



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

**SPRENDIMAS
DĖL J. L., J. L. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. gegužės 24 d. Nr. 242-212
Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. L. ir J. L. (toliau – pareiškėjai) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjai prašė išnagrinėti tarp jų ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2014 m. gegužės 26 d. tarp J. L. ir draudiko 2014 m. birželio 27 d.–2023 m. birželio 27 d. draudimo laikotarpiui buvo sudaryta gyventojų turto draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdraustas gyvenamasis namas nuo ugnies, gamtos jėgų, vandens, trečiųjų asmenų tyčinės veikos, stiklo dužimo ir transporto priemonės atsitrenkimo rizikų. Gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*) taip pat buvo apdraustas garažas ir ūkinis pastatas. Gyventojų turto draudimo liudijime (*duomenys neskelbtini*) nurodyta, kad draudimo apsauga buvo suteikta pagal Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 053 (galioja nuo 2013 m. birželio 1 d.). 2016 m. lapkričio 22 d.–2017 m. lapkričio 22 d. draudimo laikotarpiui tarp J. L. ir draudiko buvo sudaryta gyventojų turto draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdraustas namų turtas gyvenamojo namo dalyje. Gyventojų turto draudimo liudijime (*duomenys neskelbtini*) nurodyta, kad namų turtas yra apdraustas draudimo variantu „Saugus turtas“, kuriuo apdraustos „visų rizikų draudimo“, dviračių vagystės (draudimo suma – 72 500 Eur) ir turto gedimo (draudimo suma 5 000 Eur) rizikos. Gyventojų turto draudimo liudijime (*duomenys neskelbtini*) taip pat nurodyta, kad draudimo sutarčiai yra taikomos Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 053 (galioja nuo 2014 m. gruodžio 1 d.).

2017 m. sausio 6 d. J. L. užpildė draudiko parengtą pranešimo apie žalą formą, kurioje nurodė, jog „2017 m. sausio 5 d. apie 2 val. pastebėjome, kad namuose yra trenksmas. Pirmame aukšte virtuvėje ir katilinėje pro lubas skverbėsi vanduo, katilinėje katilo ir boilerio temperatūra buvo apie 110 °C“.

UAB „Santesa“ sudarė defektinį aktą, kuriame nurodė, kad dėl 2017 m. sausio 5 d. įvykio padarytos žalos turi būti keičiama ši inžinerinė įranga ir medžiagos: kombinuotas vandens šildytuvas, cirkuliacinis siurblys, obuoliniai ventiliai, apsauginis vožtuvas, manometras, termometras, daugiasluoksnis vamzdis šildymui, užspaudimo žiedai, porėtos gumos kevalai izoliacijai. UAB „Santesa“ sudarytame atliktų darbų akte nurodyta, kad dėl 2017 m. sausio 5 d. įvykio sugadinto turto remonto darbų išlaidos sudaro 3 164,43 Eur.

2017 m. sausio 20 d. raštu draudikas pareiškėją J. L. informavo, kad 2017 m. sausio 5 d. įvykio administravimo metu draudikui pateiktame UAB „Santesa“ sudarytame defektiniame akte nurodyta įrenginių gedimo priežastis – nutrūkęs elektros energijos tiekimas. Draudikas pabrėžė, kad gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*) nebuvo apdrausta elektros įtampos

svyravimų rizika ir nepasirinkta įrenginių vidaus gedimų rizika, todėl, draudiko teigimu, „įvykis, kurio metu sugedo įrengimai, nutrūkus elektros energijos tiekimui, pripažintas nedraudžiamuoju ir draudimo išmoka dėl šio įvykio nemokama“.

Pareiškėjai, nesutikdami su draudiko 2017 m. sausio 20 d. rašte pateiktu sprendimu, draudikui 2017 m. sausio 23 d. pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad pareiškėjai į draudiką kreipėsi „ne dėl elektros dingimo, o dėl trūkusio šildymo sistemos vamzdyno ir iš sistemos išsiliejusio vandens, dėl kurio ir buvo dingusi elektra (katilo valdymas ir siurbliai apsaugai papildomai prijungti prie autonominio elektros šaltinio. Pastate įrengtos elektros nuotekų rėlės apsaugojo nuo dar didesnių nuostolių ir pavojaus gyvybei)“. Pareiškėjai teigė, kad UAB „Santesa“ sudarytame defektų akte nurodyta įrenginių gedimo priežastis – „nutrūkęs elektros tiekimas yra dėl sprogsio vamzdyno išsiliejusio vandens pasekmė“.

Pareiškėjai draudikui pateiktoje pretenzijoje pabrėžė, kad draudimo išmoka turi būti mokama pagal gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*) apdraustos rizikos „vanduo“ draudžiamųjų įvykių sąlygas. Pareiškėjų teigimu, draudiko ekspertas sugadinto turto apžiūrą atliko praėjus 33 valandoms po 2017 m. sausio 5 d. įvykio, kai „patalpose išsiliejęs vanduo jau buvo pašalintas, tačiau kai kurie padariniai (aplietos lubos, virtuvės baldai) vis dar buvo matyti. Išoriškai nebuvo matyti vandens antrame aukšte, nes jis buvo išsiliejęs po grindimis esančiu vatos sluoksniu“.

Pareiškėjai draudikui taip pat nurodė, kad jie reikalavimą dėl draudimo išmokos, atlyginančios dėl 2017 m. sausio 5 d. įvykio padarytą žalą, teikė ir gyventojų turto draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) sąlygų „Visų rizikų draudimas“ ir „Pagalba namuose“ pagrindu. Atsižvelgdami į tai, pareiškėjai pabrėžė, kad UAB „Santesa“ lokalinėje sąmatoje nurodytas siurblio, boilerio, kitos įrangos remonto ir nurodytų darbų išlaidas atlyginanti draudimo išmoka turi būti mokama pagal minėtas gyventojų turto draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) sąlygas.

Draudikas 2017 m. sausio 27 d. rašte pateiktame atsakyme į pareiškėjų pretenziją nurodė, kad 2017 m. sausio 6 d. draudiko eksperto atliktos apžiūros metu užpildytame apžiūros akte buvo nurodyta, jog „dingus elektrai užkaičio kieto kuro katilas, nuo karščio trūko vamzdis, nuotraukose užfiksuota apsilydžiusi vamzdžių izoliacija“. Draudikas teigė, kad UAB „Santesa“ sudarytame defektiniame akte buvo nurodyta, jog įrenginių gedimo priežastimi laikytinas nutrūkęs elektros energijos tiekimas, pateiktoje derinti sąmatoje numatyti katilinės įrenginių remonto darbai. Draudikas nurodė, kad pagal Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056 (2013 m. birželio 1 d.) 10.1 papunkčio sąlygas siurbliai, boileris ir kita įranga draudžiama su pastatu, todėl katilinės įrenginiai yra priskiriami pastato įrenginiams ir nėra priskiriami namų turtui.

Draudikas pabrėžė, kad 2017 m. sausio 5 d. įvykis įvyko, kai „nutrūkus elektros energijos tiekimui užkaičio kieto kuro katilas, išmušė saugiklius, todėl nuo karščio sprogo vamzdis“. Draudiko teigimu, 2017 m. sausio 5 d. įvykio požymiai neatitinka draudimo sutartyje nurodytų draudžiamųjų įvykių sąlygų.

Pareiškėjai, nesutikdami su draudiko nurodytomis aplinkybėmis, kreipėsi į Lietuvos banką teigė, kad draudiko paprašius pateikti 2017 m. sausio 5 d. draudiko eksperto atliktos sugadinto turto apžiūros metu surašyto defektinio akto kopiją buvo nustatyta, kad draudiko ekspertas papildomai įrašė 2017 m. sausio 5 d. įvykio priežasčių paaiškinimus, kurie nebuvo nurodyti, kai draudiko ekspertas, dalyvaujant pareiškėjui J. L., pildė defektinį aktą (pareiškėjų teigimu, draudiko eksperto „įvykio aprašas buvo įrašytas vėliau, įterpiant tekstą tuščiose eilutėse po jau pasirašytu dokumentu“).

Pareiškėjai nurodė, kad gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdraustas nekilnojamas turtas, buvo pratęstas 2003 m. vasario 28 d. su draudiku sudarytos pastatų draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*), galiojančios pagal bendrinės sutarties (*duomenys neskelbtini*) nuostatas, galiojimas. Atsižvelgiant į tai, gyventojų turto draudimo liudijime (*duomenys neskelbtini*) buvo įtvirtinta papildoma sąlyga, kad „pirmenybę turi draudimo sutartyje (*duomenys neskelbtini*) numatytos sąlygos“.

Pareiškėjai nurodė, kad remiantis draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) sąlygomis 2017 m. sausio 5 d. įvykiui turi būti taikomos Pastatų draudimo taisyklių (ERGO, PTD, 2002) Nr. 035 4.2 papunkčio nuostatos, pagal kurias draudžiamuoju įvykiu pripažįstama vandentiekio, kanalizacijos ar šilumos tinklų avarija. Pareiškėjai pabrėžė, kad Pastatų draudimo taisyklių Nr. 035 5 skyriuje nustatyta, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais, dėl kurių draudikas neprivalo mokėti draudimo išmokų, laikomi nuostoliai dėl elektros srovės poveikio pastato elektros įrenginiams (trumpojo jungimo, leistinių įtampos apkrovų viršijimo, kontakto nebuvimo, izoliacijos defektų, matavimo, reguliavimo ar apsauginių prietaisų gedimų), išskyrus atvejus, kai tai atsitinka dėl gaisro ar sproginimo.

