



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-10-22 Nr. 429-215  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:**

Pareiškėjas su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį (draudimo liudijimas TIA Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Būsto draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. 067<sup>1</sup> (toliau – Taisyklės) pagrindu ir draudimo variantu „Maksimalus“ buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su gyvenamuoju namu, esančiu (*duomenys neskelbtini*), ir jame esančiu namų turtu. Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. sausio 18 d. iki 2025 m. sausio 17 d.

2024 m. gegužės 27 d. pareiškėjas pastebėjo, kad sugedo vandens šildytuvas (boileris) (toliau – įrenginys), apie įvykį pranešė meistrui. Šis įvertino gedimą ir nustatė, kad įrenginys „išsihermetizavo ir prakiuro“, rekomendavo jį keisti nauju. Meistras taip pat parengė Remonto aktą (toliau – Aktas), kuriame nurodė gedimo aplinkybes.

2024 m. gegužės 28 d. sugedęs įrenginys buvo išmontuotas ir pakeistas nauju.

2024 m. gegužės 31 d. pareiškėjas internetu pranešė draudikui apie gedimą, gauto pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą.

2024 m. birželio 14 d. draudikas raštu informavo pareiškėją, nustatęs, kad įrenginys galėjo sugesti tik dėl nusidėvėjimo bei korozijos, o žala vandens šildytuvams, kurių šilumokaičiai ar jų sienelės yra nusidėvėjusios, suplonėjusios, išdegusios ar kitaip paveiktos natūralios eksploatacijos ir natūralių temperatūrinių procesų, taip pat žala, kurią sukėlė tęstiniai, ilgalaikiai ir (ar) nuolatiniai įvykiai ir natūralūs procesai, remiantis Taisyklėmis, neatlyginama (draudimo išmoka nemokama). Draudikas įvykį pripažino nedraudžiamuoju ir atsisakė mokėti draudimo išmoką.

Draudiko sprendimas pareiškėjo netenkino, todėl tą pačią dieną jis pateikė draudikui pretenziją. Joje pareiškėjas nurodė manąs, kad draudiko sprendimas buvo priimtas gyvai neapžiūrėjus įrenginio, paremtas tik hipotezėmis, ir teiravosi draudiko, kokiais duomenimis remdamasis jis priėmė skundžiamą sprendimą bei atmetė savaiminio trūkimo ar gamybos broko faktorius. Anot pareiškėjo, įrenginio savybės ir jo tinkama eksploatacija leidžia atmesti nusidėvėjimo versiją. Pareiškėjas reikalavo pakeisti sprendimą – pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką.

Gavęs pareiškėjo pretenziją, draudikas el. paštu informavo pareiškėją, kad, norint patvirtinti arba paneigti labiausiai tikėtiną įvykio priežastį, įrenginį būtina perpjauti, kad matytųsi jo vidus, ir pasiteiravo, ar tai, dalyvaujant draudiko ekspertui, galės atlikti pareiškėjo samdytas meistras, ar draudikas turėtų samdyti nepriklausomus ekspertus. Dėl įrenginio apžiūros galimybių draudikas į pareiškėją kreipėsi ir telefonu, tačiau pokalbio metu pareiškėjas nurodė draudikui atsakyti į pateiktą pretenziją raštu ir nutraukė pokalbį, o 2024 m. birželio 17 d. draudikui el. paštu nurodė, kad įrenginys iki draudiko sprendimo priėmimo buvo laikomas garaže, tačiau, draudikui neišreiškus noro jį apžiūrėti, pridurtas utilizuoti.

2024 m. birželio 28 d. draudikas pateikė rašytinį atsakymą į pareiškėjo pretenziją, joje nurodė nenustatęs pagrindo keisti sprendimą. Draudiko teigimu, labiausiai tikėtina, kad įrenginio

<sup>1</sup> 2021 m. kovo 30 d. redakcija, galioja nuo 2021 m. balandžio 16 d..

gedimą lėmė ilgalaikiai procesai ir korozija, tai patvirtina tiek draudiko eksperto atliktas įvykio aplinkybių vertinimas, tiek Akta parengusio meistro draudikui telefonu pateikti paaiškinimai, taip pat demontuoto įrenginio nuotraukos su matomais korozijos židiniiais. Draudikas taip pat paaiškino nustatęs, kad įrenginys iš tikrųjų buvo utilizuotas ne praėjus dviem savaitėms po įvykio, o 2024 m. gegužės 28 d., prieš draudikui pranešant apie įvykį. Draudiko vertinimu, gedimas pagal Taisyklės laikytinas nedraudžiamuoju, o teisę nemokėti draudimo išmokos suteikia dar ir tai, kad pareiškėjas nevykdė Taisyklėse įtvirtintos pareigos mažiausiai tris dienas išsaugoti turto liekanas nepakeistas ir klaidino draudiką teikdamas neteisingus duomenis apie įrenginio utilizavimą.

Su galutiniu draudiko sprendimu pareiškėjas taip pat nesutiko, todėl kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti su draudiku kilusį ginčą ir reikalaudamas, kad draudikas pripažintų įvykį draudžiamuoju bei išmokėtų draudimo išmoką. Pareiškėjas nurodė, kad gedimas 2024 m. gegužės 27 d. buvo pastebėtas, o kitą dieną pašalintas, tą pačią dieną apie įvykį informuotas draudikas. Pareiškėjo teigimu, draudiko sprendimas grindžiamas tik formalumais, nesigilinant į esminius dalykus (pavyzdžiui, įrenginio apdailos korozija siejama su vidinio gedimo priežastimi). Pareiškėjo vertinimu, draudiko sprendimas rodo draudiko kompetencijos nebuvimą ir yra nepagrįstas.

Atsilipime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su keliamu reikalavimu nesutinkąs ir prašė jį atmesti. Draudikas iš esmės pakartojė sprendime nemokėti draudimo išmokos ir atsakyme į pretenziją nurodytus motyvus ir tikino, kad administruojant žalą nustatyta, jog gedimas nutiko susilyginus slėgiui įrenginio šilumokaityje ir vandens talpoje, o tai gali nutikti tik trūkus šilumokaičiui. Šis, draudiko teigimu, trūkti gali tik dėl ilgą laiką eksploatuojant įrenginį atsirandančios korozijos ir nusidėvėjimo, lemiančios šilumokaičio nesandarumus. Tokias išvadas dėl gedimo priežasties, anot draudiko, leidžia daryti ilgalaikė draudiko patirtis ir Akta surašiusio meistro draudikui pateikti paaiškinimai.

Draudikas taip pat teigė, kad pareiškėjas neišsaugojo įrenginio Taisyklėse nurodytą laikotarpį ir su draudiku nebendradarbiavo, teikė klaidingą informaciją apie sugedusio įrenginio utilizavimą (nurodė įrenginį utilizavęs po dviejų savaičių nuo įvykio, nors paaiškėjo, kad tai buvo padaryta tą pačią dieną, kai įrenginys buvo pakeistas nauju), draudiko ekspertui pasiteiravus dėl galimybės apžiūrėti įrenginį, nutraukė pokalbį ir kt. Draudiko teigimu, įrenginį utilizavus anksčiau Taisyklėse nurodyto termino ir nesulaukus jokie sprendimo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, ne tik buvo nesilaikyta Taisyklėse įtvirtintų draudėjo pareigų, bet ir užkirsta galimybė pagrįsti skundžiamą sprendimą pasitelkus nepriklausomus ekspertus.

#### 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį (kombinuoto vandens ruošimo įrenginio gedimą) pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

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

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) 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.

Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas,

jei tai neprieštarauja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta Būsto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose<sup>2</sup>. Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį<sup>3</sup>.

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 reiškiny, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką<sup>4</sup>. Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos 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 nedraudžiamąjį įvykių atveju.<sup>5</sup> Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjį įvykių požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.<sup>6</sup>

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes, taip pat paminėtina, kad draudimo rūšies taisyklėse yra įtvirtinami ir atvejai, kai draudikas turi teisę draudimo išmoką mažinti arba jos nemokėti dėl kitų priežasčių, pavyzdžiui, kai draudėjas, apdraustasis ar naudos gavėjas nevykdo draudimo sutartimi prisiimtų pareigų. Dėl skirtingų sukeltų teisinių padarinių nedraudžiamuosius įvykius reikia atriboti nuo draudimo sutarties sąlygų, kurias pažeidus draudikas gali atsisakyti mokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką *ab initio* (iš anksto), o sąlygų, kurių nevykdymas leidžia draudikui nemokėti draudimo išmokos, buvimas įpareigoja draudiką arba ginčą sprendžiantį teismą vertinti draudėjo kaltę, draudimo sutarties pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį.<sup>7</sup> Taigi, gali susiklostyti ir tokia situacija, kai net ir draudimo išmoka už įvykį, kai nėra nustatytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygų, nemokama dėl to, kad tam tikrų iš draudimo sutarties kilusių pareigų nevykdymas lėmė įvykio kilimą, apsunkino įvykio aplinkybių vertinimą ir pan.

Vadovaujantis Taisyklių A.IV skyriaus 1 punktu, apdrausto turto draudimo apsauga apima šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, kurie staiga ir netikėtai sukeliama arba įvyksta dėl šiame skyriuje išvardytų rizikų, jeigu jos numatytos draudimo sutartyje.

Šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimai yra viena iš ginčo šalių sudaryta Būsto draudimo sutartimi ir draudimo variantu „Maksimalus“ draudžiamų rizikų.<sup>8</sup> Pagal Taisyklių A.IV skyriaus 1.11 papunktį, draudžiamuoju įvykiu laikomos išlaidos, susijusios su šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimais ir viršįtampiais. Jomis laikomos išlaidos, reikalingos šildymo sistemos ir jos

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

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

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009.

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

<sup>7</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

<sup>8</sup> Vadovaujantis Taisyklių A.V dalies lentelė Nr. 1, draudimo variantui „Minimalus“ ši draudimo rizika įprastai netaikoma, draudimo variantui „Standartinis“ – taikoma su maksimalia 500 Eur draudimo išmoka, o draudimo variantui „Maksimalus“ – su maksimalia 5 000 Eur draudimo išmoka.

įrenginių gedimams pašalinti, dėl tų gedimų išsiliejus vandeniui atsiradusiems žalos pastatams ir namų turtui nuostoliams atlyginti.

Taisyklių A.IV skyriaus 1.11 papunktyje taip pat yra nurodyti atvejai, kai šildymo sistemos gedimai, esant tam tikroms aplinkybėms, laikomi nedraudžiamaisiais, t. y. neatlyginama: 1) gedimų sukelta žala šildymo sistemoms ir jų įrenginiams, kuriems galioja gamintojo garantija; 2) gedimų sukelta žala katilams, cirkuliaciniams siurbliams, vandens šildytuvams, valdymo blokams ir kitiems įrenginiams, kurie yra senesni nei 10 metų arba kurių pagamino datos negalima nustatyti iš identifikacinių duomenų ar nėra įsigijimo dokumentų, kuriuose nurodyta pagaminimo data; 3) gedimų sukelta žala savadarbiams, nesertifikuotiems šildymo katilams; 4) gedimų sukelta žala katilams, vandens šildytuvams, kurių šilumokaičiai ar jų sienelės yra susidėvėjusios, suplonėjusios, išdegusios ar kitaip paveiktos natūralios eksploatacijos ir natūralių temperatūrinių procesų.

Taisyklių A.IV skyriaus 4 punkte taip pat yra įtvirtinti bendrieji nedraudžiamieji įvykiai – atvejai, kai draudimo išmoka nemokama, nepriklausomai nuo to, dėl kokios draudimo rizikos pasireiškusių įvykių prašoma pripažinti draudžiamuoju. Draudimo išmoka nemokama, jeigu turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl tęstinio, ilgalaikio ir (ar) nuolatinio (ne staigaus ir netikėto) įvykio ar proceso (Taisyklių A.IV skyriaus 4.1 papunktis), dėl neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, pelėsio, kondensato, saulės poveikio, šalčio, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.) (Taisyklių A.IV skyriaus 4.2 papunktis) ir kitų Taisyklėse nurodytų priežasčių. Šiuo atveju draudikas sprendimą įvykių pripažinti nedraudžiamuoju grindė būtent pirmiau nurodytomis Taisyklių A.IV skyriaus 1.11, 4.1 ir 4.2 papunkčių nuostatomis.

Taigi, tam, kad įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju, turi susiklostyti tam tikrų sąlygų visuma: įvykis turi atitikti staigumo ir netikėtumo kriterijus, turėti savybių, lemiančių įvykio priskyrimą prie vienos iš draudimo sutartimi draudiko prisiimamų rizikų, taip pat neturi susiklostyti aplinkybių, kurios yra nurodytos kaip įvykių pripažinimo nedraudžiamaisiais pagrindai.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad pranešime apie įvykį pareiškėjas draudikui nurodė tokias įvykio aplinkybes: *„šildymo sistemos kombinuoto karšto vandens ruošimo įrenginio gedimas“*. Sugedusį įrenginį apžiūrėjęs meistras parengė aktą ir jame nurodė: *„staiga, netikėtai išsihermatizavo, prakiuro tūrinis vandens šildytuvas Dražice OKA125NTR. Netaisomas. Reikia keisti nauju.“* Siekdamas nustatyti gedimo pobūdį ir įvertinti galimas priežastis, draudiko ekspertas papildomai kreipėsi į įrenginio patikrą po gedimo atlikusį, jį demontavusį ir naują įrenginį įrengusį meistrą. Draudikas pateikė pokalbio su meistru garso įrašą. Pokalbio metu meistras paaiškino, jog *„prakiuro boilerio gyvatukas, į vandeninę talpą pradėjo duot slėgį, dujininkas buvo atvažiuavęs, pasakė boileris prakiuręs, pakeitėm ir viskas“*, taip pat teigė, kad *„prakiuręs buvo gyvatukas, į vandeninę talpą davė slėgį, vandens duodavo į dujinį katilą, apsauginį vožtuvą numesdavo“*, nurodė, jog *„boileris buvo sveikas, bet pats gyvatukas viduj kažkur buvo [...], ten per kokią virinimo siūlę kažkas“*. Meistras taip pat paaiškino, kad apžiūrėti sugedusio įrenginio nebegalima, nes jis buvo išvežtas utilizuoti tą pačią dieną, kai buvo įrengtas naujas.

Draudikas taip pat pateikė dviejų pokalbių telefonu tarp pareiškėjo ir draudiko eksperto garso įrašus. Vieno jų, vykusio prieš draudikui informuojant pareiškėją apie priimtą sprendimą raštu, metu, draudiko ekspertui pasiteiravus dėl gedimo pobūdžio, pareiškėjas nurodė, kad meistras *„atvyko, pasakė, kad yra trūkusi sistema ir susisiektė slėgiai vidinės sistemos su išorine, ir jisai yra neardomas, nedalomas ir reikia jį keist“*. Draudiko ekspertui pasiteiravus, ar sugedo šilumokaitis, kuris šildo vandenį, pareiškėjas nurodė, kad *„greičiausiai, greičiausiai“*. Draudiko ekspertas pokalbio metu teigė, kad draudikas nedraudžia nuo šilumokaičių trūkimo, siekė paaiškinti, kokiems įvykiams draudimo apsauga taikoma, tačiau pareiškėjas nurodė dėl nesąmonių neskambinti, paaiškino apsidraudęs maksimaliu draudimu, tačiau negaunąs draudimo išmokų, nurodė, kad nebuvo nustatyta, jog trūko šilumokaitis, bei pareikalavo draudiko nurodyti Būsto draudimo sutarties sąlygas, pagal kurias draudikas nusprendė nemokėti draudimo išmokos. Taigi, pareiškėjas iš esmės pakartojo Akte nurodytą ir įrenginio keitimą atlikusio meistro telefonu draudikui paaiškintą įvykio priežastį, naujų objektyvių gedimo priežasčių versijų nebuvo nurodytų.

Pasisakydamas dėl nustatytų gedimo aplinkybių, draudikas paaiškino, kad įrenginys veikia tokiu principu: šilumokaičiu (gyvatuku) teka karštas termofikatas ir šilumos mainų būdu šildo įrenginyje (vandens talpoje) esantį vandenį. Tokie gedimai, kai susilygina slėgis „katile ir boileriye“, anot draudiko, yra galimi vieninteliu atveju – kai trūksta įrenginyje esantis

šilumokaitis, o tai nutinka dėl ilgalaikės eksploatacijos, kai šilumokaitis dėvisi ir yra veikiamas korozijos.

Taigi, įrenginį apžiūrėjusio ir remontavusio meistro vertinimu, gedimas atsirado dėl to, kad įrenginio šilumokaitis (gyvatukas), kuris perduoda šilumą į vandens talpoje esantį vandenį, prarado sandarumą, prakiuro ir dėl to susilygino šilumokaičio ir vandens talpos slėgis. Tai, savo ruožtu, sutrikdė ir dujų katilo veikimą. Jokių išorinių pažeidimų (pavyzdžiui, fizinių įrenginio pažeidimų), galėjusių lemti gedimą, nebuvo fiksuota, informacijos apie viršįtampius ar kitokias išorines įvyki galėjusias lemti priežastis byloje nėra. Draudiko paaiškinimai dėl gedimo pobūdžio neprieštarauja nei remontą atlikusio meistro paaiškinimams, nei paties pareiškėjo teiginiams apie meistrų jam perduotą informaciją. Nors pareiškėjas draudiko išvadas ginčijo, tačiau nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurie suteiktų pagrindo jomis abejoti, t. y. nors išreiškė nesutikimą su draudiko išvadomis, tačiau iš esmės nepateikė jokių svarių tokią poziciją patvirtinančių duomenų (pavyzdžiui, specialiomis žiniomis pagrįstų argumentų, specialistų komentarų ar kt.) ir iš esmės akcentavo per siauras draudimo apsaugos ribas, nors, kaip minėta, Būsto draudimo sutartimi teikiama apsauga nėra absoliuti. Nors Lietuvos bankas sutinka su pareiškėju, kad išorinės įrenginio sienelės korozijos požymiai, matomi pateiktoje demontuoto įrenginio nuotraukoje, savaime nepatvirtina vidinių įrenginio komponentų korozijos fakto (išorinė įrenginio dalis veikiama kitokių veiksnių nei vidinė įrenginio dalis), tačiau ši aplinkybė, vertinant ją kartu su kitais bylos duomenimis, taip pat gali rodyti padidėjusią įrenginio pažeidimo dėl natūralių procesų riziką.

Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytą informaciją ir remiantis tikimybių pusiausvyros principu<sup>9</sup>, sutiktina su draudiku, jog įvykis turi Taisyklių A.IV dalies 1.11, 4.1 ir 4.2 papunkčiuose įtvirtintų nedraudžiamųjų įvykių sąlygų (labiausiai tikėtina gedimo priežastimi laikytina šilumokaičio korozija) požymių ir yra pagrindas jį pripažinti nedraudžiamuoju *ab initio*.

Kartu pažymėtina, kad draudimo teisiniuose santykiuose gali nutikti tokių atvejų, kai draudikas turi teisę nemokėti draudimo išmokos ar ją mažinti kitais draudimo sutartyje ar draudimo rūšies taisyklėse numatytais pagrindais, pavyzdžiui, dėl netinkamo pareigų, susijusių su pranešimu apie įvykį, apgadinto turto išsaugojimu, bendradarbiavimu, vykdymo, sąmoningu klaidingos informacijos teikimu ir kitais šalių sutartais ir įstatyme numatytais atvejais. Pavyzdžiui, pagal Būsto draudimo sutarčiai taikytinų Taisyklių B.V dalies 1.3 papunktį, draudimo išmoka gali būti mažinama arba nemokama, jeigu draudėjas ar su juo susijęs asmenys dėl savo kaltės neįvykdė arba netinkamai vykdė Taisyklių C.III dalies 2.4, 2.5 ir 2.10 papunkčiuose nustatytas pareigas, todėl atsirado ar padidėjo nuostoliai ir draudikui buvo apribota galimybė tinkamai iširti įvykio aplinkybes ir (ar) nustatyti nuostolio dydį. Be to, pagal tos pačios Taisyklių dalies 2.2 papunktį, neatlyginami nuostoliai, jeigu draudėjas, su draudėju susijęs asmenys arba naudos gavėjas bandė draudiką suklaidinti klastodami faktus ir (ar) pateikdami neteisingus duomenis, taip pat jei ėmėsi veiksmų nepagrįstai gauti ar padidinti draudimo išmoką.

Remiantis bylos duomenimis, yra pagrindas konstatuoti, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas su draudiku nepakankamai bendradarbiavo ir netinkamai vykdė Būsto draudimo sutartimi prisiimtas pareigas, teikė draudikui klaidingą informaciją. Be to, prieštaringą informaciją teikė ir Lietuvos bankui.

Visų pirma, nors pareiškėjas teigė apie įvykį pranešęs ir visus su juo susijusius dokumentus draudikui pateikęs 2024 m. gegužės 28 d. (kitą dieną, kai buvo pastebėtas gedimas, ir tą pačią dieną, kai įrenginys buvo pakeistas nauju), draudiko sistemoje pranešimas apie įvykį buvo užfiksuotas 2024 m. gegužės 31 d.

Bylos duomenys patvirtina, kad pareiškėjas, nurodydamas draudikui, jog sugedęs įrenginys buvo dvi savaites saugomas garaže ir utilizuotas draudikui nesiėmus jo apžiūrėti, teikė melagingus duomenis, nes remontą atlikęs meistras draudikui telefonu paaiškino įrenginį pats išvežęs ir perdavęs utilizuoti tą pačią dieną, kai jis buvo išmontuotas (2024 m. gegužės 28 d.), t. y. kitą dieną po nustatyto gedimo, prieš apie įvykį pranešant draudikui.

<sup>9</sup> Įrodymų pakankamumas civiliniame procese grindžiamas tikėtinumo taisykle. Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką. Išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009).

Galiausiai, pagal Taisyklių C.III dalies 2.10 papunkčio c dalį, nutikus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, draudėjas, apdraustasis ir naudos gavėjas privalo iki draudiko atstovo atvykimo, bet ne ilgiau nei tris darbo dienas (jei nesutarta kitaip), skaičiuojant nuo pranešimo apie įvykį, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, gavimo dienos išsaugoti visą likusį, taip pat sugadintą apdraustą turtą arba jo liekanas nepakeistus. Pagal to paties papunkčio e dalį, būtina vykdyti draudiko nurodymus dėl tolesnio turto ar liekanų saugojimo (patirtos išlaidos dėl tokio saugojimo įtraukiamos į nuostolio sumą kaip papildomos išlaidos draudimo vietai sutvarkyti). Taisyklių C.III dalies 2.13 papunktyje nustatyta, kad, visiško turto sugadinimo atveju išmokėjus draudimo išmoką arba pakeitus turtą nauju, per 10 kalendorinių dienų (draudikui pareikalavus) perduoti jam arba atstovui sugadinto turto liekanas. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjas neįvykdė Taisyklių C.III dalies 2.10 papunkčio c dalyje nurodytos pareigos ir eliminavo galimybę įgyvendinti Taisyklių C.III dalies 2.13 papunktyje numatytą pareigą, nes perdavė sunaikinti sugadintą turtą prieš pateikdamas pranešimą apie įvykį draudikui ir su juo nesitaręs, taigi, nuo pat pranešimo apie įvykį dienos buvo užkirstas kelias atlikti išsamų įvykio aplinkybių tyrimą ir prirėkus atlikti sugedusio įrenginio apžiūrą ar užsakyti ekspertinį tyrimą. Dėl to buvo maksimaliai apribotos draudiko galimybės nustatyti tikslią gedimo priežastį.

Šios aplinkybės, susijusios su pareiškėjo elgesiu, bei Taisyklėse įtvirtintų pareigų nevykdymu, ne tik paneigia draudimo sutarties, kaip fiduciarinės sutarties, principus<sup>10</sup>, bet ir papildomai pagrindžia pirmiau pateiktą ginčo situacijos vertinimą ir nedraudžiamą įvykio sąlygų taikymą, taip pat suponuoja galimybę taikyti papildomus draudimo išmokos nemokėjimo ar mažinimo pagrindus, numatytus Taisyklių B.V skyriaus 1.3 ir 2.2 papunkčiuose. Nepaisant to, konstatavus, kad įvykiai pagrįstai pripažinti nedraudžiamaisiais, pirmiau aptartų Būsto draudimo sutarties pažeidimų sunkumas, draudėjo kaltė ir veiksmų (neveikimo) priežastinis ryšys su draudžiamuoju įvykiu (įvykio aplinkybių tyrimu, žalos nustatymo procesu ir kt.) plačiau nevertinami.

Įvertinus bylos duomenų visumą, konstatuotina, kad draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra pagrįstas, o pareiškėjo keliamas reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią sugedusio vandens šildytuvo remonto išlaidas, laikytinas nepagrįstu ir atmestinas.

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

<sup>10</sup> Draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, todėl draudimo sutarties šalys privalo atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga tiek šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti, tiek ir jai vykdyti. Įvardyti draudimo sutarties ypatumai lemia didesnę šios sutarties šalių pareigą bendradarbiauti ir kooperuotis, ypač vykdant sutartį (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalis). Bendradarbiavimo pareigos nevykdymas gali lemti neigiamų padarinių atsiradimą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-531- 701/2016).