



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

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

2016 m. gegužės 25 d. Nr. 242-180  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. B. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2014 m. vasario 18 d. pareiškėjas ir draudikas sudarė būsto draudimo sutartį (Būsto draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*) Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Sutartis). Sutartimi laikotarpiu nuo 2014 m. vasario 18 d. 13:35 val. iki 2036 m. vasario 26 d. 24:00 val. yra apdraustas nuolat gyvenamas pastatas – kotedžas (unikalus Nr. (*duomenys neskelbtini*)), esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*), (toliau – Kotedžas) ir civilinė atsakomybė. Sutartyje nurodyta, kad Kotedžas draudžiamas pagal standartinį pastatų draudimo variantą, kuriuo, be kita ko, turtas apdraudžiamas nuo ugnies, gaisro, dūmų ir suodžių, žaibo įtrenkimo, sprogimo, valdomo skaidančio aparato, jo dalių, krovinio užkritimo, taikant Būsto draudimo taisykles Nr. 067 (2013 m. sausio 3 d. redakcija, galioja nuo 2013 m. vasario 11 d.) (toliau – Draudimo taisyklės).

2016 m. sausio 20 d. vakare užsidegė Kotedžo katilinėje esantis granulinis katilas (toliau – Katilas). Pareiškėjas nurodo, kad suveikus priešgaisrinei signalizacijai namuose buvę šeimos nariai (sutuoktinė su vaikais) savo pastangomis užgesino ugnį, tačiau nuostolių išvengti nepavyko: „apdegė katilas, aprūko katilinės patalpa, nuo karščio išsilydė kitų šildymo sistemos elementų (vandens šildytuvai (boileris), vamzdžių apšiltinimo medžiagos) detalės, dūmai ir smalkės pasklido po visą namą.“ 2016 m. sausio 21 d. ryte apie kilusį gaisrą pareiškėjas informavo draudiką, kuris šį įvykį užregistravo (žalos bylos Nr. (*duomenys neskelbtini*)). 2016 m. sausio 22 d. draudiko atstovė atliko įvykio vietos apžiūrą ir surašė turto sunaikinimo, sugadinimo aktą.

2016 m. sausio 27 d. draudiko pranešime nurodyta, kad draudimo išmoka pareiškėjui nebus mokama. Pranešime pažymėta, kad sprendimas neatlyginti Katilo valymo nuostolių buvo priimtas remiantis Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2015 m. rugsėjo 29 d. redakcija, galioja nuo 2015 m. spalio 1 d.) *A. IV dalies 1.1. a) papunkčiu: „Nedraudžiamieji įvykiai (neatlyginami nuostoliai) esant šilumos poveikiui lydant, suvirinant, džiovinant, lyginant, rūkant, kepant ir pan., gamybos proceso metu, išskyrus atvejus, kai gaisras išplito ir sunaikino ar sugadino ir kitą apdraustą turtą“; B. V dalies 1.3. punktu: „Draudimo išmoka gali būti mažinama arba nemokama: jeigu Jūs ar su Jumis susiję asmenys dėl savo kaltės neįvykdė ar netinkamai vykdė Taisyklių C. III dalies 2.4, 2.5 ir 2.10 punktuose numatytas pareigas, ir todėl buvo patirti ar padidėjo nuostoliai bei draudikui buvo apribota galimybė tinkamai ištirti įvykio aplinkybes ir / ar nustatyti nuostolio dydį“; C. III dalies 2.4 b) papunkčiu: „Draudimo sutarties galiojimo metu Jūs privalote: rūpintis, kad šildymo įrenginiai (krosnis, dūmtraukiai ir kiti įrenginiai) būtų techniškai sutvarkyti, prieš kiekvieno šildymo sezono pradžią patikrinti ir suremontuoti“; C. III dalies 2.5. punktu: „Laikytis visų esamų ir draudiko sutarties sudarymo metu papildomai sutartų objekto saugumo ar rizikos mažinimo priemonių; kontroliuoti, kad vykdoma veikla atitiktų įstatymuose, norminiuose aktuose, turto eksploatavimo taisyklėse, darbo saugos taisyklėse, priešgaisrinės apsaugos tarnybų nurodymuose keliamus saugumo reikalavimus, įrenginių projektinis apkrovimas nebūtų viršytas“;*

A. IV dalies 4.1. punktu: „Papildomai prie neatlyginamų nuostolių, įvardytų Taisyklių A. IV dalies 1 punkte, draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl (nedraudžiamieji įvykiai): neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.), išskyrus tuos atvejus, kai dėl jų įvyko draudimo sutartyje įvardytas draudžiamasis įvykis ir buvo sunaikintas (sugadintas) kitas turtas (nuostoliai atlyginami tik kitam apdraustam turtui)“ ir UAB „Elmita“ defektų aktu, kuriame nurodyta, kad „buvo matomi <...> stiprus tiek katilo, tiek ir dūmtraukio užterštumas pelenais, dervomis, šlakais ir suodžiais <...> dūmtraukis buvo užterštas (užsikimšęs). <...> buvo naudotos nesertifikuotos granulės.“ Draudikas taip pat nurodė, kad draudimo išmoka už gesintuvą (6,62 Eur), gaubtą (11,00 Eur), radiatoriaus nuomą (20,30 Eur), vamzdžio remontą (22,88 Eur) nemokama, nes patirti nuostoliai (60,80 Eur) neviršija draudimo liudijime numatytos besąlyginės išskaitos (franšizės) – 86,89 Eur.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, 2016 m. vasario 11 d. pateikė draudikui pretenziją. Pareiškėjas nurodė, kad ginčo atveju turi būti taikoma Draudimo taisyklių redakcija, galiojanti nuo 2013 m. vasario 11 d., kaip sutarta Sutartimi. Pasak pareiškėjo, įvykio aplinkybės idealiai atitinka Taisyklių 1.1 papunktyje nurodytą gaisro, kaip draudžiamąjo įvykio, sąvoką („ugnis, atsiradusi ne šiam tikslui skirtame židinyje arba išsiveržusi iš jo ir galinti plisti savaime“). Pareiškėjas taip pat nesutiko su draudiko įvertinta žala ir teigė, kad sprendimas įsigyti 70 Eur kainavusius šildytuvus, o ne juos nuomoti yra ekonomiškai naudingesnis draudikui. Skaičiuodamas šildytuvų nuomos kainą draudikas pasirinko mažiausią internete skelbiamą kainą, neatsižvelgdamas į šildomą plotą, namo konstrukciją, lauko oro sąlygas, daromą poveikį žmonių sveikatai. Pareiškėjas pažymi, kad, jeigu būtų skaičiuojama pagal UAB „Gotas“ pateiktas rekomendacijas, reikėtų mažiausiai 6–10 KW galingumo šildytuvų, kurių vieno nuoma parai kainuotų apie 8 Eur. Pareiškėjas atkreipia dėmesį, kad pirkti šildytuvus, o ne juos nuomoti nusprendė, atsižvelgdamas į tai, kad buvo neaišku, kiek laiko truks šildymo sistemos remontas, lauke tuo metu buvo  $-15^{\circ}\text{C}$ , o namuose gydėsi plaučių uždegimu sergantis vaikas. Taip pat nurodė, kad į patirtą žalą neįtraukta 6 Eur sugadinto vandens šildytuvo termometro kaina, detalių keitimo darbų kainos, galinčios siekti 80–100 Eur, logistikos išlaidos (apie 20 Eur, nes visur važiuota nuosavu automobiliu) ir gyvenamųjų patalpų valymo nuo gaisro metu atsiradusio kvapo išlaidos (apie 150–200 Eur). Pareiškėjas nurodo, kad privalomos jam kompensuoti išlaidos siekia 350 Eur, todėl, netgi pritaikius besąlyginę išskaitą, turėtų būti kompensuota 280 Eur suma. Pretenzijoje pareiškėjas pažymėjo, kad patirtų išlaidų suma dar gali didėti, tačiau sprendimai dėl to bus priimti tik išsprendus jau kilusį ginčą dėl skirtingo susidariusios padėties vertinimo.

2016 m. vasario 19 d. draudikas, atsakydamas į pretenziją, nurodė, kad jo sprendimas laikytinas pagrįstu ir nekeistinu, ir teigė, kad Turto sunaikinimo, sugadinimo akte, kuriame nurodytos informacijos teisingumą pareiškėjas yra patvirtinęs savo parašu, vandens šildytuvo termometras nėra įtrauktas, todėl jo įsigijimo kaina neturi būti atlyginta. Šildytuvų įsigijimo išlaidos negali būti atlygintos, nes draudiko atstovas ir pareiškėjas nesitarė dėl šildytuvų įsigijimo ir šių išlaidų atlyginimo. Tai, kad reikės išvalyti gyvenamąsias patalpas, apžiūros metu nebuvo numatyta, todėl šios išlaidos taip pat nėra atlygintinos, o detalių keitimo ir remonto darbai buvo įvertinti kartu su medžiagomis (iš viso 33,88 Eur). Dėl taikomos Draudimo taisyklių redakcijos draudikas nepasisakė, tačiau, pakartodamas, kuo vadovaujantis buvo atsisakyta atlyginti Katilo valymo išlaidas, nurodė, kad cituoja Sutartyje nurodytą Draudimo taisyklių redakciją (2013 m. sausio 3 d.).

Nesutikdamas su draudiko atsakymu pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas Kotedžo katilinėje kilusį gaisrą pripažinti draudžiamuoju įvykiu ir atlyginti su tuo susijusią patirtą ir dokumentais pagrįstą 350 Eur dydžio žalą. Pareiškėjas teigia tinkamai vykdęs Taisyklėse nurodytas pareigas. Pasak pareiškėjo, šildymo sistemą remontavę specialistai nurodė, kad dūmtraukis galėjo užsikimšti per labai trumpą laiką, nesvarbu, ar sistema buvo valyta prieš šildymo sezoną. Be to, draudikas neįrodė, kuo vadovaudamasis teigė, kad pareiškėjas netinkamai vykdė savo įsipareigojimus. Pareiškėjas sudarė visas galimybes draudikui tinkamai ištirti įvykį. Pareiškėjo naudojamos medžio granulės atitinka Katilo specifikaciją, o tai, kad granulės nepažymėtos „DINplus“ technologijos sertifikatu, nereiškia, kad jos iš viso nėra sertifikuotos.

Pareiškėjui nėra aišku, kuo vadovaudamasis draudikas apskaičiavo 60,80 Eur žalą, nes atitinkamos produkcijos gamintojai nurodė daug didesnę kainą. Pareiškėjas teigia, kad Aktas nėra vienintelis nuostolius įrodantis dokumentas, ir nurodo, kad tarėsi su draudiko atstovu dėl priimtinių būdų apsaugoti turtą nuo didesnės žalos kaip įmanoma pigiau, o sprendimas įsigyti, o ne nuomotis šildytuvus yra ekonomiškai naudingesnis.

