



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

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

2018 m. kovo 7 d. Nr. 242-87

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. V. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. sausio 13 d. pareiškėjas ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kurią patvirtina Gyventojų turto draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo liudijimas). Draudimo sutarties neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 056 (įsigaliojo nuo 2014 m. gruodžio 1 d.) (toliau – Taisyklės). Draudimo sutartimi apsaugos variantu „Turtas“ buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*), o jame esantis namų turtas buvo apdraustas apsaugos variantu „Saugus turtas“.

2017 m. lapkričio 17 d. pareiškėjas informavo draudiką apie 2017 m. lapkričio 14 d. draudžiamąjį įvykį: pareiškėjo telefonas įkrito į klozetą, sušlapo ir dėl to nustojo veikti. Draudikas 2017 m. lapkričio 20 d. sprendimu minėtą įvykį pripažino nedraudžiamuoju, nes įvykis neatitinka draudžiamąjo įvykio apibrėžimo.

Pareiškėjas nesutiko su priimtu sprendimu, todėl kreipėsi į draudiką su pretenzija, kurioje paaiškino, kad, išgirdęs tekančio vandens garsą iš prie klozeto esančių vandentiekio vamzdžių, pasilenkė atidaryti santechnikos mazgo durelių, tuo metu telefonas išslydo iš marškinių kišenės ir įkrito į klozetą. Pareiškėjo teigimu, šios aplinkybės patvirtina, kad telefonas į vandenį pateko dėl vandentiekio avarijos.

Atsakydamas į pareiškėjo pretenziją draudikas nurodė, kad, pagal Taisyklių 19.2 papunktį, kuriame yra nurodyti draudžiamieji įvykiai, atlyginami apdraustam turtui padaryti nuostoliai, atsiradę dėl staigaus ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo iš vandens talpų ir rezervuarų, dėl inžinerinių sistemų avarijos, kai vanduo išteka iš vandentiekio ar nuotekų sistemos vamzdžių, iš šildymo karštu vandeniu ar garu įrenginių, kondicionavimo įrangos arba iš gesinimo ar drėkinimo sistemų. Draudikas nurodė, kad, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo telefonas į vandenį pateko ne dėl vandentiekio avarijos, nėra pagrindo keisti 2017 m. lapkričio 20 d. priimto sprendimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką su prašymu nagrinėti vartojimo ginčą pareiškėjas pakartojė pretenzijoje draudikui nurodytas aplinkybes ir prašė įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką.

Draudikas atsiliepime nurodė, kad su pareiškėjo reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudikas paaiškino, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas prisiima ne visą įmanomą, bet ribotą draudimo riziką – suteikiamos draudimo apsaugos ribos nustatomos draudimo sutartyje. Tarp pareiškėjo ir draudiko sudarytoje Draudimo sutartyje buvo nustatyta, kad mobilūs telefonai yra apdrausti nuolatinėje gyvenamojoje vietoje (pastate) nuo ugnies, vandens, vagystės, gamtos jėgų, apibrėžtų

Taisyklių 19.1–19.4 papunkčiuose. Pagal Taisyklių 19.2 papunktį, draudikas atlygina apdraustam turtui padarytus nuostolius, atsiradusius dėl staigaus ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo iš vandens talpų ir rezervuarų dėl inžinerinių sistemų avarijos. Pareiškėjo atveju nebuvo nustatyto vandens išsiliejimo arba garų išsiveržimo iš vandens talpų ar sistemų, todėl įvykis buvo pripažintas nedraudžiamuoju.

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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl 2017 m. lapkričio 14 d. įvykio pripažinimo draudžiamuoju.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalimi, draudimo apsauga – tai draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti draudėjui arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Šalių sudaryta Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. 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, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tada, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius ir įvykiai neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo. Svarbu pažymėti, kad jeigu Taisyklių nuostatos, tarp jų ir nustatančios draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, yra pakankamai aiškiai ir suprantamai išdėstytos normalių gebėjimui žmogui, tokios sąlygos neturėtų būti aiškinamos per plačiai, t. y. išskirtinai apdraustojo arba naudos gavėjo naudai, nes taip draudikas būtų priverstas mokėti draudimo išmoką dėl rizikos, kurios neprišiemė.

Draudimo liudijime nurodyta, kad namų turtas yra apdraustas draudimo variantu „Saugus turtas“. Tačiau Draudimo liudijime taip pat yra pažymėta, kad sudarydamos Draudimo sutartį šalys individualiai susitarė ir nustatė papildomas sąlygas. Viena iš papildomai ir individualiai sulygtų sąlygų yra susijusi su mobiliesiems telefonams teikiama draudimo apsauga, pagal kurią „[m]obilūs telefonai ir planšetiniai kompiuteriai draudžiami nuolatinėje pareiškėjo gyvenamojoje vietoje (pastate) nuo šių draudžiamųjų įvykių: ugnies, vandens, vagystės, gamtos jėgų, apibrėžtų Taisyklių 19.1–19.4 punktuose.“ Tai reiškia, kad sudarydamos Draudimo sutartį šalys yra pakankamai aiškiai sutarusios dėl mobiliesiems telefonams teikiamos draudimo apsaugos ribų, o būtent, kad draudimo išmoka už mobilaus telefono sugadinimą ar sunaikinimą bus mokama tais atvejais, kai įvykis atitiks Taisyklių

19.1–19.4 papunkčiuose nurodytus draudžiamųjų įvykių apibrėžimus.

Nagrinėjamu atveju aktualiame Taisyklių 19.2 papunktyje (detalizuojančiame teikiamos draudimo apsaugos nuo vandens rizikos ribas) nustatyta, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui dėl vandens, draudikas įsipareigoja atlyginti patirtus nuostolius, „atsiradusius staiga ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo iš vandens talpų ir rezervuarų, inžinerinių sistemų avarijos pasėkoje, kai vanduo išteka: 19.2.1 iš vandentiekio ar nuotekų sistemos vamzdžių; 19.2.2 iš šildymo karštu vandeniu ar garu įrenginių, kondicionavimo įrangos; 19.2.3 iš gesinimo ar drėkinimo sistemų“. Įvertinus minėtas Taisyklių sąlygas matyti, kad Draudimo sutartimi draudikas įsipareigojo išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią ne bet kokius nuostolius, o tik tokius, kurie atsirado kaip Taisyklėse nurodytų aplinkybių pasekmė. Taigi, pagal Taisyklių 19.2 papunktį, draudikui kyla prievolė mokėti draudimo išmoką, jeigu pareiškėjas nuostolius patiria dėl staiga ir netikėtai išsiliejusio skysčio (arba išsiveržusių garų) iš vandens talpų ir rezervuarų dėl inžinerinių sistemų avarijos.

Pažymėtina, kad 2017 m. lapkričio 17 d. pranešime apie žalą, kuriame pagal draudiko parengtą formą pareiškėjas turėjo nurodyti draudžiamąjį įvykių priežastį, pasekmes ir kitą su įvykiu susijusią informaciją, pareiškėjas nurodė: „Iš kišenės iškrito mobilusis telefonas į klozetą, sušlapo. Dabar jis neveikia, aprasojęs, nėra ryšio.“ Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos bankas neturi duomenų, kad pareiškėjas būtų informavęs draudiką apie iš vandentiekio ar nuotekų sistemos vamzdžių išsiliejusį vandenį. Tarp šalių taip pat nėra ginčo dėl to, kad mobilusis telefonas sušlapo įkritęs į klozetą, bet ne dėl to, kad jį staiga ir netikėtai užliejo iš vandentiekio arba nuotekų sistemos vamzdžių išsiliejęs vanduo. Atsižvelgiant į šias aplinkybes, sutiktina su draudiko argumentais, kad pareiškėjo deklaruotas įvykis neatitinka Taisyklių 19.2 papunktyje nurodyto draudžiamąjį įvykių apibrėžimo.

Pažymėtina, kad pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad telefonas į klozetą įkrito pasilenkus apžiūrėti trūkčio kraną (tai pareiškėjas nurodė tik 2017 m. lapkričio 23 d. pretenzijoje, kurią pateikė jau po to, kai draudikas buvo priėmęs sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamąjį), nėra teisiškai reikšmingos, nes priežastis, dėl kurios pareiškėjas pasilenkė virš klozeto, nekeičia fakto, kad mobilusis telefonas nustojo veikti, nes įkrito į vandenį, o ne dėl sąlyčio su iš vamzdžių išsiliejusiu vandeniu.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo mobilusis telefonas sušlapo nuo sąlyčio su klozete buvusiu vandeniu, manytina, kad pareiškėjo nurodytas įvykis neatitinka Taisyklių 19.2 papunktyje įtvirtinto draudžiamąjį įvykių apibrėžimo, todėl draudikas pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamąjį. Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas tinkamai pritaikė Taisyklių sąlygas, todėl pareiškėjo reikalavimas 2017 m. lapkričio 14 d. įvykį pripažinti draudžiamąjį yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 R. V. 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.

