



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

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

2019 m. kovo 27 d. Nr. 242-127
Vilnius

Lietuvos bankas 2019 m. sausio 29 d. gavo pareiškėjos I. V. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056 (galioja nuo 2014 m. gruodžio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdraustas turtas (butas ir investicijos į balkoną), esantis (*duomenys neskelbtini*). Draudimo liudijime nurodytas draudimo variantas „Turtas“ ir draudimo rizikos rūšys: ugnis, gamtos jėgos, vanduo, trečiųjų asmenų tyčinė veikla, stiklo dužimas ir elektros įtampos svyravimai. Draudimo laikotarpis – nuo 2017 m. rugsėjo 19 d. iki 2018 m. rugsėjo 19 d.

2018 m. kovo 26 d. pareiškėja kreipėsi į draudiką ir pranešė 2018 m. kovo 8 d. atsukusi vandenį ir supratusi, kad dviejose vietose yra plyšęs sienoje esantis vamzdis. Pranešime apie žalą pareiškėja nurodė, kad iškviestam santechnikui išpjovus sienos dalį paaiškėjo, kad vamzdis plyšęs keliose vietose: viena vamzdžio dalis buvo pakeista, o kiti plyšimai nėra rasti. Taip pat nurodė, kad iškviestiems specialistams įvertinus namo planus paaiškėjo, kad reikės tikrinti sienas.

Tą pačią dieną draudiko įgaliotas ekspertas apžiūrėjo pareiškėjos turtą (apdraustą butą), padarė buto bei pakeistų vamzdžių nuotraukas ir parengė Defektinį aktą (toliau – Aktas), jame nurodė, kad per apžiūrą defektų neaptikta. Akte taip pat nurodyta: „Ieškant prakiurusio vamzdžio vietos galimi apdailos griovimo darbai. Suradus priežastį, bus reikalinga papildoma apžiūra, jei bus pažeista sienų apdaila.“ Minėtą Aktą pasirašė pareiškėja bei draudiko įgaliotas ekspertas. Akte duomenų apie tai, kad plyšus vamzdžiams išsiliejęs vanduo būtų padaręs pareiškėjos turtui kokios nors žalos, nėra.

2018 m. spalio 26 d. pareiškėjos bute buvo baigti remonto darbai: atlikti parengiamieji darbai, atliktas vandentiekio ir kanalizacijos remontas (demonuoti ir sumontuoti pažeisto vandentiekio vamzdžiai, sutvarkyti arba pakeisti esami kanalizacijos vamzdžiai, užtaisytos ir perdažytos sienos), ir kiti darbai. 2018 m. spalio 29 d., vadovaujantis tos pačios dienos Atliktų darbų priėmimo–perdavimo aktu Nr. 2018-52 (toliau – Priėmimo–perdavimo aktas), pareiškėjai už atliktus darbus buvo išrašyta PVM sąskaita faktūra (nurodyta suma – 5 172,75 Eur (su PVM)).

2018 m. gruodžio 7 d. draudikas informavo pareiškėją priėmęs sprendimą atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju ir nurodė, kad šiuo atveju įvykio priežastis neatitinka draudžiamąjo įvykio sąlygų, inžinerinės vandentiekio sistemos keitimas Draudimo sutartimi nėra apdraustas.

Pareiškėja nesutiko su draudiko priimtu sprendimu, todėl 2018 m. gruodžio 27 d. kreipėsi į draudiką su prašymu pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą. Pareiškėja nurodė mananti, kad draudikas turėjo vadovautis Taisyklių 19.2 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad draudikas atlygina nuostolius, atsiradusius dėl staigaus ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo iš vandens talpų ir rezervuarų, inžinerinių sistemų avarijos. Anot pareiškėjos, sienos, kurioje buvo trūkęs vamzdis, ardymas buvo būtinas šalinant avariją, todėl turto (sienos) sugadinimas laikytinas atsiradusiu dėl vandentiekio avarijos. Pareiškėjos teigimu,

draudikas turėjo vadovautis ir Taisyklių 11.1.1 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad apdraudžiamos dėl draudžiamojo įvykio susidariusios tiesioginės išlaidos, būtinos ir pagrįstos nuostolių mažinimo išlaidos, patiriamos norint išvengti nuostolių ar juos sumažinti. Kaip teigiama prašyme, trūkusio vamzdžio ir remonto išlaidos yra būtinos nuostolių mažinimo išlaidos, nes nesustabdžius vandens tekėjimo atsirastų ir didėtų žala pareiškėjos turtui, t. y. drėgmė per sienas būtų pradėjusi skverbtis į butą, gadinti buto vidaus apdailą, būtų pradėjusios pelyti sienos. Be to, pareiškėja teigė, kad jos patirti nuostoliai (išlaidos už sienos, kurioje buvo trūkęs vamzdis, griovimą ir atstatymą, apdailos remontą) turi būti atlyginami pagal draudimo liudijimo priedo „Pagalba namuose“ 1 punktą, kuriame numatyta, kad 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.

2019 m. sausio 10 d. raštu draudikas informavo pareiškėją pakartotinai apsvarstęs prašyme nurodytus motyvus ir nustatęs, kad, pagal Taisyklių 19.2 papunktį, atlyginami nuostoliai turtui, kuris tiesiogiai nukentėjo nuo vandens išsiliejimo. Taip pat nurodė, kad Taisyklių 11.1.1 papunktis netaikytinas, nes žala nėra susijusi su nuostolių išvengimu ar sumažinimu, o trūkusio vamzdžio remonto darbai, pasirinkus draudimo variantą „Turtas“, nėra atlyginami. Taip pat nurodė, kad pagal „Pagalba namuose“ nuostatas atlyginama už apdrausto gyvenamojo namo ar buto viduje esančių šildymo, vandentiekio, kanalizacijos ar kitos vidaus sistemos avarijos pašalinimą, trūkusių vamzdžių užsandarinimą taip, kad neplistų žala. Tai, anot draudiko, patvirtina, kad pareiškėjos nurodytas įvykis neatitinka nė vienos iš apdraustų rizikos rūšių sąvokos.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimais, todėl kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp jos ir draudiko kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju, išmokėti 5 172,75 Eur draudimo išmoką ir atlyginti 90 Eur teisinės pagalbos išlaidų. Kreipimasis iš esmės grindžiamas 2018 m. gruodžio 27 d. prašyme nurodytais motyvais. Pareiškėja nurodė mananti, kad jos patirti nuostoliai šiuo atveju turi būti atlyginti pagal draudimo liudijimo priedo „Pagalba namuose“ sąlygas, taip pat pagal Taisyklių 11.1.1 ir 19.2 papunkčius. Kreipimesi teigiama, kad draudikas neteisingai aiškina Taisyklių sąlygas, jas pernelyg susiaurina, suteikia joms kitokią prasmę, nei galima suprasti skaitant Taisyklių sąlygas pažodžiui.

Draudikas pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą dėl pareiškėjos kreipimesi nurodytų motyvų ir reikalavimo pagrįstumo, jame nurodė su pareiškėjos argumentais nesutinkantis. Anot draudiko, pareiga mokėti draudimo išmoką pagal draudimo sutartį jam kyla tik tuo atveju, kai yra nustatyta sąlygų visuma, t. y. yra tenkinamos visos draudžiamojo įvykio sąlygos: įvykis (žala) patenka į draudžiamojo įvykio apibrėžimą ir nėra aplinkybių, kurios sąlygotų įvykio pripažinimą nedraudžiamuoju ar atleistą draudiką nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudikas nurodė nustatęs, kad nagrinėjamu atveju įvykis neatitiko nė vieno draudžiamojo įvykio apibrėžimo, todėl priimtą sprendimą laiką teisingu ir pagrįstu.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko priimto sprendimo įvykį (dėl vamzdynų remonto pareiškėjos patirtus nuostolius) pripažinti nedraudžiamuoju, Taisyklių nuostatų, kuriomis draudikas rėmėsi priimdamas sprendimą, aiškinimo ir teisinių išlaidų atlyginimo.

Dėl Taisyklių aiškinimo ir įvykio pripažinimo draudžiamuoju

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, visų pirma pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas įgalina šalis laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštaruja įstatymams. Turto (būsto) draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama

draudimo apsauga, ir pagal tai apskaičiuoti draudimo įmokos dydį. Draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose, tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse. Jose nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas ir yra siejamas su draudimo sutartyje ar teisės aktuose įtvirtinto draudžiamojo įvykio fakto nustatymu (Civilinio kodekso 6.987 straipsnis).

Atsižvelgiant į kilusio ginčo pobūdį, pažymėtina, kad, pagal Civilinio kodekso 6.992 straipsnio 1 dalį, jei draudimo sutartis sudaroma pagal draudimo rūšies taisykles, parengtas įstatymų nustatyta tvarka, tai draudimo sutarčiai atitinkamai taikomi šio kodekso 6.185–6.187 straipsniai. Taigi, vertinant konkrečią draudimo sutartį, kurią sudaro tiek standartinės sąlygos, parengtos draudiko (Taisyklės), tiek individualios sąlygos (draudimo liudijimas), privalu vadovautis Civilinio kodekso 6.992, 6.185–6.187 ir 6.193 straipsniuose įtvirtintomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, be kita ko, yra konstatavęs, kad sudarant sutartį prisijungimo būdu, taip pat ją aiškinant, būtina atsižvelgti ir į tai, kad standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis privalo ne tik tinkamai atskleisti šias sąlygas kitai sutarties šaliai, tačiau taip pat yra atsakinga už tai, kad jos parengtos standartinės sutarties sąlygos būtų aiškios ir nedviprasmiškos. Jeigu standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis to tinkamai nepadaro, kilus sutarties šalių ginčui, ši šalis negali remtis tokiomis standartinėmis sąlygomis, dėl kurių aiškumo ir atskleidimo kitai sutarties šaliai kyla abejonių. Pareiga įrodyti, kad standartinės sąlygos yra aiškios ir neturėjo būti klaidingai suprastos kitos sutarties šalies, taip pat kaip ir tai, kad jos kitai šaliai buvo tinkamai atskleistos, tenka standartinės sąlygas parengusiai šaliai (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. lapkričio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje 3K-3-600/2006*).

Kartu pažymėtina ir tai, kad, vertinant ginčijamas Taisyklių nuostatas, nagrinėjamu atveju būtina vadovautis ir Civiliniame kodekse įtvirtintomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis. Civilinio kodekso 6.193 straipsnyje įtvirtinta, kad sutartys turi būti aiškinamos sąžiningai, visos sutarties sąlygos turi būti aiškinamos atsižvelgiant į jų tarpusavio ryšį, sutarties esmę ir tikslą bei jos sudarymo aplinkybes. Jeigu abejojama dėl sąvokų, kurios gali turėti kelias reikšmes, šioms sąvokoms priskiriama priimtinausia, atsižvelgiant į tos sutarties prigimtį, esmę bei jos dalyką, reikšmę. Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai ir visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja pranešė draudikui apie įvykį, kuris, jos nuomone, yra draudžiamasis pagal Draudimo sutarties sudedamosios dalies – Taisyklių – nuostatas. Tarp šalių nėra ginčo, jog pareiškėjos apdraustume turte – bute – įvyko kanalizacijos avarija, t. y. keliose vietose trūko karšto vandens vamzdis. Taip pat nėra ginčo ir dėl aplinkybės, kad vienas iš įtrūkimų buvo už sienos (kad girdisi, kad vamzdis yra trūkęs ir už sienos, nurodyta ir ant vienos iš per apžiūrą padarytų nuotraukų), o pažeidimas pareiškėjos iniciatyva buvo pašalintas atlikus remonto darbus (demontuoti ir sumontuoti pažeisto vandentiekio vamzdžiai, sutvarkyti arba pakeisti esami kanalizacijos vamzdžiai, užtaisytos ir perdažytos sienos ir kt.). Remonto mastą patvirtina ir Priėmimo–perdavimo aktas. Taigi, šalys nesiginčija dėl to, kad pareiškėjos iniciatyva, siekiant pašalinti antrąją kiaurymę vamzdyje (Akte nurodytą kaip esančią už sienos), buvo atliktas vamzdyno remontas bei kiti remonto darbai, už kuriuos pareiškėja sumokėjo 5 172,75 Eur (su PVM) pagal išrašytą PVM sąskaitą faktūrą, serija TD-S 0091. Vis dėlto, pareiškėjos teigimu, draudikas netinkamai aiškina Taisyklių 19.2 ir 11.1.1 papunkčių bei draudimo liudijimo priedo „Pagalba namuose“ nuostatas, jas aiškina sau palankiai, susiaurina, todėl nepagrįstai atsisako mokėti draudimo išmoką už minėtą įvykį.

Draudimo liudijime matyti, kad pareiškėja yra pasirinkusi draudimo apsaugos variantą „Turtas“. Taisyklių 19 punkte yra įtvirtintos draudžiamųjų, o 20 punkte – nedraudžiamųjų įvykių sąlygos, aktualios minėtam draudimo variantui. Taisyklių 19.2 papunktyje nurodyti draudžiamieji įvykiai, susiję su vandens rizikos draudimu: „Mes atlyginsime apdraustam turtui padarytus nuostolius, atsiradusius staiga ir netikėto skysčio išsiliejimo ar garų išsiveržimo iš vandens talpų ir rezervuarų, inžinerinių sistemų avarijos pasėkoje.“ Taisyklių 19.2.1–19.2.3 papunkčiuose nurodytos papildomos draudžiamojo įvykio sąlygos, t. y. kad vanduo tokiu

atveju turi ištekti iš vandentiekio ar nuotekų sistemos vamzdžių, iš šildymo karštu vandeniu ar garu įrenginių, kondicionavimo įrangos ir iš gesinimo ar drėkinimo sistemų.

Draudikas, minėtą Taisyklių nuostatą interpretuodamas kaip nesuteikiančią pagrindo pripažinti įvykio draudžiamuoju pagal nustatytas įvykio aplinkybes, teigia, kad jokio skysčio išsiliejimo iš vamzdynų nebuvo nustatyta, todėl pareiškėja dėl vandens poveikio nepatyrė jokio nuostolio. Pareiškėja savo ruožtu teigė, kad draudikas nepagrįstai žodį „pasėkoje“ vertina kaip tiesioginį skysčių poveikį apdraustam turtui (sienoms). Anot pareiškėjos, minėto žodžio reikšmė yra platesnė, jis apima tiek tiesioginį, tiek netiesioginį priežastinį ryšį: ardyti sieną buvo būtina būtent dėl staigaus ir netikėto vandens išsiveržimo trūkus vamzdžiui, t. y. likviduojant vamzdžio pažeidimą, o tai reiškia, kad sienos ardyimas buvo reikalingas dėl skysčio išsiliejimo (skysčio išsiliejimo „pasėkoje“).

Lietuvos banko vertinimu, aiškinant Taisyklių 19.2 papunktį, būtina įvertinti, ar vanduo išbėgo vienu iš Taisyklių 19.2.1-19.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų (iš vandentiekio ar nuotekų sistemos vamzdžių; iš šildymo karštu vandeniu ar garais įrenginių, kondicionavimo įrangos; iš gesinimo ar drėkinimo sistemų), ar dėl išsiliejusio vandens buvo padaryta žalos pareiškėjos turtui ir, jei tokia žala buvo padaryta, ar ji atsirado dėl staigaus ir netikėto vandens išbėgimo (prasiveržimo).

Kaip minėta, tarp šalių nėra ginčo, kad pareiškėjos buto sienoje buvo girdėti vandens šniokštimas karšto vandens vamzdyje. Tai draudiko ekspertas nurodė ir ant per apžiūrą padarytų nuotraukų. Šiuo pagrindu galima daryti išvadą, kad vanduo galimai tekėjo ar lašėjo būtent iš vandentiekio ar nuotekų sistemos vamzdžių (Taisyklių 19.2.1 papunktis). Taigi, ši draudžiamąjo įvykio sąlyga yra tenkinama.

Vertinant pareiškėjos patirtų nuostolių (išlaidų remonto darbams) ir įvykio (iš prakiurusio vamzdžio galimai lašėjusio ar tekėjusio vandens) priežastinį ryšį, būtina įvertinti, kaip šiuo atveju turi būti suprantama pareiškėjos ginčijama sąvoka „pasėkoje“, t. y. nustatyti, ar išlaidos, patirtos sumokėjus už atliktus remonto darbus, gali būti pagrįstai laikomos atsiradusiomis dėl inžinerinės avarijos (prakiurus sienoje esančiam vamzdžiui) ir atlyginamos pagal Draudimo sutarties sąlygas.

Pažymėtina, kad Valstybinės lietuvių kalbos komisijos elektroniniame konsultacijų banke nurodyta: „Pasėka neteiktinas vertinys. Vartotina padarinys, rezultatas <...>“ Taigi, šiuo atveju terminas „pasėka“ turi būti suprantamas kaip „padarinys“ arba „rezultatas“.¹ Lietuvos kalbos išteklių informacinės sistemos duomenimis, dabartinės lietuvių kalbos žodyne terminas „rezultatas“ aiškinamas dvejopai – „kas pasidaro nuo veiksmo, veiksnio, priežasties, padarinys“ ir „konkretus veikimo rodiklis, pasekmė“. Terminas „padarinys“ aiškinamas kaip „rezultatas, vaisius“.² Taigi, šiuo atveju reikėtų išsiaiškinti, ar pareiškėjos patirti nuostoliai yra staigaus ir netikėto skysčio (vandens) išsiliejimo iš vandentiekio vamzdžio rezultatas, padarinys. Lietuvos banko vertinimu, vadovaujantis teisės aktuose įtvirtintomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis, tarp jų ir sąžiningumo principu, pareiškėjos ginčijama Taisyklių nuostata turi būti aiškinama taip, kad dėl inžinerinės avarijos atsiradusiais nuostoliais yra laikomi tiesiogiai vandens išsiliejimo padaryti nuostoliai. Tokie nuostoliai galėjo atsirasti, pavyzdžiui, jeigu iš kiauro vamzdžio išsiliejęs vanduo būtų sugadinęs pareiškėjos buto sieną (ši būtų sušlapusi), dėl drėgmės poveikio būtų sugadinta elektros instaliacija ar kt. Pažymėtina, kad šiuo atveju nėra duomenų, kad išsiliejęs vanduo būtų tiesiogiai daręs žalą turtui, t. y. turimi duomenys nesuponuoja pagrindo teigti, kad vanduo, kuris, kaip teigiama, veržėsi iš prakiurusio vamzdžio, būtų padaręs kokią nors tiesioginę žalą pareiškėjos turtui. Kartu pažymėtina tai, kad pats vamzdžio trūkimas nėra draudžiamasis įvykis pagal Taisyklių nuostatas, todėl trūkusio vamzdžio, iš kurio galimai lašėjo vanduo, prakiurimas ir remontas savaime nėra draudžiamieji įvykiai, nes jie nėra atsiradę dėl išsiveržusio vandens poveikio, atvirkščiai, galimai veržęsis vanduo yra vamzdžių gedimo (prakiurimo) padarinys. Taigi, manytina, kad ši draudžiamąjo įvykio sąlyga nėra tenkinama nesant duomenų apie vandens padarytą žalą.

Galiausiai kyla pagrįstų abejonių, ar tiesioginę žalą, jeigu Lietuvos bankas turėtų duomenų, jog ši buvo patirta (vanduo užliejęs butą, sugadinęs elektros instaliaciją ar kt.), būtų galima pagrįstai laikyti atsiradusia dėl staigaus ir netikėto skysčio išsiliejimo. Kaip matyti

¹ Prieiga internete: <http://www.vlkk.lt/konsultacijos/2115-paseka-padarinys-rezultatas-pasekme>

² Prieiga internete: <http://ikiis.iki.lt/>

iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų, pareiškėja apie prakiurusį vamzdį sienoje sužinojo 2018 m. kovo 8 d., o draudikai apie tai pranešė 2018 m. kovo 26 d., tą pačią dieną draudikas atliko turto apžiūrą. Pažymėtina, kad, nors po apžiūros parengtame Akte buvo nurodyta, kad karšto vandens vamzdis yra trūkęs ir buto sienoje, tačiau, kaip galima matyti iš PVM sąskaitos faktūros už remonto darbus ir Priėmimo–perdavimo akto parengimo datų, taip pat Priėmimo–perdavimo akte nurodytos remonto termino pabaigos, minėto vamzdžio remontas faktiškai buvo atliktas tik 2018 m. spalio mėnesį, t. y. praėjus pusei metų nuo pranešimo apie trūkusį vamzdį. Lietuvos banko nustatytos aplinkybės suponuoja pagrįstą išvadą, kad pareiškėjos žalos, net jeigu ji būtų patirta tiesiogiai, nebūtų pagrindo laikyti atsiradusia vandeniui išsiliejus staigiai ir netikėtai. Taigi, ši sąlyga taip pat nėra tenkinama.

Konstatuotina, kad minėta Taisyklių nuostata yra pakankamai aiški ir neturėtų būti aiškinama per plačiai, antraip būtų nepagrįstai išplečiami sudarant Draudimo sutartį draudiko prisiimti įsipareigojimai, pagal kuriuos draudikas apskaičiavo ir draudimo įmokos dydį. Manytina, kad draudikas prisiėmė riziką būtent dėl įvykių, atsitikusių staiga ir netikėtai ir staiga ir netikėtai padariusių tiesioginę žalą turtui, todėl draudikas pagrįstai įvykį laikė neatitinkančiu Taisyklių 19.2.1 papunktyje įtvirtinto draudžiamojo įvykio apibrėžimo.

Taisyklių 11.1.1 papunktyje, kuris, anot pareiškėjos, taip pat yra aiškinamas netinkamai, įtvirtinta, kad pagal Draudimo sutartį yra atlyginamos dėl draudžiamojo įvykio susidariusios tiesioginės išlaidos: „būtinoms ir pagrįstoms nuostolių mažinimo išlaidoms, kurias Jūs patiriate norėdami išvengti nuostolių ar juos sumažinti.“ Pareiškėja mano, kad jos patirtos remonto išlaidos atlygintinos ir pagal šią Taisyklių nuostatą, nes ardyti buto sieną reikėjo tam, kad neatsirastų ir nedidėtų žala jos turtui, nes drėgmė būtų pradėjusi skverbtis per buto sienas ir sugadinusi vidaus apdailą, būtų pradėjusios pelyti buto sienos. Lietuvos bankas sutinka, kad pareiškėjos atlikti remonto darbai, tarp jų ir sienos ardymas, buvo reikalingi vamzdžio trūkimui pašalinti, taip išvengiant galimos žalos, tačiau, kaip minėta, nėra duomenų, kurių pagrindu kokią nors pareiškėjos turtui padarytą žalą, įvertinus nustatytas faktines aplinkybes, būtų galima laikyti kaip atsiradusią dėl staiga ir netikėto vandens išsiveržimo. Taisyklių 11.1.1 papunktyje aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kad būtinomis ir pagrįstomis nuostolių mažinimo išlaidomis, patirtomis siekiant išvengti nuostolių ar juos sumažinti, laikomos tik tokios išlaidos, kurios yra atsiradusios dėl draudžiamojo įvykio, o šiuo atveju įvykis neatitinka Taisyklių 19.2.1 papunkčio sąlygų ir todėl yra laikytinas nedraudžiamuoju. Jeigu byloje būtų duomenų, patvirtinančių, kad, pareiškėjai sužinojus apie trūkusį vamzdį, tačiau jo neremontuojant, buvo reali tikimybė staigiai ir netikėtai atsirasti tiesioginei žalai, tuomet draudikas turėtų atlyginti ir remonto išlaidas, patirtas siekiant išvengti žalos ar ją sumažinti, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad vamzdis kiauras buvo vėliausiai nuo 2018 m. kovo 8 d., o remontas buvo atliktas praėjus daugiau nei pusei metų, taip pat nesant draudžiamojo įvykio, nustatyto Taisyklių 19.2.1 papunktyje, sąlygų, nėra pagrindo pareiškėjos patirtų išlaidų laikyti susijusiomis su draudžiamuoju įvykiu ir atlygintinomis Taisyklių 11.1.1 papunkčio pagrindu.

Kita vertus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudikas pareiškėjai Draudimo sutarties pagrindu suteikė ne tik Taisyklėse įtvirtintą draudimo apsaugą pagal draudimo variantą „Turtas“, bet teikė ir papildomą paslaugą – „Pagalba namuose“, jos sąlygos yra nustatytos draudimo liudijimo priede (toliau – Priedas). Priede nustatyta, kad šios paslaugos draudimo objektas – gyvenamasis namas ar butas (išskyrus bendro naudojimo patalpas) ir namų (kilnojamasis) turtas jame. Priedo 3.1 papunktyje nustatyta, kad „draudimo išmoka mokama tik už staiga ir netikėtai įvykusius įvykius, numatytus šios priedo 1 skyriuje.“ Taisyklių 1 skyriuje, kaip vienas iš įvykių, nurodyta „vandentiekio, šildymo, kanalizacijos ar kitų inžinerinių sistemų avarija“. Taip pat nurodyta, kad „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.“

Pareiškėja kreipimėsi teigė nesupratusi draudiko pozicijos dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju ir minėtos Priedo nuostatos netaikymo ir teigė mananti, kad remonto (avarijos šalinimo) išlaidos atitinka paslaugos „Pagalba namuose“ 1 punkte (skyriuje) numatytą atvejį. Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime jokių atsikirtimų į šiuos pareiškėjos kreipimosi teiginius nepateikė, nenurodė jokių sprendimo atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju pagal Priedo 1 skyriaus nuostatas pagrindų. Jokių tokio sprendimo motyvų draudikas iš esmės nenurodė ir 2019 m. sausio 10 d. atsakyme į pareiškėjos pretenziją, iš kurio galima daryti prielaidą, kad draudikas atlygintinomis išlaidomis laikytų

tokias, kurios atsirastų dėl laikino trūkusių vamzdžių užsandarinimo, o ne jų remonto.

Lietuvos banko vertinimu, draudikas nepagrįstai atsisakė pripažinti įvykį draudžiamuoju pagal papildomos paslaugos „Pagalba namuose“ sąlygas, nes Priedo 1 skyriuje įtvirtinta, kad nuostoliai atlyginami ne tik už laikiną vamzdžių užsandarinimą, bet ir už „šildymo, vandentiekio, kanalizacijos ar kitos vidaus sistemos avarijos pašalinimą“. Draudikas neginčijo aplinkybės, jog pareiškėjos bute buvo faktiškai trūkęs vamzdis, esantis sienoje, atvirkščiai, šią aplinkybę nurodė ant apžiūros metu darytos nuotraukos („girdisi, kad vamzdis yra dar trūkęs kitoje vietoje, už sienos“) ir Akte („vamzdis yra trūkęs ir kitoje vietoje, nes įjungus vandenį yra girdimas šniokštimas“). Taip pat draudikas neginčijo ir to, kad pareiškėjos bute buvo atliktas remontas, siekiant pašalinti būtent Akte nurodytą vamzdžio įtrūkimą. Lietuvos banko vertinimu, remontas, per kurį buvo sutvarkytas trūkęs vamzdis, yra sietinas su Priedo 1 punkte nurodytu įvykiu „vandentiekio, šildymo, kanalizacijos ar kitų inžinerinių vidaus sistemų avarija“. Kaip minėta, detalizuojant šį įvykį įtvirtinta nuostata, kad draudikas atlygina už „šildymo, vandentiekio, kanalizacijos ar kitos vidaus apdailos sistemos avarijos pašalinimą“, o pareiškėjos nurodyto įvykio nelaikyti vandentiekio sistemos avarija, Lietuvos banko nuomone, nėra pagrindo. Manytina, kad, vadovaujantis sutarčių aiškinimo taisyklėmis ir sąžiningumo principu, šios nuostatos aiškinimas, kad trūkus vamzdžiui galimas tik laikinas jo užsandarinimas, o kiti remonto darbai nelaikomi vandentiekio ar kanalizacijos sistemos avarijos pašalinimu, būtų neteisingas, nes šią Priedo nuostatą būtų galima suprasti dviprasmiškai ir kiekvienoje konkrečioje situacijoje interpretuoti skirtingai.

Kartu atkreiptinas dėmesys į tai, kad Priede nustatytas įvykio, pagal teikiamos paslaugos pobūdį laikytino draudžiamuoju – „vandentiekio, šildymo, kanalizacijos ar kitų inžinerinių vidaus sistemų avarija“, paslaugos limitas, prilygintinas maksimaliai mokėtinais draudimo išmokai, jis yra 500 Eur darbams (paslaugoms) ir 30 Eur medžiagoms. Jeigu šis dydis viršijamas, papildomas išlaidas turi apmokėti pats draudėjas. Atsižvelgiant į minėtą nuostatą, konstatuotina, kad mokėtina draudimo išmoka nagrinėjamu atveju neturi viršyti 530 Eur. Papildomai pažymėtina ir tai, kad, pagal Priedo 3.2 papunktį, draudimo išmoka mokama tiesiogiai darbus atlikusiam draudiko partneriui, tačiau nėra duomenų, kad draudikas vandentiekio avarijai šalinti būtų pasitelkęs savo partnerius, nors tai, kad vamzdis bus keičiamas, Akte nurodė pati pareiškėja ir papildomai informavo atsiųsianti draudikui remonto darbų sąmatą. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad aplinkybė, jog darbus atliko ne draudiko partneris, įvertinus ginčo aplinkybes, nepašalina draudiko pareigos mokėti pareiškėjai draudimo išmoką už atliktus remonto darbus pagal Priedo nuostatas. Dėl pareiškėjos bute atliktų remonto darbų vertės (atliktų darbų priėmimo ir perdavimo akte ir PVM sąskaitoje faktūroje) ir nurodytos remonto darbų kainos tarp šalių ginčo nėra, iš dokumentų matyti, kad už remonto darbus, susijusius su vamzdžio remontu, ir naudotas medžiagas pareiškėja sumokėjo 5 172,75 Eur. Nors minėtuose dokumentuose nėra atskirai nurodyta, kokia dalis išlaidų yra susijusi su darbais ir kokia su medžiagomis (išskiriamas tik remonto darbų (kartu su medžiagomis) pobūdis), įvertinus turimus duomenis, konstatuotina, kad už darbus pareiškėja sumokėjo daugiau, nei Priede nurodyti 500 Eur už darbus ir 30 Eur už medžiagas. Taigi, Lietuvos banko vertinimu, draudikas turi atlyginti pareiškėjai maksimalią priede nurodytą sumą – 530 Eur remonto išlaidų.

