



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-05-05 Nr. 429-140
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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 TIA Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. 067¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu ir draudimo variantu „Maksimalus“ buvo apdrausti pareiškėjo turiniai interesai, susiję su gyvenamuoju namu, esančiu adresu: (duomenys neskelbtini), taip pat apdraustas namų turtas, būsto valdytojo civilinė atsakomybė, asmens civilinė atsakomybė, mobilieji įrenginiai ir susitarta dėl skubios pagalbos namuose paslaugos teikimo. Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. spalio 23 d. iki 2025 m. spalio 22 d.

2025 m. spalio 14 d. pareiškėjas pranešė draudikui apie sugedusį šaldytuvo ekraną (toliau – Įvykis) ir kitus šaldytuvo sugadinimus (ginčo tarp šalių dėl kitų sugadinimų nėra, todėl plačiau apie juos nebus pasisakoma). Kartu su pranešimu pareiškėjas pateikė draudikui šaldytuvo nuotraukas. Gavęs pranešimą, draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą.

2025 m. lapkričio 10 d. draudikas pareiškėją informavo, kad Įvykis laikomas nedraudžiamuoju. Draudikas paaiškino, kad iš surinktų duomenų nustatyta, jog šaldytuvo ekranas sugedo dėl laidų, kurie yra nutiesti per šaldytuvo durų vyrius, sulūžinėjimo. Savo sprendimą draudikas grindė šaldytuvo apžiūrą atlikusios UAB „Servicenet“ Sąmata Nr. (duomenys neskelbtini) ir Perdavimo–priėmimo aktu Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau kartu – apžiūros dokumentai), kuriuose nurodyta, kad šaldytuvo ekranas sugedo dėl nutrūkusių šaldytuvo laidų. Draudikas nurodė, kad Įvykis atitinka Taisyklių A. IV dalies 1.12 papunktyje nurodytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygas, kuriose nustatyta, kad nedraudžiamaisiais įvykiais laikoma: i) žala dėl mechaninio gedimo (lūžimo), įvykusio draudimo apsaugos galiojimo laikotarpiu daiktą naudojant pagal tiesioginę paskirtį ir (arba) nesant išorinių poveikio veiksnių; ii) žala dėl vidaus gedimo ar perdegimo, draudimo apsaugos galiojimo laikotarpiu staiga ir netikėtai įvykusio apdrausto turto viduje, dėl amžiaus, netinkamo eksploatavimo, kai gedimą lėmė vidiniai veiksniai.

Nesutikdamas su sprendimu, draudikui pateiktose pretenzijose ir kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio patirtą žalą. Pasak pareiškėjo, draudikas nepagrįstai Įvykį vertino kaip mechaninį lūžimą ar vidinį gedimą, nes Įvykio priežastis yra šaldytuvo konstrukcinė klaida.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Draudikas paaiškino, kad, net ir pasirinkus maksimalų draudimo variantą, draudimo sutarties galioja Taisyklių nuostatos, apibrėžiančios tuos atvejus bei nuostolius, kurių draudikas neatlygina, bei rizikas, už kurias draudikas nėra atsakingas Draudimo sutarties prasme. Pasak draudiko, tokie atvejai nustatyti ir aiškiai įvardyti tiek Taisyklių A. IV dalies 1.1–1.12 papunkčių lentelių antrajame stulpelyje, tiek Taisyklių A. IV dalies 4 punkte.

Draudikas nurodė įvertinęs surinktus duomenis ir nustatęs, kad šaldytuvo ekranas sugedo dėl laidų, kurie yra nutiesti per šaldytuvo durų vyrius, sulūžinėjimo, daiktą naudojant pagal tiesioginę paskirtį (darinėjant šaldytuvo duris), taigi, Įvykis atitinka Taisyklių A. IV dalies

¹ Galioja nuo 2021 m. balandžio 16 d.

1.12 papunktyje nustatytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygas.

Kartu draudikas nurodė, kad, pagal Taisyklių A. IV dalies 4.16 papunktį, draudimo išmoka nėra mokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl klaidų ir trūkumų, už kuriuos pagal garantiją arba įstatymuose nustatyta tvarka atsako gamintojas, rangovas, tiekėjas, pardavėjas, montavimo darbus atliekanti įmonė, garantinę ar techninę priežiūrą vykdanči įmonė. Tad draudiko pareiga mokėti išmoką negalėtų kilti ir tokio įvykio atveju.

Draudikas atsiliepiame pabrėžė, kad, įvykiui esant pripažintam nedraudžiamuoju, draudikas neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo dėl įvykio mokėti 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 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 sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Siekiant išnagrinėti 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, pripažino įvykį nedraudžiamuoju.

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 teisės aktams. 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 ir sąlygas. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos 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 prisiimtą draudimo riziką laipsnį³.

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.

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

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.

Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimties, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos mokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamąjį įvykio atveju⁵. Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjį įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką⁶. Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjį įvykio fakto nustatymu, kai nėra nedraudžiamąjį įvykio sąlygų (CK 6.987 straipsnis)⁷.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punktą įpareigoja draudiką prieš atsisakymą mokėti draudimo išmoką patikrinti visą prieinamą informaciją ir įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudikui įrodymais nepagrindus, kad įvykis yra nedraudžiamasis ar yra kiti išmokos nemokėjimo pagrindai, jam atsiranda pareiga mokėti draudimo išmoką.

Nagrinėjamu atveju draudimo sąlygas įtvirtinančiame draudimo liudijime nustatyta, kad gyvenamasis namas ir namų turtas apdrausti draudimo variantu „Maksimalus“. Draudimo liudijime nurodyta, kad šiuo draudimo variantu ir šalių sudarytos Draudimo sutarties pagrindu teikiama plačiausios apimties draudimo apsauga, taip pat draudžiama nuo nurodytų konkrečių rizikų⁸.

Taisyklių A. IV dalies 1.12 papunktyje nustatyta, kad plačiausios apsaugos draudimo apsauga apima bet kokius apdrausto 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 papunkčiuose ir bendrų nedraudžiamųjų įvykių sąrašą Taisyklių A. IV dalies 4 punkte.

Taisyklių A. IV dalies 1.12 papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikoma žala dėl mechaninio gedimo (lūžimo), įvykusio draudimo apsaugos galiojimo laikotarpiu daiktą naudojant pagal tiesioginę paskirtį ir (arba) nesant išorinių poveikio veiksnių.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad pareiškėjas draudikui pranešė apie sugedusį šaldytuvo ekraną. Iš bylos duomenų matyti, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad šaldytuvo ekrano gedimas atsirado dėl naudojant daiktą pagal paskirtį sulūžinėjusių šaldytuvo laidų. Vis dėlto pareiškėjas teigia, kad įvykį nulėmusia priežastimi turėtų būti laikomas ne šaldytuvo laidų sulūžinėjimas, o konstrukciniai šaldytuvo ypatumai.

Iš bylos duomenų matyti, kad apžiūros dokumentuose ir UAB „AG Service“ (toliau – šaldytuvo gamintojo autorizuotas servisas) atstovės elektroniniame laiške⁹ draudikui nurodomos šios šaldytuvo ekrano gedimo priežastys: „Šio modelio šaldytuvuose nustatytas gedimas yra būdingas konstrukcijos ypatumams. Dėl techninio sprendimo, kai laidai yra pravedti per durų vyrius, laikui bėgant jie linkę lūžinėti. Dėl nutrūkusių laidų sutrinka ryšys tarp pagrindinės valdymo plokštės ir duryse esančio ekranėlio, todėl ekranėlis pradeda veikti nekorektiškai arba visai nustoja veikti. Retesniais atvejais, kai laidai nutrūksta ir trumpam susiliečia tarpusavyje, gali būti pažeidžiama ir ekranėlio elektronika – tokiu atveju po laidų pakeitimo tenka keisti ir patį ekranėlį. Gedimas nustatytas vizualinės apžiūros metu – atidarius durų vyrių zoną, aiškiai matyti laidų deformacija ir pažeidimas, kas yra tipiškas šio modelio konstrukcijos trūkumo požymis. Atsižvelgiant į tai, papildoma išsami apžiūra nėra būtina, nes gedimo pobūdis ir priežastis identifikuojami pagal aiškius simptomus ir konstrukcinius ypatumus. Kol prietaisas yra garantinis, toks gedimas šalinamas garantiniu pagrindu, kadangi jis atsiranda dėl konstrukcijos specifikos, o ne dėl vartotojo veiksmų.“ Taigi, apžiūros dokumentai pagrindžia, kad šaldytuvo ekranas sugedo, nes sulūžinėjo šaldytuvo laidai, tai yra konkrečiam šaldytuvų modeliui būdingas gedimas.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas 2025 m. lapkričio 12 d. elektroniniame laiške draudikui nurodė: „Taip – laidai nutrūko įrenginį naudojant pagal paskirtį, bet tai tik įrodo, kad priežastis slypi gaminio konstrukcijoje, o ne vartotojo veiksmuose.“ Atsižvelgiant į tai, laikytina,

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. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

⁸ Įskaitant ugnį, gamtines jėgas, vandenį, vagystę ir piktavališką pastato sugadinimą dėl trečiųjų asmenų veiksmų, transporto priemonės atsitreškimą, stiklo dūžį, turto sugadinimą arba sunaikinimą dėl elektros įtampos svyravimų ar viršįtampių, savaiminį medžio užvirtimą, šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimus, elektros variklių gedimus, papildomas išlaidas draudimo vietai po draudžiamąjį įvykio sutvarkyti, sutartinių įsipareigojimų, susijusių su įkeistu turtu, vykdymo išlaidas, gyvenamosios vietos nuomos išlaidas, skubią pagalbą namuose.

⁹ Patvirtinta 2025 m. lapkričio 10 d. elektroninis laiškas.

kad pareiškėjas patvirtino sutinkantis, jog iš esmės įvykį nulėmė sulūžinęją laidą, naudojant daiktą pagal paskirtį.

Taigi, byloje esantys įrodymai pagrindžia, kad šaldytuvo ekrano gedimas atsirado dėl durų vyrių zonoje nutiestų laidų pažeidimo – jų sulūžinėjimo (deformacijos) ir nutrūkimo. Pažymėtina, kad minimi laidai yra neatskiriama įrenginio konstrukcijos dalis, o jų pažeidimas laikytinas fiziniu (mechaniniu) įrenginio (jo komponento) lūžimu.

Dėmesys atkreiptinas į tai, kad nagrinėjamu atveju nenustatyta jokių staigių ir netikėtų išorinio poveikio veiksnių (pvz., smūgio, netinkamo naudojimo ar kitokio išorinio poveikio), kurie būtų galėję lemti gedimą. Priešingai, apžiūros dokumentuose nurodyti duomenys patvirtina, kad laidų pažeidimas atsirado įrenginį naudojant pagal tiesioginę paskirtį – nuolat atidarant ir uždariant šaldytuvo duris.

Nors pareiškėjas akcentuoja, jog toks gedimas yra būdingas šio šaldytuvo modelio įrenginiams dėl jų konstrukcinių ypatumų, ši aplinkybė nepaneigia nustatyto gedimo pobūdžio – mechaninio laidų pažeidimo (lūžimo), kuris atitinka nedraudžiamojo įvykio sąlygą. Pažymėtina, kad tam tikri konstrukciniai ypatumai gali lemti didesnę gedimo riziką, tačiau savaime nereiškia, kad gedimas visada įvyks. Taigi, šio konkretaus ginčo atveju, atsižvelgiant į byloje esančių duomenų visumą, tiesiogine ir pagrindine įvykio priežastimi laikytinas mechaninis šaldytuvo gedimas, įvykęs naudojant daiktą pagal paskirtį (darinėjant šaldytuvo duris), o ne konstrukciniai daikto ypatumai.

Kartu pastebėtina, kad, pagal Taisyklių A. IV dalies 4.16 papunktį, draudimo išmoka nėra mokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl klaidų ir trūkumų, už kuriuos pagal garantiją arba įstatymuose nustatyta tvarka atsako gamintojas, rangovas, tiekėjas, pardavėjas, montavimo darbus atliekanti įmonė, garantinę ar techninę priežiūrą vykdanči įmonė. Taigi, draudikas nėra prisiėmęs atsakomybės už daiktų trūkumus, už kuriuos atsako gamintojas ar pardavėjas, todėl esant ir būtent tokio įvykio sąlygoms, išmoka galėtų būti nemokama minėtu pagrindu.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti išsamūs paaiškinimai ir byloje esantys duomenys pagrindžia, kad draudikas dėjo reikiamas pastangas tinkamai ištirti įvykį.

Įvertinus bylos duomenis, darytina išvada, kad įvykio aplinkybės atitinka Taisyklių A. IV dalies 1.12 papunktyje nurodyto nedraudžiamojo įvykio sąlygas, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikoma žala dėl mechaninio gedimo (lūžimo), įvykusio draudimo apsaugos galiojimo laikotarpiu daiktą naudojant pagal tiesioginę paskirtį ir (arba) nesant išorinių poveikio veiksnių.

Kaip minėta, draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, kai įvykis pagal Draudimo sutartį atitinka draudžiamojo įvykio sąlygas ir neatitinka nedraudžiamųjų įvykių sąlygų. Nustačius, kad įvykis yra nedraudžiamasis, draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.

Atsižvelgiant į tai ir vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma bei Draudimo sutarties šalių sutartomis sąlygomis, pareiškėjo reikalavimas atlyginti dėl įvykio patirtą žalą, išmokant 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 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