro temperatūra tuo metu svyravo apie nulį. Pareiškėjas nuomone, buvo akivaizdu, kad

vanduo pateko per sieną – tiesiog prasisunkė per sienos blokus, taip pat jis pastebėjo ir kitas staigaus ir netikėto potvynio pasekmes: garaže telkšojo balos, buvo pakilusi speciali lyginamoji danga, kuri įprastai atspari vandeniui ir naudojama baseinų dugnams ištepti, izoliuoti, ji suskilinėjo, iš lauko pusės matėsi šiek tiek smuktelėjusi betonuotos dangos dalis, vietomis pažeista hidroizoliacija. Pareiškėjas, be kita ko, nurodė, kad iš išorės garažo siena yra padengta silikonu ir kitomis specialiomis medžiagomis, kad vanduo nesisunktų į vidų, pakraščiai apskardinti, taigi statant pastatą buvo imtasi visų priemonių, kad vanduo nepatektų į vidų. Pareiškėjo nuomone, įvykis atsitiko dėl staigaus vandens prasiveržimo per sienos konstrukcijas, potvynis buvo momentinis, todėl įvykis turėtų būti traktuojamas kaip draudžiamasis, o žala turi būti įvertinta iš naujo, tinkamai ir protingai atlyginta, įvertinimą derinant abiem pusėms, ieškant racionalaus, teisingo ir protingo sprendimo ir bendradarbiaujant.

Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjo pretenzija, 2015-12-21 raštu Nr. 1648791 pateikė atsakymą pareiškėjui ir nurodė, kad sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju buvo priimtas remiantis Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2013-01-03 redakcija, galioja nuo 2013-02-11) (toliau – Taisyklės) A. IV dalies 4.1 papunkčiu, kuriame išdėstyta, kad „Papildomai prie neatlyginamų nuostolių, įvardytų Taisyklių A. IV dalies 1 punkte, draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl (nedraudžiamieji įvykiai): neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.), išskyrus tuos atvejus, kai dėl jų įvyko draudimo sutartyje įvardytas draudžiamasis įvykis ir buvo sunaikintas (sugadintas) kitas turtas (nuostoliai atlyginami tik kitam apdraustam turtui)“, ir A. IV dalies 4.11 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad „Papildomai prie neatlyginamų nuostolių, įvardytų Taisyklių A. IV 1 punkte, draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl (nedraudžiamieji įvykiai): natūralaus pastatų ar pastato dalių sėdimo, plėtimosi, skilimo, nulemtų įprastinių fizikinių reiškinių ir natūralaus pastato nusidėvėjimo“. Draudėjui išmokėta 30 Eur draudimo išmoka vandens valymo ir paviršių džiovinimo nuostoliams atlyginti ir 21,5 Eur draudimo išmoka už spintos sugadinimus, nes ši žala atsirado dėl vandens patekimo į garažą ir tai atitinka Taisyklių A. IV dalies 1.2 c papunktį: „vandens prasiskverbimas pro pastato konstrukcijas – lietaus ar tirpstančio sniego vandens staigus ir netikėtas prasiskverbimas pro stogo dangą ar išorines pastato sienas, įskaitant išorinių konstrukcijų jungtis. Nuostoliai atlyginami tik už pirmą įvykį iki Taisyklių A. V dalies 1.2 punkte nurodytų limitų.“

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko atsakymu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, prašydamas pripažinti įvykį draudžiamuoju, o draudiko atsakymą tai padaryti – nepagrįstu. Pareiškėjas nurodė tas pačias faktines aplinkybes, kurios buvo nurodytos draudikui 2015-12-12 pateiktoje pretenzijoje. Pareiškėjas teigė, kad draudiko teiginys, kad pastato pamatas sutrūkinėjęs, yra melagingas ir neatitinka tikrovės, nes pastato pamate nėra jokių plyšių, įtrūkimų, pažeidimų, nematyti jokių neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.) požymių, taip pat nėra pastatų ar pastato dalių nusėdimo, plėtimosi, skilimo, nulemtų fizikos dėsnų ir natūralaus pastato nusidėvėjimo, požymių, todėl toks įvykio traktavimas yra negalimas. Pareiškėjas atkreipė dėmesį, kad, draudiko atstovui apžiūrint įvykio vietą, akivaizdžiai matėsi, kad vanduo sunkėsi per šoninius sienos blokus, matosi vandens paliktos žymės, tai buvo užfiksuota apžiūros protokole ir nufotografuota. Pareiškėjo nuomone, tikrovės neatitinka ir draudiko teiginys, kad „po stipraus lietaus atsiradęs vanduo negalėjo nulemti tokio pobūdžio pastato ir grindų sluoksnio sugadinimų“, nes tyčia taip padaryti neįmanoma, o tik netikėtai per sieną patekęs vanduo galėjo pažeisti viduje esantį apsauginį grindų sluoksnį. Pareiškėjo nuomone, įvykis atsitiko dėl staigaus vandens prasiveržimo per sienos konstrukcijas, potvynis buvo momentinis, todėl įvykis turėtų būti pripažįstamas draudžiamuoju, o žala įvertinta iš naujo bei tinkamai ir protingai atlyginta.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė atsiliepimą, kuriame iš esmės nurodyti analogiški išdėstytiems 2015-12-21 atsakyme į pareiškėjo 2015-12-12 pretenziją įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju motyvai. Draudikas papildomai informavo, kad pareiškėjas savo parašu patvirtino sutinkąs, kad spintai padaryta žala – 21,5 Eur, pritarė Akte nurodytai spintos vertei –

430 Eur, ir tam, kad spintos vertė dėl sugadinimo nuvertėjo 5 proc. Draudikas nurodė, kad draudimo išmoka mokama už patirtus nuostolius, o ne už nuostolius, kurie gali atsirasti ateityje, tačiau tuo atveju, jeigu pareiškėjas su draudiku suderintų spintos remonto darbų sąmatą, o paskui pateiktų atliktus remonto darbus patvirtinančius dokumentus, patirti dėl spintos sugadinimo nuostoliai būtų atlyginti atnaujinus žalos bylos administravimą. Nesutikdamas su pareiškėjo teiginiu, kad „draudiko atstovas (ne tas pats asmuo, kuris apžiūrėjo pastatą) negali pats nuspręsti, kad įvykis nedraudžiamasis“, draudikas patikino, kad didžioji dalis AB „Lietuvos draudimas“ žalų bylų administruojama taip, kad vieni darbuotojai atlieka įvykių vietų apžiūras ir pildo atitinkamus aktus, vėliau medžiaga perduodama kitiems darbuotojams, atsakingiems už tolimesnį žalos bylos administravimą ir galutinio sprendimo priėmimą. Draudikas mano, kad priėmė pagrįstą ir nekeistiną sprendimą.

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.

Atsizvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, pažymėtina, kad nagrinėjamas ginčas iš esmės kyla dėl draudiko atsisakymo tenkinti pareiškėjo reikalavimą pripažinti įvykį draudžiamuoju.

Įvertinus ginčo šalių argumentus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudimo sutartimi draudikas prisiima nuostolių, nurodytų Būsto draudimo sutarties ir jos sudėtine dalimi esančių Taisyklių sąlygose, draudėjui arba apdraustajam atsiradimo riziką, o draudėjas (pareiškėjas) įsipareigoja mokėti draudikui draudimo įmoką. Sudarant sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Pareiškėjo ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal standartines sąlygas (Taisykles). Įvertinus pateiktą rašytinę medžiagą, galima daryti išvadą, kad draudimo sutarties sąlygos pareiškėjui buvo žinomos, o sudarydamas sutartį jis su draudiko pasiūlytomis sąlygomis sutiko ir įsipareigojo jų laikytis. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Būsto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sutarties sąlygas ir nurodyti, kokia draudimo apsauga bus teikiama, nuo to priklauso draudėjo mokamos draudimo įmokos dydis. Jei sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami sudarant sutartį draudiko prisiimti įsipareigojimai.

Sistemiškai aiškinant Taisyklių sąlygas, kurių pagrindu draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką, pažymėtina, kad, pagal Taisyklių A. IV dalies 1.2 c papunktį, draudžiamuoju įvykiu laikomas „vandens prasiskverbimas pro pastato konstrukcijas – lietaus ar tirpstančio sniego vandens staigus ir netikėtas prasiskverbimas pro stogo dangą ar išorines pastato sienas, įskaitant išorinių konstrukcijų jungtis“, tačiau ši Taisyklių nuostata turi būti aiškinama sistemiskai su Taisyklių A. IV dalies 4.1 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad „Papildomai prie neatlyginamų nuostolių, įvardytų Taisyklių A. IV dalies 1 punkte, draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl (nedraudžiamieji įvykiai): neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.), išskyrus tuos atvejus, kai dėl jų įvyko draudimo sutartyje įvardytas draudžiamasis įvykis ir buvo sunaikintas (sugadintas) kitas turtas (nuostoliai atlyginami tik kitam apdraustam turtui)“, ir A. IV dalies 4.11 papunkčiu, nustatančiu, kad „papildomai prie neatlyginamų nuostolių, įvardytų Taisyklių A. IV 1 punkte, draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl (nedraudžiamieji įvykiai): natūralaus pastatų ar pastato dalių sėdimo, plėtimosi, skilimo, nulemtų įprastinių fizikinių reiškinių ir natūralaus pastato nusidėvėjimo.“

Pažymėtina, kad pareiškėjas ir pradžių pasirašė draudiko atstovo surašytą Aktą, kuriame dėstomos įvykio aplinkybės ir priežastys, ir tik vėliau nurodė nesutinkąs su Akte nurodytu teiginiu, kad „kieme, ties garažo kampu, įtrūkęs betonas, vanduo į garažą, esant stipriam lietuvi ir vandens pertekliui nenubėgant grioveliais, greičiausiai patenka per plyšį“, tačiau nepateikia jokių savo teiginius patvirtinančių įrodymų. Priešingai, draudikas pateikė nuotraukas, patvirtinančias, kad ties garažo kampu betonas yra įtrūkęs. Svarbu ir tai, kad pareiškėjas pretenzijoje draudikui dėl priimto sprendimo nurodė, kad iš lauko matosi šiek tiek smuktelėjusi betonuotos dangos dalis. Atsižvelgiant į minėtas Taisyklių nuostatas (pagal Taisyklių A. IV 1 punktą, „draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl (nedraudžiamieji įvykiai): natūralaus pastatų ar pastato dalių sėdimo, plėtimosi, skilimo, nulemtų įprastinių fizikinių reiškinių ir natūralaus pastato nusidėvėjimo“), darytina išvada, kad nuostoliai, patirti dėl lietaus prasiskverbimo į garažą, neatlyginami, nes apdraustas turtas buvo sugadintas dėl natūralaus pastato (betonuotos dalies) sėdimo ir įtrūkimo, t. y. įvykis, remiantis Taisyklių nuostatomis, laikytinas nedraudžiamuoju.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas nagrinėdamas civilinę bylą Nr. 3K-3-268/2004 konstatavo, kad tais atvejais, kai draudimo sutartyje (draudimo taisyklėse), su kuria prisijungdamas prie sutarties draudėjas susipažįsta ir su ja sutinka, apibūdinamas, tiksliai detalizuojamas draudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, sprendžiant, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, vertinama pagal taisyklėse nustatytus individualius įvykio požymius. Nagrinėjamu atveju Taisyklėse yra aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kokie patirti nuostoliai yra atlyginami ir kokie įvykiai yra pripažįstami nedraudžiamaisiais, taip pat numatyti nedraudžiamąjį įvykį ar neatlyginamas išlaidas individualizuojantys požymiai, kuriuos pagal ginčo šalių pateiktus duomenis atitinka pareiškėjo patirti nuostoliai.

Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.185 straipsnio 2 dalies ir 6.186 straipsnio 1 dalies nuostatomis, pažymėtina, kad, sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis. CK 6.992 straipsnio 2 dalis įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopijas draudėjui. Būsto draudimo sutartyje yra nurodyta, kad „pasirašydamas ir / arba sumokėdamas draudimo įmoką (ar jos dalį), patvirtinu, kad: pritariu draudimo sutarties sąlygoms ir sudarau šią draudimo sutartį; esu supažindintas su Draudimo taisyklėmis ir man yra įteikta jų kopija; patvirtinu, kad visi duomenys, pateikti šiame dokumente ir jo prieduose yra teisingi <...>“ Kadangi pareiškėjas, sudarydamas Būsto draudimo sutartį, patvirtino šiame dokumente nurodytų duomenų teisingumą ir išreiškė valią dėl draudimo liudijime nurodytų sąlygų privalomumo ir taikymo, nėra pagrindo teigti, kad draudimo sutarties šalys, sudarydamos draudimo sutartį, nesusitarė, jog draudimo apsauga bus taikoma pagal Taisyklių sąlygas.

Atsižvelgiant į nurodytus argumentus, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė pripažinti įvykį draudžiamuoju ir atlyginti apdraustam pastatui vandens padarytą žalą, o atlygino tik namų turtui (sulietai spintai) padarytą žalą ir dėl vandens valymo ir paviršių džiovinimo patirtus nuostolius, todėl pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjo R. C. 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.

Direktorius

Vilius Šapoka