



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-02-19 Nr. 429-38
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 neskelbtini)), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių „Luminor“ banko klientams¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu ir draudimo variantu „Maksimalus“ buvo apdraustas pareiškėjai nuosavybės teise priklausantis butas, esantis adresu: (duomenys neskelbtini) (toliau – draudimo sutartis). Draudimo laikotarpis – nuo 2023 m. lapkričio 6 d. iki 2024 m. lapkričio 5 d.

2024 m. lapkričio 1 d. draudikas buvo informuotas apie tai, kad 2024 m. balandžio 7 d. pareiškėjos bute įvyko įvykis, t. y. pareiškėja nurodė, kad buvo subraižytos pareiškėjos buto grindys, pateiktos nuotraukos, kuriose užfiksuoti grindų dangos subraižymai įvairiomis kryptimis (toliau – Įvykis). 2024 m. lapkričio 2 d. draudikas informavo pareiškėją, kad žala užregistruota.

2024 m. lapkričio 4 d. draudikas, įvertinęs visą surinktą informaciją, priėmė sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Vadovaudamasis Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunkčio nuostatomis, draudikas nurodė, kad Įvykis laikomas nedraudžiamuoju, nes grindims padaryta žala nedaro įtakos turto funkcionalumui ir naudojimui, tėra tik estetiški pakitimai.

2024 m. lapkričio 4 d. pareiškėja draudikui pateikė prašymą pakeisti sprendimą. Prašyme pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, atkreipė dėmesį, kad, priešingai, nei teigia draudikas, grindų subraižymas nėra tik estetinis, įrėžimai vietomis yra gilūs ir vinilinė danga juose yra pažeista iki „dangos šerdies – kalkakmenio“, dėl to plaunant grindis gali atsilupti danga, sumenkinti grindų atsparumas. Pareiškėjos teigimu, viena iš grindų apdailos pagrindinių paskirčių yra estetika, todėl toks pažeidimas, atsiradęs dėl staigaus ir (ar) aštraus įbrėžimo, daro įtaką tiesioginiam turto naudojimui.

2024 m. lapkričio 20 d. draudikas, atsakydamas į pareiškėjos prašymą, nurodė sprendimo nekeisiantis. Draudiko teigimu, tolesnis grindų atsilupimas plaunant grindis negalimas, nes tokių vinilinių grindų dangos gamybai naudojamos medžiagos (kalkakmenis, vinilas, jungiamųjų priedų mišinys) neabsorbuoja vandens, danga yra plastiška. Draudikas atkreipė dėmesį, kad pati pareiškėja, pranešdama apie Įvykį, nurodė, kad grindų sugadinimas iš esmės yra estetinio pobūdžio.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti 700 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos buto grindims padarytą žalą.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Jame draudikas pakartojo atsakyme į pareiškėjos pretenziją išdėstytus argumentus ir aplinkybes bei prašė pareiškėjos reikalavimą laikyti nepagrįstu. Draudikas nurodė, kad apdrausto būsto grindims padaryta žala atitinka Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunkčio sąlygą, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikoma (neatlyginami nuostoliai) žala, „kuri nedaro įtakos pastatų, namų turto funkcionavimui ir naudojimui (estetiniai pakitimai), pavyzdžiui, dėl dangos subraižymų, įbrėžimų, įmušimų ar įtrūkimų, spalvos ar kvapo pakitimų ir pan.“ Draudiko teigimu, pati pareiškėja pretenzijoje draudikui patvirtino, kad grindų

¹ 2022 m. lapkričio 22 d. redakcija, galioja nuo 2023 m. sausio 1 d.

dangos sugadinimas yra tik estetiškas, t. y. būtent toks, kokį sudarant draudimo sutartį jos šalys susitarė laikyti neatlygintinais nuostoliais (nedraudžiamuoju įvykiu). Atsižvelgdamas į tai draudikas nurodė, kad surinko pakankamai sprendimą pagrindžiančių duomenų ir pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamuoju, todėl prašė pareiškėjos 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 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 sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti draudimo sutartyje įtvirtintas draudžiamųjų įvykių sąlygas bei administruojant žalą užfiksuotas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju.

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 dalį). CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievolės vykdyti sąžiningai, tinkamai, pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra – vadovaujantis protingumo kriterijais. Be to, kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis).

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 sąlygose².

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 prisiimtą draudimo rizikos laipsnį³. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis)⁴.

Nagrinėjamu atveju draudimo sąlygas įtvirtinančiame draudimo liudijime nustatyta, kad butas apdraustas plačiausios apsaugos draudimo variantu „Maksimalus“. Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje apibrėžiama plačiausia turto draudimo apsauga, kuri „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 papunkčiuose ir bendrų nedraudžiamųjų įvykių sąrašė (Taisyklių A.IV dalies 4 punktas).“

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad draudikas savo sprendimą pripažinti

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.

Įvykį nedraudžiamuoju grindžia būtent Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad nuostoliai neatlyginami dėl žalos, „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 draudimo 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, tarp jų ir dangos subraižymai. 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 apimtys.

Pareiškėjos teigimu, Įvykis atitinka draudimo sutartimi nustatytos draudimo apsaugos sąlygas, nes pagal sutartį pareiškėjai teikiama draudimo apsauga yra maksimali, todėl būtent tokios apsaugos pareiškėja ir tikisi. 2024 m. lapkričio 4 d. prašyme draudikui pareiškėja nurodo: „Atkreipkite dėmesį, kad mūsų grindų subraižymas nėra estetinis – kasdieninis nusidėvėjimas eksploatuojant grindis pagal jų paskirtį. Grindys buvo įrėžtos dėl išlindusių savisriegių iš lovos kojelių. Įrėžimai vietomis yra gilūs ir vinilinė danga juose yra pažeista iki „dangos šerdies – kalkakmenio“, kas gali vėliau įtakoti dangos atsilupimą plaunant grindis. Šie įrėžimai taip pat gali įtakoti ir grindų atsparumo klasės susilpnėjimą (atsparumo klasė – AC5 / 33 klasė).“ Pareiškėjos teigimu, viena iš grindų dangos funkcijų yra estetinis vaizdas, o su šiuo trūkumu ši funkcija nėra užtikrinama. Anot pareiškėjos, vietomis įbrėžimai yra gilūs, o tai daro įtaką tiesioginiam turto naudojimui.

Draudikas sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju priėmė įvertinęs pareiškėjos pateiktas grindims padarytos žalos nuotraukas. Draudiko vertinimu, grindų dangoje fiksuoti įbrėžimai, priešingai, nei teigia pareiškėja, yra negilūs, be jokių nuolaužų, aštrių kampų, už jų užkliūti ir taip susižeisti pavojaus nėra. Draudikas laikosi pozicijos, kad nagrinėjamu atveju grindų trūkumai gali būti lengvai pašalinami „buitiniu būdu“, t. y. švitriniais popieriumi ir (arba) specialiu tam skirtu užpildu (pieštuku), kurį galima įsigyti parduotuvėje.

Draudikas, siekdamas pagrįsti šiuos argumentus, papildomai kreipėsi į remonto ir ekspertizės įmonę UAB „Infranet“ ir paprašė pateikti pareiškėjos grindų dangai padarytos žalos ekspertinį vertinimą. UAB „Infranet“ techninių specialistų atliktos ekspertizės pažymoje Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – ekspertizės pažyma) nustatyta, kad „<...> ant grindų dangos, matomi smulkūs apgadinimai (įbrėžimai) yra skirtingose vietose, skirtingų kryptių. Tokio pobūdžio pažeidimai atsiranda turto naudojimo (eksploatacijos) metu. Matomi įbrėžimai ant grindų dangos yra vizualiniai, estetiški.“

Atsižvelgiant į ekspertizės pažymos duomenis, pareiškėjos teiginys, kad dėl su Įvykiu sietinų pakitimų grindims padaryta žala ateityje gali didėti, taip pat vertintinas kritiškai.

Priešingai, nei teigia pareiškėja, ekspertizės pažymoje nurodoma, kad „dėl esamų įbrėžimų grindų danga nepraranda savo fizinių ir funkcinių savybių, išlieka atspari drėgmei“. Ekspertizės pažymoje daroma išvada, jog aptariamais grindų trūkumais netrukdo grindų naudoti pagal paskirtį, todėl laikytini estetiniais (įbrėžimai nurodyti ir Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje kaip estetinio pakitimo pavyzdys): „Grindų dangai padaryti smulkūs paviršių pažeidimai, kurie nedaro įtakos turto funkcionavimui ir naudojimui. Po tokio tipo apgadinimų danga yra tinkama tolimesniam naudojimui. Vizualiniai defektai gali būti pašalinti remonto būdu⁵.“ Pažymėtina, kad jokių objektyvių duomenų, paneigiančių ekspertizės pažymos išvadą ir patvirtinančių aplinkybę, kad dėl apgadinimų nebėra galimybės grindimis naudotis pagal įprastą joms paskirtį ir apgadinimai nelaikytini vien estetiniais, nėra pateikta, todėl nėra pagrindo teigti, kad Įvykio metu atsiradusi žala yra didesnė nei estetiški ir neatitinka Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje nustatytų nedraudžiamosios įvykio sąlygų.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, jog draudikas pagrįstai nustatytus su

⁵ Ekspertizės pažymoje nurodoma, kad vinilinių (PVC) grindų dangų remontas gali būti nesudėtingai atliekamas savarankiškai ūkio būdu, remonto medžiagas galima įsigyti specializuotose namų interjero ar grindų parduotuvėse pagal spalvinę gamą ir tekstūrą. Jei grindys turi mažų įbrėžimų, dažniausiai pakanka naudoti grindų remonto rinkinį, kuris apima specialią užpildymo medžiagą, skirtą užmaskuoti įbrėžimus ir mažus įtrūkimus.

Įvykiu siejamus grindų dangos pažeidimus vertino tik kaip estetinio pobūdžio pakitimus. Kaip minėta, draudimo sutartimi šalys susitarė estetišius turto pakitimus laikyti nedraudžiamaisiais įvykiais (Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktis). Nustatęs, jog ginčui aktualūs grindų dangos pažeidimai atitinka draudimo sutartyje nustatytas nedraudžiamojo įvykio sąlygas, draudikas pagrįstai priėmė sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Dėl šių priežasčių pareiškėjos reikalavimas pripažinti Įvykį draudžiamuoju 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 pareiškėjos 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