



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-30 Nr. 429-96
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:

Pareiškėjas su draudiku sudarė ERGO gyventojų turto ir asmens civilinės atsakomybės draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 056¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2023 m. gruodžio 25 d. iki 2024 m. gruodžio 25 d. draudimo variantu „Saugus turtas“ buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su gyvenamuoju namu, esančiu adresu: (duomenys neskelbtini), ir namų turtas.

Pareiškėjas informavo draudiką apie 2024 m. lapkričio 24 d. įvykį: „Bandant atidaryti putojančio vyno butelį, nutrūko kamštis, todėl vynu buvo apipurkštos siena, baldai ir grindys. <...> Baldam ir grindim lyg nepakenkė. Sieną valėme, tačiau išdžiūvus liko nubėgimo žymės.“ (toliau – Įvykis). Gavęs pranešimą, draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą.

Draudiko pavedimu UAB „Smart claims“ atliko turto apžiūrą ir (duomenys neskelbtini) Turto apžiūros akte užfiksavo, kad ant sienos matyti „putojančio vyno bėgimo per sieną dėmės“.

2024 m. lapkričio 29 d. draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Draudikas paaiškino, kad, pagal Taisyklių II dalies 6.4 papunktį, nedraudžiamuoju įvykiu yra laikomas apdraustų daiktų paviršių subraižymas ar estetinio vaizdo sugadinimas (įbrėžimas, įlenkimas, įskilimas, ištepimas), kai tai neturi įtakos daikto funkcionalumui. Draudikas nurodė nustatęs, kad dėl Įvykio atsiradęs sienos sugadinimas yra estetinio pobūdžio ir įtakos funkcionalumui neturi, todėl Įvykis laikytinas nedraudžiamuoju.

Pareiškėjas, nesutikdamas su sprendimu, draudikui pateiktoje pretenzijoje ir kreipimesi į Lietuvos banką kėlė reikalavimą įpareigoti draudiką išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą. Pareiškėjas nurodė, kad dėl ant sienos po Įvykio likusių dėmių siena nebeatlieka dekoratyvinės funkcijos. Pareiškėjo teigimu, Taisyklių nuostatos išdėstytos neaiškiai.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Draudikas nurodė, kad apdrausto būsto sienai padaryta žala atitinka Taisyklių II dalies 6.4 papunktyje numatyto nedraudžiamąjo įvykio sąlygas, nes sienos sugadinimai yra tik estetinio pobūdžio. Draudiko teigimu, apdrausto turto estetinio vaizdo sugadinimas nelaikomas draudžiamuoju įvykiu, jei daiktas išlieka funkcionalus, nepaisant išorinių pažeidimų. Draudikas paaiškino, kad Įvykio vertinimui reikšmingos Taisyklių nuostatos išdėstytos aiškiai, nuosekliai ir suprantamai.

Draudikas pabrėžė, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo 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,

¹ Galiojanti redakcija nuo 2022 m. liepos 15 d.

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 sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju 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. Sutarčių 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 dalis).

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 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 spręsti apie draudiko prisiimtą draudimo riziką 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 išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos mokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kai įvyksta į draudimo rizikos apibrėžtį patenkančias įvykis, tačiau šalys yra susitarusios, kad dėl konkrečių aplinkybių ir savitų aiškiai draudimo sutartyje nustatytų sąlygų šis įvykis nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką⁵. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu, kai nėra nedraudžiamąjo įvykio sąlygų (CK 6.987 straipsnis)⁶.

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

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

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 Nr. 3K-3-316/2013.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

nepagrindus, kad įvykis yra nedraudžiamasis ar yra kiti išmokos nemokėjimo pagrindai, jam atsiranda pareiga mokėti draudimo išmoką.

Iš byloje esančių duomenų matyti, kad per įvykį putojančiu vynu buvo apipilta apdrausto būsto siena, dėl to ant jos liko dėmių. Ginčas tarp šalių kilo draudikui priėmus sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Nagrinėjamu atveju draudimo sąlygas įtvirtinančiame draudimo liudijime nustatyta, kad būstas apdraustas draudimo variantu „Saugus turtas“.

Taisyklių II dalies 5 skyriaus „Draudimo apsaugos variantas „Saugus turtas“ 5.1 papunktyje nustatyta, kad draudikas atlygina nuostolius dėl staiga ir netikėto turto sugadinimo, sunaikinimo arba netekimo draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu dėl bet kokio įvykusio įvykio, išskyrus šiame ir II dalies 6 skyriuje išvardintus nedraudžiamuosius įvykius.

Taisyklių II dalies 6 skyriaus „Bendri nedraudžiamieji įvykiai“ 6.4 papunktyje nurodyta, kad nedraudžiamuoju įvykiu yra laikomas apdraustų daiktų paviršių subraižymas ar estetinio vaizdo sugadinimas (įbrėžimas, įlenkimas, įskilimas, ištepimas), kai tai neturi įtakos daikto funkcionalumui.

Įvertinus minėtas Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad Draudimo sutartimi šalys susitarė atsiradusius vien estetinio pobūdžio turto sugadinimus laikyti nedraudžiamaisiais įvykiais.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad siena po įvykio ir toliau atlieka savo pagrindinę konstrukcinę funkciją, t. y. išliko funkcionali.

Pareiškėjo teigimu, po įvykio siena nebeatlieka dekoratyvinės funkcijos, dėl to įvykis turėtų būti pripažintas draudžiamuoju ir išmokėta draudimo išmoka.

Įvertinus pareiškėjo nurodytus argumentus, laikytina, kad pareiškėjo teiginys apie tai, jog siena nebeatlieka dekoratyvinės funkcijos, pagrindžia draudiko nustatytą aplinkybę, jog dėl įvykio atsiradęs sienos sugadinimas yra tik estetinio (dekoratyvinio) pobūdžio. Kitokio pobūdžio sugadinimų pareiškėjas nenurodė.

Įvertinus byloje esančias po įvykio darytas sienos nuotraukas, nustatyta, kad ant sienos nėra tokio pobūdžio sugadinimų, kurie būtų matomi nuotraukose. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad siena neturi konstrukcinių pažeidimų, o ant jos likusios apliejimo vynu dėmės yra nežymios. Ši aplinkybė pagrindžia draudiko išvadą, jog dėl įvykio buvo nežymiai paveiktas tik sienos estetinis vaizdas.

Taisyklių II dalies 6.4 papunktyje, numatančiame, kad apdrausto turto estetinio vaizdo sugadinimas yra nedraudžiamasis įvykis, nurodyti galimi tokio sugadinimo pavyzdžiai, tarp jų ir ištepimas. Iš pareiškėjo nurodytų įvykio aplinkybių matyti, kad, sieną aptaškus putojančiu vynu, ją buvo bandoma nuvalyti, tačiau liko dėmių, t. y. siena liko ištepta. Taigi, sienos sugadinimo pobūdis atitinka Taisyklių II dalies 6.4 papunktyje pateiktus sienos estetinio vaizdo sugadinimo pavyzdžius.

Nors pareiškėjas nurodo, kad Taisyklių nuostatos išdėstytos neaiškiai, vis dėlto, įvertinus nagrinėjamam ginčui aktualias Taisyklių sąlygas, nustatyta, kad jų formuluotės aiškios, nedviprasmiškos ir išdėstytos suprantamai vidutiniam vartotojui, pateikti galimi sugadinimų pavyzdžiai. Įvertinus ginčo nagrinėjimui aktualų Taisyklių 6.4 papunktį, manytina, kad jame reikšmingi estetinio vaizdo sugadinimo požymiai bei jų teisinis vertinimas atskleisti aiškiai ir suprantamai vidutiniam vartotojui, todėl pareiškėjui turėjo būti žinomos ir suprantamos pasirinktos draudimo apsaugos ribos.

Įvertinus nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai vertino, jog įvykis atitiko nedraudžiamą įvykio sąlygas, įtvirtintas Taisyklių II dalies 6.4 papunktyje.

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

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys ir paaiškinimai pagrindžia, kad, remdamasis žalos administravimo metu nustatytomis įvykio aplinkybėmis ir paties pareiškėjo paaiškinimais, draudikas pagrįstai, vadovaudamasis šalių sudarytos Draudimo sutarties sąlygomis, įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, pareiškėjo 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 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 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