



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

**SPRENDIMAS  
DĖL D. R. IR IF P& C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugsėjo 12 d. d. Nr. 242-384

Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. R. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *If P& C Insurance AS*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2002 m. sausio 3 d. pareiškėja su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį, kuria apdraudė butą su rūsiu, esantį *duomenys neskelbiami*. Draudimo liudijime *duomenys neskelbiami*, (toliau – draudimo liudijimas) nurodytas draudimo laikotarpis nuo 2002 m. sausio 3 d. iki 2027 m. vasario 2 d., draudžiamieji įvykiai – vanduo, vagystė, ugnis, gamtinės jėgos. Draudimo sutartis sudaryta Pastatų draudimo taisyklių Nr. 003 (toliau – Taisyklės) pagrindu.

2017 m. spalio 31 d. pareiškėja informavo draudiką, kad 2017 m. spalio 30 d. įvyko įvykis, kurio metu buvo aplietos rūsio patalpos. 2017 m. lapkričio 9 d. draudiko atstovas apžiūrėjo rūsio patalpas ir surašė Sunaikinto, apgadinto turto apžiūros aktą (toliau – Aktas). Draudiko atstovas Akte dėl įvykio priežasties pažymėjo, kad „2017 m. spalio 31 d. draudėja pastebėjo šlapias rūsio sienas, lubas ir grindis. Informuotos tarnybos, bet tarnybos priežasties nenustatė ir nesusisiekiama su butų savininkais.“ Akte taip pat pažymėta, kad apgadintas turtas „rūsio patalpoje R - 18 per namo bloko siūles sunkiasi vanduo į patalpas ir tvinsta rūšiai. Rūsyje nuo drėgmės sugadintos dvi lentynos iš presuotos medienos drožlių. Spintelės pirktos 2015 m. už 70 Eur.“ Draudikas kreipėsi į namą administruojančią bendriją ir 2017 m. lapkričio 16 d. iš bendrijos pirmininko gavo elektroninį laišką, kuriame bendrijos pirmininkas draudiką informavo, kad „pastatas *duomenys neskelbiami* turi požeminius sandėliukus rūsyje. Man nėra žinoma, kad šis butas būtų užpiltas viršutinių ar šoninių kaimyninių butų. Taip pat nesame turėję *duomenys neskelbiami* name bendro naudojimo vandentiekio ar nuotekų tinklų avarijos minimu laikotarpiu. Pastatas turi statybos darbų trūkumą: pamatų hidroizoliacijos defektą, dėl ko per dideles liūtis, kartais užliejami rūsyje esantys sandėliukai. Savininkams ši problema žinoma 15 metų.“

Draudikas, remdamasis Akte nurodytais duomenimis bei bendrijos pirmininko pateikta informacija, atsisakė 2017 m. spalio 30 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir mokėti draudimo išmoką. Draudikas 2017 m. lapkričio 17 d. pareiškėjai atsiųstame pranešime nurodė, kad, remiantis Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 017 12.1 papunkčiu, „nedraudžiamieji dël vandens (sniego, purvo ir pan.) patekimo į apdraustų pastatų vidų per angas, kurių neturėtų būti išoriniuose atitvariniuose pastato elementuose, tokias kaip kiauras stogas, nehermetiškos išorinės sienos, atidaryti langai ar durys ir kt., išskyrus atvejus, kai angos atitvarinėse konstrukcijose atsiranda dël draudiminio įvykio (pvz. dël audros, krušos ir pan.).“ 2017 m. lapkričio 18 d. pareiškėja elektroniniu paštu informavo draudiką, kad draudikas atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju remdamasis taisyklių nuostatomis, kurios jos sutarčiai negali būti taikomos, nes jos taikomos tik sutartims, sudarytoms nuo 2002 m. rugsėjo 19 d. 2017 m. lapkričio 30 d. draudikas atsiuntė pareiškėjai pranešimą, kuriame nurodė, kad įvykis pripažįstamas nedraudžiamuoju remiantis

