



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BALCIA INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-09-19 Nr. 429-218
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Balcia Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. rugsėjo 14 d. – 2024 m. rugsėjo 13 d. draudimo laikotarpiui tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta Turto draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria buvo apdraustas butas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*), jame esantis kilnojamasis turtas ir draudėjo civilinė atsakomybė. Draudimo sutarčiai taikomos Gyventojų turto Visų rizikų draudimo taisyklės Nr. LT-007.02-01¹ (toliau – Taisyklės).

2024 m. rugpjūčio 23 d. pareiškėjas draudikui pateikė pranešimą apie apdraustam turtui dėl trūkusio karšto vandens vamzdžio padarytą žalą (toliau – Įvykis). Įvykio administravimo metu draudikas nustatė, kad buvo „sugadinta spintelė, durų stakta, apvadai, patalpose vietomis sugadinta laminuota grindų danga“.

Draudikas pareiškėją 2025 m. sausio 14 d. raštu informavo, kad Įvykio metu sugadintos buto grindų dangos keitimo išlaidas atlyginanti draudimo išmoka nebus mokama, nes dėl draudiko administruoto 2024 m. vasario 13 d. įvykio buvo išmokėta viso buto grindų dangos (laminato) keitimo išlaidas atlyginanti draudimo išmoka² ir iki Įvykio grindų dangos keitimas nebuvo atliktas. Draudikas nurodė, kad Įvykio metu papildomos žalos apdrausto buto grindų dangai nebuvo padaryta, todėl nėra pagrindo mokėti antrą draudimo išmoką, atlyginančią Įvykio metu padarytų grindų dangos sugadinimų remonto išlaidas. Draudikas 2025 m. kovo 17 d. raštu pareiškėją informavo, kad dėl Įvykio yra išmokama 478 Eur draudimo išmoka, atlyginanti Įvykio metu kilnojamajam turtui³ padarytą žalą.

Pareiškėjas, nesutikdamas su Įvykio metu apdraustam turtui padarytą žalą atlyginančios draudimo išmokos dydžiu, pretenzijoje draudikui ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad Taisyklėse nebuvo įtvirtinta sąlygų, suteikiančių draudikui teisę atsisakyti mokėti draudimo išmoką dėl tapataus apdrausto turto sugadinimų, jei dėl ankstesnio draudžiamąjo įvykio apdraustam turtui padaryti sugadinimai nebuvo pašalinti. Pareiškėjas pabrėžė, kad, remiantis kasacinio teismo suformuota praktika, draudikas pakankamai įrodymais turi pagrįsti sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką.

Be to, pareiškėjas nurodė, kad draudėjas išmokėtą draudimo išmoką gali panaudoti savo nuožiūra, neįsipareigodamas iš karto po draudimo išmokos išmokėjimo atlikti sugadinto apdrausto turto remontą. Pareiškėjo teigimu, nei teisės aktuose, nei Draudimo sutartyje nebuvo įtvirtinta draudėjo pareiga atlikti draudžiamąjo įvykio metu sugadinto apdrausto turto remontą. Pareiškėjas taip pat pabrėžė, kad Draudimo sutartyje nebuvo nustatytos sąlygos, kad, po draudiko išmokėtos draudimo išmokos neatlikus apdrausto turto remonto, tokios aplinkybės bus vertinamos kaip įvykių pripažinimo nedraudžiamaisiais pagrindas. Pareiškėjas taip pat pabrėžė, kad Draudimo sutarties šalys po 2024 m. vasario 13 d. įvykio nebuvo sudariusios jokie susitarimo dėl būtinybės pakeisti buto grindų dangą, už kuriai šio įvykio metu padarytą žalą buvo išmokėta draudimo išmoka.

¹ Galioja nuo 2022 m. birželio 1 d.

² Draudikas pareiškėjui išmokėjo 59,8 m² grindų dangos keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką (Draudimo sutartyje nurodyta, kad viso apdrausto buto plotas yra 64 m²).

³ T. y. draudimo išmoka, atlyginanti apdrausto buto durų, spintelės ir kambario spintos remonto išlaidas.

Pareiškėjo teigimu, administruojamo Įvykio ir 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu apdrausto buto laminatui padarytos žalos pobūdį ir apimtį nustatę ekspertai vertino, kad iki Įvykio buvę apdrausto buto laminato sugadinimai⁴ buvo pašalinti. Be to, pareiškėjo vertinimu, net ir nepašalinus minėtų grindų dangos sugadinimų, draudikui nebūtų teisinio pagrindo atsisakyti mokėti Įvykio metu padarytų grindų defektų išlaidas atlyginančios draudimo išmokos. Draudimo liudijime nurodyta, jog pastato „draudimo vertė – nauja vertė“, todėl draudikas nepagrįstai dėl Įvykio patirtą nuostolį skaičiavo pagal pastato atkūrimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos nustatymo sąlygas.

Be to, pareiškėjas nurodė, kad draudikas įrodymais nepagrindė, jog apdraustą sugadintą kilnojamąjį turtą yra tikslinga remontuoti. Pareiškėjas rėmėsi draudimo liudijime nurodytos kilnojamojo turto draudimo nauja draudimo verte sąlygomis ir teigė, kad šie duomenys patvirtina, kad apdraustas turtas turi būti atkurtas į iki Įvykio buvusią padėtį ir jis negali būti remontuojamas.

Pareiškėjo teigimu, draudikui pateikti įrodymai apie apdraustam kilnojamajam turtui Įvykio metu padarytos žalos dydį patvirtina, kad draudikas išmokėjo nepagrįstą Įvykio metu sugadintam turtui atkurti būtiną draudimo išmoką. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą išmokėti 7 666,30 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio padarytą žalą.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad jo sprendimas dėl Įvykio nemokėti apdrausto buto grindų dangos keitimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos, kai tapačių apdrausto turto sugadinimų remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka dėl ankstesnio, t. y. 2024 m. vasario 13 d. įvykusio, įvykio buvo išmokėta ir sugadintas turtas nebuvo suremontuotas, atitinka turto draudimo sutarčiai, kaip nuostolių draudimo sutarčiai, taikomo kompensacijos principo sąlygas.

Draudikas taip pat pabrėžė, kad draudimo liudijime nurodyta pastato ir kilnojamojo turto draudimo vertė – „nauja vertė“ turi būti suprantama kaip Taisyklėse įtvirtinta apdrausto turto atkuriamoji vertė, pagal kurią yra apskaičiuojamas nuostolis, įvykus draudžiamajam įvykiui. Draudikas nurodė, kad vartojimo ginčo nagrinėjimo metu draudiko partnerė UAB „Portal Pro“, vienijanti statybos ir remonto darbų paslaugas teikiančius profesionalus, sudarė Įvykio metu sugadintų buto durų atkūrimo darbų sąmatą. Remiantis sudarytos sąmatos duomenimis, nustatyta, kad sugadintos durys turi būti keičiamos.

Kadangi Įvykio administravimo metu buvo apskaičiuotos durų remonto išlaidos, tačiau vartojimo ginčo nagrinėjimo metu buvo nustatytos aplinkybės, kad duris yra būtina keisti, todėl draudikas nurodė, kad dėl durų keitimo papildomai mokama draudimo išmoka yra 174,32 Eur⁵. Šios draudimo išmokos dydis buvo nustatytas, vadovaujantis UAB „Portal Pro“ surinkta apibendrinta informacija apie rinkoje taikomas vidutines durų keitimo išlaidas.

Draudikas pabrėžė, kad priėmė pagrįstą sprendimą dėl vonios spintelės ir kambario spintos remonto tikslingumo ir minėto sugadinto turto remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydžio, todėl jo įsipareigojimai pagal Draudimo sutartį buvo įvykdyti tinkamai ir draudikui nekyla pareiga tenkinti pareiškėjo reikalavimo dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo.

Pareiškėjas 2025 m. rugsėjo 10 d. Lietuvos bankui pateikė papildomus paaiškinimus, juose pakartojo draudikui adresuotoje pretenzijoje ir prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodytas aplinkybes, kad, remiantis kasacinio teismo suformuota praktika, draudėjas po draudžiamąjį įvykį išmokėtą draudimo išmoką gali panaudoti savo nuožiūra, taip pat pakartojo argumentus dėl Įvykio su 2024 m. vasario 13 d. įvykio aplinkybėmis nesutapimo⁶.

Pareiškėjas taip pat pabrėžė, kad nei teisės aktai, nei Draudimo sutartis neįpareigojo pareiškėjo 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu sugadintos grindų dangos pakeisti nauja. Pareiškėjas pakartotinai rėmėsi argumentu, kad Taisyklėse nėra nuostatų, kurių pagrindu grindų dangos nepakeitimas po įvykusio ankstesnio draudžiamąjį įvykį galėtų būti vertinamas kaip naujo įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju įvykiu sąlyga. Be to, pareiškėjo teigimu, minėto įvykio

⁴ Kurių išlaidas atlyginanti draudimo išmoka pareiškėjui buvo išmokėta.

⁵ Draudikas nurodė, kad durų keitimo išlaidos yra 370,32 Eur, nes draudikas Įvykio administravimo metu pareiškėjui buvo išmokėjęs 196 Eur draudimo išmoką, atlyginančią durų remonto išlaidas, todėl papildoma draudimo išmoka, draudikui priėmus sprendimą, kad duris yra būtina keisti, sudaro 174,32 Eur.

⁶ Įskaitant ir šių įvykių metu grindų dangos plotams padarytų defektų pobūdžio ir sugadinimų vietos nesutapimą.

metu grindų dangai padaryti sugadinimai buvo pašalinti, atlikus 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu padarytų grindų dangos defektų remontą.

Pareiškėjas nurodė, kad draudikas, Draudimo sutartyje įtvirtindamas buto draudimo „nauja verte“ nuostatas, tačiau draudimo išmoką apskaičiuodamas pagal Taisyklėse nustatytas statinio draudimo „atkuriamąją verte“ sąlygas, Draudimo sutarties sudarymo ir vykdymo veiksmais klaidina pareiškėją kaip vartotoją. Pareiškėjo teigimu, nustatant draudimo išmokos dydį, turi būti vadovaujamasi draudimo liudijime įtvirtintomis turto draudimo „nauja verte“, o ne Taisyklėse įtvirtintomis draudimo vertės, turinčios reikšmę apskaičiuojant dėl draudžiamojo įvykio patirtus nuostolius, sąlygomis.

Pareiškėjas Lietuvos banko 2025 m. rugsėjo 10 d. gautuose papildomuose paaiškinimuose ginčo byloje pabrėžė, kad jis palaiko kreipimesi į Lietuvos banką nurodytus argumentus dėl draudiko išmokėtos kilnojamajam turtui žalą atlyginančios draudimo išmokos dydžio nustatymo nepagrįstumo. Pareiškėjas iš esmės pakartojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodytas aplinkybes, teigdamas, kad draudimo išmoka dėl turtui įvykio metu padarytos žalos turi būti skaičiuojama pagal minėto turto įsigijimo išlaidas patvirtinančius dokumentus ar pareiškėjo nurodytus duomenis apie daiktų įsigijimo kainas.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios įvykio metu padarytą žalą, dydžio.

Siekiant išnagrinėti tarp pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti: 1) draudiko sprendimo atsisakyti mokėti grindų dangai įvykio metu padarytą žalą atlyginančią draudimo išmoką ir 2) draudimo išmokos, atlyginančios sugadintam kilnojamajam turtui padarytą žalą, dydžio nustatymo pagrįstumą.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas: šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Svarbu pažymėti, kad 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. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis.

Pažymėtina, kad Draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos, susijusios su apdraustam būstui ir kilnojamajam turtui padaryto nuostolio dėl draudžiamojo įvykio vertinimu ir draudiko įsipareigojimu išmokėti apdraustojui patirtą nuostolį atlyginančią draudimo išmoką, apimtis nustatyta Taisyklių 14 punkte. Taisyklių 14.1 papunktyje įtvirtinta, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią apdraustojui išlaidas, patirtas atkuriant turto būklę, buvusią iki draudžiamojo įvykio. Jei būsto negalima atkurti arba apdraustasis nenori jo atkurti, draudikas nustato draudimo išmokos sumą, atsižvelgdamas į turto rinkos vertę. Taisyklių 14.2–14.4 papunkčiai nustato nusidėvėjimo apdraustam sugadintam turtui taikymo sąlygas ir įtvirtina, kad „su statybomis dėl draudžiamojo įvykio susijusias išlaidas“ atlyginanti draudimo išmoka bus išmokama tik pateikus šių išlaidų patyrimą patvirtinančius įrodymus.

Taisyklių 14.6 papunktyje nustatyta, kad tuo atveju, jei dėl draudžiamojo įvykio sugadintą kilnojamąjį turtą yra ekonomiškai pagrįsta (tikslinga) remontuoti, draudikas išmoka draudimo išmoką, atlyginančią turto remonto išlaidas. Taisyklių 14.7 papunktis nustato, kad draudimo išmoka pagal kilnojamąjo turto vertę yra nustatoma tada, kai turto neįmanoma atkurti arba

draudėjas nepageidauja jo atkurti. Taisyklių 14.8 papunktyje yra įtvirtintos nusidėvėjimo, skaičiuojant kilnojamajam turtui dėl draudžiamąjo įvykio padarytą žalą, taikymo sąlygos.

Pažymėtina, kad Taisyklių 14 punkto sąlygos, įtvirtinančios draudimo išmokos pagal turtui atkurti būtinas išlaidas apskaičiavimo nuostatas, iš esmės atitinka Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalies nuostatas dėl turto draudimo, kaip nuostolių draudimo, sutarties esmės. Draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad turto draudimo sutartys yra priskiriamos nuostolių draudimo sutartims, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams.

