



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

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. spalio 28 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-426
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. gruodžio 14 d. pareiškėjas su draudiku sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį, kuria laikotarpiu nuo 2018 m. gruodžio 15 d. iki 2019 m. gruodžio 15 d. apdraudė gyvenamąjį namą nuo draudimo liudijime nurodytų draudimo rizikų, įskaitant ir vandens riziką. Draudimo sutarčiai taikomos Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 56 (redakcija galiojanti nuo 2018 m. birželio 11 d., toliau – Taisyklės).

2019 m. gruodžio 11 d. pareiškėjo apdraustame name įvyko įvykis – išsiliejus vandeniui apgadintos laminuotos grindys. Pareiškėjas apie įvykį informavo draudiką.

2019 m. gruodžio 30 d. pareiškėjo iniciatyva UAB „Redanas“ apžiūrėjo įvykio vietą ir nustatė turtui padarytą žalą, kurią aprašė 2019 m. gruodžio 30 d. Defektiniame akte Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – Aktas Nr. 1). Akte Nr. 1 pažymima, kad „nesuveikus katilo apsaugos sistemai (slėgio reguliavimo vožtuvus) pakilo slėgis ir temperatūra šilumokaityje bei trūko šildymo katilo šonas ir šildymo vamzdyno dalis – to padarinys užliejo kelis kambarius ir išbrinko laminuota grindų danga. Komisija teigia, kad šildymo katilą, cirkuliarinį siurbį, šilumokaičio apsaugos sistemą, vamzdyną iki radiatorių, laminuotą grindų dangą siūlo jas pakeisti kokybiškomis.“

Draudikas, siekdamas nustatyti kilusio įvykio priežastis, kreipėsi į UAB „Smart Claims“. Bendrovės ekspertas apžiūrėjo gyvenamąjį namą ir jo šildymo sistemą bei surašė apžiūros aktą (toliau – Aktas Nr. 2), jame nurodė, kad „katilo korpuso sienelės yra stipriai paveiktos korozijos, todėl jų atsparumas buvo ženkliai sumažėjęs. Pagal užfiksuotą katilo būklę, jo fizinis nusidėvėjimas vertinamas > 75 proc. Kitų šildymo sistemų trūkimo, ar kito termo arba slėgio padarytų pažeidimų nėra. Nebuvo pažeisti ir sistemos plastikiniai vamzdžiai, kurie nėra atsparūs aukštai temperatūrai – vidutiniškai atlaiko temperatūrą iki 95 laipsnių ir slėgį 10 bar. Atsižvelgiant į kieto kuro katilo didelį eksploatacijos laiką – 11 metų, didelį nusidėvėjimą bei prastą šildymo sistemos priežiūrą, daromos išvados, kad esminė įvykio priežastis yra katilo fizinis nusidėvėjimas / korpuso korozija.“ Draudiko pasamdytas ekspertas taip pat pažymėjo, kad staigus ir netikėto vandens išsiveržimo atveju kambariuose būtų vizualiai aiškiai identifikuojami ir sugadinimai ant sienų ir grindų, tačiau grindys neturi defektų, kurie yra būdingi laminuotoms grindims po to, kai jos yra apšildomos vandeniui, o yra nudilusiais laminato kraštais. „Tai indikuoja, kad danga yra apgadinta – nutrinta per ilgą laiko tarpą, o ne sugadinta vieno ir staigus ir netikėto įvykio metu.“ Dėl pareiškėjo pateiktos UAB „Redanas“ išvados dėl įvykio priežasties ir žalos turtui įvertinimo pažymima, kad „šis aktas nėra pagrįstas jokiais argumentais, ir visisiškai neįrodo nei avarijos priežasties, nei konstatuoja tiesiogiai įvykio sugadintų pastato elementų.“

2019 m. sausio 29 d. draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakyti mokėti draudimo išmoką. Sprendimą draudikas motyvavo Taisyklių 21 punkto nuostata, kad draudžiamuoju įvykiu laikomas staigus ir netikėtas įvykis, bei Taisyklių 23.10 papunkčio nuostata, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais laikomi dėl natūralaus nusidėvėjimo, atmosferos drėgmės, rūdijimo, erozijos ir kitų panašių natūralių procesų patirti

nuostoliai.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu, kreipėsi į draudiką su pretenzija, tačiau, draudikui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimą įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką už sugadintas grindis, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti ginčą.

Pareiškėjas teigia, kad draudiko pasamdyti ekspertai, kurie atliko įvykio apžiūrą, neturėjo tinkamos kvalifikacijos, o pareiškėjo pasamdyti UAB „Redanas“ specialistai, kurie apžiūrėjo įvykio vietą ir surašė Akta Nr. 1, buvo atestuoti ir kvalifikuoti asmenys. Pareiškėjo teigimu, draudikas papildomai turėjo apžiūrėti sugadintą turtą su tinkama kvalifikacija turinčiais specialistais, tačiau to nepadarė.

Pareiškėjo teigimu, draudikas Taisyklių 23.10 papunkčio sąlygą, kuria remiasi atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, interpretuoja sau palankiai. Pareiškėjo teigimu, minėta sąlyga, nustatanti, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais laikomi nuostoliai dėl natūralaus nusidėvėjimo, atmosferos drėgmės, rūdijimo, erozijos ir kitų panašių natūralių procesų, turėtų būti taikoma tik tiesiogiai dėl šių procesų sunaikintam, sugadintam ar prarastam turtui, bet nėra taikoma turtui, kuris sugadintas dėl draudžiamąjo įvykio, įvykusio dėl šių procesų. Pareiškėjo teigimu, remiatis šios sąlygos lingvistiniu aiškinumu, nesvarbu, ar turtas susidėvėjęs, įvykis turi būti laikomas draudžiamuoju ir turi būti mokama draudimo išmoka, kai žala yra ne pats nusidėvėjimas, o atsirado dėl įvykio, kurį galėjo sąlygoti bloga daikto būklė.

Pareiškėjas, pasisakydamas dėl draudiko pasamdyto UAB „Smart Claims“ eksperto išvados, teigia, kad, jeigu įvykis įvyko dėl to, kad turtas buvo netinkamai eksploatuojamas, t. y. dėl netinkamai vykdomų pareigų, draudikas, remdamasis Taisyklių 27.9 papunkčiu, turi mažinti draudimo išmoką, o ne jos visai nemokėti. Pareiškėjas nurodo, kad draudikas sudarydamas draudimo sutartį turėjo patikrinti draudžiamo objekto būklę ir įvertinti draudimo riziką. Pareiškėjo teigimu, sugadintas turtas yra tas, už kurį draudikas prisiėmė riziką ir privalo sumokėti draudimo išmoką.

Pareiškėjo nuomone, esant dviems skirtingoms išvadoms dėl kilusio įvykio priežasties, draudikas turėjo pakartotinai apžiūrėti sugadintą turtą, tačiau to nepadarė, tai rodo draudiko nerūpestingumą. Taigi, pareiškėjo vertinimu, draudikas savo sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos grindžia tik prielaidomis, tinkamai neištyręs įvykio aplinkybių ir neįvertinęs jo sukeltų pasekmių. Pareiškėjo teigimu, UAB „Smart Claims“ atliktas vertinimas neįrodo aplinkybių, atleidžiančių draudiką nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Pareiškėjo teigimu, draudiko ekspertas neatliko jokių sistemos matavimų ir bandymų, o tik vizualiai apžiūrėjo turtą ir nustatė, kad katilas yra nusidėvėjęs, sistema užteršta suodžiais ir netinkamai prižiūrima.

Pareiškėjas prašė panaikinti draudiko sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir rekomenduoti draudikui išmokėti 4 885,88 Eur išmoką.

Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė, kad nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo, nes žalos byloje buvo nustatyta, kad laminuota grindų danga buvo sugadinta ne dėl staiga ir netikėtai įvykusio įvykio, o dėl natūralaus grindų dangos nusidėvėjimo. Papildomai draudikas paaiškino, kad UAB „Būsto priežiūra“ apžiūrėjusi pareiškėjo turtą konstatavo, kad šildymo sistema buvo prižiūrima netinkamai, o tarp laminuotų lentelių susiformavę plyšiai – dėl ilgo eksploatavimo, t. y. nutrintas ir nudilęs viršutinis laminato sluoksnis.

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Iš pateiktų duomenų galima teigti, kad ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pareigos draudikui išmokėti draudimo išmoką už sugadintas grindis. Pareiškėjo teigimu, grindys buvo sugadintos dėl staiga ir netikėto įvykio – išsiliejusio vandens trūkus šildymo katilo šonui, o draudikas teigia, kad grindys sugadintos dėl jų natūralaus nusidėvėjimo, bet ne dėl staiga ir netikėto įvykio.

Civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką draudėjui ar trečiajam asmeniui, kurio naudai

sudaryta sutartis, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 dalyje draudžiamasis įvykis apibrėžiamas kaip draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Tai reiškia, kad draudiko pareiga mokėti draudimo išmoką yra neatsiejama nuo Draudimo sutartyje nurodyto draudžiamąjo įvykio fakto konstatavimo.

Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais, taip pat tie, kurie tokiais nelaikytini (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.). Draudimo sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, draudimo sutarties apimtį ir apsaugos ribas. Draudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kurio aplinkybės patenka į draudimo sutarties sąlygose numatytų draudžiamųjų įvykių apibrėžtį, o nedraudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, kai draudimo rizika įvyksta, tačiau šalys yra susitarusios, kad šis įvykis dėl konkrečių aplinkybių nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. balandžio 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-205/2014).

Draudikas atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką už sugadintas grindis, nes nustatė, kad laminuota grindų danga buvo sugadinta ne dėl staigaus ir netikėto įvykio, o dėl natūralaus nusidėvėjimo. Draudikas remiasi savo pasamdytų ekspertų UAB „Smart Claims“ bei UAB „Būsto priežiūra“ išvadomis, kuriose apžiūrėjus sugadintą turtą konstatuota, kad grindų danga sugadinta dėl natūralaus nusidėvėjimo, bet ne dėl staigaus ir netikėto įvykio. Draudikas sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju grindė Taisyklių 21 punktu ir 23.10 papunkčiu.

Taisyklių 21.1 papunktyje nustatyta, kad draudimo sutartimi turtas draudžiamas „nuo sugadinimo, sunaikinimo arba praradimo dėl įvykių, įvykusių staiga ir netikėtai draudimo sutarties galiojimo metu, išskyrus šiame ir 23 skyriuje išvardintus nedraudžiamuosius įvykius.“ Taisyklių 23.10 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais laikoma dėl „natūralaus susidėvėjimo, atmosferos drėgmės, rūdijimo, erozijos ir kitų panašių natūralių procesų. Ši išimtis taikoma tik tiesiogiai dėl šių procesų sunaikintam, sugadintam ar prarastam turtui, bet nėra taikoma turtui, kuris sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl draudžiamąjo įvykio, įvykusio šių procesų pasekmėje.“ Pareiškėjas teigia, kad Taisyklių 23.10 papunkčio sąlyga turėtų būti aiškinama taip, kad, nesvarbu, ar turtas susidėvėjęs, įvykis turi būti laikomas draudžiamuoju ir turi būti mokama draudimo išmoka, kai žala yra ne pats nusidėvėjimas, o atsirado dėl įvykio, kurį galėjo sąlygoti bloga daikto būklė.

Nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar grindų danga buvo sugadinta dėl jos natūralaus nusidėvėjimo, ar dėl staigaus ir netikėto įvykio – katilo gedimo, lėmusio tai, kad išsiliejęs vanduo sugadino grindis. Tiek pareiškėjas, tiek draudikas nurodė, kas, jų nuomone, lėmė įvykį, taip pat pateikė turtui padarytos žalos vertinimo aktus, kuriuose išvados dėl įvykio priežasčių yra iš esmės skirtingos. Pareiškėjas remiasi įmonės UAB „Redanas“ Aktu Nr. 1, o draudikas remiasi Aktu Nr. 2, kurį pasirašė statybininko inžinieriaus kvalifikaciją turintis asmuo.

Pažymėtina, kad, viešai prieinamais interneto paieškos sistema *google.lt* duomenimis, UAB „Redanas“ yra bendrovė, užsiimanti statybų veikla. Ginčo byloje nėra pateikta duomenų, kad Akta Nr. 1 surašę šios bendrovės atstovai turi reikiamą kvalifikaciją. Taip pat svarbu tai, kad pareiškėjo pateiktas UAB „Redanas“ parengtas Aktas Nr. 1 nėra išsamus, jame tik daroma išvada, kad trūkus šildymo katilo šonui buvo užlieti keli kambariai ir dėl to išbrinko laminuota grindų danga. Vis dėlto nei trūkusio katilo, nei grindų dangos nuotraukų prie minėto Akto Nr. 1 nėra pridėta, taip pat nėra pateikta jokio ekspertinio įvykio priežasties vertinimo.

