



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-04-05 Nr. 429-61
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2023 m. rugpjūčio 16 d. – 2024 m. rugpjūčio 15 d. laikotarpiui tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta Būsto draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. *Duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis – Būsto draudimo taisyklės Nr. *Duomenys neskelbtini*¹ (toliau – Taisyklės). Sudarius draudimo sutartį, draudimo variantu „If super namai“ buvo apdraustas pareiškėjo gyvenamasis namas ir namų turtas, esantys adresu: *Duomenys neskelbtini*.

2024 m. sausio 3 d. pareiškėjas draudiką informavo apie įvykį: „Stiklo paketas pasirodo esantis nesandarus, tikriausiai dėl gamyklinio broko. Nes stiklo paketo garantija baigėsi prieš kelis mėnesius. Pranešiau montavusiai firmai, tačiau jie beda į tai, kad garantija jau pasibaigus. Sandarumas pasimato tik tada kai už lango pasirodo minusas. Viduje +22 lauke - 10. Anksčiau to nebuvo įmanoma pastebėti nes nebuvo tokių šalčių, kurie sukeltų tokį temperatūrų skirtumą, ir parodytų paketo nesandarumą.“

2024 m. sausio 7 d. pareiškėjas pateikė papildomą pranešimą apie įvykį, jame nurodė: „2024 Sausio 3 užregistravau įvykį dėl nesandaraus langų gamintojo stiklo paketo, tačiau „paspaudus“ daugiau šalčio išlindo dar keli brokuoti langų paketai. Ankstesnės bylos numeris *Duomenys neskelbtini*, tad norėčiau papildyti įvykių seką, kurią iššaukia žema lauko temperatūra. Lauke -17, viduje +20.“

2024 m. sausio 10 d. draudiko atstovė UAB „Papilio kibirkštis“ apžiūrėjo pareiškėjo gyvenamojo namo langų stiklų paketus ir parengė Sugadinto (apgadinto) turto apžiūros aktą (toliau – Apžiūros aktas), jame nurodė įvykio priežastį – „išsihermetinę paketai, numanomas gamybos brokas“. Apžiūros akte užfiksuota, kad hermetiškumą praradę trys langų stiklų paketai, taip pat nurodyta, kad trys langų stiklų paketai dėl tos pačios priežasties keisti jau anksčiau. Įvertinęs apžiūros metu surinktą informaciją, draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes nėra užfiksuoto jokio staiga ir netikėtai atsitikusio įvykio, o „langų pažeidimo priežastis yra brokuoti stiklo paketai ir (arba) langų techninių savybių praradimas per ilgą laiką“.

Pareiškėjas pateikė draudikui pretenziją, o draudikui nesutikus keisti savo sprendimo – prašymą nagrinėti ginčą Lietuvos banke. Pareiškėjas nurodė, kad 2023 m. gruodžio 6 d., lauko temperatūrai esant apie -10°C, viename stiklo pakete buvo pastebėtas nedidelis rasojimas, tuo metu buvo kreiptasi į langus montavusią įmonę UAB „Termo langai“, tikintis, kad bus ištaisyta klaida, nes dėl tos pačios priežasties prieš tai jau buvo pakeisti trys stiklų paketai. UAB „Termo langai“ pareiškėjui atsakė, kad langų garantijos terminas jau pasibaigęs, todėl atsisakė nemokamai pakeisti langų paketus. Pareiškėjas nurodė, kad vėliau tame pačiame lange buvo pastebėtas labai stiprus rasojimas, o dar po kelių dienų išryškėjo dar dviejų langų nesandarumai, todėl pareiškėjas kreipėsi į draudiką. Pareiškėjo teigimu, per apžiūrą draudiko atstovas žodžiu

¹ Galioja nuo 2019 m. sausio 1 d.

nurodė, kad langai neatlaikė itin žemos ir staiga pasikeitusios lauko temperatūros. Pareiškėjas atkreipė dėmesį, kad nors draudikas nurodo, jog nebuvo jokio staiga ir netikėtai įvykusio įvykio požymių, tačiau, pareiškėjo teigimu, žala atsirado dėl gamtos stichijos – staiga pasikeitusios oro temperatūros. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė pripažinti įvykį draudžiamuoju.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas, jame draudikas paaiškino, kad surinkti duomenys patvirtina, jog būtina bet kurio įvykio pripažinimo draudžiamuoju sąlyga – jo staigumas ir netikėtumas. Draudikas nesutinka su pareiškėjo motyvais, kad pagrindinė langų stiklų paketų nesandarumo priežastis yra staigus temperatūros kritimas, t. y. gamtos stichija. Draudiko teigimu, temperatūros nukritimas iki, kaip nurodo pareiškėjas, $-3\text{ }^{\circ}\text{C}$, $-5\text{ }^{\circ}\text{C}$, $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$ ar $-17\text{ }^{\circ}\text{C}$ yra visiškai įprastas reiškinys šaltuoju periodu Lietuvoje ir tokia temperatūra negalėtų pakenkti kokybiško, techninių savybių nepraradusio, nepažeisto stiklo paketo sandarumui. Atsižvelgdamas į tai, draudikas prašė pareiškėjo 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju ir draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjo langų paketams padarytą žalą, mokėjimo.

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

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką 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. Draudimo sutartis sudaroma standartinių sutarties sąlygų – draudiko parengtų draudimo rūšies taisyklių – pagrindu prisijungimo būdu (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 2 straipsnio 28 dalis). Draudimo rūšies taisyklėse turi būti nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai (Draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalies 2 ir 3 punktai).

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 priimtą draudimo rizikos laipsnį². Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamąjo įvykio atveju³. Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjo įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką⁴.

Nagrinėjamu atveju apdraustam turtui teikiamos draudimo apsaugos apimtis yra apibrėžta draudimo sutarties sąlygose. Kaip minėta, draudimo liudijimo duomenys patvirtina, kad pastatas buvo apdraustas draudimo variantu „If super namai“. Minėto draudimo varianto sąlygos yra įtvirtintos Taisyklių 63 punkte: būstą apdraudus draudimo variantu „If super namai“, draudimo išmoka yra mokama dėl bet kurio staiga ir netikėtai atsitikusio įvykio, išskyrus Taisyklėse nurodytus nedraudžiamuosius įvykius.

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

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

Draudikas, atsisakydamas mokėti apdrausto turto defektų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, rėmėsi Taisyklių 74, 75 ir 82 punktais. Taisyklių 74 punkte nustatyta, kad nedraudžiamaisiais yra pripažįstami tie įvykiai, kurie nėra staigūs ir netikėti. Taisyklių 75 punkte įtvirtinta, kad draudikas nedraudžia nuo natūralaus nusidėvėjimo (pvz., techninių savybių praradimo ir kt.) arba neišvengiamų natūralių procesų. Taisyklių 82 punkte nustatyta, kad draudikas nedraudžia nuo klaidų ir trūkumų, už kuriuos pagal garantiją arba įstatymuose nustatyta tvarka atsako gamintojas, pardavėjas, tiekėjas, rangovas, montuotojas, garantinę ar techninę priežiūrą vykdančias asmuo.

Pareiškėjas teigia, jog įvyko draudžiamasis įvykis – dėl temperatūrų svyravimų langų paketai prarado sandarumą ir pradėjo rasoti. Kadangi pagal Taisyklės draudikas atlygina žalą, kilusią tik dėl staigaus ir netikėto įvykio, svarbu įvertinti, ar pareiškėjo langų paketai galėjo prarasti sandarumą dėl staigaus ir netikėto įvykio ir ar įvykis neatitinka Taisyklėse nustatytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygų.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad jokios kitos langų stiklų paketų nesandarumo atsiradimo priežastys, tokios, kaip mechaninis poveikis, įskilimas ar įtrūkimas, nebuvo užfiksuotos Apžiūros akte, taip pat tokios aplinkybės nebuvo nurodytos pareiškėjo – dėl ginčo nėra.

Vertinant, ar dėl pareiškėjo nurodyto įvykio – staigaus temperatūrų svyravimo – galėjo atsirasti pareiškėjo langų paketų nesandarumai, pažymėtina, kad Statybos techninis reglamentas STR 2.04.01:2018 „Pastatų atitvaros. Sienos, stogai, langai ir išorinės įėjimo durys“ (toliau – Reglamentas) nustato reikalavimus šildomų gyvenamųjų ir negyvenamųjų pastatų atitvaroms projektuoti ir statyti, įskaitant langus. Reglamento 2 punkte nurodyta, kad Reglamentu siekiama įgyvendinti Reglamento 1 punkte išvardytų teisės aktų nuostatas, kad pastatuose naudojamos sienų, stogų, langų, vartų ir išorinių durų atitvaros būtų suprojektuotos atsižvelgiant į vietovės klimato ir gyventojų komforto sąlygas, kad būtų užtikrintas jų mechaninis atsparumas ir pastovumas, higienos, sveikatos ir aplinkos apsauga, naudojimo sauga, apsauga nuo triukšmo, energijos taupymas, šilumos išsaugojimas ir pastatų energinio naudingumo reikalavimai. Reglamento 78 punkte nustatyta, kad projektuojant langus ir išorines duris turi būti įvertinti šilumos pralaidumo, oro garso izoliavimo, atsparumo vėjo apkrovai, vandens nepralaidumo, oro skverbties, mechaninio atsparumo, stiprumo, atsparumo įsilaužimui, įstiklinimo, saulės šilumą ribojančio stiklo naudojimo, natūralaus apšviestumo poreikio įvertinimo, ženklinimo ir montavimo pastatuose reikalavimai. Tai reiškia, kad kokybiški, lauke eksploatuoti skirti langai turi būti atsparūs sezoniniams temperatūros svyravimams ir kitiems atmosferos poveikiams, išlaikyti tinkamą sandarumą ir šiluminę varžą.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė duomenis apie Kauno automatinės meteorologijos stotyje žemiausių paros oro temperatūrų vidurkį įvykio laikotarpiu (pareiškėjas pranešė, kad žala atsirado 2024 m. sausio 3 d. ir 2024 m. sausio 7 d.). Pateiktame išrašė nurodyta, kad žemiausių paros oro temperatūrų vidurkis 2024 m. sausio 1 d. buvo $-3,4\text{ }^{\circ}\text{C}$, 2024 m. sausio 2 d. buvo $-8,2\text{ }^{\circ}\text{C}$, 2024 m. sausio 3 d. buvo $-9,9\text{ }^{\circ}\text{C}$, 2024 m. sausio 4 d. buvo $-9,9\text{ }^{\circ}\text{C}$, 2024 m. sausio 5 d. buvo $-12,2\text{ }^{\circ}\text{C}$, 2024 m. sausio 6 d. buvo $-15,9\text{ }^{\circ}\text{C}$, o 2024 m. sausio 7 d. buvo $-20,8\text{ }^{\circ}\text{C}$. Taip pat draudikas pateikė Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos prie Aplinkos ministerijos (toliau – LHMT) duomenis apie žemesnę nei $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$ temperatūrą, fiksuotą meteorologijos stotyje, esančioje arčiausiai apdrausto būsto laikotarpiu nuo 2021 m. sausio 1 d. iki 2024 m. sausio 1 d. LHMT pateiktoje pažymoje nurodyta, kad nurodytu laikotarpiu buvo 39 paros, kai minimali oro temperatūra nukrito žemiau $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$, įskaitant 6 paros, kai minimali oro temperatūra nukrito žemiau $-20\text{ }^{\circ}\text{C}$. Atsižvelgiant į šią draudiko pateiktą informaciją, konstatuotina, kad įvykio laikotarpiu oro temperatūra žemėjo palaipsniui ir jokio ekstremalaus ar staigaus temperatūros pokyčio nebuvo, be to, žemesnė nei $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$ oro temperatūra yra įprastas reiškinys Lietuvoje žiemos metu.

Įvertinus minėtus meteorologinius duomenis, taip pat konstatuotina, kad pareiškėjo argumentai, kad iki įvykio (t. y. nuo langų pagaminimo 2018 m. rugpjūčio 10 d. iki 2024 m. spalio 3 d.) langų stiklų paketų nesandarumo nebuvo įmanoma pastebėti, nes nebuvo tokių šalčių, kurie sukeltų tokį temperatūrų skirtumą ir lemtų paketo nesandarumą, laikytini nepagrįstais.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad nei pareiškėjo nurodyto įvykio laikotarpiu, nei prieš ar po jo nebuvo fiksuota jokių staigių ar Lietuvos klimatui neįprastų temperatūros svyravimų, o įvertinus tai, kad pareiškėjo langų paketai, kurie nebuvo pažeisti mechaniškai, esant Lietuvos klimatui įprastoms oro

sąlygoms neišlaikė savo techninių savybių, darytina išvada, kad įvykis atitinka Taisyklių 75 punkte įtvirtintą nedraudžiamąją įvykio sąlygą, kad draudikas nedraudžia nuo natūralaus nusidėvėjimo pasekmių – techninių savybių praradimo.

Lietuvos bankui pateikti duomenys leidžia konstatuoti, kad pareiškėjo langai skirti eksploatuoti lauke, todėl turi būti atsparūs drėgmei, sezoniniams temperatūros svyravimams ir kitiems atmosferos poveikiams, išlaikyti tinkamą sandarumą ir šiluminę varžą, o nesant duomenų apie kitas, mechanines langų stiklų paketų nesandarumo, nehermetiškumo galimo atsiradimo priežastis bei nenustačius jokio staigaus ir netikėto įvykio, kuris galėjo sąlygoti langų stiklų paketų rasojimą, darytina išvada, kad įvykis atitinka Taisyklių 74 ir 75 punktuose nustatytas nedraudžiamąją įvykio sąlygas, todėl draudikui nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo, o pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 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