Pareiškėjai nurodė, kad vandens garų išsiveržimas iš šildymo sistemos vamzdyno yra prilyginamas sproginimui. Pareiškėjai teigė, kad 2017 m. sausio 5 d. įvykis turi būti pripažintas draudžiamuoju pagal gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*) apdraustos draudimo rizikos „vanduo“ draudžiamųjų įvykių sąlygas, nes šio įvykio priežastis yra sproges vamzdis ir išsiliejęs vanduo. Pareiškėjai pabrėžė, kad „įvykio pasekoje dėl pastate įrengtos nuotėkų rėlės nutrūkęs elektros tiekimas yra įvykio pasekmė ir apsaugos priemonė po sproginimo, o ne įvykio priežastis“, ir šias aplinkybes patvirtina AB „Energijos skirstymo operatorius“ draudikui suteikti duomenys.

Pareiškėjai, siekdami pagrįsti nurodytas aplinkybes, kad 2017 m. sausio 5 d. įvykiui taikytinos draudimo rizikos „vanduo“ draudžiamųjų įvykių sąlygos, nurodė, jog „2017 m. sausio 5 d. apie 2 valandą nakties pabudome nuo sproginimo trenksmo, išgirdome triukšmą radiatoriuose. Bėgome iš antro į pirmą aukštą pro virtuvę į katilinę. Namuose nebuvo elektros. Ant grindų virtuvėje ir katilinėje telkšojo vanduo. Įžiebę prožektorių pamatėme, kad katilinėje užkaitusi katilo ir boilerio temperatūra iki ~ 110 °C, vanduo bėga iš lubų per lempų angas ir palei sienas. Supratome, kad sprogo inžinerinių sistemų vamzdynas, tačiau tiksli sproginimo vieta dar buvo neaiški“.

Pareiškėjai nurodė, kad nedelsdami draudikui pateikė pranešimą apie 2017 m. sausio 5 d. įvykį. Pareiškėjų teigimu, 2017 m. sausio 6 d. draudiko eksperto atliktos sugadinto turto apžiūros metu buvo gautas „draudiko eksperto nurodymas susirasti atestuotą įmonę sustabdyti avarijos plitimo priežastį“. Pareiškėjai nurodė, kad kreipėsi į UAB „Santesta“ ir šios įmonės atstovas 2017 m. sausio 9 d. atliko 2017 m. sausio 5 d. įvykio vietos apžiūrą. „2017 m. sausio 10 d. išlupus natūralaus medžio grindis buvo surastas avarijos židiny – trūkęs vamzdis. Avarijos vieta laikinai užsandarinta, šildymo sistema atstatyta iš dalies“.

Pareiškėjai kreipėsi į Lietuvos banką taip pat teigė, kad gyventojų turto draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*), kuria apdraustas namų turtas, priede nustatytos „Pagalba namuose“ paslaugos sąlygos, kurių pagrindu yra mokama draudimo išmoka, atlyginanti dėl inžinerijos sistemos avarijos padarinių pašalinimo patirtas išlaidas, prieštarauja Gyventojų turto draudimo taisyklėse Nr. 056 (galioja nuo 2013 m. birželio 1 d.) įtvirtintoms nuostatoms, pagal kurias inžinerinės sistemos priskiriamos pastatų draudimui.

Remdamiesi kreipimesi į Lietuvos banką nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjai Lietuvos banko prašė rekomenduoti draudikui pareiškėjams išmokėti 3 164,43 Eur draudimo išmoką, atlyginančią UAB „Santesa“ sudarytame atliktų darbų akte nurodytas turto remonto darbų išlaidas.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjų kreipimąsi rėmėsi 2017 m. sausio 6 d. draudiko eksperto sudarytame defektiniame akte pateiktu 2017 m. sausio 5 d. įvykio aplinkybių aprašymu ir UAB „Santesa“ sudaryto defektinio rašto duomenimis, kurie, draudiko teigimu, pagrindžia, kad inžinerinė įranga buvo sugadinta nutrūkus elektros energijos tiekimui. Draudikas pabrėžė, kad draudimo sutartimi nebuvo suteikta draudimo apsauga dėl viršįtampių atsiradimo ir įrenginių gedimo, todėl draudikui nekyla pareiga mokėti pareiškėjų reikalaujamą draudimo išmoką.

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.

Iš ginčo šalių pateiktų dokumentų ir paaiškinimų darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl draudiko sprendimo pagal gyventojų turto draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) ir gyventojų turto draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) sąlygas 2017 m. sausio 5 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Pažymėtina, kad galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, o draudėjas, pasirašydamas sutartį, sutinka su draudimo sutarties nuostatomis, apibrėžiančiomis nedraudžiamųjų įvykių požymius, taip pat su draudimo sutartimi teikiamos apsaugos apimtimi.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 2 straipsnio 11 dalimi, draudimo apsauga – draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti draudėjui arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme arba draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Draudimo išmokos mokėjimas yra pagrindinė draudiko pareiga, kuri vykdoma įvykus draudžiamajam įvykiui.

Atsižvelgiant į pareiškėjų nurodytas aplinkybes, kad 2017 m. sausio 5 d. įvykio priežastis yra sproges vamzdis ir išsiliejęs vanduo, taip pat į tai, kad minėtas įvykis atitinka gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*) apdraustos draudimo rizikos „vanduo“ draudžiamųjų įvykių sąlygas, pažymėtina, kad gyventojų turto draudimo liudijime (*duomenys neskelbtini*), kurio duomenų teisingumas patvirtintas pareiškėjos J. L. parašu, nurodyta, kad draudimo sutartis buvo sudaryta pagal draudimo sutartyje individualiai aptartas ir Gyventojų turto draudimo taisyklėse Nr. 053 (galioja nuo 2013 m. birželio 1 d.) (toliau – 2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklės) nustatytas sąlygas.

2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklių, kurios detalizuoja draudimo sutartimi individualiai aptartas draudimo rizikos „vanduo“ draudimo sąlygas, 20.2 papunktyje numatyta, kad pagal draudžiamąjį įvykį „vanduo“ sąlygas mokama draudimo išmoka, atlyginanti apdraustam turtui padarytus nuostolius, atsiradusius dėl staigaus ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo iš vandentiekio ar kanalizacijos sistemos vamzdžių, kitų su vamzdžių sistema stacionariai sujungtų vandentiekio įrenginių ar žarnų, šildymo karštu vandeniu ar garu įrenginių ir kt. 2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklių 10.1 papunktyje nustatyta, kad pastatai apdraudžiami kartu su jų įrenginiais ir elementais (šildymo, vandentiekio, vėdinimo, elektros, sanitarine įranga, signalizacija).

Nagrinėjamu atveju draudikas 2017 m. sausio 27 d. rašte pateiktame atsakyme į pareiškėjų pretenziją nurodė, kad dėl 2017 m. sausio 5 d. įvykio sugadinti siurbliai, boileris ir kita įranga (katilinės įrenginiai) pagal 2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklių 10.1 papunkčio sąlygas buvo apdrausti kartu su pastatu. Todėl, remiantis draudiko pateiktais paaiškinimais ir tarp ginčo šalių sudarytos draudimo sutarties sąlygomis, darytina išvada, kad draudikas pagal draudžiamąjį įvykį „vanduo“ sąlygas pareiškėjams įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią kartu su pastatu apdraustiems katilinės įrenginiams padarytus nuostolius, atsiradusius dėl staigaus ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo iš vandentiekio ar kanalizacijos sistemos vamzdžių, kitų su

vamzdžių sistema stacionariai sujungtų vandentiekio įrenginių ar žarnų, šildymo karštu vandeniu ar garu įrenginių ir kt.

Vertinant, ar 2017 m. sausio 5 d. įvykio požymiai atitinka 2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklių 20.2 papunktyje nustatytas draudžiamąjį įvykio „vanduo“ sąlygas, pažymėtina, kad pareiškėjas J. L. draudikui pateiktame paaiškinime apie 2017 m. sausio 5 d. įvykį nurodė, kad įvykus šiam įvykiui „pirmame aukšte virtuvėje ir katilinėje pro lubas skverbėsi vanduo“. Pareiškėjų Lietuvos bankui pateiktuose paaiškinimuose apie 2017 m. sausio 5 d. įvykio aplinkybes nurodoma, jog „2017 m. sausio 5 d. apie 2 valandą nakties pabudome nuo sprogo trenksmo, išgirdome triukšmą radiatoriuose. Bėgome iš antro į pirmą aukštą pro virtuvę į katilinę. Namuose nebuvo elektros. Ant grindų virtuvėje ir katilinėje telkšojo vanduo. Įžiebę prožektorių pamatėme, kad katilinėje užkaitusi katilo ir boilerio temperatūra iki ~ 110 °C, vanduo bėga iš lubų per lempų angas ir palei sienas. Supratome, kad sprogo inžinerinių sistemų vamzdynas, tačiau tiksli sprogo vieta dar buvo neaiški“. 2017 m. sausio 9 d. UAB „Santesta“ atstovas atliko 2017 m. sausio 5 d. įvykio vietos apžiūrą. „2017 m. sausio 10 d. išlupus natūralaus medžio grindis buvo surastas avarijos židinytis – trūkęs vamzdis“.

