



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-04-07 Nr. 429-65
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėja su UAB DK „PZU Lietuva“¹ sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. *(duomenys neskelbtini)*), kuria Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 060² (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2013 m. liepos 22 d. iki 2025 m. rugpjūčio 29 d. buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su gyvenamuoju namu, esančiu adresu: *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Turto draudimo sutartis).

2024 m. spalio 29 d. pareiškėja pranešė draudikui apie 2024 m. spalio 27 d. įvykį: per sujungimus prakiuro 2020 m. pirktas kombinuotas vandens šildymo katilas *Tatramat*. Anot pareiškėjos, atvykęs meistras nustatė, kad katilo sujungimo vietoje yra išretėjęs metalas, katilo suremontuoti neįmanoma, taip pat nurodė, kad katilą laiko defektuota preke. Gauto pranešimo pagrindų draudikas pradėjo žalos administravimą pagal Turto draudimo sutartį.

Žalos administravimo metu draudikas gavo katilo sugadinimų nuotraukas, taip pat kreipėsi į UAB „SERVICENET“ (toliau – remonto bendrovė) dėl prietaiso defektų priežasties nustatymo. Remonto bendrovė apžiūrėjo katilą ir 2024 m. gruodžio 4 d. parengė sąmatą, kurioje nurodė, kad prietaiso korpusas yra prarūdijęs, jo suremontuoti neįmanoma, o gedimo priežastimi įvardino fizinį nusidėvėjimą.

2024 m. gruodžio 9 d. raštu draudikas informavo pareiškėją apie tai, kad įvykio aplinkybių nagrinėjimas nutrauktas ir draudimo išmoka nebus mokama. Anot draudiko, remiantis Taisyklėmis, žala dėl neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, rūdijimo, puvimo ir kt.) yra nedraudžiamasis įvykis.

Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu įpareigoti draudiką įvertinti pareiškėjos dėl įvykio patirtus nuostolius bei išmokėti draudimo išmoką pagal Turto draudimo sutartį. Pareiškėja paaiškino kategoriškai nesutinkanti su draudiko sprendimu, nes, jos teigimu, neįmanoma, kad dėl savaiminio nusidėvėjimo ar korozijos katilas per 2–3 metus prakiurtų, juo labiau – tik viename jo mazge.

Kreipimesi pareiškėja taip pat nurodė, kad sugedęs katilas buvo įsigytas ir sumontuotas 2020 m. sausio mėn., nuo 2023 m. vidurio katilo sujungimai pradėjo leisti vandenį, o 2024 m. spalio mėn. atvykęs meistras, vėl bandydamas pašalinti gedimą, nustatė, jog dėl praretėjusio metalo sujungimų sandariai izoliuoti neįmanoma. Pareiškėjos teigimu, metalas išretėjo dėl elektros srovės nuotėkio, viršįtampių ir kitų panašių priežasčių sukeltos korozijos. Taip pat pažymima, kad meistras gedimą įvertino kaip katilo defektą – gamyklinį broką – ir paaiškino, jog tokie šildymo katilai įprastai tarnauja 15–20 metų.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas paaiškino iš pareiškėjos pateiktų duomenų nustatęs, kad katilas per sujungimą leido vandenį gana ilgą laiką (nuo 2023 m. vidurio), ir pakartojo, kad katilo sugadinimas yra atsiradęs dėl korozijos. Draudiko teigimu, šią gedimo priežastį nurodė ir pati pareiškėja, ją patvirtino remonto bendrovė, todėl išvada, jog žala

¹ Dabar – draudikas (ADB „Gjensidige“).

² Patvirtintų UAB DK „PZU Lietuva“ valdybos 2012 m. gegužės 11 d. nutarimu Nr. 1, galiojančių nuo 2012 m. birželio 7 d.

atsirado dėl katilo nusidėvėjimo (korozijos), yra pagrįsta. Be to, draudiko teigimu, įvykis dėl savo ilgalaikiškumo neatitinka ir draudžiamąjo įvykio staigumo ir netikėtumo kriterijų.

Atsiliepime taip pat nurodyta, kad gedimas negalėjo atsirasti ir dėl elektros įtampos svyravimų, nes elektros tinkle, kuriuo elektros energija tiekama į draudimo vietą, nebuvo fiksuota jokių elektros energijos įtampos svyravimų, tik laikinas planinis elektros energijos tiekimo nutraukimas 2023 m. birželio mėnesį. Be to, teigiama, kad elektros srovės įtakos atsiradusiems defektams nenustatė ir remonto bendrovė. Atsiliepime pareiškėjos reikalavimą buvo prašoma laikyti nepagrįstu ir atmesti.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį (šildymo katilo gedimą) pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal Turto 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 neprieštaruoja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisiųjų 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 dalis).

Šalių sudaryta Turto 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 sąlygose³. 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 prisiimtą draudimo riziką laipsni⁴.

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 išmoką⁵. Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos išmokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamąjį įvykio atveju.⁶ Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjį įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.⁷ Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką *ab initio* (iš anksto).⁸

Remiantis pareiškėjai išduotu draudimo liudijimu, pastatas – gyvenamasis namas - buvo apdraustas draudimo variantu „Tvarkingas namas“ nuo ugnies, gamtos jėgų, vagystės, vandens, stiklo dūžio, piktavališkos trečiųjų asmenų veiklos, elektros prietaisų gedimų dėl elektros įtampos svyravimų ir kitų rizikų. Remiantis Taisyklių 19.3 papunkčio c dalimi, kartu su pastatu apdraudžiami ir šildymo įrenginiai, įskaitant šildymo katilą.

Vadovaujantis Taisyklių 27 punktu, priklausomai nuo pasirinkto draudimo varianto, pastatai, butai ir juose esantis namų turtas apdraudžiami nuo sugadinimo, sunaikinimo arba praradimo dėl draudžiamųjų įvykių, įvykusių staiga ir netikėtai draudimo sutarties galiojimo metu. Draudimo apsauga galioja tik įvykių, kurie yra nurodyti draudimo liudijime ir Taisyklėse pagal pasirinktą draudimo variantą, atžvilgiu. Taisyklių 28-46 punktuose pateikti draudimo rizikų, joms būdingų draudžiamųjų įvykių aprašymai, taip pat nurodomi kiekvienai rizikai būdingi nedraudžiamieji įvykiai, t. y. atvejai, kai draudimo išmoka nemokama.

Nagrinėjamu atveju pareiškėja iš esmės laikosi pozicijos, kad katilo gedimą lėmė su elektros įtampos svyravimais susijusios priežastys. Šioms priežastims būdinga draudimo rizika įtvirtinta Taisyklių 42 punkte. Pagal minėtą punktą, draudikas atlygina žalas už apdraustų elektros prietaisų ir įrengimų gedimus dėl staiga ir netikėtai tiekiamos elektros įtampos svyravimo. Tame pačiame punkte nustatyta, kad įtampos svyravimai – per aukšta, per žema įtampa ar jos svyravimai, įžeminimo pažeidimas, nuo draudėjo nepriklausantis elektros srovės dingimas, netiesioginė žaibo iškrova.

Pagal Taisyklių 42.1 papunktį, nuostoliai dėl viršįtampių atlyginami tik tuo atveju, kai jie yra akivaizdžiai matomi ir vienareikšmiškai galima nustatyti, kad apdraustas turtas yra sugadintas ar sunaikintas būtent dėl padidintos įtampos poveikio, t. y. perdegė, suskilo saugikliai ir (arba) kitos detalės buvo paveiktos ugnies, karščio, kibirkščiavimo, dėl to pasikeitė jų forma, spalva, matomi apanglėjimai, ištekėjimai, suodžiai, išsilydymai arba viršįtampio faktą patvirtina kompetentinga remonto įmonė.

Taisyklių 42.2 papunkčio a, b ir c dalyse nustatyti šiai rizikai būdingi nedraudžiamieji įvykiai, nurodant, kad draudikas neatlygins žalos dėl elektros prietaisų gedimų, jei elektros prietaisai sugedo dėl gamybos broko ir (ar) susidėvėjimo, mechaninių pažeidimų, neteisingo sujungimo ar montavimo, netinkamos eksploatacijos, aptarnavimo ar priežiūros.

Pažymėtina ir tai, kad Taisyklių 47 punkte yra įtvirtintas bendrų nedraudžiamųjų įvykių sąrašas, t. y. atvejai, kai draudimo išmoka nemokama nepriklausomai nuo to, su kokia draudimo rizika įvykis būtų susijęs, taikomi visiems draudimo variantams. Draudikas nagrinėjamu atveju, be kita ko, remiasi Taisyklių 47.1.4 papunktyje įtvirtintu nedraudžiamąjį įvykio apibrėžimu, pagal kurį neatlyginama žala, kilusi dėl neišvengiamų natūralių procesų (mikroorganizmų, korozijos, rūdijimo, puvimo, natūralaus nusidėvėjimo, grybelio, išgaravimo, svorio netekimo, struktūros, spalvos ar kvapo pasikeitimo ir pan.).

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 draudimo sutartyje yra nurodytos kaip įvykių pripažinimo nedraudžiamaisiais pagrindais.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad vandenį leisti katilas pradėjo prieš daugiau nei vienus metus iki pranešimo draudikui apie įvykį pateikimo. Kaip kreipimesi į Lietuvos banką nurodė pareiškėja, tuomet atvykęs meistras izoliavo jungtis, tačiau po kurio laiko katilas vėl pradėjo leisti vandenį. Pareiškėja nurodė, kad „kentėjo“ iki 2024 m. spalio mėnesio, kai atvykęs meistras vėl bandė suremontuoti katilą, tačiau to padaryti nepavyko. Pareiškėja teigė, kad koroziją sukėlė elektros viršįtampiai, elektros srovės nuotėkis ir panašios priežastys, tačiau jokių šias aplinkybes patvirtinančių objektyvių duomenų (pavyzdžiui, meistro išvados, defektų akto ar kt.) nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad katilą draudiko iniciatyva apžiūrėjo specialių žinių

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

⁸ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2013 m. birželio 26 d. nutartus civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013

turinčios remonto bendrovės specialistas, po apžiūros parengtoje sąmatoje konstatavęs, kad prietaiso korpusas yra prarūdijęs ir jo suremontuoti neįmanoma. Remonto bendrovės vertinimu, gedimą lėmė fizinis nusidėvėjimas. Ta pati remonto bendrovė 2024 m. sausio 21 d. parengtame akte nurodė tą patį gedimo pobūdį ir priežastį, taip pat nurodė, kad gedimas nėra nulemtas srovės nuotėkio ar viršįtampio, yra atsiradęs dėl natūralių procesų.

Draudiko pateikti duomenys patvirtina, kad 2025 m. sausio 20 d. draudikas kreipėsi į AB „Energijos skirstymo operatorius“ (toliau – ESO) su prašymu pateikti informaciją, ar įvykio vietoje buvo fiksuotų elektros įtampos svyravimų ar kitų elektros tiekimo sutrikimų. 2025 m. sausio 21 d. atsakyme ESO nurodė, kad elektros tinkle, kuriuo tiekiamą elektros energija į draudimo objektą, laikotarpiu nuo 2023 m. birželio 1 d. iki 2023 m. birželio 22 d. elektros energijos tiekimas buvo nutrauktas dėl planinių elektros įrenginių remonto darbų, informacijos apie fiksuotus elektros įtampos svyravimus nepateikė.

Remiantis pirmiau nurodytų duomenų visuma konstatuotina, kad katilas netinkamai veikė (leido vandenį) jau kurį laiką, tas pats gedimas buvo šalintas jau anksčiau, tačiau pasikartojė, todėl įvykis, visų pirma, laikytinas neatitinkančiu būtinų staigumo ir netikėtumo kriterijų. Antra, nebuvo nustatytų Taisyklių 42.1 papunktyje įtvirtintų aplinkybių, kuriomis remiantis atlyginami nuostoliai, atsiradę dėl viršįtampių, t. y. nebuvo gauta duomenų apie perdegusius, suskilusius saugiklius, ugnies, karščio, kibirkščiavimo ar kitą minėtame Taisyklių papunktyje nustatytą poveikį. Elektros įtampos svyravimų nepatvirtina ir ESO duomenys. Galiausiai akcentuotina, kad, katilą apžiūrėjusios remonto bendrovės vertinimu, kuris iš esmės sutampa su kitais objektyviais bylos duomenimis (įskaitant katilo nuotraukas, kuriose matomos rūdžių paveiktos katilo jungtys) ir nėra paneigtas kita objektyvia informacija, gedimą lėmė natūralus ilgalaikis poveikis – korozija⁹. Tai reiškia, kad įvykis turi Taisyklių 42.2 papunktyje ir 47 punkte nustatytų nedraudžiamųjų įvykių požymių. Nors pareiškėja draudiko išvadas ginčijo, tačiau nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurie suteiktų pagrindo jomis abejoti.

Papildomai akcentuotina, kad pareiškėja draudikui ir Lietuvos bankui buvo nurodžiusi ir tai, kad katilo gedimo priežastis gali būti gamyklinis brokas, tačiau tokiu atveju įvykis taip pat būtų laikomas nedraudžiamuoju pagal Taisyklių 42.2 papunkčio a dalį.

Remiantis pirmiau išdėstyta informacija ir vadovaujantis tikimybių pusiausvyros principu¹⁰, konstatuotina, kad draudikas pagrįstai įvykį vertino neturintiu staigaus ir netikėto įvykio požymių (Taisyklių 27 punktą) bei turintiu nedraudžiamųjų įvykių (Taisyklių 42.2 papunkčio a dalis ir 47 punktą) požymių. Darytina išvada, kad įvykis pagrįstai buvo pripažintas nedraudžiamuoju, todėl pareiškėjos reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

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 pareiškėjos X. X. reikalavimus.

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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavadojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

⁹ Rūdijimas – viena iš korozijos rūšių.

¹⁰ Įrodymų pakankumas 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 buvimą 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).