



**LIETUVOS BANKO  
PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2016 m. balandžio 28 d. Nr. 242-139  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. V. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2015 m. liepos 21 d. – 2016 m. liepos 20 d. draudimo laikotarpiui buvo sudaryta būsto draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdraustas gyvenamasis pastatas, pagalbiniai pastatai, stacionarūs kiemo statiniai bei namų turtas gyvenamajame pastate ir pagalbiniuose pastatuose. Pastatai ir namų turtas buvo apdrausti maksimaliu draudimo variantu.

2015 m. spalio 5 d. sugedo namų turto draudimu apdraustas šilumos siurblys „NIBE FIGHTER 1120-17“. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad draudiko darbuotojas jį elektroniniu paštu informavo, kad, siekiant priimti sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo, būtina nustatyti, ar apdraustas šilumos siurblys 2015 m. spalio 5 d. įvykio metu nebuvo senesnis nei 10 metų. Pareiškėjo teigimu, draudiko darbuotojas taip pat nurodė, kad draudikas kreipėsi į AB „Lesto“, siekdamas patikrinti duomenis, ar 2015 m. spalio 5 d. įvykio priežastis galėjo būti elektros įtampos svyravimai.

Pareiškėjas pabrėžė, kad, remiantis Būsto draudimo taisyklių Nr. 67 (2015 m. liepos 1 d. redakcija, galioja nuo 2015 m. liepos 13 d.) (toliau – Taisyklės), kurių pagrindu buvo sudaryta būsto draudimo sutartis, 1.10 papunkčiu, draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokos, atlyginančios nuostolius dėl elektros variklių, senesnių nei 10 metų, gedimų. Taisyklių 1.9 papunktyje nurodyta, kad draudikas moka draudimo išmoką dėl turto sugadinimo ar sunaikinimo dėl elektros įtampos svyravimų – namų ūkyje naudojamų elektros prietaisų (jei draudžiamas namų turtas) bei pastato viduje esančių elektrinių šildymo, vandentiekio, pastato elektros instaliacijos, vėdinimo ir oro kondicionavimo, turto ir priešgaisrinės apsaugos stacionarių įrenginių (jei draudžiami pastatai) sugadinimo ar sunaikinimo dėl staigių ir netikėtų tiekiamos elektros įtampos aukštesnės ir žemutinės ribos pasikeitimų. Pareiškėjo teigimu, draudikas nepagrįstai siekė pritaikyti Taisyklių 1.10 papunktyje įtvirtintas draudimo išmokos nemokėjimo sąlygas, nes AB „Lesto“, UAB „Jaukurai“ ir draudiko rekomenduotos įmonės UAB „Ekoklima“ duomenys patvirtino, kad šilumos siurblio gedimo priežastis buvo elektros įtampos svyravimai. Pareiškėjas nurodė, kad šios aplinkybės pagrindžia, jog nagrinėjamu atveju turėjo būti taikomos Taisyklių 1.9 papunktyje įtvirtintos įvykio pripažinimo draudžiamuoju sąlygos.

Pareiškėjas taip pat pabrėžė, kad 2015 m. spalio 5 d. įvykis įvyko šildymo sezono metu ir šio įvykio administravimo laikotarpiu oro temperatūra buvo nukritusi žemiau 20 laipsnių šalčio. Pareiškėjas nurodė, kad apdraustame pastate buvo tik apie 12 laipsnių šilumos, nors jame gyvena ir mažamečių vaikų. Pareiškėjo teigimu, draudikas nedėjo jokių pastangų, siekdamas kuo operatyviau išnagrinėti 2015 m. spalio 5 d. įvykį ir išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią žalą dėl šilumos siurblio „NIBE FIGHTER 1120-17“ gedimo, nes tik rinko informaciją, kuri galėtų patvirtinti įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas.

Pareiškėjas pabrėžė, kad iš draudiko rekomenduotos įmonės UAB „Ekoklima“ gavo

informaciją, kad apdrausto šilumos siurblio „NIBE FIGHTER 1120-17“ remontas ir keičiamų siurblio detalių gavimo procesas būtų užtrukęs, nes keičiamos šilumos siurblio detalės turėjo būti atsiųstos iš Švedijos. Pareiškėjas teigė, kad įvertinęs UAB „Ekoklima“ suteiktą informaciją ir tai, kad draudikas vis dar nėra priėmęs sprendimo dėl 2015 m. spalio 5 d. įvykio pripažinimo draudžiamuoju, nusprendė iš UAB „Ekoklima“ skubiai įsigyti naują šilumos siurblį, kainuojantį 7 000 Eur. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas pateikė reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią šilumos siurblio įsigijimo išlaidas (7 000 Eur) ir siurblio montavimo išlaidas (1 090 Eur).

Paaikškinimuose dėl pareiškėjo nurodytų aplinkybių ir pateikto reikalavimo pagrįstumo draudikas nurodė, kad, siekdamas nustatyti 2015 m. spalio 5 d. įvykio priežastį ir patikrinti UAB „Jaukurai“ 2015 m. spalio 8 d. rašte nurodytą informaciją ir 2015 m. spalio 15 d. UAB „Ekoklima“ rašte pateiktą prielaidą, kad šilumos siurblio gedimas galėjo atsirasti dėl įtampos pokyčio elektros energijos tiekimo tinkluose, kreipėsi į UAB „Smart claims“ dėl eksperto išvados pateikimo. UAB „Smart claims“ 2016 m. sausio 26 d. išvadoje apie šilumos siurblio gedimą konstatavo, kad didžiausia tikimybė, jog šilumos siurblio kompresorius galėjo sugesti „dėl neleistinų įtampos nuokrypių nuo nominaliosios įtampos ir įtampų fazėse nesimetrijos“. Draudikas nurodė, kad, gavęs UAB „Smart claims“ eksperto išvadą apie 2015 m. spalio 5 d. įvykio priežastį, nepažeisdamas Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 2 dalyje nurodyto 30 dienų draudimo išmokos išmokėjimo termino, 2016 m. vasario 17 d. pareiškėjui išmokėjo 3 375 Eur draudimo išmoką, atlyginančią UAB „Ekoklima“ nurodytas šilumos siurblio remonto išlaidas.

Nesutikdamas su pareiškėjo reikalavimu mokėti draudimo išmoką, atlyginančią 7 000 Eur šilumos siurblio įsigijimo išlaidas ir 1 090 Eur siurblio montavimo išlaidas, draudikas nurodė, kad pareiškėjas šių išlaidų su draudiku nederino. Draudikas pabrėžė, kad Taisyklių B IV dalies 3.1 papunktyje nustatyta, kad jeigu pastatai sunaikinti ar sugadinti, draudimo išmoka mokama vadovaujantis draudėjo pateiktais nuostolio dydį ir faktines atstatymo (remonto) išlaidas patvirtinančiais ir su draudiku suderintais dokumentais (projektais, statybos leidimais, atstatymo arba remonto darbų sąmatomis, rangos sutartimis, sąskaitomis už darbus, kuriuos būtina atlikti, atstatant (atkuriant) draudžiamojo įvykio metu sunaikintą arba sugadintą turtą, pirktas medžiagas, būtiną įrangą objektui atstatyti iki draudžiamojo įvykio buvusios būklės, darbų priėmimo aktais, pastato pripažinimo tinkamu naudotis aktais ir kt. dokumentais) ir (arba) draudiko atliktu vertinimu.

Draudikas pabrėžė, kad draudimo teisiniuose santykiuose yra taikomi bendradarbiavimo ir ekonomiškumo principai (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.38 str. 3 d.). Draudiko teigimu, tuo atveju, jei pareiškėjui išmokėta 3 375 Eur draudimo išmoka būtų padidinta iki pareiškėjo reikalaujamos mokėti 8 090 Eur sumos, būtų pažeisti CK 6.38 straipsnio 3 dalyje įtvirtinti prievolės šalių pareigų vykdymo kuo ekonomiškiau reikalavimai. Be to, šilumos siurblio keitimo išlaidos yra skirtos ne apdrausto šilumos siurblio būklei, buvusiai iki 2015 m. spalio 5 d. įvykio, atkurti, o pagerinti, todėl draudimo išmokos, atlyginančios siurblio keitimo išlaidas, mokėjimas pažeistų turto draudimo kompensacinę paskirtį.

Įvertinęs pareiškėjo argumentus dėl šilumos siurblio keitimo būtinybės, draudikas nurodė, kad, atsižvelgiant į tai, jog šilumos siurblio įrengimas gyvenamajame pastate yra būtinas pastato šildymui užtikrinti, pareiškėjas, nesvarbu, kokį sprendimą būtų priėmęs draudikas, būtų remontavęs arba įsigijęs naują šilumos siurblį. Draudiko teigimu, jo vykdyti 2015 m. spalio 5 d. įvykio administravimo veiksmai neturėjo įtakos šilumos siurblio remonto darbų pradžiai. Draudikas nurodė, kad pareiškėjas galėjo pradėti šilumos siurblio remonto darbus, gavęs 2015 m. spalio 15 d. UAB „Ekoklima“ surašytą šilumos siurblio sugadinimų apžiūros aktą.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi taip pat nurodė, kad 2015 m. spalio 15 d. UAB „Ekoklima“ ir 2015 m. spalio 8 d. UAB „Jaukurai“ sudarytuose šilumos siurblio apžiūros aktuose nurodytos 2015 m. spalio 5 d. įvykio priežastys sutampa, nes UAB „Ekoklima“ parengtame dokumente nurodoma, kad katilo gedimai galėjo atsirasti dėl įtampos pokyčio elektros energijos tinkluose, o UAB „Jaukurai“ surašytame defektų akte šilumos siurblio

gedimo priežastimi įvardijami sistemingi elektros įtampos šuoliai. Draudikas pabrėžė, kad UAB „Ekoklima“ ir UAB „Jaukurai“ nurodyta informacija taip pat atitinka UAB „Smart claims“ eksperto išvados duomenis.

Remdamasis atsikirtimuose dėl pareiškėjo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką, visiškai atlyginančią apdrausto šilumos siurblio „NIBE FIGHTER 1120-17“ keitimo išlaidas, nurodytomis aplinkybėmis, draudikas teigė, kad jam nekyla pareiga tenkinti nurodyto pareiškėjo reikalavimo.

**K o n s t a t u o j a m a:**

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėjas, siekdamas pagrįsti savo reikalavimą dėl draudimo išmokos, atlyginančios apdrausto šilumos siurblio „NIBE FIGHTER 1120-17“ keitimo išlaidas, mokėjimo, rėmėsi tuo, kad 2015 m. spalio 5 d. įvykiui turi būti taikomos Taisyklių 1.9 papunktyje įtvirtintos draudimo išmokos mokėjimo, kai apdraustas turtas sugadinamas dėl elektros įtampos svyravimo, sąlygos. Siekdamas pagrįsti reikalaujamą draudimo išmoką, pareiškėjas teigė, kad šilumos siurblių buvo būtina keisti, atsižvelgiant į UAB „Ekoklima“ nurodytą šilumos siurblio remonto trukmę, užsitęsusių 2015 m. spalio 5 d. įvykio administravimo procesą ir būtinybę šildymo sezono metu užtikrinti šilumą apdraustame pastate. Draudikas, kaip savo atsikirtimų pagrindu, rėmėsi aplinkybe, kad 7 000 Eur šilumos siurblio įsigijimo ir 1 090 Eur siurblio montavimo išlaidos su draudiku nebuvo suderintos. Be to, draudiko teigimu, 2015 m. spalio 5 d. įvykio administravimo trukmė neturėjo įtakos šilumos siurblio remontui arba keitimui. Draudikas pabrėžė, kad draudimo išmokos, atlyginančios šilumos siurblio keitimo išlaidas, išmokėjimas pažeistų turto draudimo kompensacinę paskirtį.

Iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir paaiškinimų nustatyta, kad draudikas, gavęs UAB „Smart claims“ 2016 m. sausio 26 d. išvadą apie šilumos siurblio gedimą, kurioje nurodyta, kad šilumos siurblio gedimo priežastis – neleistini įtampos nuokrypiai nuo nominaliosios įtampos ir įtampos asimetrijos, priėmė sprendimą 2015 m. spalio 5 d. įvykiui taikyti Taisyklių 1.9 papunktyje įtvirtintas draudimo išmokos mokėjimo sąlygas ir pareiškėjui išmokėjo 3 375 Eur draudimo išmoką, atlyginančią UAB „Ekoklima“ nurodytas šilumos siurblio remonto išlaidas.