Taisyklių 6 punktu: „nedraudžiame dėl vandens (sniego, purvo ir pan.) patekimo į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus – stogą, išorines sienas, langus, duris, išskyrus atvejus, kai tai atsitinka draudiminio įvykio pasekoje.“ Tiek 2017 m. lapkričio 17 d., tiek 2017 m. lapkričio 30 d. pranešimuose draudikas pareiškėjai papildomai paaiškino, kad „įvykio vietą apžiūrėjo draudimo bendrovės ekspertas, kurio išvadose nurodoma, jog lietaus metu kritulių vanduo prasiskverbė kiaurai per išorines konstrukcijas. Taip pat apie įvykio aplinkybes buvo teirautasi pastatą administruojančios įmonės. Gautame atsakyme nurodoma, kad name yra pamatų hidroizoliacijos defektai.“

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja teigė nesuprantanti, kodėl draudikas 2017 m. spalio 30 d. įvykį pripažino nedraudžiamuoju, nes, pagal Taisyklių 6 punkto sąlygas, nedraudžiamaisiais įvykiais laikomas apdraustų pastatų sunaikinimas, sugadinimas ar praradimas dėl išvardytų įvykių. Vienas iš jų yra draudiko minimas vandens prasiskverbimas pro išorinius atitvarinius pastato elementus. Pareiškėja teigia, kad nėra aišku, kokiais faktiniais įrodymais ir kokiais matavimo prietaisais remdamasis draudiko ekspertas nustatė, jog vanduo yra būtent lietaus kritulių vanduo, prasiskverbęs pro išorines pastato konstrukcijas. Pareiškėja taip pat teigia, kad draudikas tik konstatuoja faktą, kad „dėl įvykio buvo teirautasi pastatą administruojančios įmonės. Gautame atsakyme nurodoma, kad name yra pamatų hidroizoliacijos defektai.“ Pareiškėjai kilo klausimas, kodėl dėl žalos atlyginimo draudikas nesikreipė į pastatą administruojančią bendriją. Pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju.

Draudikas Lietuvos bankui pateiktuose paaiškinimuose nurodė, kad draudiko atstovas apžiūrėjo rūšio patalpas ir Akte pažymėjo, kad rūšio patalpoje per namo siūles sunkiasi vanduo. Siekiant objektyviai nustatyti įvykio priežastį, papildomai buvo kreiptasi į namą administruojančią daugiabučio bendriją, kurios pirmininkas nurodė, kad pastatas turi statybos darbų trūkumų – pamatų hidroizoliacijos defektą, dėl to per dideles liūtis kartais užliejami rūsyje esantys sandėliukai. Draudikas teigia, kad tiek jo eksperto surašytas Aktas, tiek bendrijos pirmininko elektroninis laiškas įrodo, kad vanduo į pareiškėjos rūšį prasiskverbė pro namo siūles dėl netinkamos hidroizoliacijos. Papildomai draudikas pažymėjo, kad 2017 m. spalio 30 d. įvykis laikytinas nedraudžiamuoju ir pagal Taisyklių 6 punkto nuostatą, kad įvykis nedraudžiamasis, jeigu jis įvyko dėl statybos broko, nes bendrijos pirmininkas elektriniame laiške patvirtino, kad pastatas turi statybos trūkumų. Draudikas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą.

**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 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, iš esmės šalys nesutaria dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju.

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (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. Tarp pareiškėjos ir draudiko sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Draudimo apsauga numatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies

taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie nelaikytini.

Nors draudikas savo rašytiniuose paaiškinimuose Lietuvos bankui nurodo, kad 2017 m. spalio 30 d. įvykis galėtų būti pripažintas nedraudžiamuoju ir pagal Taisyklių 6 punktą, kuriame nustatyta, kad įvykis laikomas nedraudžiamuoju dėl statybų broko, tačiau draudikas sprendimą atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju šia Taisyklių nuostata negrindė, todėl sprendime bus pasisakoma tik dėl aplinkybių ir Taisyklių sąlygų, kuriomis draudikas rėmėsi priimdamas sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Draudikas savo sprendimą vandens išsiliejimą pripažinti nedraudžiamuoju įvykiu ir nemokėti draudimo išmokos grindžia tuo, kad administruojant žalos bylą buvo nustatyta, kad lietaus vanduo išsiliejo pro nesandarias išorines rūšio sienas, todėl pagal draudimo sutarties sąlygas draudimo apsauga netaikoma. Pareiškėja teigia, kad draudikas įvykį pripažino nedraudžiamuoju ir atsisakė išmokėti draudimo išmoką iš esmės neištyręs įvykio aplinkybių ir neįrodęs, kad į jos rūšį prasiskverbęs vanduo buvo lietaus kritulių vanduo, prasiskverbęs pro išorines pastato konstrukcijas.

Taisyklių, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis, 4 punkte nustatyta, kad pastatai draudžiami nuo sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo dėl šių draudžiamųjų įvykių, įvykusių staigiai ir netikėtai draudimo sutarties galiojimo metu: vandens šildymo sistemos, vandentiekio, kanalizacijos tinklų avarijos, vandens, vandens sukeltų garų prasiskverbimo iš gretimų patalpų. Šildymo sistemos, vandentiekio, kanalizacijos tinklų avarija, vandens, vandens sukeltų garų prasiskverbimas iš gretimų patalpų – tai staigus ir netikėtas vandens arba nuotekų išsiveržimas iš stacionaraus vamzdžio ar įrenginių, taip pat šio vandens ar nuotekų sukeltų garų. Taisyklių 6 punkte pateiktas nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir nustatyta, kad nedraudžiamaisiais įvykiais laikomi apdraustų pastatų sunaikinimas, sugadinimas ar praradimas dėl vandens (sniego, purvo ar pan.) patekimo į apdraustų patalpų vidų per išorinius, atitvarinius pastato elementus – stogą, išorines sienas, langus, duris, išskyrus atvejus, kai tai atsitinka dėl draudžiamąjo įvykio. Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime neaiškinama minėta Taisyklių nuostata, tačiau iš draudiko pateiktų paaiškinimų ir aplinkybių, kuriomis draudikas grindžia savo sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, matyti, kad lietaus aplinkybės nustatymas šioje Taisyklių sąlygoje yra viena iš esminių sąlygų įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.987 straipsniu ir Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsniu, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu. Nesant draudžiamąjo įvykio, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo arba draudėjas teigia, kad įvyko draudžiamasis įvykis, o draudikas su tokiu faktu nesutinka, jis privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje draudikui nustatyta pareiga tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dedant reikiamas pastangas. Draudimo išmoka privalo būti išmokėta ne vėliau kaip per 30 dienų nuo tos dienos, kai gaunama visa informacija, reikšminga nustatant draudžiamąjo įvykio faktą, aplinkybes, pasekmes ir draudimo išmokos dydį. 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.

Draudikas remiasi tuo, kad jo ekspertas Akte nustatė, kad vanduo į rūšį sunkiasi per namo siūles. Draudikas pareiškėjai siųstuose 2017 m. lapkričio 17 d. bei 2017 m. lapkričio 30 d. pranešimuose nurodė, kad „įvykio vietą apžiūrėjo draudimo bendrovės ekspertas, kurio išvadose nurodoma, jog lietaus metu kritulių vanduo prasiskverbė kiaurai per išorines konstrukcijas.“ Lietuvos bankui pateiktame Akte, kuriuo draudikas remiasi kaip įrodymu, kad prasiskverbęs į rūšį vanduo yra būtent lietaus kritulių vanduo ir kad vanduo prasiskverbė pro išorines pastato konstrukcijas, draudiko ekspertas nėra niekur nurodęs, kad į rūšį prasiskverbęs vanduo yra lietaus kritulių vanduo. Draudiko ekspertas tik yra pažymėjęs, kad, „rūšio patalpoje R – 18 per namo bloko siūles sunkiasi vanduo į patalpas ir tvinsta rūšiai.“ Apie išsiliejusio vandens kilmę,

