



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-04-17 Nr. 429-72
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 (*duomenys neskelbtini*)), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. 067¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu ir draudimo variantu „Standartinis“ buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su butu, esančiu adresu: (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Būsto draudimo sutartis). Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. birželio 13 d. iki 2025 m. birželio 12 d.

2024 m. liepos 31 d. draudikas buvo informuotas apie tai, kad 2024 m. liepos 30 d. pareiškėjos bute įvyko įvykis – „įskilo lango stiklas“ (toliau – Įvykis). Iš byloje esančių Įvykio vietos nuotraukų matyti, kad Įvykio metu įskilo vienas stiklo paketas, kiti tame pačiame lango rėme esantys stiklo paketai nesugadinti.

Žalos administravimo metu pareiškėja sutiko, kad įskilusio stiklo apžiūrą ir remontą atliktų draudiko partnerė UAB „PortalPro“. UAB „PortalPro“ apžiūrėjo Įvykio vietą, užfiksavo pažeistą stiklą, nustatė galimas stiklo remonto galimybes ir technologiją (vieno pažeisto stiklo paketo keitimas). Iš byloje esančių duomenų matyti, kad 2024 m. rugsėjo 9 d. draudikas elektroniniu paštu su UAB „PortalPro“ suderino pažeisto lango stiklo remontą ir šis iškart galėjo būti atliktas: „Bus išvežtas visas paketas į gamyklą 1 parai, gamykloje pakeis vidinį stiklą ir rėmelį, išorinis stiklas sveikas, jo nereikės keisti.“

Atsižvelgdamas į tai, kad identiški stiklo paketai nebegaminami, t. y. pažeisto stiklo paketo pakeitimas visiškai identišku gaminiu objektyviai nėra įmanomas, bei vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, draudikas iki remonto pradžios informavo pareiškėją, kad užtikrinti visišką langų stiklų atspalvių atitikimą galimybės nėra ir draudikas neatsako už galimus suremontuotos ir likusios apdrausto daikto dalies spalvos, atspalvio ar nežymius kokybės neatitikimus.

Pareiškėja nesutiko, kad būtų atliktas pažeisto stiklo paketo remontas draudiko suderintomis sąlygomis ir atsižvelgiant į tai, kad dėl remonto yra galimas stiklo paketų, esančių tame pačiame lango rėme, atspalvių neatitikimas, reikalavo, kad draudikas kompensuotų visų viename lango rėme esančių stiklo paketų (ir tų, kurie Įvykio metu nebuvo pažeisti) keitimo išlaidas.

Pareiškėja kreipėsi į savo pasirinktą rangovę UAB „Aliumita“ ir draudikui pateikė šios rangovės parengtą 2024 m. rugsėjo 26 d. Komercinį pasiūlymą (toliau – Sąmata), kuriuo remdamasi reikalavo išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią visų lango rėme esančių stiklo paketų keitimo išlaidas.

Draudikas Įvykį pripažino draudžiamuoju ir, atsižvelgdamas į pareiškėjos pateiktus papildomus duomenis, draudimo išmoką apskaičiavo pagal pareiškėjos pateiktą Sąmatą. Vis dėlto draudikas iš pareiškėjos pateiktos Sąmatos išskaičiavo nepažeistų stiklo paketų keitimo išlaidas, nes nustatė, kad Įvykio metu įskilo tik vienas stiklo paketas. Dėl šios priežasties draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, priėmė sprendimą išmokėti pareiškėjai 602 Eur draudimo išmoką, atlyginančią tik įskilusio stiklo paketo keitimo išlaidas. Pareiškėja

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

nesutiko su draudimo išmokos dydžiu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja, vadovaudamasi Sąmata, prašo įpareigoti draudiką išmokėti 1 598,78 Eur papildomą draudimo išmoką. Reikalavimą pareiškėja grindžia tuo, kad pakeisto vieno stiklo paketo atspalvis skirsis nuo kitų tame pačiame lango rėme esančių stiklo paketų, todėl būtina keisti visus lango rėme esančius stiklo paketus, draudikas privalo atlyginti taip pat ir nesugadintų stiklo paketų keitimo išlaidas. Pareiškėja teigia, kad draudikas vienašališkai apskaičiavo vieno stiklo paketo keitimo išlaidas, nesusisiekęs su rangove UAB „Aliumita“ ir neatsižvelgęs į jos parengtą Sąmatą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Draudikas teigia, kad Taisyklėse aiškiai nustatyta, jog draudikas neatsako už spalvos, atspalvio ar nežymius kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios daikto dalies, todėl draudikas pagrįstai pritaikė šias Taisyklių nuostatas ir priėmė sprendimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią tik įskilusio stiklo paketo remonto išlaidas.

Draudikas pažymėjo, jog technologiškai įmanoma pakeisti tiek vieną sugadintą stiklo paketą, tiek to stiklo paketo vidinį stiklą atskirai. Skaidrūs stiklai iš esmės yra analogiški, bet beveik visada turi tam tikrą atspalvį, kurį galima pastebėti tik esant tam tikram apšvietimui ar stiklo briaunose. Pažeistą stiklą pakeisti identišku nėra objektyvios galimybės, nes tokie stiklai nebegaminami, be to, net ir skirtingų gamybos partijų stiklai gali turėti nežymių atspalvio skirtumų. Draudiko teigimu, galimas atspalvio neatitikimas yra nežymus, vos pastebimas ir niekaip nelemia daikto funkcionalumo.

Draudikas nurodė, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota vadovaujantis pareiškėjos pateikta Sąmata, proporcingai išlaidoms, reikalingoms vieno (pažeisto) stiklo paketo keitimui. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad neturi teisinio pagrindo mokėti pareiškėjai papildomą draudimo išmoką, atlyginančią nesugadintų stiklo paketų keitimo naujais išlaidas.

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 apskaičiuotos draudimo išmokos dydžio.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas pagrįstai pritaikė Taisyklėse numatytas nuostatas ir, apskaičiuodamas draudimo išmoką, įtraukė tik vieno (įskilusio) stiklo paketo keitimo išlaidas.

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 įstatymams. 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 dalis).

Šalių sudaryta Būsto 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. Draudimo apsauga nustatoma 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 prisiimtos draudimo rizikos laipsnį³.

Šiuo atveju ginčas kilo iš turto draudimo sutarties. Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalį, turto draudimo sutartis priskiriama nuostolių draudimo sutartims, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams.

Pagal Taisyklių B. III dalies 2.2 papunktį, kai pastatai (pastatų elementai (įrenginiai) ar namų turtas, apdrausti atkūrimo verte, dėl draudžiamąjo 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.

Taisyklių B. III dalies 7 punkte nustatyta, kad draudikas neatsako už spalvos, atspalvio ar nežymius kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios pastato (patalpos) ar apdrausto daikto dalies.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, tačiau šalys nesutaria dėl remonto apimties (ar keistinas tik įskilęs stiklo paketas, ar taip pat ir nesugadinti stiklo paketai tame pačiame lango rėme) ir atsižvelgiant į tai – dėl draudimo išmokos dydžio.

Iš Lietuvos bankui abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad įvykio metu įskilo lango stiklas. Draudikas pareiškėjos patirtą nuostolį apskaičiavo pagal pačios pareiškėjos pateiktus nuostolio skaičiavimus (Sąmata): draudikas į nuostolius įtraukė vieno pažeisto stiklo paketo kainą, jo keitimo darbų ir utilizavimo kainą bei transporto išlaidas. Draudikas atsisakė atlyginti kitų (įvykio metu nepažeistų) tame pačiame lango rėme esančių stiklo paketų keitimo naujais išlaidas. Draudikas teigia, kad žalą apskaičiavo vertindamas, kad pareiškėjos turtas į iki įvykio buvusią padėtį pagal šalių sudarytos draudimo sutarties nuostatas būtų atkurtas, jeigu būtų atlygintos tik vieno (pažeisto) stiklo paketo remonto išlaidos.

Svarbu pažymėti, kad, priešingai, nei nurodo pareiškėja, draudikas draudimo išmokos dydį nustatė ne vienašališkai, o būtent vadovaudamasis pareiškėjos pateikta Sąmata. Nustatydamas draudimo išmokos dydį draudikas vertino Sąmatoje nurodytas išlaidas, kurios būtų reikalingos vieno (pažeisto) stiklo paketo keitimui, atsižvelgiant į jo plotą.

Draudikas atsiliepime išsamiai paaiškino, kaip buvo apskaičiuota draudimo išmoka, atlyginanti tik vieno stiklo paketo keitimo išlaidas: „Visų stiklo paketų bendras plotas yra 11,04 m². Sugadinto stiklo paketo plotas yra 3,016 m² (2.045 x 1.475; kas sudaro 27,32 % nuo bendro ploto). Visų stiklo paketų remontas (neįskaitant transporto) yra 2.199,78 Eur (2320,78 – 121,00). Sugadinto stiklo paketo remontas (neįskaitant transporto) yra 601,00 Eur (2.199,78 Eur x 27,32 %). Transportas yra imamas pilnai (t. y. 121,00 Eur įskaitant PVM), nes transportavimas nepriklauso nuo vežamų stiklų skaičiaus. Draudimo sutartyje yra numatyta 120,00 Eur besąlyginė išskaita (franšizė). Draudimo išmoka: 602,00 Eur = 601,00 (1 stiklo remontas) + 121,00 (transportas) - 120,00,00 (franšizė).“ Kadangi Sąmatoje remonto kaina pateikta atsižvelgiant į remontuotinių stiklo paketų plotą, o draudikas, apskaičiuodamas vieno sugadinto stiklo paketo remonto išlaidas, jas vertino proporcingai šio stiklo paketo faktiniam plotui ir pridėjo visą transportavimo kainą, vertintina, kad draudikas tinkamai apskaičiavo vieno stiklo paketo remonto išlaidas. Įrodymų, kad minėtu būdu apskaičiuota vieno stiklo paketo keitimo kainą atlyginanti suma būtų nepakankama, nėra pateikta.

Pastebėtina, kad objektyvių duomenų, kad atlikus Sąmatoje nurodytus remonto darbus pažeistas stiklo paketas nebus atkurtas į iki įvykio buvusią būklę, nėra. Taip pat nėra duomenų, kad dėl įvykio būtų apgadinti kiti stiklo paketai ar dėl vieno stiklo paketo remonto nebūtų objektyvios galimybės naudotis kitu turtu pagal paskirtį, pablogėtų jo būklė. Dėl šios priežasties manytina, kad draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pagrįstai apskaičiavo ir į draudimo išmoką įtraukė tik vieno (pažeisto) stiklo paketo remonto išlaidas.

Nesutikdama su draudiko priimtu sprendimu, pareiškėja nurodė, kad suremontuoto

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-695/2015.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

(pakeisto) vieno stiklo paketo atspalvis skirsis nuo kitų tame pačiame lango rėme esančių stiklų. Pareiškėjos teigimu, toks remonto būdas nėra tinkamas. Dėl šios priežasties pareiškėja teigė, kad, jei neįmanoma užtikrinti visiško stiklų atspalvio atitikimo, draudikas turėtų atlyginti visų viename lango rėme esančių stiklo paketų keitimo naujais išlaidas pagal pareiškėjos pateiktą Sąmatą.

Siekdamas paneigti pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką nurodytas aplinkybes, draudikas pateikė 2025 m. balandžio 8 d. UAB „Ivros“ surašytą Pažymą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Ekspertinė pažyma), kurioje daroma išvada, kad laikantis nustatytos technologijos galima užtikrinti kokybišką įskilusio stiklo paketo parinkimą ir pakeitimą lango rėme taip, kad jo atspalvis iš esmės nesiskirtų nuo kitų tame rėme esančių stiklo paketų, be to, jei lango rėme esantis stiklo paketas neturi defektų, remiantis protingumo ir ekonomiškumo principais, nėra tikslinga jį keisti. Ekspertinėje pažymoje taip pat nurodoma, kad naujas statybos produktas (tarp jų ir stiklo paketas) visada kažkiek vizualiai skirsis nuo jau eksploatuoto (pvz., naujas stiklo paketas bus vizualiai blizgesnis ir lygesnis nei jau paveiktas atmosferos poveikio ar plovimo; skirtingų skaidraus stiklo gamintojų stiklas gali turėti skirtingą atspalvį dėl gamybos technologijos ir žaliavos sudėties skirtumų). Tačiau pabrėžiama, kad toks skirtumas yra natūralaus pobūdžio ir neesminis, matomas tik esant šoniniam apšvietimui kuo mažesniu kampu.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys pagrindžia aplinkybę, kad šiuo atveju yra objektyvi galimybė parinkti stiklo paketo atspalvį, kuris iš esmės nesiskirtų nuo kitų lango rėme esančių stiklų. Minėtas išvadas paneigiančių duomenų Lietuvos bankui nepateikta. Atsižvelgiant į minėtas aplinkybes laikytina, kad tiek draudiko atsiliepime, tiek Ekspertinėje pažymoje pateikti duomenys suteikia pagrindo daryti išvadą, kad vis dėlto technologiškai yra įmanoma atlikti tik vieno pažeisto stiklo paketo remontą ir tai yra tinkamas bei praktikoje naudojamas remonto būdas. Taikant šį remonto būdą galimas stiklų spalvos neatitikimas būtų tik nežymus ir natūralaus pobūdžio, matomas tik žiūrint į stiklą tam tikru kampu ir esant tam tikram apšvietimui, taip pat nedarantis įtakos daikto funkcionalumui. Kartu pastebėtina, kad, pagal Būsto draudimo sutarties dalimi esančių Taisyklių B. III dalies 7 punktą, draudikas neatsako už spalvos, atspalvio ar nežymius kokybės neatitikimus tarp suremontuotos ir likusios pastato (patalpos) ar apdrausto daikto dalies. Dėl šios priežasties pareiškėjos argumentai, kad, pakeitus tik vieną (pažeistą) stiklo paketą, stiklų atspalviai ženkliai skirsis, todėl mokėtina papildoma išmoka, yra nepagrįsti ir atmestini.

Atsižvelgiant į visa tai, kas pirmiau išdėstyta, galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pagrįstai apskaičiavo draudimo išmoką, t. y. į apskaičiuotą draudimo išmoką įtraukė tik vieno (pažeisto) stiklo paketo remonto išlaidas ir vadovavosi pareiškėjos pateiktoje Sąmatoje nurodytomis kainomis, todėl draudiko priimtas sprendimas yra pagrįstas, o pareiškėjos keliamas reikalavimas į draudimo išmoką įtraukti kitų (įvykio metu nesugadintų) tame pačiame lango rėme esančių stiklo paketų keitimo naujais išlaidas laikytinas nepagrįstu, todėl atmestinas.

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.