Vertinant pareiškėjo draudikui keliamo reikalavimo pagrįstumą, visų pirma svarbu pažymėti, kad asmens turtui padaryta žala turi būti atlyginama laikantis visiško nuostolių atlyginimo principo (CK 6.251 straipsnis), kuris iš esmės reiškia tai, kad žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015 konstatavo, kad žalos atlyginimas, laikantis visiško nuostolių atlyginimo principo, iš esmės reiškia, jog sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo privalo būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustatčius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita.

Nagrinėjamu atveju draudikas teigia, kad šilumos siurblio keitimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos išmokėjimas pažeistų CK 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, nes šilumos siurblio po 2015 m. spalio 5 d. įvykio nebuvo būtina keisti, o pakako atlikti jo remontą. Draudiko nuomone, UAB „Ekoklima“ nustatytos 3 375 Eur šilumos siurblio remonto išlaidos yra būtinos, kad apdraustas šilumos siurblys būtų atkurtas į padėtį,

buvusią iki 2015 m. spalio 5 d. įvykio.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, nustatyta, kad UAB „Ekoklima“ 2015 m. spalio 15 d. rašte nurodė, jog, 2015 m. spalio 14 d. atlikus šilumos siurblio „NIBE FIGHTER 1120-17“ apžiūrą, buvo nustatyti šilumos siurblio švelnaus paleidimo plokštės „Soft start“ ir kompresoriaus bloko gedimai. UAB „Ekoklima“ 2015 m. spalio 15 d. rašte taip pat nurodė, kad šilumos siurblio remonto darbų ir papildomų medžiagų kaina yra 3 375 Eur. 2015 m. spalio 8 d. UAB „Jaukurai“ sudarytame defektų akte nurodoma, kad „šilumos siurblys „NIBE FIGHTER 1120-17“ neveikia dėl kompresoriaus gedimo. Nustatyta, kad kompresoriaus elektros variklio gedimas atsirado dėl sistemingų įtampos šuolių. Dėl šios priežasties pažeista ir įrenginio automatika. Siūlome keisti įrenginį nauju, kadangi remonto kaina yra didesnė nei pastatyti naują šilumos siurblių.“

Svarbu pažymėti, kad 2015 m. spalio 15 d. UAB „Ekoklima“ raštas ir 2015 m. spalio 8 d. UAB „Jaukurai“ raštas yra lygiaverčiai įrodymai, nei vienas iš šių dokumentų neturi aukštesnės įrodomosios galios, tačiau minėtuose dokumentuose yra pateikta prieštaringa informacija apie šilumos siurblio „NIBE FIGHTER 1120-17“ sugadinimo pobūdį, mastą ir remonto technologiją. Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į tai, kad UAB „Ekoklima“ ir UAB „Jaukurai“ nurodyti duomenys skiriasi ir neįmanoma patikrinti juose nurodytų duomenų teisingumo, 2016 m. kovo 23 d. raštu Nr. S 2016/(21.14-2101)-12-1271 draudiko paprašė pateikti objektyvius įrodymus, neiginčijamai patvirtinančius dėl 2015 m. spalio 10 d. įvykio padarytų šilumos siurblio sugadinimų mastą ir šilumos siurblio remonto tikslumą.

Vertinant 2015 m. spalio 8 d. UAB „Jaukurai“ rašte nurodytas aplinkybes, kad dėl sistemingų įtampos šuolių atsirado ne tik šilumos siurblio kompresoriaus elektros variklio gedimas, bet buvo pažeista ir įrenginio automatika, todėl šilumos siurblių buvo būtina keisti, pažymėtina, kad tikslus šilumos siurblio sugadinimų nustatymas yra reikšmingas, priimant sprendimą dėl šilumos siurblio keitimo būtinybės ir siekiant patikrinti 2015 m. spalio 15 d. UAB „Ekoklima“ rašte nurodytą informaciją, kad šilumos siurblių buvo tikslinga remontuoti. Lietuvos bankas 2016 m. kovo 23 d. rašte pabrėžė, kad draudikas, siekdamas pagrįsti, kad šilumos siurblių buvo ekonomiškai tikslinga remontuoti, turėtų pateikti faktinius duomenis, patvirtinančius, kad, atsižvelgiant į šilumos siurblio sugadinimo pobūdį, mastą ir remonto technologiją, dėl 2015 m. spalio 10 d. įvykio sugadinto šilumos siurblio nebuvo būtina keisti (pvz., eksperto vertinimą, kelių remonto įmonių paaiškinimus apie šilumos siurblio remonto technologiją ir kt.).

Draudikas atsakyme į 2016 m. kovo 23 d. Lietuvos banko raštą Nr. S 2016/(21.14-2101)-12-1271 pabrėžė, kad 2016 m. kovo 31 d. elektroniniu paštu kreipėsi į UAB „Ekoklima“ darbuotoją, prašydamas pateikti informacijos apie šilumos siurblio remontą. Lietuvos bankui pateikti dokumentai patvirtina, kad UAB „Ekoklima“ darbuotojas 2016 m. balandžio 1 d. atsakyme į draudiko paklausimą teigė, kad 2015 m. spalio 15 d. UAB „Ekoklima“ rašte nurodyti šilumos siurblių remonto darbai atitinka daugiametę darbų praktiką ir yra plačiai taikomi.

Vertinant draudiko pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, pažymėtina, kad UAB „Ekoklima“ darbuotojo pateikti duomenys negali paneigti UAB „Jaukurai“ skirtame 2015 m. spalio 8 d. rašte nurodytų argumentų dėl šilumos siurblio remonto tikslumo ir patvirtinti, kad UAB „Ekoklima“ 2015 m. spalio 15 d. rašte nurodyti šilumos siurblio darbai ir jų pobūdis yra pagrįsti. Draudikas Lietuvos bankui nepateikė 2016 m. kovo 23 d. rašte Nr. S 2016/(21.14-2101)-12-1271 nurodytų objektyvių įrodymų (pvz., eksperto vertinimo, kelių remonto įmonių paaiškinimų apie šilumos siurblio remonto technologiją ar kitų įrodymų), kurie neiginčijamai patvirtintų, kad dėl 2015 m. spalio 5 d. įvykio sugadinto šilumos siurblio „NIBE FIGHTER 1120-17“ nebuvo būtina keisti ir kad 2015 m. spalio 15 d. UAB „Ekoklima“ rašte nurodytos 3 375 Eur šilumos siurblio remontui atlikti būtinos išlaidos yra skirtos šilumos siurblio būklei, buvusiai iki 2015 m. spalio 5 d. įvykio, atkurti.

Remiantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalimi, pažymėtina, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, suteikiančias jam teisę sumažinti draudimo išmoką. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 ir 3 dalys įpareigoja draudiką, dedant reikiamas pastangas, tirti aplinkybes, būtinas draudimo išmokos dydžiui nustatyti, ir patikrinti visą draudikui prieinamą informaciją.

Lietuvos bankui pateikti dokumentai pagrindžia, kad draudikas iki 2016 m. vasario 17 d. priimto sprendimo išmokėti pagal UAB „Ekoklima“ duomenis apskaičiuotą draudimo išmoką buvo gavęs ir UAB „Jaukurai“ 2015 m. spalio 8 d. raštą apie šilumos siurblio sugadinimų pobūdį ir remonto tikslingumą. Lietuvos bankui pateikti paaiškinimai ir įrodymai patvirtina, kad draudikas netyrė UAB „Jaukurai“ skirtame 2015 m. spalio 8 d. rašte nurodytų aplinkybių apie įrenginio automatikos pažeidimą ir šilumos siurblio remonto kainą, viršijančią šilumos siurblio keitimo išlaidas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas sprendimą dėl draudimo išmokos dydžio priėmė neištyręs UAB „Jaukurai“ skirtame 2015 m. spalio 8 d. rašte nurodytų aplinkybių, nesurinkęs įrodymų, neginčijamai patvirtinančių šilumos siurblio sugadinimų mastą, ir nepatikrinęs visos draudikui prieinamos informacijos, galinčios turėti įtakos apskaičiuojant draudimo išmoką, atlyginančią žalą pagal visiško nuostolių atlyginimo principą. Draudikas Lietuvos bankui taip pat nepateikė prašomų objektyvių įrodymų, neginčijamai patvirtinančių dėl 2015 m. spalio 5 d. įvykio šilumos siurbliui „NIBER FIGHTER 1120-17“ padarytą žalą ir šilumos siurblio atkūrimo iki būklės, buvusios prieš draudžiamąjį įvykį, išlaidas.

Atkreiptinas dėmesys, kad draudimo teisiniuose santykiuose draudėjas pripažįstamas silpnesne sutarties šalimi, dėl šios priežasties draudėjo teisės ir interesai turi būti ginami prioritetiškai. Kadangi draudikas nesurinko neginčijamų įrodymų, galinčių patvirtinti sprendimą dėl mokėtinos draudimo išmokos, remiantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta įrodinėjimo naštos draudikui paskirstymo taisykle, darytina išvada, kad draudiko sprendimas šilumos siurblio remontą pripažinti ekonomiškai tikslingu ir pagal UAB „Ekoklima“ nurodytas šilumos remonto išlaidas išmokėti 3 375 Eur draudimo išmoką laikytinas nepagrįstu.

Vertinant pareiškėjo reikalavimą mokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal naujo šilumos siurblio įsigijimo ir siurblio montavimo išlaidas, svarbu tai, kad šilumos siurblio keitimo būtinumą lėmė ir objektyvios aplinkybės: dėl draudiko kreipimosi į UAB „Smart claims“ užsitęsė 2015 m. spalio 5 d. įvykio administravimas, taip pat UAB „Ekoklima“ informavo, kad keičiamos detalės bus gautos negreitai. Lietuvos bankui pateikti šilumos siurblio įsigijimo dokumentai (PVM sąskaitos faktūros kopija) ir šilumos siurblio sumontavimo faktą pagrindžiantys dokumentai (Atliktų darbų priėmimo – perdavimo akto AN Nr. 06 kopija) patvirtina, kad naujas šilumos siurblys buvo įsigytas ir sumontuotas 2016 m. sausio 11 d. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad naujo siurblio įsigijimą taip pat lėmė būtinybė užtikrinti šilumą šildymo sezono metu. Nors draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi teigė, kad šilumos siurblio remonto darbai galėjo būti pradėti nuo 2015 m. spalio 15 d., t. y. po 2015 m. spalio 14 d. UAB „Ekoklima“ atliktos šilumos siurblio apžiūros, tačiau draudikas nevertino ir nepatikrino pareiškėjo nurodytos informacijos apie UAB „Ekoklima“ šilumos siurblio remonto trukmę (keičiamų detalių iš Švedijos gavimo aplinkybių).

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo patirtos naujo šilumos siurblio įsigijimo ir siurblio sumontavimo išlaidos atitinka būtinumo ir pagrįstumo kriterijus ir įvertinus aplinkybę, kad draudikas objektyviais įrodymais nepaneigė UAB „Jaukurai“ nurodytų duomenų, kad šilumos siurblys buvo būtina keisti, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas mokėti draudimo išmoką, atlyginančią šilumos siurblio keitimo išlaidas, yra tenkintinas. Kadangi pareiškėjo patirtos naujo šilumos siurblio įsigijimo ir siurblio sumontavimo išlaidos sudaro 8 090 Eur, o draudikas pareiškėjui yra išmokėjęs 3 375 Eur draudimo išmoką, pareiškėjui turi būti išmokėta papildoma 4 715 Eur draudimo išmoka.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjo G. V. reikalavimą, rekomenduojant draudikui išmokėti papildomą 4 715 Eur draudimo išmoką, kuri visiškai atlygintų apdrausto šilumos siurblio „NIBE FIGHTER 1120-17“ keitimo išlaidas.

2. Įpareigoti AB „Lietuvos draudimas“ iki 2016 m. gegužės 27 d. raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). AB „Lietuvos draudimas“ neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Vilius Šapoka