LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS

SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE" GINČO NAGRINĖJIMO

2025-05-05 Nr. 429-88
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 draudiku sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbiami)*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 060[1] (toliau – Taisyklės) ir Bendrųjų draudimo sąlygų[2] pagrindu nuo 2024 m. balandžio 5 d. iki 2027 m. balandžio 4 d. draudimo variantu „Midi" buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis: *(duomenys neskelbiami)*, jame esantis kilnojamasis turtas, pareiškėjai taip pat suteiktas pagalbos draudimas.

Pareiškėja 2024 m. birželio 17 d. pateikė pranešimą draudikui apie apdraustam turtui padarytą žalą, nurodydama: „Prakiuro vandens šildymo boileris" (toliau – Įvykis). Įvykio data – 2024 m. birželio 17 d. Gavęs pranešimą, draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą.

2024 m. liepos 4 d. pareiškėja pateikė draudikui papildomus dokumentus: sugedusio vandens šildytuvo įsigijimo dokumentą ir šildytuvo nuotraukas, naujo vandens šildytuvo įsigijimo dokumentus, PVM sąskaitą faktūrą už serviso paslaugas, naujos įrangos sumontavimą, transporto išlaidas iki objekto bei defektų nustatymo aktą. 2024 m. liepos 8 d. pareiškėja pateikė sugedusio vandens šildytuvo gamyklinio lipduko nuotrauką ir naujo sumontuoto vandens šildytuvo nuotraukas.

2024 m. liepos 18 d. draudikas pareiškėją informavo, kad Įvykis laikomas nedraudžiamuoju. Draudikas paaiškino, kad, įvertinus pareiškėjos pateiktus dokumentus, nustatyta, jog vandens šildymo įrenginys buvo įsigytas 2014 m. birželio 7 d., t. y. Įvykio dieną jis buvo senesnis nei 10 metų. Vadovaujantis Taisyklių 60.3. a. papunkčiu, draudimo apsauga negalioja turtui, kuris draudžiamojo įvykio dieną buvo senesnis nei 10 metų. Draudikas taip pat informavo pareiškėją, kad nors Įvykis laikomas nedraudžiamuoju ir draudikas neturi pagrindo atlyginti žalą, patirtą dėl turto gedimo, draudikas priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjai 75 Eur draudimo išmoką, atlyginančią išlaidas dėl defektų nustatymo akto gavimo.

2024 m. spalio 24 d. pareiškėja draudiką informavo, kad nesutinka su priimtu sprendimu bei reikalavo atlyginti dėl Įvykio patirtą žalą. Taip pat pareiškėja prašė draudiko paaiškinti, kodėl jai nebuvo suteikta „Pagalba namuose 24/7" paslauga.

2024 m. lapkričio 7 d. draudikas, atsakydamas į pareiškėjos pretenziją, nurodė, kad neturi teisinio pagrindo pakeisti priimto sprendimo. Taip pat paaiškino, kad pagal gautą informaciją apie Įvykį, kurį pareiškėja užregistravo telefonu, nebuvo pagrindo pareiškėjai suteikti paslaugą „Pagalba namuose 24/7", nes ši draudimo apsauga netaikoma atvejams, kuomet dėl Įvykio įrenginį būtina pakeisti nauju.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėja prašė įpareigoti draudiką mokėti 799,39 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl vandens šildytuvo gedimo patirtą žalą, bei nurodė, kad draudikas nepagrįstai nesuteikė jai paslaugos „Pagalba namuose 24/7".

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Draudikas paaiškino, kad pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tada, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius Draudimo sutartyje nurodytus draudžiamojo įvykio požymius ir kai įvykis neatitinka

[1] Galiojanti redakcija nuo 2017 m. kovo 21 d.
[2] Galiojanti redakcija nuo 2021 m. gegužės 11 d.

nedraudžiamųjų įvykių sąlygų. Jeigu Taisyklių nuostatos, tarp jų ir nustatančios draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, yra pakankamai aiškiai ir suprantamai išdėstytos, tokios sąlygos neturėtų būti aiškinamos per plačiai, t. y. išskirtinai apdraustojo arba naudos gavėjo naudai, nes taip draudikas būtų priverstas mokėti draudimo išmoką dėl rizikos, kurios neprisiėmė. Kadangi Įvykis atitinka nedraudžiamojo įvykio sąlygas (t. y. sugedęs įrenginys yra senesnis nei 10 metų), draudikas neturi teisinio pagrindo mokėti pareiškėjai draudimo išmoką, atlyginančią žalą, patirtą dėl sugedusio vandens šildytuvo. Tačiau draudikas nurodė, kad šio ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu priėmė sprendimą ir išmokėjo pareiškėjai papildomą 240,81 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtas išlaidas dėl defektų nustatymo akto gavimo (specialisto transporto išlaidas (su PVM) iki objekto ir serviso paslaugų PVM dalį, kuri nebuvo kompensuota išmokant 75 Eur draudimo išmoką už serviso paslaugas).

Draudikas taip pat paaiškino, kad pareiškėjai telefonu pranešus apie Įvykį, draudiko atstovė skambučio metu pasiūlė sujungti pareiškėją su kitu draudiko darbuotoju dėl paslaugos „Pagalba namuose 24/7" suteikimo, tačiau pareiškėja tokio poreikio neišreiškė ir nurodė suprantanti, jog „Pagalba namuose 24/7" paslauga jai nebus naudinga.

Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad neturi pagrindo pakeisti priimto sprendimo ir prašė pareiškėjos reikalavimą 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 atsisakymo mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio pareiškėjos patirtus nuostolius, pagrįstumo ir paslaugos „Pagalba namuose 24/7" nesuteikimo.

Siekiant išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas Įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal šalių sudarytos draudimo sutarties sąlygas draudikas pagrįstai: 1) vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pripažino Įvykį nedraudžiamuoju; 2) nesuteikė paslaugos „Pagalba namuose 24/7".

1. Dėl Įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 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.

CK 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 teisės aktams. 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 (CK 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 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 ir sąlygas. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime

aptartose individualiosiose sąlygose[3].

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[4]. Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis)[5].

Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką[6]. 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 nedraudžiamojo įvykio atveju[7]. Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamojo įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką[8].

Vertinant Įvykio požymius Draudimo sutarties sąlygų kontekste, pažymėtina, kad Draudimo sutartyje nurodyta, jog namas ir jame esantis kilnojamasis turtas buvo apdrausti draudimo variantu „Midi". Draudimo liudijime nurodyta, kad šiuo draudimo variantu ir šalių sudarytos Draudimo sutarties pagrindu draudžiama nuo įvairių rizikų, įskaitant ugnį, gamtines jėgas, vandenį, vandens prasiskverbimą pro pastato konstrukcijas, vagystę su įsilaužimu ir vandalizmą po įsilaužimo, plėšimą, vagystę iš aptverto sklypo teritorijos, pastato raktų vagystę, trečiųjų asmenų veiką, dužimą ir skilimą, medžio užvirtimą, transporto priemonės atsitrenkimą, elektros prietaisų gedimą dėl elektros įtampos svyravimų, vidinius gedimus, dėl draudžiamųjų įvykių atsiradusius nuostolius, būsto nuomos išlaidas, papildomas išlaidas draudimo vietai po draudžiamojo įvykio sutvarkyti.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punktas įpareigoja draudiką prieš atsisakymą mokėti draudimo išmoką patikrinti visą prieinamą informaciją ir įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudikui įrodymais nepagrindus, kad įvykis yra nedraudžiamasis ar yra kiti išmokos nemokėjimo pagrindai, jam atsiranda pareiga mokėti draudimo išmoką.

Iš byloje esančių duomenų matyti, kad pareiškėja pranešė apie Įvykį, kurio metu prakiuro vandens šildymo įrenginys. Iš pareiškėjos pateikto *(duomenys neskelbiami)* surašyto 2024 m. birželio 27 d. Defektų akto matyti (toliau – defektų nustatymo aktas), kad sugedusį vandens šildytuvą patikrinusi bendrovė nurodė: „Nustatytas Ariston Pro Eco 80 vandens šildytuvo vandens bako talpos trūkimas", patikrinimo išvada – „Aukščiau išvardinti įrenginiai yra netinkami naudojimui."

Draudikas nurodė, kad Įvykį administravo, atsižvelgdamas į draudimo riziką „Vidiniai gedimai"[9] ir nustatė, jog Įvykis atitinka Taisyklių 60.3. a. papunktyje apibrėžto nedraudžiamojo įvykio sąlygas, t. y. Įvykio dieną vandens šildytuvas buvo senesnis nei 10 metų. Atsižvelgdamas į tai, draudikas atsisakė kompensuoti nuostolius, atsiradusius dėl vandens šildytuvo gedimo.

Draudikas teigia, kad pareiškėja pateikė draudikui vandens šildymo įrenginio įsigijimą patvirtinantį dokumentą, kuriuo remiantis ir buvo nustatytas įrenginio amžius. Iš byloje esančių duomenų matyti, kad vandens šildytuvo įsigijimą patvirtina *(duomenys neskelbiami)* 2014 m. birželio 7 d. kasos kvitas. Taigi, Įvykio dieną (2024 m. birželio 17 d.) vandens šildytuvas buvo senesnis nei 10 metų (tarp šalių ginčo dėl įrenginio įsigijimo datos nėra).

Pažymėtina, kad pareiškėja kelia draudikui reikalavimą mokėti 799,39 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl vandens šildytuvo gedimo patirtą žalą. Reikalavimą grindžia *(duomenys neskelbiami)* 2024 m. birželio 27 d. PVM sąskaita faktūra Nr. *(duomenys neskelbiami)* (toliau – *(duomenys neskelbiami)* PVM sąskaita faktūra), išrašyta už suteiktas serviso paslaugas, montavimo paslaugas ir transporto išlaidas iki objekto, iš viso suma 497,31

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.
[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.
[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.
[7] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009.
[8] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.
[9] Taisyklių 60 punkte nustatyta, kad draudikas atlygina „žalas dėl apdrausto turto sugadinimo ar sunaikinimo dėl įvykusio vidinio gedimo, nepriklausančio nuo išorinių faktorių."

Eur su PVM. Taip pat *(duomenys neskelbiami)* 2024 m. birželio 17 d. PVM sąskaita faktūra Nr. *(duomenys neskelbiami)* (toliau – *(duomenys neskelbiami)* PVM sąskaita faktūra), patvirtinančia naujo elektrinio vandens šildytuvo įsigijimą, iš viso suma 302,08 Eur su PVM.

Lietuvos banko vertinimu, įrenginio įsigijimą patvirtinantis kasos kvitas yra tinkamas dokumentas įrenginio amžiaus nustatymui, todėl laikytina, kad draudikas sugedusio vandens šildytuvo amžių nustatė teisingai. Atsižvelgiant į tai, kad vandens šildytuvas Įvykio dieną buvo senesnis nei 10 metų, vertintina, kad draudikas, administruodamas žalą pagal Taisyklėse nustatytą vidinių gedimų riziką, pagrįstai, remdamasis Taisyklių 60.3. a. papunkčiu, Įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Dėmesys atkreiptinas į tai, kad nors draudikas Įvykį pripažino nedraudžiamuoju, tačiau 2024 m. liepos 18 d. priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjai 75 Eur draudimo išmoką, atlyginančią išlaidas dėl defektų nustatymo akto gavimo („serviso paslaugos" pagal *(duomenys neskelbiami)* PVM sąskaitą faktūrą).

Kaip tai buvo nurodyta, ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu draudikas priėmė sprendimą ir išmokėjo pareiškėjai papildomą 240,81 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtas išlaidas dėl defektų nustatymo akto gavimo (transporto išlaidas (su PVM) ir serviso paslaugų PVM dalį, kuri nebuvo kompensuota išmokant 75 Eur draudimo išmoką už serviso paslaugas, pagal *(duomenys neskelbiami)* PVM sąskaitą faktūrą).

Taigi, iš bylos duomenų matyti, kad draudikas jau yra išmokėjęs pareiškėjai bendrą 315,81 Eur dydžio draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtus nuostolius dėl specialisto atvykimo į Įvykio vietą, sugedusio įrenginio apžiūros ir defektų nustatymo akto surašymo, t. y. dalis pareiškėjos šioje byloje reiškiamo reikalavimo jau yra patenkinta.

Draudikas pabrėžė, kad išlaidos už montavimo paslaugas, nurodytas *(duomenys neskelbiami)* PVM sąskaitoje faktūroje, nėra kompensuojamos todėl, kad šios paslaugos buvo skirtos naujo elektrinio vandens šildytuvo sumontavimui. Tuo tarpu Įvykiui esant pripažintam nedraudžiamuoju, draudikas neatlygina nuostolių, susijusių su sugedusio įrenginio pakeitimu nauju (neatlygina nei montavimo išlaidų pagal *(duomenys neskelbiami)* PVM sąskaitą faktūrą, nei paties įrenginio įsigijimo išlaidų pagal *(duomenys neskelbiami)* PVM sąskaitą faktūrą).

Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į byloje esančius duomenis bei draudiko paaiškinimus, laikytina, jog draudikas, pripažinęs Įvykį nedraudžiamuoju, pagrįstai atsisakė atlyginti pareiškėjai nuostolius, patirtus dėl vandens šildytuvo pakeitimo nauju, įskaitant naujo įrenginio įsigijimo ir jo sumontavimo išlaidas. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja patyrė išlaidų, susijusių su defektų nustatymo akto, kurį būtina pateikti draudikui Įvykus įvykiui, gavimu, laikytina, kad draudikas tinkamai apskaičiavo ir išmokėjo pareiškėjai 315,81 Eur dydžio draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtus nuostolius dėl specialisto atvykimo į Įvykio vietą ir defektų nustatymo akto surašymo.

2. Dėl paslaugos „Pagalba namuose 24/7" nesuteikimo

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką taip pat papildomai nurodė, kad draudikas nepagrįstai nesuteikė Draudimo sutartyje nurodytos „Pagalba namuose 24/7" paslaugos.

Draudimo sutartyje, sudarytoje tarp pareiškėjos ir draudiko, nurodyta, kad „šiai draudimo sutarčiai galioja paslauga Pagalba namuose 24/7, iki 300 Eur".

Pagal Taisyklių sąlygą „Pagalba namuose 24/7", šildymo sistemos avarijos, kanalizacijos sistemos avarijos, vandentiekio sistemos avarijos, šildymo katilo gedimo atveju draudikas atlygina šias išlaidas: a) išlaidas už greitą priežasties pašalinimą, t. y. trūkusių vamzdžių, radiatorių, gyvatukų užsandarinimą sklendėmis, varžtais, kitomis priemonėmis, kad neplistų žala; b) išlaidas už užsikimšusios kanalizacijos prapūtimą; c) išlaidas už įvykio vietos sutvarkymą, t. y. vandens iš patalpų išsiurbimą, patalpų išdžiovinimą, kilimų išvalymą; d) išlaidas už šildymo katilo remonto darbus (pvz., katilo saugiklių pakeitimą, laikiną užsandarinimą) (Taisyklių 80.5.1. papunktis).

Pareiškėja, siekdama pagrįsti savo reikalavimą draudikui, nurodė, kad draudikas jai nepasiūlė pasinaudoti paslauga „Pagalba namuose 24/7", kurios vieno iškvietimo limitas – 300 Eur su PVM, dėl to pareiškėja patyrė išlaidų, kurios turėjo būti kompensuotos draudiko.

Draudikas paaiškino, kad pagal gautą informaciją apie Įvykį, kurią pareiškėja draudikui pateikė telefonu, nebuvo pagrindo pareiškėjai suteikti paslaugą „Pagalba namuose 24/7", nes ši draudimo apsauga netaikoma atvejams, kuomet dėl Įvykio įrenginį būtina pakeisti nauju, ir pareiškėjai ši informacija buvo suteikta.

Siekdamas pagrįsti savo poziciją, draudikas į bylą pateikė pokalbio telefonu su pareiškėja įrašą, iš kurio nustatyta, kad pareiškėjai paklausus dėl paslaugos „Pagalba namuose 24/7", draudiko atstovė keletą kartų paaiškino pareiškėjai, jog gali „sujungti su pagalba namuose".

Tačiau pati pareiškėja nepatvirtino, jog paslauga jai reikalinga ir vėliau pokalbio metu tvirtino, kad supranta, jog vandens šildytuvas prakiuro ir yra neremontuotinas, todėl meistro atvykimas nebūtų naudingas, įrenginį reikia keisti nauju: „man užtenka žinių, kad neįmanoma to sutvarkyti, čia ne vamzdukas trūkęs, kad ateis kitas ir sumontuos, čia reikia kito boilerio."

Dėmesys taip pat atkreiptinas į tai, kad iš pareiškėjos nurodytų Įvykio aplinkybių bei iš pareiškėjos pateiktų sugedusio vandens šildytuvo nuotraukų matyti, jog šiuo konkrečiu atveju paslaugos, kurių išlaidas draudikas yra įsipareigojęs kompensuoti galiojant draudimo apsaugai pagal pagalbos draudimo sąlygas, pareiškėjai nebuvo reikalingos – byloje nėra duomenų apie buvusį poreikį dėl Įvykio užsandarinti vamzdžius, išsiurbti išsiliejusį vandenį, atlikti įrenginio remonto darbus, nes vanduo iš sugedusio vandens šildytuvo neišsiliejo ir žalos turtui nesukėlė. Sugedęs vandens šildytuvas buvo neremontuotinas ir turėjo būti pakeistas nauju, o pagal Taisyklių sąlygą „Pagalba namuose 24/7", įrenginio keitimo nauju išlaidos nėra atlyginamos.

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, darytina pagrįsta išvada, kad draudikas pasiūlė pareiškėjai suteikti paslaugą „Pagalba namuose 24/7", tačiau pareiškėja nepatvirtino, kad jai ši paslauga reikalinga. Iš byloje esančių duomenų matyti, kad, bendraudama telefonu su draudiko atstove, pareiškėja pati teigė, kad šiuo konkrečiu atveju jai yra reikalingas vandens šildytuvo pakeitimas nauju ir kad pareiškėja supranta, jog paslauga „Pagalba namuose 24/7" jai nebus naudinga. Taigi, vertintina, kad draudikas tinkamai pagrindė savo poziciją ir įrodė, jog paslauga „Pagalba namuose 24/7" pareiškėjai nebuvo suteikta pagrįstai, tiek dėl to, kad pati pareiškėja nepatvirtino, jog jai ši paslauga reikalinga, tiek dėl to, kad konkretūs darbai, kurių išlaidas draudikas yra įsipareigojęs kompensuoti naudojantis paslauga „Pagalba namuose 24/7", pareiškėjai šio konkretaus Įvykio atveju nebuvo reikalingi.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys ir paaiškinimai pagrindžia, kad draudikas tinkamai nustatė sugedusio vandens šildytuvo amžių ir pagrįstai pritaikė Draudimo sutarties sąlygas, pagal kurias draudimo apsauga negalioja turtui, kuris draudžiamojo įvykio dieną buvo senesnis nei 10 metų. Vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma bei Draudimo sutarties šalių sutartomis sąlygomis, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai Įvykį pripažino nedraudžiamuoju ir atsisakė mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio pareiškėjos patirtus nuostolius, susijusius su sugedusio vandens šildytuvo pakeitimu nauju. Konstatuotina, kad draudikas tinkamai nustatė ir išmokėjo draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtas išlaidas, susijusias su sugedusio įrenginio defektų nustatymo akto gavimu.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys ir paaiškinimai pagrindžia, kad, atsižvelgiant į šio konkretaus Įvykio aplinkybes ir pačios pareiškėjos poziciją bendraujant su draudiko atstove (pareiškėja neišreiškė valios dėl paslaugos suteikimo), paslauga „Pagalba namuose 24/7" pareiškėjai nebuvo suteikta pagrįstai.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes bei į tai, kad pagrįstą pareiškėjos reiškiamo reikalavimo dalį draudikas jau yra patenkinęs, pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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. 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