



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-07-05 Nr. 429-147  
Vilnius

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

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

Pareiškėja su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį (draudimo liudijimas TIA Nr. (*duomenys neskelbiami*)), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. 067<sup>1</sup> (toliau – Taisyklės) pagrindu ir draudimo variantu „Standartinis“ buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su butu, esančiu (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Būsto draudimo sutartis). Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. gegužės 8 d. iki 2025 m. gegužės 7 d.

2024 m. gegužės 23 d. draudikas buvo informuotas apie tai, kad pareiškėjos bute įvyko įvykis, t. y. pareiškėjos buto lubos ir viena siena aplieta vandeniu (toliau – Įvykis).

Įvertinęs pateiktus duomenis, draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir apskaičiuotą draudimo išmoką. Draudikas apskaičiavo draudimo išmokos sumą, į kurią buvo įtrauktos vienos (sugadintos) sienos perdažymo išlaidos.

Nesutikdama su draudiko pateiktu žalos dydžiu, pareiškėja kreipėsi į draudiką ir pateikė savo žalos dydžio apskaičiavimą, kuriame nurodė papildomus remonto darbus ir medžiagas (dažai, papildomi šviestuvų montavimo darbai ir visų keturių kambario sienų bei lubų perdažymo darbai). Pareiškėjos teigimu, jų reikia tam, kad turtas būtų atkurtas į iki Įvykio buvusią padėtį.

Atsižvelgdamas į pareiškėjos pateiktus papildomus duomenis, draudikas draudimo išmoką apskaičiavo pagal pareiškėjos pateiktus skaičiavimus. Vis dėlto draudikas iš pareiškėjos pateiktų skaičiavimų išskaičiavo papildomus trijų sienų dažymo darbus, nes nustatė, kad Įvykio metu buvo apgadinta tik viena kambario siena. Dėl šios priežasties draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pasiūlė pareiškėjai išmokėti 491,47 Eur draudimo išmoką<sup>2</sup>. Pareiškėja nesutiko su tokiu draudiko apskaičiuotu draudimo išmokos dydžiu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti draudiką išmokėti 980,77 Eur draudimo išmoką. Pareiškėjos teigimu, draudikas individualiai neaptarė ir tinkamai nesupažindino jos su Taisyklių nuostatomis, todėl ji negalėjo tikėtis, kad draudikas žalą atlygins tik už vienos sienos perdažymą ir neatlygins už kitų sienų atspalvių skirtumus. Pareiškėja nurodė, jog draudikas būtent tokiu būdu aiškindamas ir taikydamas Taisyklių nuostatas elgiasi nesąžiningai. Kaip pažymėjo pareiškėja, tokio sienų dažų atspalvio neįmanoma šiuo metu įsigyti, o net ir radus sienų atspalvis vis tiek skirtųsi, nes sienų spalva yra pasikeitusi dėl natūralaus sienų dažų pasidėvėjimo. Pareiškėjos teigimu, to paties kambario sienų atspalvio skirtumas negali būti laikomas nežymiu kokybės neatitikimu, nes jis bus akivaizdus. Dėl šios priežasties, pareiškėjos nuomone, nebus įmanoma grąžinti kambario į būklę iki Įvykio.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Draudikas teigia, kad pareiškėja buvo tinkamai supažindinta su Būsto draudimo sutarčiais taikomomis Taisyklių nuostatomis. Kaip nurodo draudikas, Taisyklėse aiškiai ir nedviprasmiškai nustatyta, kad draudikas neatsako už spalvos, atspalvio ar nežymius kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios kambario sienų spalvos, todėl draudikas

<sup>1</sup> 2021 m. kovo 30 d. redakcija, galioja nuo 2021 m. balandžio 16 d.

<sup>2</sup> Draudikas apskaičiavo 611,47 Eur nuostolio dydį, iš kurio buvo išskaičiuota 120 Eur Būsto draudimo sutartyje nustatyta besąlyginė išskaita.

pagrįstai pritaikė šias Taisyklių nuostatas ir priėmė sprendimą išmokėti draudimo išmoką be kitų remonto darbų ir medžiagų, tik už sugadintos vienos sienos remonto išlaidas. Draudikas papildomai pažymėjo, jog taip pat yra pagrįsta ir patvirtinta technologinė galimybė dažyti tik sugadintą sieną taip, kad spalvų skirtumo tarp kambario sienų net nebūtų. Dėl šios priežasties, draudiko nuomone, pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas, todėl turėtų būti atmestas.

**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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos dydžio.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas: 1) tinkamai supažindino pareiškėją su Taisyklių nuostatomis; 2) pagrįstai pritaikė Taisyklėse numatytas nuostatas ir, apskaičiuodamas draudimo išmoką, įtraukė tik vienos (sugadintos) kambario sienos remonto išlaidas.*

#### *1. Dėl draudiko pareigos supažindinti pareiškėją su Draudimo sutarties sąlygomis vykdymo*

Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pareiškėja teigė, kad ji, prieš sudarant Būsto draudimo sutartį, nebuvo supažindinta su draudimo liudijime nurodytomis Taisyklėmis ir jų nuostatomis. Pareiškėja nurodė, kad Būsto draudimo sutartį sudarė prisijungimo būdu, todėl konkrečios sutarties sąlygos nebuvo individualiai aptartos. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja pažymėjo, kad Taisyklių sąlygos, nustatančios draudėjo sutartinius įsipareigojimus, jai negali būti taikomos.

Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. CK 6.185 straipsnio 2 dalyje ir 6.186 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis, ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis. CK 6.992 straipsnio 2 dalis įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopijas draudėjui. Aplinkybę, kad kita šalis buvo tinkamai supažindinta su standartinėmis sutarties sąlygomis, privalo įrodyti standartinės sąlygas parengusi šalis<sup>3</sup>.

Vertinant Būsto draudimo sutarties sudarymo ir draudiko pareigos prieš sudarant Būsto draudimo sutartį supažindinti draudėją su standartinėmis sąlygomis vykdymo aplinkybes, svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, jog pareiškėjos supažindinimo su Taisyklėmis reikalavimai nebuvo vykdomi. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad Būsto draudimo sutartis buvo sudaryta nuotoliniu būdu, pareiškėjai prisijungus prie *savasLD* savitarnos sistemos. Šioje sistemoje draudikas suformavo pasiūlymą, kurį pareiškėja galėjo priimti arba kreiptis į draudiką dėl sutarties sąlygų keitimo.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad kiekvieną kartą, kai sutartis yra sudaroma *savasLD* savitarnos svetainėje, draudėjo prieš apmokant sąskaitą yra prašoma susipažinti su Taisyklėmis ir pateikiama aktyvi nuoroda į jas. Taip pat prašoma pritarti draudimo sutarties sąlygoms ir įsitikinti, kad visi pateikti dokumentai ir priedai yra teisingi.

Nagrinėjamu atveju iš draudiko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja, sudarydama draudimo sutartį, ne tik pažymėjo, kad „Patvirtinu, kad su pateikta informacija susipažinau ir

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. lapkričio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006.

sutinku", bet ir net keletą kartų buvo atsidariusi Taisyklių nuostatas ir turėjo galimybę jas įvertinti bei, jeigu nesutinka su jomis, nesudaryti Būsto draudimo sutarties.

Taigi, įvertinus Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, galima daryti išvadą, kad draudikas laikėsi teisės aktuose nustatytą supažindinimo su Taisyklėmis reikalavimų, todėl nėra pagrindo teigti, jog pareiškėja nebuvo supažindinta su Taisyklių sąlygomis, pareiškėjai Taisyklių sąlygos nebuvo žinomos ir jos pareiškėjai neturi būti taikomos.

## 2. Dėl draudiko nustatyto žalos dydžio pagrįstumo

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.

Kaip pirmiau minėta, 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 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 (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta Būsto 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. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose<sup>4</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>5</sup>.

Šiuo atveju ginčas kilo iš turto draudimo sutarties. Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalį, turto draudimo sutartis priskiriama nuostolių draudimo sutartims, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju ar remonto pasirinkimo būdo, tačiau šalys nesutaria dėl draudimo išmokos dydžio.

Iš Lietuvos bankui abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad įvykio metu buvo apgadintos pareiškėjos buto kambario lubos ir viena siena. Nagrinėjamu atveju draudikas pareiškėjos patirtą nuostolio dydį apskaičiavo pagal pačios pareiškėjos pateiktus nuostolio dydžio apskaičiavimus (draudikas į nuostolio dydį įtraukė sienos ir lubų remonto, šviestuvų permontavimo išlaidas ir dažų kainą), tačiau draudikas atsisakė atlyginti likusių (įvykio metu neapgadintų) sienų remonto išlaidas. Draudiko teigimu, jis žalą apskaičiavo vertindamas, kad pareiškėjos turtas į iki įvykio buvusią padėtį pagal tarp šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatas būtų atstatytas, jeigu būtų atlygintos tik vienos (sugadintos) sienos remonto išlaidos. Šiuo atveju pareiškėja neginčija, kad buvo apgadinta tik viena kambario siena, tačiau teigia, jog draudikui kyla pareiga atlyginti ne tik apgadintos sienos remonto išlaidas, bet ir kitų sienų, kurios dažytos ta pačia spalva, perdažymą, nes kitų sienų atspalvis skirsis nuo įvykio metu apgadintos ir perdažytos sienos.

Pagal Taisyklių B. III dalies 2.2 papunktį, kai pastatai (pastatų elementai (įrenginiai) ar namų turtas, apdrausti atkūrimo verte, dėl draudžiamąjo įvykio sugadinti, nuostolis yra šio turto remonto kaina. Nuostoliu laikomos tik remonto išlaidos, būtinos sugadintam turtui atstatyti iki

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015.

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

buvusios prieš pat įvykį būklės, neviršijančios to turto atkūrimo vertės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį.

Taisyklių B. III dalies 7 punkte nustatyta, kad draudikas neatsako už spalvos, atspalvio ar nežymius kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios pastato (patalpos) ar apdrausto daikto dalies.

Svarbu pažymėti, kad draudikas draudimo išmokos dydį nustatė įvertindamas apgadintos sienos atkūrimo (remonto ir dažymo) darbus. Objektivių duomenų apie tai, kad atlikus patikslintoje draudiko sąmatoje nurodytus darbus minėta siena nebus atkurta į iki įvykio buvusią būklę, nėra. Taip pat nėra duomenų apie tai, kad dėl įvykio būtų apgadintos kitos kambario sienos ar dėl vienos sienos perdažymo nebūtų objektyvios galimybės naudotis kitu turtu pagal paskirtį, pablogėtų jo būklė. Dėl šios priežasties manytina, kad draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pagrįstai apskaičiavo ir į draudimo išmoką įtraukė tik vienos (sugadintos) kambario sienos remonto išlaidas.

Nesutikdama su draudiko priimtu sprendimu, pareiškėja nurodė, kad tokio atspalvio dažų neįmanoma įsigyti, o net ir radus tokio atspalvio dažus, sienų atspalviai skirsis. Dėl šios priežasties pareiškėja teigė, kad toks kambario sienų atspalvių skirtumas negali būti laikomas nežymiu kokybės neatitikimu, o draudikas turėtų atlyginti už visų kambario sienų perdažymo darbus.

Siekdamas paneigti pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką nurodytas aplinkybes, draudikas pateikė 2024 m. birželio 21 d. UAB „Infranet“ sudarytą Ekspertinę pažymą Nr. *(duomenys neskelbiami)*<sup>6</sup> (toliau – Ekspertinė pažyma), kurioje daroma išvada, jog spalvų ir atspalvių parinkimas nepriklauso nuo dažymo laiko ir šiuo atveju yra galimybė suderinti spalvas bei atspalvius taip, kad jie atitiktų ankstesnį dažymą. Taip pat Ekspertinėje pažymoje nurodyta, kad technologiškai yra galimybė perdažyti tik sugadintą plokštumą, nedažant visų kambario sienų, o tai galima padaryti naudojant tam tikras dažymo technikas, kurios užtikrintų vientisą spalvų perėjimą ir nesiskirtų nuo nesugadintų sienų.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys pagrindžia aplinkybę, kad šiuo atveju yra objektyvi galimybė parinkti dažų spalvą ir atspalvį, kuriuo nudažyta apgadinta siena nesiskirtų nuo kitų sienų pagal savo spalvą ar atspalvį. Minėtas išvadas paneigiančių duomenų Lietuvos bankui nepateikta. Atsižvelgiant į minėtas aplinkybes manytina, kad nagrinėjamu atveju Ekspertinėje pažymoje pateikti duomenys suteikia pagrindo daryti išvadą, jog visgi yra techninė galimybė suderinti dažus ir nudažyti apgadintą buto kambario sieną taip, kad jos atspalvis nesiskirtų nuo likusių (nedažytų) kambario sienų. Dėl šios priežasties pareiškėjos pateikti argumentai, jog, nudažius tik vieną (sugadintą) kambario sieną, sienų atspalviai skirsis ir tai negali būti laikoma nežymiu kokybės neatitikimu, yra nepagrįsti, todėl atmestini.

Atsižvelgiant į visa tai, kas pirmiau išdėstyta, galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju draudikas tinkamai supažindino pareiškėją su Taisyklėse įtvirtintomis Būsto draudimo sutarties sąlygomis ir jų pagrindu pagrįstai apskaičiavo draudimo išmokos dydį, t. y. į apskaičiuotą draudimo išmokos dydį įtraukė tik vienos (sugadintos) kambario sienos remonto išlaidas, todėl draudiko priimtas sprendimas yra pagrįstas, o pareiškėjos keliamas reikalavimas į draudimo išmokos dydį įtraukti likusių trijų (įvykio metu neapgadintų) kambario sienų dažymo išlaidas laikytinas nepagrįstu, todėl atmestamas.

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. reikalavimą.

<sup>6</sup> Iš pateiktų duomenų matyti, kad įmonei UAB „Infranet“ yra išduotas Kvalifikacijos atestatas, suteikiantis teisę būti ypatingojo statinio statybos rangovu, o Ekspertinės išvados techninės priežiūros vadovui yra išduotas Kvalifikacijos atestatas, kuris suteikia teisę eiti ypatingojo statinio statybos vadovo ir ypatingojo statinio statybos techninės priežiūros vadovo pareigas.

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