



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

**SPRENDIMAS
DĖL O. F. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. spalio 19 d. Nr. 242-441

Vilnius

Lietuvos bankas gavo O. F. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2015 m. liepos 14 d. pareiškėja su draudiku sudarė gyventojų turto draudimo sutartį (gyventojų turto draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*)), kuria apdraustas butas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis).

2016 m. kovo 25 d. pareiškėja pranešė draudikui apie įvykį minėtame bute nurodydama, kad maždaug prieš 3–4 mėnesius pastebėjo, kad virtuvėje išsikilnojo grindys, jos yra drėgnos ir per nurodytą laikotarpį sugadintų grindų plotas vis didėjo. Šias aplinkybes pareiškėja pakartojo ir 2016 m. kovo 30 d. pranešime apie žalą.

2016 m. kovo 30 d. draudiko atstovas apžiūrėjo įvykio vietą ir surašė defektų aktą. Jame konstatuota, kad apie 4 m² grindų (parketlenčių) ploto yra pažeistos drėgmės. Aiškinant įvykio aplinkybes defektų akte nurodyta: 2015 m. lapkričio mėn. „pabaigoje pastebėjo, kad virtuvėje ties dujiniu vandens šildymo katilu drėksta grindys, atsiranda deformacijos. Atsiklijavo parketlentės, deformavosi. Labiausiai tikėtina, kad yra gedimas dujinio katilo / šildymo sistemoje. Meistrai kviesti nebuvo, jokių priemonių draudėja nesiėmė. Po parketlentėmis yra įrengtos šildomos grindys.“ Defektų aktą pasirašė pareiškėja ir draudiko atstovas.

2016 m. balandžio 6 d. pranešimu draudikas pareiškėją informavo, kad, apibendrinus žalos administravimo metu gautą informaciją ir nustatytas aplinkybes, konstatuota, kad žala atsirado ne staiga ir netikėtai, grindų deformacijos ilgalaikės ir tęstinės, įvykio priežastis neatitinka nei vienos sutartimi apdraustos rizikos apibrėžimo, įvykis priskiriamas prie nedraudžiamųjų. Draudikas taip pat informavo pareiškėją, kad, jeigu bus pateiktas įvykio priežasties aktas, kuriame nurodyta tiksli žalos priežastis, žalos administravimas gali būti atnaujintas.

Nesutikdama su draudiko sprendimu 2016 m. balandžio 7 d. pareiškėja pateikė pretenziją, kurioje reikalavo dar kartą apsvarstyti sprendimą, išsiaiškinti tiksliai įvykio atsiradimo priežastis ir išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėja nurodo, kad nėra jokio skirtumo, ar išbrinko 10 cm², ar 10 m² grindų, nes bet kuriuo atveju reikėtų keisti visas grindis, kadangi jos yra suklijuotos tarpusavyje ir neįmanoma išardyti tik jų dalies. Pareiškėja reikalavo, kad draudikas per 3 darbo dienas nuo pretenzijos išsiuntimo atsakytų, kokių veiksmų ketina imtis, arba patvirtintų, kad už įvykio priežasties nustatymą pareiškėjai bus atlyginta, nepaisant to, ar įvykis bus pripažintas draudžiamuoju. Pareiškėja draudiką informavo, kad, negavusi atsakymo per 3 darbo dienas, laikys, kad draudikas atsisako bendradarbiauti, ir pažymėjo, kad jeigu draudikas nenori tirti įvykio aplinkybių, turėtų išmokėti pareiškėjai draudimo išmoką.