priešingai, nei nurodo draudikas, draudiko ekspertas Akte nėra pasisakęs. Draudikas taip pat remiasi bendrijos pirmininko elektroniniu laišku, kuriame teigiama, kad „pastatas turi statybos darbų trūkumą: pamatų hidroizoliacijos defektą, dėl ko per dideles liūtis, kartais užliejami rūsyje esantys sandėliukai. Savininkams ši problema žinoma 15 metų.“ Atkreiptinas dėmesys, kad minėtame pirmininko laiške pirmininkas nurodo tokias aplinkybes kaip „didelė liūtis“ bei „kartais užliejami rūsyje esantys sandėliukai“. Lietuvos bankui draudikas nepateikė jokių duomenų, kad jis būtų tyręs meteorologines oro sąlygas, buvusiais 2017 m. spalio 30 d., t. y. ginčo byloje nėra duomenų nei kad 2017 m. spalio 30 d. įvykio vietoje buvo didelė liūtis, nei kad apskritai lijo, todėl nėra žinoma, kodėl draudikas teigia, kad išsiliejęs vanduo yra būtent lietaus vanduo, nes ši aplinkybė apskritai nebuvo tiriama. Be to, rūsio apžiūra buvo atlikta tik 2017 m. lapkričio 9 d., t. y. praėjus 9 dienoms po pareiškėjos pranešimo apie įvykį. Ginčo byloje taip pat nėra duomenų, kad draudikas, gavęs iš bendrijos pirmininko informaciją apie pamatų hidroizoliacijos defektą, būtų tyręs gautą informaciją. Draudiko ekspertas Akte tik konstatavo faktą, kad vanduo sunkiasi pro namo bloko siūles. Taip pat svarbu pažymėti, kad pirmininko elektroniniame laiške nurodoma, kad „kartais vanduo prasiskverbė“, tai galėtų būti vertinama, kad vanduo į namo rūšį net ir esant liūčiams nebūtinai prasiskverbia. Taip pat svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad draudikas neapžiūrėjo gretimų patalpų ir neįsitikino, kad rūsio patalpos negalėjo būti aplietos vandeniui iš gretimų patalpų. Draudikas remiasi bendrijos pirmininko laišku, kuriame pirmininkas nurodo, kad jam nėra žinoma, kad pareiškėjos butas nurodytu laikotarpiu buvo aplietas („Man nėra žinoma, kad šis butas būtų užpiltas viršutinių ar šoninių kaimyninių butų. Taip pat nesame turėję *duomenys neskelbiami* name bendro naudojimo vandentiekio ar nuotekų tinklų avarijos minimu laikotarpiu“). Bendrijos pirmininko elektroniniame laiške tik patvirtinama, kad bendrijos pirmininkui nėra žinoma, kad pareiškėjos butas, bet ne rūsys nebuvo aplietas iš viršutinių ar šoninių kaimyninių butų. Bendrijos pirmininko laiškas nepatvirtina, kad pareiškėjos rūsyje atsiradęs vanduo negalėjo atsirasti iš gretimų patalpų. Kaip jau buvo minėta, remiantis Taisyklių 4 punktu, staigus ir netikėtas vandens prasiskverbimas iš gretimų patalpų būtų laikomas draudžiamuoju įvykiu.

Taigi, įvertinus pateiktus duomenis, matyti, kad draudikas priėmė sprendimą 2017 m. spalio 30 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju neištyręs visų įvykio aplinkybių: netyrė meteorologinių oro sąlygų, t. y. nurodė, kad pro bloko sienų siūles prisiskverbė lietaus kritulių vanduo, nors iš esmės net netyrė, ar įvykio dieną lijo lietus, taip pat neapžiūrėjo šalia rūsio esančių patalpų ir neįsitikino, ar vanduo negalėjo prasiskverbti iš jų. Kaip jau buvo minėta, draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas nepagrindė savo sprendimo atsisakyti 2017 m. spalio 30 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju pagrįstumo, todėl pareiškėjos reikalavimas 2017 m. spalio 30 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju tenkintinas.

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 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. Tenkinti pareiškėjos D. R. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui pripažinti 2017 m. spalio 30 d. įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytas 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius