



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-31 Nr. 429-99
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:

2025 m. rugsėjo 29 d. – 2026 m. rugsėjo 29 d. draudimo laikotarpiui tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta buto, esančio adresu: (*duomenys neskelbtini*), draudimo sutartis (toliau – Draudimo sutartis). Draudimo sutarties taikomos Būsto draudimo taisyklės SEB klientams¹ (toliau – Taisyklės). Butas buvo apdraustas draudimo variantu „Maksimalus“.

2025 m. gruodžio 20 d. pareiškėjas draudikui pateikė pranešimą apie apdrausto buto grindų plytelei padarytą žalą (toliau – Įvykis). Pranešime apie Įvykį pareiškėjas nurodė: „Nuo virtuvės stalviršio netyčia nukrito stiklinė. Ji nukrito ant grindų plytelės, dėl smūgio plytelė suskilo / įskilo. Žala atsirado iš karto po įvykio. Atsarginės tokios plytelės neturiu, analogiškos plytelės prekyboje rasti nepavyko.“

2026 d. sausio 19 d. draudiko raštu pareiškėjas buvo informuotas apie priimtą sprendimą dėl Įvykio atsisakyti mokėti draudimo išmoką. Draudikas pareiškėjui nurodė, kad, remiantis turto sugadinimo apžiūros duomenimis, buvo nustatyta, kad „virtuvės zonoje ant keraminių plytelių grindų dangos yra nežymus plytelės įskilimas, kuris neturi įtakos tolesniam turto eksploatavimui“. Draudikas pabrėžė, kad, remiantis Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunkčio sąlygomis, dėl apdrausto turto eksploatavimui neturinčių įtakos estetinio pobūdžio defektų draudimo išmoka yra nemokama.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu, pretenzijoje draudikui ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad Įvykis buvo staigus ir netikėtas. Pareiškėjas pabrėžė, kad draudikas nenurodė, jog žala buvo padaryta dėl buto dangos nusidėvėjimo. Pareiškėjas teigė, kad „suskilusi ir iškilusi plytelė nėra kosmetinis pažeidimas ar nusidėvėjimas, todėl negali būti vertinama, kaip „nežymi žala“, neturinti įtakos turto naudojimui“. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas Lietuvos banko prašė įvertinti draudiko sprendimo atsisakyti išmokėti draudimo išmoką pagrįstumą ir rekomenduoti draudikui Įvykį pripažinti draudžiamuoju.

Draudikas pateiktame atsakyme į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad, remdamasis Įvykio administravimo metu surinktais įrodymais ir vadovaudamasis Draudimo sutarties sąlygomis, priėmė pagrįstą sprendimą atsisakyti dėl Įvykio išmokėti draudimo išmoką. Draudikas nurodė, kad jam pareiškėjo keliamas reikalavimas dėl Taisyklėse įtvirtintas nedraudžiamojo Įvykio sąlygas atitinkančio Įvykio išmokėti draudimo išmoką yra nepagrįstas, todėl draudikui nėra pagrindo šio pareiškėjo reikalavimo tenkinti.

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

¹ Nuo 2025 m. vasario 3 d. galiojanti draudimo taisyklių redakcija.

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 ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas tinkamai pritaikė Draudimo sutarties sąlygas ir ar pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta draudimo sutarties samprata, minėta sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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.

Draudimo sutartimi draudimo objektui (draudėjo ar naudos gavėjo turciniams interesams) suteikiama apsauga – įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką, įvykus draudžiamajam įvykiui². Draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini.

Remiantis Draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktu, draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką. Sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, draudimo sutarties apimtį ir ribas. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kai įvyksta į draudimo rizikos apibrėžtį patenkantis įvykis, tačiau šalys yra susitariusios, kad dėl konkrečių aplinkybių ir savitų aiškiai draudimo sutartyje nustatytų sąlygų šis įvykis nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką³.

Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu ir nedraudžiamąjo įvykio sąlygų nebuvimu (CK 6.987 straipsnis).

Kaip minėta, Draudimo sutartyje nurodyta, kad apdraustam butui teikiamai draudimo apsaugai yra taikomas draudimo variantas „Maksimalus“, kurį pasirinkus galioja „Plačiausios apsaugos draudimas“. Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje pateiktos „Plačiausios apsaugos“ draudimo sąlygos (nurodyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai). Bendrai apibrėžiant šios rizikos draudžiamuosius įvykius, nurodyta: „Apdrausto turto draudimo apsauga apima bet kokius šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusius draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių A.IV dalies 1.1–1.12 punktuose ir bendrą nedraudžiamųjų įvykių sąrašą (Taisyklių A.IV dalies 4 punktą).“

Tame pačiame Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje nurodyti ir „Plačiausios apsaugos“ draudimo nedraudžiamieji įvykiai, vienas iš kurių – „Žala, kuri nedaro įtakos pastatų, namų turto funkcionavimui ir naudojimui (estetiniai pakitimai), pvz., dėl dangos subraižymų, įbrėžimų, įmušimų ar įtrūkimų, spalvos ar kvapo pakitimų ir pan.“.

Įvertinus minėtą Taisyklių nuostatą, darytina išvada, kad sudaryta Draudimo sutartimi šalys susitarė atsiradusius estetinio pobūdžio turto pakitimus laikyti nedraudžiamaisiais įvykiais. Minėtoje sąlygoje pateikta ne tik estetinio pakitimo sąvoka (žala, nedaranti įtakos turto funkcionavimui ir naudojimui), bet ir galimi tokių atvejų pavyzdžiai. Įvertinus minėtą Taisyklių nuostatą, manytina, kad joje reikšmingi estetinio pakitimo požymiai bei jo teisinis vertinimas atskleisti aiškiai ir suprantamai vidutiniam vartotojui, nesukuriant nepagrįstų lūkesčių dėl draudimo apsaugos apimties.

Draudikas, vadovaudamasis draudiko eksperto atliktos turto sugadinimų apžiūros duomenimis ir įvykio administravimo metu pateiktomis nuotraukomis, kuriose yra užfiksuotas sugadintos grindų plytelės defektų pobūdis, nustatė, kad plytelės įbrėžimas arba įskilimas nedaro įtakos jos funkcionavimui ir naudojimui, todėl yra laikytinas estetiniu pakitimu.

Draudikas pateikė paaiškinimus, kad „nors ant vienos iš plytelių matomas ypač siauras

² Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 2 dalies 10 punktas.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.

įskilimas, tačiau tai niekaip netrukdo grindų naudoti pagal paskirtį – t. y. suteikti stabilų, tvirtą pagrindą, ant kurios vaikštoma, statomi baldai ir kiti objektai, atriboti skirtinguose aukštuose esančias patalpas, sulaikyti šilumą, izoliuoti garsą ir pan. Kaip papildomai įsitikinta įvykio vietos apžiūros metu, nagrinėjamu atveju vienoje grindų plytelėje fiksuotas įskilimas yra negilus, be jokios/-ių nuolaužų, aštrių kampų ir panašiai. Už jo užkliūti ir taip susižeisti realios galimybės nėra.“

Remiantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatomis, įpareigojančiomis draudiką tirti ir vertinti įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes, šių aplinkybių tyrimo pagrindą priimti sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo, pažymėtina, kad šios nuostatos lemia draudiko pareigą turėti kvalifikuotus darbuotojus, kurie yra kompetentingi įvertinti įvykusio įvykio atitiktį draudimo sutartyje nustatytiems draudžiamąjo ir nedraudžiamąjo įvykio požymiams.

Kasacinio teismo praktikoje, kurioje pateikiami išaiškinimai dėl Draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatų taikymo, konstatuota, kad minėtas teisinis reglamentavimas 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 įrodymus⁴.

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, galinčių paneigti draudiko vertinimą, kad įvykio požymiai atitinka Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje įtvirtintas nedraudžiamąjo įvykio sąlygas. Pareiškėjas nenurodė jokių aplinkybių ir nepateikė įrodymų, nuginčijančių draudiko išvadą, kad nėra pagrindo spręsti, jog dėl įskilusios grindų plytelės apdrausto buto grindų dangos nebūtų galima naudoti pagal jos paskirtį. Pareiškėjas tik rėmėsi aplinkybėmis, kad žala nebuvo padaryta dėl nusidėvėjimo ir kad plytelės įskilimą lėmė staigus ir netikėtas mechaninis smūgis, įvykęs ant grindų dangos nukritus stiklinei.

Pažymėtina, kad nėra šalių ginčo, jog žala apdrausto buto grindų dangos plytelei buvo padaryta dėl išorinio poveikio, įvykus staigiam ir netikėtam įvykiui, nusidėvėjimo aplinkybės draudikas taip pat neįrodinėjo. Tačiau, kaip minėta, remiantis kasacinio teismo suformuota nedraudžiamąjo įvykio sampratos aiškinimo praktika, įvykęs į draudimo sutartimi apdraustų draudimo rizikų apimtį patenkantis įvykis gali būti pripažintas nedraudžiamuoju ir tuo atveju, jei draudimo sutartimi buvo susitarta, kad dėl konkrečių draudimo sutartyje nurodytus nedraudžiamąjo įvykio kriterijus atitinkančių įvykių, padariusių žalą apdraustam turtui, draudimo išmoka bus nemokama.

Kaip minėta, savanoriškojo draudimo sutartyje, kuriai yra priskiriama Draudimo sutartis, šalys gali susitarti, jog dėl tam tikrų požymių draudimo apsauga gali būti neteikiama apdraustai draudimo rizikai⁵. Vien aplinkybė, kad įvyko staigus ir netikėtas įvykis, dėl kurio buvo sugadintas apdraustas turtas, negali patvirtinti, kad visais atvejais dėl staigus ir netikėto išorinio poveikio apdraustam turtui padarytos žalos draudimo išmoka bus mokama. Taisyklėse buvo detalizuotos ne tik įvykio pripažinimo draudžiamuoju, tačiau ir nedraudžiamąjo įvykio, atleidžiančio draudiką nuo draudimo išmokos mokėjimo pareigos, sąlygos.

Nagrinėjamu atveju draudikas, kompetentingas vertinti įvykio požymių atitiktį Taisyklėse įtvirtintoms nedraudžiamąjo įvykio sąlygoms, padarė išvadą, kad grindų dangos plytelės skilimas neturi jokios įtakos grindų naudojimui pagal jos paskirtį ir kad tokio pobūdžio defektas neturi įtakos grindų funkcionalumui. Draudikas, remdamasis surinktais įrodymais, padarė išvadą, kad įvykio požymiai atitinka Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktyje įtvirtintas nedraudžiamąjo įvykio sąlygas.

Draudikas, siekdamas pagrįsti aplinkybes, kad apdrausto buto grindų dangos plytelės defektas yra priskirtinas estetiniam pažeidimui, Lietuvos bankui pateikė minėto defekto ir visos grindų dangos nuotraukas. Draudiko pateikti apdrausto buto grindų dangos būklės ir jos pobūdžio užfiksavimo duomenys⁶ patvirtina draudiko vertinimą, kad plytelės skilimas netrukdo grindų dangos naudoti pagal paskirtį ir kad dėl tokio pobūdžio defekto nėra būtina remontuoti

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. kovo 8 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-117-686/2017.

⁵ T. y., draudimo sutartyje gali būti numatyti atvejai, kai, pasireiškus apdraustai draudimo rizikai, įvykio požymiai atitinka nedraudžiamąjo įvykio sąlygas.

⁶ T. y. apdrausto buto grindų dangos nuotraukos.

arba keisti grindų.

Pareiškėjas kartu su kreipimusi į Lietuvos banką pateikė sugadintos plytelės nuotrauką, kurios duomenys patvirtina vizualiai matomą plytelės įskilimą (įbrėžimą), kuris negali būti vertinamas kaip plytelės lūžimas ar kitokio pobūdžio defektas, trukdantis šią plytelę ir visą grindų dangą naudoti buityje.

Papildomai pažymėtina, kad draudikas, atsiliepiame į pareiškėjo kreipimąsi pateikdamas paaiškinimus dėl įvykio požymių atitikties nedraudžiamąjo įvykio sąlygoms, nurodė, kad sugadinto turto apžiūros metu darytų plytelės defektų ir visos grindų dangos nuotraukų duomenys patvirtina, kad „grindų plytelių raštas yra margas, jis nėra vientisas, plytelės įskilimas yra būtent toje vietoje, kur prie skirtingo apšvietimo krenta šešėlis, pats skilimas nėra „krentantis į akis“ nei žiūrint į konkrečią plytelę, nei juo labiau vertinat visą grindų vaizdą, skilusios plytelės vietą.“

Lietuvos bankui pateiktų grindų dangos nuotraukų duomenys patvirtina minėtas draudiko nurodytas aplinkybes ir pagrindžia, kad įvykio metu sugadintos plytelės vizualus pokytis yra nežymus, palyginti su visu grindų dangos vaizdu.

Lietuvos bankui įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, jog draudikas pagrįstai nustatytus apdrausto buto grindų plytelės pažeidimus vertino tik kaip estetinio pobūdžio pakitimus. Kaip minėta, sudaryta Draudimo sutartimi (Taisyklių A IV dalies 1.12 papunktis) šalys susitarė estetinius turto pakitimus laikyti nedraudžiamaisiais įvykiais. Taigi, nustatęs, jog grindų plytelės sugadinimai atitinka Draudimo sutartyje nustatytas nedraudžiamąjo įvykio sąlygas, draudikas pagrįstai priėmė pareiškėjo ginčijamą sprendimą dėl įvykio požymių atitikties Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje įtvirtintoms nedraudžiamąjo įvykio sąlygoms.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti įvykio metu apdraustam turtui padarytą žalą atlyginančią draudimo išmoką yra 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 tapataus ginčo dalyko 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. 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