Draudikas prašo netenkinti pareiškėjo reikalavimų ir teigia, kad atsisakydamas mokėti draudimo išmoką rėmėsi UAB „Elmita“ 2016 m. sausio 25 d. defektų akte nurodyta informacija, kuri leidžia teigti, kad pareiškėjas nevykdė Draudimo taisyklių C III dalies 2.4 b) papunktyje ir C III dalies 2.5 papunktyje įtvirtintų pareigų. Draudikas pažymi, kad sprendimas atsisakyti mokėti draudimo išmoką buvo priimtas ne dėl to, kad pareiškėjas naudojo nesertifikuotas granules, o todėl, kad naudotos granulės pasižymi prastesniu peleningumu, drėgnumo ir kitais parametrais. Šie parametrai lemia spartesnę Katilo ir dūmtraukio užsiteršimą, tačiau pareiškėjas reguliariai ar dažniau nei naudojant sertifikuotas granules nevalė Katilo (UAB „Elmita“ defektų akte rekomenduota reguliariai valyti dūmtraukį). Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad į defektų aktą pateikusią UAB „Elmita“ dėl paslaugų teikimo kreipėsi pats pareiškėjas, taigi įmonė nebuvo suinteresuota pateikti draudikui palankią informaciją. Draudikas nurodo, kad pareiškėjo teiginiai apie tinkamą Draudimo taisyklėse nustatytų pareigų vykdymą yra deklaratyvūs, be to, pareiškėjas nevykdė pareigos atsitikus įvykiui nedelsiant pranešti priešgaisrinės apsaugos tarnybai. Atsakydamas į pareiškėjo teiginį, kad momentinis dūmtraukio užsiteršimas pelenais dar nėra besąlyginis pareiškėjo kaltės įrodymas, draudikas nurodė, kad civiliniame procese taikomas principas, leidžiantis spręsti apie tam tikrų aplinkybių buvimą tada, kai byloje esantys įrodymai leidžia labiau tikėti, kad tos aplinkybės buvo, negu kad jų nebuvo, todėl draudikas neturi pareigos visiškai įrodyti pareiškėjo kaltę. Be to, remdamasis patirtimi, draudikas mano, kad tokio pobūdžio Katilo užterštumas neatsiranda per trumpą laikotarpį. Draudikas nurodo, kad jo apskaičiuotos žalos dydis yra pagrįstas oficialių tiekėjų interneto puslapiuose nurodytomis kainomis. Vandens šildytuvo termometro sugadinimai nėra užfiksuoti turto sunaikinimo, sugadinimo akte, UAB „Elmita“ defektų akte ir įvykio apžiūros metu darytose fotografijose. Gyvenamųjų patalpų valymo išlaidas draudikas sutinka atlyginti tuo atveju, jei pareiškėjas su draudiko atstovu suderins valymo darbų išlaidų sumas ir pateiks darbų atlikimą patvirtinančius dokumentus. Draudikas teigia, kad detalių keitimo ir remonto darbų sąmata buvo sudaryta naudojantis *Sistela* programa, kurioje statybinių medžiagų ir remonto darbų kainos yra nustatytos pagal Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos nuostatus, todėl draudikas neturi pagrindo abejoti įkainiais, kuriais vadovaujasi ne tik draudimo bendrovės, bet ir statybų verslu užsiimančios įmonės. Draudikas nesutinka su pareiškėjo teiginiu, kad buvo reikalingi mažiausiai 6–10 KW galingumo šildytuvai, nes pats pareiškėjas yra įsigijęs 2 ir 1,5 KW galingumo šildytuvus.

**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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 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.

Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl 2016 m. sausio 20 d. įvykio padarytą žalą, pagrįstumo. Pažymėtina, kad prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pareiškėjas nurodo, kad 2016 m. sausio 20 d. įvykis turėtų būti pripažintas draudžiamuoju ir atlyginta visa su šiuo įvykiu susijusi dokumentais pagrįsta 350 Eur dydžio žala. Kadangi pareiškėjas Lietuvos bankui pateikė dokumentus, patvirtinančius jo turėtas 6,62 Eur išlaidas už miltelinio gesintuvo pildymą (2016 m. sausio 21 d. PVM sąskaita faktūra serija (*duomenys neskelbtini*) Nr. (*duomenys neskelbtini*)), 242 Eur išlaidas už katilo ir dūmtraukio valymą ir sistemos diagnostiką (2016 m.

sausio 25 d. PVM sąskaita faktūra serija (*duomenys neskelbtini*) Nr. (*duomenys neskelbtini*) ir 75,75 Eur išlaidas už pirktus šildytuvus (2016 m. sausio 21 d. PVM sąskaita faktūra serija (*duomenys neskelbtini*) Nr. (*duomenys neskelbtini*)), Lietuvos bankas, nagrinėdamas tarp šalių kilusį ginčą spręs dėl pareiškėjo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią minėtas išlaidas, pagrįstumo. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas, kreipdamasis į Lietuvos banką pareiškė reikalavimus atlyginti tik dokumentais pagrįstą žalą, nagrinėjant tarp šalių kilusį ginčą nebus sprendžiama dėl pareiškėjo turėtų arba ateityje atsirasiančių išlaidų, kurių dydį pagrindžiantys dokumentai nėra pateikti Lietuvos bankui, atlyginimo, kadangi priešingu atveju Lietuvos bankas peržengtų pareiškėjo reikalavimų ribas.

Kadangi ginčo dėl miltelinio gesintuvo pildymo išlaidų dydžio ir atlyginimo nėra, Lietuvos bankas dėl šio reikalavimo pagrįstumo išsamiau nepasisako.

*Dėl atsisakymo mokėti draudimo išmoką, atlyginančią Katilo valymo darbus*

Draudimo sutarties sąlygų, santykių, atsirandančių iš draudimo sutarties ir susijusių su ja, ypatumus reglamentuoja Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas (toliau – Draudimo įstatymas). Draudimo išmokos mokėjimo tvarka ir principai yra nustatyti Draudimo įstatymo 98 straipsnyje. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalį, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos arba atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, ir atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalis). Be to, draudikas, atsisakydamas mokėti ar sumažindamas draudimo išmoką dėl to, kad 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. Atsisakydamas mokėti draudimo išmoką arba ją sumažindamas, draudikas privalo pateikti draudėjui, naudos gavėjui arba nukentėjusiajam trečiajam asmeniui išsamų ir motyvuotą rašytinį paaiškinimą apie tokio sprendimo priežastis (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalis). Pažymėtina, kad įrodymams, įskaitant atvejus, kai įrodinėjama, kad draudikas yra atleidžiamas nuo draudimo išmokos mokėjimo, yra keliami objektyvumo, išsamumo ir visapusiškumo reikalavimai, todėl tyrimo metu gautos išvados, paaiškinimai ir juos patvirtinantys įrodymai turi būti vienareikšmiški, neabejotini ir pagrįsti.

Atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, atlyginančią Katilo ir dūmtraukio valymo ir sistemos diagnostikos išlaidas, draudikas iš esmės vadovavosi 2016 m. sausio 25 d. UAB „Elmita“ sudarytu defektų aktu, kuriame nurodoma, kad „š. m. sausio 23 d., pagal iškvietimą, dėl kilusio gaisro gyvenamojo namo katilinėje, atvykome į objektą adresu: (*duomenys neskelbtini*), nustatyti gaisro priežasties bei atlikti katilo ir šildymo sistemos remonto darbus. Atliekant, katilo „Ravelli HREVO 14“ pirminę apžiūrą buvo matomi išoriniai katilo sienelių bei dūmtraukio apdegimai, stiprus tiek katilo, tiek ir dūmtraukio užterštumas pelenais, dervomis, šlakais ir suodžiais, tačiau esminės katilo valdymo sistemos buvo nepažeistos. Tolimesnės katilo apžiūros metu buvo nustatyta gaisro kilimo priežastis – dūmtraukio užterštumas pelenais. <...> Taip pat atkreipėme dėmesį į tai, kad buvo naudotos „DINplus“ technologija nesertifikuotos granulės, kurių prastesni peleningumo, drėgnumo ir kiti parametrai (pagal žymėjimą ant pakuotės) galėjo lemti spartesnę šlakų ir dervų susidarymą katile ir dūmtraukyje. Siekiant išvengti šildymo sistemos gedimų turėtų būti naudojamos DINplus technologija sertifikuotis granulės. Taip pat rekomendavome savininkui reguliariai valyti dūmtraukį.“ Pasak draudiko, UAB „Elmita“ defektų akte nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjas nevykdė Draudimo taisyklių C III dalies 2.4 b) papunktyje ir C III dalies 2.5 papunktyje įtvirtintų pareigų, t. y. reguliariai nevalė Katilo. Draudikas teigia, kad tokio pobūdžio Katilo užterštumas neatsiranda per trumpą laikotarpį, be to, draudikas neprivalo visiškai įrodyti pareiškėjo kaltės ir įrodyti tai, kas yra nepaneigta.

Pažymėtina, kad Lietuvos bankui draudikas kaip esminį įrodymą, atleidžiantį nuo prievolės mokėti pareiškėjui draudimo išmoką, pateikė UAB „Elmita“ sudaryto defektų akto kopiją. Šiame akte, kaip minėta, nurodyta, kad „DINplus“ technologija nesertifikuotų granuliu

naudojimas „galėjo“ lemti spartesnį šlakų ir dervų susidarymą katile ir dūmtraukyje, o pareiškėjui bendrovė rekomendavo reguliariai valyti dūmtraukį. Išanalizavęs UAB „Elmita“ sudarytą defektų aktą, Lietuvos bankas neturi pagrindo vienareikšmiškai spręsti, kad bendrovė nustatė neginčijamą dūmtraukio užterštumo pelenais priežastį, dėl kurios kilo gaisras. Be to, bendro pobūdžio rekomendacija reguliariai valyti dūmtraukį nepatvirtina fakto, kad pareiškėjas to nedarė ir nepaneigia pareiškėjo teiginių, kad dūmtraukis galėjo užsikimšti per trumpą laikotarpį. Lietuvos banko vertinimu, UAB „Elmita“ sudarytas defektų aktas nėra pakankamai išsamus, visapusiškas, neabejotinas ir pagrįstas įrodymas, visiškai atleidžiantis draudiką nuo prievolės mokėti draudimo išmoką. Be to, jokių kitų įrodymų, pagrindžiančių sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, draudikas nepateikė.

Kaip matyti iš draudiko 2016 m. sausio 27 d. pranešimo apie sprendimą neatlyginti Katilo valymo išlaidų ir 2016 m. vasario 19 d. atsakymo į pareiškėjo pretenziją, draudikas savo sprendimą nemokėti draudimo išmokos grindžia Draudimo taisyklių A IV dalies 1.1 a) papunkčiu, B V dalies 1.3 papunkčiu, C III dalies 2.4 b) papunkčiu, C III dalies 2.5 papunkčiu ir A IV dalies 4.1 papunkčiu.

Nors draudikas privalo raštu motyvuotai paaiškinti sprendimo nemokėti draudimo išmokos priežastis (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalis), jis nepateikė jokio paaiškinimo, kodėl ginčo atveju taikomas Draudimo taisyklių A IV dalies 1.1. a) papunktis, kuriame nustatyta, kad nedraudžiamieji įvykiai (neatlyginami nuostoliai) – tai „esant šilumos poveikiui lydant, suvirinant, džiovinant, lyginant, rūkant, kepant ir pan. gamybos proceso metu, išskyrus atvejus, kai gaisras išplito ir sunaikino ar sugadino ir kitą apdraustą turtą.“ Lietuvos bankui nėra pateikta duomenų, leidžiančių spręsti, kad ginčo atveju gaisras kilo Draudimo taisyklių A IV dalies 1.1 a) papunktyje nurodyto gamybos proceso metu. Draudikui nepagrindus, kaip Draudimo taisyklių A IV dalies 1.1 a) papunkčio nuostatos yra susijusios su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, Lietuvos bankas neturi pagrindo spręsti, kad minėtos Draudimo taisyklių nuostatos atleidžia draudiką nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.

Draudikas taip pat vadovaujasi Draudimo taisyklių B V dalies 1.3 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad draudimo išmoka gali būti mažinama arba nemokama, „jeigu Jūs [pareiškėjas] ar su Jumis susiję asmenys dėl savo kaltės neįvykdė ar netinkamai vykdė [Draudimo] Taisyklių C. III dalies 2.4 ir 2.5 punktuose numatytas pareigas, ir todėl buvo patirti ar padidėjo nuostoliai.“ Draudiko cituojamame Draudimo taisyklių C III dalies 2.4 b) papunktyje nurodyta, kad Sutarties galiojimo metu pareiškėjas privalo „rūpintis, kad šildymo įrenginiai (krosnis, dūmtraukiai ir kiti įrenginiai) būtų techniškai sutvarkyti, prieš kiekvieno šildymo sezono pradžią patikrinti ir suremontuoti.“ Vadovaudamasis Draudimo taisyklių C III dalies 2.5 papunkčiu, pareiškėjas privalo „laikytis visų esamų ir draudimo sutarties sudarymo metu papildomai sutartų objekto saugumo ar rizikos mažinimo priemonių; kontroliuoti, kad vykdoma veikla atitiktų įstatymuose, norminiuose aktuose, turto eksploatavimo taisyklėse, darbo saugos taisyklėse, priešgaisrinės apsaugos tarnybų nurodymuose keliamus saugumo reikalavimus, įrenginių projektinis apkrovimas nebūtų viršytas.“ Tačiau pažymėtina, kad draudikas apsiribojo tik minėtų Draudimo taisyklių nuostatų citavimu, nenurodydamas, kaip konkrečiai pasireiškė Draudimo taisyklėse pareiškėjui nustatytų pareigų nevykdymas, kas tai patvirtina, kokią įtaką gaisro kilimui arba patirtai žalai turėjo šių pareigų nevykdymas. Be to, draudikas netgi nenurodė, kokių konkrečiai reikalavimų nesilaikė pareiškėjas (pvz., nustatytų Katilo eksploatavimo taisyklėse ar kituose teisės aktuose).