Kita vertus, draudiko eksperto parengtas Aktas Nr. 2 yra išsamus, prie jo pridėtos sugadinto turto nuotraukos, pateiktas ekspertinis žalos grindų dangai vertinimas. Draudiko ekspertas Akte Nr. 2 daro vienareikšmišką išvadą, kad „avarijos – staigaus ir netikėto termo – karšto vandens išsiveržimo atveju kambariuose, būtų vizualiai aiškiai identifikuojami sugadinimai ant sienų ir grindų: Sienų dažai būtų nuplauti / pakelti su glaisto sluoksniu, jeigu

laminuota grindų danga būtų pažeista karštu vandeniu, būtų susiraitę, pakilę lentelių kraštai, pačios laminuotos lentelės būtų išsipūtusios. Dėl drėgmės lentelės plečiasi, bet ne traukiasi – kas fiksuota objekte, pakyla / išsiriečia lentelių kraštai. Kambarių grindų danga – laminuotos lentelės neturi aukščiau aprašytų defektų, tačiau yra su nudilusiais laminato kraštais. Tai indikuoja, kad danga yra apgadinta – nutrinta per ilgą laiko tarpą, o ne sugadinta vieno – staigaus ir netikėto įvykio metu.“ Atkreiptinas dėmesys, kad draudiko eksperto pateiktose laminuotų grindų dangos nuotraukose aiškiai matyti grindų dangos žymus nusidėvėjimas. Draudiko eksperto surašytame Akte Nr. 2 padarytas išvadas dėl grindų dangos nusidėvėjimo patvirtina ir draudiko pateiktas UAB „Būsto priežiūra“ surašytas defektų aktas, jame nurodoma, kad „tarp laminuotų lentelių yra susiformavę plyšiai, nutrintas, nudilęs per ilgą eksploatavimo laiką viršutinis laminato sluoksniu“.

Taigi, draudiko pateiktos dviejų skirtingų ekspertų išvados dėl grindų dangos sugadinimo patvirtina faktą, kad grindų danga sugadinta dėl natūralaus nusidėvėjimo, o ne dėl staigaus ir netikėto įvykio. Be to, grindų dangos nusidėvėjimas yra aiškiai matomas pateiktose nuotraukose.

Taip pat svarbu pažymėti, kad draudiko ekspertas Akte Nr. 2 ginčija UAB „Redanas“ Akte Nr. 1 padarytas išvadas: „Įvykio vieta – rūsyje, o defektai šildymo sistemos elementams ir patalpų apdailai padaryti pirmo aukšto kambariuose. Šildymo vandentiekio sistemoje yra ir plastikinių vamzdžių, kurie atlaiko ženkliai mažesnę slėgį už plastikinius, kurie objekte pažeisti nebuvo. Preziumuojant UAB „Redanas“ apibūdinto įvykio eigą, nesuveikus / užstrigus apsauginiam slėgio vožtuvui, ir sistemoje pakilus temperatūrai ir slėgiui, buvo suplėšytas katilo korpusas. Tokiu atveju, visas perteklinis slėgis ir termo vanduo, turėjo išbėgti rūsio patalpoje, pro trūkusį katilo korpusą. Kambariuose galėjo prasisunkti karštas vanduo tik iki katilo korpuso trūkimo, kuris pasirodė silpniausia sistemos dalis. Špižiniams radiatoriams žala negalėjo būti padaryta, nebent galėtų būti reikalingas sujungimų papildomas sandarinimas.“ Kaip matyti, draudiko ekspertas ginčija UAB „Redanas“ Akte Nr. 1 padarytas išvadas. Kaip jau buvo minėta pirmiau, UAB „Redanas“ išvados dėl įvykio yra neišsamios, jose nėra atlikto jokio įvykio priežasties ir grindų dangos sugadinimo ekspertinio vertinimo.

Įvertinus pateiktas ekspertų išvadas, galima teigti, kad draudikas tyrė įvykio aplinkybes, vertino turtui padarytos žalos priežastis ir sprendimą priėmė remdamasis ekspertų vienareikšmiškais išvadomis, kad grindų danga buvo sugadinta ne dėl staigaus ir netikėto įvykio, o dėl natūralaus grindų nusidėvėjimo. Vadovaujantis Taisyklių 21 punktu ir 23.10 papunkčiu, natūralus grindų nusidėvėjimas patenka į nedraudžiamųjų įvykių sąrašą.

Atsižvelgiant į ginčo byloje turimus įrodymus, o būtent į tai, kad dviejų draudiko ekspertų išvados pagrindžia faktą, kad grindų danga buvo sugadinta dėl natūralaus nusidėvėjimo, o ne dėl staigaus ir netikėto įvykio bei į tai, kad draudikas draudimo sutartimi įsipareigojo atlyginti nuostolius patirtus tik dėl staigaus ir netikėto įvykio, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką už sugadintą grindų dangą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 pareiškėjo X.X. 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.