



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2023-10-13 Nr. 429-496

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir pareiškėjas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių (galioja nuo 2021 m. rugsėjo 27 d.) pagrindu draudimo variantu „Išplėstinis“ nuo 2022 m. balandžio 2 d. iki 2023 m. balandžio 1 d. buvo apdrausti pareiškėjo turtingiausi interesai, susiję su *(duomenys neskelbtini)* esančiu butu ir jame esančiu namų turtu (toliau – Turto draudimo sutartis).

2023 m. kovo 26 d. pareiškėjas informavo draudiką apie tai, kad netyčia buvo pažeistas (įrėžtas) praustuvus, be to, pastebėti ir apgadinti vandens maišytuvai (pakito paviršiaus spalva).

2023 m. kovo 27 d. draudikas raštu informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą nemokėti draudimo išmokos už apgadintą praustuva ir maišytuvus. Draudikas nurodė, kad, pagal Taisyklių 7.2.1 papunktį, draudimo išmoka nemokama už žalą, atsiradusią dėl turto ar formos ar spalvos pokyčių (atspalvio ar kokybės neatitikimų tarp suremontuotos ir likusios pastato (patalpos) ar apdrausto daikto dalies), estetinio vaizdo sugadinimų (įbrėžimų, įlinkimų, įskilimų, apipaišymų, ištepimų ir pan.), neturinčių įtakos turto funkcionalumui, išskyrus grafičių pašalinimą.

Draudiko sprendimas pareiškėjo netenkina, todėl tą pačią dieną pareiškėjas dėl sprendimo vertinimo kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas nurodė, kad praustuvus buvo įrėžtas dėl paties pareiškėjo kaltės, vandens taip pat pakeitė spalvą dėl pareiškėjo kaltės, galimai dėl netinkamos valymo chemijos ar pluoštų naudojimo. Anot pareiškėjo, draudikas administravo žalą taip, kaip jam pačiam buvo paranku, ir tokį sprendimą priėmė tikriausiai dėl to, kad į jį pareiškėjas kreipiasi per dažnai. Nustačius, kad pareiškėjo pretenzija, remiantis teisės aktų reikalavimais, turėjo būti adresuota draudikui, Lietuvos bankas ją persiuntė ir paprašė draudiko pateikti motyvuotą rašytinį atsakymą.

2023 m. balandžio 20 d. atsakyme į pareiškėjo pretenziją draudikas nurodė priimto sprendimo nekeisiant. Atsakyme draudikas nurodė negavęs informacijos apie tai, kad praustuvo ar maišytuvų trūkumai būtų trukdę jiems tinkamai funkcionuoti (juos naudoti) pagal paskirtį. Draudiko teigimu, draudimo apsaugos esmė yra atlyginti tokius nuostolius, kurie kyla staiga ir netikėtai dėl išorinės jėgos poveikio. Turto estetinių savybių pasikeitimas dėl jo eksploatacijos, draudiko nuomone, apskritai nelaikytinas nuostoliu, nes yra normalu, kad naudojamas turtas dėvisi.

Draudiko atsakymas į pretenziją pareiškėjo taip pat netenkina, todėl jis kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą ir prašė atlyginti patirtą žalą (išmokėti draudimo išmoką). Kreipimesi pareiškėjas pakartojė draudikui persiūstoje pretenzijoje nurodytus nesutikimo su draudiko sprendimu motyvus, teigė, kad draudikas net nesigilino, ar praustuve ir maišytuvai yra apibraižyti arba įskilę, nes skilimai, pareiškėjo vertinimu, reikštų, kad tokius daiktus naudoti nesaugu. Be to, pareiškėjas teigė, kad einant laikui defektai dar labiau padidėjo.

Draudikas pateikė atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi ir jame iš esmės pakartojė sprendime nemokėti draudimo išmokos ir atsakyme į pretenziją nurodytą poziciją. Draudikas papildomai rėmėsi Taisyklių 7.2.4 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad draudimo išmoka nemokama dėl turto nusidėvėjimo ar prekinės išvaizdos netekimo, taip pat nurodė, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama draudimo apsauga nėra absoliuti ir draudikas,

prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo apsaugos ribas. Draudikas teigia nedraudęs pareiškėjo turto nuo įprasto turto nusidėvėjimo, priešingai, Taisyklėse aprašyti atvejai, kai įbrėžimai, ištepimai ir estetinio vaizdo sugadinimai ir (ar) spalvos pakitimai nėra laikomi draudžiamaisiais įvykiais, todėl pagrįstai buvo priimtas sprendimas draudimo išmokos nemokėti.

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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, matyti, kad šalių nesutarimas kilo dėl draudiko sprendimo pripažinti praustuvo ir maišytuvų sugadinimus nedraudžiamuoju įvykiu ir nemokėti draudimo išmokos pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal šalių sudarytos Turto draudimo sutarties sąlygas įvykis laikytinas draudžiamuoju.

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 neprieštarauja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių 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).

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.¹ Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį.²

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.³ Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, 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 nedraudžiamąjo įvykio atveju.⁴

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3- 32/2009.

Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamojo įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.⁵

Nagrinėjamu atveju pareiškėjo turtiniai interesai buvo apdrausti draudimo variantu „Išplėstinis“. Taisyklių Lentelėje Nr. 1 (toliau – Lentelė) yra detalizuotos draudimo rizikos ir aprašyti įvykiai, kurie draudžiami pagal draudiko siūlomus draudimo variantus „Minimalus“, „Pagrindinis“ ir „Išplėstinis“. Remiantis Lentelėje pateiktais draudžiamų rizikų aprašymais, nustatyta, kad pareiškėjo nurodyta žala yra artimiausia rizikai „Sudužimo ir skilimo rizikos draudimas“. Pagal Lentelės 7.2 papunktį, šios rizikos realizavimosi atveju draudikas įsipareigojo atlyginti nuostolius už draudimo vietoje esančio namų turto stiklą, įstiklintų dalių ar keraminių paviršių sudužimą ar skilimą, pavyzdžiui, baldų, sieninių veidrodžių, kaitlenčių, orkaitių, gartraukių, akvariumų, spintų. Pagal Taisyklių 1.2 papunktį, draudimo apsauga taikoma tik nuo staigių ir netikėtų įvykių, atsiradusių draudimo apsaugos galiojimo laikotarpiu, taigi, tam, kad įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju pagal sudužimo ir skilimo rizikos draudimo sąlygas, įvykis turi atitikti ne tik Lentelės 7.2 papunktyje nustatytas sąlygas, bet ir būti staigus ir netikėtas.

Kita vertus, Taisyklių 7 dalyje yra įtvirtinti nedraudžiamieji įvykiai, t. y. atvejai, aplinkybės, kuriems esant draudimo išmoka nemokama. Pagal Taisyklių 7.2.1 papunktį, pastatų ir jame esančio turto draudimo atveju, įvykus įvykiui, draudimo išmoka nemokama dėl turto formos ar spalvos pokyčių (atspalvio ar kokybės neatitikimo tarp suremontuotos ir likusios pastato (patalpos) ar apdrausto daikto dalies), estetinio vaizdo sugadinimų (įbrėžimų, įlinkimų, įskilimų, apipaišymų, ištepimų ir pan.), neturinčių įtakos turto funkcionalumui, išskyrus grafičių pašalinimą. Pagal Taisyklių 7.2.4 papunktį, draudimo išmoka nemokama dėl turto nusidėvėjimo ar prekinės išvaizdos netekimo. Būtent šiomis Taisyklių sąlygomis draudikas grindžia sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos.

Įvertinus ginčo šalių pateiktis duomenis, darytina išvada, kad įvykis (dėl paties pareiškėjo kaltės padaryta žala praustuvui ir maišytuvams) neatitinka Lentelėje įtvirtintų sudužimo ir skilimo rizikos draudimo sąlygų. Turimi duomenys nesuteikia pagrindo įvykio (atsiradusius defektus) laikyti staigaus ir netikėto įvykio pasekme, nes byloje pateiktose nuotraukose užfiksuoti apgadinimai, remiantis pareiškėjo pateikta informacija, galėjo atsirasti ne staigiai ir netikėtai, o per kurį laiką, naudojant netinkamas daiktų plovimo medžiagas, taip pat įprastos turto eksploatacijos metu. Be to, nėra duomenų, jog praustuvas ar maišytuvai būtų skilę, turėtų rimtesnių apgadinimų nei tik turto apgadinimo nuotraukose matomi paviršiaus pabraižymai. Nors pareiškėjas teigė, kad galbūt objektai yra skilę ir pavojinga juos naudoti, tačiau tokių aplinkybių neįrodinėjo nei teikdamas draudikui persiustą pretenziją, nei kreipdamasis į Lietuvos banką.

Taip pat, įvertinus bylos duomenis, konstatuotina, kad įvykis atitinka tiek Taisyklių 7.2.1, tiek 7.2.4 papunkčiuose įtvirtintas nedraudžiamųjų įvykių sąlygas. Iš turimų duomenų galima daryti išvadą, kad apgadinimai neturėjo įtakos turto funkcionalumui, t. y. tiek praustuvas, tiek maišytuvai galėjo toliau būti naudojami pagal paskirtį, nėra duomenų, patvirtinančių, kad objektų nuotraukose matomi nežymūs pabraižymai turėtų kokios nors reikšmės praustuvo ir maišytuvų funkcionalumui, matyti, kad apgadinimai yra tik vizualūs ir, labiausiai tikėtina, atsiradę dėl įprasto turto eksploataavimo ir nusidėvėjimo (šias aplinkybes patvirtino pats pareiškėjas, teigęs, kad apgadinimai galimai atsirado dėl netinkamų medžiagų naudojimo).

Papildomai pažymėtina, kad pareiškėjas savo reikalavimus draudikui grindė, be kita ko, kita pareiškėjo pranešimo pagrindu administruota žalos byla, susijusia su buto sienų apgadinimais, ir teigė, kad draudikas skirtingai vertina analogiškas žalas. Tokie pareiškėjo motyvai vertinami kritiškai, nes minėtos žalos ir ginčo byloje vertinamos žalos atvejais buvo apgadinti skirtingi, kitokios paskirties objektai, padaryta kitokio masto žala, skyrėsi objektų funkcionalumas. Pareiškėjo paminėta sienų žala ir jos administravimo rezultatų pagrįstumas nagrinėjamo ginčo atveju nevertinami ir neturi jokios teisinės reikšmės, nes skundžiamas draudiko sprendimas yra priimtas remiantis aiškiais ir nedviprasmiškais Taisyklių nuostatomis.

Atsižvelgiant į gautų duomenų visumos vertinimą konstatuotina, kad draudiko sprendimas pripažinti įvykį nedraudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos yra pagrįstas šalių sudarytos Turto draudimo sutarties sąlygomis, todėl pareiškėjo reikalavimas pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti praustuvo ir dviejų maišytuvų žalą atlyginančią draudimo išmoką laikytas nepagrįstu

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

ir atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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