



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

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

2017 m. rugpjūčio 2 d. Nr. 242-324

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. B. (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:

2017 m. kovo 27 d. pareiškėja savo namuose, esančiuose adresu: (*duomenys neskelbtini*), pastebėjo suskilinėjusias plyteles, įtrūkimus, nusėdusias ir (ar) įgriuvusias grindis virtuvėje, taip pat sudrėkusias grindis katilinėje. Pareiškėjos namuose taip pat pradėjo kimštis virtuvės ir tualetu kriauklės bei pirmo aukšto vonia. Pareiškėja nedelsdama kreipėsi į draudiką užregistruoti žalos bylą pagal Gyventojų turto draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*), sudarytą Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056 (redakcija galioja nuo 2010 m. gegužės 24 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu.

Draudiko atstovas apžiūrėjo ir nufotografavo apdraustą turtą ir pateikė būtinų žalos bylai administruoti dokumentų sąrašą. Draudikas informavo pareiškėją, kad nustatyti, ar įvykis yra draudžiamasis, bus galima tik praardžius grindis ir nuodugniau ištyrus padėtį. Pareiškėja draudikui pateikė statybų įmonių parengtas griovimo ir atstatymo darbų suderinimo sąmatas, tačiau draudikas informavo pareiškėją, kad apžiūrint įvykio vietą nebuvo nustatyta vandens, vandentiekio nuotekų ar šildymo sistemos avarijų, todėl įvykis pripažintinas nedraudžiamuoju ir draudimo išmoka nebus mokama. Pareiškėja nesutinka su draudiko sprendimu ir nurodo, kad, jos manymu, komunikacijų avarijos, vandens išsiveržimo ar kanalizacijos sistemos vamzdynų avarijos nėra įmanoma iširti, neatlikus griovimo darbų, todėl pareiškėja prašė draudiko atnaujinti žalos bylos tyrimo veiksmus ir pateikti draudiko pasirinktos kitos statybų įmonės sąmatą arba susitarti dėl draudikui priimtino žalos dydžio, tačiau draudikas atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad, jos manymu, draudikas nesiėmė visų galimų veiksmų tiksliais žalos priežastims nustatyti ir rėmėsi tik pareiškėjos, kuri nėra ekspertė, nurodytomis įvykio aplinkybėmis ir paaiškinimais.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė, kad dėl papildomos informacijos kreipėsi į Lietuvos geologijos tarnybą prie Aplinkos ministerijos ir paprašė informuoti, ar nuo 2016 m. kovo 27 d. iki 2017 m. kovo 26 d. pareiškėjos gyvenamuoju adresu buvo užfiksuota smegduobių. Lietuvos geologijos tarnyba informavo, kad per draudiko minėtą laikotarpį pavojingų geologinių reiškinių nurodytu adresu užfiksuota nebuvo. Remdamasis šia informacija draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes jis neatitiko draudžiamos įvykio apibrėžimo. Įvykio apžiūros metu vandens avarijos (vandentiekio, nuotekų ar šildymo sistemos) nebuvo nustatyta, todėl pareiškėjos nurodytas įvykis neatitiko apdraustų rizikų (ugnies, gamtos jėgų, vandens, trečiųjų asmenų tyčinės veikos, stiklo dužimo, elektros įtampos svyravimų) apibrėžimo.

Draudikas pažymėjo, kad žala pareiškėjos turtui atsirado ne staiga ir netikėtai, bet dėl ilgalaikio poveikio. Pareiškėja nurodė draudiko atstovui, kad grindys virtuvėje pradėjo sėsti nuo

2017 m. pradžios. Draudiko atstovas, apžiūrėdamas apdraustą turą, užfiksavo ilgalaikį drėgmės poveikį ir pelėsį ant katilinės sienų ir grindų paviršiaus, pamatinėse atitvarose buvo matyti įtrūkimų, kurie jau anksčiau buvo sandarinti buitinėmis priemonėmis (langų ir durų montažinėmis putomis). Taisyklių 20 punkte įtvirtinta, kad draudžiamieji įvykiai – staigus ir netikėtas turto sugadinimas, sunaikinimas arba netekimas, įvykus išvardytiems draudžiamiesiems įvykiams draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu.

Kadangi pareiškėja nesutiko su priimtu sprendimu, draudikas peržiūrėjo žalos bylos medžiagą ir nustatė, kad apdrausto pastato sklypas ribojasi su Rėkyvos durpynu, todėl sklype vyrauja labai smulkus smėlis ir aukštapelkių durpės. Esant padidėjusiai rizikai, t. y. kai gruntas yra drėgnas, durpingas ir šaltiniuotas, prieš statant pastatą būtina atlikti geologinius tyrimus, kad būtų galima tinkamai parinkti ir suprojektuoti pamatus. Pagal draudikui pateiktą apdrausto pastato projektą ir statinio aiškinamąjį raštą, pirmiau minėti tyrimai, pasak draudiko, nebuvo atlikti ir parinkti įprasti pamatai, t. y. juostiniai monolitiniai arba betoninių blokų, neatsižvelgiant į sklypo bei grunto savybes. Todėl labiausiai tikėtina grindų deformacijų bei sienų įtrūkimų priežastis – ilgalaikis, laipsniškas pastato pamatų sėdimas. Pagal Taisyklių 22.7 papunktį, nedraudžiami nuostoliai dėl vibracijos, nusėdimo ir kitų panašių natūralių procesų, taip pat neišvengiamo natūralaus vyksmo – rūdijimo, puvimo, natūralaus susidėvėjimo ir panašiai.

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. 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 staigaus 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 garų 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.

Vadovaudamasis 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, 2017 m. kovo 27 d. pareiškėja informavo draudiką apie įvykį, o draudiko atstovas apžiūrėjo įvykio vietą. Apžiūros metu buvo nustatyta, kad katilinės sienos ir grindys yra pažeistos drėgmės, pamatinėse atitvarose matomi įtrūkimai, o labiausiai tikėtina grindų deformacijos ir sienų įtrūkimo priežastis – ilgalaikis, laipsniškas pastato pamatų sėdimas. Įvertinęs apžiūros metu nustatytas aplinkybes ir, kaip nurodo pats draudikas, nustatęs labiausiai tikėtiną atsiradusios žalos priežastį, 2017 m. gegužės 2 d. draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Jis paaiškino, kad žala atsirado ne

staiga ir netikėtai, grindų deformacija ir sienų įtrūkimai yra ilgalaikiai ir tęstiniai. Draudikas nurodė, kad įvykio priežastis neatitinka nei vienos draudimo sutartimi apdraustos rizikos apibrėžimo ir įvykis priskiriamas prie nedraudžiamųjų.

Kaip minėta, nesutikdama su draudiko sprendimu pareiškėja pateikė draudikui pasiūlymą kreiptis dėl jam priimtinos statybų įmonės sąmatai parengti arba derėtis dėl pareiškėjos pateiktose statybų įmonių sąmatose nurodytos remonto darbų apimties ir sumos, tačiau draudikas pareiškėjos pasiūlymų nepriėmė. Atkreiptinas dėmesys, kad draudikas pareiškėją buvo informavęs, kad nustatyti, ar įvykis yra draudžiamasis, bus galima tik praardžius grindis ir nuodugniau ištyrus padėtį, tačiau dėl detalesnės įvykio vietos apžiūros su pareiškėja draudikas nesusitarė.

Informuodamas apie sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju draudikas pareiškėjai taip pat pateikė 2017 m. balandžio 26 d. Lietuvos geologijos tarnybos prie Aplinkos ministerijos atsakymą „Dėl informacijos pateikimo“, kuriame teigiama, kad draudiko nurodytu laikotarpiu pavojingų geologinių reiškinių pareiškėjos gyvenamuoju adresu nebuvo užfiksuota, o priežastims, dėl kurių įgriuvo grindys, nustatyti, tarnybos nuomone, turėtų būti atlikta statinio ekspertizė. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad neturi pagrindo keisti sprendimo pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo arba suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Šiuo nagrinėjamu atveju draudikas savo sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką iš esmės grindžia per jo atstovo atliktą apžiūrą nustatytomis ir pareiškėjos jam pateiktuose paaiškinimuose nurodytomis aplinkybėmis, taip pat vietovės, kurioje yra apdraustas pastatas, geologine informacija. Draudikas papildomai informavo, kad pareiškėja draudiko atstovui buvo nurodžiusi, kad grindys virtuvėje pradėjo sėsti nuo 2017 metų pradžios, tačiau pareiškėja ginčija šią draudiko nurodytą aplinkybę ir teigia nesanti ekspertė, todėl, vertindama įvykio aplinkybes, galėjo suklysti. Pažymėtina, kad draudiko pateiktuose paaiškinimuose nėra informacijos, kuri leistų įsitikinti, kad jo nurodytos aplinkybės (pareiškėjos pranešimo apie draudžiamąjį įvykį aplinkybės ir laikas) buvo vienintelė įvykį nulėmusi priežastis, t. y. nėra aišku, ar žala tikrai atsirado dėl ilgalaikio poveikio.

Draudikas nepateikė Lietuvos bankui įrodymų, patvirtinančių, kad pareiškėja nuostolius patyrė dėl vibracijos, nusėdimo ar kitų panašių natūralių procesų, taip pat neišvengiamo natūralaus vyksmo – rūdijimo, puvimo ar natūralaus susidėvėjimo, tiesiogiai nesusijusio su draudimo sutartyje nurodyta ir Taisyklėse apibūdinta vandens rizika, buvo tik pateiktas Lietuvos geologijos tarnybos prie Aplinkos ministerijos atsakymas, kuriame nurodyta, kad „Tarnybos nuomone, reiškinio priežastims nustatyti turėtų būti atlikta statinio ekspertizė“, tačiau jokia apdrausto pastato ekspertizė nebuvo atlikta, nors draudikas, kuriam draudimo veikla yra profesinė, disponuoja specialiomis žiniomis, reikiama patirtimi bei techninėmis priemonėmis, todėl turi dėti maksimalias pastangas tam, kad priimtų pagrįstą ir objektyvų sprendimą dėl atsisakymo išmokėti draudimo išmoką.

Iš Lietuvos bankui pateiktos informacijos matyti, kad draudikas nevisapusiškai įvertino įvykio aplinkybes. Pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalis įpareigoja draudiką prieš atsisakant išmokėti draudimo išmoką patikrinti visą jam prieinamą informaciją, o 7 dalis – įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Šių pareigų draudikas nevykdė, todėl jo priimtas sprendimas vertintinas kaip nepagrįstas. Šiame kontekste pažymėtina ir tai, kad Lietuvos bankas nėra kompetentinga institucija vertinti specifinių sričių (pvz., vandens patekimo į patalpas ir (arba) grindų deformacijos bei sienų įtrūkimo priežasčių).

Apibendrinus Lietuvos bankui pateiktus dokumentus bei paaiškinimus, darytina išvada, kad draudikas Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad pareiškėjos patirta žala atsirado ne dėl vandens rizikos, o dėl vibracijos, nusėdimo ar kitų panašių natūralių procesų, dėl kurių atsiradusių nuostolių draudikas pagal Taisyklės nėra įpareigotas atlyginti. Remiantis išdėstytais argumentais, darytina išvada, kad draudikas neįrodė aplinkybių, leidžiančių įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 pareiškėjos R. B. reikalavimą ir rekomenduoti *ERGO Insurance SE* pripažinti įvykį draudžiamuoju.

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, 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.

Kredito ir mokėjimo paslaugų priežiūros skyrius
viršininkė, pavaduojanti Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Renata Babkauskaitė