



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-05-17 Nr. 429-293  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

Draudikas ir pareiškėjas sudarė Gyventojų turto ir asmens civilinės atsakomybės draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056 (galioja nuo 2022 m. liepos 15 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdraustas pastatas – gyvenamasis namas, inžinerinės sistemos ir pagalbiniai pastatai, esantys (*duomenys neskelbtini*). Draudimo laikotarpis – nuo 2022 m. spalio 8 d. iki 2023 m. spalio 8 d.

2023 m. sausio 2 d. pareiškėjas informavo draudiką apie sugedusį sistemos oras-vanduo šilumos siurblių. Pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą ir jo metu nustatė, kad šilumos siurblys sugedo pirmiausia dėl to, kad trūko šilumokaitis ir į sistemą pateko drėgmė. Tuomet, dėl kompresoriaus užsikirtimo įvyko įtampos šuolis, tačiau pats įtampos šuolis nesukėlė gedimo.

2023 m. sausio 11 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją apie apskaičiuotą draudimo išmoką. Pranešime draudikas nurodė, kad pasirinkus draudimo variantą „Saugus turtas“, nuostoliams dėl staiga ir netikėtai įvykusių įvykių, neatitinkančių Taisyklių II dalies 4.1-4.7 punktuose nustatytų sąlygų, taikoma 25 proc., bet ne mažesnė kaip 80 Eur besąlyginė išskaita. Draudikas nurodė, kad nustatyti pareiškėjo nuostoliai be PVM siekia 7 236,94 Eur, o draudimo išmoka, apskaičiuota pritaikius 25 proc. išskaitą, sudarys 5 427,70 Eur. Pareiškėjas laikėsi pozicijos, kad šilumos siurblys sugedo dėl elektros įtampos svyravimų, apibrėžtų Taisyklių II dalies 4.7 papunktyje ir pageidavo, kad draudikas išmokėtų draudimo išmoką, atlyginančią visus nuostolius, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti su draudiku kilusį ginčą ir reikalavo, kad draudikas išmokėtų 8 756,70 Eur draudimo išmoką, atitinkančią žalos administravimo metu gedimo diagnostiką atlikusios UAB „EKO2ŠILUMA“ parengtą remonto pasiūlymą. Anot pareiškėjo, gedimas iš tikrųjų įvyko dėl elektros įtampos svyravimų, todėl įvykį draudikas nepagrįstai laikė neatitinkančiu Taisyklių II dalies 4.7 papunktyje apibrėžtos elektros įtampų svyravimų rizikos ir, remdamasis draudimo liudijimo nuostata, pagal kurią Taisyklių II dalies 4.1-4.7 papunkčiuose nustatytų sąlygų neatitinkančių įvykių atvejais taikoma 25 proc. ir bent 80 Eur išskaita, nepagrįstai pritaikė 25 proc. išskaitą.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė atsiliepiamą į pareiškėjo kreipimąsi, jame nurodė sprendimą laiką teisingu ir lieką prie savo pozicijos. Atsiliepiame draudikas patikslino, kad žalos administravimo metu buvo gauti du skirtingi defektų aktai: viename jų nurodyta, kad šilumos siurblys sugedo dėl įtampos šuolių, kitame jie nenurodomi kaip gedimo priežastis. Draudikas teigė tikslinęs gedimo priežastis ir gavęs patvirtinimą, kad įtampos šuolis įvyko tik į sistemą patekus drėgmei ir užsikirtus kompresoriui, t. y. pats gedimas sukėlė įtampos svyravimus. Remiantis šiomis aplinkybėmis buvo nustatyta, kad įvykis neatitinka elektros įtampos svyravimų ir kitų Taisyklių II dalies 4.1-4.7 papunktyje nustatytų rizikų, todėl, apskaičiuojant draudimo išmoką, buvo pritaikyta draudimo liudijime aptarta 25 proc. išskaita. Draudikas taip pat pažymėjo draudimo išmoką apskaičiavęs pagal pateiktus remonto kainos skaičiavimus be

PVM, nes pagal Taisyklių II dalies 15.31 papunktį, jei pastato šildymo sistema neremontuojama, tai iš draudimo išmokos atimamos netiesioginės atstatymo išlaidos, įskaitant PVM.

**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 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 pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjo nuostolius, atsiradusius sugedus šilumos siurbliui, dydžio.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina: 1) nustatyti, ar įvykis pagrįstai buvo kvalifikuotas neatitinkančiu elektros įtampos svyravimų draudimo rizikos apibrėžimo ir draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, turėjo teisę pritaikyti 25 proc. išskaitą; 2) įvertinti Draudimo sutarties sąlygas, reglamentuojančias draudimo išmokos apskaičiavimo tvarką ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai iš draudimo išmokos išskaičiavo šilumos siurblio remonto kainai tenkantį PVM.*

*1. Dėl įvykio vertinimo neatitinkančiu elektros įtampos svyravimų rizikos apibrėžimo ir išskaitos taikymo pagrįstumo*

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 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>1</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>2</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>3</sup> Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

<sup>3</sup> 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 nedraudžiamojo įvykio atveju.<sup>4</sup> Draudimo sutartyje taip pat gali būti nustatytos kitos sąlygos, ribojančios draudimo išmokos dydį (išskaitos, draudimo išmokos mažinimo atvejai dėl sutartinių įsipareigojimų pažeidimo ir kt.).

Nagrinėjamu atveju pastatas (įskaitant jo šildymo sistemą) buvo apdraustas draudimo variantu „Saugus turtas“. Taisyklių II dalies 5 skyriaus, kuriame įtvirtintos draudimo varianto „Saugus turtas“ sąlygos, 5.1 papunktyje nustatyta, kad pasirinkus minėtą draudimo variantą, draudikas atlygina nuostolius (moka draudimo išmokas) dėl staiga ir netikėto turto sugadinimo, sunaikinimo arba netekimo draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu dėl bet kokio įvykusio įvykio, išskyrus šiame skyriuje ir Taisyklių II dalies 6 skyriuje išvardintus nedraudžiamuosius įvykius.

Kita vertus, akcentuotina tai, jog šalių sudarytos Draudimo sutarties sąlygas apibrėžiančiame draudimo liudijime nustatyta, kad nuostoliams dėl bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių įvykių pagal draudimo variantą „Saugus turtas“ (įskaitant ir vidinius gedimus), tai yra kurie neatitinka Taisyklių II dalies 4.1-4.7 papunkčiuose aprašytų sąlygų, taikoma 25 proc. ir ne mažesnė nei 80 Eur besąlyginė išskaita. Taigi draudimo išmokoms, mokamoms dėl draudžiamųjų įvykių, nepatenkančių į Taisyklių II dalies 4.1-4.7 papunkčiuose apibrėžtas draudimo rizikas, taikomos papildomos sąlygos dėl besąlyginės išskaitos dydžio (draudimo liudijime nurodyta įprasta besąlyginė išskaita – 60 Eur).

Taisyklių II dalies 4.1-4.7 papunkčiuose įtvirtintos ugnies, vandens, trečiųjų asmenų tyčinės veiklos, gamtos jėgų, transporto priemonės atsitrenkimo į apdraustą turtą, stiklo dužimo ir elektros įtampos svyravimų rizikos. Anot pareiškėjo, įvykis atitinka būtent elektros svyravimų riziką ir todėl draudimo liudijime nustatyta sąlyga dėl 25 proc. besąlyginės išskaitos neturėjo būti taikoma.

Taisyklių II dalies 4.7 papunktyje nustatyta, kad elektros įtampos svyravimo riziką atitinka apdrausto turto sugadinimas, sunaikinimas ar praradimas dėl staigių ir netikėtų tiekiamos elektros įtampos svyravimų, atsiradusių dėl išorinės priežasties ar netiesioginio žaibo poveikio. Nuostoliai dėl elektros įtampos svyravimų atlyginami tik tuomet, kai jie yra labai aiškiai matomi (perdegę ar suskilę saugikliai, turtas pažeistas ugnies, karščio ar kibirkščiavimo, turtas pakeitė savo formą ar spalvą, matosi apanglėjimai, suodžiai, išsilydymas) arba tokios nuostolius patvirtina sugadinto turto remontą atliekanti remonto įmonė. Aptariamame Taisyklių papunktyje taip pat nustatyta, kad neatlyginami nuostoliai (nemokama draudimo išmoka), atsiradę dėl trumpojo sujungimo elektrinių įrenginių viduje ne dėl išorinių priežasčių. Šioje sąlygoje aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kad elektros įtampos svyravimo draudžiamaisiais įvykiais laikomi tada, kai elektros įtampos svyravimai atsirado dėl išorinių priežasčių.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju įvykis atitinka pirmiau aptartas aplinkybes, pažymėtina, kad byloje yra pateikti du 2023 m. sausio 6 d. parengti UAB „EKO2ŠILUMA“ defektiniai aktai dėl šilumos siurblio gedimo. Viename jų nurodyta, kad gavus užsakovo (pareiškėjo) pranešimą apie gedimą buvo vykstama apžiūrėti neveikiančios šildymo sistemos ir, atlikus diagnostiką, nustatyta, kad „trūkęs CBH60-50 šilumokaitis, neveikianti valdymo sąsaja, lauko įrenginys be jokių signalų“ ir teigiama, kad „patekus į šaltnešio dalį vandens, užstrigo kompresorius, sudegė valdymo ir jėgos plokštė“. Antrasis defektinis aktas iš esmės yra analogiškas, tačiau jame papildomai nurodyta, kad „dėl įtampų šuolių, svyravimų lauko įrenginys nerodo jokio signalo“. Taigi, viename defektiniame akte įtampos šuoliai neminimi, kitame – atsirado papildoma informacija apie įtampos šuolių galimą įtaką gedimui.

Iš byloje pateikto draudiko specialistės ir defektinius aktus rengusios bendrovės susirašinėjimo matyti, kad draudikas siekė gauti patikslintą informaciją dėl įvykio priežasties ir teiravosi, ar teisingai suprato, kad „dėl nenustatytų priežasčių trūkus šilumokaičiui į vidinę sistemą pateko drėgmė/kondensatas/vanduo, ko pasekoje užsikirto kompresorius ir dėl to įvyko kitų elektros vidinių komponentų perdegimas“. Atsakydama į draudiko specialistės el. laišką, defektų aktus rengusios bendrovės atstovė patvirtino – „Taip, teisingai“. Šie duomenys, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad gedimą iš tiesų lėmė ne išoriniai elektros įtampos svyravimai, bet įvykęs vidinis – šilumokaičio gedimas, vėliau sukėlęs ir kitų komponentų perdegimą.

Papildomai pažymėtina, kad siekdamas pagrįsti savo atsiliepiamą, draudikas taip pat

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009.

pateikė UAB Energijos skirstymo operatorius (toliau – ESO) specialisto el. laiško kopiją. Jame nurodyta, kad „nuo 2012-12-28 iki 2023-01-04 ESO eksploatuojamame elektros tinkle, kuriuo elektros energija tiekama adresu Varėnės g. 36, Senoji Varėna, Varėnos sen., elektros įtampos svyravimų ar kitų elektros tiekimo sutrikimų nebuvo užfiksuota“.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes ir žalos administravimo metu surinktą medžiagą, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai įvykį laikė neatitinkančiu Taisyklių II dalies 4.7 papunktyje apibrėžtų draudžiamųjų įvykių, patenkančių į elektros įtampos svyravimų riziką, sąlygų. Šilumos siurblio gedimas, remiantis specialistų parengtais defektiniais aktais bei patikslinimu dėl gedimo pobūdžio, visa apimtimi buvo lemtas pačio šilumos siurblio vidinio gedimo ir išoriniai įtampos svyravimai (kurie, be kita ko, nebuvo patvirtinti jokiais objektyviais duomenimis) gedimui (tiek šilumokaičio, tiek kitų komponentų) įtakos neturėjo. Antrinius gedimus lėmė šilumokaičio gedimas, kai dėl to į įrenginį pateko drėgmė, sutriko kompresoriaus veikla, dėl šių priežasčių sugedo ir valdymo, jėgos plokštės.

Atitinkamai, konstatuotina, kad draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką pagrįstai vadovavosi draudimo liudijime nustatyta sąlyga dėl besąlyginės išskaitos taikymo įvykiams, neatitinkantiems Taisyklių II dalies 4.1-4.7 papunktyje nustatytų sąlygų ir pagrįstai pritaikė 25 proc. išskaitą.

## *2. Dėl PVM išskaitymo iš draudimo išmokos*

Pažymėtina, kad pareiškėjas kreipimesi kėlė reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią visas UAB „EKO2ŠILUMA“ nurodytas remontui reikalingas lėšas, tačiau draudikas su tuo nesutiko ir teigė, kad pagal Draudimo sutarties sąlygas, kai turtas neremontuojamas – apskaičiuotoms remonto išlaidoms tenkanti PVM dalis į draudimo išmoką neįtraukiama.

Vertinant šalių reikalavimus ir atsikirtimus pažymėtina, kad Taisyklių II dalies 1.1.1 papunktyje įtvirtinta, jog pastatų draudimu apdraudžiami ir prie jų priskiriami yra, be kita ko, pastato įrenginiai ir elementai – šildymo, vandentiekio, vėdinimo, elektros, santechninė ir kita šiame Taisyklių papunktyje nurodyta įranga.

Pagal Taisyklių II dalies 15.31 papunktį, jei pastatas (kurio dalis yra ir šildymo sistema) po draudžiamąjį įvykį neatstatomas ir neremontuojamas, tai iš draudimo išmokos atimamos netiesioginės pastato atstatymo išlaidos. Netiesioginėmis išlaidomis minėtoje Taisyklių sąlygoje apibrėžiamos projektavimo, konstravimo, planavimo, derinimo išlaidos, taip pat dėl statybos darbų patiriamų socialinio draudimo, pridėtinės vertės mokesčių, kitų mokesčių ir rinkliavų išlaidos.

Byloje nėra duomenų, patvirtinančių pareiškėjo realų ketinimą remontuoti sugedusius šilumos sistemos įrenginius, taip pat duomenų apie atliktą faktinį jų remontą, todėl konstatuotina, kad draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, pagrįstai įvertino defektiuose aktuose nurodytą remonto (įrenginių keitimo) darbų kainą (8 756,70 Eur su PVM) sudarančią PVM dalį (1 519,76 Eur) ir jos į draudimo išmoką neįtraukė.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta pirmiau, konstatuotina, kad draudikas įvykį pagrįstai vertino neatitinkančiu Taisyklių II dalies 4.7 papunktyje įtvirtintų elektros įtampos svyravimo rizikos sąlygų, ir apskaičiavo draudimo išmoką šalių sudarytoje Draudimo sutartyje nustatyta tvarka, teisėtai pritaikęs 25 proc. išskaitą ir išskaičiavęs remonto išlaidoms tenkančią PVM dalį. Taigi, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią visą UAB „EKO2ŠILUMA“ apskaičiuotą remonto kainą, yra nepagrįstas ir todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis

Į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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