



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-09-11 Nr. 429-189  
Vilnius

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

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

Draudikas ir pareiškėjas Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 060<sup>1</sup> (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė turto draudimo sutartį (toliau – Sutartis), kuria apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Namas), draudimo laikotarpis – nuo 2023 m. gruodžio 23 d. iki 2024 m. gruodžio 22 d., taikomas draudimo apsaugos variantas „Mini“, viena iš draudžiamų rizikų – vanduo. Draudimo liudijime nurodyta, jog Namas yra nuolat gyvenamas.

2024 m. vasario 26 d. pareiškėjas informavo draudiką apie Name kilusią žalą: „Buvau išvykęs. 2024 02 26 grįžęs pamačiau, kad sprogo radiatoriai“ (toliau – Įvykis).

2024 m. kovo 1 d. draudiko pasitelktos UAB „Smart claims“ (toliau – Bendrovė) atstovas apžiūrėjo Namą. 2024 m. kovo 4 d. draudikas informavo pareiškėją, kad Įvykis pripažintas nedraudžiamuoju, nes Namas buvo nešildomas ir radiatoriai sprogo dėl juose užšalusio vandens.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir pateiktoje pretenzijoje nurodė: „2024 m. sausio pabaigoje buvau išvykęs. Kadangi išvykau ilgesniam laikui, aš išleidau vandenį iš centrinio šildymo sistemos, kad neužšaltų. Tačiau grįžęs į namus, vasario pabaigoje pastebėjau, kad radiatoriai susprogę, ant grindų buvo vandens. <...> Suprantu, kad patalpa kuri laiką buvo nešildoma, bet aš išvykdamas pasirūpinau, išleisdamas vandenį iš centrinio šildymo sistemos ir buvau įsitikinęs, kad radiatoriuose nėra likę vandens, kuris galėtų užšalti.“

Draudikui netenkinus pareiškėjo pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė: „Bendrovei paaiškinau, kad prieš išvykdamas, aš išleidau vandenį iš centrinio šildymo sistemos, kad neužšaltų. Tai įrodo, kad aš rūpinasi savo turtu, o turtas buvo sugadintas dėl aplinkybių, kurių aš negalėjau kontroliuoti.“ Pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką pripažinti Įvykį draudžiamuoju ir išmokėti žalą atlyginančią draudimo išmoką.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis. Draudikas teigia nenustatęs įrodymų, kurie patvirtintų, kad radiatoriai galėjo sutrūkti dėl staigaus ir netikėto šilumos tiekimo sutrikimo ar kitų aplinkybių, kurių pareiškėjas ar jo šeimos nariai nekontroliavo. Atvirkščiai, pats pareiškėjas nurodė, kad jis atjungė šildymą prieš ilgesniam laikui išvykdamas iš Namų, t. y. patvirtino faktą, kad Įvykio metu patalpos buvo nešildomos būtent dėl pareiškėjo valingų veiksmų ir priimto sprendimo. Sprogę radiatoriai ir dėl išbėgusio vandens atsiradę grindų bei sienų defektai tik įrodo faktą, kad iš šildymo sistemos termofikuotas vanduo nebuvo tinkamai išleistas. Draudiko nuomone, Įvykis pagrįstai pripažintas nedraudžiamuoju pagal Taisyklių 76.1.19 papunktį.

**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.

<sup>1</sup> Nuo 2021 m. gegužės 11 d. iki 2024 m. balandžio 8 d. galiojusi redakcija.

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 pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti draudiko sprendimo pripažinti įvykį nedraudžiamuoju pagrįstumą.*

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 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.

Svarbu pažymėti, kad Sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 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<sup>2</sup>. Draudimo liudijime ir taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis)<sup>3</sup>.

Remiantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktu, 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 reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką.

Draudimo paslaugų sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, sutarties apimtį ir ribas. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kuris šalių sutarimu nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką<sup>4</sup>.

Ginčui aktualių Taisyklių dalyje, skirtoje išsamiai aprašyti draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, nurodoma: „Priklausomai nuo Jūsų pasirinkto draudimo varianto (šių taisyklių 41 ir 42 punktuose) pastatai, butai ir juose esantis namų turtas apdraudžiami nuo sugadinimo, sunaikinimo arba praradimo dėl draudžiamųjų įvykių, įvykusių staiga ir netikėtai draudimo sutarties galiojimo metu.“

Kaip minėta, viena iš draudimo liudijime nurodytų rizikų, dėl kurių teikiama draudimo apsauga, yra vanduo. Taisyklių 45.1 papunktyje, detalizuojant šios rizikos sąlygas, nustatyta: „Mes atlyginame žalas, sukeltas staiga ir netikėtai vandens, skysčių, nuotekų ar garų išsiveržimo iš apdraustuose pastatuose, butuose esančių: a) vandentiekio, kanalizacijos, šildymo, garo, oro kondicionavimo lietaus nuotekų, vonių, baseinų ir kitų sistemų vamzdinių; b) įrenginių ir prietaisų, nuolatinių prijungtų prie minėtų vamzdinių (pvz. šildymo katilas, radiatoriai, vandens boileris ir pan.).“

Taisyklių 76 punkte yra pateiktas bendrų nedraudžiamųjų įvykių sąrašas, kurio 76.1.19 papunktyje nustatyta: „Neatlyginame žalų dėl (žemiau išvardinti nedraudžiamieji įvykiai taikomi visiems draudimo variantams): <...> Nuostolių, kilusių nešildomuose apdraustuose pastatuose, butuose, patalpose nuo šalčio sprogių (plyšius) vamzdiniams, įrengimams ir / ar skysčiams išsiliejus iš jų, išskyrus tuos atvejus, kai toks sprogiimas (plyšimas) kilo dėl staiga ir netikėtai šilumos tiekimo sutrikimo ar kitų aplinkybių, kurių Jūs ar Jūsų šeimos nariai nekontroliuojate.“

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009; 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009 ir kt.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.

Taisyklių 110.1 papunktyje, kuriame įtvirtinti draudėjui nustatomi saugaus turto eksploatavimo reikalavimai, nustatyta: „Nešildomuose pastatuose ar patalpose, siekiant išvengti vandentiekio ir šildymo sistemos užšalimo, šildymo sezono metu arba kai oro temperatūra nukrenta žemiau 0, iš vandentiekio ir šildymo sistemos būtinai išleiskite vandenį.“

Kaip matyti iš šalių nurodytų argumentų, draudiko nuomone, įvykis visiškai atitiko nedraudžiamojo įvykio sąlygas, įtvirtintas Taisyklių 76.1.19 papunktyje (kilo nešildomame Name dėl šalčio poveikio, sproguos radiatoriams ir išsiliejus juose buvusiam vandeniui), o pareiškėjas su tuo nesutinka, teigdamas, kad žala kilo dėl jo nekontroliuojamų aplinkybių.

Pareiškėjas pripažįsta, kad prieš įvykį, 2024 m. sausio–vasario mėn., buvo išvykęs ir Name negyveno, Namas buvo nešildomas. Vis dėlto pareiškėjas teigia, kad prieš išvykdamas išleido vandenį iš šildymo sistemos. Pažymėtina, kad jokių šią aplinkybę patvirtinančių įrodymų nebuvo pateikta.

Draudikas išvadą, kad įvykis įvyko dėl šalčio poveikio, sproguos radiatoriams, kuriuose buvo termofikacinio vandens, grindžia surinktų įrodymų visuma.

Kaip matyti iš draudikui pateiktos pretenzijos, pareiškėjas teigia 2024 m. vasario 26 d. atvykęs į Namą ir radęs trūkusius radiatorius bei vandens ant grindų. Šias aplinkybes patvirtina ir Bendrovės apžiūros metu padarytos nuotraukos, kuriose matyti trūkę radiatoriai, nešvaraus (rudo) vandens ant radiatorių ir po jais ant grindų paliktos žymės, grindų dangos nelygumai („pabangavimai“).

Bendrovės sudarytame ir pareiškėjo pasirašytame Namo apžiūros akte nurodoma: „Laikinais persikėlus gyventi į Biržų miestą šildymo sistemos termofikuotas vanduo buvo išleistas iš radiatorių. Tikėtina, kad išleistas nepilnai, užšalo.“ Namo apžiūros akte užfiksuoti šie apgaditimai: sprogę radiatoriai, apgadinta siena, grindys.

Bendrovės atstovo sudarytoje žalos administravimo suvestinėje nurodoma tokia nustatyta įvykio priežastis: „namas paveldėtas iš tėvų, gyvena per dvi vietas, per didžiuosius šalčius išleido vandenį iš sistemos, bet termofikato likučiai sekcijose liko, užšalo“.

Taigi Namą po įvykio apžiūrėjęs ir apgadintimus įvertinęs specialių žinių turintis Bendrovės atstovas padarė išvadą, kad įvykis kilo dėl tinkamai neišleisto vandens iš šildymo sistemos ir šalčio poveikio.

Aplinkybę, kad radiatoriai nešildomame Name trūko dėl šalčio poveikio, draudikas grindė ir Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos (toliau – Tarnyba) duomenimis. Pagal viešai skelbiamus Tarnybos duomenis Utenoje (draudiko teigimu, įvykio žalos administravimo metu ši meteorologijos stotis, kurios matavimo duomenys skelbiami viešai, buvo artimiausia įvykio vietai), nuo 2024 m. vasario 1 d. iki 2024 m. vasario 10 d. neigiama oro temperatūra svyravo nuo –5,2 iki –9,3 laipsnių pagal Celsijų, o vidutinė temperatūra buvo –0,7 laipsnių pagal Celsijų. Taip pat, Tarnybos duomenimis, 2024 m. vasario mėn. Kupiškėje neigiama temperatūra siekė net –10,5 laipsnių pagal Celsijų.

Ginčo nagrinėjimo metu draudikas pateikė išsamesnius Tarnybos skelbiamus duomenis iš artimiausios įvykio vietai Kupiškio meteorologinės stoties (draudiko teigimu, detalūs šios stoties fiksuoti duomenys įvykio administravimo metu viešai nebuvo skelbiami). Kaip matyti iš skelbiamų duomenų, 2024 m. sausio mėn. fiksuota vidutinė temperatūra Kupiškėje buvo neigiama (–5,4 laipsnių pagal Celsijų) ir svyravo nuo teigiamos (3,9 laipsnių pagal Celsijų) iki itin žemos (–26,7 laipsnių pagal Celsijų). Laikotarpiu nuo 2024 m. vasario 1 d. iki 2024 m. vasario 25 d. vidutinė Kupiškio meteorologijos stotyje fiksuota oro temperatūra buvo teigiama (0,7 pagal Celsijų), ji svyravo nuo teigiamos (9,9 laipsnių pagal Celsijų) iki neigiamos (–9,3 laipsnių pagal Celsijų).

Kaip minėta, tiksli įvykio data nėra žinoma (nes pareiškėjas nesilankė Name apie mėnesį), vis dėlto pateikti duomenys patvirtina, jog ginčui aktualiui laikotarpiu (2024 m. sausio–vasario mėn.) oro temperatūra ne kartą buvo neigiama ir net itin žema.

Kompleksiškai įvertinus pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad jie patvirtina draudiko padarytą išvadą, jog įvykis nešildomame Name kilo dėl šalčio poveikio, sproguos radiatoriams ir iš jų išbėgus ten buvusiam vandeniui.

Pažymėtina, kad nors pareiškėjas teigia, kad buvo išleidęs visą termofikacinį vandenį iš radiatorių, jokių šią aplinkybę patvirtinančių objektyvių įrodymų nepateikė. Nors po įvykio buvo fiksuotos išbėgusio rudo vandens žymės ant radiatorių ir po jais, jokių objektyvių duomenų, patvirtinančių, kad vanduo būtų išbėgęs ne iš radiatorių, o iš kitur, nebuvo pateikta. Taip pat nebuvo pateikta duomenų, kad radiatoriai sprogo dėl netikėtų aplinkybių, kurių nekontroliavo pareiškėjas ar jo šeimos nariai (Taisyklėse kaip vienas iš tokių galimų įvykių pavyzdžių minimas

netikėtas šilumos tiekimo sutrikimas šiuo atveju neįrodinėtas ir net objektyviai negalimas, pareiškėjui pripažinus, kad šildymas Name buvo išjungtas).

Sutiktina su draudiku, kad sprendimą nešildyti Name šaltuoju metu, pareiškėjui išvykus, priėmė pareiškėjas, kuris turėjo ir galėjo numatyti, jog išjungus šildymą šaltuoju metų laiku ir iš šildymo sistemos neišleidus viso vandens, radiatoriai gali sprogti. Tinkamas ir profesionalus šildymo sistemos parengimas (išleidimas), išjungus šildymą Name šaltuoju metų laiku, buvo pareiškėjo kontroliuojamas veiksmas, tačiau, kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, nebuvo atliktas.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas objektyviais duomenimis pagrindė, jog įvykis atitiko nedraudžiamojo įvykio sąlygas pagal Taisyklių 76.1.19 papunktį. Kaip minėta, draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, kai įvykis atitinka draudžiamojo įvykio sąlygas ir neatitinka nedraudžiamojo įvykio sąlygų pagal draudimo sutartį.

Įvykiui atitikus nedraudžiamojo įvykio sąlygas pagal Sutartį, draudikui nekilo pareiga mokėti pareiškėjui draudimo išmokos, o pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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