



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-10-23 Nr. 429-216  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2023 m. lapkričio 7 d. – 2024 m. lapkričio 6 d. draudimo laikotarpiui tarp pareiškėjos ir draudiko sudaryta būsto draudimo sutartimi (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis) draudimo variantu „Maksimalus“ buvo apdraustas pareiškėjai priklausantis pastatas, namų turtas ir civilinė atsakomybė. Draudimo sutarčiai taikomos Būsto draudimo taisyklės Nr. 067<sup>1</sup>.

Pareiškėja draudiką informavo, kad 2024 m. kovo 2 d. „atvykus į patalpas pastebėtas vandens prasiskverbimas patalpose. Matosi lašai ir pradėjo rasti juodulių“ (toliau – Įvykis). Draudikas 2024 m. kovo 7 d. raštu pareiškėjai pateikė sprendimą Taisyklių A IV. dalies 4.1 ir 4.2 papunkčio<sup>2</sup> pagrindu Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Draudikas pabrėžė, kad apdraustoms patalpoms padaryta žala yra tęstinio pobūdžio.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu, pretenzijoje draudikui ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad draudikas nepagrįstai Įvykiui netaikė Taisyklių A IV. dalies 1.2 papunktyje įtvirtintų draudžiamąjo įvykio „Vanduo“ sąlygų. Kartu su kreipimusi į Lietuvos banką pareiškėja pateikė MB „Laupetra“ parengtą Specialistų techninio vertinimo išvadą (toliau – Išvada), kurioje nurodyta, kad drėgmės į apdraustą pastatą prasiskverbimą lėmė nesandari pastato stogo konstrukcija.

Remdamasi Išvados duomenimis, pareiškėja pabrėžė, kad Įvykis įvyko staiga ir netikėtai bei kad pareiškėjos surinkti įrodymai paneigia draudiko vertinimą dėl apdraustam turtui padarytos tęstinio pobūdžio žalos. Pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą išmokėti Išvadoje pateiktoje Lokalinėje sąmatoje nurodytas 7 541,53 Eur apdrausto pastato vidaus apdailos ir stogo remonto išlaidas su PVM atlyginančią draudimo išmoką. Pareiškėja taip pat nurodė, kad ji patyrė 605 Eur Išvados sudarymo išlaidas, kurios pripažintinos žalos įrodinėjimo išlaidomis<sup>3</sup>. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą dėl Įvykio išmokėti 8 146,53 Eur draudimo išmoką.

Draudikas ginčo nagrinėjimo metu gavęs Išvados duomenis priėmė sprendimą Įvykį pripažinti draudžiamuoju pagal Taisyklių A IV. dalies 1.2 c) papunkčio sąlygą „vandens prasiskverbimas pro pastato konstrukcijas į pastato vidų“. Draudikas, remdamasis Draudimo sutarties sąlygomis ir Lokalinės sąmatos duomenimis, pareiškėją 2024 m. rugpjūčio 13 d. raštu informavo apie išmokamą 1 043,89 Eur draudimo išmoką.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nurodė, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota, vadovaujantis Taisyklių A IV. dalies 1.2 c) papunkčio sąlygomis dėl draudimo išmokos, atlyginančios žalą vidaus apdailai, mokėjimo, Taisyklių B.IV dalies 5.1 papunkčio nuostatomis dėl PVM išlaidų sumos iš draudimo išmokos išskaičiavimo, jei sugadinto turto

<sup>1</sup> 2021 m. kovo 3 d. redakcija, galioja nuo 2021 m. balandžio 16 d.

<sup>2</sup> Minėtose sąlygose nustatyta, kad draudimo išmoka nemokama dėl neišvengiamų natūralių procesų ir savaiminių pastato apdailos skilimų.

<sup>3</sup> Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.249 straipsnio 4 dalies 2 punkte nustatyta, kad į nuostolius įskaičiuojamos protingos išlaidos, susijusios su žalos įvertinimu.

remontas nėra atliktas, taip pat Draudimo sutarties sąlygomis dėl 120 Eur išskaitos išskaičiavimo. Draudikas nurodė, kad į draudimo išmokos sumą buvo įskaičiuotos pareiškėjos reikalaujamos 605 Eur Išvados sudarymo išlaidos.

Lietuvos bankas, įvertinęs draudiko pateiktus įrodymais pagrįstus paaiškinimus apie 1 043,89 Eur draudimo išmokos apskaičiavimą bei Taisyklių sąlygas, 2024 m. rugsėjo 23 d. raštu paprašė draudiko nurodyti, kodėl iš Lokalinėje sąmatoje nurodytų remonto išlaidų buvo išskaičiuotos ne tik pastato stogo remonto, tačiau ir „Langų ir durų staktų sandūrų perimetrinio sandarinimo“ bei „staktų sandūrų su sienomis hermetizavimo makrofleksu“ išlaidos. Lietuvos bankas taip pat draudiko paprašė pateikti įrodymais pagrįstus paaiškinimus, susijusius su draudiko sprendimo iš mokėtinos draudimo išmokos išskaičiuoti PVM išlaidų sumą pagrįstumo vertinimu<sup>4</sup>.

Draudikas 2024 m. rugsėjo 30 d. Lietuvos banką informavo, kad, siekdamas ginčą išspręsti taikiai, priėmė sprendimą išmokėti Lokalinėje sąmatoje nurodytas Langų ir durų staktų sandūrų perimetrinio sandarinimo“ bei „staktų sandūrų su sienomis hermetizavimo makrofleksu“ išlaidas atlyginančią 46,54 Eur draudimo išmoką. Draudikas taip pat pateikė draudiko eksperto 2024 m. rugsėjo 24 d. – 26 d. susirašinėjimo su pareiškėja duomenis.

Draudiko ekspertas 2024 m. rugsėjo 24 d. pareiškėjai adresuotame laiške prašė suteikti informaciją, ar yra atliktas apdraustų patalpų remontas, taip pat, ar yra pasirašyta rangos sutartis dėl ketinamų atlikti darbų. Pareiškėja 2024 m. spalio 1 d. raštu draudiką informavo, kad apdrausto turto remontas nebuvo atliktas, o apdraustas pastatas buvo parduotas. Pareiškėja draudikui pateikė, pareiškėjos teigimu, patalpų potencialaus pirkėjo užsakymu parengtą remonto darbų atlikimo pasiūlymą.

Pareiškėja 2024 m. spalio 2 d. Lietuvos bankui pateikė patikslintą prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Pareiškėja nurodė, kad 2024 m. rugpjūčio 13 d. su ja susisieki draudiko darbuotojas, teigdamas, kad, siekiant taikaus susitarimo ginčo byloje, yra tikslinga aptarti draudimo išmokos mokėjimo sąlygas. Pareiškėjos teigimu, jai paprašius draudimo išmokos pasiūlymą pateikti raštu, draudiko darbuotojas informavo, jog draudimo išmokos suma, siūloma pokalbio telefonu metu, gali skirtis nuo raštu pateikto draudimo išmokos dydžio siūlymo.

Pareiškėja teigė, kad dėl neaiškių priežasčių draudikas tik 2024 m. rugsėjo 24 d. pradėjo rinkti informaciją, susijusią su apdraustų patalpų remonto atlikimu. Pareiškėja pabrėžė, kad draudikas nevykdė Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatytos pareigos tirti įvykio aplinkybes ir nustatyti nuostolio dydį. Pareiškėja teigė, kad „visa situacija rodo, kad Vartotojos pateikta situacija nebuvo vertinama atsakingai, kad Įmonė net pateikus skundą Lietuvos bankui nerinko duomenų, kad įvertintų situaciją ir taip pat agresyviai naudojo galios poziciją, kad manipuliuojant galėtų išmokėti mažesnę draudiminę išmoką nei iš tikrųjų priklauso. Dėl patirtos žalos, įmonės veiksmų, tiksliau neveikimo Vartotoja pradėjo lankytis pas psichologą, kuriam už paslaugas buvo sumokėta 180 Eur“.

Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėja pabrėžė, kad draudikui yra keliamas reikalavimas išmokėti Lokalinėje sąmatoje nurodytų remonto išlaidų su PVM dalį, kuri sudaro 6 982,64 Eur. Taip pat pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą atlyginti 180 Eur psichologo konsultacijų išlaidas, nurodydama, kad visa reikalaujama papildomos draudimo išmokos suma yra 7 162,64 Eur.

#### 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.

<sup>4</sup> Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 32 punktas nustato, kad Lietuvos bankas, matydamas, kad ginčui išnagrinėti reikia papildomų ginčo šalių paaiškinimų ir (arba) kitų įrodymų, paprašo, kad vartotojas ir (arba) finansų rinkos dalyvis pateiktų šiuos įrodymus.

Atsižvelgiant į tai, kad ginčo dalyje, kurioje pareiškėja kėlė reikalavimus įvykį pripažinti draudžiamuoju ir atlyginti 605 Eur Išvados sudarymo išlaidas, draudikas priėmė sprendimą ginčą spręsti taikiai, pareiškėjai išmokant 1 090, 43 Eur draudimo išmoką<sup>5</sup>, todėl šalių ginčas kyla dėl draudimo išmokos, atlyginančios žalą dėl apdrausto turto sugadinimo, dydžio ir pareiškėjos reikalavimo atlyginti 180 Eur psichologo konsultacijų išlaidas pagrįstumo.

*Siekiant išnagrinėti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti: 1) draudiko nustatyto draudimo išmokos, atlyginančios apdraustam turtui padarytą žalą, dydžio ir 2) pareiškėjos reikalavimo atlyginti patirtas 180 Eur psichologo konsultacijų išlaidas pagrįstumą.*

*1. Dėl draudiko nustatyto draudimo išmokos, atlyginančios apdraustam turtui padarytą žalą, dydžio pagrįstumo*

Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta draudimo sutarties samprata, minėta sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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.

Draudimo sutartimi draudimo objektui (draudėjo ar naudos gavėjo turciniams interesams) suteikiama apsauga – įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui<sup>6</sup>. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtomis draudimo rūšies taisyklėmis (standartinės sąlygos), tiek draudimo liudijime aptartomis individualiomis sąlygomis. Kasacinio teismo praktikoje pažymėta, kad draudimo taisyklės yra standartinės, bendros sąlygos, paprastai taikomos visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, o draudimo liudijime nurodomi ne bendri, bet konkrečią sutartį individualizuojantys duomenys<sup>7</sup>.

Taisyklių A.IV 1.2 c) papunktis draudžiamąjį įvykį sąlygas „vandens prasiskverbimas pro pastato konstrukcijas į pastato vidų“ apibrėžia, kaip „lietaus ar sniego tirpsmo vandens staigų ir netikėtą prasiskverbimą pro stogo dangą ar išorines pastatas sienas, pamatus, įskaitant išorinių konstrukcijų jungtis. Nuostoliai atlyginami tik už pirmą įvykį iki Taisyklių A.V dalies 1.2 punkte nurodytų limitų“. Minėtoje Taisyklių sąlygoje taip pat nurodyta, kad nuostoliai (žala) neatlyginami dėl pačios pastato konstrukcijos, per kurią skverbėsi vanduo, remonto (atlyginami tik nuostoliai dėl žalos vidaus apdailai ir apdraustam namų turtui). Taisyklių Priede Nr. 1 pateiktoje „Pastatų draudimo variantų“ lentelėje nurodyta, kad pastatų draudimo variantui „Maksimalus“ galioja draudžiamąjį įvykį „vandens prasiskverbimas pro pastato konstrukcijas“ sąlygos, tačiau draudimo išmoka yra mokama tik dėl pirmo įvykio.

Todėl, remiantis draudimo sutarties sąlygų sisteminiu aiškinimu, pažymėtina, kad draudimo apsauga apdraustam pastatui yra taikoma dėl vandens per nesandarų pastato stogą pirmą kartą prasiskverbimo ir nuostoliai yra atlyginami tik dėl padarytos žalos pastato vidaus apdailai ir namų turtui. Draudikas neišmoka draudimo išmokos, atlyginančios nesandarios konstrukcijos (šiuo atveju, pastato stogo) remonto išlaidas.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad 2024 m. rugpjūčio 13 d. draudiko sprendimu pareiškėjai buvo išmokėta draudimo išmoka, kuria be kitų išlaidų taip pat buvo atlygintos ir 558,89 Eur apdrausto pastato apdailos remonto išlaidos. Draudikas 2024 m. rugsėjo 30 d. papildomu sprendimu pareiškėjai išmokėjo 46,54 Eur draudimo išmoką. Minėta draudimo išmoka atlygino į 558,89 Eur žalą neįskaičiuotas 15,44 Eur „Langų ir durų staktų sandūrų perimetrinio sandarinimo“ ir 31,10 Eur „Staktų sandūrų su sienomis hermetizavimo makrofleksu“ išlaidas. Todėl pagal Lokalinės sąmatos duomenis pareiškėjai iš viso buvo išmokėta 605,43 Eur apdraustų patalpų vidaus apdailos remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka be PVM.

Pareiškėja, nesutikdama su draudimo išmokos, atlyginančios žalą dėl apdrausto turto sugadinimo, dydžiu, nurodė, kad draudikas nepagrįstai į mokėtiną draudimo išmoką neįskaičiavo 5 627,57 Eur „2 sl. ritininės prilydomosios dangos, gruntuojant, papildomai tvirtinant ir aptaisant

<sup>5</sup> Draudikas pareiškėjai išmokėjo 605,43 Eur patalpų vidaus apdailos išlaidas atlyginančią draudimo išmoką ir atlygino 605 Eur Išvados sudarymo išlaidas.

<sup>6</sup> Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 2 dalies 10 punktas.

<sup>7</sup> Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2019 m. birželio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-221-403/2019; 2016 m. kovo 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-143-313/2016.

prieglaudą, įlajas ir kitas k-jas, izoliuojant nesandarų stogą" išlaidų. Kadangi Lokalinėje sąmatoje yra nurodyta 7 541,53 Eur remonto išlaidų su PVM suma, o draudikas pareiškėjai iš viso yra išmokėjęs 605,43 Eur draudimo išmoką, atlyginančią žalą dėl apdrausto turto sugadinimo, todėl, remiantis pareiškėjos paaiškinimais, darytina išvada, kad jos reikalaujama draudimo išmokos suma dėl turto sugadinimo yra 6 936,10 Eur<sup>8</sup>.

Vertinant pareiškėjos reikalavimo dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo pagrįstumą, pažymėtina, kad Išvadoje yra nurodyta, jog „nustatyta drėgmės skverbties priežastis – nesandari neeksploatuojamojo stogo danga. Siekiant sustabdyti drėgmės skreimąsi, būtinas kapitalinis stogo dangos remontas ir/arba naujų sluoksnių įrengimas“. Todėl Išvados duomenys patvirtina, kad Taisyklių A.V dalies 1.2 papunktyje nurodyta pastato konstrukcija, per kurią į apdraustas patalpas skverbėsi vanduo, yra pastato stogas.

Minėtoje Taisyklių sąlygoje yra aiškiai nustatyta, kad draudimo išmoka, atlyginanti konstrukcijos, per kurią skverbėsi vanduo, remonto išlaidas, nėra mokama. Draudimo išmoka yra tik mokama dėl pastato vidaus apdailai ir apdraustam namų turtui dėl vandens per nesandarią pastato konstrukciją prasiskverbimo padarytos žalos. Todėl draudiko sprendimas iš mokėtinos draudimo išmokos sumos išskaičiuoti pagal Išvados duomenis sudarytoje Lokalinėje sąmatoje nurodytas nesandaraus pastato stogo<sup>9</sup> remonto išlaidas atitinka Taisyklių A.V dalies 1.2 papunkčio sąlygas.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas iš mokėtinos draudimo išmokos, atlyginančios apdraustų patalpų vidaus apdailos išlaidas, sumos taip pat išskaičiavo Lokalinėje sąmatoje nurodytą PVM išlaidų sumą. Draudikas rėmėsi Taisyklių B.IV dalies 5.1 papunkčiu, nustatančiu, kad PVM dalis mokama tik pateikus nuostolio dydį ir faktines atstatymo (remonto) išlaidas patvirtinančius dokumentus (sąskaitas faktūras, čekius ir pan.). Draudikas pabrėžė, kad įvykio administravimo metu nebuvo gauta duomenų apie pastato vidaus apdailos remonto atlikimą.

Pažymėtina, kad pareiškėja, Lietuvos bankui 2024 m. spalio 2 d. pateikdama patikslintą kreipimąsi, taip pat pateikė duomenis apie apdraustų patalpų 2024 m. gegužės 29 d. pardavimą<sup>10</sup>. Be to, pareiškėja rėmėsi, pareiškėjos teigimu, jai potencialaus apdraustų patalpų pirkėjo pateiktu fizinio asmens Y. Y. 2024 m. birželio 3 d.<sup>11</sup> sudarytu pasiūlymu dėl remonto darbų atlikimo<sup>12</sup>. Minėtame pasiūlyme nurodyti duomenys apie galimo atlikti 4 423,65 Eur patalpų remonto išlaidas.

Pažymėtina, kad pareiškėjos pateikto pasiūlymo dėl galimo turto remonto atlikimo duomenys negali pagrįsti pareiškėjos ketinimo atlikti patalpų vidaus apdailos remontą. Be to, pareiškėja 2024 m. spalio 1 d. raštu draudiką informavo, kad sugadintos patalpos nebuvo remontuojamos. Pareiškėja draudikui ir Lietuvos bankui pateikė įrodymus, kad apdraustas pastatas yra parduotas ir pareiškėja nėra šio pastato savininkė.

Todėl, Lietuvos bankui įvertinus pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai, vadovaudamasis Draudimo sutarties sąlygomis, ir aplinkybėmis, kad pareiškėja nėra atlikusi apdrausto pastato vidaus apdailos remonto ir neketina jo atlikti, pareiškėjai išmokėjo be PVM išlaidų sumos apskaičiuotą 605,43 Eur apdraustos patalpos vidaus apdailos remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Kadangi pareiškėjai išmokėtos draudimo išmokos dydis yra pagrįstas pačios pareiškėjos pateiktais žalos pastato vidaus apdailai dydžio įrodymais ir atitinka Draudimo sutarties šalių sutartas sąlygas, todėl nėra pagrindo draudikui tenkinti pareiškėjos keliamo reikalavimo dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo.

## *2. Dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti patirtas 180 Eur psichologo konsultacijų išlaidas pagrįstumo*

<sup>8</sup> Nors pareiškėja 2024 m. spalio 2 d. patikslintame kreipimesi pabrėžė, kad Lokalinėje sąmatoje nurodytų pastato remonto išlaidų su PVM nekompensuota dalis yra 6 982,64 Eur, tačiau pareiškėja tik rėmėsi aplinkybėmis apie 1 043,89 Eur draudimo išmokos draudiko 2024 m. rugpjūčio 13 d. sprendimu išmokėjimą. Kadangi 2024 m. rugsėjo 30 d. sprendimu pareiškėjai buvo išmokėta papildoma 46,54 Eur draudimo išmoka, todėl pagal Lokalinės sąmatos duomenis pareiškėjai neišmokėta suma yra 6 936,10 Eur.

<sup>9</sup> Lėmusio drėgmės į apdraustas patalpas prasiskverbimą.

<sup>10</sup> Pareiškėja Lietuvos bankui pateikė 2024 m. gegužės 29 d. Pirkimo – pardavimo sutarties kopiją.

<sup>11</sup> T. y. po apdraustų patalpų pardavimo datos sudarytu.

<sup>12</sup> Minėtas dokumentas pareiškėjos taip pat 2024 m. spalio 1 d. buvo pateiktas draudikui.

Pareiškėja 2024 m. spalio 2 d. patikslintame kreipimesi taip pat draudikui kėlė reikalavimą atlyginti jos patirtas 180 Eur psichologo konsultacijų išlaidas. Pareiškėja teigė, kad šios išlaidos yra priežastiniu ryšiu susiję su draudiko pareigų tinkamai nustatyti žalos apdraustam turtui ir šią žalą atlyginančios draudimo išmokos dydį nevykdymu, taip pat draudiko „manipuliavimu, kad galėtų išmokėti mažesnę draudimo išmoką, nei iš tikrųjų priklauso“.

Pažymėtina, kad pareiškėjos teiginiai dėl draudiko neteisėtais veiksmais padarytos žalos iš esmės yra susiję su aplinkybių dėl draudiko sutartinės civilinės atsakomybės sąlygų taikymo vertinimu. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 3 dalis nustato, kad sutartinė civilinė atsakomybė atsiranda nevykdant ar netinkamai vykdant sutartį, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius ar netesybas, o kita privalo juos atlyginti.

Kadangi CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad verslininko sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės, todėl esant reikalavimui taikyti sutartinę civilinę atsakomybę, būtina nustatyti tris atsakomybės sąlygas: neteisėtus veiksmus (CK 6.246 straipsnis), žalą (CK 6.249 straipsnis) ir priežastinį ryšį tarp žalos ir neteisėtų veiksmų (CK 6.247 straipsnis). Nenustačius bent vienos iš šių civilinės atsakomybės sąlygų, sutartinė civilinė atsakomybė negalima.

Pažymėtina, kad nors pareiškėja teigė, kad žala jos sveikatai buvo padaryta dėl draudiko neveikimo po pareiškėjos kreipimosi į Lietuvos banką nevertinant žalos apdraustam turtui dydžio, tačiau Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas, gavęs duomenis apie pradėtą vartojimo ginčo nagrinėjimą, įvertino pareiškėjos pateiktus dokumentus ir priėmė sprendimą patenkinti pareiškėjos reikalavimą dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju bei išmokėti pagal Draudimo sutarties sąlygas apskaičiuotą draudimo išmoką. Draudikas taip pat priėmė sprendimą atlyginti 605 Eur Išvados sudarymo išlaidas.

Draudikas rėmėsi pareiškėjos pateiktos Lokalinės sąmatos duomenimis, neginčydamas minėtoje sąmatoje nurodytų apdraustų patalpų vidaus remonto darbų apimtį bei remonto darbų ir medžiagų kainų. Draudikas 2024 m. spalio 21 d. atsiliepime į 2024 m. spalio 2 d. pareiškėjos patikslintą kreipimąsi pabrėžė, kad draudimo išmoka, atlyginanti žalą dėl patalpos vidaus apdailos sugadinimo ir Išvados sudarymo išlaidas, pareiškėjai buvo išmokėta, siekiant taikaus susitarimo. Draudikas nurodė, kad, jo vertinimu, Lokalinėje sąmatoje nurodyta patalpos vidaus apdailos remonto darbų apimtis ir remonto kainos yra didesnės, nei vidutinės rinkoje taikomos kainos.

Be to, draudikas pabrėžė, kad jam taip pat kilo abejonių dėl pareiškėjos reikalavimo išmokėti Lokalinėje sąmatoje nurodytų langų ir staktų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką atitiktis Draudimo sutarties sąlygoms. Tačiau draudikas, siekdamas palankaus pareiškėjai sprendimo priėmimo, išmokėjo papildomą draudimo išmoką, atlyginančią nurodytų defektų atkūrimo išlaidas.

Kaip minėta, Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad po pareiškėjos kreipimosi į Lietuvos banką jai išmokėta draudimo išmokų suma atitinka Draudimo sutarties sąlygas. Todėl nėra pagrindo pagrįstomis pripažinti pareiškėjos nurodytų aplinkybių, kad draudikas netinkamai vykdė draudimo išmokos dydžio nustatymo pareigą. Be to, pažymėtina, kad duomenys, jog 2024 m. rugpjūčio 13 d. pokalbio telefonu metu draudikas siekė su pareiškėja aptarti galimo taikaus susitarimo sąlygas, negali pagrįsti pareiškėjos teiginių, kad ji dėl 2024 m. rugpjūčio 13 d. draudiko darbuotojo skambučio patyrė „psichologinį spaudimą/smurtą“.

Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjos teiginiai apie draudiko neteisėtus veiksmus, netinkamai vykdant sutartinę pareigą nustatyti objektyvų draudimo išmokos dydį, yra susiję su draudiko sprendimu iš mokėtinos draudimo išmokos sumos išskaičiuoti Lokalinėje sąmatoje nurodytas apdrausto pastato stogo remonto ir PVM išlaidas.

Kadangi minėtos išlaidos nepatenka į tarp pareiškėjos ir draudiko sudaryta Draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtį, todėl nėra pagrindo pripažinti draudiko veiksmų neteisėtumo, nustatant pareiškėjai mokėtinos draudimo išmokos dydį. Aplinkybės, kad draudikas 2024 m. rugsėjo 30 d. rinko duomenis, ar apdrausto pastato vidaus apdailos remontas yra atliktas ir/ar ketinama jį atlikti, taip pat negali pagrįsti draudiko sutartinių pareigų pažeidimo, kadangi pareiškėja įvykio administravimo metu draudikui nebuvo pateikusi duomenų apie apdrausto pastato vidaus apdailos remonto atlikimą ar ketinimą jį atlikti.

2024 m. rugsėjo 30 d. draudiko darbuotojo siekis pasitikslinti, ar po draudimo išmokos pareiškėjai išmokėjimo pareiškėja ketina atlikti remontą ar ji už išmokėtą draudimo išmokos sumą jį atlieka (arba yra atlikusi), taip pat negali būti vertinamas, kaip draudiko netinkamas pareigų vykdymas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad nebuvo nustatyta draudiko neteisėtų

veiksmų, tiriant žalos ir draudimo išmokos dydžio nustatymo aplinkybes ir pareiškėjai išmokant pagal Draudimo sutarties sąlygas apskaičiuotą draudimo išmoką.

Be to, pažymėtina, kad pareiškėja nepateikė jokių įrodymų, galinčių pagrįsti priežastinį ryšį tarp pareiškėjos nurodytos patirtos žalos (psichologės konsultacijų išlaidų) ir draudiko veiksmų, po pareiškėjos kreipimosi į Lietuvos banką, siekiant taikaus susitarimo su pareiškėja ir jai išmokant pareiškėjos pateiktą įrodymų ir Draudimo sutarties sąlygų pagrindu apskaičiuotą draudimo išmoką.

Pareiškėja Lietuvos bankui pateikė tik 2024 m. rugpjūčio 7 d., 22 d. ir 31 d. psichologo pareiškėjai suteiktų konsultacijų išlaidas patvirtinančių dokumentų (PVM sąskaitų – faktūrų) kopijas. Pareiškėjos pateiktose psichologo išrašytose PVM sąskaitose – faktūrose nėra nurodytos konsultacijų suteikimo priežastys. Pažymėtina, kad įrodymų, kurie galėtų pagrįsti, kad pareiškėjai psichologo konsultacijos buvo suteiktos dėl iki 2024 m. rugpjūčio 13 d. pokalbio su pareiškėja telefonu, kuriuo draudikas ketino pareiškėjai pateikti taikaus susitarimo siūlymą, ir po minėto pokalbio draudiko veiksmais padarytos žalos sveikatai, Lietuvos bankui taip pat nebuvo pateikta.

Todėl, nenustačius draudiko neteisėtų veiksmų ir priežastinio ryšio tarp pareiškėjos nurodytos žalos (psichologo konsultacijų išlaidų) ir draudiko veiksmų, pareiškėjai dėl įvykio išmokant 1 090, 43 Eur draudimo išmoką, nėra pagrindo vertinti, kad draudikui kyla sutartinė atsakomybė ir pareiga atlyginti pareiškėjos nurodytas 180 Eur jos patirtas psichologo konsultacijų suteikimo išlaidas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimai tiek dėl didesnės draudimo išmokos išmokėjimo, tiek dėl minėtų 180 Eur išlaidų atlyginimo yra atmestini, kaip nepagrįsti.

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.

Direktorius

Arūnas Raišutis