LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS" GINČO NAGRINĖJIMO

2026-02-11 Nr. 429-41
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB „Lietuvos draudimas" (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį (draudimo liudijimas TIA Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. 067[1] (toliau – Taisyklės) pagrindu ir draudimo variantu „Maksimalus" buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su gyvenamuoju namu, esančiu adresu: (duomenys neskelbtini), ir civilinė atsakomybė. Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. spalio 7 d. iki 2025 m. spalio 6 d.

2024 m. lapkričio 14 d. pareiškėjas pateikė pranešimą draudikui apie 2024 m. spalio 29 d. apdraustam turtui padarytą žalą: „Sugedo šildymo sistema, atšalus orams ypač pasijautė, kad namai nepakankamai šildomi. Kambarių temperatūra nepakyla iki nustatytų laipsnių, kas buvo pernai, o ir šiltas vanduo iki nepasiekia bakterijų naikinimo temperatūros, kas gali sukelti stafilokoko bakterijų vystymąsi" (toliau – Įvykis). Kartu su pranešimu pareiškėjas pateikė draudikui 2024 m. spalio 29 d. Defektinį aktą (toliau – Defektų aktas) ir šildymo sistemos (toliau – įrenginys) identifikacinės kortelės nuotraukas. Gavęs pranešimą, draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą.

2024 m. gruodžio 15 d. draudikas pareiškėją informavo, kad nustatytas pareiškėjo dėl Įvykio patirtų nuostolių dydis sudaro 987 Eur. Iš nurodytos sumos atskaitęs Draudimo sutartyje nurodytą 58 Eur besąlyginę išskaitą, draudikas išmokėjo pareiškėjui 929 Eur draudimo išmoką. Draudikas paaiškino draudimo išmoką apskaičiavęs pagal Defektų akte nurodytą įrenginio remonto kainą: prie remonto metu keistinos valdymo plokštės kainos (867 Eur) pridedant darbų kainą (120 Eur) ir iš šios sumos atimant besąlyginę išskaitą (58 Eur).

Nesutikdamas su sprendimu, draudikui pateiktose pretenzijose ir kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas kėlė reikalavimą draudikui draudimo išmoką apskaičiuoti, remiantis Defektų akte nurodyta įrenginio keitimo nauju kaina (4 670 Eur), ir išmokėti pareiškėjui papildomą 3 741 Eur draudimo išmoką (4 670 Eur – 929 Eur (jau gautos draudimo išmokos suma)). Pareiškėjo teigimu, dėl įrenginio amžiaus įrenginį remontuoti netikslinga. Pasak pareiškėjo, kadangi įrenginio remonto kaina yra artima įrenginio keitimo nauju kainai, tikslingiau būtų įrenginį ne remontuoti, o keisti nauju.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Draudikas nurodė, kad, vadovaujantis Taisyklių B. III dalies 2.2 papunkčiu, kai atkūrimo verte apdrausti pastatai (pastatų elementai (įrenginiai) dėl draudžiamojo įvykio sugadinami, nuostoliu yra laikytina šio turto remonto kaina. Nuostoliu laikomos tik remonto išlaidos, būtinos sugadintam turtui atstatyti iki buvusios prieš pat įvykį būklės, neviršijančios to turto atkūrimo vertės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį. Draudikas pažymėjo, kad draudėjo pateiktame Defektų akte nurodyta, jog, pagal įrenginio gamintojo rekomendacijas, siūloma pakeisti įrenginio valdymo plokštę, o jei įrenginio plokštės keitimas nepašalina gedimo, siūloma atlikti įrenginio kompresoriaus keitimą. Draudiko teigimu, tai įrodo, kad, pagal gamintojo rekomendacijas, įrenginys yra remontuotinas. Draudikas nurodė, kad įrenginio valdymo plokštės kaina Defektų

[1] 2021 m. kovo 30 d. redakcija galioja nuo 2021 m. balandžio 16 d.

akte nurodyta 867 Eur, darbų kaina – 120 Eur. Draudikas paaiškino, kad draudimo išmoką apskaičiavo remdamasis būtent šiomis Defektų akte nurodytomis gamintojo rekomenduojamo remonto kainomis.

Draudikas nurodė, kad, priešingai, nei teigia pareiškėjas, Draudimo sutartyje nėra nuostatos, kad, jei įrenginio remonto kaina yra artima naujo įrenginio kainai, atlyginamos įrenginio keitimo nauju išlaidos. Draudikas taip pat pažymėjo, kad, priešingai, nei nurodo pareiškėjas, įrenginio keitimo nauju ir įrenginio remonto kainų skirtumas yra ženklus.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, draudikas pabrėžė, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo dėl Įvykio mokėti papildomą 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 draudimo išmokos, atlyginančios dėl Įvykio patirtą žalą, dydžio.

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, apskaičiavo pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos dydį.

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[2].

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[3]. 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)[4].

Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis

[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. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką[5].

Vertinant Įvykio požymius Draudimo sutarties sąlygų kontekste, pažymėtina, kad Draudimo sutartyje nurodyta, jog pastatas buvo apdraustas draudimo variantu „Maksimalus". Draudimo liudijime nurodyta, kad šiuo draudimo variantu ir šalių sudarytos Draudimo sutarties pagrindu teikiama plačiausios apimties draudimo apsauga, taip pat draudžiama nuo nurodytų konkrečių rizikų[6]. Iš draudimo liudijime nurodytų duomenų matyti, kad pareiškėjui priklausantis turtas apdraustas atkūrimo verte.

Taisyklių A. IV dalies 1.12 papunktyje nustatyta, kad plačiausios apsaugos draudimo apsauga apima bet kokius apdrausto turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusius draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių A. IV dalies 1.1–1.12 papunkčiuose ir bendrų nedraudžiamųjų įvykių sąraše (Taisyklių A. IV dalies 4 punktas).

Iš bylos duomenų nustatyta, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad įrenginio gedimas yra draudžiamasis įvykis pagal šalių sudarytą Draudimo sutartį. Ginčas tarp šalių kilo draudikui priėmus sprendimą atlyginti pareiškėjui įrenginio remonto kainą, nors pareiškėjas reikalavo, kad draudikas mokėtų draudimo išmoką, atlyginančią įrenginio keitimo nauju kainą.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 105 straipsnyje nustatyta, kad turto draudimo sutartyse draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamojo įvykio patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).

Taisyklių B. III dalies 1 punkte nustatyta, kad nuostolio dydį nustato draudikas, vadovaudamasis surašytu turto sunaikinimo ar sugadinimo aktu (jei buvo vykdoma apžiūra arba gautos informacijos pakanka aktui surašyti), iš draudėjo ir kompetentingų įstaigų gautais dokumentais, būtinais turto sunaikinimo ar sugadinimo priežastims ir nuostolių dydžiui nustatyti.

Vadovaujantis Taisyklių B. III dalies 2.2 papunkčiu, kai pastatai (pastatų elementai (įrenginiai) ar namų turtas, apdrausti atkūrimo verte, dėl draudžiamojo įvykio sugadinti, nuostolis yra šio turto remonto kaina. Nuostoliu laikomos tik remonto išlaidos, būtinos sugadintam turtui atstatyti iki buvusios prieš pat įvykį būklės, neviršijančios to turto atkūrimo vertės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį.

Taigi, Draudimo sutartimi šalys susitarė, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, nuostolio dydį nustato draudikas, o nuostoliu yra laikytina sugadinto turto remonto, būtino turtui atkurti į būklę, buvusią iki įvykio, kaina.

Defektų akte, kurį draudikui pateikė pareiškėjas, nurodyta: „pagal gamintojo aprašymą, siūloma pakeisti valdymo plokštę, jeigu keitimas nepadėjo, atlikti kompresoriaus keitimą". Taigi, byloje esantys įrodymai pagrindžia, jog įrenginys yra remontuotinas.

Iš bylos duomenų matyti, kad draudikas draudimo išmoką apskaičiavo remdamasis būtent pareiškėjo jam pateiktu Defektų aktu ir jame nurodytomis remontui reikalingų dalių ir darbų kainomis. Draudikas išmokėjo pareiškėjui 929 Eur draudimo išmoką, atlyginančią įrenginio valdymo plokštės keitimo nauja (t. y. įrenginio remonto) kainą.

Iš bylos duomenų matyti, kad, nors pareiškėjas sutinka su tuo, kad, remiantis Defektų aktu, įrenginys yra remontuotinas, vis dėlto teigia, kad dėl įrenginio amžiaus įrenginį remontuoti netikslinga, ir pageidautų įrenginį pakeisti nauju.

Draudikas, siekdamas pagrįsti savo poziciją, atsiliepime nurodė, kad pareiškėjas, gavęs draudimo išmoką, turi teisę pats priimti sprendimą, kaip draudimo išmoką panaudoti – ar remontuoti dabartinį įrenginį, ar jį pakeisti nauju, primokant likusią kainos dalį. Draudikas nurodė, kad, pareiškėjui pasirinkus bet kurį iš šių variantų, draudimo apsauga pagal Draudimo sutartį įrenginiui (esamam ar naujam) ir toliau bus teikiama.

Nors pareiškėjas savo reikalavimą grindžia teiginiu, kad, pagal Draudimo sutartį, jei įrenginio remonto kaina yra artima naujo įrenginio kainai, turi būti atlyginamos įrenginio keitimo nauju išlaidos, draudikas pabrėžė, kad Draudimo sutartyje tokios sąlygos nėra, todėl pareiškėjo teiginiai ir reikalavimas yra nepagrįsti.

---

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

[6] Įskaitant ugnį, gamtines jėgas, vandenį, vagystę ir piktavališką pastato sugadinimą dėl trečiųjų asmenų veiksmų, transporto priemonės atsitrenkimą, stiklo dūžį, turto sugadinimą arba sunaikinimą dėl elektros įtampos svyravimų ar viršįtampių, savaiminį medžio užvirtimą, šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimus, elektros variklių gedimus, papildomas išlaidas draudimo vietai po draudžiamojo įvykio sutvarkyti, sutartinių įsipareigojimų, susijusių su įkeistu turtu, vykdymo išlaidas, gyvenamosios vietos nuomos išlaidas, skubią pagalbą namuose.

Draudikas taip pat nurodė, kad, priešingai, nei teigia pareiškėjas, įrenginio remonto ir keitimo nauju kainų skirtumas yra ženklus. Kaip nurodyta Defektų akte, įrenginio valdymo plokštės keitimo kaina (kartu su darbų kaina) sudaro 987 Eur, o įrenginio keitimo nauju kaina (kartu su darbų kaina) sudaro 4 670 Eur, t. y. yra daugiau nei keturis kartus didesnė. Draudikas paaiškino, kad būtent draudimo išmoka, atlyginanti įrenginio remonto kainą, leidžia atkurti pareiškėjo turtą į būklę, buvusią iki Įvykio, o įrenginio keitimas nauju, nors įrenginys remontuotinas, pareiškėjo turto būklę iš esmės pagerintų.

Draudikas pažymėjo, kad, atsižvelgdamas į Defektų akte nurodytą aplinkybę, jog, įrenginio gedimo nepavykus pašalinti valdymo plokštės keitimu, yra keistinas įrenginio kompresorius, pareiškėją informavo[7], kad paaiškėjus, kad išmokėta draudimo išmoka neatitinka turtui suremontuoti reikalingos sumos, pateikus faktinį turto remontą pagrindžiančius dokumentus, draudimo išmoka gali būti perskaičiuota. Draudiko teigimu, pagal gamintojo rekomendacijas, jei pakeitus įrenginio valdymo plokštę gedimas nebūtų buvęs pašalintas ir pareiškėjas būtų turėjęs atlikti įrenginio kompresoriaus keitimą, pareiškėjui pateikus tai patvirtinančius dokumentus, draudikas svarstytų dėl papildomos draudimo išmokos, atlyginančios įrenginio kompresoriaus įsigijimo ir keitimo darbų kainą, mokėjimo. Vis dėlto pareiškėjas nėra pateikęs jokių duomenų apie tai, kad įrenginio valdymo plokštė buvo pakeista ir kad valdymo plokštės pakeitimas gedimo nepašalino, taip pat kad dėl to, remiantis gamintojo rekomendacijomis, buvo atliktas ar yra būtinas kompresoriaus keitimas. Draudikas nurodė, kad, nesant duomenų apie faktiškai atliktą įrenginio remontą ir tai, kad apskaičiuota draudimo išmoka nėra pakankama turtui atkurti iki prieš Įvykį buvusios būklės, draudikas neturi pagrindo keisti priimto sprendimo.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti išsamūs paaiškinimai ir byloje esantys duomenys pagrindžia, kad draudikas dėjo reikiamas pastangas tinkamai ištirti Įvykį. Byloje esantys įrodymai pagrindžia, kad įrenginio remontas yra galimas (kaip nurodyta Defektų akte, yra keli galimi remonto būdai, kaip pašalinti gedimą) ir ekonomiškai tikslingas (remonto kaina yra ženkliai mažesnė nei įrenginio keitimo nauju kaina), todėl sutiktina su draudiko pozicija, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti įrenginio keitimo nauju kainą yra nepagrįstas.

Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjas nepagrįstai vadovaujasi teiginiu, jog, kai įrenginio remonto kaina yra artima įrenginio keitimo nauju kainai, draudikas privalo atlyginti įrenginio keitimo nauju kainą. Įvertinus Draudimo sutarties nuostatas, nustatyta, kad dėl tokios sąlygos šalys Draudimo sutartimi nesusitarė, t. y. tokios nuostatos Draudimo sutartyje nėra. Be to, iš byloje esančių duomenų matyti, kad įrenginio remonto kaina yra daugiau nei keturis kartus mažesnė nei įrenginio keitimo nauju kaina, t. y. šios kainos smarkiai skiriasi.

Kaip minėta, šalys Draudimo sutartimi susitarė, jog, įvykus draudžiamajam įvykiui, nuostolio dydį nustato draudikas, o nuostoliu yra laikytina sugadinto turto remonto, būtino turtui atkurti į būklę, buvusią iki įvykio, kaina. Atsižvelgus į tai, darytina išvada, kad, įrenginiui esant remontuotinam, pagal šalių sudarytos Draudimo sutarties sąlygas, draudikas pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklių B. III dalies 1 punktu, Taisyklių B. III dalies 2.2 papunkčiu ir Defektų aktu, apskaičiavo ir išmokėjo pareiškėjui 929 Eur draudimo išmoką, atlyginančią sugadinto turto remonto išlaidas. Pareiškėjui nepateikus duomenų apie tai, kad remonto, kurio išlaidas atlygino draudikas, metu įrenginio gedimas nebuvo pašalintas ir kad dėl to buvo būtinas papildomas remontas ar įrenginio keitimas nauju, nėra pagrindo vertinti, kad draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydis nebuvo pakankamas atkurti pareiškėjo turtą į būklę, buvusią iki Įvykio.

Konstatuotų aplinkybių kontekste pažymėtina, kad, pareiškėjui pateikus draudikui papildomus objektyvius duomenis, patvirtinančius išmokėtos draudimo išmokos nepakankamumą dėl reikalingo papildomo remonto, draudikas turėtų spręsti dėl pagrindo mokėti papildomą draudimo išmoką buvimo.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas mokėti papildomą draudimo išmoką 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

[7] Patvirtina 2024 m. gruodžio 15 d. draudiko „Pranešimas apie žalos atlyginimą“.

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