LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-11-17 Nr. 429-276
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:

Pareiškėjas su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį (draudimo liudijimas TAI Nr. *(duomenys neskelbtini)*), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. 067[1] (toliau – Taisyklės) pagrindu draudimo variantu „Maksimalus" buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su butu, esančiu adresu: *(duomenys neskelbtini)*, (toliau – Draudimo sutartis), pareiškėjo civilinė atsakomybė bei pasirinkta skubios pagalbos namuose paslauga. Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. lapkričio 26 d. iki 2051 m. gegužės 19 d.

Pareiškėjas pateikė draudikui informaciją apie 2025 m. liepos 11 d. įvykį, nurodydamas: „Aplietas butas *(duomenys neskelbtini)*, 4 aukštas. Sugadintos lubos, pažeista el. instaliacija, sugadinti baldai, vanduo skverbiasi pro lubas. Bus reikalingas kapitalinis buto remontas" (toliau – Įvykis). Kartu su pranešimu pareiškėjas pateikė draudikui sugadinto turto nuotraukas.

Draudiko atstovė UAB „Smart claims" atliko Įvykio vietos apžiūrą, turto sugadinimus užfiksavo 2025 m. liepos 15 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte. Užfiksuota, kad Įvykio metu buvo sugadintas šis turtas: i) koridorius, dengtas dažytais tapetais (19,98 kv. m.) – aplietos trys iš keturių jo sienų, tapetai atšokę; ii) svetainė, dengta dažytais tapetais (13,95 kv. m.) – aplieta viena siena, tapetai atšokę; iii) balkonas, sujungtas su svetaine, dengtas dažytais tapetais (3,04 kv. m.) – aplieta viena siena, tapetai atšokę; iv) tamsus kambarys, dengtas dažytais tapetais (4 kv. m.) – aplieta viena siena, tapetai atšokę; v) svetainė su dažyta gipso kartono siena (12,51 kv. m.) – aplietos lubos, atšokę dažai.

2025 m. liepos 18 d. pareiškėjas buvo informuotas apie priimtą sprendimą Įvykį pripažinti draudžiamuoju. Draudikas savo sudarytos 2025 m. liepos 18 d. remonto sąmatos pagrindu nustatė, kad pareiškėjui mokėtina draudimo išmokos suma, atskaičius 58 Eur besąlyginę išskaitą, sudaro 1 721,24 Eur.

Gavęs draudiko sprendimą, pareiškėjas draudikui pateikė naujas turto sugadinimo nuotraukas. Draudikas, įvertinęs gautus duomenis, perskaičiavo nustatytą draudimo išmokos sumą. Draudikas savo sudarytos 2025 m. liepos 25 d. remonto sąmatos pagrindu apskaičiavo ir išmokėjo pareiškėjui 1 743,12 Eur draudimo išmoką.

2025 m. rugpjūčio 1 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką nurodydamas, kad, nors buvo sutikęs su pradiniu žalos vertinimu, atliekant remonto darbus paaiškėjo papildomi, anksčiau nenustatyti pažeidimai, jiems pašalinti reikalingi papildomi darbai ir medžiagos. Pareiškėjas prašė draudiko apsvarstyti papildomos draudimo išmokos mokėjimo galimybę. Kartu su kreipimusi pareiškėjas pateikė draudikui trijų pasirinktų rangovų sudarytas remonto sąmatas: i) MB „Kuz statyba" remonto sąmatą, kurios bendra suma – 17 306,59 Eur (be PVM); ii) „Kapitalinis.lt" remonto sąmatą, kurios bendra suma – 7 660 Eur (be PVM); iii) „Įrengsime.lt" remonto sąmatą, kurios bendra suma – 11 520 Eur (be PVM) (toliau – remonto sąmatos).

Draudikas atliko pakartotinę Įvykio vietos apžiūrą, turto sugadinimus užfiksavo 2025 m. rugpjūčio 8 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo akte. Pareiškėjas apžiūroje nedalyvavo, sugadintą turtą aprodė bute dirbantis statybininkas. Apžiūros metu užfiksuota: „apžiūros metu įėjus į butą

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

koridoriaus 25-1 patalpoje (4,70 kv. m.) išardytos lubos ir grindys, patalpos sienos glaistomos. Holo 25-2 patalpoje (12,51 kv. m.) (sujungtas į bendrą erdvę su balkonu) išardytos pakabinamos lubos ir grindys, sienos remontuojamos. Virtuvės 2-5 (8,71 kv. m.) patalpa sujungta su koridoriaus 25-6 (3,12 kv. m.) į bendrą erdvę, išardytos grindys. Patalpoje 25-9 (19,17 kv. m.) išardytos lubos, grindys, sienos remontuojamos. Paklausus statybininko, kodėl remontuojama patalpa 25-9, nes patalpa nebuvo užlieta, statybininkas atsakė, kad buto savininkas prašė prijungti, nes bus dedama lubų garso akustinė izoliacinė plokštė ir akustinė vata. Miegamojo patalpa 25-8 (13,94 kv. m.) neremontuojama."

2025 m. rugpjūčio 13 d. draudikas informavo pareiškėją apie apskaičiuotą ir išmokėtą papildomą draudimo išmoką, nurodydamas: „atlikta priemoka 1 418,97 Eur už laminuotų grindų keitimą patalpose 25-1, 25-2, 25-6, 25-7. Patalpos 25-8 ir 25-9 nesusijusios su įvykiu."

Pareiškėjas, nesutikdamas su galutiniu draudiko sprendimu, draudikui pateiktoje pretenzijoje ir kreipimesi į Lietuvos banką kėlė reikalavimą išmokėti papildomą 10 000 Eur draudimo išmoką. Savo reikalavimą pareiškėjas grindė trijų pasirinktų rangovų sudarytomis remonto sąmatomis bei nurodė, kad draudimo išmokos suma neatitinka realios remonto kainos. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad draudikas neatsižvelgė į galimus elektros instaliacijos pažeidimus ir jų neįtraukė į remonto sąmatą, be to, yra reikalingas kapitalinis lubų, sienų ir grindų remontas, nes ateityje vietose, kurios buvo sudrėkusios, gali atsirasti pelėsis.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Draudikas paaiškino, kad draudimo išmokos dydžio nustatymo prerogatyva priklauso jam. Draudimo išmoka yra skirta atlyginti remonto išlaidas, būtinas sugadintą turtą atstatyti iki buvusios prieš pat Įvykį būklės, tai ir buvo padaryta išmokant pareiškėjui bendrą 3 162,09 Eur draudimo išmoką.

Draudikas nurodė, kad nors pats jau buvo sudaręs dvi sąmatas pareiškėjo patirtam nuostolio dydžiui nustatyti, gavęs pareiškėjo pretenziją, kreipėsi į UAB „Smart claims", kad nepriklausomas ekspertas sudarytų remonto darbų sąmatą. UAB „Smart claims", remdamasi pareiškėjo pateiktomis nuotraukomis ir 2025 m. liepos 25 d. bei 2025 m. rugpjūčio 8 d. atliktų turto apžiūrų metu užfiksuotais duomenimis, parengė 2025 m. rugpjūčio 24 d. Lokalinę sąmatą (toliau – Lokalinė sąmata). Lokalinė sąmata buvo sudaryta naudojantis „Sistela" skaičiuoklėje[2] pateikiamais 2025 m. balandžio mėnesio įkainiais. Šioje sąmatoje buvo apskaičiuota Įvykio nulemtų turto sugadinimų remonto darbų tam, kad Įvykio metu sugadintas turtas būtų atstatytas į iki Įvykio buvusią būklę, kaina. Lokalinėje sąmatoje apskaičiuota bendra remonto išlaidų suma sudarė 3 152,99 Eur. Draudiko teigimu, ši suma yra artima tai sumai, kurią apskaičiavo ir pareiškėjui išmokėjo draudikas (3 162,09 Eur), netgi už ją mažesnė, todėl draudikas sprendė, kad pareiškėjo dėl Įvykio patirto nuostolio dydį apskaičiavo tinkamai.

Draudikas teigia neprivalantis nuostolį vertinti remdamasis pareiškėjo pateiktomis remonto sąmatomis, nes nė viena iš jų nebuvo sudaryta tam, kad būtų apskaičiuotos dėl Įvykio pareiškėjo apdraustam turtui padarytos žalos remonto išlaidos pareiškėjo ir draudiko sudarytos Draudimo sutarties sąlygų kontekste. Draudiko turimais duomenimis, pareiškėjo pateiktas sąmatas rangovai sudarė neapžiūrėję sugadinto turto, įtraukdami tik paties pareiškėjo nurodytus pageidaujamus remonto darbus. Atsižvelgiant į tai, šios sąmatos negali būti laikomos tokiomis, kuriose nurodytos tik būtinosios remonto išlaidos. Draudiko teigimu, išmokant pareiškėjo reikalaujamą papildomą 10 000 Eur draudimo išmoką, pareiškėjas savo turto būklę ne atstatytų į tokią, kokia buvo iki Įvykio, o ją pagerintų, nes į pareiškėjo pateiktas sąmatas yra įtraukti tokie darbai, kurie nėra susiję su Įvykiu arba kuriais yra siekiama pareiškėjo turto būklę pagerinti. Draudiko teigimu, pareiškėjo reikalavimas į remonto darbų sąmatą įtraukti elektros instaliacijos remonto darbus yra nepagrįstas, nes Įvykio metu elektros instaliacija nebuvo pažeista.

Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo dėl Įvykio mokėti papildomą draudimo išmoką.

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

[2] Specializuota remonto sąmatų (kainų) apskaičiavimo sistema.

nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo mokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą, pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas Įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal šalių sudarytos Draudimo sutarties sąlygas draudikas pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, atsisakė mokėti pareiškėjui papildomą draudimo išmoką.

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 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 sąlygose[3]. Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį[4].

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.

Taisyklių B III dalies 1 punkte nurodyta, kad nuostolio dydį nustato draudikas, vadovaudamasis surašytu turto sunaikinimo ar sugadinimo aktu (jei buvo vykdoma apžiūra arba gautos informacijos pakanka aktui surašyti), iš draudėjo ir kompetentingų įstaigų gautais dokumentais, būtinais turto sunaikinimo ar sugadinimo priežastims ir nuostolių dydžiui nustatyti.

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

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl Įvykio pripažinimo draudžiamuoju, tačiau šalys nesutaria dėl remonto apimties ir atsižvelgiant į tai – dėl draudimo išmokos dydžio.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad Įvykio metu dėl buto apliejimo vandeniu iš viršaus buvo sugadintas pareiškėjui priklausantis turtas. Draudikas pareiškėjo patirtą nuostolį apskaičiavo, remdamasis tiek paties draudiko, tiek jo atstovės UAB „Smart claims" atliktų apžiūrų aktais[5] bei sudarytomis remonto sąmatomis[6]. Draudikas išmokėjo pareiškėjui bendrą 3 162,09 Eur

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-695/2015.
[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.
[5] 2025 m. liepos 15 d. ir 2025 m. rugpjūčio 8 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo aktai.
[6] 2025 m. liepos 18 d. ir 2025 m. liepos 25 d. draudiko sudarytos remonto sąmatos; 2025 m. rugpjūčio 24 d.

draudimo išmoką (1 743,12 Eur išmokėjo 2025 m. liepos 25 d., o 1 418,97 Eur išmokėjo 2025 m. rugpjūčio 13 d.).

Draudikas teigia apskaičiavęs būtent Įvykio metu sugadinto turto atkūrimo į iki Įvykio buvusią būklę išlaidas, kaip tai numatyta Taisyklių B III dalies 2.2 papunktyje, ir atlygino pareiškėjui vandeniu aplietų patalpų lubų ir sienų remonto išlaidas (lubų ir pažeistų sienų plokštumų dažymo arba klijavimo tapetais išlaidas), laminuotų grindų keitimo naujomis išlaidas, prie lubų ar sienų tvirtinamų šviestuvų permontavimo išlaidas, taip pat išlaidas patalpų paruošimui remontui ir jų sutvarkymui po remonto[7].

Nustatydamas nuostolio dydį draudikas nesivadovavo pareiškėjo pateiktomis jo pasirinktų trijų rangovų parengtomis remonto sąmatomis, nes, draudiko teigimu, nė viena iš jų nebuvo sudaryta tam, kad būtų apskaičiuotos dėl Įvykio pareiškėjo apdraustam turtui padarytų sugadinimų remonto išlaidos pareiškėjo ir draudiko sudarytos Draudimo sutarties sąlygų kontekste, t. y. siekiant turtą atstatyti į būklę, buvusią prieš pat Įvykį. Draudiko turimais duomenimis, pareiškėjo pateiktas sąmatas rangovai sudarė neapžiūrėję sugadinto turto, įtraukdami tik paties pareiškėjo nurodytus pageidaujamus remonto darbus. Draudikas nurodė, kad dėl nurodytų priežasčių šios sąmatos negali būti laikomos tokiomis, kuriose nurodytos tik būtinosios su Įvykiu susijusios remonto išlaidos. Draudiko teigimu, išmokant pareiškėjo reikalaujamą papildomą 10 000 Eur draudimo išmoką, pareiškėjas savo turto būklę ne atstatytų į buvusią iki Įvykio, o ją pagerintų, nes į pareiškėjo pateiktas sąmatas yra įtraukti tokie darbai, kurie nėra susiję su Įvykiu arba kuriais yra siekiama pareiškėjo turto būklę pakeisti ar pagerinti.

Draudikas nurodė, kad iš esmės skirtumas tarp draudiko parengtų sąmatų ir pareiškėjo pateiktų sąmatų susidarė dėl to, kad į pareiškėjo pateiktas remonto sąmatas yra įtraukti elektros instaliacijos remonto ir gipso kartono plokščių keitimo darbai. Nors tiek elektros instaliacija, tiek gipso kartono lubos Įvykio metu buvo aplietos, tačiau dėl to nebuvo pažeistos, sugadintos.

Draudikas paaiškino, jog dėl elektros laidų techninių savybių – izoliacijos ir dvigubos apsaugos – vien jų apliejimas, nesant mechaninio pažeidimo, jų nesugadina. Draudiko teigimu, šiuo konkrečiu atveju, po patalpų lubų apliejimo atlikus Įvykio vietos apžiūrą, buvo nustatyta, kad šviestuvai veikia tinkamai. Pasak draudiko, esamų elektros laidų keitimas nėra reikalingas, nes instaliacija funkcionuoja be trikdžių, atitinka savo paskirtį, jokių faktinių apliejimo pasekmių nebuvo užfiksuota. Apžiūros metu nustatyta, kad elektros laidai yra izoliuoti, o elektros instaliacijos jungtys nenukentėjo. Draudiko teigimu, jei apliejimas būtų padaręs realios žalos elektros instaliacijai, tai būtų buvę matoma apžiūrint Įvykio vietą, to šiuo atveju nebuvo. Pasak draudiko, tarp šalių nėra ginčo, kad elektra bute yra ir dėl Įvykio nebuvo dingusi, tai patvirtina, kad dėl Įvykio elektros instaliacija pažeista nebuvo.

Draudikas pažymėjo, kad pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų ar išsamesnių argumentų, kad elektros instaliacijos remontas ar keitimas jo bute yra būtinas, tik telefonu nurodė manąs, kad nepakeitus elektros instaliacijos kažkas gali atsitikti ateityje[8]. Draudikas pabrėžė, kad kasdien administruoja panašius Įvykius, susijusius su patalpų apliejimu, turi tiek specialių žinių, tiek praktinės patirties, todėl pagrįstai nustatė, kad dėl tokio Įvykio, koks įvyko pareiškėjo bute, elektros instaliacija nėra pažeidžiama. Atitinkamai draudikas nurodė, kad, vadovaujantis Draudimo sutarties nuostatomis, nenustačius, kad dėl Įvykio buvo pažeista bute esanti elektros instaliacija, jos remonto išlaidos pagrįstai nebuvo įtrauktos į draudiko ir jo atstovės UAB „Smart claims" sudarytas remonto išlaidų sąmatas.

Draudikas nurodė, kad į pareiškėjo pateiktas sąmatas nepagrįstai įtraukti ir 40 kv. m. ploto gipso lubų demontavimo bei šių šiukšlių išvežimo, naujų gipso lubų montavimo ir įrengimo darbai. Draudikas, siekdamas pagrįsti savo poziciją, kad lubų gipso plokščių dėl Įvykio nebūtina keisti, pažymėjo, kad technologiškai apliejimas nesugadina gipso kartono, jei jis „neišsipučia" ir nėra mechaniškai pažeidžiamas, t. y. aplietos gipso plokštės išdžiūvusios atgauna pirmines savo savybes. Draudikas pažymėjo, kad apžiūros metu buvo nustatyta, jog gipso plokštės nėra deformuotos, nėra užfiksuota matomų ryškių dėmių ant lubų. Apžiūros metu buvo užfiksuoti tik atšokę dažai, todėl į draudiko sudarytas sąmatas buvo įtraukti dažymo darbai, tačiau nebuvo įtrauktos gipso plokščių keitimo išlaidos.

Siekdamas pagrįsti savo poziciją, kad pareiškėjas per atliekamą remontą siekia turtą pagerinti, o ne atkurti į iki Įvykio buvusią būklę, draudikas nurodė, kad per pakartotinę Įvykio vietos apžiūrą (vykstant remontui) buvo užfiksuota, jog vietoje buvusių įprastų (ir per Įvykį nesugadintų) gipso kartono plokščių lubų yra įrengiamos akustinės lubos, t. y. dedamas

UAB „Smart claims" Lokalinė sąmata.

[7] 2025 m. liepos 18 d. ir 2025 m. liepos 25 d. draudiko sudarytos remonto sąmatos.

[8] Įrodo pokalbio telefonu įrašas.

specializuotas, kitos, aukštesnės, kokybės gipso kartonas, nei buvo iki Įvykio. Draudiko teigimu, butą aprodęs ir jame dirbęs statybininkas paaiškino, jog tokios lubos dedamos, nes pareiškėjas nori apsisaugoti nuo iš kaimyninių butų sklindančių garsų (ne todėl, kad gipsas buvo pažeistas per Įvykį). Draudikas taip pat pažymėjo, kad aplinkybės, jog vietoje buvusių įprastinių lubų įrengiamos akustinės lubos, neneigė ir pats pareiškėjas[9]. Draudikas dėmesį atkreipė į tai, kad specialus garsą izoliuojantis gipso kartonas yra įtrauktas ir į pareiškėjo pateiktas remonto sąmatas, tai irgi įrodo, kad pareiškėjas ir jo pasirinkti rangovai į šias sąmatas įtraukė ne tik būtinąsias išlaidas turtui į iki Įvykio buvusią būklę atstatyti, bet ir kitas išlaidas, kuriomis turto būklė yra keičiama, pagerinama.

Siekdamas pagrįsti savo poziciją, kad pareiškėjo pateiktose jo pasirinktų trijų rangovų sudarytose remonto sąmatose yra apskaičiuotos ne būtinosios turto remonto išlaidos, kurios įrodytų pareiškėjo dėl Įvykio patirtą nuostolį, o tiesiog buto remonto išlaidos pagal paties pareiškėjo pageidavimą (neatsižvelgiant į tai, ar remontuojamas turtas buvo sugadintas dėl Įvykio, ar ne), draudikas atsiliepime pasisakė apie kiekvieną iš pareiškėjo pateiktų trijų remonto sąmatų atskirai.

Draudikas teigia neturintis pagrindo vadovautis „Kapitalinis.lt" parengta sąmata, nes, kaip jau minėta, į ją įtraukti darbai, kurie nėra būtini pareiškėjo turtui atstatyti į iki Įvykio buvusią būklę. Pasak draudiko, nors nustatyta, kad bute sumontuotų gipso kartono plokščių keisti nereikia, nes dėl Įvykio jos nebuvo deformuotos ar kitaip pažeistos, o išdžiūvusios jos atgauna savo buvusias savybes, tačiau šie darbai „Kapitalinis.lt" parengtoje sąmatoje nepagrįstai įtraukti (sąmatos eilutės „Gipsinių lubų demontavimas ir šiukšlių utilizavimas", „Gipsinių lubų montavimas, karkasas ir GKP", „Lubų įrengimo darbai GKP"). Be to, pasak draudiko, net ir tos sąmatoje nurodytos išlaidos, kurios yra nulemtos Įvykio, skaičiuojamos daug didesniam, nei Įvykio metu buvo pažeistas, plotui.

Draudikas paaiškino nustatęs, kad į MB „Kuz statyba" sudarytą remonto sąmatą taip pat yra įtraukti darbai, nesusiję su per Įvykį turtui padarytais sugadinimais. Draudiko teigimu, šioje sąmatoje nepagrįstai skaičiuojamas: i) parketlenčių klojimas ant pakloto, nors iki Įvykio bute grindys buvo dengtos laminatu; ii) MDF (medžio pluošto plokštės) grindjuosčių montavimas, nors iki Įvykio grindjuostės buvo kitokios – PVC (plastikinė plokštė, pigesnė nei medžio pluošto); iii) kaip remontuotinas nurodomas viso buto plotas, o ne tik sugadintų patalpų plotas.

Draudikas dėmesį atkreipė į tai, kad žalos administravimo pradžioje pareiškėjas draudikui buvo pateikęs MB „Kuz statyba" komercinį pasiūlymą, kuriame nurodyta daug mažesnė suma 1 800 Eur[10], o vėliau pateikė remonto sąmatą, kurios bendra suma sudaro daugiau kaip 17 000 Eur (suma skiriasi beveik 10 kartų). Draudikas nurodė bandęs susisiekti su MB „Kuz statyba", tačiau to padaryti viešai nurodytais kontaktais nepavyko. Draudikas nurodė, kad, interneto svetainės *Rekvizitai.lt* duomenimis, minima bendrovė veikia mažiau nei pusę metų, be vadovo, ji neturi kitų darbuotojų[11], dėl to kyla pagrįstų abejonių dėl šios bendrovės sudarytos sąmatos pagrįstumo ir realumo.

Draudikas taip pat nurodė, kad „Įrengsime.lt" yra vieša nemokama remonto kainos skaičiuoklė, kurioje, įvedus duomenis apie norimo remontuoti turto plotą ir planuojamus atlikti darbus, automatiškai parengiamas ir vartotojui pateikiamas bendras pasiūlymas[12]. Draudiko teigimu, tokia automatiniu būdu parengta sąmata, sudaryta neapžiūrėjus buto po Įvykio ir nevertinant būtent dėl Įvykio atsiradusių pažeidimų, o tik nurodant paties pareiškėjo pageidaujamus remonto darbus, negali būti laikoma tinkamu įrodymu dėl Įvykio patirtam nuotoliui nustatyti.

Draudikas nurodė, kad buvo telefonu susisiekęs su dviem iš trijų remonto sąmatas, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą, parengusių bendrovių – „Kapitalinis.lt" ir „Įrengsime.lt" (kaip minėta, su MB „Kuz statyba" susisiekti nepavyko). Šios patvirtino, kad jų parengtos sąmatos sudarytos neatlikus Įvykio vietos apžiūros, nemačius Įvykio vietos nuotraukų, nevertinus sugadinimų, susijusių su Įvykiu, apimties, o tiesiog pagal pareiškėjo pateiktus patalpų dydžius ir planuojamus atlikti buto remonto darbus. Draudiko teigimu, tai įrodo, jog remonto sąmatos, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą, yra parengtos ne siekiant apskaičiuoti dėl Įvykio atsiradusių turto sugadinimų būtinąsias remonto išlaidas, o išlaidas, kurios būtų reikalingos pareiškėjo pageidaujamam remontui, kuriuo siekiama pagerinti turtą ir kuris tik iš dalies susijęs su Įvykio pasekmių šalinimu.

[9] Įrodo pokalbio telefonu įrašas.
[10] Įrodo 2025 m. liepos 24 d. elektroninis laiškas.
[11] Įrodo Rekvizitai.lt išrašas apie bendrovę.
[12] Įrodo „Įrengsime.lt" interneto svetainės ekrano kopija.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas.

Draudimo įstatymo 105 straipsnyje nurodyta, kad draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamojo įvykio patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).

Pažymėtina, kad, pagal kasacinio teismo praktiką, kai ginčas yra susijęs su atlygintinos žalos dydžiu ir nėra susijęs nei su atsisakymu mokėti draudimo išmoką, nei su draudimo išmokos sumažinimo atvejais, nagrinėjant ginčą taikytina bendroji įrodinėjimo naštos taisyklė – šalys turi įrodyti tas aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti[13]. Vadovaujantis nurodyta kasacinio teismo praktika, taip pat Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 24 punktu, kuriame nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, darytina išvada, kad pareiškėjas turi įrodyti, kad draudiko apskaičiuota išmoka yra nepagrįsta, nepakankama tam, kad būtų atlyginti pareiškėjo dėl Įvykio patirti nuostoliai. Draudikas, atvirkščiai, turi pagrįsti, kad jo atlikti skaičiavimai, kuriais jis vadovavosi priimdamas sprendimą dėl draudimo išmokos, yra teisingi, o nustatytas galutinis atlygintinos žalos dydis atitinka visiško nuostolių atlyginimo principą.

Lietuvos banko vertinimu, byloje esantys duomenys pagrindžia, kad draudikas dėjo pakankamas pastangas tam, kad ištirtų Įvykio aplinkybes ir nustatytų pareiškėjo dėl Įvykio patirtus nuostolius. Iš draudiko pateiktų išsamių paaiškinimų ir juos pagrindžiančių įrodymų matyti, kad draudikas veikė aktyviai, siekdamas nustatyti pareiškėjo patirto nuostolio dydį. Žalos administravimo metu buvo atliktos dvi sugadinto turto apžiūros, draudikas, atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus papildomus duomenis, sutiko perskaičiuoti draudimo išmoką, atlygindamas pareiškėjo patirtą žalą, susijusią ne tik su lubų ir sienų, tačiau ir su grindų remontu. Iš bylos duomenų matyti, kad draudikas analizavo ir aktyviai tyrė pareiškėjo pateiktose remonto sąmatose nurodytus duomenis, lygino sąmatose nurodytą remonto mastą su žalos, kurią sukėlė Įvykis, mastu. Draudikas siekė gauti papildomos informacijos iš sąmatas parengusių rangovų, tačiau surinkti duomenys rodo, kad sąmatos buvo parengtos neapžiūrėjus turto, nevertinant, kurie sugadinimai yra nulemti Įvykio, o kurie ne. Be to, draudikas nustatė, kad viena iš trijų sąmatų buvo sudaryta automatiniu būdu, pareiškėjui tik įvedant pageidaujamus remonto darbus, o kita bendrovė galimai apskritai nevykdo aktyvios veiklos, tai leidžia abejoti jos parengtos sąmatos pagrįstumu ir realumu. Atsižvelgiant į tai, kas nurodyta, sutiktina su draudiko pozicija, kad pareiškėjo pateiktos remonto sąmatos, kuriomis jis grindžia savo reikalavimą, negali būti laikomos tinkamais ir patikimais įrodymais dėl Įvykio patirtam nuotoliui nustatyti.

Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjas nepateikė jokių objektyvių įrodymų, kurie pagrįstų pareiškėjo reikalavimą, nustatant dėl Įvykio patirto nuostolio dydį, į sąmatą įtraukti elektros instaliacijos remonto darbus. Pareiškėjas taip pat nepateikė įrodymais pagristų paaiškinimų dėl Įvykio nulemtos gipso kartono plokščių keitimo būtinybės bei dėl aplinkybių, kad gipso plokštės yra keičiamos geresnės kokybės plokštėmis, remontas atliekamas ir patalpoje, kuri nebuvo aplieta, be to, bute galimai klojama geresnės kokybės grindų danga, grindjuostės. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo pareiškėjo pateiktose remonto sąmatose įtrauktus atitinkamus remonto darbus laikyti būtinosiomis išlaidomis, reikalingomis pareiškėjo turtui atstatyti į iki Įvykio buvusią būklę. Sutiktina su draudiko pozicija, kad, iki Įvykio bute buvusią apdailą keičiant kokybiškesne, pareiškėjo turtas yra gerinamas, o draudikas privalo atlyginti tik išlaidas, reikalingas turto būklei atstatyti į buvusią prieš pat Įvykį, tačiau ne pagerinti.

Dėmesys atkreiptinas į tai, kad teisės aktai įpareigoja draudiką tinkamai ištirti įvykių aplinkybes, o tai yra ir įpareigojimas draudikui, kad jo darbuotojai bei pasitelkti partneriai būtų aukštos kvalifikacijos ir turintys ekspertinių žinių skirtingose srityse. Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti išsamūs paaiškinimai ir juos pagrindžiantys įrodymai šiuo konkrečiu atveju yra pakankami įrodymai, kurie tinkamai pagrindžia draudiko poziciją dėl Įvykio nulemto pareiškėjo turto sugadinimų masto ir atitinkamai – patirtų nuostolių dydžio, todėl pareiškėjo įrodymais nepagrįsti subjektyvūs teiginiai, kad draudiko apskaičiuota draudimo išmoka neatitinka rinkos kainų ir kad draudikas nepagrįstai į remonto sąmatą neįtraukė elektros

[13] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018 ir kt.

instaliacijos remonto darbų, atmestini.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad draudikas pareiškėją informavo[14], jog, po draudimo išmokos išmokėjimo paaiškėjus, kad ji neatitinka turtui atstatyti reikalingos sumos, pateikus faktinį turto atstatymą pagrindžiančius dokumentus (PVM sąskaitas faktūras, darbų priėmimo ir pridavimo aktus, sąskaitų apmokėjimą pagrindžiančius dokumentus, fotonuotraukas ir pan.), draudimo išmoka gali būti perskaičiuota, remiantis Taisyklėse ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose įtvirtintomis nuostatomis. Nors iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas galimai atliko tam tikrus remonto darbus, tačiau jokių faktinį turto atstatymą pagrindžiančių dokumentų nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, laikytina, kad šio sprendimo priėmimo metu byloje nėra objektyvių ir patikimų įrodymų, jog draudiko apskaičiuota ir išmokėta draudimo išmoka neatitinka turtui atstatyti į iki Įvykio buvusią būklę reikalingos sumos. Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys pagrindžia, kad draudikas tinkamai vadovavosi Draudimo sutarties nuostatomis, nustatydamas ir vertindamas Įvykio aplinkybes ir turtui kilusią žalą.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes ir vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma bei Draudimo sutarties šalių sutartomis sąlygomis, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas išmokėti jam papildomą draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio patirtą žalą, laikytinas nepagrįstu.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio 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

[14] Patvirtina 2025 m. rugpjūčio 13 d. „Pranešimas apie žalos atlyginimą“.