Draudikas sprendimą nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios Katilo valymo išlaidas, taip pat grindžia Draudimo taisyklių A IV dalies 4.1 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad papildomai prie neatlygintinių nuostolių, įvardytų Draudimo taisyklių A. IV dalies 1 papunktyje, priskirtini atvejai, kai apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas arba prarastas dėl „neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.), išskyrus tuos atvejus, kai dėl jų įvyko draudimo sutartyje įvardytas draudžiamasis įvykis ir buvo sunaikintas (sugadintas) kitas turtas (nuostoliai atlyginami tik kitam apdraustam turtui).“ Pažymėtina, kad nėra aišku ir draudikas to nepaaiškina, kaip Draudimo taisyklių A IV dalies 4.1

papunktyje nustatytos sąlygos yra susijusios su ginčo atveju nustatytomis aplinkybėmis, pareiškėjo patirta žala ir draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos. Nesant tokių duomenų Lietuvos bankas neturi pagrindo spręsti, kad Draudimo taisyklių A. IV dalies 4.1 punkto nuostatos sudaro pagrindą nemokėti draudimo išmokos.

Nesutiktina ir su draudiko teiginiais, kad, pareiškėjui neįrodžius, jog jis tinkamai vykdė Draudimo taisyklėse jam nustatytas pareigas, draudikas neturi prievolės įrodyti, kad pareigos buvo vykdomos netinkamai. Pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalies nuostatos įpareigoja būtent draudiką įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo, o pareiškėjas, kol draudikas neįrodė sprendimo nemokėti draudimo išmokos pagrįstumo, neturi pareigos įrodyti, kad įvykis yra draudžiamasis ir draudikas turi mokėti draudimo išmoką.

Atsižvelgiant į išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad draudikas neįrodė aplinkybių, atleidžiančių jį nuo draudimo išmokos mokėjimo (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalis). Draudikas taip pat nepateikė duomenų, kad atsižvelgė į pareiškėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį, kaip to reikalaujama Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalyje. Draudikas privalo išsamiai ir motyvuotai paaiškinti sprendimo nemokėti draudimo išmokos priežastis, o ginčo atveju draudikas apsiribojo tik Draudimo taisyklių punktų citavimu nenurodydamas, kaip jo cituojamos nuostatos yra susijusios su žalos bylos administravimo metu nustatytomis aplinkybėmis. Lietuvos bankas neturi pagrindo išvadai, kad draudikas pagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką. Be to, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų ir dokumentų nėra pagrindo daryti išvadą, kad draudikas įrodė, jog pareiškėjas neabejotinai pažeidė Sutarties nuostatas ir šie pažeidimai yra tokie reikšmingi, kad sudaro pagrindą nemokėti draudimo išmokos. Todėl draudiko sprendimas neatlyginti dėl Katilo valymo patirtų nuostolių laikytinas nepagrįstu ir keistinu.

#### *Dėl išlaidų šildytuvams atlyginimo*

Pareiškėjas nesutinka su draudiko apskaičiuotu nuostolių dėl šildytuvų nuomos dydžiu. Draudikas, vadovaudamasis UAB „Gotas“ interneto puslapyje pateikiamomis elektrinių sieninių šildytuvų nuomos kainomis, apskaičiavo, kad radiatorių nuomos išlaidas atlyginanti pareiškėjui mokėtina draudimo išmoka yra 20,30 Eur. 2016 m. vasario 19 d. atsakyme į pretenziją draudikas nurodė, kad pareiškėjo patirti nuostoliai dėl šildytuvų įsigijimo negali būti atlyginti, nes šalys nesitarė dėl jų įsigijimo ir šių išlaidų atlyginimo. Draudikas nurodo, kad pagal Draudimo taisyklių B IV dalies 3.1 papunktį, „jei pastatai sunaikinti ar sugadinti, draudimo išmoka mokama vadovaujantis Jūsų [pareiškėjo] pateiktais nuostolio dydį ir faktines atstatymo (remonto) išlaidas patvirtinančiais bei su mumis [draudiku] suderintais dokumentais <...>“ Vadovaujantis Draudimo taisyklių B IV dalies 4 punktu, „jūs [pareiškėjas] privalote suderinti su mumis (jei mes to reikalaujame), kokia įmonė atliks sunaikinto ar sugadinto turto, už kurį turi būti mokama draudimo išmoka, projektavimo, statybos, gamybos ar remonto darbus. Mes [draudikas] turime teisę nemokėti tos išmokos dalies, kuria padidėja nuostolis dėl šios sąlygos nesilaikymo.“ Draudikas nurodo, kad pareiškėjas yra įsigijęs 2 KW ir 1,5 KW galingumo šildytuvus, todėl teiginiai apie poreikį skaičiuoti 6–10 KW galingumo šildytuvų nuomos kainą yra nepagrįsti. Įvertinus šias aplinkybes darytina išvada, kad draudikas nurodydamas, kad pareiškėjas su juo nėra suderinęs šildytuvų įsigijimo sąlygų, ir nustatęs, kad šildytuvų nuoma kainuotų mažiau nei išlaidos, patirtos juos įsigyjant, Lietuvos banko vertinimu, pagrįstai nusprendė, kad pareiškėjui mokėtina šildytuvų nuomą, o ne įsigijimo išlaidas atlyginanti draudimo išmoka.

Kaip minėta, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Taisyklių 45 punktas), kuris lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Draudikas pagrindė mokėtinos draudimo išmokos, atlyginančios šildytuvų nuomos išlaidas, dydį, todėl pareiškėjui tenka pareiga pagrįsti savo argumentus. Pareiškėjas teigia, kad draudikas turi atlyginti šildytuvų įsigijimo išlaidas (75,75 Eur), ir nurodo, kad su draudiko atstovu nuo pat įvykio pradžios tarėsi dėl priimtinių būdų, kaip apsaugoti turtą nuo didesnio sužalojimo kaip įmanoma mažesnėmis

išlaidomis, „bet pastarasis visiškai neatsižvelgė į mano argumentus“. Taigi, pareiškėjas neneigia, kad su draudiku nebuvo sutarta dėl šildytuvų įsigijimo. Tai reiškia, kad pareiškėjas nepateikė duomenų, leidžiančių spręsti, kad su draudiku buvo suderinęs šildytuvų įsigijimo sąlygas. Pareiškėjas taip pat nepateikė įrodymų, paneigiančių aplinkybę, kad pareiškėjui būtų pakakę išsinuomoti 2 KW galingumo radiatorius arba kad draudiko pasirinkta kaina neatitinka rinkos kainos. Pažymėtina, kad vien pareiškėjo teiginiai apie didesnio galingumo šildytuvų poreikį, apie tai, kad tik mažiausiai 6–10 KW galingumo šildytuvai tikėtų šildyti patalpas ir atitiktų patalpų techninę specifikaciją, nesant tai patvirtinančių įrodymų, nelaikytini pakankamais draudiko apskaičiuotos mokėtinos draudimo išmokos dydžiui paneigti, todėl pareiškėjo reikalavimas atlyginti šildytuvų įsigijimo išlaidas laikytinas nepagrįstu.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjo D. B. reikalavimus, rekomenduojant AB „Lietuvos draudimas“ išmokėti D. B. draudimo išmoką, atlyginančią katilo ir dūmtraukio valymo darbų ir sistemos diagnostikos išlaidas.

2. Įpareigoti AB „Lietuvos draudimas“ per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1 punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudimo bendrovei 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus  
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas