LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR „BTA BALTIC INSURANCE COMPANY" GINČO NAGRINĖJIMO

2026-01-08 Nr. 429-8
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AAS „BTA Baltic Insurance Company", veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. rugpjūčio 21 d. draudikui buvo pateiktas pranešimas apie 2025 m. liepos 1 d. įvykį, kurio metu po UAB „GO Energy LT" (toliau – draudėja, bendrovė) atlikto šalto vandens skaitiklių keitimo buvo užlietas butas, esantis adresu: *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Įvykis).

Draudėja su draudiku yra sudariusi Bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – draudimo sutartis), pagal kurią Bendrosios civilinės atsakomybės draudimo taisyklių Nr. 011.1[1] (toliau – Taisyklės) pagrindu draudikas yra apdraudęs bendrovės turtinius interesus, susijusius su bendrovės civiline atsakomybe dėl tretiesiems asmenims padarytos žalos. Gavęs pranešimą apie Įvykį, draudikas pradėjo žalos administravimą.

2025 m. rugsėjo 19 d. draudikas pareiškėją informavo, kad dėl Įvykio draudimo išmoka pareiškėjui nebus mokama. Draudikas paaiškino, kad nustatytas nuostolio dydis (2 495,99 Eur be PVM) yra mažesnis nei draudimo sutartyje numatytas besąlyginės išskaitos dydis (3 000 Eur), todėl draudikui nekyla pareiga dėl Įvykio mokėti draudimo išmoką.

Pareiškėjas, nesutikdamas su sprendimu, draudikui pateiktoje pretenzijoje ir kreipimesi į Lietuvos banką kėlė reikalavimą įpareigoti draudiką mokėti 3 420,15 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą. Pasak pareiškėjo, reikalaujamą sumą sudaro 3 020,15 Eur (su PVM) žala dėl užlieto turto ir 400 Eur išlaidų nuostolių dydžiui nustatyti. Savo reikalavimą pareiškėjas grindė UAB „Asistavita" 2025 m. rugpjūčio 4 d. Nuostolių nustatymo pažyma Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Nuostolių nustatymo pažyma) ir UAB „Asistavita" 2025 m. rugpjūčio 11 d. PVM sąskaita faktūra Nr. *(duomenys neskelbtini)*. Pareiškėjas nurodė, kad žala jo turtui kilo dėl bendrovės netinkamai atliktų šalto vandens skaitiklių keitimo darbų.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Draudikas nurodė, kad pareiškėjas nepagrįstai kelia reikalavimą atlyginti dėl Įvykio patirtą 3 020,15 Eur žalą, įskaitant PVM, nes nėra jokių duomenų, kad turto remontas būtų faktiškai atliktas, ir nėra pateikta jokių faktiškai patirtas išlaidas pagrindžiančių dokumentų. Draudikas paaiškino, kad tokiu atveju, kai remontas faktiškai nėra atliekamas, patirtų nuostolių dydis nustatomas, remiantis remonto darbų sąmatoje nurodytu išlaidų dydžiu, į kurį PVM nėra įskaičiuojamas. Draudikas nurodė, kad dėl Įvykio patirtos žalos dydis, remiantis pareiškėjo pateikta Nuostolių nustatymo pažyma, sudaro 2 495,99 Eur be PVM. Draudikas pažymėjo, kad, nustatytam nuostolio dydžiui (2 495,99 Eur be PVM) esant mažesniam nei draudimo sutartyje numatytas besąlyginės išskaitos dydis (3 000 Eur), draudikui nekyla pareiga mokėti pareiškėjo patirtą žalą atlyginančios draudimo išmokos. Atsižvelgdamas į tai, draudikas paaiškino nurodęs pareiškėjui dėl patirtos žalos atlyginimo kreiptis tiesiogiai į draudėją.

Draudikas pažymėjo, kad žalos dydžio nustatymo prerogatyva priklauso draudikui. Pasak draudiko, kadangi pareiškėjas dėl nuostolio dydžio nustatymo į turto vertintoją kreipėsi savo iniciatyva ir su draudiku šių išlaidų nesuderino, draudikui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjo išlaidų, susijusių su turto vertintojo samdymu ir nuostolio dydžio vertinimu.

[1] Galioja nuo 2020 m. lapkričio 23 d.

Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

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 pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar pagal draudėjos sudarytą civilinės atsakomybės draudimo sutartį draudikas pagrįstai atsisakė: 1) mokėti kilusią žalą atlyginančią draudimo išmoką ir 2) atlyginti pareiškėjui jo patirtas nuostolio vertinimo išlaidas.

1. Dėl draudiko pareigos mokėti dėl draudėjos veiklos kilusią žalą atlyginančią 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.