Remiantis aplinkybėmis dėl turto draudimo sutarčių, kaip nuostolių sutarčių, kompensacinės paskirties, taip pat pažymėtina, kad turto draudimo teisiniuose santykiuose yra įgyvendinamas CK 6.251 straipsnyje įtvirtintas visiško nuostolių atlyginimo principas, kuris iš esmės reiškia, kad žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį. Teisingas žalos atlyginimas reiškia ir tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita⁷.

Atsižvelgiant į pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad draudimo liudijime ir Taisyklėse nurodytos sąlygos, pagal kurias apskaičiuojamas nuostolis, yra prieštaraujančios, pažymėtina, kad apdraustam turtui draudžiamąjo įvykio metu padaryto nuostolio nustatymo sąlygos yra detalizuotos Taisyklėse. Kaip minėta, apdraustam turtui padaryto nuostolio dėl draudžiamąjo įvykio sąlygas įtvirtina Taisyklių 14 punktas, kuriame aiškiai nustatyta, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, draudėjui išmokama draudimo išmoka turi atlyginti visas draudėjo išlaidas, patirtas atkuriant apdraustą turtą. Kaip minėta, draudimo išmokos pagal apdrausto turto atkūrimo iki draudžiamąjo įvykio išlaidas apskaičiavimo sąlygos atitinka teisės aktuose ir kasacinio teismo praktikoje suformuotą turto draudimo sutarties, kaip nuostolių sutarties, sampratą.

Remiantis Draudimo sutartyje ir teisės aktuose įtvirtintomis nuostolį pagal turto draudimo sutartį nustatymo sąlygomis, taip pat kasacinio teismo suformuota teisinio reglamentavimo aiškinimo praktika, darytina išvada, kad draudimo išmoka, atlyginanti apdraustam turtui dėl draudžiamąjo įvykio padarytą žalą, turi būti mokama pagal turto atkūrimui į iki draudžiamąjo įvykio būtinas rinkoje taikomas vidutines remonto išlaidas arba turto rinkos vertę, jei apdraustas turtas neremontuotinas⁸.

1. Dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti grindų dangai įvykio metu padarytą žalą atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo

Vertinant draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką, atlyginančią įvykio metu grindų dangai padarytą žalą, pagrįstumą, pažymėtina, kad draudikas rėmėsi aplinkybėmis, jog įvykio metu apdrausto buto grindims padaryta žala sutampa su 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu grindims padarytu nuostoliu, kurį atlyginančią draudimo išmoką draudikas po šio įvykio yra išmokėjęs pareiškėjui.

Draudikas pabrėžė, kad įvykio administravimo metu surinkti įrodymai jam suteikė pagrindą konstatuoti, kad grindų dangos keitimas ar jos remontas po 2024 m. vasario 13 d. įvykio nebuvo atliktas, todėl grindų danga dar iki įvykio buvo sugadinta. Draudikas taip pat nurodė, kad po 2024 m. vasario 13 d. įvykio nesuremontuotų ir su įvykio metu grindų dangai padaryta žala sutampančių defektų šalinimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos mokėjimas pažeistų turto draudimo sutarties, kaip nuostolių draudimo sutarties, kompensacinę paskirtį ir neatitiktų Draudimo sutarties sąlygų.

Siekdamas pagrįsti aplinkybes dėl įvykio metu grindų dangai padarytos žalos sutapimo su 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu padarytos žalos apimtimi, draudikas pateikė draudiko žalų eksperto minėtų įvykių metu grindų dangai padarytos žalos ir grindų dangos atkūrimo technologijos pobūdžio palyginimo pagrindu parengtus ekspertinius paaiškinimus. Draudiko eksperto paaiškinimuose nurodyta, kad apdrausto buto grindys „yra padengtos surenkamuoju (plaukiojančiu) laminuotu parketu, kuris montuojamas fiksuojant lenteles viena su kita užraktais,

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015.

⁸ T. y. draudėjo patirtas vidutines apdrausto turto remonto išlaidas arba turto rinkos vertę, jei turtas yra neremontuotinas.

be klijų ar vinių". 2024 m. vasario 13 d. įvykio administravimo metu buvo nustatyta, kad, nukritus kėdei, buvo mechaniškai pažeistas laminatas – buvo padarytos „įdaužos keliose laminato lentose“.

Draudiko eksperto paaiškinimuose apie 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu grindų dangai padarytų defektų remonto technologiją nurodyta, kad „laminato sistema neturi galimybės keisti tik atskirų lentų, esančių kambario centre ar toliau nuo kambario kraštų, nes kiekviena lenta yra sujungta su kita išilginiu ir skersiniu užraktu. Net ir mechaninis pažeidimas, nors lokaliai nedidelis, reikalauja viso ploto keitimo, kai nėra perėjimo profilių tarp patalpų arba jei grindys montuotos vientisai.“

Draudikas nustatė, kad dėl įvykio grindų dangai padarytų defektų yra būtinas visame apdraustame bute esančios grindų dangos keitimas ir kad įvykio metu grindų dangos sugadinimams pašalinti būtinas išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydis sutampa su po 2024 m. vasario 13 d. įvykio pagal Draudimo sutarties sąlygas išmokėtos draudimo išmokos dydžiu. Draudiko eksperto paaiškinimuose nurodyta, kad, atsižvelgiant į tai, jog laminatas nėra atsparus vandeniui, „užliejimo atveju pažeidžiamos ne tik viršutinės, bet ir vidinės lentų struktūros – jos išbrinksta, deformuojasi“. Draudiko ekspertas pabrėžė, kad bute „lamintas išklotas ant betoninių (ne medinių) grindų. Vanduo nepakeičia betoninių grindų struktūros, todėl žala betonui nėra padaroma.“ Draudiko eksperto vertinimu, įvykio metu grindų dangai padarytos žalos apimtis nėra didesnė už 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu padarytą žalą.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad, administruodamas 2024 m. vasario 13 d. įvykį, draudikas, vadovaudamasis licencijuotos programinės įrangos „Sistela“ taikomais grindų dangos keitimo į kainiais, nustatė, kad visos apdraustame bute esančios grindų dangos keitimo išlaidos, į kurias yra įskaičiuotos grindjuosčių permontavimo, paruošiamųjų darbų ir transportavimo išlaidos, yra 2 495,98 Eur. Draudikui pritaikius Draudimo sutartyje nurodytą 50 Eur išskaitą, pareiškėjui už 2024 m. vasario 13 d. įvykį buvo išmokėta 2 445,98 Eur draudimo išmoka.

Pažymėtina, kad nors pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad draudiko išmokėta 2 445,98 Eur draudimo išmoka nebuvo pakankama apdrausto buto grindų dangai iki 2024 m. vasario 13 d. įvykio atkurti, tačiau sutiko su draudiko išmokėtos 2 445,98 Eur draudimo išmokos dydžiu. Pareiškėjas tiek po 2024 m. vasario 13 d. įvykio, tiek po įvykio buto grindų dangos keitimo išlaidų sumą grindė iki 2024 m. vasario 13 d. įvykio draudimo įmonės *Ergo Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, užsakymu UAB „Remeks“ pagal 2022 m. balandžio mėnesio kainas sudaryta 5 028,44 Eur grindų dangos keitimo sąmata.

Siekdamas patikrinti, ar apdraustame bute buvo atlikti grindų dangos keitimo darbai, draudikas tikrino ir duomenis, ar iki 2024 m. vasario 13 d. įvykio draudimo įmonės *Ergo Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, užsakymu UAB „Remeks“, atlikusi grindų dangos išlaidų skaičiavimą, atliko ir grindų dangos keitimo darbus. Tarp draudiko eksperto ir UAB „Remeks“ atstovo 2024 m. kovo 12 d. vykusio susirašinėjimo metu UAB „Remeks“ atstovas draudikui patvirtino, kad pagal sudarytą grindų keitimo darbų sąmatą grindų dangos atkūrimo darbai nebuvo atlikti.

Pažymėtina, kad pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, galinčių pagrįsti, kad po 2024 m. vasario 13 d. įvykio buvo atliktas grindų dangos keitimas. 2025 m. rugsėjo 10 d. pateiktuose papildomuose paaiškinimuose pareiškėjas iš esmės patikslino, kad visos grindų dangos keitimas po 2024 m. vasario 13 d. įvykio⁹ nebuvo atliktas, tačiau buvo atliktas šio įvykio metu sugadintų grindų dangos vietų remontas.

Nors pareiškėjas rėmėsi UAB „Remeks“ sudaryta grindų keitimo darbų sąmata, tačiau nepateikė jokių įrodymų, patvirtinančių, kad po 2024 m. vasario 13 d. įvykio kreipėsi į UAB „Remeks“ dėl grindų dangos remonto. Be to, nors UAB „Remeks“ sudarytoje grindų dangos keitimo išlaidų sąmatoje yra nurodytos didesnės, nei draudiko 2024 m. vasario 13 d. įvykio administravimo metu nustatytos 2 495,98 Eur grindų dangos atkūrimo išlaidos, tačiau pareiškėjas po 2024 m. vasario 13 d. įvykio draudikui nebuvo teikęs reikalavimo išmokėti papildomą draudimo išmoką dėl, atlikus grindų dangos atkūrimo darbus, patirtų didesnių, nei draudiko nustatytų, grindų dangos defektų šalinimo išlaidų.

Lietuvos bankui nebuvo pateikta jokių įrodymų, galinčių pagrįsti, kad draudiko po 2024 m. vasario 13 d. įvykio išmokėta 2 445,98 Eur draudimo išmoka nebuvo pakankama grindų

⁹ Dėl kurio buvo išmokėta draudimo išmoka, atlyginanti 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu apdrausto buto grindų dangai padarytą žalą.

būklei, buvusiai iki šio įvykio, atkurti. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko sprendimas, kad 2 445,98 Eur draudimo išmoka yra apskaičiuota pagal Taisyklių 14 punkto sąlygas, t. y. viso buto keitimui būtinas vidutines rinkoje taikomas tokio pobūdžio darbų išlaidas¹⁰, nebuvo nuginčytas kitais įrodymais.

Siekdamas pagrįsti 2 495,98 Eur įvykio metu padarytos žalos, kuri sutampa su 2024 m. vasario 13 d. įvykio administravimo metu įvertinto nuostolio dėl grindų dangos keitimo dydžiu, pagrįstumą, draudikas pateikė UAB „Portal Pro“ sudarytą grindų dangos ir kambario spintos keitimo išlaidų sąmatą. UAB „Portal Pro“ sudarytos sąmatos duomenys patvirtina, kad, šios įmonės specialistams atliekant įvykio metu padarytų buto grindų dangos ir kambario spintos atkūrimo darbus, minėtiems darbams atlikti būtinų išlaidų, įskaitant darbo vietos sutvarkymo ir kitas išlaidas¹¹, suma yra 2 302,54 Eur.

Draudiko pateikti įrodymai patvirtina, kad dar po 2024 m. vasario 13 d. įvykio draudiko nustatytų grindų dangos keitimo išlaidų suma¹² atitinka vidutines rinkoje taikomas grindų dangos keitimo darbų kainas. Pažymėtina, kad 2024 m. vasario 13 d. įvykio administravimo metu draudikas 2 495,98 Eur grindų dangos keitimo išlaidas nustatė ne pagal faktiškai patirtas, o pagal teorines vidutines tokio pobūdžio darbų kainas.

Pareiškėjas po 2024 m. vasario 13 d. įvykio neginčijo draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydžio ir draudikui nepateikė jokių patirtas papildomas grindų dangos keitimo išlaidas patvirtinančių įrodymų. Be to, draudikas nustatytas 2 495,98 Eur grindų dangos keitimo išlaidas pagrindė ir UAB „Portal Pro“ sudarytos sąmatos duomenimis, galinčiais patvirtinti vidutines rinkoje taikomas tokio pobūdžio defektų šalinimo išlaidas. Darytina išvada, kad su 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu padaryta žala sutampančio įvykio metu grindų dangai padaryto nuostolio apskaičiavimas¹³ atitinka Taisyklių 14 punkto sąlygas.

Siekdamas pagrįsti, kad jam nekyla pareiga mokėti su 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu padaryta žala sutampantį dėl įvykio patirtą nuostolį atlyginančią draudimo išmoką, draudikas nurodė, kad, draudiko ekspertui palyginus po abiejų įvykių darytų grindų dangos sugadinimų nuotraukas, nustatyta, kad po 2024 m. vasario 13 d. įvykio užfiksuoti grindų dangos defektai iki įvykio nebuvo pašalinti. Draudikas, vadovaudamasis draudiko eksperto atliktu abiejų draudžiamųjų įvykių metu padarytų grindų dangos defektų palyginimo vertinimu, nurodė, kad po įvykio darytose nuotraukose yra matomas tas pats vaizdas: „laminatas – sutampa laminato vieta ir raštas“. Draudiko ekspertas, pateikdamas paaiškinimus dėl po abiejų įvykių darytose nuotraukose užfiksuotų grindų dangos defektų pobūdžio vertinimo, nurodė, kad nuotraukose yra užfiksuotos tos pačios medžio šakų žymės ir pasikartojantys defektai.

Siekdamas pagrįsti, kad po 2024 m. vasario 13 d. įvykio apdrausto buto grindų dangos darbai nebuvo atlikti, draudikas Lietuvos bankui taip pat pateikė draudiko eksperto 2024 m. rugsėjo 19 d. susirašinėjimo su pareiškėju, kurio metu buvo prašoma pateikti grindų atkūrimo išlaidas patvirtinančius įrodymus, duomenis. Pareiškėjas 2024 m. rugsėjo 19 d. draudiko ekspertui adresuotame laiške nurodė, kad minėti įrodymai nebuvo išsaugoti, nes teisės aktai neįpareigoja draudėjo saugoti sugadinto turto, kurio sugadinimų remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka buvo išmokėta, remontą patvirtinančių dokumentų.

Be to, draudikas pateikė 2024 m. gruodžio 17 d. UAB „Smart claims“ eksperto, kuris iš karto po įvykio atliko sugadinto turto apžiūrą ir, siekdamas patikrinti aplinkybes, ar po 2024 m. vasario 13 d. įvykio grindų danga buvo pakeista, atliko pakartotinę apžiūrą, paaiškinimus. Minėtuose paaiškinimuose nurodyta, kad UAB „Smart claims“ eksperto atliktos sugadinto turto papildomos apžiūros duomenų pagrindu galima spręsti, kad po 2024 m. vasario 13 d. įvykio grindų danga nebuvo pakeista.

Kaip minėta, pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nebuvo pateikęs sugadintos grindų dangos keitimo ar jos remonto išlaidas patvirtinančių įrodymų, o nuostolį dėl grindų dangos sugadinimo grindė dar iki 2024 m. vasario 13 d. įvykio UAB „Remeks“ sudaryta nurodytų defektų šalinimo darbų ir išlaidų sąmata. Be to, pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko

¹⁰ Įvertinus Draudimo sutarties sąlygas dėl 50 Eur išskaitos, įvykus draudžiamajam įvykiui, taikymo.

¹¹ UAB „Portal Pro“ sudarytoje sąmatoje yra nurodytos 27,420 Eur darbo vietos sutvarkymo; 88,204 Eur statybinių šiukšlių išvežimo, krovimo, išvežimo ir utilizavimo; 29,74 Eur pagalbinių medžiagų vertės; 2,50 Eur papildomų medžiagų vertės; 73,15 Eur papildomo darbo uždarbio; 17,68 Eur socialinio draudimo; 190,12 Eur statybinių išlaidos.

¹² Kuri sutampa su dėl įvykio patirtų nuostolių dydžiu.

¹³ Kuris taip pat yra atliekamas pagal grindų dangai atkurti būtinų vidutinių rinkoje taikomų išlaidų nustatymą, o ne pagal patirtas grindų keitimo išlaidas, nes pareiškėjas nenurodė jokių aplinkybių apie grindų dangos po įvykio keitimą ir nepateikė jokių dangos keitimo išlaidas patvirtinančių įrodymų.

sprendimu, kad po 2024 m. vasario 13 d. įvykio grindų dangos keitimas nebuvo atliktas, ir teigdamas, kad draudikas neturėjo teisinio pagrindo atsisakyti mokėti draudimo išmoką už įvykį, iš esmės tik nurodė, kad teisės aktai, Draudimo sutartis ar kitas individualaus pobūdžio Draudimo sutarties šalių susitarimas neįpareigojo pareiškėjo po 2024 m. vasario 13 d. įvykio atlikti grindų dangos keitimo darbų ir draudikui nesuteikė teisės įvykį pripažinti nedraudžiamuoju dėl ankstesnio draudžiamąjo įvykio metu apdraustam turtui padarytų sutampančių ir po šio įvykio nepašalintų apdrausto turto sugadinimų.

Be to, pareiškėjas nurodė, kad įvykio metu apdrausto buto grindų danga buvo sugadinta „koridoriaus ir miegamojo kambario zonoje“, tačiau per 2024 m. vasario 13 d. įvykį buvo sugadintos apdrausto buto virtuvės grindys. Pareiškėjo vertinimu, dėl minėtų priežasčių ir atsižvelgiant į tai, kad įvykio priežastis ir aplinkybės nesutampa su 2024 m. vasario 13 d. įvykio aplinkybėmis, draudikui kilo pareiga išmokėti įvykio metu grindų dangai padarytą žalą atlyginančią draudimo išmoką.

Vertinant šias pareiškėjo nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad draudiko sprendimas nemokėti su 2024 m. vasario 13 d. įvykiu sutampančią žalą atlyginančios draudimo išmokos yra grindžiamas duomenimis, kad įvykio metu nebuvo padaryta papildomos žalos, nes jau iki įvykio grindų danga buvo sugadinta ir turėjo būti atkurta.

Kaip minėta, Draudimo sutartis ir Draudimo įstatymas įtvirtina turto draudimo sutarties kompensacinės paskirties nuostatas. Įvykus draudžiamajam įvykiui, draudimo išmoka, atlyginanti dėl draudžiamąjo įvykio apdraustam turtui padarytą žalą, negali viršyti turtui padarytos žalos ir draudėjo patirto nuostolio dydžio. Jeigu iki draudžiamąjo įvykio sugadintas turtas nebuvo suremontuotas ir draudžiamąjo įvykio metu nėra padaryta papildomos žalos apdraustam turtui, remiantis Draudimo sutarties sąlygomis, teisiniu reglamentavimu ir kasacinio teismo suformuota teisinio reglamentavimo aiškinimo praktika, draudikui nekyla pareiga draudėjui mokėti iki draudžiamąjo įvykio sugadinto ir neatkurto turto sugadinimų remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas pareiškėjui po 2024 m. vasario 13 d. įvykio buvo išmokėjęs viso buto grindų dangos keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, nes pagal grindų dangos remonto technologiją nebuvo galimybės atlikti tik šio įvykio metu sugadinto grindų dangos ploto remontą. Todėl nepagrįstomis pripažintinos pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad įvykio metu padarytų grindų dangos sugadinimų atkūrimo išlaidas atlyginanti draudimo išmoka turi būti išmokėta, atsižvelgiant į tai, kad minėto įvykio metu grindų dangai padarytos žalos vieta ir pobūdis nesutampa su 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu grindų dangai padarytais sugadinimais.

Lietuvos bankui 2025 m. rugsėjo 10 d. pateiktuose papildomuose paaiškinimuose pareiškėjas nurodė, kad draudikui nebuvo nurodęs jokių duomenų apie po 2024 m. vasario 13 d. atliktą grindų dangos keitimą. Pareiškėjas pabrėžė, kad jis draudikui nurodė ir po įvykio turto apžiūrą atlikęs draudiko atstovas užfiksavo, kad buvo atliktas 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu padarytų grindų dangos defektų remontas.

Vertinant šias pareiškėjo nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatos, įpareigojančios draudiką tirti ir vertinti įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir pasekmes bei nustatyti draudimo išmokos dydį, lemia draudiko pareigą turėti kvalifikuotus darbuotojus, kurie yra kompetentingi įvertinti įvykusio įvykio atitiktį draudimo sutartyje nustatytiems draudžiamąjo įvykio požymiams ir kitoms draudimo išmokos dėl įvykusio įvykio mokėjimo sąlygoms. Todėl draudiko eksperto pateiktas grindų dangos po 2024 m. vasario 13 d. įvykio atkūrimo darbų technologijos vertinimas yra pripažintinas pakankamu įrodymu, jei nėra pateikta kitų objektyvių minėtą vertinimą nuginčijančių faktinių duomenų.

Pažymėtina, kad pareiškėjas Lietuvos banko 2025 m. rugsėjo 10 d. gautuose papildomuose paaiškinimuose tik teigė, kad po 2024 m. vasario 13 d. įvykusio įvykio buto grindų dangos „pažeidimai dangoje buvo suremontuoti pasitelkiant specialią technologiją, kuri leidžia pažeistą grindų dangą sutaisyti jos nekeičiant“. Tačiau pareiškėjas nepateikė jokių draudiko eksperto vertinimą, kad grindų danga po 2024 m. vasario 13 d. įvykio turėjo būti pakeista, paneigiančių įrodymų ir nepateikė faktinių duomenų, patvirtinančių jo teiginius apie galimybę atlikti minėto įvykio metu grindų dangai padarytų sugadinimų remontą ir šių defektų remonto atlikimą.

Atsižvelgiant į pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad Draudimo sutarties sąlygos neįpareigojo pareiškėjo draudikui pateikti grindų dangos remontą ar jos keitimą patvirtinančių

įrodymų, pažymėtina, kad kasacinio teismo praktikoje¹⁴ konstatuojama, kad minėtos Draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatos įtvirtina draudiko pareigą, pasinaudojant jam suteiktomis teisėmis, nustatyti draudžiamąjį įvykį ar jo nebuvimą, kitas draudimo išmokai mokėti reikšmingas aplinkybes, o kitiems draudimo santykių dalyviams nustato pareigą pateikti draudikui visus turimus draudimo sutartyje nurodytus ir draudiko reikalaujamus dokumentus bei informaciją. Dėl to, kilus šalių ginčui dėl pirmiau nurodytų aplinkybių, lėmusių draudiko atsisakymą mokėti draudimo išmoką, draudikas turi pareigą pateikti duomenis, pagrindžiančius jo sprendimą nemokėti draudimo išmokos, o kiti draudimo santykių dalyviai, juos ginčydami, privalo pateikti jų argumentus ir nurodomas aplinkybes patvirtinančius įrodymus¹⁵.

Nagrinėjamu atveju šalių ginčas kilo, ar pareiškėjo Įvykio metu patyrė papildomą žalą, kurią atlyginanti draudimo išmoka turi būti išmokėta, todėl draudikas pagrįstai pareiškėjo prašė pateikti įrodymus, patvirtinančius jo teiginius dėl grindų dangos remonto po 2024 m. vasario 13 d. įvykio.

Pareiškėjas aplinkybes, kad grindų dangos defektai po 2024 m. vasario 13 d. įvykio buvo pašalinti, grindė Lietuvos bankui kartu su 2025 m. rugsėjo 10 d. pateiktais papildomais paaiškinimais pateiktomis grindų dangos nuotraukomis. Pareiškėjo teigimu, „šios nuotraukos aiškiai patvirtina, jog žala padaryta pirmojo įvykio metu yra pašalinta, t. y. grindų danga nauja nebuvo keičiama, o pašalinti pažeidimai atsiradę dėl įvykio.“

Lietuvos bankui pateiktoje nuotraukoje, kurios duomenimis yra grindžiamas 2024 m. vasario 13 d. grindų dangos defektų po šio įvykio remonto faktas, yra pažymėti grindų dangos (laminato) pažeidimai. Vertinant pareiškėjo pateiktus duomenis, pažymėtina, kad Lietuvos bankas nėra įgaliojtas atlikti nuotraukų ekspertizių ir negali nustatyti, ar pagal nuotraukose užfiksuotų grindų dangos sugadinimų pobūdį gali būti vertinama, kad grindų dangai po 2024 m. vasario 13 d. įvykio padaryti defektai iki Įvykio buvo pašalinti. Kaip minėta, Lietuvos bankas, nagrinėdamas vartojimo ginčą, atlieka tik pateiktų įrodymų ir nurodytų aplinkybių, kuriomis šalys remiasi, kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindą, visumos vertinimą.

Kaip minėta, draudiko eksperto ir jo atstovės UAB „Smart claims“ nustatyti duomenys apie buto grindimas po Įvykio padarytą žalą, negali pagrįsti pareiškėjo nurodytų aplinkybių dėl 2024 m. vasario 13 d. įvykio metu grindų dangai padarytų defektų remonto, taikant specialią technologiją. Atsižvelgiant į tai ir remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, darytina išvada, kad, pareiškėjui objektyviais įrodymais¹⁶ nepagrindus grindų dangos defektų po 2024 m. vasario 13 d. įvykio remonto fakto, pagrįstomis pripažintinos draudiko eksperto išvados apie nuostolio dėl Įvykio metu padarytų grindų defektų sutapimą su pareiškėjo patirta žala dėl po 2024 m. vasario 13 d. po įvykio nesuremontuotų grindų dangos sugadinimų.

Kadangi, kaip minėta, dėl tos pačios žalos antra draudimo išmoka pagal turto draudimo sutarties sąlygas ir turto draudimo sutartinių teisinių santykių reglamentavimą negali būti mokama, todėl draudikas priėmė pagrįstą sprendimą atsisakyti pareiškėjui išmokėti Įvykio metu padarytų grindų dangos defektų šalinimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką ir todėl pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas išmokėti Įvykio metu padarytų grindų defektų šalinimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką yra nepagrįstas.

2. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios sugadintam kilnojamajam turtui padarytą žalą, dydžio nustatymo pagrįstumo

Pareiškėjas, ginčydamas Įvykio metu kilnojamajam turtui padarytą žalą atlyginančios draudimo išmokos dydį, nurodė, kad draudikas nepagrįstai nesivadovavo draudimo liudijime nurodytomis turto draudimo „nauja verte“ sąlygomis. Be to, pareiškėjo teigimu, draudikas rėmėsi nepagrįstomis aplinkybėmis, kad tuo atveju, kai apdraustas sugadintas turtas gali būti remontuojamas, turi būti mokama turto remonto, o ne jo įsigijimo išlaidas atlyginanti draudimo išmoka.

Kaip minėta, Taisyklių 14.6 papunktyje yra aiškiai įtvirtinta, kad jeigu dėl draudžiamąjo įvykio sugadintą kilnojamąjį turtą yra ekonomiškai pagrįsta (tikslinga) remontuoti, draudikas

¹⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. kovo 8 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-117-686/2017.

¹⁴ CPK 12 ir 178 straipsniai.

¹⁵ CPK 12 ir 178 straipsniai.

¹⁶ Pvz., grindų dangos remonto atlikimo, panaudojant specialią technologiją, aplinkybes patvirtinančiais įrodymais.

išmoka draudimo išmoką, atlyginančią turto remonto išlaidas. Todėl draudikas, nustatęs aplinkybes dėl įvykio metu sugadinto turto remonto tikslingumo ir pareiškėjui išmokėjęs turto, kuris gali būti remontuojamas, remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, tinkamai pritaikė Draudimo sutarties šalių sutartas sutarties sąlygas.

Be to, nors pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą ir pateiktuose papildomuose paaiškinimuose nurodė, kad pagal Draudimo sutarties sąlygas turi būti išmokama įvykio metu sugadintų daiktų įsigijimo išlaidas atlyginanti draudimo išmoka, tačiau taip pat rėmėsi kasacinio teismo suformuota visiško nuostolių atlyginimo principo aiškinimo praktika, pagal kurią draudiko išmokama draudimo išmoka turi būti apskaičiuota pagal iki draudžiamąjo įvykio buvusios sugadinto turto būklės atkūrimui būtinas išlaidas.

Kadangi iki įvykio apdraustas sugadintas turtas buvo eksploatuojamas, todėl vien jau dėl šio turto nusidėvėjimo prieš įvykį draudikui pagal paties pareiškėjo nurodytą kasacinio teismo suformuotą praktiką nekiltų pareiga mokėti naujų daiktų įsigijimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos. Darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas nuostolį dėl kilnojamojo turto įvykio metu sugadinimo apskaičiuoti pagal šių daiktų įsigijimo kainas, neatitinka ne tik Draudimo sutarties sąlygų, tačiau ir teisinio reglamentavimo bei kasacinio teismo suformuotos jo aiškinimo ir taikymo praktikos, kuria remiasi pareiškėjas kaip savo reikalavimų pagrindu.

Pažymėtina, kad pareiškėjas aplinkybes, jog draudikas pagal Draudimo sutarties sąlygas įsipareigojo išmokėti sugadinto kilnojamojo turto įsigijimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, grindė ir tuo, kad po 2024 m. vasario 13 d. įvykio pareiškėjui buvo išmokėta visos grindų dangos keitimo, o ne jo sugadinimų remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka.

Kaip minėta, draudikas po 2024 m. vasario 13 d. įvykio pareiškėjui išmokėjo visos grindų dangos keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką dėl tos priežasties, kad šio įvykio metu padarytų grindų dangos defektų remontas, remiantis grindų dangos specifika ir jos sugadinimų atkūrimo technologija, nebuvo galimas. Todėl pareiškėjas nepagrįstai rėmėsi draudiko 2024 m. vasario 13 d. sprendimu išmokėti visos grindų dangos keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, taip aiškindamas nuostolio apdraustam turtui nustatymo sutartines sąlygas.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu išmokėti buto durų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, nurodė, kad „buto durys ir durų staktos yra paveiktos vandens – išbrinkusios“. Be to, „buto durys yra padarytos iš vientisos plokštės (MDP plokštės), todėl nėra aišku, kaip ir koku technologiniu būdu yra įmanoma, kaip teigia draudikas, atlikti durų remontą.“

Pareiškėjas, siekdamas pagrįsti, kad durų remontas nėra tikslingas, pateikė kreipimusi į įmonę UAB „Megrame medis“, iš kurios buvo įsigytos sugadintos durys, taip pat kreipimosi elektroninio pašto adresu info@dururemontas.lt į durų remonto darbus galinčius atlikti specialistus duomenis. Minėti specialistai pareiškėjui pateikė atsakymus, kad durų remontas nėra galima ir nėra tikslingas, todėl yra rekomenduotinas durų keitimas.

Kaip minėta, pareiškėjas reikalavimus dėl sugadinto kilnojamojo turto atkūrimo iki įvykio išlaidų dydį grindė daiktų įsigijimo kainomis. Pareiškėjas nepateikė jokių sugadintų durų keitimo analogiškais durimis išlaidas patvirtinančių įrodymų ir rėmėsi tik duomenimis apie 1 785,69 Eur durų įsigijimo išlaidas.

Draudikas, pakartotinai įvertinęs pareiškėjo pateiktus įrodymus, kad įvykio metu sugadintų durų nėra tikslinga remontuoti, priėmė sprendimą šioje ginčo dalyje siekti takaus susitarimo, priimant sprendimą tenkinti pareiškėjo reikalavimą – išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią sugadintų durų keitimo (o ne jų remonto) išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

Kadangi Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėjo reikalavimas sugadinto turto atkūrimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką skaičiuoti pagal daiktų įsigijimo išlaidas neatitinka Draudimo sutarties šalių sutartų sąlygų, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai netenkino pareiškėjo reikalavimo išmokėti 1 785,69 Eur durų keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

Draudikas durų keitimo išlaidų skaičiavimą grindė UAB „Portal Pro“ nustatytais 370,32 Eur vidaus durų keitimo išlaidomis. Kadangi jau buvo išmokėta 196 Eur durų remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka, draudikas pateikė įrodymus, kad 2025 m. rugpjūčio 20 d. pareiškėjui buvo išmokėta papildoma 174,32 Eur draudimo išmoka, kurią išmokėjus buvo atlygintos UAB „Portal Pro“ nustatytos 370,32 Eur vidaus durų keitimo išlaidos. Kaip minėta, draudimo išmoka, atlyginanti durų keitimo išlaidas, buvo išmokėta kaip draudiko sprendimas siekti takaus susitarimo minėtoje ginčo dalyje.

Nors pareiškėjas 2025 m. rugsėjo 10 d. Lietuvos bankui pateiktuose papildomuose paaiškinimuose nurodė, kad nesutinka su draudiko UAB „Portal Pro“ pateiktų duomenų pagrindu

nustatytu 370,32 Eur durų keitimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydžiu, tačiau nepateikė jokių šių išlaidų skaičiavimus paneigiančių įrodymų, kurie patvirtintų, kad draudiko nustatytos durų keitimo išlaidos neatitinka rinkoje taikomų įvykio metu sugadintoms durims analogiškų ar maksimaliai panašių durų keitimo išlaidų. Darytina išvada, kad draudiko nustatytas 370,32 Eur durų keitimo išlaidos nebuvo nuginčytas kitais įrodymais.

Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą ir 2025 m. rugsėjo 10 d. pateiktuose papildomuose paaiškinimuose ginčijo įvykio metu sugadintų vonios baldų ir kambario spintos remonto tikslingumą ir draudiko nustatytas šių sugadintų daiktų atkūrimo išlaidas. Draudikas aplinkybes, kad minėtus daiktus yra tikslinga remontuoti, grindė draudiko eksperto pagal Taisyklių 14.6 papunkčio sąlygas atliktu žalos dėl kilnojamojo turto sugadinimo vertinimu.

Siekdamas pagrįsti vonios baldų remonto tikslingumą ir nustatytų remonto išlaidų dydį, draudikas nurodė, kad vonios spintelės stalviršis įvykio metu nebuvo sugadintas, buvo „mechaniškai sugadintos vonios spintelės plokštės (lentynos)“. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad dėl nustatyto vonios baldų sugadinimų pobūdžio buvo apskaičiuotos vonios spintelės plokščių keitimo išlaidos. Draudikas nurodė, kad nustatė 202 Eur plokščių keitimo išlaidas¹⁷, skaičiavimas buvo „atliktas vadovaujantis medienos plokščių kainomis rinkoje ir medienos apdirbimo, paruošimo įkainiais rinkoje“.

Pareiškėjas teigė, kad „vonios baldai yra sukonstruoti kaip vientisas konstrukcinis darinys, todėl jo atskirų dalių remontas pagal savo funkcionalumą netgi nėra galimas“. Taip pat pareiškėjas pabrėžė, kad aplinkybės, jog vonios baldų remontas nėra galimas, pagrindžia ir duomenys, kad „vonios baldai yra išbrinkę nuo vandens“. Kaip minėta, Draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatos, įpareigojančios draudiką nustatyti dėl draudžiamąjį įvykį padarytą žalą, įtvirtina draudiko pareigą turėti kvalifikuotus darbuotojus, kurie gali objektyviai įvertinti, ar sugadintas turtas po įvykio gali būti remontuojamas, taip pat, priėmus sprendimą dėl sugadinto turto remonto tikslingumo, nustatyti turto remonto darbų pobūdį ir remonto išlaidų dydį.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko vertinimas, kad vonios baldai gali būti remontuoti, laikytinas objektyvesniu įrodymu nei pareiškėjo teiginiai, kad vonios baldų remontas nėra tikslingas. Pažymėtina, kad pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, galinčių pagrįsti jo teiginius ir nuginčyti vonios baldų atkūrimo išlaidų¹⁸ dydį. Nors pareiškėjas teigė, kad pagal individualų užsakymą sumontuotų vonios baldų kaina yra nuo 2 000 Eur iki 5 2000 Eur, tačiau nepateikė jokių įrodymų, kurie galėtų pagrįsti pareiškėjo reikalaujamų vonios atkūrimo išlaidų dydį ir patvirtintų aplinkybes, kad įvykio metu sugadintų vonios baldų remontas nėra tikslingas arba kad jis nėra galimas.

Be to, pareiškėjo teiginiai dėl nuostolio draudžiamąjį įvykio metu sugadintam kilnojamajam turtui skaičiavimo suteikia Lietuvos bankui pagrindą spręsti, kad pareiškėjas rėmėsi aplinkybėmis apie naujų vonios baldų įsigijimo kainas. Tačiau, kaip minėta, remiantis Draudimo sutarties sąlygomis, įvykus draudžiamajam įvykiui, draudimo išmoka dėl kilnojamojo turto sugadinimo turi būti skaičiuojama pagal jo atkūrimo iki draudžiamąjį įvykio išlaidų nustatymo sąlygas.

Draudikas aplinkybes, kad dėl įvykio metu sugadintos vonios spintelės remonto išlaidos yra 202 Eur, grindė nuostolio, padaryto vonios spintelei, vertinimu. Draudikas nustatytą minėtą remonto išlaidų sumą patvirtino UAB „Portal Pro“ atliktu vonios baldų remonto išlaidų skaičiavimu. Taigi draudiko sprendimas pareiškėjui išmokėti 202 Eur vonios baldų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką buvo pagrįstas faktiniais duomenimis, kurių pareiškėjas objektyviais įrodymais nenuginčijo.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas priėmė sprendimą dėl įvykio metu sugadintos kambario spintos 100 Eur remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos mokėjimo. Pareiškėjas reikalavimą išmokėti spintos keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką nepagrįstai grindė 738,90 Eur spintos įsigijimo išlaidų suma. Draudikas pareiškėjui išmokėtos spintos remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos dydį grindė Taisyklių 14.6 papunkčio pagrindu draudiko eksperto atliktu nuostolio dėl kilnojamojo turto draudžiamąjį įvykiu metu sugadinimo skaičiavimu. Be to, draudikas pateikė ir UAB „Portal Pro“ pateiktus duomenis, kad už draudiko nustatytą spintos remonto išlaidų sumą minėtas sugadintas turtas į iki įvykio

¹⁷ Įskaičiavus medžiagų įsigijimo ir darbų atlikimo išlaidas.

¹⁸ Draudikui priėmus sprendimą, kad vonios baldus yra tikslinga remontuoti, atliekant mechaniškai sugadintų vonios spintelės plokščių keitimą.

buvusią padėtį būtų atkurtas pagal rinkoje taikomas vidutines analogiško arba maksimaliai panašaus turto remonto išlaidas.

Svarbu pažymėti, kad draudikas pareiškėjui buvo nurodęs, kad jeigu pareiškėjas patirtų faktines spintos atkūrimo išlaidas, kurios viršytų draudiko nustatytą išlaidų sumą, draudikas pareiškėjui išmokėtų jo patirtas didesnes spintos atkūrimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Be to, draudikas pabrėžė, kad, pareiškėjui atlikus apdrausto turto remonto darbus ir patyrus papildomų nuostolių,¹⁹ draudikas išmokėtų minėtas išlaidas atlyginančią papildomą draudimo išmoką.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas Lietuvos bankui nepateikė jokių draudiko atliktą žalos kilnojamajam turtui skaičiavimą ir UAB „Portal Pro“ pateiktus duomenis paneigiančių įrodymų, nėra pagrindo spręsti, kad pareiškėjui išmokėtos draudimo išmokos, atlyginančios įvykio metu kilnojamajam turtui padarytą žalą, dydis yra nepagrįstas. Be to, pareiškėjas neatliko kilnojamojo turto atkūrimo darbų, kurių duomenys galėtų patvirtinti, kad už draudiko nustatytas ir UAB „Portal Pro“ apskaičiuotas turto remonto išlaidas apdraustas turtas negali būti atkurtas į iki įvykio buvusią padėtį²⁰.

Taigi pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad sugadintas turtas už draudiko išmokėtą draudimo išmoką negali būti atkurtas į iki įvykio buvusią padėtį, nėra pagrįstas faktiniais duomenimis. Kaip minėta, pareiškėjo teiginiai, kad draudimo išmoka, atlyginanti įvykio metu kilnojamajam turtui padarytą žalą, turi būti skaičiuojama pagal turto įsigijimo išlaidas, neatitinka Draudimo sutarties sąlygų.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma, darytina išvada, kad draudiko įrodymais ir Draudimo sutarties sąlygomis pagrįstas pareiškėjui išmokėtos 478 Eur draudimo išmokos, atlyginančios įvykio metu kilnojamajam turtui padarytą žalą, dydis nebuvo nuginčytas objektyviais įrodymais. Taip pat draudikas pagrindė sprendimą atsisakyti mokėti įvykio metu sugadintos grindų dangos keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas dėl įvykio išmokėti 7 666,30 Eur draudimo išmoką yra atmetinas kaip nepagrįstas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavarduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

¹⁹ Pvz., PVM išlaidas ir kitas išlaidas, susijusias su turto remonto atlikimu.

²⁰ Kaip minėta, Lietuvos bankui draudiko pateikti paaiškinimai suteikia pagrindą spręsti, kad, pareiškėjui pateikus įrodymus, patvirtinančius patirtas papildomas išlaidas už turto remontą, draudikas išmokėtų papildomą draudimo išmoką, atlyginančią su faktiniu turto atkūrimo darbų atlikimu susijusias patirtas išlaidas (pvz., patirtas PVM išlaidas).