



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-12-21 Nr. 429-645  
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:**

2017 m. lapkričio 23 d. pareiškėjas ir draudikas sudarė buto, esančio adresu: (*duomenys neskelbiami*), draudimo sutartį. Vėliau kiekvienais metais šalių draudimo santykiai buvo atnaujinami, sudarant buto draudimo sutartis. Ginčui aktualios draudimo sutarties draudimo laikotarpis – nuo 2021 m. lapkričio 23 d. iki 2022 m. lapkričio 22 d. (toliau – Sutartis) Draudimo liudijime nurodyta, kad naudos gavėjas – AB SEB bankas; taikomas draudimo variantas „Maksimalus“; draudimo sutarčiai taikomos Būsto draudimo taisyklės Nr. 067 (nuo 2021 m. balandžio 16 d. galiojanti redakcija) (toliau – Taisyklės).

2022 m. liepos 16 d. pareiškėjas draudiką informavo apie tą dieną įvykusį įvykį - vidaus patalpų durų apgadinimą.

2022 m. liepos 29 d. draudikas informavo pareiškėją, kad įvykis pripažintas nedraudžiamuoju. Draudikui netenkinus pareiškėjo pretenzijos dėl priimto sprendimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad draudikas netinkamai vertino durų apgadinimą: „Yra išplėštas gabalas durų (išskobta), draudimas sako, kad tai tik įbrėžimas“. Pareiškėjas prašė, kad būtų „<...> sumokėta už duris, nes draudimas Maksimum“.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis. Draudiko teigimu, pareiškėjas kelis kartus tikslino įvykio aplinkybes: pirminiame pranešime apie įvykį nurodė, jog „nukrito masažo stalas“, vėliau patikslino, kad įvykis kilo „nuo skersvėjo“, dar vėliau nurodė: „vėdinome kambarius, ir vaikas atidarė į kambarį duris ir iškart nukrito“.

Draudikas nurodė įvykį pripažinęs nedraudžiamuoju, remdamasis Sutarties nuostatomis. Draudiko teigimu, ginčui aktuali Sutartis su pareiškėju sudaryta per „savasLD“ savitarnos sistemą. Prieš sudarant draudimo sutartį ir sumokant draudimo įmoką „savasLD“ sistemoje, draudėjas visuomet yra supažindinamas su draudimo taisyklėmis: susipažinimo ir sutikimo su jomis faktą asmuo turi patvirtinti, pažymėdamas varnelę prie įrašo „patvirtinu, kad su pateikta informacija susipažinau ir sutinku“. Šio veiksmo neatlikus, sistema neleidžia atlikti tolimesnių draudimo sutarties sudarymo veiksmų. Sudarius draudimo sutartį, draudėjas sutarties dokumentus gali rasti „savasLD“ sistemoje.

Minėtu būdu su Taisyklėmis buvo supažindintas ir pareiškėjas, kuris, prieš sumokėdamas draudimo įmoką, patvirtino susipažinęs su Taisyklėmis ir su jomis sutinkantis. Kartu draudikas nurodė, kad pareiškėjui draudimo sąlygos turėjo būti žinomos ir iš ankstesnių draudimo santykių su draudiku – pareiškėjas buvo sudaręs ne vieną draudimo sutartį, ne kartą registravęs žalias.

Draudikas pažymėjo, kad taikomas draudimo variantas „Maksimalus“ nesuponuoja, kad bus teikiama absoliuti draudimo apsauga. Draudimo apsaugos ribos nustatytos Sutartyje. Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktyje nurodyta, jog, pasirinkus plačiausios apsaugos draudimą, apdrausto turto draudimo apsauga apima bet kokius šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusius draudimo sutarties galiojimo metu, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių A IV dalies 1.1–1.12 papunkčiuose ir bendrų

nedraudžiamųjų įvykių sąrašė (Taisyklių A IV dalies 4 punktas). Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikoma (neatlyginami nuostoliai) žala, kuri nedaro įtakos pastatų, namų turto funkcionavimui ir naudojimui (estetiniai pakitimai), pvz., dėl dangos subraižymų, įbrėžimų, įmušimų ar įtrūkimų, spalvos ar kvapo pakitimų ir pan.

Draudiko teigimu, pareiškėjo pateiktos durų nuotraukos patvirtina, kad durims padaryta jų funkcionalumui ir naudojimui įtakos nedaranti žala. Duryse matomi įbrėžimai ir (arba) įmušimai niekaip netrukdo durų naudoti pagal paskirtį, t. y. atriboti vienos buto patalpos nuo kitos, jų pagal poreikį atidaryti arba uždaryti. Įbrėžimai yra durų apačioje, be jokių aštrių kampų, nekelia pavojaus susižeisti. Norėdamas pagerinti estetinį vaizdą, pareiškėjas gali „namų sąlygomis“ nelygumus pašalinti švitriniais popieriais ir / arba įbrėžimą / įmušimą užmaskuoti „specialiu užpildu / pieštuku“ (kurio įsigijimo išlaidos, net ir tuo atveju, jei įvykis būtų draudžiamasis, neviršija Sutartyje nustatytos besąlyginės išskaitos).

#### 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 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad ginčas kilo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas, atsižvelgiant į aktualios draudimo sutarties nuostatas, pagrįstai nusprendė durų apgadinimą pripažinti nedraudžiamuoju įvykiu.*

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.

Svarbu pažymėti, kad šiam ginčui aktuali draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Draudimo apsauga ir jos sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.

Kaip minėta, aktualiame draudimo liudijime nurodyta, kad taikomas draudimo variantas „maksimalus“, kurį pasirinkus galioja „plačiausios apsaugos draudimas“.

Sutarties dalimi esančių Taisyklių įvadinėje dalyje nurodoma, kad Taisyklėmis, be kitų objektų, draudžiami pastatai: t. y. „<...> tai yra statinys, jo nejudamos dalys, kaip antai sienos, lubos, grindys, durys <...>“

Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktyje pateiktos „Plačiausios apsaugos“ draudimo sąlygos (nurodyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai). Bendrai apibrėžiant šios rizikos draudžiamuosius įvykius, nurodyta: „Apdrausto turto draudimo apsauga apima bet kokius šio 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 punktuose ir bendrą nedraudžiamųjų įvykių sąrašė (Taisyklių A.IV dalies 4 punktas).“ Tame pačiame Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktyje nurodyti ir „Plačiausios apsaugos“ draudimo nedraudžiamieji įvykiai, vienas iš kurių: „Žala, kuri nedaro įtakos pastatų, namų turto funkcionavimui ir naudojimui (estetiniai pakitimai), pvz., dėl dangos subraižymų, įbrėžimų, įmušimų ar įtrūkimų, spalvos ar kvapo pakitimų ir pan.“

Įvertinus minėtą Taisyklių nuostatą, darytina išvada, kad sudaryta Sutartimi šalys susitarė atsiradusius estetinio pobūdžio turto pakitimus laikyti nedraudžiamaisiais įvykiais. Minėtoje sąlygoje pateikta ne tik estetinio pakitimo sąvoka (žala, nedaranti įtakos turto funkcionavimui ir naudojimui), bet ir galimi tokių atvejų pavyzdžiai. Įvertinus minėtą Taisyklių nuostatą, manytina, kad joje reikšmingi estetinio pakitimo požymiai bei jo teisinis vertinimas atskleisti aiškiai ir suprantamai vidutiniam vartotojui, nesukuriant nepagrįstų lūkesčių dėl

draudimo apsaugos apimties.

Ginčo bylos duomenys patvirtina, kad draudikas padarė išvadą, jog keli durų apatinėje dalyje esantys pažeidimai nedaro įtakos durų funkcionavimui ir naudojimui, todėl laikytini estetiniais pakitimais.

Kilusios žalos padarinius patvirtina pateiktos durų nuotraukos. Nuotraukose užfiksuoti trys vertikalūs, paviršiniai apatinės durų dalies paviršiaus nubrozdinimai (įbrėžimai). Kaip matyti, draudiko žalos vertinimo ekspertai padarė išvadą, jog minėti apgadinimai netrukdo durų naudoti pagal paskirtį, todėl laikytini estetiniais (įbrėžimai nurodyti ir Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktyje kaip estetinio pakitimo pavyzdys). Pažymėtina, kad jokių objektyvių duomenų, paneigiančių draudiko ekspertų išvadą ir patvirtinančių aplinkybę, kad dėl apgadinimų nebėra galimybės durų uždaryti, atidaryti, jomis naudotis pagal įprastą joms paskirtį, nėra pateikta.

Taigi, įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, jog draudikas pagrįstai nustatytus durų pažeidimus vertino tik kaip estetinio pobūdžio pakitimus. Kaip minėta, sudaryta Sutartimi (Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktis) šalys susitarė estetinius turto pakitimus laikyti nedraudžiamaisiais įvykiais. Taigi, nustatęs, jog durų apgadinimai atitinka Sutartyje nustatytas nedraudžiamosios įvykio sąlygas, draudikas pagrįstai priėmė pareiškėjo ginčijamą sprendimą dėl įvykio vertinimo.

Nors pareiškėjas teigė, kad draudikui kyla pareiga atlyginti žalą, nes buvo taikomas draudimo variantas „maksimalus“, sutiktina su draudiku, jog Sutartimi šalys nebuvo susitarusios dėl besąlyginio žalos atlyginimo, taikant minėtą draudimo variantą. Kaip minėta, draudimo apsaugos sąlygos ir ribos buvo nustatytos abiejų šalių sudarytoje ir joms privalomoje Sutartyje. Draudikui nustačius Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktyje įtvirtinto nedraudžiamosios įvykio sąlygas, pareiga mokėti pareiškėjui draudimo išmoką draudikui neatsirado.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas pripažinti durų apgadinimą draudžiamuoju įvykiu 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. reikalavimus.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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