LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-11-16 Nr. 429-504
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas), atstovaujamas X. X. (toliau – pareiškėjo atstovas), ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti pareiškėjui papildomą draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl kanalizacijos užsikimšimo (toliau – Įvykis) patirtą žalą. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad draudikas tinkamai įvertino Įvykio aplinkybes ir, atsižvelgdamas į tai, jog Įvykis yra pasikartojantis, bei vadovaudamasis taikomomis draudimo taisyklėmis[2] *(toliau – Taisyklės), priėmė pagrįstą sprendimą, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.*

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Draudikas ir pareiškėjas sudarė Būsto draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kuria Taisyklių pagrindu nuo 2026 m. vasario 9 d. iki 2027 m. vasario 8 d. buvo apdraustas gyvenamasis pastatas (sodo namas), esantis adresu: (duomenys neskelbtini), pastato savininko (valdytojo) civilinė atsakomybė ir suteiktas skubios pagalbos namuose draudimas.

Pareiškėjas pranešė draudikui apie Įvykį, nurodydamas, kad 2026 m. vasario 18 d. pastebėjo, jog dėl užsikimšusios kanalizacijos pirtis buvo užlieta nuotekomis. Pareiškėjas pateikė draudikui sąskaitą faktūrą, patvirtinančią pareiškėjo patirtas 200 Eur išlaidas už santechnikos darbus.

Vadovaudamasis surinktais duomenimis, draudikas nusprendė įvykį pripažinti draudžiamuoju ir, pritaikęs besąlyginę išskaitą (150 Eur), išmokėjo pareiškėjui 50 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą.

Pareiškėjas su draudiko sprendimu nesutiko ir pateikė draudikui pretenziją, kuria, remdamasis paslaugos „Skubi pagalba namuose“ nuostatomis, prašė draudiko išmokėti pareiškėjui papildomą 150 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio patirtą žalą.

Draudikui netenkinus pareiškėjo pretenzijos, šis kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką išmokėti papildomą 150 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjo atstovas nurodė, kad draudikas netinkamai vertino Įvykio aplinkybes, todėl priėmė nepagrįstą sprendimą. Pareiškėjo atstovo teigimu, Įvykis negali būti laikomas pasikartojančiu, nes įvyko naujo draudimo liudijimo galiojimo metu. Pasak pareiškėjo atstovo, pareiškėjo dėl Įvykio patirtos išlaidos turi būti atlygintos pagal paslaugos „Skubi pagalba namuose“ sąlygas.

---

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

[2] Galioja nuo 2021 m. balandžio 16 d.

Draudikas atsiliepime prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą, nurodydamas, kad, vadovaujantis Taisyklėmis, paslauga „Skubi pagalba namuose" nėra teikiama nemokamai, kai pasikartoja tie patys turto ar jo sistemų gedimai. Draudikas nurodė atlyginęs pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą pagal draudimo rizikos „Vanduo" sąlygas, todėl neturi pagrindo mokėti papildomos draudimo išmokos.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ***ar draudikas pagrįstai atsisakė mokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą.***

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). CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievoles vykdyti sąžiningai, tinkamai, pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra – vadovaujantis protingumo kriterijais.

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. 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]. Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką[5].

Iš bylos duomenų nustatyta, kad per Įvykį dėl užsikimšusios kanalizacijos pirtis buvo užlieta nuotekomis. Pareiškėjui kreipusis į draudiko partnerį, teikiantį paslaugą „Skubi pagalba namuose", šis atvyko į Įvykio vietą, bet gedimo pašalinti negalėjo. Pareiškėjui kreipusis į kitą bendrovę, ši kanalizaciją atkimšo, dėl to pareiškėjas patyrė 200 Eur išlaidas už santechnikos darbus.

Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.2 a papunktyje nustatyta, kad draudžiamuoju įvykiu laikomas staigus ir netikėtas vandens (nuotekų, garų) išsiveržimas ne pagal paskirtį dėl sprogimo, užsikimšimo ar užšalimo iš apdraustose patalpose esančių stacionariai sumontuotų atitekamųjų ar nutekamųjų aprūpinimo vandeniu sistemos vamzdžių, kitų su vamzdžių sistema stacionariai sujungtų vandentiekio, kanalizacijos, šildymo vandeniu ar garu įrenginių, automatinės gesinimo (sprinklerinės) sistemos, vėdinimo ar oro kondicionavimo sistemų.

---

[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 Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktas.

Draudikas, vadovaudamasis Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.2 a papunkčiu, įvykį pripažino draudžiamuoju ir, pritaikęs besąlyginę išskaitą (150 Eur), išmokėjo pareiškėjui 50 Eur draudimo išmoką.

Pareiškėjo atstovas, nesutikdamas su draudiko sprendimu, kelia reikalavimą draudikui dėl Įvykio išmokėti papildomą 150 Eur draudimo išmoką pagal paslaugos „Skubi pagalba namuose" draudimo sąlygas.

Iš bylos duomenų matyti, kad dėl užsikimšusios kanalizacijos pareiškėjas jau buvo kreipęsis į draudiką 2025 m. rugsėjo 27 d. Pareiškėjui buvo suteikta paslauga „Skubi pagalba namuose". Pakartotinai pareiškėjas dėl tokio paties įvykio į draudiką kreipėsi 2025 m. rugsėjo 28 d. Draudikas atlygino pareiškėjui dėl įvykio patirtas išlaidas.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad pareiškėjo atstovas neginčija aplinkybės, jog 2025 m. rugsėjo 27 d. bei 2025 m. rugsėjo 28 d. įvykiai (toliau – ankstesni įvykiai) ir 2026 m. vasario 18 d. Įvykis yra tokio paties pobūdžio (įvykiai kilo dėl tame pačiame apdraustame pastate užsikimšusios kanalizacijos). Vis dėlto pareiškėjo atstovas teigia, kad draudikas netinkamai vertino Įvykį kaip pasikartojantį, todėl nepagrįstai atsisakė atlyginti visas pareiškėjo patirtas išlaidas pagal paslaugos „Skubi pagalba namuose" draudimo sąlygas.

Paslaugos „Skubi pagalba namuose" teikimo sąlygos nustatytos Taisyklių A dalies X skyriuje, kuriame nurodyta, kad „Skubi pagalba namuose" – tai paslauga, teikiama draudiko partnerio, su kuriuo draudikas turi galiojančią paslaugų teikimo sutartį.

Taisyklių A dalies X skyriaus 4.1 papunktyje nustatyta, kad paslauga „Skubi pagalba namuose" neteikiama nemokamai, kai pasikartoja tie patys gedimai dėl apdrausto turto netinkamo prietaiso, sistemos, jos dalies ir (ar) detalės.

Draudikas paaiškino, kad, nustačius, jog Įvykis, dėl kurio kreipėsi pareiškėjas, yra pasikartojantis, paslauga „Skubi pagalba namuose" pareiškėjui neturėjo būti teikiama. Vis dėlto pareiškėjo prašymu draudiko partneris geranoriškai nuvyko į Įvykio vietą ir bandė pašalinti gedimą (atkimšti kanalizaciją), tačiau nustatė, kad Įvykis, kaip ir ankstesni įvykiai, susijęs su perpildytu šulinėliu, o jo išpumpavimas nepatenka į „Skubios pagalbos namuose" paslaugos apimtį.

Draudikas nurodė, kad pareiškėjo dėl Įvykio patirtas išlaidas atlygino pagal Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.2 a papunktyje nustatytą draudimo riziką „Vanduo" ir neturi pagrindo mokėti papildomos draudimo išmokos pagal paslaugos „Skubi pagalba namuose" draudimo sąlygas.

Draudikas savo poziciją grindžia tuo, kad pareiškėjas dėl iš esmės tokių pačių įvykių (užsikimšusios kanalizacijos) jau yra kreipęsis anksčiau, todėl Įvykis yra laikytinas pasikartojančiu. Pasak draudiko, kadangi, vadovaujantis Taisyklių A dalies X skyriaus 4.1 papunkčiu, gedimams pasikartojant nemokama „Skubi pagalba namuose" paslauga nėra teikiama, nėra pagrindo konstatuoti, kad nemokama paslauga nebuvo suteikta nepagrįstai ir atlyginti visų pareiškėjo patirtų išlaidų dėl kitos bendrovės atliktų santechnikos darbų.

Pareiškėjo atstovas, nesutikdamas su draudiko pozicija, nurodė, kad, remiantis Taisyklių C dalies II skyriaus 4 punktu, draudimo sutarties sąlygos nustatomos draudimo laikotarpiui (vieniems metams), o pagal Taisyklių C dalies IV skyriaus 3.1 papunktį, draudimo sutartis pasibaigia pasibaigus draudimo sutarties galiojimo laikotarpiui, todėl, pasak pareiškėjo, naujam draudimo liudijimui įsigaliojus 2026 m. vasario 9 d. ir Įvykiui kilus šio draudimo liudijimo galiojimo metu, į ankstesnius įvykius, kilusius ankstesniu draudimo laikotarpiu, neturėtų būti atsižvelgiama, o Įvykis neturėtų būti laikomas pasikartojančiu ankstesnių įvykių atžvilgiu. Pareiškėjo atstovo teigimu, dėl nurodytų priežasčių draudikas netinkamai rėmėsi Taisyklių A dalies X skyriaus 4.1 papunkčiu ir nepagrįstai atsisakė atlyginti visas pareiškėjo dėl Įvykio patirtas išlaidas.

Įvertinus byloje esančių duomenų visumą, sutiktina su draudiko pozicija, kad Taisyklių A dalies X skyriaus 4.1 papunktyje įvykio pasikartojimas siejamas ne su ankstesniu įvykiu, kilusiu galiojant tam pačiam draudimo liudijimui, o su faktine aplinkybe, ar „pasikartoja tie patys gedimai dėl apdrausto turto netinkamo prietaiso, sistemos, jos dalies ir (ar) detalės". Taigi, vien aplinkybė, kad pasibaigus ankstesniam draudimo laikotarpiui buvo išduotas naujas draudimo liudijimas, savaime nepaneigia galimybės naujo draudimo liudijimo galiojimo metu atsiradusį gedimą vertinti kaip pasikartojantį ankstesnių gedimų, kurie buvo atsiradę ankstesniu draudimo laikotarpiu ir žinomi draudikui, atžvilgiu. Kadangi draudimo objektas yra tas pats sodo namas ir jo inžinerinės sistemos, naujo draudimo liudijimo išdavimas savaime nepanaikina draudėjo pareigos rūpintis turto būkle ir pašalinti anksčiau paaiškėjusią bei besikartojančią gedimo priežastį. Priešingas aiškinimas lemtų, kad periodiškai atnaujinant draudimo sutartį draudikas privalėtų neribotai ir pakartotinai teikti nemokamas skubios pagalbos namuose paslaugas dėl tos pačios neišspręstos turto techninės problemos, nors tokia draudimo apsaugos apimtis Taisyklėse nenustatyta.

Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjo atstovas taip pat nepagrįstai remiasi Taisyklių A dalies X skyriaus 3.6 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad, jei įvykis yra nedraudžiamasis pagal Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.11–1.12 papunkčius, bet atitinka Taisyklių A dalies X skyriaus 1.2 papunktyje nurodytas paslaugos teikimo sąlygas, už medžiagas ir darbus, reikalingus įvykio padariniams pašalinti, draudikas apmoka iki lentelėje nustatytų paslaugų limitų, o draudėjas moka visą likusią sumą, jei ji yra didesnė nei nustatyti limitai. Nurodyta nuostata reglamentuoja atvejį, kai įvykis yra nedraudžiamasis pagal Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.11–1.12 papunkčius, tačiau atitinka paslaugos „Skubi pagalba namuose" teikimo sąlygas. Nagrinėjamu atveju draudikas Įvykį pripažino draudžiamuoju pagal draudimo riziką „Vanduo" (Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.2 a papunktis) ir, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis dėl besąlyginės išskaitos taikymo, išmokėjo pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio patirtą žalą. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad, Įvykiui esant pripažintam draudžiamuoju, ginčo aplinkybės neatitinka Taisyklių A dalies X skyriaus 3.6 papunktyje nustatytų sąlygų, todėl ši Taisyklių nuostata Įvykiui netaikytina.

Dėmesys taip pat atkreiptinas į Taisyklių A dalies X skyriaus 5.2 papunktį, kuriame nustatyta, kad paslauga „Skubi pagalba namuose" atlyginama neviršijant Taisyklių A dalies X skyriaus 1.2 papunktyje nustatytų limitų ir tik už tas paslaugas, kurias suteikia šios paslaugos tarnyba. Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas 200 Eur išlaidas patyrė už savarankiškai pasamdyto santechniko suteiktas paslaugas, todėl, paslaugą suteikus ne draudiko partneriui, draudikas neturi pagrindo atlyginti pareiškėjo patirtas išlaidas pagal paslaugos „Skubi pagalba namuose" nuostatas.

Atsižvelgdamas į tai, kas pirmiau nurodyta, ir įvertinęs byloje esančių įrodymų visumą, Lietuvos bankas daro išvadą, kad draudikas, vadovaudamasis Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.2 a papunkčiu, tinkamai atlygino pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą ir pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklių A dalies X skyriaus 4.1 ir 5.2 papunkčiais, atsisakė mokėti pareiškėjui papildomą draudimo išmoką.

Išvada

Nustačius, kad draudikas tinkamai atlygino pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą ir pagrįstai atsisakė dėl Įvykio mokėti pareiškėjui papildomą draudimo išmoką, pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko 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 ir (ar) teiginį.[6]

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 Lietuvos banko 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

[6] 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.