LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-06-12 Nr. 429-198
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir *Balcia Insurance SE*, veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo pareiškėjo patirtą žalą dėl parketlenčių sugadinimo, vaikštant ant jų su aukštakulniais, (toliau – Įvykis) pripažinti nedraudžiamuoju įvykiu. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad Įvykis atitinka taikomose draudimo taisyklėse[2] *(toliau – Taisyklės) numatyto nedraudžiamojo įvykio sąlygas ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.*

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Draudikas ir pareiškėjas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kuria Taisyklių pagrindu nuo 2025 m. lapkričio 7 d. iki 2026 m. lapkričio 6 d. buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (duomenys neskelbtini).

Pareiškėjas pranešė apie Įvykį, nurodydamas: „2025 m. sausio 1 d. naktį mano gyvenamosiose patalpose vyko Naujųjų metų sutikimas. Šventės metu patalpose lankėsi svečiai. Dalis jų avėjo aukštakulnius batus. Šventės eigoje dėl intensyvaus judėjimo ir šokių buvo apgadintos visos svetainės grindys."

Draudiko atstovas apžiūrėjo pažeistas grindis ir nustatė, kad ant jų matyti daugybiniai įdubimai. Vadovaudamasis surinktais duomenimis, draudikas nusprendė Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Draudikui netenkinus pareiškėjo pretenzijos, šis kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigė, kad Taisyklių nuostatos yra neaiškios, be to, draudikas netinkamai taikė Taisyklių nuostatas, todėl nepagrįstai Įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Draudikas atsiliepime prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą, nurodydamas, kad Įvykis atitinka Taisyklėse numatyto nedraudžiamojo įvykio sąlygas. Draudiko teigimu, Taisyklėse yra aiškiai nustatytos apdraustam pareiškėjo turtui taikytinos draudimo apsaugos ribos, todėl draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, priėmė pagrįstą sprendimą.

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

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

[2] Gyventojų turto visų rizikų draudimo taisyklės Nr. LT-007.02-02, galiojančios nuo 2023 m. spalio 5 d.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42[1] straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas pagrįstai atsisakė žalą parketlentėms, padarytą vaikštant ant jų su aukštakulniais, pripažinti draudžiamuoju įvykiu.

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. 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. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos 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]. Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką[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]. Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu, kai nėra nedraudžiamojo įvykio sąlygų (CK 6.987 straipsnis)[7].

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas pranešė draudikui apie Įvykį, kai vaikštant patalpoje su aukštakulniais buvo sugadintos parketlentės. Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad ant grindų yra užfiksuoti daugybiniai įdubimai ir ši žala parketlentėms buvo padaryta ant jų vaikštant su aukštakulniais. Ginčas tarp šalių kilo dėl Įvykio vertinimo, atsižvelgiant į šalių sudarytos Draudimo sutarties sąlygas.

Taisyklių 2 dalyje „Draudimo apsauga" nurodyta, kad draudikas išmoka draudimo išmoką, jei būstui ar kilnojamajam turtui buvo padaryta žala dėl staigaus ir nenumatyto išorinio įvykio (įskaitant vagystę ar plėšimą). Visi įvykiai, kurie nėra nurodyti kaip nedraudžiamieji, yra draudžiami.

Taisyklių 3 dalyje „Ko neapdraudžiame" nurodyta, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikomas gamintojo dokumentuose arba teisės aktuose nustatytų naudojimo instrukcijų nesilaikymas. Dėl tokio įvykio kilę nuostoliai nėra atlyginami.

---

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.
[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.
[5] Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktas.
[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.

Draudikas pateikė viešai prieinamas nuorodas į parketlenčių gamintojų rekomendacijas[8], kuriose nurodoma, kad ant medinių grindų vaikščioti su aukštakulniais nerekomenduojama arba draudžiama. Draudikas paaiškino, kad medinių grindų dangos, įskaitant parketlentes, yra jautrios dideliam taškiniam mechaniniam poveikiui. Aukštakulnių batų kulnai remiasi į labai mažą atramos plotą, todėl žmogaus kūno svoris koncentruojamas viename taške ir sukuria itin didelį paviršiaus slėgį. Dėl šios priežasties grindų dangų specialistai ir gamintojai rekomenduoja nevaikščioti su aukštakulniais ant medinių grindų dangų. Pasak draudiko, medinių grindų priežiūros rekomendacijose nurodoma, kad aukštakulniai gali sukelti įspaudus ar deformuoti medienos paviršių, todėl patalpose su medinėmis grindimis nerekomenduojama vaikščioti avint aukštakulnius. Draudiko teigimu, techniniuose grindų dangų dokumentuose pažymima, kad aukštakulnių kulnai gali sukurti itin didelę taškinę apkrovą, kuri gali sukelti paviršiaus įspaudus net ir kietose grindų dangose.

Pareiškėjo pateiktame UAB „Nagoja" alyvuotų ąžuolinių parketlenčių priežiūros gide (toliau – Gidas) nurodyta, kad ant parketlenčių stovinčių baldų kojas privaloma apklijuoti minkštu audiniu, o gamintojo garantija negalioja parketlenčių pažeidimams, atsiradusiems dėl aukštakulnių batelių poveikio.

Lietuvos banko vertinimu, aplinkybė, kad gamintojas nurodo baldų kojas apklijuoti minkšta medžiaga, pagrindžia, jog būtina vengti didelės taškinės apkrovos parketlenčių grindims, nes ši gali jas pažeisti. Kaip minėta, aukštakulnių taškinė apkrova, įvertinus aukštakulnius avinčio žmogaus svorį, sukelia itin didelį paviršiaus slėgį. Kita vertus, aplinkybė, kad gamintojo garantija negalioja parketlenčių pažeidimams, atsiradusiems dėl aukštakulnių batelių poveikio, įrodo, jog, tinkamai susipažinus su gamintojo rekomendacijomis, kaip naudoti ir prižiūrėti parketlentes, buvo galima numatyti, jog vaikščiojimas avint aukštakulnius parketlentes sugadins. Taigi, sutiktina su draudiko pozicija, kad Įvykis nebuvo staigus ir nenumatytas (nes, laikantis gamintojo rekomendacijų, Įvykį buvo galima numatyti), t. y. neatitinka draudžiamojo įvykio požymių.

Atsižvelgiant į tai, kas pirmiau nurodyta, ir įvertinus byloje esančių įrodymų visumą, darytina išvada, kad parketlentės buvo sugadintos pareiškėjui nesilaikant parketlenčių gamintojo instrukcijų. Tiek pareiškėjo pateiktame konkrečių parketlenčių naudojimo Gide, tiek draudiko pateiktose įvairių kitų parketlenčių gamintojų rekomendacijose nurodyta, kad ant parketlenčių vaikščioti avint aukštakulnius nerekomenduojama, tokiu būdu padarytiems parketlenčių pažeidimams negalioja ir gamintojo garantija. Vis dėlto iš byloje esančių duomenų matyti, kad žala parketlentėms buvo padaryta būtent šventės metu ant parketlenčių vaikštant ir šokant avint aukštakulnius.

Nors pareiškėjas nurodė, kad Taisyklių nuostatos išdėstytos neaiškiai, Lietuvos banko vertinimu, Taisyklių 3 dalyje „Ko neapdraudžiame" nurodyto nedraudžiamojo įvykio nuostatos, kad gamintojo dokumentuose nustatytų naudojimo instrukcijų nesilaikymas ir dėl to kilusi žala laikomi nedraudžiamuoju įvykiu, suformuluotos aiškiai ir suprantamai vidutiniam vartotojui, todėl pareiškėjui turėjo būti žinomos ir suprantamos pasirinktos draudimo apsaugos ribos.

Atsižvelgdamas į tai, kas pirmiau nurodyta, Lietuvos bankas daro išvadą, kad draudikas pagrįstai Įvykį, per kurį buvo sugadintos parketlentės, vaikštant ant jų su aukštakulniais, pripažino nedraudžiamuoju ir pagrįstai atsisakė atlyginti dėl Įvykio kilusią žalą.

Išvada

Nustačius, jog Įvykis yra nedraudžiamasis, draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmoką, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.[9]

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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

[8] Patvirtina byloje esantys duomenys.

[9] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.

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 Lietuvos banko 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių Agnė Kazlauskienė