Taisyklių 2.1.2 papunktyje nustatyta, kad veiklos civilinės atsakomybės draudimo atveju draudimo objektas yra, atsižvelgiant į Taisyklių Bendrosios dalies sąlygas, nustatytas Papildomas draudimo sąlygas ir (ar) individualias draudimo sutarties sąlygas, įstatymų nustatyta tvarka draudėjui kylanti civilinė atsakomybė už tretiesiems asmenims padarytą žalą, kilusią draudėjui vykdant apdraustą draudimo liudijime nurodytą veiklą. Draudimo liudijime nurodyta apdrausta draudėjos veikla – energetikos projektų vykdymas (saulės elektrinių montavimas, skaitiklių plombavimo paslaugos, šilumos punktų montavimas, skaitiklių keitimas) ir matavimo priemonių metrologinė patikra.

Taisyklių 3.1 papunktyje nustatyta, kad draudžiamasis įvykis – tai draudimo laikotarpiu ir teritorijoje pateiktas trečiojo asmens reikalavimas atlyginti žalą, kai nustatomos visos šios sąlygos: i) įvykis, lėmęs žalą trečiajam asmeniui, turi būti įvykęs laikotarpiu nuo draudimo apsaugos pradžios iki draudimo apsaugos laikotarpio pabaigos, draudimo liudijime nurodytoje teritorijoje (Taisyklių 3.1.1 papunktis); ii) reikalavimas atlyginti draudėjo padarytą žalą dėl draudžiamojo įvykio yra pareikštas rašytine (pretenzijos / ieškinio) forma draudimo sutarties laikotarpiu arba išplėstiniu reikalavimo pateikimo laikotarpiu, jei dėl jo susitarta pagal Papildomas draudimo sąlygas, o draudikas apie įvykį yra informuotas Taisyklėse nustatytais terminais; (Taisyklių 3.1.2 papunktis); iii) reikalavimas pareikštas dėl draudimo liudijime nurodytos apdraustos draudėjo civilinės atsakomybės (veiklos civilinės atsakomybės, bendrosios civilinės atsakomybės ar produkto civilinės atsakomybės) (Taisyklių 3.1.3 papunktis); iv) draudėjui pagal įstatymus kyla civilinė atsakomybė dėl trečiajam asmeniui padarytos žalos (Taisyklių 3.1.4 papunktis); v) draudėjas nežinojo ir (ar) negalėjo žinoti apie draudžiamąjį įvykį ir (ar) trečiojo asmens nuostolius iki draudimo sutarties sudarymo (Taisyklių 3.1.5 papunktis).

Bendrąsias civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas ir pagrindus nustato CK. Vadovaujantis CK 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti šias sąlygas: neteisėtus veiksmus, žalą, priežastinį ryšį tarp asmens neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos bei kaltę (CK 6.246–6.249 straipsniai). CK 6.249 straipsnio 1 dalyje žala apibrėžta kaip asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat

negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvusių neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai.

Taisyklių 6.1 papunktyje nustatyta, kad, sudarant draudimo sutartį, kiekvienam draudžiamajam įvykiui draudikas nustato išskaitą. Išskaita gali būti nustatoma procentais nuo žalos dydžio, draudimo sumos arba išreikšta fiksuota pinigų suma. Taisyklių 6.2 papunktyje nustatyta, kad išskaita gali būti sąlyginė ar besąlyginė. Taikant sąlyginę išskaitą, draudikas neatsako ir draudimo išmokos nemoka už žalą, kurios dydis neviršija išskaitos dydžio, ir pilnai atsako už žalą, jeigu jos dydis viršija išskaitą. Taikant besąlyginę išskaitą, draudiko atsakomybė kiekvienu draudžiamojo įvykio atveju lygi pagal Taisykles apskaičiuotos žalos dydžiui, išskaičiavus išskaitą. Draudimo liudijime nurodyta, kad paslaugų teikėjo (veiklos) civilinės atsakomybės atveju taikytina 3 000 Eur besąlyginė išskaita.

Taisyklių 11.4 papunktyje nustatyta, kad draudikas išmoka draudimo išmoką, kurios suma atitinka trečiojo asmens patirtos žalos dydį, tačiau ne daugiau nei draudimo liudijime nurodyta draudimo suma, neviršijant nustatytų sublimitų dydžio, atėmus nustatytos išskaitos dydį. Jei nustatytos draudimo sumos ar sublimito nepakanka visiems nuostoliams atlyginti, likusią nuostolių dalį privalo atlyginti pats apdraustasis / draudėjas.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Įvykis atitinka draudžiamojo įvykio sąlygas ir kad pareiškėjo dėl Įvykio patirtos žalos dydis buvo nustatytas remiantis Nuostolių nustatymo pažymoje nurodytais duomenimis. Nesutarimas tarp šalių kilo dėl to, ar pareiškėjo patirtų nuostolių dydis turi būti vertinamas įskaičiuojant PVM, ar ne. Nors pareiškėjas, vadovaudamasis Nuostolių nustatymo pažyma, kelia reikalavimą atlyginti 3 020,15 Eur žalą, į nurodytą sumą įskaičiuojant PVM, įvertinus byloje esančius duomenis, sutiktina su draudiko pozicija, kad pareiškėjas į keliamą reikalavimą PVM sumą įtraukė nepagrįstai. Byloje nėra duomenų, kad turto remontas būtų faktiškai atliktas, ir nėra pateikta jokių patirtas 3 020,15 Eur (su PVM) išlaidas pagrindžiančių dokumentų. Sutiktina su draudiko pozicija, kad tokiu atveju, kai remontas faktiškai nėra atliktas, patirtų nuostolių dydis nustatomas remiantis remonto darbų sąmatoje nurodytu išlaidų dydžiu, į kurį PVM nėra įskaičiuojamas. Remiantis Nuostolių nustatymo pažyma, pareiškėjo turto remonto kaina sudaro 2 495,99 Eur be PVM. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad draudikas pareiškėjo dėl Įvykio patirtos žalos dydį (2 495,99 Eur) nustatė tinkamai.

Iš bylos duomenų matyti, kad, sudarant draudimo sutartį, kiekvienam draudžiamajam įvykiui draudikas nustatė 3 000 Eur besąlyginę išskaitą, t. y. draudimo išmokos dalį, kurios draudikas neatlygina (Taisyklių 1.15 papunktis). Įvertinus nustatytą pareiškėjo dėl Įvykio patirtos žalos dydį (2 495,99 Eur), matyti, kad šis yra mažesnis už draudimo sutartyje įtvirtintą besąlyginės išskaitos dydį (3 000 Eur), t. y. nustatyto dydžio žalos draudikui nekyla pareiga atlyginti pagal draudimo sutartį. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė mokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio patirtą žalą. Iš bylos duomenų matyti, kad draudikas yra informavęs pareiškėją, jog dėl Įvykio metu kilusios žalos atlyginimo pareiškėjas turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrovę.

2. Dėl draudiko pareigos atlyginti pareiškėjui nuostolio vertinimo išlaidas

Nors pareiškėjas kėlė reikalavimą atlyginti 400 Eur išlaidas, patirtas dėl Nuostolių nustatymo pažymos užsakymo ir parengimo, sutiktina su draudiko pozicija, kad pareiškėjo keliamas reikalavimas nepagrįstas.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalimi, žalos dydį, vadovaudamasis žalos administravimo metu surinktais duomenimis, nustato draudikas.

Taisyklių 11.2.2 papunktyje nustatyta, kad draudikas draudimo sumos ribose padengia tik su draudiku suderintas išlaidas, susijusias su ekspertizių atlikimu, kurios atliekamos žalos aplinkybėms, priežastims ir dydžiui nustatyti.

Taisyklių 11.5 papunktyje nustatyta, kad „kilus ginčui dėl nuostolių ir draudimo išmokos dydžio nustatymo, šalys turi teisę susitarti ir kreiptis į ekspertą (-us) dėl nuostolių dydžio nustatymo. <...> Išlaidas, susijusias su eksperto samdymu, apmoka ta šalis, kuri į jį kreipėsi, o jei šalys kreipėsi kartu, išlaidos apmokamos per pusę. Jei tarp šalių yra kilęs ginčas, ekspertų samdymo išlaidas apmoka šalis, kuri pripažinta neteisia."

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas į turto vertintoją kreipėsi savo iniciatyva ir su draudiku šių išlaidų nesuderino. Byloje nėra duomenų, kad šalys būtų susitariusios kreiptis į turto vertintoją ir į jį kreipėsi kartu. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad draudikas pagrįstai atsisakė atlyginti pareiškėjo išlaidas, susijusias su turto vertintojo samdymu ir nuostolio dydžio

nustatymu.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys ir paaiškinimai pagrindžia, kad draudikas, remdamasis su draudėja sudarytos civilinės atsakomybės draudimo sutarties sąlygomis, Taisyklių 1.15, 6.1, 6.2, 11.2.2 ir 11.4 papunkčių nuostatomis bei draudimo liudijime nurodytomis specialiosiomis sąlygomis, pagrįstai atsisakė mokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio patirtą žalą, bei atlyginti išlaidas, patirtas nuostolio dydžiui nustatyti.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius Arūnas Raišutis