



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-08-07 Nr. 429-172  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

Draudikas ir pareiškėjas sudarė turto draudimo sutartį (toliau – Sutartis), kuria apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Namas), draudimo laikotarpis – nuo 2022 m. balandžio 16 d. iki 2052 m. balandžio 25 d., taikomas draudimo apsaugos variantas „Turtas“, viena iš draudžiamų rizikų – vanduo. Draudimo liudijime nurodyta, jog draudimo apsauga galioja su sąlyga, kad Namas yra nuolat gyvenamas.

2023 m. gruodžio 27 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad 2023 m. gruodžio 20 d. „Sugedus vandens padavimui į šildymo sistemą sprogo šildymo baterijos“, buvo apgadintos Namų sienos ir grindys (toliau – Įvykis).

2024 m. sausio 2 d. draudiko atstovė informavo pareiškėjo atstovę, kad specialistas susisieks dėl Namų apžiūros laiko, prašoma nekeisti turto būklės, tačiau pareiškėjo atstovė nurodė, jog apžiūra jau turėjo būti atlikta, o nekeičiant turto būklės (skilę radiatoriai buvo pašalinti) būtų toliau didinama žala. Tarp pareiškėjo atstovės ir draudiko atstovų vyko komunikacija dėl turto apžiūros (pareiškėjas yra tolimųjų reisų vairuotojas ir buvo išvykęs į komandiruotę). Namų apžiūra atlikta 2024 m. sausio 30 d.

Įvertinęs surinktus duomenis, draudikas atsisakė pripažinti Įvykį draudžiamuoju. Draudikas motyvavo tuo, kad Įvykis įvyko kitomis aplinkybėmis, nei nurodė pareiškėjas, – kitu laiku (2023 m. lapkričio mėn.) ir dėl kitos priežasties (dėl šildymo sistemos užšalimo, jos tinkamai neparuošus šaltajam metų laikui).

Pareiškėjui su draudiko sprendimu nesutikus, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad draudiko atstovai iš karto po pranešimo apie Įvykį neatvyko apžiūrėti Namų, todėl, siekiant išvengti didesnės žalos, radiatorius pareiškėjo pažįstami žmonės nuėmė ir išvežė iki draudiko atstovo vykdytos Namų apžiūros. Draudiko atstovui pagaliau atvykus, vamzdynai Name jau buvo užšalę. Vis dėlto iki Įvykio Namas buvo šildomas, naudojant dujinį katilą, todėl neigiama oro temperatūra Įvykiui kilti įtakos neturėjo. Pareiškėjas prašė pripažinti Įvykį draudžiamuoju.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis. Draudiko teigimu, pareiškėjas ir jo atstovė ne tik nepateikė visos draudiko prašytos informacijos<sup>1</sup>, bet ir bandė ją suklaidinti, apie Įvykį teikdami tikrovės neatitinkančią informaciją. Nors Namas buvo draudžiamas kaip nuolat gyvenamas, faktiškai pareiškėjas jame negyveno, be to, nevykdė pareigos tinkamai prižiūrėti Namą ir apsaugoti šildymo sistemą nuo užšalimo šaltuoju metų laiku. Draudiko teigimu, pareiškėjas iš esmės

<sup>1</sup> Draudikas pateikė pareiškėjui 2024 m. sausio 29 d. siųstą el. laišką, kuriame buvo išsamiai išvardyti visi prašomi pateikti duomenys (paaiškinimai) apie Įvykį, jo nustatymo, padarinių šalinimo aplinkybes, pareiškėjo buvimą (gyvenimą) Name, vandens, elektros, dujų suvartojimo Name iki Įvykio duomenis, Namą prižiūrintį (raktus turintį) asmenį ir kt. Pareiškėjas draudikui į jo teiktus klausimus neatsakė.

pažeidė Sutartyje įtvirtintas pareigas, todėl draudikas pagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką.

**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 44 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 nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių nesutarimas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio kilusią žalą.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką pagrįstumą.*

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.987 straipsnio 1 dalį, draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką tik tuomet, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalies 1 punktu, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Pažymėtina, kad įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatomos 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, taip pat draudėjui pažeidus draudimo sutarties sąlygas, kitais nustatytais atvejais<sup>2</sup>.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalis nustato, kad draudikas, atsisakydamas mokėti arba sumažindamas draudimo išmoką dėl to, jog draudėjas pažeidė draudimo sutarties sąlygas, privalo atsižvelgti į draudėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį.

Kaip matyti šiuo atveju, draudikas sprendimą nemokėti išmokos motyvuoja tuo, kad pareiškėjas bandė suklaidinti draudiką, nurodydamas tikrovės neatitinkančią informaciją apie įvykį, nusišypsodamas netinkamą Namų priežiūrą, lėmusią įvykio kilimą.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė duomenis, surinktus atlikto įvykio tyrimo metu. Draudikas apklausė pareiškėjo atstovę Y. Y. ir padarė jos susirašinėjimo su pareiškėju vaizdo įrašą. Draudiko atstovo užfiksuotas pareiškėjo ir jo atstovės susirašinėjimas patvirtina, kad jau 2023 m. gruodžio 19 d., t. y. prieš pareiškėjo nurodytą įvykio datą (2023 m. gruodžio 20 d.), pareiškėjo atstovė teiravosi komandiruotėje užsienyje buvusio pareiškėjo, kokią draudimo bendrovę reikės informuoti apie trūkumus radiatorius ir ar pareiškėjas turi radiatorių nuotraukas. Toliau vykusio susirašinėjimo metu pareiškėjas nurodė, kad apie įvykį reikia informuoti draudiką, vyko susirašinėjimas dėl sprogusių radiatorių padarytos žalos, jos fiksavimo. Susirašinėjimo metu vienoje žinutėje pareiškėjo atstovė nurodė: „Reikia daugiau nuostolių privalvoti.“

Susirašinėjimo su atstove metu pareiškėjas taip pat nurodė, kad radiatoriai sprogo praėjusį mėnesį, t. y. 2023 m. lapkričio mėn. Pareiškėjas taip pat teigė buvęs įspėtas ankstesnio Namų savininko Z., jog Namą reikia šildyti, bet pareiškėjas nemanė, kad tai svarbu. Pareiškėjo atstovė išreiškė apgailestavimą ir teigė galėjusi pašildyti Namą šaltuoju metų laiku, jei pareiškėjas būtų paprašęs.

Draudiko pateiktame vaizdo įrašė fiksuota, kad, draudiko atstovui peržiūrėjus bei nufilmavus pareiškėjo atstovės susirašinėjimą su pareiškėju, ji teigė, jog 2023 m. gruodžio 19 d. susirašinėjimas yra susijęs ne su avarija Name, bet su pareiškėjui priklausančiu butu. Vis dėlto,

---

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. gegužės 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-281/2013; 2010 m. gegužės 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-225/2010; 2006 m. rugsėjo 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-516/2006, ir kt.

draudiko atstovui paprašius patikslinti, pareiškėjo atstovė paneigė, kad minėtame bute buvo sprogę vamzdžiai (pareiškėjo atstovės teigimu, tame bute „<...> nieko nėra“).

Kompleksiškai įvertinus pateikto pareiškėjo susirašinėjimo su atstove, vykusio 2023 m. gruodžio 19 d. ir vėliau, turinį, darytina išvada, kad vėlesnis susirašinėjimas buvo susijęs su tuo pačiu įvykiu, – tai pokalbio apie tą patį įvykį tąsa, o ne komunikacija apie dar vieną avariją kitame nekilnojamojo turto objekte (įkeltos tos pačios radiatorių nuotraukos, minimas buvęs Namo savininkas Mantas, kuris įspėjo apie poreikį šildyti Namą, patvirtinama apie su būtent draudiku sudarytą draudimo sutartį ir ketinimus (poreikį) jį informuoti apie įvykį (draudiko teigimu, jis yra apdraudęs vienintelį pareiškėjui priklausantį nekilnojamojo turto objektą – Namą).

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjas draudikui nurodė neteisingą įvykio datą. Be to, draudikui buvo nurodyta ir neteisinga įvykio kilimo priežastis (vandens tiekimo sistemos gedimas) – pareiškėjas nusišėpė neužtikrinęs tinkamos Namo šildymo sistemos priežiūros šaltuoju metų laiku, dėl to galimai kilo įvykis. Iš pateikto susirašinėjimo darytina išvada, kad tolimųjų reisų vairuotoju dirbantis pareiškėjas, nebūnantis Name ilgas laikotarpis, neužtikrino tinkamos Namo šildymo sistemos priežiūros, taip pat jai vykdyti nepasitelkė kitų asmenų. Aplinkybę, kad pareiškėjas Name iki įvykio lankėsi retai, patvirtina ir draudiko atstovo pokalbio su buvusiu Namo savininku Z., gyvenančiu kaimynystėje, garso įrašas – minėto asmens teigimu, pareiškėjas prie Namo (Name) nebuvo matomas nuo 2023 m. vasaros.

Pažymėtina, kad 2024 m. sausio 30 d. Namo apžiūros metu UAB „Būsto priežiūra“ sudarytame defektiniame akte (toliau – Defektinis aktas) fiksuota, jog dalis radiatorių nupjauti, dalis – suskilę, taip pat fiksuotas suskilęs „gyvatukas“. Name aptiktas dujinis katilas ir kietojo kuro katilas, kuris Defektiniame akte įvertintas kaip neeksploatuojamas, apdulkėjęs ir be kietojo kuro. Defektiniame akte pateikta išvada, kad labiausiai tikėtina įvykio kilimo priežastis – Namas buvo negyvenamas, todėl „peršalo“ ir trūko radiatoriai. Draudiko pateiktoje pažymoje apie oro temperatūrą nurodyta, kad 2023 m. lapkričio mėn. antroje pusėje žemiausia paros temperatūra dažniausiai buvo neigiama.

Taip pat reikia pažymėti, kad, pareiškėjo atstovės teigimu, Namas iki įvykio buvo šildomas dujomis. Apie dujinio katilo būklę Defektiniame akte nieko nenurodoma. Vis dėlto draudiko pateiktas susirašinėjimas su pareiškėju patvirtina, kad draudikas siekė surinkti duomenis apie galimą faktinį dujinio katilo naudojimą ir dujų suvartojimą iki įvykio, tačiau jokie prašyti duomenys draudikui nebuvo pateikti. Pareiškėjui tinkamai nebendradarbiaujant su draudiku, tyrusiu įvykį, draudikas pagrįstai vadovavosi jam prieinamais duomenimis.

Akcentuotina, kad pareiškėjo atstovė Lietuvos bankui pateikė sąskaitas už dujas, suvartotas Name 2024 m. sausio–vasario mėn. Vis dėlto, pasiūlius atstovei pateikti duomenis apie faktinį dujų suvartojimą Name ginčui aktualių laikotarpiu – 2023 m. lapkričio–gruodžio mėn., jie nebuvo pateikti. Taigi, pareiškėjas ir jo atstovė nepateikė informacijos, kuri galėtų patvirtinti pareiškėjo teiginius apie Namo šildymą dujomis iki įvykio. Nepateikus priešingų objektyvių duomenų, kompleksiškai vertinant visus kitus surinktus duomenis (įskaitant minėtą pareiškėjo susirašinėjimą), darytina išvada, kad pareiškėjas neužtikrino tinkamos Namo šildymo sistemos priežiūros šaltuoju metų laiku, tokiu būdu neužkirto kelio įvykiui kilti (užšalus šildymo sistemai), tačiau draudikui nurodė kitokias, tikrovės neatitinkančias aplinkybes, siekdamas gauti išmoką (esą įvykis kilo be aiškios priežasties, dėl vandens tiekimo į šildymo sistemą gedimo).

Draudimo taisyklių, kurių pagrindu sudaryta Sutartis, (toliau – Taisyklės) III dalies „Bendroji dalis“ 7.11.2 papunktyje nustatyta: „Draudimo išmoka nemokama, jeigu <...> Jūs ar nukentėjęs trečiasis asmuo bandė suklaidinti mus, klastodamas faktus, kurie turi įtakos nustatant draudžiamą įvykio priežastis ir pateikė neteisingus duomenis.“

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, pasisakydamas dėl draudimo sutarties sąlygų, suteikiančių draudikui teisę atsakyti išmokėti draudimo išmoką ar ją sumažinti dėl draudėjo klaidinančios informacijos draudikui pateikimo, konstatavo, kad, sprendžiant dėl draudimo išmokos mažinimo arba nemokėjimo (išmokėtos – susigražinimo), užtenka nustatyti patį melagingos informacijos faktą.

Kasacinis teismas kartu pažymėjo, kad draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos arba ją sumažinti turi būti proporcingas draudimo sutarties pažeidimo sunkumui, nes priešingu atveju būtų paneigiamas pats draudimo tikslas. Be to, draudikas, atsisakydamas mokėti arba sumažindamas draudimo išmoką dėl to, kad draudėjas pažeidė draudimo sutarties sąlygas,

privalo atsižvelgti į draudėjo kalbę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį<sup>3</sup>.

Vertinant pareiškėjo pareigų pažeidimo rimtumą, reikšminga ir kasacinio teismo praktika dėl fiduciarinio draudimo sutarties pobūdžio, reiškiančio, kad ši sutartis grindžiama šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu. Dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti. Draudimo santykių ypatumai lemia šių santykių dalyvių pareigą ypač glaudžiai bendradarbiauti ir kooperuotis, padedant įgyvendinti vienas kitam savo teises bei vykdyti pareigas (Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalis, 6.200 straipsnio 2 dalis).

Pagal pateiktus duomenis, šiuo atveju pareiškėjas draudikui nurodė neteisingą įvykio datą (2023 m. gruodžio 20 d., o ne 2023 m. lapkričio mėn.). Taisyklių II dalies „Gyventojų turto draudimo sąlygos“ 12.2.4 papunktyje nustatyta, kad draudėjas privalo per 3 kalendorines dienas po įvykio arba pirmą darbo dieną po to, kai tik sužinojo apie jį, pranešti draudikui. Taisyklių II dalies 17.1 papunktyje įtvirtinta, kad draudikas atleidžiamas nuo draudimo išmokos mokėjimo, jeigu draudėjas ar naudos gavėjas apie įvykį raštu nepraneša draudikui Taisyklėse nustatytais terminais, išskyrus atvejus, kai įrodoma, kad apie draudžiamąjį įvykį draudikas sužinojo laiku, ar kai nepranešimas apie draudžiamąjį įvykį neturi įtakos žalos aplinkybėms įvertinti ir nuostolio dydžiui nustatyti.

Kaip minėta, pareiškėjas nuo draudiko bandė nuslėpti ir tikrąsias įvykio kilimo priežastis, kurios galėjo turėti esminės reikšmės, sprendžiant dėl draudimo išmokos mokėjimo (nurodė vandens tiekimo sistemos gedimą, o ne radiatorių trūkumą dėl šalčio). Pagal Taisyklių II dalies 12.2.3 papunktį pareiškėjas turėjo pareigą tinkamai prižiūrėti jam priklausančius vamzdynus, nedelsiant pašalinti atsiradusius gedimus, trūkumus ir apsaugoti nuo užšalimo; iš vamzdynų išleisti visą vandenį, jeigu pastatas nėra pakankamai šildomas ir prižiūrimas šaltuoju metų laiku. Pareiškėjas siekė nuslėpti aplinkybę, kad šaltuoju metų laiku Namas nebuvo šildomas ir nebuvo imtasi priemonių tinkamai šildymo sistemos priežiūrai užtikrinti (neišleistas vanduo iš sistemos ir pan.). Pareiškėjas susirašinėjime nurodė Namo savininko buvęs informuotas apie šildymo sistemos šaltuoju metų laiku priežiūros būtinybę, bet šią informaciją ignoravo, o vėliau siekė nuo draudiko nuslėpti savo neveikimą ir jo pasekmes.

Civilinio kodekso 6.1013 straipsnio 3 dalyje nustatyta, jog draudikas atleidžiamas nuo žalos atlyginimo, jeigu žala atsirado dėl to, kad draudėjas sąmoningai nesiėmė jam prieinamų protingų priemonių sumažinti ar išvengti šios žalos. Pagal Taisyklių III dalies 7.12.2 papunktį, draudimo išmoka nėra mokama, jeigu žala atsirado dėl to, kad pareiškėjas sąmoningai nesiėmė prieinamų protingų priemonių jos išvengti ar ją sumažinti.

Taigi, pareiškėjas nevykdė tinkamos Namo šildymo sistemos priežiūros, tai galimai sukėlė įvykį, tačiau šią aplinkybę pareiškėjas nuo draudiko nuslėpė ir klaidinamai nurodė, kad įvykio priežastis yra sistemos gedimas, kai Namas esą buvo šildomas. Pažymėtina, kad pareiškėjo nuslėpta tikroji įvykio priežastis pagal Sutartį laikytina pagrindu nemokėti draudimo išmokos, t. y. nuslėpta (iškreipta) esminės reikšmės informacija, lemianti įvykio vertinimą.

Įvertinus pareiškėjo, kaip draudėjo, pažeistų pareigų esminį pobūdį ir pažeidimo pasekmes, tarpusavio pasitikėjimo ir bendradarbiavimo principų nesilaikymą, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė išmokėti su įvykiu susijusią draudimo išmoką, o pareiškėjo reikalavimas dėl jos mokėjimo atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. lapkričio 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-459-313/2016.

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.

Licencijavimo skyriaus vadovė, pavaduojanti  
departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė