LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR *IF P&C INSURANCE AS* GINČO NAGRINĖJIMO

2026-05-06 Nr. 429-146
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *If P&C Insurance AS,* veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. lapkričio 11 d. tarp draudiko ir pareiškėjo buvo sudaryta Būsto draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. TBD-20251[1] (toliau – Taisyklės) pagrindu draudimo variantu „If namai" nuo 2025 m. gruodžio 10 d. iki 2026 m. gruodžio 9 d. buvo apdraustas sublokuotas gyvenamasis namas ir namų turtas, esantys adresu: (duomenys neskelbtini).

2025 m. gruodžio 27 d. pareiškėjas pateikė pranešimą apie apdraustam turtui padarytą žalą (toliau – Įvykis). Įvykio aprašyme nurodyta: „Kelis kartus dingo ir vėl atsirado elektra. ESO informuota. Pradėjo blogai veikti rekuperatoriaus. „Nusimuša" nuo 4 lygio į žemesnius. galios nėra. Rekuperatorius SAVE VTR 150/B R." Kartu su pranešimu pareiškėjas draudikui pateikė AB „Energijos skirstymo operatorius" (toliau – ESO) pranešimą apie sutrikimus, SMS žinučių ekrano nuotrauką, rekuperatoriaus dėžutės ir valdymo pulto nuotraukas bei rangovo D. G. sudarytą vėdinimo sistemos montavimo darbų aktą.

2025 m. gruodžio 29 d. draudikas informavo pareiškėją, kokius dokumentus ir informaciją būtina pateikti žalos aplinkybėms, apimčiai ir priežasčiai nustatyti, įskaitant pažeistų detalių nuotraukas, kuriose aiškiai matytųsi sugadinimai (svilimo požymiai ir pan.), bei defektų aktą, kuriame būtų nurodyta, kas konkrečiai sugedo, kokios numatomos remonto išlaidos ir kokia gedimo priežastis.

2025 m. gruodžio 30 d. pareiškėjas pateikė draudikui rekuperatoriaus nuotraukas, 2025 m. gruodžio 29 d. bendrovės MB „SM Trading" išrašytą PVM sąskaitą faktūrą bei MB „SM Trading" parengtą Defektinį aktą Nr. 00370 (toliau – Defektų aktas), kuriame nurodyta, kad tikėtina rekuperatoriaus gedimų priežastis – nestabilus elektros energijos tiekimas, įtampos šuoliai ir dažni elektros tiekimo nutrūkimai, galėję paveikti įrenginio elektronines grandines ar valdymo modulį, o įrenginiui atkurti reikalingas detalių „F-0417", „RF-05711", „202573", „260337" užsakymas ir keitimas. Defektų akte numatyta preliminari remonto kaina – 1 832,46 Eur, taip pat nurodyta, kad dėl nustatytų pažeidimų įrenginio veikimas neatitinka techninių reikalavimų, o remontas ekonomiškai netikslingas, nes remonto kaina viršija įrenginio rinkos vertę, todėl įrenginys laikomas neremontuotinu ir negali būti toliau eksploatuojamas.

2025 m. gruodžio 31 d. draudikas informavo pareiškėją, kad, draudiko vertinimu, įrenginio remontas yra tikslingas, tačiau paprašė detalizuoti, kokios konkrečiai detalės yra pažymėtos Defektų akte nurodytais kodais.

2026 m. sausio 5 ir 9 d. draudikas el. paštu kreipėsi į Defektų aktą parengusią bendrovę MB „SM Trading", prašydamas patikslinti, kokios konkrečiai detalės atitinka Defektų akte nurodytus kodus, ir paaiškinti, kaip apskaičiuota 363 Eur atvykimo į vietą kaina, tačiau jokio atsakymo negavo.

2026 m. sausio 9 d., atsakydamas į pareiškėjo paklausimus dėl negauto atsakymo,

[1] Galioja nuo 2025 m. balandžio 16 d.

draudikas informavo, kad iš MB „SM Trading" atsakymas dėl Defektų akte nurodytų detalių ir kainodaros pagrįstumo negautas, tačiau pareiškėjas įrenginį gali remontuoti. Tą pačią dieną pareiškėjas informavo, kad įrenginys suremontuotas.

2026 m. sausio 15 d. draudikas informavo pareiškėją, kad atsakymo iš MB „SM Trading" vis dar nesulaukia, o ši informacija yra reikšminga sprendimui dėl draudimo išmokos priimti, taip pat paprašė pateikti remonto sąskaitas. Pareiškėjas draudikui nurodė, kad sąskaitos už remontą neturi, nes remontą atliko asmuo iš internetinės platformos „Paslaugos.lt". Dėl šios priežasties 2026 m. sausio 15 d. draudikas papildomai paprašė pateikti asmens, atlikusio remonto darbus, kontaktinius duomenis, taip pat mokėjimo už remonto darbus pavedimo kopiją ar kitus atsiskaitymo faktą patvirtinančius dokumentus. Pareiškėjas atsisakė pateikti remontą atlikusio asmens duomenis, nes įrenginio remonto darbus atlikęs asmuo nesutinka, kad jo kontaktiniai duomenys būtų perduoti draudikui.

Draudikas paaiškino, kad MB „SM Trading" pateiktu telefono numeriu neatsiliepiama, interneto svetainė neveikia, į el. paštu pateiktus klausimus neatsakoma. Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes, draudikas informavo pareiškėją, kad Įvykio negali pripažinti draudžiamuoju ir priimti galutinio sprendimo dėl draudimo išmokos mokėjimo, kol nebus gauti MB „SM Trading" atsakymai į draudiko pateiktus klausimus.

2026 m. sausio 20 d. pareiškėjas draudikui pateikė pretenziją dėl žalos administravimo metu atliekamų veiksmų.

2026 m. sausio 28 d., atsakydamas į pareiškėjo pretenziją, draudikas pareiškėjui pateikė paaiškinimus apie žalos administravimo metu atliktus veiksmus ir su tuo susijusius prašymus pateikti papildomą informaciją. Draudikas konstatavo, kad kol nėra pateiktų objektyvių duomenų, leidžiančių patikrinti draudžiamojo įvykio faktą, jo priežastį bei realiai patirtų nuostolių dydį (įskaitant remonto darbų ir detalių įsigijimo faktą), pagal turimus duomenis draudikas negali pareiškėjui išmokėti draudimo išmokos, atlyginančios rekuperatoriaus remonto išlaidas. Draudikas pažymėjo, kad, gavęs trūkstamus dokumentus ir informaciją, iš naujo įvertins Įvykio aplinkybes ir priims sprendimą dėl draudimo išmokos.

2026 m. sausio 28 d. draudikas kreipėsi į pareiškėjo rekuperatorių montavusią bendrovę ir rekuperatoriaus garantinio remonto paslaugas teikiančią bendrovę, šios nurodė, kad pareiškėjo pateiktame Defektų akte įvardytos detalės neegzistuoja arba nepriklauso įrenginiui. Taip pat, patikrinus dokumentuose nurodytos Defektų aktą parengusios bendrovės adresą (aplankius patalpas minėtu adresu), nustatyta, kad šiuo adresu veikla faktiškai nevykdoma.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą pripažinti Įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią sugedusio rekuperatoriaus remonto išlaidas.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Draudikas paaiškino, kad dar negavo esminės informacijos, reikalingos įsitikinti tiek draudžiamojo įvykio fakto buvimu, tiek nuostolio dydžiu: Defektų aktą parengusi bendrovė neatsakė į draudiko užklausas, su bendrove nepavyko susisiekti nurodytais kontaktais, bendrovės nurodomu veiklos adresu deklaruojama veikla nevykdoma. Taip pat pareiškėjas neatsakė į draudiko užduotus klausimus apie kreipimosi į Defektų aktą parengusią bendrovę aplinkybes ir rekuperatoriaus apžiūrą. Pareiškėjo rekuperatorių montavusi įmonė, garantinio remonto palaugas teikianti įmonė bei nepriklausomų ekspertų įmonė UAB „Infranet" patvirtino, kad Defektų akte nurodytų keistinų rekuperatoriaus detalių tokiais kodais nėra. Defektų akte nurodyta preliminari rekuperatoriaus remonto kaina – 1 832,46 Eur[2], tačiau, pareiškėjo teigimu, rekuperatoriaus remontą atliko asmuo, kurio duomenis pareiškėjas atsisakė atskleisti. Pareiškėjas nepateikė nei rekuperatoriaus remonto sąskaitos, nei atsiskaitymą už remonto darbus patvirtinančių dokumentų.

Draudiko teigimu, draudikui nebuvo pateikti objektyvūs duomenys, leidžiantys patikrinti draudžiamojo įvykio faktą, jo priežastį bei realiai patirtų nuostolių dydį, todėl draudikas negali nustatyti nei draudžiamojo įvykio fakto buvimo, nei realaus žalos dydžio, todėl neturi pagrindo priimti sprendimo dėl draudimo išmokos mokėjimo pareiškėjui. Atsižvelgdamas į tai, draudikas pagrįstai priėmė sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo patirtą žalą, todėl prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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

[2] Pareiškėjas reikalavimą draudikui grindė būtent Defektų akte nurodyta preliminaria rekuperatoriaus remonto kaina.

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.

Iš ginčo šalių pateiktų dokumentų ir paaiškinimų darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo dėl Įvykio mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo rekuperatoriaus remonto išlaidas, pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas Įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai atsisakė dėl Įvykio pareiškėjui mokėti draudimo išmoką.

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. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas 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 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 ir nedraudžiamojo įvykio sąlygų nebuvimu (CK 6.987 straipsnis)[5].

Skiriamasis draudikų veiklos požymis yra tai, jog jų veikla susijusi su tam tikra rizika, t. y. draudėjas moka draudimo įmokas, o draudikas prisiima riziką, nes perima iš draudėjo pastarojo riziką – nuostolių atsiradimo tikimybę ir tam tikro jų dydžio galimybę. Kasacinis teismas yra ne kartą pažymėjęs, kad draudimo sutartis yra fiduciarinio pobūdžio – grindžiama šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu. Todėl draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti.[6] Draudimo teisiniuose santykiuose šalių bendradarbiavimo principas yra ypač svarbus.[7] Šių santykių ypatumai lemia šių santykių dalyvių pareigą ypač glaudžiai kooperuotis ir bendradarbiauti, padėti įgyvendinti viena kitai savo teises ir vykdyti pareigas (CK 6.38 straipsnio 3 dalis). Vykdydamos sutartį, šalys privalo būti visiškai atviros bei sąžiningos.

Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalį draudėjas, naudos gavėjas ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamojo įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį. Draudiko reikalavimu šioje dalyje nurodyti asmenys taip pat privalo pateikti būtinus nustatant draudimo išmokos dydį dokumentus apie draudžiamojo įvykio aplinkybes ir pasekmes, kuriuos jis turi teisę gauti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. Pagal šio straipsnio 2 dalį,

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.
[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 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008.
[7] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. sausio 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-16/2011.

draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudimo išmoka privalo būti išmokėta ne vėliau kaip per 30 dienų nuo tos dienos, kai gaunama visa informacija, reikšminga nustatant draudžiamojo įvykio faktą, aplinkybes, pasekmes ir draudimo išmokos dydį.

Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalį, draudikas neturi teisės: 1) išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo; 2) atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką.

Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalį draudikas, atsisakydamas mokėti arba sumažindamas draudimo išmoką dėl to, kad draudėjas pažeidė draudimo sutarties sąlygas, privalo atsižvelgti į draudėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį.

Vertinant Įvykio požymius draudimo sutarties sąlygų kontekste, pažymėtina, kad draudimo sutartyje nurodyta, jog namų turtas, įskaitant ir namų techniką, buvo apdraustas „If namai" draudimo variantu, pagal kurį draudžiamuoju įvykiu pripažįstama apdraustam turtui padaryta žala dėl staigiai ir netikėtai įvykusių draudžiamųjų įvykių. Nagrinėjamu atveju individualias draudimo sąlygas įtvirtinančiame draudimo liudijime nustatyta, kad namų turtas draudžiamas ir, be kita ko, nuo „viršįtampių" rizikos.

Taisyklių dalyje „Draudimas nuo viršįtampių" numatyta, kad pagal šią riziką draudžiamaisiais įvykiais laikoma žala, atsiradusi dėl per aukštos ar per žemos tiekiamos elektros įtampos, elektros energijos tiekimo nutrūkimo (Taisyklių 42 punktas).

Taisyklių 189–194 punktuose nustatytas preliminarus dokumentų, kuriuos draudėjas, siekdamas gauti draudimo išmoką, privalo pateikti draudikui, sąrašas. Taisyklėse nurodyta, kad draudikas turi teisę reikalauti ir kitų dokumentų, nenurodytų sąraše, jeigu tai būtina įvykio aplinkybėms, priežasčiai ar nuostolių dydžiui nustatyti.

Taisyklių 244 punkte nurodyta, kad draudikas turi teisę nemokėti draudimo išmokos, kai draudėjas nesilaiko draudimo sutartyje nustatytų pareigų ir (arba) draudiko reikalavimų.

Taisyklių 249 punkte numatyta, kad draudimo išmoka nemokama, kai draudėjas bando suklaidinti draudiką klastodamas faktus, turinčius įtakos draudžiamojo įvykio priežastims ir (arba) draudimo išmokos dydžiui nustatyti.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, remiasi argumentais, kad pareiškėjas draudikui pateikė visus draudiko prašytus dokumentus ir informaciją (rekuperatoriaus nuotraukas, defektų aktą, detalių kodus ir kt.), draudikas pripažino rekuperatoriaus remontą ekonomiškai tikslingu, leido atlikti remontą, o pats draudikas nepatikrino rekuperatoriaus iki remonto.

Vis dėlto draudikas teigia, kad pareiškėjas nebendradarbiavo, neteikė duomenų, būtinų įsitikinti draudžiamojo įvykio fakto buvimu, nustatyti jo priežastį bei realiai patirtų nuostolių dydį, teikė prieštaringus duomenis, todėl draudikas negalėjo nustatyti nei draudžiamojo įvykio fakto buvimo, nei realaus žalos dydžio.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad draudikas, siekdamas išsiaiškinti Įvykio aplinkybes ir įvertinti patirtų nuostolių dydį, 2026 m. sausio 5 ir 9 d. elektroniniais laiškais kreipėsi į pareiškėjo pateiktą Defekų aktą parengusią bendrovę MB „SM Trading", prašydamas paaiškinti, kokios konkrečiai detalės atitinka Defektų akte nurodytus detalių kodus „F-0417", „RF-05711", „202573" ir „260337", ir paaiškinti, iš ko susideda Defektų akte nurodyta 363 Eur atvykimo į vietą kaina. Draudikas Lietuvos bankui paaiškino, kad jokio atsakymo į elektroninius paklausimus iš MB „SM Trading" negavo. Be kita ko, draudikas nustatė, kad MB „SM Trading" pateiktu telefono numeriu niekas neatsiliepia, bendrovės interneto svetainė neveikia. Draudiko atstovas nuvyko į MB „SM Trading" parengtuose ir pareiškėjo pateiktuose dokumentuose ir viešai prieinamoje informacijoje[8] nurodytu buveinės adresu: Linkmenų g. 58-46, Vilnius (daugiabutis namas). Draudikas nurodė, kad domofonu atsiliepusi moteris jokios informacijos apie MB „SM Trading" veiklą nurodytu adresu nepateikė ir paprašė daugiau netrukdyti.

Siekdamas išsamiai ištirti Įvykio aplinkybes, draudikas kreipėsi į rekuperatorių montavusią įmonę MB „Tėkys" ir šio tipo rekuperatoriams garantinio remonto paslaugas teikiančią įmonę UAB „Systemair". Iš pateiktų duomenų matyti, kad MB „Tėkys" atstovas 2026 m. sausio 30 d. elektroniniame laiške nurodė persiuntęs draudiko paklausimą įrangos

[8] *Rekvizitai.lt* interneto puslapyje.

gamintojui, šis patvirtino, jog detalių su pareiškėjo nurodytais kodais nėra. Taip pat UAB „Systemair" atstovas 2026 m. vasario 2 d. elektroniniu paštu patvirtino, kad detalės, kurių kodai nurodyti pareiškėjo pateiktame Defektų akte, nėra ginčui aktualaus rekuperatoriaus dalys.

Papildomai draudikas kreipėsi į nepriklausomų ekspertų įmonę UAB „Infranet", jos atstovai, išanalizavę pareiškėjo pateiktus dokumentus (Defekų aktą, PVM sąskaitą faktūrą, įrenginio nuotraukas), pateikė draudikui atsakymą. 2026 m. vasario 24 d. dokumente „Pateiktų dokumentų vertinimas Nr.: Ž,N,_DEF_Rekuperatorius / 162602" (toliau – ekspertinė pažyma) UAB „Infranet" atstovai pažymėjo, kad jiems taip pat nepavyko susiekti su Defektų aktą parengusia bendrove MB „SM Trading". Ekspertinėje pažymoje daroma išvada, kad MB „SM Trading" atstovas nebuvo atvykęs į Įvykio vietą apžiūrėti ir fiziškai patikrinti rekuperatoriaus, o tai savaime kelia abejonių dėl informacijos, nurodytos Defektų akte, tikrumo ir objektyvumo: „Defektiniame akte Nr.00370 deklaruojama atlikta Įrenginio apžiūra kelią abejonių šios aplinkybės atitikimu tikrovei dėl kelių priežasčių. Pirma, defektiniame akte Nr. 00370 yra nurodyta įrenginio apžiūros vieta Klaipėdoje. Jokių objektyvių viešai prieinamų duomenų, jog įmonė MB „SM Trading" vykdo veiklą Klaipėdos regione, nėra. Antra, Draudikui jo kliento (draudėjo) pateiktoje 2025-12-29 PVM sąskaitoje-faktūroje Serija SM Nr.5157 nurodyta 24,99 Eur suma. Analogiškų paslaugų kaina Vilniuje prasideda nuo 70 Eur (su atvykimu į vietą). Tuo atveju, jeigu yra reikalingas detalesnis ardymas ir tikrinimas, šios paslaugos kaina gali didėti iki 100-150 Eur už vieną apžiūrą. Vilniuje šios paslaugos kainos vidurkis yra ~90 Eur. Klaipėdoje kaina yra panašaus dydžio. Tokių įkainių, kurie yra nurodyti 2025-12-29 PVM sąskaitoje-faktūroje Serija SM Nr.5157 (25 Eur), rinkoje nėra."

Ekspertinėje pažymoje taip pat pažymėta, kad: „Defektiniame akte Nr. 00370 yra nurodoma, jog deklaruojamų gedimų priežastis – nestabilus elektros energijos tiekimas, įtampos šuoliai ir dažni elektros tiekimo nutrūkimai, galėję paveikti įrenginio elektronines grandines ar valdymo modulį. Iš objektyvių šaltinių (Draudikui jo kliento pateiktų nuotraukų) neįmanoma nustatyti, kad Įrenginys buvo sugedęs ir kokia yra galima Įrenginio gedimo priežastis. Ar Įrenginys buvo sugedęs ir kokia tiksli Įrenginio neveikimo priežastis, kokios yra keistinos (remontuotinos) Įrenginio dalys galima nustatyti tik atlikus fizinę diagnostiką."

Be kita ko, ekspertinėje pažymoje patvirtinta, kad Defektų akte nurodytų detalių tokiais kodais, kokie nurodyti Defektų akte, nėra. Nurodytos dalys pareiškėjo rekuperatoriaus modeliui nepriklauso.

