



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-03-13 Nr. 429-46

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Swedbank P&C Insurance AS* (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir pareiškėjas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *Duomenys neskelbtini*), kuria Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu draudimo variantu „Visų rizikų draudimas“ buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su *Duomenys neskelbtini* esančiu gyvenamuoju namu ir jame esančiu namų turtu (toliau – Turto draudimo sutartis). Draudimo liudijime nurodytas draudimo laikotarpis – nuo 2022 m. gruodžio 16 d. iki 2023 m. gruodžio 15 d.

2023 m. lapkričio 5 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad neveikia šilumos siurblys, rasti išmušti saugikliai ir atšalę namai, nėra karšto vandens, prie lauko bloko rastos negyvos pelės. Pareiškėjas taip pat pateikė draudikui nuotraukas, kuriose matomi prie sugedusio įrenginio gulintys negyvi graužikai. Pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą.

2023 m. lapkričio 6 d. sugedusį šilumos siurblių pareiškėjo iniciatyva apžiūrėjo UAB „Eremsa“ specialistai ir parengė Šilumos siurblio apžiūros ir defektacijos aktą (toliau – Defektų aktas). Specialistai per apžiūrą nustatė, kad yra pažeistos lauko bloko kabelių izoliacijos, perdegę kompresorius ir valdymo blokas. Defektų akte taip pat nurodyta, kad gedimą galimai sukėlė graužikai, dėl jų įvyko trumpasis jungimas. Defektų aktas buvo pateiktas draudikui.

2023 m. lapkričio 11 d. draudiko pavedimu UAB „SMART CLAIMS“ specialistė apžiūrėjo įvykio vietą ir parengė Turto apžiūros aktą (toliau – Apžiūros aktas). Jame nurodyta, kad apžiūros metu šilumos siurblys veikė, jau buvo suremontuotas, taip pat teigiama, kad klientas (pareiškėjas) per apžiūrą paaiškino po šilumos siurbliu radęs negyvų pelių, kurios, tikėtina, pažeidė elektros kabelį.

2023 m. lapkričio 20 d. draudikas el. paštu informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą nemokėti draudimo išmokos, nes, remiantis Taisyklėmis, draudimo išmoka nemokama, kai žala kilo dėl vabzdžių, kenkėjų, graužikų, paukščių ar naminių gyvūnų poveikio.

Pareiškėjas draudiką informavo su sprendimu nesutinkąs, tačiau draudikas, atsakydamas į pareiškėjo el. laišką, pranešė, kad sprendimas yra galutinis ir nebus keičiamas. Be to, draudikas nurodė, kad šilumos siurblio remontas buvo atliktas dar iki turto apžiūros, taip užkirstas kelias draudikui nustatyti tikslias įvykio aplinkybes. Artėjant Turto draudimo sutarties laikotarpio pabaigai draudikas taip pat informavo pareiškėją apie tai, kad sutartis nebus tęsiama (nebus išduotas naujas draudimo liudijimas) dėl draudikui nepriimtinos rizikos.

Nesutikęs su galutiniu draudiko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką ir prašė išnagrinėti kilusį ginčą, įpareigoti draudiką išmokėti draudimo išmoką už šilumos siurblio remontą ir nenutraukti draudimo sutarties. Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad šilumos siurblys sugedo 2022 m. lapkričio 5 d., o tam, kad nereikėtų gyventi šaltyje, jo remontas pradėtas 2023 m. lapkričio 6 d. 2023 m. lapkričio 9 d. su pareiškėju susisiekė žalos vertintoja, ji 2023 m. lapkričio 11 d. atliko įrenginio apžiūrą. Draudikas, pareiškėjo teigimu, laiko, kad savaitę po įvykio joks remontas nebuvo galimas, nors tai nėra niekur nurodyta. Be to, anot pareiškėjo, nors turtas apdraustas vizų rizikų draudimu, įvykį draudikas laiko nedraudžiamuoju.

¹ 2022 m. vasario 22 d. redakcija.

Kreipimesi pareiškėjas taip pat teigė gavęs laišką, kad Turto draudimo sutartis pasibaigus jos terminui nebus tęsiama dėl draudikui nepriimtinos rizikos. Pareiškėjo teigimu, draustis pas draudiką jam yra patogu, o dabar nežino, kur reikės apdrausti turtą ir kokiomis kainomis. Pareiškėjui kilo abejonių dėl tokio sprendimo pagrįstumo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi, pasisakydamas dėl sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, draudikas nurodė, kad jam buvo užkirstas kelias įvertinti tikslią gedimo priežastį, nes įrenginys buvo suremontuotas. Anot draudiko, nebuvo laikomasi Taisyklėse įtvirtintos pareigos be draudiko leidimo neatlikti jokių objekto, kuriam buvo padaryta žala, pakeitimų, kad draudikas galėtų nustatyti įvykio priežastis ir nuostolio dydį. Apie atliktą remontą draudikas nurodė sužinojęs, kai jam buvo pateiktas Defektų aktas. Be to, draudiko teigimu, tai, kad žala atsirado dėl graužikų veiklos, nurodyta ir Defektų akte, ir Apžiūros akte, nurodant pareiškėjo nuomonę dėl įvykio aplinkybių. Draudikas taip pat paaiškino papildomai kreipęsis į platformą „help.lt“ valdančią bendrovę UAB BALTIC CONTINENT dėl įvykio priežasčių patikslinimo, šios specialistai įvertino turimus duomenis apie įvykį ir pateikė išvadą, kad graužikai pažeidė lauko bloko laidus, įvyko trumpas jungimas ir dėl to buvo pažeisti šilumos siurblio komponentai. Surinktų duomenų visuma draudikui leido daryti išvadą, kad žala buvo sukelta graužikų, o tokiu atveju įvykis laikomas nedraudžiamuoju.

Pasisakydamas dėl atsisakymo sudaryti naują draudimo sutartį, draudikas paaiškino, kad turto draudimo sutartis yra savanoriška ir, remdamasis sutarties laisvės principu, draudikas gali pats spręsti, ar sudaryti konkrečią sutartį, ar ne, su kuo ją sudaryti, ir tai yra jo apsisprendimo laisvė.

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, matyti, kad šalių nesutarimas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį (šilumos siurblio gedimą) pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo ir, pasibaigus Turto sutarties laikotarpiui, neteikti pareiškėjui pasiūlymo sudaryti naują sutartį.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti: 1) ar pagal šalių sudarytos Turto draudimo sutarties sąlygas įvykis laikytinas draudžiamuoju; 2) ar draudikas galėjo atsisakyti sudaryti su pareiškėju naują draudimo sutartį.

1. Dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju 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 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 dalį).

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 sąlygose². Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spęsti apie draudiko priimtą draudimo rizikos laipsnį³.

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 išmoką⁴. Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimties, 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 nedraudžiamąjo įvykio atveju.⁵ Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjo įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką⁶.

Nagrinėjamu atveju namų turtas buvo apdraustas draudimo variantu „Visų rizikų draudimas“. Šio draudimo varianto draudimo apsaugos apimtis yra apibrėžta Taisyklių dalies „Ką apima ši draudimo apsauga“ poskyryje „Visų rizikų draudimas“. Minėtame poskyryje įtvirtinta, kad draudimo sutartimi apdraudžiama nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas ar kurio netekta dėl vagystės įsibrovus ar apiplėšimo.

Pirmiau minėtame Taisyklių poskyryje taip pat nustatyti atvejai, kai draudimo apsauga netaikoma ir draudimo išmoka nemokama. Šiuos atvejus apima tokios situacijos, kai žala kyla dėl, pavyzdžiui, ilgalaikių procesų, natūralaus nusidėvėjimo, gedimo, puvimo, korozijos ar kalkių, dėl pelėsio, sausojo puvinio, grybelio ar bakterijų ant draudimo objekto ant bet kurios jo dalies, dėl nekokybiškų statybos ar remonto darbų, taip pat dėl žalos, padarytos vandens, patekusio į statinį per suskilusią konstrukciją, *žalos padarytos graužikų, kenkėjų, paukščių* ir kt.

Nagrinėjamu atveju skundžiamas draudiko sprendimas grindžiamas nedraudžiamąjo įvykio sąlyga, pagal kurią nemokama draudimo išmoka už žalą, atsiradusią dėl vabzdžių, kenkėjų, graužikų, paukščių ar naminių gyvūnų poveikio. Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas pranešime apie įvykį nurodė, kad prie sugedusio įrenginio buvo rasta negyvų pelių, taip pat pateikė tai patvirtinančias nuotraukas. Pareiškėjo pasamdytos bendrovės specialistų, apžiūrėjusių ir remontavusių įrenginį, nuomone, kuri yra nurodyta Defektų akte, gedimą galimai sukėlė graužikai, dėl jų įvyko trumpasis jungimas. Apžiūros akte nurodyta, jog apžiūros metu pareiškėjas teigė, kad prie įrenginio buvo rasta negyvų pelių, jos, tikėtina, pažeidė elektros kabelį. UAB BALTIC CONTINENT nuomone, šilumos siurblio komponentai buvo pažeisti po to, kai graužikai pažeidė lauko bloko laidus ir įvyko trumpas jungimas.

Pažymėtina, kad nagrinėjant ginčą nebuvo gauta duomenų apie jokiais kitas galimas labai tikėtinas įvykio aplinkybes, pareiškėjas taip pat nepateikė jokios informacijos, suteikiančios pagrindo abejoti pirmiau aptartomis gedimo atsiradimo aplinkybėmis. Be to, sutiktina su draudiku, kad pareiškėjas nesilaikė Taisyklių dalyje „Kaip elgtis įvykio atveju“ nurodytos pareigos be draudiko leidimo nedaryti jokių objekto, kuriam buvo padaryta žala, pakeitimų, taip apsunkindamas draudikui galimybę atlikti išsamesnius tyrimus dėl įvykio atsiradimo priežasties.

Remiantis pirmiau išdėstyta informacija, konstatuotina, kad vienintelė ir labiausiai tikėtina įrenginio (šilumos siurblio) gedimo priežastis yra graužikų padaryti išorinio bloko kabelio pažeidimai, o tokios įvykio aplinkybės atitinka Taisyklėse įtvirtintas nedraudžiamųjų įvykių sąlygas (kai draudimo išmoka nemokama). Taigi, draudikas įvykį pagrįstai pripažino nedraudžiamuoju ir pareiga mokėti draudimo išmoką jam nekilo.

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

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

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

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

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

2. Dėl atsisakymo sudaryti su pareiškėju naują turto draudimo sutartį

Vertinant pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, susijusias su draudiko sprendimu, Turto draudimo sutarties laikotarpiui pasibaigus nesudaryti su pareiškėju naujos draudimo sutarties, pažymėtina, kad draudimo sutarčių sudarymą reglamentuoja Civilinis kodeksas ir Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas, atskirų privalomojo draudimo rūšių sudarymas gali būti reglamentuojamas ir kituose teisės aktuose.

Draudimo sutartims, kaip ir bet kurioms kitoms sutartims, yra taikomas Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintas sutarties laisvės principas, suteikiantis sutarties šalims teisę pasirinkti, su kuo ir kokias sutartis sudaryti, išskyrus atvejus, kai teisės aktai nustato tam tikrą privalomą (imperatyvų) asmens elgesį. Kaip ir minėta pirmiau, Turto draudimo sutartis yra savanoriškojo draudimo sutartis, todėl draudikas turi teisę pats nuspręsti, su kokiais asmenimis ir kokiomis sąlygomis jis ketina sudaryti ir sudaro draudimo sutartis. Lygiai tokią pačią teisę turi ir draudimo įmonių klientai, t. y. jie gali pasirinkti, kokią sutartį, kokiomis sąlygomis ir su kuria draudimo įmone nori sudaryti.

Taigi, draudiko atsisakymas sudaryti su pareiškėju naują draudimo sutartį teisės aktų nuostatomis neprieštarauja, todėl pareiškėjo reikalavimas pasibaigus Turto draudimo sutarčiai pratęsti (atnaujinti) jos galiojimą arba sudaryti naują tokio pobūdžio sutartį nėra pagrįstas.

Atsižvelgiant į gautų duomenų visumos vertinimą, šalių sudarytos Turto draudimo sutarties sąlygas ir draudimo sutarčių sudarymą reglamentuojančias teisės aktų nuostatas, konstatuotina, kad draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakyti su pareiškėju sudaryti naują draudimo sutartį yra pagrįsti, todėl pareiškėjo keliami reikalavimai yra atmestini.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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. 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 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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo
skyriaus vadovė, pavaduojanti direktorių

Rasa Cicėnienė