Atsižvelgiant į pareiškėjų nurodytas aplinkybes, kad draudiko ekspertui, praėjus 33 valandoms nuo įvykio, atlikus sugadinto turto apžiūrą, „patalpose išsiliejęs vanduo jau buvo pašalintas, tačiau kai kurie padariniai (aplietos lubos, virtuvės baldai) vis dar buvo matyti“, pažymėtina, kad 2017 m. sausio 6 d. defektiniame akte draudiko ekspertas nurodė, kad „nuo karščio trūko vamzdžiai ir vanduo išsiliejo iš sistemos“. 2017 m. sausio 6 d. turto apžiūrą atlikęs draudiko ekspertas draudikui 2017 m. sausio 27 d. teiktuose papildomuose paaiškinimuose taip pat nurodė, kad apžiūros metu „bėgančio vandens nebuvo, šildymo sistema buvo tuščia, patalpos išvalytos, ant lubų matėsi vandens poveikis, bet draudėjas pretenzijų neturėjo, todėl lubos nebuvo fiksuojamos“. Iš draudiko eksperto paaiškinimų darytina išvada, kad jie patvirtina pareiškėjų nurodytas aplinkybes dėl staiga ir netikėto vandens išsiliejimo sprogius vamzdžius.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjų ir draudiko eksperto nurodytos 2017 m. sausio 5 d. įvykio aplinkybės atitinka 2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklių 20.2 papunktyje nustatytus draudžiamąjį įvykio „vanduo“ požymius – t. y. staiga ir netikėto skysčio išsiliejimo iš vamzdžių kriterijus. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalies nuostatos įpareigoja draudiką įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo, tačiau nagrinėjamu atveju draudikas nepateikė jokių atsikirtimų dėl pareiškėjų nurodytų aplinkybių, kad 2017 m. sausio 5 d. įvykis atitinka draudžiamąjį įvykio „vanduo“ sąlygas.

Be to, pažymėtina, kad ginčo šalių nurodytuose paaiškinimuose apie 2017 m. sausio 5 d. įvykį taip pat nurodomos vamzdžio sprogo aplinkybės. Gyventojų turto draudimo liudijime (*duomenys neskelbtini*) nurodyta, kad gyvenamasis namas yra apdraustas nuo ugnies rizikos. 2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklių 20.1 papunktyje nurodyta, kad pagal draudžiamąjį įvykio „ugnis“ sąlygas draudimo išmoka mokama dėl apdrausto turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo dėl gaisro, sprogo, žaibo įtrenkimo, valdomų skraidančių aparatų, jų dalių ar krovinių užkritimo, smūgio bangos. Sprogimas yra dujų ar garų plėtimusi pagrįstas staiga vykstantis jėgos pasireiškimas. 2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklių 20.1.1.2 papunktyje nustatyta, kad draudimo apsauga dėl ugnies rizikos neapima nuostolių dėl trumpojo jungimo ir viršįtampių nuostolių, kurie atsirado elektros prietaisuose su ugnimi ar be jos, išskyrus atvejus, kai šie nuostoliai atsirado dėl gaisro ar sprogo. Dėl gaisro ar sprogo atsiradę kitų apdraustų daiktų nuostoliai (pasekmė žala) yra atlyginami pagal šias draudimo taisykles.

Nagrinėjamu atveju draudikas teigė, kad nuostolių dėl apdrausto turto atsiradimo priežastis – pastate nutrūkęs elektros energijos tiekimas, kuris lėmė vamzdžio sprogią. Draudiko teigimu, aplinkybės, kad įrenginių gedimo priežastimi laikytinas nutrūkęs elektros energijos tiekimas, patvirtina UAB „Santesa“ sudaryto defektinio akto duomenys.

Vertinant šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad 2017 m. sausio 9 d. UAB „Santesa“ sudarytame defektiniame akte tik pažymima, kad nutrūkus elektros energijos tiekimui

katilinėje yra keičiama minėtame akte išvardyta inžinerinė įranga ir nurodytos medžiagos. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad UAB „Santesa“ nurodytos aplinkybės neprieštarauja pareiškėjų pateiktiems duomenims, kad elektros energijos tiekimas nutrūko sprogus vamzdynui ir kad „nutrūkęs elektros tiekimas yra dėl sprogo usio vamzdyno išsiliejusio vandens pasekmė“. Be to, 2017 m. sausio 9 d. defektinio akte, priešingai, nei nurodo draudikas, nėra duomenų apie keičiamos inžinerinės įrangos ir medžiagų sugadinimo priežastis. Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad Lietuvos bankui nebuvo pateikta įrodymų, galinčių patvirtinti, kad 2017 m. sausio 9 d. defektinį aktą sudaręs asmuo – UAB „Santesa“ direktorius R. S., yra kompetentingas atlikti įrangos gedimo priežasčių vertinimą. Nagrinėjamu atveju UAB „Santesa“ tik vertino, kuri inžinerinė įranga ir medžiagos yra keičiamos, nustatė keičiamų medžiagų ir remonto darbų apimtį ir apskaičiavo remonto darbų kainą (sudarė katilinės įrenginių remonto darbų lokalinę sąmatą). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko nurodytos aplinkybės, jog 2017 m. sausio 9 d. UAB „Santesa“ sudaryto defektinio akto duomenys patvirtina įrenginių gedimo priežastį – nutrūkusį elektros energijos tiekimą – prieštarauja Lietuvos bankui pateiktiems įrodymams.

Pažymėtina, kad draudikas taip pat remiasi 2017 m. sausio 6 d. draudiko eksperto pildytame defektiniame akte pateiktu 2017 m. sausio 5 d. įvykio aplinkybių aprašymu, kad vamzdžių sprogimas įvyko dėl dingus elektrai įkaitusio katilo. Pažymėtina, kad pareiškėjai, nesutikdami su draudiko eksperto 2017 m. sausio 6 d. defektiniame akte nurodytomis aplinkybėmis, kreipimesi į Lietuvos banką teigė, kad šie draudiko eksperto paaiškinimai defektiniame akte buvo įrašyti atlikus 2017 m. sausio 6 d. draudiko eksperto sugadinto turto apžiūrą. Šias aplinkybes pareiškėja J. L. taip pat nurodė 2017 m. vasario 20 d. draudikui adresuotame elektroniniame laiške, teigdama, kad 2017 m. sausio 6 d. defektinio akto kopija sugadinto turto apžiūroje dalyvavusiam pareiškėjui J. L. nebuvo pateikta.

Svarbu pažymėti, kad draudikas Lietuvos bankui nepateikė jokių paaiškinimų dėl pareiškėjų nurodytos aplinkybės, kad draudiko eksperto duomenys apie 2017 m. sausio 5 d. įvykio priežastis nebuvo nurodyti 2017 m. sausio 6 d. turto apžiūros metu, kai dalyvavo ir pareiškėjas J. L. pildant turto apžiūros aktą, o buvo įrašyti atlikus apžiūrą. Nagrinėjamu atveju svarbu pažymėti, kad pareiškėjas J. L. iš karto po 2017 m. sausio 5 d. įvykio 2017 m. sausio 6 d. pildytoje draudiko parengtoje pranešimo apie žalą formoje nenurodė, kad katilo ir boilerio temperatūra iki ~ 110 °C pakilo nutrūkus elektros energijos tiekimui. Pareiškėjas tik nurodė, kad išgirdus trenksmą buvo dingusi elektros energija. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus aplinkybę, kad draudikas įrodymais nenuginčijo pareiškėjų nurodytos aplinkybės dėl draudiko eksperto paaiškinimų apie 2017 m. sausio 5 d. įvykio priežastis po 2017 m. sausio 6 d. atliktos turto apžiūros nurodymo, pažymėtina, kad nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjas draudiko eksperto 2017 m. sausio 6 d. atliktos turto apžiūros metu patvirtino, kad „kieto kuro katilas užkaito dingus elektros energijai“.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai pagrindžia, kad draudikas, siekdamas patikrinti aplinkybes, ar 2017 m. sausio 5 d. apdraustame pastate buvo nutrūkęs elektros energijos tiekimas, 2017 m. sausio 5 d. įvykio administravimo metu kreipėsi į AB „Energijos skirstymo operatorius“, prašydamas suteikti informaciją, ar draudimo objekte nuo 2017 m. sausio 1 d. iki 2017 m. sausio 6 d. buvo užfiksuoti elektros įtampos svyravimai ir dėl kokių priežasčių jie atsirado. AB „Energijos skirstymo operatorius“ draudiką 2017 m. kovo 10 d. rašte informavo, kad „laikotarpiu nuo 2017 m. sausio 1 d. iki 2017 m. sausio 6 d. bendrovės eksploatuojamuose skirstomuose elektros įrenginiuose, kuriais teikiama elektros energija pareiškėjams, nebuvo užfiksuota gedimų ar išsijungimų, dėl kurių būtų nutrūkęs ar sutrikęs elektros energijos tiekimas, taip pat dėl 2017 m. sausio 5 d. įvykio į bendrovę nebuvo kreiptasi“. Todėl iš AB „Energijos skirstymo operatorius“ draudiko suteiktų duomenų darytina išvada, kad draudiko nurodytos aplinkybės, jog 2017 m. sausio 5 d. žalos apdraustam turtui padarymo priežastimi laikytinas nutrūkęs elektros energijos tiekimas, yra nepagrįstos objektyviais įrodymais.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes dėl draudiko nurodytos apdrausto pastato vamzdžio sprogo priežasties, darytina išvada, kad Lietuvos bankui pateikti įrodymai nesuteikia pagrindo konstatuoti, jog 2017 m. sausio 5 d. įvykiui yra taikytina 2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklių 20.1.1.2 papunktyje nustatyta draudimo išmokos pagal draudžiamąjį įvykio „ugnis“ sąlygas mokėjimo išimtis, nes turimi faktiniai duomenys prieštarauja draudiko nurodytoms aplinkybėms, jog žala apdraustam turtui buvo padaryta „dėl viršįtampių atsiradimo“. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad 2017 m. sausio 5 d. įvykio požymiai atitinka 2013 m. birželio 1 d. redakcijos taisyklių 20.1 papunktyje nustatytas draudžiamąjį įvykio „ugnis“ sąlygas.

Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad, kaip pagrįstai nurodo pareiškėjai, gyventojų turto draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) papildomose sąlygose yra nurodyta, jog „pirmenybę turi visos draudimo sutartyje (*duomenys neskelbtini*) numatytos sąlygos“. Draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) individualiose sąlygose nėra numatyta jokių draudimo apsaugos dėl ugnies rizikos ribojimų, t. y. skirtingai, nei Taisyklių 20.1.1.2 papunktyje nustatyta, draudimo sutartyje (*duomenys neskelbtini*) nenumatyta nuostolių, atsiradusių dėl trumpojo jungimo ir viršįtampių, atlyginimo išimčių, kai žala apdraustam turtui padaroma dėl sprogo. Sprogimas pagal draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) 7.1.2 papunkčio sąlygas suprantamas kaip dujų ar garų plėtimosi savybe pagrįstas staiga vykstantis jėgos pasireiškimas, kuris apima talpą, į kurias patenka katilas ir vamzdis, sprogo. Kadangi nėra šalių ginčo, jog 2017 m. sausio 5 d. įvykio metu žala apdraustam turtui buvo padaryta dėl apdrausto pastato vamzdžio sprogo, darytina išvada, kad 2017 m. sausio 5 d. įvykis taip pat atitinka draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) 7.1.2 papunktyje įtvirtintas įvykio pripažinimo draudžiamuoju sąlygas.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjai savo reikalavimą dėl draudimo išmokos, atlyginančios apdraustam turtui padarytą žalą, mokėjimo taip pat grindžia gyventojų turto draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) priede įtvirtintomis individualiomis draudimo sutarties sąlygomis „Pagalba namuose“. Be to, pareiškėjai teigė, kad šios sąlygos prieštarauja pastatų draudimo sąlygoms, nes draudimo sutarties „Pagalba namuose“ sąlygomis buvo apdraustas kilnojamasis turtas ir pagal šias sąlygas yra mokama draudimo išmoka, atlyginanti dėl inžinerijos sistemos avarijos padarinių pašalinimo patirtas išlaidas, tačiau inžinerinės sistemos priskiriamos pastatų draudimui.

Svarbu pažymėti, kad gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*) buvo apdraustas namų turtas gyvenamojo namo dalyje, tačiau šio draudimo liudijimo priede buvo nustatytos „Pagalba namuose“ paslaugos draudimo sutarties sąlygos, kuriose pažymima, kad šių individualių draudimo sutarties sąlygų draudimo objektas yra gyvenamasis namas ar butas (išskyrus bendro naudojimo patalpas) ir namų (kilnojamasis) turtas jame. Kadangi gyvenamasis namas, kurio dalyje esantis namų turtas buvo apdraustas gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*), buvo apdraustas gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*), remiantis „Pagalba namuose“ paslaugos draudimo sutarties sąlygomis, įtvirtinančiomis nuostatas dėl šiomis sąlygomis draudžiamo draudimo objekto, darytina išvada, kad įvykus draudžiamajam įvykiui „Pagalba namuose“ paslaugos draudimo sutarties sąlygos yra taikomos ne tik gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*) apdraustam namų turtui, bet ir gyventojų turto draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*) apdraustam pastatui.

„Pagalba namuose“ paslaugos draudimo sutarties sąlygose nustatyta, kad įvykus draudžiamajam įvykiui „vandentiekio, šildymo, kanalizacijos ar kitų inžinerinių vidaus sistemų avarija“ atlyginama už apdrausto gyvenamojo namo ar buto viduje esančių šildymo, vandentiekio, kanalizacijos ar kitos vidaus sistemos avarijos pašalinimą, trūkusių vamzdžių laikiną užsandarinimą taip, kad neplistų žala. Atlyginama už apdrausto gyvenamojo namo ar buto viduje esančios užsikimšusios kanalizacijos valymo darbus. Suteikiama paslauga – patalpų išvalymas ir džiovinimas, kilimų ir minkštų baldų išvalymas.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjai draudikui teiktoje pretenzijoje nurodė, jog UAB „Santesta“ sudarytoje lokalinėje sąmatoje buvo išvardyti remonto darbai, kurių išlaidas atlyginanti draudimo išmoka turi būti mokama pagal „Pagalba namuose“ paslaugos draudimo sutarties sąlygas,

tačiau draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjų kreipimąsi nepateikė jokių atsikirtimų ir paaiškinimų dėl minėto pareiškėjų reikalavimo pagrįstumo. Draudikas taip pat nepateikė jokių paaiškinimų dėl pareiškėjų kreipimesi nurodytų aplinkybių, kad 2017 m. sausio 10 d. buvo nustatytas vandentiekio avarijos židinys – trūkęs vamzdis, ir buvo atlikti vandentiekio avarijos vietos laikino užsandaravimo darbai, šildymo sistema sutvarkyta iš dalies, nepateikdamas paaiškinimų dėl šių darbų atitikties „Pagalba namuose“ paslaugos draudimo sutarties sąlygose nurodytiems darbams: „vidaus sistemos avarijos pašalinimas, trūkusių vamzdžių laikinas užsandarinimas“ ir kt.

Atsižvelgiant į tai, kad draudimo objektas (pastatas ir namų turtas) buvo apdraustas „Pagalba namuose“ paslaugos draudimo sutarties sąlygomis, taip pat remiantis pareiškėjų kreipimesi nurodytomis aplinkybėmis, kad draudikas pareiškėjams teikė nurodymus susirasti įmonę, galinčią sustabdyti vandentiekio avarijos plitimą, draudikas, įvykus 2017 m. sausio 5 d. draudžiamųjų įvykių sąlygas atitinkančiam įvykiui, nuostolio dydžio nustatymo aplinkybes taip pat turėjo vertinti pagal nurodytas individualias draudimo sutarties sąlygas, įtvirtinančias draudimo išmokos mokėjimo dėl avarijos pašalinimo, trūkusių vamzdžių laikino užsandaravimo, kad neplistų žala, nuostatas.

Nagrinėjamu atveju Lietuvos banko nustatytos aplinkybės suteikia pagrindą konstatuoti, kad draudikas priėmė sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, išsamiai neištyręs 2017 m. sausio 5 d. įvykio aplinkybių ir neįvertinęs šio įvykio požymių atitikties gyventojų turto draudimo sutartyje (*duomenys neskelbtini*) nustatytoms draudžiamųjų įvykių ir gyventojų turto draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) priede įtvirtintoms nuostolių atlyginimo sąlygoms. Todėl, remiantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta įrodinėjimo naštos draudikui paskirstymo taisykle, darytina išvada, kad draudiko sprendimas 2017 m. sausio 5 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakyti pareiškėjams mokėti draudimo išmoką, atlyginančią UAB „Santesa“ sudarytoje lokalinėje sąmatoje nurodytas 3 164,43 Eur apdrausto turto remonto darbų išlaidas, negali būti laikomas pagrįstu. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjų reikalavimas dėl 3 164,43 Eur draudimo išmokos mokėjimo yra tenkintinas.

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 pareiškėjų J. L. ir J. L. reikalavimą rekomenduoti *ERGO Insurance SE* 2017 m. sausio 5 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjams 3 164,43 Eur draudimo išmoką, atlyginančią UAB „Santesa“ sudarytoje lokalinėje sąmatoje nurodytas apdrausto turto remonto darbų išlaidas.

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, 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