Siekdami nustatyti grindų užliejimo priežastis, 2016 m. balandžio 19 d. pareiškėjos butą pagal draudiko užsakymą apžiūrėjo nepriklausomi ekspertai – įmonės (*duomenys neskelbtini*) specialistai. 2016 m. balandžio 27 d. tyrimo akte Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – tyrimo aktas)

nurodyta, kad „Pratekėjus skysčiams, galimai iš šildymo sistemos, drėgmė kaupėsi ant betoninio grindų pagrindo, sklido juo ir apgadino parketlėnčių grindų dangą <...> Pagal tyrimui pateiktas nuotraukas galima daryti prielaidą, kad drėgmės pratekėjimo priežastis – nesandarus vamzdynas prie dujų katilo ir greitaeigio tūrinio vandens šildytuvo. Ilgalaikės drėgmės poveikio sąlygota tūrinio šildytuvo korpuso apatinės dalies korozija. Apžiūros metu yra atlikti šildymo sistemos darbai, kurie nėra dokumentuoti <...> apžiūros metu, vertinant vizualiai, ir neatliekant buto apdailos ardymo, tikslios pratekėjimo (grindų užliejimo) priežasties nustatyti negalima.“ Tyrimo akte pateiktos tokios tyrimo išvados: „Pagal tyrimo metu surinktą informaciją bei vizualiai įvertinus patalpas bei jose esamą inžinerinę įrangą, nustatyti tikslios pratekėjimo priežasties negalima, nes yra atlikti šildymo sistemos remonto darbai bei iš dalies pakeista drėgmės apgadinta grindų danga.“

2016 m. balandžio 29 d. raštu draudikas pareiškėją informavo, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjos pretenziją ir keisti 2016 m. balandžio 6 d. priimtą sprendimą. Draudikas taip pat konstatavo, kad, nors ir dėjo maksimalias pastangas, jam nebuvo sudarytos galimybės nustatyti draudžiamojo įvykio faktą. Labiausiai tikėtina, kad žala atsirado dėl nesandarių vamzdžių, korozijos, ilgalaikio drėgmės kaupimosi.

Nesutikdama su draudiko sprendimu pareiškėja draudikui pateikė dar kelias pretenzijas, tačiau keisti savo sprendimą, t. y. įvykį pripažinti draudžiamuoju, draudikas atsisakė.

Dėl kilusio ginčo nagrinėjimo pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjai draudimo išmoką. Kreipimesi pareiškėja nurodo, kad 2016 m. kovo 30 d. apžiūredamas įvykio vietą draudiko atstovas nesiemė jokių veiksmų įvykio priežastims nustatyti, pareiškėjai nedavė jokių nurodymų, kaip elgtis toliau. Pareiškėjai nesuprantama, kodėl draudikas, nesiemęs jokių veiksmų įvykio priežastims nustatyti, 2016 m. balandžio 6 d. pranešime nurodė, kad, jeigu bus pateiktas įvykio priežasties aktas, kuriame nurodyta tiksli žalos priežastis, žalos administravimas gali būti atnaujintas, t. y. įvykio priežasties nustatymo pareigą perkėlė pareiškėjai. Pasak pareiškėjos, nesulaukusi atsakymo į 2016 m. balandžio 7 d. raštą, kuriuo draudiko prašoma informuoti, kokių veiksmų ir kada ketinama imtis, ji atliko remonto darbus. Pareiškėja nurodo, kad atliekant remonto darbus paaiškėjo, kad buvo trūkės šildymo sistemos (šildomų grindų) vamzdis, dėl to ir buvo vandeniui užlietas ir sugadintas grindys. Taip pat ji paaiškino, kad trūkės vamzdis buvo paslėptas kitose uždaroje konstrukcijose, todėl neišardžius grindų gedimo nebuvo galima pamatyti. Pareiškėjos teigimu, nepriklausomi ekspertai draudiko iniciatyva įvykio vietą apžiūrėjo tik tada, kai remonto darbai jau buvo atlikti. Pareiškėja pažymi, kad draudikas nenustatė tikslios įvykio priežasties, o tik spėjo galimas vandens išsiliejimo priežastis. Pasak pareiškėjos, draudimo liudijime kaip rizika, nuo kurios yra draudžiama, nurodytas vanduo, o tai leidžia manyti, kad bet koks apdraustą turtą sugadinęs vanduo yra draudžiamojo įvykio priežastis. Be to, pareiškėja pabrėžė, kad ginčo atveju taikytinose Gyventojų turto draudimo taisyklėse Nr. 056 (galioja nuo 2013 m. birželio 1 d.) (toliau – draudimo taisyklės) nėra paaiškinta, ką reiškia vanduo. Aiškindama draudimo taisyklės pareiškėja daro išvadą, kad turtą apdraudus nuo vandens rizikos yra atlyginami visi dėl vandens išsiliejimo atsiradę nuostoliai. Pareiškėjos nuomone, visi vamzdynai prakiūra dėl to, kad nėra puikios būklės, todėl draudimo taisyklėse įrašytos sąlygos, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais laikomi nuostoliai dėl natūralių procesų ir neišvengiamo natūralaus vyksmo – rūdijimo, puvimo, natūralaus susidėvėjimo ir pan., yra neteisinga pozicija. Be to, pareiškėja tikino neprašiusi atlyginti nuostolių už patį trūkusį vamzdį, o prašė atlyginti tik dėl vandens išsiliejimo padarytus nuostolius. Pareiškėjos teigimu, ginčo atveju nėra svarbu, iš kokio vamzdžio išsiliejo vanduo. Draudimo taisyklėse draudikas nesukonkretino draudžiamojo įvykio apibrėžimo, todėl vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatomis sutarties sąlygos turi būti aiškinamos jas pasiūliusios šalies nenaudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai. Pareiškėjos teigimu, gyventojų turto draudimo taisyklės, palyginti su draudiko parengtomis įmonių turto draudimo taisyklėmis, yra neišbaigtos ir sudaro sąlygas draudikui piktnaudžiauti.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Pasak draudiko, pagal draudimo taisyklių 22.7 papunktį,

nedraudžiamųjų įvykių nuostoliai – tai nuostoliai dėl vibracijos, nusėdimo ir kitų panašių natūralių procesų, taip pat neišvengiamo natūralaus vyksmo – rūdijimo, puvimo, natūralaus susidėvėjimo ir panašiai. Draudikas tvirtino, kad būtent tokias aplinkybes tyrimo akte nurodė nepriklausomi ekspertai, t. y. kad sugedo dujinio katilo (šildymo) sistema – vamzdynas tapo nesandarus dėl ilgalaikio drėgmės poveikio sąlygotos tūrinio šildytuvo korpuso apatinės dalies korozijos. Draudiko teigimu, pati pareiškėja pripažįsta, kad grindys sudrėko dėl šildomų grindų vamzdžio trūkimo, tačiau tai buvo galima pastebėti tik išardžius grindis. Pasak draudiko, tai reiškia, kad 2016 m. kovo 30 d. atliktos apžiūros metu nebuvo įmanoma 100 procentų tikslumu nustatyti įvykio priežasčių, todėl draudikas nurodė labiausiai tikėtiną grindų užliejimo priežastį ir remdamasis draudimo sutarties šalių bendradarbiavimo principu pagrįstai pareiškėjai nurodė, kad pateikus kitas aplinkybes pagrindžiančius įrodymus žalos administravimas bus atnaujintas. Draudikas pabrėžia, kad nors pareiškėja žinojo apie įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju priežastį ir galimybę atnaujinti žalos administravimą, tačiau neinformavo draudiko apie galimybę papildomai apžiūrėti atidengtą vamzdyną, nepadarė atidengto vamzdyno nuotraukų ir panašiai. Draudikas taip pat nurodo, kad, pagal draudimo taisyklių 20.2 papunktį, draudžiamąjį įvykio apibrėžimas vandens išsiliejimo atveju yra siejamas su vandens išsiliejimo staigumu ir netikėtumu. Įvykio faktinės aplinkybės rodo, kad pareiškėjos 2016 m. kovo 25 d. deklaruoti nuostoliai atsirado dėl lėtai vykstančio ir ilgo proceso, todėl nagrinėjamas atvejis neatitinka draudžiamąjį įvykio požymių ir atitinka nedraudžiamųjų įvykių aplinkybes. Net ir tuo atveju, jeigu įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju (su tuo draudikas kategoriškai nesutinka), atsisakymas mokėti draudimo išmoką būtų grindžiamas tuo, kad pareiškėja tinkamai nevykdė pareigų pagal draudimo sutartį. Pagal Civilinio kodekso 6.1012 straipsnio 1 dalį, draudėjas, sužinojęs apie draudžiamąjį įvykį, apie tai privalo pranešti draudikui per sutartyje nurodytą terminą, o pagal 2 dalį – draudikas, laiku nesužinojęs apie draudžiamąjį įvykį iš kitų informacijos šaltinių, turi teisę atsisakyti mokėti draudimo išmoką arba ją sumažinti, atsižvelgdamas į draudėjo kaltės formą dėl nepranešimo ir nepranešimo įtaką draudiko pareigai mokėti draudimo išmoką. Pagal draudimo taisyklių 3.9.1 papunktį, draudėjas privalo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sužinojimo apie draudžiamąjį įvykį dienos informuoti draudiką žodžiu, o pakartotinai per 7 dienas raštu. Pagal Civilinio kodekso 6.1013 straipsnio 1 dalį ir draudimo taisyklių 3.9.5 papunktį, draudėjas privalo imtis priemonių žalai sumažinti. Pagal draudimo taisyklių 3.9.6 papunktį, draudėjas privalo stengtis nepakeisti įvykio vietos, kol nėra duotas draudiko sutikimas; jeigu pakeitimai yra neišvengiami, draudėjas privalo nufotografuoti įvykio vietą. Draudikas pažymi, kad ginčo aplinkybės rodo, kad pareiškėja apie vandens išsiliejimą žinojo jau 2015 m. gruodžio 1 d., tačiau apie įvykį pranešė tik 2016 m. kovo 25 d., nors teigė mačiusi vis didėjančių sudrėkusių grindų plotą. Be to, pareiškėja grindų defektus pašalino ir pakeitė sugadintas grindis neinformavusi draudiko apie atliekamus remonto darbus, nepadariusi nuotraukų, kurios patvirtintų išardžius grindis nustatytas aplinkybes. Draudiko teigimu, pareiškėjos neveikimas (jokių priemonių nesiėmimas žalos išvengti) lėmė nuostolius, be to, tai, kad pareiškėja laiku neinformavo draudiko apie įvykį, užkirto kelią draudikui duoti nurodymus, kaip išvengti nuostolių. Draudikas nurodo, kad pareiškėja nesudarė galimybės įsitikinti vandens išsiliejimo priežastimi. Kadangi, draudiko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys vertintinas kaip didelis neatsargumas, visi minėti draudimo sutartyje nustatytų pareigų pažeidimai yra itin šiurkštūs ir priežastiniu ryšiu susiję su draudimo apsaugos įgyvendinimu, t. y. draudiko pareiga mokėti draudimo išmoką draudžiamųjų įvykių atveju. Draudikas tvirtina, kad minėti draudimo sutartyje nurodytų pareigų pažeidimai yra atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrindas.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrįstumo.

