



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-05-11 Nr. 429-171
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. rugsėjo 10 d. pareiškėjas ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Turto draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002 (2018 m. gegužės 25 d. redakcija) (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2021 m. spalio 20 d. iki 2022 m. spalio 19 d. visų rizikų draudimu buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su butu, esančiu (*duomenys neskelbtini*), ir jame esančiu namų turtu.

2021 m. gruodžio 30 d. pareiškėjas informavo draudiką apie bute nutikusį įvykį: per šalčius trūko vieno kambario medinio lango rėmas ir per jį skverbiasi šaltis, kitame kambaryje pertrūko medinė vidaus palangė, ant virtuvės lango atsirado įskilimų rėme. Pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą.

2022 m. sausio 3 d. draudiko įgaliotos žalų administravimo bendrovės UAB „SMART CLAIMS“ specialistas apžiūrėjo apgadintą turtą, padarė apgadinimų nuotraukas ir parengė Sunaikinto, sugadinto turto apžiūrėjimo aktą Nr. 5482336 (toliau – Aktas). Akte aprašyti apžiūros metu nustatyti turto defektai, užfiksuoti trijose patalpose (kambariuose): medinio lango varčios dažų ir langų rėmų dažų pažeidimai, sienos dangos pažeidimai, atlipę „sandarinimai“, palangės pažeidimai.

2022 m. sausio 12 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją išnagrinėjęs žalos administravimo metu surinktus duomenis ir nustatęs, kad apžiūros metu užfiksuoti langų rėmų, varčios, palangės bei sienos dažų dangos pažeidimai atsirado dėl ilgalaikio ir pasikartojančio poveikio bei bendro nusidėvėjimo, o ne dėl vienkartinio staigaus netikėto išorinių jėgų poveikio. Draudikas nurodė nemokėsiąs pareiškėjui draudimo išmokos, nes, pagal Taisyklių 3.3 papunktį, draudimo apsauga netaikoma ir nuostoliai neatlyginami, kai žala kilo dėl ilgalaikių reiškinių poveikio, įprasto nusidėvėjimo, puvimo ir (ar) korozijos, taip pat dėl kondensacijos, drėgmės poveikio, ilgalaikių temperatūros svyravimų, šviesos poveikio, ilgalaikio atmosferos sąlygų ar chemikalų poveikio draudimo objektui ar jo atskiroms dalims, įskaitant ilgalaikį ir (ar) pasikartojantį poveikį.

2022 m. sausio 25 d. el. laišku pareiškėjas nurodė draudikui nesutinkąs su jo išvadamis dėl pažeidimų atsiradimo priežasčių. Pareiškėjas teigė, kad defektai atsirado po didelio šalčio ir greito atšilimo lauke, be to, pažeistas ne tik dažų sluoksnis, palangė ir lango rėmas perskilo, skildama uosinė palangė apgadino sieną. Tai, pareiškėjo teigimu, patvirtino ir vietoje apsilankę remonto darbų paslaugas teikiantys specialistai. Pareiškėjas prašė draudiko, kad šis pakartotinai įvertintų įvykio aplinkybes.

2022 m. vasario 2 d. draudiko pavedimu UAB „SMART CLAIMS“ specialistai parengė Nuostolių nekilnojamam turtui priežasties vertinimą Nr. TU82336 (toliau – Vertinimo pažyma), remiantis turto apžiūros metu padarytomis nuotraukomis ir Aktu buvo siekiama nustatyti per apžiūrą užfiksuotų apgadinimų atsiradimo priežastis. Vertinimo pažymos dalyje „analitinė dalis / žala“ nurodyta, kad patalpose (bute) buvo užfiksuoti medinių langų ir išorinių sienų ties langais apdailos defektai (dalis langų varčių dažų sutrūkinėję, suaižėję, nustatyti paviršiaus skilimai vidinėje patalpų pusėje), taip pat dalies sienų ploto (ties langų angokraščiais) ir palangės