Atsižvelgdamas į gautus duomenis ir nustatytas aplinkybes, draudikas paprašė pareiškėjo atsakyti į klausimus, susijusius su rekuperatoriaus gedimų nustatymu, atliktu remontu ir kitomis aplinkybėmis. Pareiškėjas į klausimą apie tai, kaip surado Defektų aktą parengusią bendrovę MB „SM Trading", neatsakė. Atsakymo į klausimą, kada ir koks asmuo buvo atvykęs apžiūrėti rekuperatoriaus ir parengti Defektų aktą, taip pat nepateikė. Pareiškėjas nepateikė ir prašomų duomenų, susijusių su rekuperatoriaus remontu ir remonto apmokėjimu.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi pažymėjo aplinkybę, kad pareiškėjo deklaruojamas mokėjimas už neva atliktą apžiūrą ir Defektų akto parengimą pagal MB „SM Trading" išrašytą PVM sąskaitą faktūrą atliktas kitam gavėjui ir į kitą banko sąskaitą, nei nurodyta PVM sąskaitoje faktūroje.[9] Draudikas pateikė pareiškėjo paaiškinimą, kad mokėjimas atliktas per MB „SM trading" interneto puslapį *gsmdalys.lt*. Patikrinus nurodytą interneto puslapį *gsmdalys.lt* nenustatyta, kaip šis puslapis yra susijęs su nurodyta bendrove, pareiškėjas jokių paaiškinimų dėl šios aplinkybės neteikė.

Nors pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigia, kad draudikui pateikė visus reikiamus dokumentus, tačiau iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad, nors, pareiškėjo teigimu, rekuperatorius buvo suremontuotas, pareiškėjas draudikui atsisakė teikti duomenis apie rekuperatoriaus remontą atlikusį specialistą, atsiskaitymą už rekuperatoriaus remonto darbus patvirtinančius dokumentus. Draudikas Lietuvos bankui pateikė susirašinėjimo su pareiškėju ištrauką, patvirtinančią, kad rekuperatoriaus remonto darbus atlikęs asmuo nesutinka, kad pareiškėjas atskleistų jo kontaktus draudikui. Atsižvelgiant į šiuos duomenis, sutiktina su draudiko argumentu, kad, pareiškėjui nepateikus nurodytų dokumentų, neįmanoma įsitikinti, kokia apimtimi buvo atliktas rekuperatoriaus remontas, kokia buvo remonto kaina, ar remontas buvo faktiškai atliktas.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką taip pat nepateikė jokių

[9] Sąskaitoje faktūroje nurodyta banke „Swedbank", AB, esanti atsiskaitomoji sąskaita Nr. LT147300010173811000, o pareiškėjo pateikto mokėjimo pavedimo ekrano nuotraukoje – banke *Luminor Bank AS* esanti atsiskaitomoji sąskaita LT064010051005085901, gavėjas *Maksekeskus AS*.

dokumentų ar įrodymų, pagrindžiančių pareiškėjo draudikui keliamą reikalavimą. Pareiškėjas nepateikė nei jau minėtų MB „SM Trading" PVM sąskaitos faktūros, nei Defektų akto su preliminaria rekuperatoriaus remonto kaina, nei duomenų, pagrindžiančių faktinį rekuperatoriaus remontą ir atsiskaitymą už jį. Pareiškėjas kartu su prašymu nagrinėti vartojimo ginčą nepateikė jokių objektyvių įrodymų, paneigiančių draudiko nustatytas ir pirmiau aptartas aplinkybes. Pareiškėjas savo reikalavimą grindė tik subjektyviais paaiškinimais apie draudiko nepakankamas pastangas ištirti Įvykio aplinkybes.

Vertindamas šį pareiškėjo teiginį, Lietuvos bankas pažymi, kad, viena vertus, Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas, antra vertus, draudikas, vykdydamas Draudimo įstatyme įtvirtintą įpareigojimą tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, turi vadovautis ir protingumo (CK 1.5 straipsnis) bei prievolių vykdymo ekonomiškumo (CK 6.38 straipsnio 3 dalis) principais.

Teismų praktikoje pažymima, kad toks įstatyminis reglamentavimas[10] įpareigoja draudiką atlikti visapusišką tyrimą ir priimti sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo, tačiau nenustato tokio tyrimo apimties ir (ar) veiksmų, kuriuos draudikas privalo atlikti sprendimui dėl draudimo išmokos priimti, pobūdžio. Įstatyme *expressis verbis* (tiesiogiai) nurodyta, jog draudikas įgyja teisę išmokėti draudimo išmoką tik tuomet, kai įsitikina draudžiamojo įvykio buvimu, o priešingu atveju – išmokėti draudimo išmoką draudžiama.[11]

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų daugiau nei akivaizdu, kad draudikas aiškinosi Įvykio aplinkybes, siekė įsitikinti draudžiamojo įvykio fakto buvimu, įvertinti žalos dydį, siekė bendradarbiauti su pareiškėju ir jo pasitelkta įmone, rinko ir vertino įrodymus, papildomai kreipėsi į specialių žinių turinčius asmenis, kreipėsi dėl ekspertinės pažymos parengimo.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuotoje teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje konstatuojama, kad konkretūs faktiniai duomenys, gauti ekspertinio tyrimo metu, gali būti atmesti kaip įrodymai, jei manoma, kad jie nepagrįsti, nepatikimi ar turi kitokių trūkumų. Kritiškai vertinti eksperto išvadą ar jos dalį galima tada, kai ekspertizės turinys prieštaringas, išvados neišplaukia iš tyrimo eigos, išvada pateikta neatlikus tyrimo arba jis atliktas neišsamiai ir kitais panašiais atvejais, kai kyla pagrįstų abejonių dėl ekspertinio tyrimo eigos ir rezultatų. Eksperto išvada pripažįstama pakankamu įrodymu, jeigu šios išvados duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, taip pat jei eksperto išvada neprieštarauja faktiniams duomenims, gautiems iš tos pačios rūšies ar skirtingų įrodinėjimo priemonių. Eksperto išvada laikoma pagrįsta, jeigu, įvertinus ginčo šalių pateiktų įrodymų visumą, eksperto išvados duomenys leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą ar nebuvimą[12].

Įvertinus draudiko pasitelktų ekspertų nuomonę bei kitus duomenis, pagrindo nesivadovauti draudiko pateiktais ekspertiniais duomenimis nenustatyta. Ekspertiniai duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, išvados neprieštarauja faktiniams duomenims.

Įvertinus šalių pateiktus duomenis ir įrodymus, darytina išvada, kad pareiškėjas draudikui neteikė prašomų įrodymų, būtinų įvertinti draudžiamojo įvykio faktą, jo priežastį bei realiai patirtų nuostolių dydį. Pareiškėjas nenurodė jokių objektyvių aplinkybių, dėl kurių negali pateikti minėtų duomenų draudikui, neneigė, kad tuos duomenis turi. Konstatuotina, kad pareiškėjas nesilaikė Taisyklėse nustatytos pareigos draudikui pateikti visus duomenis apie įvykio aplinkybes ir priežastis, nuostolių dydį ir kitą reikšmingą informaciją (Taisyklių 189 punktas), nesilaikė Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų pareigų, atvirumo ir sąžiningumo principų. Pareiškėjas savo veiksmais iš esmės apribojo draudiko galimybės tinkamai ir visa apimtimi ištirti su Įvykiu susijusias aplinkybes, nevykdė esminės bendradarbiavimo ir turimos informacijos teikimo draudikui pareigos. Be to, pareiškėjo pasitelkti asmenys taip pat nebendradarbiavo su draudiku, draudiko atlikto tyrimo metu kilo pagrįstų abejonių dėl jų teiktų paslaugų ir veiklos vykdymo realumo, jų parengtų dokumentų atitikties tikrovei ir nurodytų duomenų teisingumo. Vis dėlto, kilus tokioms abejonėms, pareiškėjas papildomų prašomų duomenų ir paaiškinimų draudikui nepateikė.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai, vadovaudamasis minėtu teisiniu reguliavimu ir Taisyklių nuostatomis, atsisakė pareiškėjui išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo rekuperatoriaus remonto išlaidas.

---

[10] Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalis.
[11] Vilniaus apygardos teismo 2022 m. spalio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e2A-1875-863/2022.
[12] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. birželio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386-469/2015.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą.[13]

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių Kristina Sačilkienė

[13] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.