Įvertinus bylos šalių pateiktus duomenis ir nustatytas faktines aplinkybes, konstatuotina, kad draudikas pagrįstai atsisakė pripažinti įvykį draudžiamuoju pagal Taisyklių 11.1.1 ir 19.2 papunkčius, nes žinomos įvykio aplinkybės neatitinka minėtose nuostatose įtvirtintų draudžiamąjo įvykio sąlygų. Vis dėlto, Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja pagrįstai prašė rekomenduoti išmokėti draudimo išmoką pagal papildomos paslaugos „Pagalba namuose“ sąlygas, nes įvykio aplinkybės atitinka Priedo 1 punkte nurodyto įvykio sąlygas. Todėl pareiškėjos reikalavimas pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką tenkintinas iš dalies, rekomenduojant draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju pagal Priedo 1 punkte numatyto įvykio „vandentiekio, šildymo, kanalizacijos ar kitų inžinerinių vidaus sistemų avarija“ sąlygas ir išmokėti pareiškėjai 530 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dalį prakiurusio vamzdžio remonto (vandentiekio sistemos avarijos šalinimo) išlaidų.

Dėl teisinių išlaidų atlyginimo

Neteisminio vartojimo ginčų tvarką reglamentuojančio Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad priimant sprendimą dėl ginčo

esmės turi būti sprendžiama dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės arba laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Analogiškos nuostatos yra įtvirtintos Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62 punkte.

Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja, kilus ginčui su draudikui, dėl advokatės suteiktos teisinės pagalbos patyrė 90 Eur išlaidų. Siekdama pagrįsti minėtas išlaidas, pareiškėja pateikė 2018 m. gruodžio 27 d. teisinių paslaugų teikimo sutarties, 2019 m. sausio 24 d. sąskaitos už teisinės paslaugas, serija JM Nr. 0339, ir 2019 m. sausio 25 d. mokėjimo nurodymo kopijas.

Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjos prašomos atstovavimo išlaidos neviršija Lietuvos advokatų tarybos 2004 m. kovo 26 d. nutarimu ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2004 m. balandžio 2 d. įsakymu Nr. 1R-85 patvirtintose Rekomendacijose dėl civilinėse bylose priteistino užmokesčio už advokato ar advokato padėjėjo teikiamą teisinę pagalbą (paslaugas) maksimalaus dydžio nustatyto maksimalaus užmokesčio už dokumentų rengimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja kreipimesi nagrinėti vartojimo ginčą reikalavo, kad draudikas išmokėtų 5 172,75 Eur draudimo išmoką, tačiau Lietuvos bankas nusprendė rekomenduoti draudikui išmokėti 530 Eur draudimo išmoką, t. y. 10 proc. (10,25 proc.) visos reikalautos sumos. Atsižvelgiant į Lietuvos bankui pateiktus dokumentus, kurie patvirtina, kad pareiškėja patyrė 90 Eur atstovavimo išlaidų, bei įvertinus tai, kad pareiškėjos reikalavimai buvo tenkinti iš dalies (patenkinta 10 proc. reikalavimų), darytina išvada, kad draudikas pareiškėjai privalo atlyginti proporcingai patenkintų pareiškėjos reikalavimų daliai, t. y. 9 Eur patirtų išlaidų, skirtų advokato pagalbai apmokėti.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies tenkinti pareiškėjos I. V. reikalavimus ir rekomenduoti *ERGO Insurance SE*:

1.1. pripažinti įvykį draudžiamuoju pagal paslaugos „Pagalba Namuose“ sąlygas ir išmokėti pareiškėjai 530 Eur draudimo išmoką;

1.2. atlyginti pareiškėjai 9 Eur teisinės pagalbos išlaidų.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas