LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-07-08 Nr. 429-146
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėja su draudiku sudarė Gyventojų turto ir asmens civilinės atsakomybės draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056[1] (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2024 m. kovo 20 d. iki 2025 m. kovo 20 d. draudimo variantu „Turtas" buvo apdraustas gyvenamasis namas, garažas, ūkinis pastatas, tvartas, pirtis, viralinė ir tvora su vartais (toliau – pastatai), esantys adresu: *(duomenys neskelbtini)*, ir nurodytuose pastatuose esantis kilnojamasis turtas.

Pareiškėja pateikė pranešimą draudikui apie 2025 m. sausio 26 d. apdraustam turtui padarytą žalą, nurodydama, kad dėl vykdomų kelio remonto darbų pasviro tvoros stulpai, atsirado tvoros pamato įtrūkimų ir gyvenamojo namo sienų įtrūkimų (toliau – Įvykis). Gavęs pranešimą, draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą.

Draudiko atstovė UAB „Smart claims" atliko turto apžiūrą ir surašė *(duomenys neskelbtini)* Turto apžiūros aktą, jame užfiksavo, kad šalia pagrindinio kelio esanti tvora su įbetonuotais stulpais pasvirusi į sklypo pusę, rostverkas[2] sutrūkęs, namo vidaus apdailoje kai kur matomi įtrūkimai. Užfiksuotas pareiškėjos atstovo paaiškinimas, kad nuo liepos iki gruodžio mėnesio buvo tiesiamas naujas asfalto kelias, dėl to, pasak pareiškėjos atstovo, buvo sugadinta tvora ir atsirado sienų įtrūkimų.

2025 m. sausio 31 d. draudikas pareiškėją informavo, kad Įvykis laikomas nedraudžiamuoju. Draudikas paaiškino, kad iš žalos administravimo metu surinktų duomenų nustatyta, jog Įvykis atitinka Taisyklių II dalies 6.2 papunktyje nustatyto nedraudžiamojo įvykio sąlygas: nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais draudikas visada laiko nuostolius dėl „pagrindinių pastato konstrukcijų (lubų, sienų, pertvarų, grindų ir pan.) suirimo ir skilimo".

Pareiškėjai pateikus pretenziją, draudiko atstovė UAB „Smart claims" atliko pakartotinę turto apžiūrą ir surašė *(duomenys neskelbtini)* Turto apžiūros aktą, jame nurodė, kad tvoros stulpai yra ne vienoje linijoje, užversti žeme, užfiksuotas nukrypimas nuo vertikalės, taip pat užfiksuotas sklypo ir kelio lygio skirtumas. Nurodytas pareiškėjos atstovo paaiškinimas, kad vykdant kelio darbus žemė buvo stumiama link tvoros, dėl to tvora dar labiau pasviro.

2025 m. kovo 14 d. draudikas informavo pareiškėją, kad peržiūrėjo žalos bylą, tačiau neturi pagrindo pakeisti priimto sprendimo. Draudikas paaiškino, kad Įvykis atitinka Taisyklėse nustatytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygas, kuriose nurodyta, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais draudikas visada laiko nuostolius dėl: i) „pagrindinių pastato konstrukcijų (lubų, sienų, pertvarų, grindų ir pan.) suirimo ir skilimo" (Taisyklių 6.21 papunktis); ii) „vibracijos, normalaus statinio dalių sėdimo ar plėtimosi" (Taisyklių 6.22 papunktis); iii) „blogo, netinkamo projekto, statybos, montavimo, grunto tyrimo darbų, dėl akivaizdžiai brokuotų, netinkamų dalių, medžiagų, įrengimų naudojimo" (Taisyklių 6.24 papunktis).

[1] Galiojanti redakcija nuo 2022 m. liepos 15 d.
[2] Statybos elementas, dažniausiai naudojamas pastatų ir kitų konstrukcijų pamatuose.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėja kėlė draudikui reikalavimą išmokėti 6 289,28 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą žalą dėl atsiradusių su Įvykiu siejamų tvoros defektų. Pareiškėja reikalavimą grindė 2025 m. kovo 3 d. *(duomenys neskelbtini)* sudaryta tvoros remonto darbų Lokaline sąmata bei nurodė, kad draudikas tinkamai nenustatė Įvykio priežasties, sprendimą grindė prielaidomis.

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 nedraudžiamųjų įvykių sąlygų. Draudikas nurodė, kad ištyrus Įvykio aplinkybes nustatyta, jog Įvykis atitinka Taisyklėse nurodytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygas, t. y. Įvykį nulėmė statybos ir įrengimo brokas, be to, pagrindinių pastato konstrukcijų suirimas ir skilimas visada laikomi nedraudžiamaisiais įvykiais.

Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo dėl Įvykio mokėti draudimo išmoką.

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.

Siekiant išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas Įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal šalių sudarytos Draudimo sutarties sąlygas draudikas pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pripažino Įvykį 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

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

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 pastatai buvo apdrausti draudimo variantu „Turtas". Draudimo liudijime nurodyta, kad šiuo draudimo variantu ir šalių sudarytos Draudimo sutarties pagrindu draudžiama nuo konkrečių rizikų, įskaitant ugnį, gamtines jėgas, vandenį, elektros įtampos svyravimus, trečiųjų asmenų tyčinę veiką, stiklo dužimą ir transporto priemonės atsitrenkimą.

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, pasak pareiškėjos, dėl vykdomų kelio remonto darbų pasviro tvoros stulpai, atsirado tvoros pamato įtrūkimų ir gyvenamojo namo sienų įtrūkimų. Ginčas tarp šalių kilo tuomet, kai draudikas Įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Dėmesys atkreiptinas į tai, kad nors, pasak pareiškėjos, Įvykio metu atsirado tiek tvoros, tiek gyvenamojo namo sienų apgadinimų, tačiau kreipdamasi į Lietuvos banką pareiškėja kėlė reikalavimą draudikui atlyginti tik žalą, kilusią dėl atsiradusių tvoros defektų. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad ginčo dėl gyvenamojo namo sienų įtrūkimo tarp šalių nėra, todėl šiame sprendime aplinkybės, susijusios su galimais sienų įtrūkimais, nebus analizuojamos.

Draudimo liudijimo dalyje „Draudimo objektai" nurodyta, kad Draudimo sutartimi, be kita ko, kaip pagalbinis pastatas yra apdraudžiama tvora su vartais. Draudimo liudijime taip pat nurodyta, kad, pagal tarp šalių sudarytą Draudimo sutarties variantą „Turtas", draudimo apsauga neapima bet kokių staiga ir netikėtai nutikusių įvykių – draudžiama tik nuo konkrečių draudimo liudijime įvardytų rizikų.

Draudikas atsiliepime paaiškino, kad Įvykis neatitiko jokio Draudimo sutartyje nurodyto draudžiamojo įvykio sąlygų, tačiau atitiko kelių nedraudžiamųjų įvykių požymius, todėl Įvykis buvo pripažintas nedraudžiamuoju ir draudimo išmoką mokėti atsisakyta.

Draudikas savo poziciją grindė UAB „Smart claims" parengta *(duomenys neskelbtini)* Ekspertine nuomone dėl nuostolio priežasties Nr. *(duomenys neskelbtini)* ir po pakartotinės turto apžiūros *(duomenys neskelbtini)* patikslinta Ekspertine nuomone dėl nuostolio priežasties Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Ekspertinės nuomonės).

Ekspertinėse nuomonėse konstatuota, kad tvora buvo suprojektuota ir įrengta „tinkamai neįvertinus grunto lygio skirtumo tarp sklypo ir šalia esančio naujo kelio altitudžių". Ekspertinėse nuomonėse nurodyta, kad, tikėtina, jog kelio remonto darbai, grunto sustūmimas prie tvoros galėjo prisidėti prie tvoros stulpų pasvirimo, tačiau, jeigu tvoros stulpai būtų buvę įrengti tinkamai (pakankamai įgilinti ir armuoti), šoninę apkrovą būtų atlaikę arba dėl lenkimo jėgos poveikio būtų atsiradusių daugybinių skersinių tvoros stulpų įtrūkimų, tačiau šiuo atveju tokio pobūdžio įtrūkimai nebuvo užfiksuoti. Ekspertinėse nuomonėse nurodyta, kad tvoros

[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.

sugadinimai (įtrūkimai, nelygumai) atsirado dėl tvoros bei jos pamato amžiaus ir nekokybiškai įrengtų tvoros pamatų, netinkamo rostverko remonto, tvoros atramos ir kolonos kokybės trūkumų. Ekspertinėse nuomonėse taip pat nurodyta, kad, tinkamai įrengus tvoros pamatus, stulpų pasvirimas nei dėl šalčio, nei dėl kitų išorinių faktorių nėra galimas. Papildomai pažymėta, kad konkretus Ekspertinėse nuomonėse užfiksuotas tvoros stulpo įskilimas atsirado dėl stulpe aptikto pašalinio elemento, o tai yra laikytina gamybos broku. Konstatuota, kad tvoros stulpo įtrūkimas negali būti atsiradęs dėl grunto stūmimo (žemės darbų) ties tvoros pamatu, kaip nurodė pareiškėjas, nes užfiksuoto įtrūkimo pobūdis iš esmės skiriasi nuo to, kuris atsirastų dėl tvoros stulpų lenkimo jėgos.

Nors pareiškėja kreipdamasi į Lietuvos banką nurodė, kad draudikas tinkamai neištyrė Įvykio priežasčių, neatliko ekspertizės, o draudiko sprendimas grindžiamas tik prielaidomis, Lietuvos banko vertinimu, byloje esantys duomenys šiuos pareiškėjos teiginius paneigia.

Dėmesys atkreiptinas į tai, kad Ekspertinėse nuomonėse matyti turto apžiūros metu užfiksuoti tvoros defektai, detalus jų matavimas, nuokrypių fiksavimas, grunto lygio matavimas ir kt. Pažymėtina ir tai, kad Ekspertinėse nuomonėse Įvykio priežasties vertinimą atliko UAB „Smart claims" ekspertas X. X. ir vyriausiasis ekspertas X. X. Tai leidžia teigti, jog Ekspertinėse nuomonėse pateiktos išvados yra grindžiamos ne prielaidomis, o specialių žinių turinčių asmenų išvadomis, įvertinus surinktus duomenis.

Pažymėtina, kad civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina remiantis vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą nurodyta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą civiliniame procese galima daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus[9].

Lietuvos banko vertinimu, byloje esantys duomenys pagrindžia, kad draudikas dėjo pakankamas pastangas tam, kad ištirtų Įvykio aplinkybes ir nustatytų labiausiai tikėtiną priežastį, dėl kurios Įvykio metu kilo žala pareiškėjo turtui.

Dėmesys atkreiptinas į tai, kad teisės aktai įpareigoja draudiką tinkamai ištirti Įvykio aplinkybes, o tai yra ir įpareigojimas draudikui, kad jo darbuotojai bei pasitelkti partneriai būtų aukštos kvalifikacijos ir turintys ekspertinių žinių skirtingose srityse. Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateiktos Ekspertinės nuomonės ir draudiko paaiškinimai šiuo konkrečiu atveju yra pakankami įrodymai, kurie tinkamai pagrindžia draudiko poziciją, todėl pareiškėjos įrodymais nepagrįsti subjektyvūs teiginiai, kad Įvykio priežastis nebuvo tinkamai ištirta, atmestini.

Kaip minėta, draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, kai įvykis atitinka draudžiamojo įvykio ir neatitinka nedraudžiamojo įvykio sąlygų. Nagrinėjamo ginčo atveju bendrieji nedraudžiamieji įvykiai yra nustatyti Taisyklių 6 punkte, kuriame nurodoma, kad nedraudžiamųjų įvykių nuostoliais draudikas visada laiko nuostolius dėl: i) „pagrindinių pastato konstrukcijų (lubų, sienų, pertvarų, grindų ir pan.) suirimo ir skilimo" (Taisyklių 6.21 papunktis); ii) „blogo, netinkamo projekto, statybos, montavimo, grunto tyrimo darbų, dėl akivaizdžiai brokuotų, netinkamų dalių, medžiagų, įrengimų naudojimo" (Taisyklių 6.24 papunktis).

Lietuvos banko vertinimu, netinkamas tvoros įrengimas (tai šioje ginčo byloje įrodė draudikas) yra laikytinas netinkamai atliktu statybos ir montavimo darbu (statybos broku). Taip pat vertintina, kad tvoros stulpų skilimas yra laikytinas pagrindinių apdrausto turto konstrukcijų skilimu Taisyklių prasme. Taigi, konstatuotina, kad Įvykis atitinka Taisyklėse nustatytas nedraudžiamųjų įvykių sąlygas.

Kaip minėta, draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, kai įvykis atitinka draudžiamojo įvykio sąlygas ir neatitinka nedraudžiamojo įvykio sąlygų. Nustačius, kad Įvykis yra nedraudžiamasis, draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.

Atsižvelgiant į tai ir vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma bei Draudimo sutarties šalių sutartomis sąlygomis, pareiškėjos reikalavimas atlyginti dėl Įvykio patirtą žalą 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

[9] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

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