Draudimo sutartyje nurodyta, kad pareiškėjos turtas, be kita ko, yra apdraustas nuo vandens rizikos. Draudimo taisyklių 20.2 papunktyje detalizuota, kad draudimas nuo vandens rizikos reiškia, kad draudikas atlygina apdraustam turtui padarytus nuostolius, atsiradusius dėl staiga ir netikėto skysčio išsiliejimo arba garų išsiveržimo iš vandentiekio ar kanalizacijos sistemos vamzdžių; kitų su vamzdžių sistema stacionariai sujungtų vandentiekio įrenginių ar žarnų; šildymo karštu vandeniu ar garu įrenginių, kondicionavimo įrangos, taip pat nurodyti kiti atvejai. Draudimo taisyklių 22.7 papunktyje nurodyta, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais laikomi nuostoliai dėl vibracijos, nusėdimo ir kitų panašių natūralių procesų, taip pat neišvengiamo natūralaus vyksmo – rūdijimo, puvimo, natūralaus susidėvėjimo ir panašiai.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalimi, draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, ir atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 ir 2 punktai). Tai reiškia, kad draudikas negali nuspręsti įvykį pripažinti nedraudžiamuoju nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Tačiau pažymėtina, kad įstatymas taip pat draudžia draudikui išmokėti draudimo išmoką tais atvejais, kai draudikas nėra įsitikinęs draudžiamojo įvykio buvimu.

Kaip nustatyta iš ginčo šalių pateiktų duomenų ir dokumentų, 2016 m. kovo 25 d. pareiškėja informavo draudiką apie įvykį, o 2016 m. kovo 30 d. draudiko atstovas apžiūrėjo įvykio vietą. Apžiūros metu buvo nustatyta, kad dalis grindų dangos yra pažeista drėgmės, o labiausiai tikėtina, kad įvyko po grindimis esančios šildymo sistemos gedimas. Įvertinęs apžiūros metu nustatytas aplinkybes ir, kaip nurodo pats draudikas, nustatęs labiausiai tikėtiną atsiradusios žalos priežastį, 2016 m. balandžio 6 d. draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Jis paaiškino, kad žala atsirado ne staiga ir netikėtai, grindų deformacija yra ilgalaikė ir tęstinė. Draudikas nurodė, kad įvykio priežastis neatitinka nei vienos draudimo sutartimi apdraustos rizikos apibrėžimo ir įvykis priskiriamas prie nedraudžiamųjų. Informuodamas apie sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju 2016 m. balandžio 6 d. rašte draudikas taip pat pažymėjo, kad „Pateikus įvykio priežasties aktą, kuriame būtų nurodyta tiksli žalos priežastis, žalos administravimas gali būti atnaujinamas.“

Kaip minėta, nesutikdama su draudiko sprendimu 2016 m. balandžio 7 d. pareiškėja pateikė draudikui pretenziją, kuria reikalavo per 3 darbo dienas nuo pretenzijos išsiuntimo informuoti, kokių veiksmų draudikas ketina imtis, arba patvirtinti, kad nepaisydamas to, ar įvykis bus pripažintas draudžiamuoju, ar nedraudžiamuoju, draudikas pareiškėjai atlygins įvykio priežasties nustatymo išlaidas.

Tarp pareiškėjos ir draudiko kilus ginčui, draudikas kreipėsi į nepriklausomus ekspertus prašydamas nustatyti grindų užliejimo priežastis. Kaip nurodyta tyrimo akte, įvykio vietos apžiūrą ekspertai atliko 2016 m. balandžio 19 d., tačiau, kaip paaiškėjo, ekspertams atvykus apžiūrėti įvykio vietos, pareiškėja jau buvo atlikusi remonto darbus, beje, atlikti darbai nebuvo pagrįsti dokumentais. Ekspertai konstatavo, kad negalima nustatyti tikslios vandens pratekėjimo priežasties, nes buvo atlikti šildymo sistemos remonto darbai ir iš dalies pakeista drėgmės apgadinta grindų danga. Ekspertai kaip galimą įvykio priežastį įvardijo drėgmės kaupimąsi ant betoninių grindų pagrindo, vamzdyno nesandarumą, turinio šildytuvo korpuso koroziją. Atsižvelgdamas į tai, 2016 m. balandžio 29 d. rašte draudikas nurodė, kad neturi pagrindo keisti sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

Tyrimo akte taip pat konstatuota, kad, neišardžius buto apdailos ir vertinant tik vizualiai, tikslios vandens pratekėjimo (grindų užliejimo) priežasties nustatyti negalima. Šią aplinkybę

pripažįsta tiek pareiškėja, tiek draudikas. Ginčo šalys iš esmės sutaria, kad ir 2016 m. kovo 30 d. apžiūros metu, neišardžius grindų, tikslios įvykio priežasties draudikas nustatyti negalėjo. Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas pažymi, kad būtent dėl to įvykį pripažindamas nedraudžiamuoju nurodė labiausiai tikėtiną grindų užliejimo priežastį. Draudikas pažymi, kad nors pareiškėja žinojo apie žalos administravimo atnaujinimo galimybę, tačiau neinformavo draudiko apie grindų ardymo darbus, nenufotografavo atidengto vamzdyno.

Pažymėtina, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė ir grindžiama sutarties šalių pasitikėjimu. Vadovaudamosi bendraisiais sutarčių vykdymo principais, šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai, kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu (Civilinio kodekso 6.200 straipsnio 1 ir 2 dalys). Be to, vykdydamos sutartis, įskaitant draudimo, šalys privalo bendradarbiauti (Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalis, 6.200 straipsnio 2 dalis). Atkreiptinas dėmesys, kad bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra itin svarbus tiek sudarant draudimo sutartį, tiek ją vykdant. Reikalavimas bendradarbiauti vykdant draudimo sutartį taikytinas ne tik draudikui, bet ir draudėjui.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad pareiškėja 2016 m. balandžio 6 d. raštu buvo informuota apie galimybę atnaujinti žalos administravimo procedūrą, tačiau nesulaukusi draudiko atsakymo į 2016 m. balandžio 7 d. pretenziją (t. y. nežinodama, ar draudikas nusprendė tenkinti pareiškėjos pretenziją, ar ne), pareiškėja suremontavo sugadintą turtą. Iš pareiškėjos pretenzijose ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodytų ginčo aplinkybių spręstina, kad pareiškėjai buvo žinoma, kad, nepavykus su draudiku kilusio ginčo išspręsti taikiai, draudžiamąjo įvykio fakto buvimą arba nebuvimą galėtų patvirtinti atlikus pakartotinę įvykio apžiūrą nustatytos aplinkybės. Nepaisant to, Lietuvos bankas neturi duomenų, kad prieš atlikdama remonto darbus pareiškėja apie tai būtų informavusi draudiką ir draudikas būtų atsisakęs atvykti apžiūrėti atidengto vamzdyno. Be to, Lietuvos bankui nebuvo pateikta kitų įrodymų, galinčių patvirtinti tam tikrų atidengus vamzdyną nustatytų aplinkybių egzistavimą (pvz., nuotraukų). Lietuvos banko vertinimu, kadangi pareiškėja žinojo apie kilusį ginčą, tokie jos veiksmai laikytini nesuderinamais su bendradarbiavimo principu.

Kaip minėta, sutartys taip pat turi būti vykdomos sąžiningai. Minėta ir tai, kad iki pranešdama apie įvykį pareiškėja daugiau kaip 3 mėnesius stebėjo brinkstančias grindis ir didėjančią sugadintų grindų plotą. Pareiškėja neginčija, kad šiuo laikotarpiu ji nesiėmė jokių veiksmų brinkstančių grindų priežasčiai nustatyti ir vis didėjančios žalos išvengti. Tuomet, kai tarp pareiškėjos ir draudiko kilo ginčas, pareiškėja nesiėmė jokių priemonių ginčui svarbioms aplinkybėms nustatyti arba užfiksuoti, per ganėtinai trumpą laikotarpį suremontavo sugadintą turtą ir tokiais savo veiksmais iš esmės apribojo abiejų ginčo šalių įrodinėjimo galimybes.

Draudikas tvirtina, kad net jeigu 2016 m. kovo 25 d. deklaruotas įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju, pagrindas atsisakyti mokėti draudimo išmoką yra tai, kad pareiškėja pažeidė draudimo sutartyje numatytas pareigas. Draudikas pareiškėjos elgesį vertina kaip didelį neatsargumą, o jos veiksmus laiko šiurkščiais ir priežastiniu ryšiu susijusiais su draudiko pareiga mokėti draudimo išmoką.

Civilinio kodekso 6.1012 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad draudėjas, sužinojęs apie draudžiamąjį įvykį, privalo apie tai pranešti draudikui arba jo atstovui per sutartyje nustatytą terminą ir sutartyje nustatytu būdu. Draudimo taisyklių 3.9.1 papunktyje nurodyta, kad atsitikus draudžiamajam įvykiui draudėjas privalo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas po draudžiamąjo įvykio arba po to, kai tik sužinojo apie atsitikusį draudžiamąjį įvykį, informuoti draudiką žodžiu, o pakartotinai – ne vėliau kaip per 7 dienas raštu.

Pagal Civilinio kodekso 6.1012 straipsnio 2 dalį, jeigu draudėjas neįvykdo šio straipsnio 1 dalyje nustatytos pareigos, draudikas turi teisę atsisakyti mokėti draudimo išmoką arba ją sumažinti, atsižvelgdamas į tai, ar draudėjas savo pareigos neįvykdė tyčia ar dėl neatsargumo, išskyrus atvejus, kai įrodoma, kad apie draudžiamąjį įvykį draudikas sužinojo laiku arba kai nepranešimas apie draudžiamąjį įvykį neturi įtakos draudiko pareigai išmokėti draudimo išmoką. Analogiška nuostata įtvirtinta ir draudimo taisyklių 22.4 papunktyje.

Civilinio kodekso 6.1013 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, draudėjas turi imtis jam prieinamų protingų priemonių galimai žalai sumažinti, laikydamasis draudiko nurodymų, jeigu tokie nurodymai draudėjui buvo duoti. Draudikas

atleidžiamas nuo žalos atlyginimo, jeigu žala atsirado dėl to, kad draudėjas sąmoningai nesiėmė jam prieinamų protingų priemonių šiai žalai sumažinti arba jos išvengti (Civilinio kodekso 6.1013 straipsnio 3 dalis). Pareiškėjos pareiga imtis jai prieinamų tinkamų priemonių galimai žalai sumažinti arba jos išvengti ir laikytis draudiko nurodymų, jeigu tokie nurodymai buvo duoti, nustatyta ir draudimo taisyklių 3.9.5 papunktyje.

Nagrinėjamu atveju nėra ginčo dėl to, kad pastebėjusi sudrėkusias grindis pareiškėja maždaug 3 mėnesius stebėjo, kaip didėja sugadintų grindų plotas, ir tik tuomet apie žalą pranešė draudikui. Vienoje iš pretenzijų pareiškėja nurodo, kad privalo pranešti apie draudžiamąjį, o ne bet kokį įvykį, todėl draudiką informavo tik tuomet, kai įsitikino, kad įvykis yra draudžiamasis. Tačiau pareiškėja taip ir nenurodė jokių aplinkybių, kurios po 3 mėnesių pasikeitė ir lėmė pareiškėjos apsisprendimą įvykį laikyti draudžiamuoju ir apie jį pranešti draudikui.

Draudikas yra nurodęs, kad ginčo atveju žala atsirado ne staiga ir netikėtai, nes vis didėjančią grindų deformaciją pareiškėja stebėjo daugiau kaip 3 mėnesius. 2016 m. balandžio 7 d. pretenzijoje pareiškėja nurodė, kad tai neturi jokios įtakos jos patirtos žalos dydžiui, nes, nepaisant sugadintų grindų ploto, norint jas suremontuoti reikia ardyti ir keisti visas grindis, nes dėl specialios suklijavimo technologijos neįmanoma pakeisti tik dalies grindų dangos. Tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad, kaip nurodyta tyrimo akte, 2016 m. balandžio 19 d. apžiūros metu „dalis labiausiai drėgmės pažeistų grindų parketlėnčių patalpoje 17-5 yra demontuota (apie 7 kv. m.), ir pakeista plytelių danga (įrengiant papildomą išlyginamąjį grindų sluoksnį, pakeičiant medines grindjuostas) <...> Dalis grindų dangos patalpoje 17-5, kuri buvo pažeista drėgmės, tačiau dangos paviršiuje pažeidimų nesimato, apžiūros metu yra nepakeista.“ Minėti faktai paneigia pareiškėjos teiginius, kad nėra įmanoma pakeisti dalies grindų dangos, taip pat tai, kad patirtos žalos dydžiui neturi įtakos sugadintų grindų plotas. Tai, kad draudikas apie įvykį nebuvo informuotas laiku ir nebuvo imtasi jokių veiksmų, kad būtų išvengta vis didėjančios žalos, yra tiesiogiai sietina su pareiškėjos patirtos žalos dydžiu. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys laikytinas neatsakingu ir nesuderinamu su fiduciariniais draudimo teisiniais santykiais ir iš to kylančia pareiškėjos bendradarbiavimo pareiga.

Atsižvelgdamas į minėtas aplinkybes Lietuvos bankas neturi pagrindo konstatuoti, kad draudiko sprendimas 2016 m. kovo 25 d. deklaruotą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra keistinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 pareiškėjos O. F. 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.

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros
departamento direktoriaus pareigas

Vaidas Cibas