paviršiaus pažeidimai (dažų dangos skilimai ir trūkimai). Vertinimo pažymos dalyje „Išvados“ konstatuota, kad defektai, remiantis turima informacija, galėjo atsirasti dėl medžiagų fizinio nusidėvėjimo, medžiagų broko ir (arba) dėl natūralaus pastato (kuriame yra butas) ar jo dalių judėjimo. Medienos nusidėvėjimą arba darbų broką, anot specialistų, indikuoja suaižėję dažai ir atsiradę medienos trūkimai, o galimą pastato judėjimą ir (ar) sėdimą rodo užfiksuoti sienų apdailos ir kitų konstrukcijų paviršiuose matomi skilimai. Anot specialistų, apgadinimai negalėjo atsirasti per vieną staigų ir netikėtą įvykį ir yra atsiradę per ilgą laiką.

Atsakydamas į pareiškėjo pageidavimą pakartotinai įvertinti įvykio aplinkybes, draudikas 2022 m. vasario 3 d. el. laišku informavo pareiškėją peržiūrėjęs turimą informaciją apie įvykį ir nustatęs, kad apgadinimai atsirado dėl ilgalaikių procesų, o ne dėl vieno staigaus ir netikėto įvykio, pagal Taisyklių 3.3. papunktį, draudimo apsauga tokiems įvykiams netaikoma. Draudikas nurodė sprendimo nekeisiant. Kartu draudikas pateikė pareiškėjui Vertinimo pažymą.

Pareiškėjo netenkino draudiko sprendimas, todėl jis kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti ginčą ir rekomenduoti draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju, atitinkamai ir išmokėti pagal Turto draudimo sutartį pareiškėjui priklausančią draudimo išmoką. Pareiškėjas laikėsi pozicijos, kad langų konstrukcijos ir palangė buvo apgadinti dėl temperatūros skirtumų (po šaltų orų staiga atšilus), o skildama palangė apgadino sieną. Pareiškėjo teigimu, draudikas aplaidžiai tyrė įvykį, nes Vertinimo pažymoje nurodyta, kad pažeisti tik dažai, nors iš tiesų yra pažeistos ir pačios medinės konstrukcijos. Be to, anot pareiškėjo, jeigu defektai būtų buvę ilgalaikiai, tai juos būtų pastebėjęs anksčiau. Šio kreipimosi pagrindu Lietuvos banke buvo pradėta šalių ginčo nagrinėjimo procedūra.

2022 m. vasario 25 d. el. laišku pareiškėjas kreipėsi į draudiką, informavo, kad dėl ginčo nagrinėjimo jau kreipėsi į Lietuvos banką, taip pat Lietuvos banko paprašė išreikalauti iš draudiko anksčiau parengtas išvadas, nes Vertinimo išvadoje, anot pareiškėjo, buvo atliktas pakartotinis vertinimas, tačiau pareiškėjas nebuvo pakviestas dalyvauti atliekant šį vertinimą, o nuotraukos, kuriomis vadovautasi, buvo darytos per apžiūrą. Pareiškėjas taip pat pageidavo, kad draudikas pateiktų duomenis, pagrindžiančius teiginius, kad pastatas, kuriame yra butas, juda ir sėda, įrodyti, kad tai turi poveikį lango varčiai ar palangei. Pareiškėjas nurodė, kad trūkimų tarp pastato pamato ir nuogrindos nėra, buto viduje jokių įtrūkimų sienų ar lubų kampuose taip pat nėra, be to, pareiškėjas pakartojo, kad Vertinimo pažymoje neaprašyti palangės ir lango rėmo konstrukcijų įtrūkimai.

2022 m. kovo 2 d. draudiko pavedimu UAB „SMART CLAIMS“ parengė patikslintą Nuostolių nekilnojamajam turtui priežasties vertinimą (toliau – Patikslinta vertinimo pažyma), Patikslintoje vertinimo pažymoje pateiktas išsamesnis užfiksuotų apgadinimų vertinimas. Jos dalyje „analitinė dalis“ teigiama, kad namas, kuriame yra butas, eksploatuojamas 47 metus, nurodyta, kad, pagal savininko (pareiškėjo) pateiktą informaciją, butas buvo suremontuotas 2020 metais. Patikslintoje vertinimo pažymoje apibūdinti keturi per apžiūrą užfiksuotų apgadinimų tipai, t. y. medinių langų rėmų ir varčių apdailos defektai (dažų įtrūkimai, suaižėjimai, atsisluoksniavimas, skilimai varčios paviršiuje), vidaus medinių palangių trūkimai, sandarinimo medžiagų skilimai (trūkimai) ties langų angokraščiais (iš vidinės ir išorinės pusių) ir ties langų angokraščiais bei po vidaus palangėmis, sienų paviršiuje, matomi dažų skilimai (trūkimai). Taip pat nurodyta, kad analogiški apgadinimai užfiksuoti trijose patalpose (kambariuose).

Patikslintoje vertinimo pažymoje detalizuojama specialistų nuomonė dėl nuotraukose užfiksuotų apgadinimų atsiradimo, teigiama, kad apgadinimai atsiradę dėl natūralaus nusidėvėjimo (dėl nusidėvėjusių sandarinimo medžiagų, galimos drėgmės, temperatūros skirtumų ir pan.), be to, nurodyta, jog viena iš galimų apgadinimų priežasčių gali būti ir netinkamos medžiagos arba statybos darbų brokas, nes, kaip teigė specialistai, gauta informacijos, kad butas buvo remontuotas 2020 metais, o per tokį trumpą laiką įtrūkimai neturi atsirasti.

Patikslintos vertinimo pažymos dalyje „išvados“ konstatuojama, kad aptartų keturių tipų defektų priežastys yra dvi: medžiagų fizinis nusidėvėjimas, sukeltas įprastos eksploatacijos bei „temperatūrių deformacijų“ (dėl temperatūros skirtumų atsirandančių įprastų pakitimų), ir medžiagų ir (ar) gaminių brokas. Specialistai toliau laikėsi pozicijos, kad užfiksuoti defektai nėra staigūs ir netikėti ir negalėjo atsirasti per vieną įvykį.

2022 m. kovo 22 d. draudikas Patikslintą vertinimo pažymą persiuntė pareiškėjui ir paaiškino, kad įvykis neatitinka staigaus bei netikėto įvykio požymių, nes apgadinimai atsirado dėl ilgalaikio poveikio, be to, atsižvelgiant į tai, kad butas buvo remontuotas 2020 metais,

įtakos defektams susidaryti galėjo turėti ir naudotos nekokybiškos medžiagos. Draudikas taip pat nurodė manęs, kad tai, jog Vertinimo pažymoje apgadinimų priežastys nebuvo aptartos taip plačiai kaip Patikslintoje vertinimo pažymoje, neturėjo reikšmės priimto sprendimo esmei.

2022 m. kovo 28 d. Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjo kreipimąsi, kuriame draudikas nurodė neturįs pagrindo keisti priimto sprendimo. Draudikas paaiškino, kad apgadinimų priežastis vertino kvalifikuoti specialistai, jie nustatė iš esmės identiško pobūdžio defektus ties trimis langais skirtingose pareiškėjo buto patalpose: medinių langų rėmų bei varčių ir medinių palangių trūkimų bei skilimų, dažų paviršiaus pažeidimų, sandarinimo medžiagos skilimų bei trūkimų ties lango angokraščiais iš vidinės ir išorinės pusių, sienų dažų paviršiaus trūkimų ties langų angokraščiais ir po palangėmis. Draudiko vertinimu, identiški apgadinimai ties priešingose buto pusėse esančiais langais bei skirtingose langų pusėse (vidinėje bei išorinėje) leidžia konstatuoti, kad apgadinimai atsirado ne dėl vienkartinio staigaus ir netikėto poveikio (įvykio). Tai, draudiko teigimu, patvirtina ir nustatyta aplinkybė, jog sandarinimo medžiagos (aplink langus) yra nusidėvėjusios, pakitusi jų spalva, jos iš dalies atsisluoksniavę, nustatyta kitokių ilgalaikių apdailos defektų, atsiradusių turto eksploatavimo metu per ilgesnį laiką.

Draudikas taip pat paaiškino, kad dalis užfiksuotų defektų gali būti siejami su ilgalaikiu drėgmės poveikiu, kai dėl temperatūros skirtumų tarp patalpų vidaus ir išorės susidaro kondensatas, kurio susidarymo ir ardančio poveikio galima išvengti tinkamai įrengus (užsandarinus) patalpų konstrukcijų sandūras. Tai, jog apgadinimų vietose konstrukcijos „peršala“ (atitinkamai ir kaupiasi drėgmė), patvirtina patalpų savininko nurodyta informacija, jog ties apgadinimų vietomis jaučiamas šaltis iš išorės. Kadangi pareiškėjas yra nurodęs, kad patalpų remontas buvo atliktas ir langai įrengti prieš maždaug dvejus metus, galima konstatuoti, kad šios konstrukcijos buvo nekokybiškai pagamintos arba įrengtos, nes įprastas tokių konstrukcijų eksploatavimo laikas yra daug ilgesnis. Draudikas pakartotinai nurodė besilaikąs pozicijos, kad įvykis, vadovaujantis Taisyklių 3.3 papunkčiu, laikytinas nedraudžiamuoju ir keisti priimtą sprendimą nėra pagrindo.

Reaguodamas į draudiko 2022 m. kovo 22 d. el. laišką, pareiškėjas 2022 m. kovo 28 d. pateikė draudikui atsakymą, jame nurodė, kad Patikslintoje vertinimo pažymoje neliko su pastato sėdimu ir judėjimu susijusių aplinkybių, kurias buvo prašoma pagrįsti. Be to, pareiškėjas nurodė nežinąs, kada bute buvo atliktas remontas, ir apie tai nieko neinformavęs, žalų specialistui nurodęs tik tai, kad butą įsigijo 2020 metų rugpjūtį. Tačiau draudikas paaiškino, kad pareiškėjo prašyta informacija neturėjo ir neturi jokios įtakos draudiko sprendimams, sprendimas keičiamas nebus.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo pareiškėjo nurodytą įvykį (langų rėmų, palangės, sienų apdailos apgadinimus) pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad 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. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštaruja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisiųjų santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Pažymėtina, kad šalių sudaryta Turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl

draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką, draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.*).

Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas bei kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007*). Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškiny, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013*). Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimties, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos išmokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamąjį įvykių atveju (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009*). Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjį įvykių požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017*).

Draudimo liudijime nurodyta, kad pareiškėjo butas yra apdraustas visų rizikų draudimo variantu. Taisyklių 3.3 papunktyje nustatyta, kad pagal visų rizikų draudimo varianto sąlygas draudimo apsauga suteikiama nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas arba kurio draudėjas neteko dėl vagystės įsilaužus ar apiplėšimo. Šiame Taisyklių papunktyje taip pat nustatyta, kad draudimo apsauga netaikoma ir nuostoliai neatlyginami (įvykiai laikomi nedraudžiamaisiais), jei žala atsirado dėl ilgalaikių reiškinių poveikio, įprasto nusidėvėjimo, senėjimo, puvimo, korozijos, kondensacijos, drėgmės poveikio, ilgalaikių temperatūros svyravimų, šviesos poveikio, ilgalaikio atmosferos sąlygų ar chemikalų poveikio, statybos ar remonto broko, netinkamų medžiagų naudojimo ir kt.

Nagrinėjamu atveju draudikas, pripažindamas įvykį nedraudžiamuoju ir atsisakydamas išmokėti draudimo išmoką, teigė, kad žala buvo padaryta ne dėl staiga ir netikėto vienkartinio įvykio, o dėl Taisyklių 3.3 papunktyje įtvirtintų sąlygų, suteikiančių pagrindą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Draudikas laikosi pozicijos, kad apgadinimus lėmė ilgalaikė eksploatacija ir natūralus nusidėvėjimas, be to, įtakos jiems turėjo ir dėl nusidėvėjusių sandarinimo medžiagų susidarę temperatūros skirtumai ir drėgmė. Ilgalaikį poveikį draudikas grindė ir tuo, kad apgadinimai užfiksuoti į skirtingas pasaulio šalių kryptis nukreiptuose kambariuose (langų srityse). Kaip papildomą motyvą, draudikas nurodė tai, kad apgadinimų galimai būtų išvengta, jeigu per 2020 metų remontą būtų buvę atlikti kokybiški remonto darbai ir parinktos kokybiškos medžiagos.

Sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą svarbu atkreipti dėmesį į Lietuvos Aukščiausiojo Teismo formuojamą draudėjo teisės į mokėtiną draudimo išmoką ir jai įgyvendinti reikšmingų aplinkybių įrodinėjimo aiškinimo ir taikymo praktiką. Kasacinis teismas atkreipė dėmesį į Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 ir 3 dalis, nustatančias, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykių faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Be to, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, ir (ar) atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. kovo 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-117-686/2017*). Remdamasis draudimo sutartinių santykių teisiniu reglamentavimu (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1–3 dalių nuostatomis), kasacinis teismas konstatavo, kad minėtos Draudimo įstatymo nuostatos įtvirtina draudiko pareigą, pasinaudojant jam suteiktomis teisėmis, nustatyti draudžiamąjį įvykį ar jo nebuvimą, kitas draudimo išmokai mokėti reikšmingas aplinkybes, o kitiems draudimo santykių dalyviams nustato pareigą pateikti draudikui visus

turimus draudimo sutartyje nurodytus ir draudiko reikalaujamus dokumentus bei informaciją. Dėl to, kilus šalių ginčui dėl pirmiau nurodytų aplinkybių, lėmusių draudiko atsisakymą mokėti draudimo išmoką, draudikas turi pareigą pateikti pagal įstatymą privalomus surinkti duomenis, pagrindžiančius jo sprendimą nemokėti draudimo išmokos, o kiti draudimo santykių dalyviai, juos ginčydami, privalo pateikti jų argumentus ir nurodomas aplinkybes patvirtinančius įrodymus (Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 12, 178 straipsniai).

Draudikas savo sprendimą grindė Vertinimo pažyma ir Patikslinta vertinimo pažyma. Taisyklių 3.5 papunktyje nustatyta, kad, kilus ginčui dėl draudiko įsipareigojimo atlyginti žalą, draudikas gali nuspręsti užsakyti ekspertizę. Nagrinėjamu atveju draudikas, taikydamas Taisyklių 3.5 papunkčio sąlygas ir siekdamas pagrįsti sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, kreipėsi į UAB „SMART CLAIMS“ dėl Vertinimo pažymos ir Patikslintos vertinimo pažymos parengimo.

Kartu akcentuotina, kad pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė nesuprantas, kodėl draudikas atliko pakartotinį vertinimą (buvo parengta Patikslinta vertinimo pažyma), nes jau iki tol išvados buvo kartą tikslintos (priimant sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir rengiant Vertinimo pažymą). Tačiau kitaip, nei teigė pareiškėjas, byloje nėra duomenų apie jokią kitą išvadą ar panašų ekspertinio pobūdžio dokumentą, parengtą iki 2022 m. sausio 12 d. pranešimo apie priimtą sprendimą. Iš bylos duomenų matyti, kad, pareiškėjui pateikus pretenziją dėl draudiko priimto sprendimo, buvo parengta Vertinimo pažyma (pasirašyta 2022 m. vasario 2 d.), o nesutikus ir su šia, draudikas dar kartą kreipėsi į UAB „SMART CLAIMS“ ir jos specialistai parengė išsamesnę Patikslintą vertinimo pažymą (pasirašyta 2022 m. kovo 2 d.). Nors pareiškėjas teigė, kad po to, kai draudikui pateikė pretenziją, gavo patikslintą vertinimą, todėl nesupranta, kam ją tikslinti trečią kartą, iš tiesų po to, kai pateikė pirmąją pretenziją, pareiškėjas gavo Vertinimo pažymą, o po antrojo kreipimosi į draudiką – Patikslintą vertinimo pažymą.

Vertinimo pažymoje aptariami bute užfiksuoti medinių langų ir išorinių sienų ties langais apdailos defektai (dalis langų varčių dažų sutrūkinėję, suaižėję, nustatyta paviršiaus skilimų vidinėje patalpų pusėje), taip pat dalies sienų ploto (ties langų angokraščiais) ir palangės paviršiaus pažeidimų (dažų dangos skilimų ir trūkimų), pateiktos apžiūros metu padarytos apgadinimų nuotraukos su pažymėtais apgadinimais. Anot specialistų, langų rėmai ir apdaila neturi išorinio koncentruoto mechaninio poveikio žymių, stiklai nesutrūkę, vandens prasiskverbimo pro išorines pastato konstrukcijas ar užliejimo iš aukščiau esančių patalpų nebuvo užfiksuota, vandentiekio ar šildymo vamzdinių avarijų taip pat nebuvo užfiksuota.

Vertinimo pažymoje teigiama, kad joje aptarti defektai, remiantis turima informacija, galėjo atsirasti dėl fizinio nusidėvėjimo ir (ar) broko, taip pat dėl natūralaus pastato ar jo dalių judėjimo, sėdimo. Medienos trūkimai ir dažų suaižėjimas, anot specialistų, atsiranda dėl medžiagų fizikinių savybių pokyčių (nusidėvėjimo) ar medžiagų broko. Medinių langų gamintojai deklaruoja, kad kokybiškų medinių langų dažai atlaiko temperatūros svyravimus, yra atsparūs drėgmei, ultravioletiniams spinduliams, todėl net ir laikui bėgant neskilinėja ir nesilupa, priešingai, nei užfiksuota per apžiūrą. Pastato ar jo dalių judėjimo ir sėdimo pasekmes rodo užfiksuoti įvairūs skilimai ir įtrūkimai sienų apdailos ir kitų konstrukcijų paviršiuje. Vertinimo pažymoje konstatuojama, kad užfiksuoti apgadinimai negalėjo atsirasti per vieną staigų ir netikėtą įvykį ir pasireiškė per ilgą laiką.

Patikslintoje vertinimo pažymoje apie užfiksuotus apgadinimus ir jų priežastis pasisakoma išsamiau. Joje akcentuojami ir aptariami nustatyti keturių tipų apgadinimai: medinių langų rėmų ir varčių apdailos defektai (dažų įtrūkimai, suaižėjimai, atsisluoksniavimas, skilimai varčios paviršiuje), vidaus medinių palangių trūkimai, sandarinimo medžiagų skilimai (trūkimai) ties langų angokraščiais (iš vidinės ir išorinės pusių) ir ties langų angokraščiais bei po vidaus palangėmis, sienų paviršiuje matomi dažų skilimai (trūkimai). Taip pat nurodyta, kad analogiški apgadinimai užfiksuoti trijose patalpose (kambariuose). Patikslintoje vertinimo pažymoje pateikiama daugiau nuotraukų su užfiksuotais ir pažymėtais apgadinimais, aptiriamos kiekvieno tipo apgadinimų priežastys, pateiktas buto planas, jame pažymėtos apgadintos kambarių vietos.

Anot specialistų, medinių langų rėmų ir varčių apdailos defektai atsirado dėl fizinio dažų nusidėvėjimo, kuris galėjo būti sukeltas kelių faktorių: kondensato susidarymo dėl temperatūros skirtumų, natūralios eksploatacijos ir (ar) dažymo medžiagų (darbų) broko. Specialistų teigimu, kadangi savininkas (draudėjas) turtą remontavo 2020 metais, tai labiausiai tikėtinos temperatūros skirtumų (dėl „rėmų peršalimo“ sukulto kondensato sėdimo ant rėmų vidinių paviršių) ir pačių rėmų gamybos broko priežastys. Aplink palanges užfiksuoti tinko

įtrūkimai ir ištrupėjimas, anot specialistų, rodo palangės išilgines ir skersines deformacijas, kurios yra įprastos medienos masyvo gaminiams, nes, jeigu nėra kompensacinės siūlės, tai medis tiesiogiai stumia ir pažeidžia kietą tinką ir šis dėl to skyla. Sienų paviršiuje matomi skilimai, anot specialistų, yra smulkūs, iki 1 mm pločio, ir sunkiai vizualiai pastebimi, skilimų vietos nėra pažeistos drėgmės ir tikėtinais atsiradę dėl temperatūros skirtumų, nes ties palange ir radiatoriais jie būna didžiausi. Šių apgadinimų priežasčių kontekste specialistai atkreipė dėmesį, kad langų sandarinimo medžiaga (hermetikas) iš lauko pusės yra fiziškai nusidėvėjusi, pakitusi jos spalva, yra trūkimų, ji iš dalies atsisluoksniavusi, hermetikas atitrūkęs ir atsisluoksniavęs ir vidinėje lango dalyje. Iš Patikslintos vertinimo pažymos galima suprasti, kad šie nesandarumai galėjo turėti įtakos dėl minėtų temperatūros skirtumų atsiradusiems apgadinimams.

Patikslintoje vertinimo pažymoje konstatuojama, kad apgadinimai atsirado dėl įprastos eksploatacijos sukulto įprasto nusidėvėjimo bei temperatūros skirtumų, be to, antra tikėtina priežastis yra gaminių (dažų, langų rėmų) brokas, nes 2 metų laikotarpis (nuo, specialistų žiniomis, atlikto remonto 2020 metais) yra per trumpas, kad be išorinio poveikio atsirastų užfiksuoti defektai. Joje dar kartą pažymėta, kad apgadinimai nelaikytini atsiradusiais staigiai ir netikėtai per vieną įvykį ir yra susiję su ilgalaikiais procesais.

Lietuvos bankas, viena vertus, kritiškai vertina draudiko atsiliepime ir Vertinimo pažymoje bei Patikslintoje vertinimo pažymoje nurodytus teiginius dėl tariamai 2020 metais atliktų remonto darbų ir šia aplinkybe pagrįstų dalies išvadų. Pažymėtina, kad byloje nėra jokių duomenų, patvirtinančių, kad pareiškėjas būtų informavęs draudiką ar apžiūrą atlikusį UAB „SMART CLAIMS“ specialistą, kad 2020 metais buvo atliktas buto, svarbiausia – apgadintų buto dalių (palangių, langų rėmų, sienų), remontas, be to, šią aplinkybę neigia ir pats pareiškėjas, teigęs, jog specialistui nurodė 2020 metais butą įsigijęs, o ne remontavęs. Atitinkamai Lietuvos bankas atmeta kaip nepagrįstus draudiko teiginius, susijusius su neva 2020 metais atliko remonto galimai netinkama kokybe. Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad, pareiškėjui pateikus prašymą patvirtinti pastato sėdimo faktą, draudikas nebeteikė tokius faktus pagrindžiančių duomenų, o Patikslintoje vertinimo pažymoje apie pastato sėdimą nepasisakoma. Šias aplinkybes Lietuvos bankas taip pat laiko neįrodytomis.

Kita vertus, vien abejonės dėl pirmiau aptartų aplinkybių nereikia, kad turtas nebuvo apgadintas dėl kitų priežasčių, atitinkančių nedraudžiamą įvykio sąlygas. Lietuvos banko vertinimu, byloje surinktų duomenų pakanka padaryti išvadą, kad labiausiai tikėtina apgadinimų atsiradimo priežastis yra ilgalaikė eksploatacija ir natūralus nusidėvėjimas. Atsižvelgdamas į Vertinimo pažymos ir Patikslintos vertinimo pažymos turinį, jose pateiktas apgadinimų nuotraukas ir paaiškinimus dėl minėtų apgadinimų atsiradimo priežasčių, taip pat apgadinimų mastą ir vietas (apgadinta ne tik palangė, bet ir langų rėmai, sienų apdaila ties langais, apdaila po palange, apgadinimai užfiksuoti ne tik ties įtrūkusia palange, bet ir kituose buto kambariuose, esančiuose priešingose pusėse), Lietuvos bankas sutinka, kad užfiksuoti apgadinimai nelaikytini atsiradusiais dėl vienkartinio staigaus ir netikėto įvykio, taip pat sutiktina, kad juos galėjo lemti nusidėvėjusios sandarinimo medžiagos, dėl to atsiradęs ir didesnis nei įprasta išorinių jėgų (pavyzdžiui, temperatūros skirtumų) ilgalaikis poveikis. Prie tokių išvadų Lietuvos bankas priėjo vadovaudamasis civilinėje teisėje faktų įrodymui vertinti taikomu tikimybių pusiausvyros principu, pagal kurį faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008*). Natūralaus nusidėvėjimo sąlyga patenka į Taisyklių 3.3 papunktyje įtvirtintą nedraudžiamą įvykio apibrėžimą ir suteikia draudikui pagrindą nemokėti draudimo išmokos, pripažinus įvykį nedraudžiamuoju *ab initio* (nuo pradžių).

Remiantis kasacinio teismo išaiškinimais dėl draudimo sutarties šalių teisių ir pareigų įvykus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, teisinio reglamentavimo ir draudėjo teisės į draudimo išmoką įgyvendinimo, taip pat pažymėtina, kad pareiškėjas, kilus ginčui dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo, taip pat turėjo teisę kreiptis į ekspertus arba teikti kitus įrodymus, kurie paneigtų Vertinimo pažymos ar Patikslintos vertinimo pažymos išvadas dėl žalos atsiradimo priežasties, tačiau jokių ekspertiniais paaiškinimais pagrįstų įrodymų, galinčių paneigti minėtas išvadas, pareiškėjas nepateikė. Pareiškėjas savo poziciją grindė savo subjektyvia nuomone dėl apgadinimų atsiradimo priežasčių, taip pat teigė, jog ją patvirtino bute apsilankę remonto darbų paslaugas teikiantys specialistai, tačiau byloje nėra duomenų, kurie leistų tokią pareiškėjo nuomonę laikyti patikimesne už draudiko pasitelktų specialistų, vienas iš jų turi statybų inžinieriaus kvalifikaciją,

pateiktas išvadas, taip pat nėra pateikta ir pareiškėjo minėtos remonto darbų įmonės, kuri neva nurodė aplinkybes, kurios atitiktų nedraudžiamojo įvykio sąlygas, specialistų išvada ar nuomonė dėl nuostolių atsiradimų priežasčių, kuri galėtų patvirtinti pareiškėjo teiginius. Tai, kad pareiškėjas, kaip nurodė, nedalyvavo atliekant vertinimus, taip pat neturi teisinės reikšmės, nes šalių sudarytoje Turto draudimo sutartyje nėra įtvirtintos pareiškėjo teisės arba pareigos dalyvauti draudiko pavedimu veikiantiems ekspertams rengiant vertinimo dokumentus. Vertinimo pažymą ir Patikslintą vertinimo pažymą rengę specialistai apgadinimų priežastis vertino vadovaudamiesi Akta rengusio specialisto atliktos apžiūros (kurioje dalyvavo ir pareiškėjas) metu padarytomis nuotraukomis, savavališkai atskiros apžiūros be pareiškėjo žinios neatliko, vadovavosi jau turimais duomenimis.

Atsižvelgiant į sprendime aptartas aplinkybes ir atliktą įrodymų vertinimą, konstatuotina, kad labiausiai tikėtina pareiškėjo nurodytų apgadinimų priežastis yra susijusi su natūraliu nusidėvėjimu, o ne su vienkartinio staigiu ir netikėtu įvykiu, kuris galėjo sukelti tvarkingų langų rėmų, palangės, sienų ir kitus užfiksuotus apgadinimus. Draudikas nėra prisiėmęs rizikos dėl tokių įvykių nutikimo, todėl, vadovaudamasis Taisyklių 3.3. papunkčiu, pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

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. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis