



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-04-27 Nr. 429-137
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. balandžio 15 d. pareiškėja su draudiku sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto visų rizikų draudimo taisyklių Nr. LT-007.02-02¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu laikotarpiu nuo iki 2025 m. balandžio 17 d. iki 2026 m. balandžio 16 d. buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su gyvenamuoju namu (unikalus Nr. (*duomenys neskelbtini*)) ir jame esančiu kilnojamuoju turtu (toliau – Turto draudimo sutartis).

2025 m. spalio 27 d. pareiškėja informavo draudiką apie įvykį: „*keičiant grindis pajudinus stala jis lužo per puse.*“ Gauta pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą pagal Turto draudimo sutartį, pareiškėja draudikui pateikė nuotraukas, kuriose užfiksuotas sugadintas stalviršis.

2025 m. spalio 29 d. draudiko pavedimu žalų reguliavimo bendrovės UAB „SMART CLAIMS“ įgaliotas asmuo apžiūrėjo turtą ir parengė Turto apžiūros aktą (toliau – Apžiūros aktas). Apžiūros metu užfiksuotas virtuvinio stalo granito akmens stalviršio pažeidimas, taip pat nurodyta, kad draudėja paaiškino, jog stalviršis lūžo dėl atliekamų grindų keitimo darbų demontuojant stalą.

2025 m. lapkričio 3 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Draudikas teigė nustatęs, kad stalo nuardymas buvo būtina grindų keitimo (remonto darbų) dalis, o pagal Taisyklių 3 dalį, įvykiai, kilę dėl įprastinės techninės priežiūros, remonto, valymo, taip pat įprastinės ar neeilinės statinio įrangos, įskaitant jos dalį, priežiūros arba su tuo susiję, laikytini nedraudžiamaisiais.

Pareiškėja su priimtu sprendimu nesutiko ir tą pačią dieną pateikė draudikui pretenziją. Pareiškėja teigė, kad stalviršis buvo pažeistas ne dėl planuotų remonto darbų, o netyčia, dėl netikėto įvykio, ir nurodė mananti, kad draudiko sprendimas neatitinka šalių sudarytos sutarties bei Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo nuostatų. Pareiškėja prašė draudiko iš naujo įvertinti žalos bylos duomenis ir pateikti motyvuotą paaiškinimą dėl priimto sprendimo.

2025 m. lapkričio 11 d. atsakyme į pareiškėjos pretenziją draudikas nurodė, kad sprendimas buvo priimtas įvertinus visus žalos byloje esančius duomenis – pareiškėjos pateiktą įvykio aplinkybių aprašymą, nuotraukas, Apžiūros aktą ir kitą žalos administravimo metu surinktą informaciją. Draudiko vertinimu, stalviršis lūžo atliekant planinius remonto darbus, todėl keisti skundžiamą sprendimą nėra pagrindo.

Pareiškėja su galutiniu draudiko sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą bei įpareigoti draudiką pripažinti įvykį draudžiamuoju.

Pareiškėja teigė, kad tai, jog name yra keičiamos grindys, neturi jokios įtakos visiškai skirtingą paskirtį turinčio baldų būklei, tarp grindų dangos remonto ir stalviršio sugadinimo nėra

¹ Galiojančių nuo 2023 m. spalio 5 d.

nieko bendro. Pasak pareiškėjos, draudiko teiginiai apie priežastinį grindų remonto ir stalviršio apgadinių ryšį yra grindžiami tik deklaratyviais teiginiais apie tariamus pareiškėjos paaiškinimus turto apžiūros metu.

Pareiškėja taip pat laikėsi pozicijos, kad draudiko nurodomos Taisyklių sąlygos, atsižvelgiant į jų pažodinį aiškinimą ir loginę prasmę, turėtų būti taikomos tik tuomet, kai žalą sukelia būtent minėtieji veiksmai, t. y. remontas, įprasta techninė priežiūra, valymas ir kt. Skundžiamas draudiko sprendimas, pareiškėjos vertinimu, ne tik neatitinka Taisyklių sąlygų, bet ir prieštarauja Draudimo įstatyme įtvirtintam turto draudimo tikslui – apsaugoti turtinius interesus – ir bendriems protingumo, sąžiningumo bei protingumo principams.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas akcentavo, kad pati pareiškėja, pranešdama apie įvykį, nurodė, jog stalas lūžo keičiant grindis. Pasak draudiko, tai, kad stalas buvo demontuojamas dėl vykdomų grindų dangos keitimo darbų, nurodyta ir Apžiūros akte, jį pasirašė ir pati pareiškėja. Iš žalos administravimo metu gautų nuotraukų draudikas taip pat nurodė nustatęs, kad grindų danga patalpoje yra paklota taip, kad, nedemontuojant virtuvinio baldo, ant kurio yra pažeistas stalviršis, grindų dangos pakeisti neįmanoma. Draudiko vertinimu, surinkti duomenys pagrindžia, kad stalo nuardymas buvo būtina grindų keitimo proceso dalis, todėl jo sugadinimas yra tiesiogiai susijęs su remonto darbų atlikimu ir toks įvykis, pagal Taisykles, pagrįstai laikytas nedraudžiamuoju. Pareiškėjos reikalavimą draudikas prašė atmesti.

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 draudiko priimto sprendimo atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią 2025 m. spalio 27 d. įvykio (stalviršio sugadinimo) metu patirtą žalą.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamuoju pagal Turto draudimo sutartį.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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.

Civilinio kodekso 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, ar 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 (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta Turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 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 konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Priiimdamas draudimo riziką, draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo

rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose². Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimos draudimo rizikos laipsnį³. Atsižvelgiant į pareiškėjos kreipimosi motyvus, pažymėtina, kad nedraudžiamųjų įvykių įtvirtinimas ar kitokių draudimo apsaugos ribojimų nustatymas pats savaime nepaneigia turto draudimo sutarties tikslo ir nėra draudžiamas.

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 reiškiny, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką⁴. Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos išmokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamojo įvykio atveju.⁵ Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamojo įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.⁶ Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką *ab initio* (iš anksto).⁷

Remiantis pareiškėjai išduotu draudimo liudijimu, jos turtiniai interesai, susiję su kilnojamuoju turtu, buvo apdrausti visų rizikų draudimu. Pagal Taisyklių 2 dalį, draudikas visų rizikų draudimo atveju įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką, jeigu būstui arba kilnojamam turtui padaryta žala dėl staiga ir nenumatyto išorinio įvykio (įskaitant vagystę ar plėšimą). Toje pačioje Taisyklių dalyje nustatyta, kad visi įvykiai, kurie nėra nurodyti kaip nedraudžiamieji, yra draudžiami.

Taisyklių 3 dalyje yra pateiktas nedraudžiamųjų įvykių sąrašas – atvejai, pašalinantys draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką. Vienas iš šioje Taisyklių dalyje nustatytų įvykių pripažinimo nedraudžiamuoju pagrindų – žalos atsiradimas vykdant įprastą techninę priežiūrą, remontą, valymą, įprastinę ar neeilinę statinio įrangos, įskaitant jos dalis, priežiūrą ir susidėvėjusių dalių keitimą.

Lietuvos banko vertinimu, žalos administravimo metu surinktų duomenų pakanka padaryti išvadą, kad žala atsirado vykdant remonto darbus. Šią aplinkybę pagrindžia tiek pačios pareiškėjos draudikui pateiktame pranešime apie įvykį nurodyta informacija, tiek vėliau nustatyti duomenys, įskaitant Apžiūros aktą. Nors pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką teigė, kad draudikas vadovavosi neva deklaratyviais teiginiais apie tariamus pareiškėjos paaiškinimus, tačiau šiuos pareiškėjos duomenis paneigia pačios pareiškėjos iniciatyva pateikti duomenys, be to, pareiškėja nepateikė stalo demontavimo poreikį ar aplinkybes paaiškinančių kitų duomenų.

Pareiškėjos argumentai, kad grindų dangos keitimas ir virtuvinio stalo stalviršio sugadinimas yra visiškai nesusiję dalykai, taip pat nepaneigia žalos administravimo metu nustatytų aplinkybių ir surinktų duomenų. Vertinant priežastinį ryšį, svarbu ne vien tai, kad grindys ir stalas yra skirtingos paskirties objektai, bet tai, ar žalos kilimas yra susijęs su atliekamais remonto darbais. Nagrinėjamu atveju būtent remonto darbų vykdymas lėmė poreikį ir būtinybę perkelti ar demontuoti stalą, ant kurio buvo sumontuotas pažeistas stalviršis, kitaip nebūtų galima tinkamai atlikti visų grindų keitimo (remonto) darbų. Tai leidžia konstatuoti, kad stalviršio sugadinimas buvo tiesiogiai susijęs su vykdytais grindų keitimo darbais ir šis ryšys yra pakankamas tam, kad būtų taikoma Taisyklių 3 dalyje nurodyta nedraudžiamojo įvykio sąlyga.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, konstatuotina, kad įvykis pagrįstai pripažintas nedraudžiamuoju, todėl draudikui nekilo pareiga mokėti pareiškėjai draudimo išmoką pagal Turto draudimo sutartį ir todėl pareiškėjos reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir yra atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.

26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis