



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-12-01 Nr. 429-525
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta Būsto draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. TIA Nr. (*Duomenys neskelbtini*)) (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis – Būsto draudimo taisyklės Nr. 067 (2021 m. kovo 30 d. redakcija, galioja nuo 2021 m. balandžio 16 d.) (toliau – Taisyklės). Draudimo sutartyje nurodyta, kad pareiškėjos gyvenamasis namas ir namų turtas, esantys adresu: (*Duomenys neskelbtini*), apdrausti draudimo variantu „Maksimalus“.

2023 m. rugsėjo 22 d. pareiškėja draudiką informavo apie 2023 m. rugsėjo 22 d. įvykį, kurio metu, puodui nukritus ant grindų, atsirado pažeidimas – plytelės įskilimas (toliau – Įvykis). 2023 m. rugsėjo 25 d. draudikui buvo pateiktos nuotraukos, kuriose užfiksuotas minėtas plytelės pažeidimas.

2023 m. rugsėjo 26 d. draudikas priėmė sprendimą Įvykį laikyti nedraudžiamuoju pagal Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktį, kuriame nurodyta, kad „nuostoliai neatlyginami dėl žalos, kuri nedaro įtakos pastatų, namo turto funkcionavimui ir naudojimui (estetiniai pakitimai), pvz., dėl dangos subraižymų, įbrėžimų, įmušimų ar įtrūkimų, spalvos ar kvapo pakitimų ir pan.“ Draudiko teigimu, Įvykio metu atsiradę pažeidimai nedaro jokios įtakos grindų naudojimui, sugadinimai yra estetiški.

Pareiškėjai nesutikus su sprendimu, 2023 m. rugsėjo 28 d. draudikas atliko Įvykio vietos apžiūrą ir nustatė, kad plytelėje iš arti yra matomos dvi įtrūkimo linijos, tačiau aštrių įskilimų nėra, taip pat nėra ir įskilimo duobučių, už kurių galėtų užkliūti ranka.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, todėl pateikė jam pretenziją, o draudikui nesutikus keisti savo sprendimo – ir prašymą nagrinėti ginčą Lietuvos banke, jame nurodė, kad nukritus puodui dviejose vietose įskilo grindų plytelė, neremontuojama ji skyla toliau ir kelia pavojų susižeisti. Taip pat pareiškėja pateikė UAB „Inovasta“ parengtą lokalinę sąmatą, kurioje nurodyta suma – 3 635, 61 Eur, ir prašo atlyginti dėl Įvykio kilusią žalą.

Draudikas nesutikdamas su pareiškėjos argumentais teigia, kad pagrįstai rėmėsi Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje nurodytomis nedraudžiamojo įvykio sąlygomis, nes: 1) draudikas įvertino pareiškėjos pateiktas nuotraukas ir nustatė, kad plytelės įtrūkimas yra estetinio pobūdžio; 2) siekdamas įvertinti šio pažeidimo įtaką funkcionalumui, atliko gyvą apžiūrą praėjus savaitei po įvykio ir nustatė, kad tolimesnis skilimas nevyksta ir pažeidimo pobūdis nesuponuoja jokių kliūčių toliau naudotis minėta plytele; 3) draudikas įvertino pažeidimo pobūdį teorine prasme, t. y., įvertinęs, kad įtrūkimas nebuvo per visą plytelės plotą (tai yra nuo vieno krašto iki kito), nedaro įtakos plytelės naudojimui ir dažnai pasireiškia kaip natūralus plytelių skilimas, prilyginęs jį „hairline crack“¹, kuris yra būdingas plytelėms ir dažnai gali atsirasti dėl natūralių priežasčių, yra būdingas tokio tipo plytelėms.

Taip pat draudikas nurodė, kad, siekdamas nustatyti tikslią plytelės skilimo priežastį, kreipėsi į UAB „Infranet“, iš jos 2023 m. spalio 31 d. gavo ekspertizę Nr. *Duomenys neskelbtini*

¹ Plauko linijos įtrūkimas – sąvoka, vartojama viešai prieinamuose šaltiniuose anglų kalba.

(toliau – Ekspertinė pažyma), kurioje nurodyta, kad užfiksuoto plytelės skilimo priežastis yra statybų brokas. Tuo remdamasis draudikas teigia, kad įvykis atitinka dar vieno nedraudžiamojo įvykio, įtvirtinto Taisyklių A.IV dalies 4.4.3 papunktyje, sąlygas, kur numatyta, kad draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas sugadintas dėl apdrausto turto konstrukcijų skilimo, atsiradusio dėl statybos klaidos ar broko.

Atsižvelgdamas į tai, kad pagrindas pripažinti įvykį nedraudžiamuoju nustatytas net pagal du Taisyklių A.IV dalies 1.12 ir 4.4.3 papunkčiuose nurodytus pagrindus, draudikas prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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.

Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad ginčas kilo dėl įvykio, kurio metu buvo pažeista pareiškėjos grindų plytelė, pripažinimo nedraudžiamuoju.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal šalių sudarytos draudimo sutarties sąlygas draudikas pagrįstai įvyki pripažino nedraudžiamuoju.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas: šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis.

Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas.²

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, kurios laikomos standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini.³

Pareiškėja, sudarydama draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus ne bet kokiam įvykiui, dėl kurio pareiškėja patiria nuostolių, o draudimo sutartyje (draudimo liudijime ar Taisyklėse) nustatytam draudžiamajam įvykiui.

Atsižvelgiant į tai, siekiant nustatyti draudimo apsaugos galiojimo ribas ir įvertinti draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumą, būtina įvertinti draudimo apsaugą apibrėžiančias, vertinamam įvykiui aktualias draudimo liudijimo ir Taisyklių nuostatas.

Visų pirma pažymėtina tai, kad draudimo sąlygas įtvirtinančiame draudimo liudijime nustatyta, kad namų turtas apdraustas plačiausios apsaugos draudimo variantu „Maksimalus“ nuo draudimo liudijime išvardytų bet kokių turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykių, staiga ir netikėtai įvykusių draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje ir bendrame nedraudžiamųjų įvykių sąrašė.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012.

Pareiškėjos teigimu, įvykis atitinka draudimo sutartimi nustatytos draudimo apsaugos sąlygas, nes pagal sutartį pareiškėjai teikiama draudimo apsauga yra maksimali. Draudikas sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju grindė dviem pagrindais – Taisyklių A.IV dalies 1.12 ir 4.4.3 papunkčiais.

Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje nurodyta: „nuostoliai neatlyginami dėl žalos, kuri nedaro įtakos pastatų, namų turto funkcionavimui ir naudojimui (estetiniai pakitimai), pvz., dėl dangos subraižymų, įbrėžimų, įmušimų ar įtrūkimų, spalvos ar kvapo pakitimų ir pan.“ Vertinant Lietuvos bankui pateiktas per įvykį apgadintos plytelės nuotraukas bei draudiko darbuotojo per apžiūrą užfiksuotas aplinkybes, kad plytelėje iš arti yra matomos dvi įtrūkimo linijos, tačiau aštrių įskilimų nėra, taip pat nėra ir įskilimo duobučių, už kurių galėtų užkliūti ranka, pažymėtina, kad pareiškėja neginčija šių duomenų, tik nurodo, kad tolesnis plytelės skilimas kelia pavojų. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad kol nėra duomenų, nuginčijančių draudiko užfiksuotas aplinkybes, kad plytelės skilimas matomas tik vizualiai ir ją liečiant nėra jaučiama įskilimo, už kurio galėtų užkliūti ranka, nėra pagrindo teigti, kad įvykio metu atsiradusi žala yra didesnė nei estetinė ir neatitinka Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje nustatytų sąlygų.

Taisyklių A.IV dalies 4 punkte numatyta, kad „Papildomai, be neatlyginamų nuostolių, įvardytų Taisyklių A. IV dalies 1 punkte, draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas šiomis aplinkybėmis (nedraudžiamieji įvykiai): <...> 4.4. dėl apdrausto turto konstrukcijų suirimo, irimo, kritimo, skilimo, užteršimo ar kitų apdrausto turto defektų, atsiradusių dėl: <...> 4.4.3. projektavimo ar statybos klaidų ir broko. <...> Statybos klaidos ir brokas – bet kokie nukrypimai nuo statinio (jo dalies) projektavimo techninių sąlygų, jo projekto, techninių statybos reglamentų, statybos taisyklių, standartų, metodinių nurodymų ar rekomendacijų, kai dėl šių nukrypimų pasikeičia statinio (jo dalies) atsparumas, ilgaamžiškumas, eksploatacinės ar funkcinės savybės, pakinta ekonomiškai pagrįsta statinio (jo dalies) naudojimo trukmė, estetinė išvaizda;“.

Tai, kad įvykis atitinka Taisyklių A.IV dalies 4.4.3 papunktyje nustatyto nedraudžiamąjo įvykio sąlygas, draudikas grindė Ekspertine pažyma, kurioje vertintos plytelės skilimo priežastys. Ekspertinėje pažymoje nurodyta, kad iš draudiko pateiktos apžiūros dokumentacijos nustatyta: „Skilusi grindų plytelė. Taškinio, koncentruoto smūgio remiantis pateiktais fizinės apžiūros dokumentais braukiant per plytelę ranka, skilimas nėra juntamas. Skilimas eina per visą plytelę, o nuo jo atsišakoja dar vienas skilimas. Skilimai nebūdingi kritimui, nėra koncentruotos jėgos poveikio žymių (įmušimų, atskilimų) neužfiksuota.“ Taip pat Ekspertinėje pažymoje nurodyta, kad grindų pažeidimai atsirado „dėl pastato konstrukcijų natūralaus ilgalaikio mikrojūdėjimo ir eksploataavimo“, taip pat todėl, kad galimai nebuvo laikytasi plytelių klojimo technologijos. Ekspertinėje pažymoje nurodyta, kad „klijuojant plyteles būtina teisingai paruošti plytelių pagrindą (neriebinant, pašalinant dulkes gruntuojant, pašalinant smėlio ar kitus gabaliukus, tolygiai paskleidžiant klijuojantį mišinį ir t. t.), taip pat būtina teisingai parinkti klijuojančius ir plytelių tarpus užpildančius mišinius.“ Plytelė skilo dėl natūralios eksploatacijos, be to, netinkamai paruoštas plytelės pagrindas (galimas pačios plytelės defektas gamybos metu). Atsižvelgiant į šiuos duomenis, Ekspertinėje išvadoje pateikta išvada, kad „Grindų pažeidimų atsiradimo priežastis statybos darbų brokas. Tai nėra tvarkingo statinio staigaus ir netikėto įvykio pasekmė.“

Kartu su Ekspertine pažyma Lietuvos bankui buvo pateiktos įskilusios grindų plytelės nuotraukos ir Ekspertinę pažymą rengusio eksperto teigimu, „kitų atvejų, kuomet plytelės skilo natūraliai dėl judėjimo / netinkamo pagrindo paruošimo, pavyzdžiai bei pavyzdžiai atveju, kaip atrodo plytelių skilimas dėl nukritusio daikto“.

Kartu su pažyma pateiktas valstybės įmonės Statybos produkcijos sertifikavimo centro (toliau – SPSC) 2013 m. spalio 24 d. Kvalifikacijos atestatas Nr. (*Duomenys neskelbtini*), patvirtinantis, kad Ekspertinę pažymą rengusiam techniniam specialistui Y. Y. yra suteikta teisė eiti ypatingo statinio statybos vadovo ir ypatingo statinio statybos techninės priežiūros vadovo pareigas (statiniai – gyvenamieji ir negyvenamieji pastatai; inžineriniai tinklai – vandentiekio ir nuotekų šalinimo); 2012 m. lapkričio 30 d. Kvalifikacijos atestatas Nr. (*Duomenys neskelbtini*), patvirtinantis, kad Ekspertinę pažymą rengusiai specialistei Z. Z. yra suteikta teisė eiti ypatingo statinio statybos vadovo ir ypatingo statinio statybos techninės priežiūros vadovo pareigas (statiniai – gyvenamieji ir negyvenamieji pastatai; susisiekimo komunikacijos); SPSC 2018 m. vasario 27 d. kvalifikacijos atestatas Nr. (*Duomenys neskelbtini*) patvirtina, kad sugadinimų pobūdį vertinusi UAB „Infranet“ turi teisę būti ypatingojo statinio statybos rangove (statiniai –

gyvenamieji ir negyvenamieji pastatai; statybos darbų sritys – statybinių konstrukcijų (betono, mūro, medžio) statyba ir montavimas, stogų įrengimas, apdailos darbai).

Kasacinio teismo suformuotoje teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje konstatuojama, kad konkretūs faktiniai duomenys, gauti ekspertinio tyrimo metu, gali būti atmesti kaip įrodymai, jei manoma, kad jie nepagrįsti, nepatikimi arba turi kitokių trūkumų. Kritiškai vertinti eksperto išvadą ar jos dalį galima tada, kai ekspertizės turinys prieštaringas, išvados neišplaukia iš tyrimo eigos, išvada pateikta neatlikus tyrimo arba jis atliktas neišsamiai ir kitais panašiais atvejais, kai kyla pagrįstų abejonių dėl ekspertinio tyrimo eigos ir rezultatų.⁴ Kiekvienu atveju vertinamas eksperto išvados objektyvumas, nurodytų duomenų pakankamumas bei patikimumas ir eksperto išvadoje nurodytų faktinių aplinkybių buvimas konstatuojamas, kai nekyla abejonių dėl tų aplinkybių egzistavimo. Eksperto išvada pripažįstama pakankamu įrodymu, jeigu šios išvados duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, jei jie neprieštaruoja faktiniams duomenims, gautiems iš tos pačios rūšies ar skirtingų įrodinėjimo priemonių, ir jeigu, įvertinus ginčo šalių pateiktą įrodymų visumą, eksperto išvados duomenys leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą ar nebuvimą.

Pažymėtina, kad byloje pateikti duomenys patvirtina, jog Ekspertinė pažyma parengta kvalifikaciją statybų srityje turinčios bendrovės ir jos specialistų, pažymoje pateikiama žalos administravimo metu surinkta informacija apie faktinę plytelės būklę, pasiremta faktinės turto apžiūros metu nustatytomis aplinkybėmis, aprašyta jos struktūra ir trūkumai, pateikti analogiškų plytelių sugadinimų palyginimai, kai plytelė skyla dėl atsitrenkusio daikto ir kai skyla dėl natūralaus pastato judėjimo arba montavimo defektų. Byloje nėra jokių Ekspertinėje pažymoje nurodytoms aplinkybėms prieštaraujančių duomenų. Dėl šios priežasties Lietuvos bankas neturi pagrindo nesivadovauti Ekspertinėje pažymoje pateiktu apgadinimų atsiradimo priežasčių vertinimu, o specialistų išvados leidžia įvykio aplinkybes pagrįstai sieti su Taisyklių A.IV dalies 4.3.3 papunktyje įtvirtintomis nedraudžiamąjį įvykio sąlygomis ir daryti išvadą, kad labiausiai tikėtina plytelės skilimo priežastis – statybos darbų brokas.

Lietuvos banko vertinimu, draudikas savo sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrindė objektyviais, žalos administravimo metu surinktais ir tinkamą kvalifikaciją statybų srityje turinčių specialistų nustatytais duomenimis, byloje nebuvo gauta jiems prieštaraujančių duomenų, todėl laikytina, kad šis draudiko sprendimas yra pagrįstas.

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 pareiškėjos 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 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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. birželio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386-469/2015.