



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS
GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-08-10 Nr. 429-276
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir Swedbank P&C Insurance AS, veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią draudimo sutartimi apdrausto pastato sugadinimų remonto išlaidas, pagrįstumo. Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad draudikas įrodymais pagrindė tinkamai pritaikęs draudimo sutarties sąlygas ir patvirtino sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju teisingumą. Todėl pareiškėjos draudikui keliamas reikalavimas dėl nedraudžiamąjo įvykio sąlygas atitinkančio įvykio išmokėti draudimo išmoką yra atmetamas kaip nepagrįstas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. balandžio 15 d. – 2026 m. balandžio 14 d. draudimo laikotarpiui tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*). Taip pat Draudimo sutartimi buvo apdraustas pagalbinis pastatas (toliau atskirai – Pastatas). Abu statiniai apdrausti draudimo variantu „Visų rizikų draudimas“. Draudimo sutartis buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. v0424² (toliau – Taisyklės) pagrindu.

Pareiškėja draudikui 2026 m. vasario 23 d. pateikė pranešimą apie 2026 m. vasario 21 d. pastebėtus Pastato konstrukcijų pažeidimus. Pareiškėja nurodė, kad „trūko Pastato pamatas, atsirado sienos įtrūkimas. Patalpos viduje įtrūko grindys. Taip pat įlanko durų atrama – matomas konstrukcijos pasislinkimas“ (toliau – Įvykis). Pareiškėjos teigimu, Pastato pažeidimai atsirado „po intensyvaus įšalo ir galimo grunto judėjimo laikotarpio“.

Draudiko partnerio UAB „Infranet“ 2026 m. kovo 4 d. atliktos apžiūros metu buvo užfiksuoti Pastato sienų, grindų ir pamatų skilimai. Draudiko partneris³ parengė Ekspertizę Nr. TU160287 (toliau – Ekspertizė), kurioje nurodyta, kad žala Pastatui ya tęstinio pobūdžio ir kad Įvykio priežastimi yra nuolatinis apkrovų ir klimato sąlygų poveikis Pastatui. Taip pat Išvadoje nurodyti duomenys apie nepakankamą Pastato konstrukcijų apsaugą.

Draudikas, vadovaudamasis Įvykio administravimo metu surinktais įrodymais, sprendė, kad žala Pastatui buvo padaryta dėl jo konstrukcijų ar dalių sėdimo, judėjimo bei poslinkio. Draudikas vertino, kad Pastato defektų pobūdis patvirtina ilgalaikio pobūdžio žalos pasireiškimo aplinkybes. Draudikas taip pat rėmėsi duomenimis apie dėl Pastato statybos klaidų atsiradusius jo sugadinimus.

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 Galioja nuo 2024 m. balandžio 29 d.

³ Nuo 2024 m. balandžio 11 d. galiojanti draudimo taisyklių redakcija.

³ Kuris turi UAB „Statybos produkcijos sertifikavimo centras“ išduotus atestatus, „suteikiančius teisę eiti ypatingo statinio statybos vadovo ir ypatingo statinio statybos techninės priežiūros vadovo pareigas (gyvenamųjų ir negyvenamųjų pastatų ir kt.)“.

Draudikas, remdamasis Įvykio administravimo metu surinktais įrodymais, padarė išvadą, kad Įvykio požymiai atitinka Taisyklėse įtvirtintas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu, pretenzijoje draudikui ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad Įvykiui turi būti taikoma draudimo apsauga bei mokama draudimo išmoka.

Ginčo reikalavimai

Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir dėl Įvykio išmokėti draudimo išmoką.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodė, kad Pastato konstrukcijų deformacijos ir pamatų skilimai bei kiti įtrūkimai yra „esminiai konstrukciniai pažeidimai“, kurie buvo padaryti staiga ir netikėtai. Pareiškėja teigė, kad nei draudikas, nei ekspertinį Įvykio priežasčių vertinimą atlikęs ekspertas nevertino aplinkybių, kad iki Įvykio Pastatas buvo eksploatuojamas, o Pastato pažeidimai „atsirado per konkretų laiką“. Pareiškėja nurodė, kad iki Įvykio Pastato pažeidimų nebuvo.

Pareiškėja nurodė, kad draudiko iniciatyva atliktas Įvykio priežasčių ekspertinis vertinimas negali būti pripažintas objektyviu įrodymu. Pareiškėjos teigimu, ekspertas neįvertino galimybių, kad „ilgalaikių veiksnių visuma galėjo sukelti staigų konstrukcinį lūžį ar deformaciją“. Pareiškėja teigė, kad draudikas formaliai pritaikė Taisyklėse įtvirtintas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas, nevertindamas individualių Įvykio požymių atitikties Taisyklėse įtvirtintiems nedraudžiamųjų įvykių kriterijams.

Pareiškėja, remdamasi nurodytomis aplinkybėmis ir papildomai pateiktomis Pastato defektų nuotraukomis, nurodė, kad Įvykio požymiai atitinka Taisyklėse įtvirtintas įvykio pripažinimo draudžiamuoju sąlygas.

Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, pabrėžė, kad Įvykio administravimo metu surinkti įrodymai patvirtina, jog žala buvo padaryta dėl nedraudžiamąjo įvykio sąlygas atitinkančių įvykio priežasčių. Todėl draudikas nurodė, kad jis neturi pagrindo Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir tenkinti pareiškėjos reikalavimo dėl draudimo išmokos mokėjimo.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo 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 pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina įvertinti, **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 įvykiui⁴. 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.

Taisyklėse nustatyta, kad Pastatą apdraudus „Visų rizikų“ draudimu, draudimo apsauga yra teikiama nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas ar kurio netenkama dėl vagystės arba apiplėšimo.⁵

Taisyklėse taip pat nustatyta, kad draudimo apsauga, be kita ko, netaikoma įvykiams ir draudimo išmoka už juos nemokama, jeigu jie kilo dėl ilgalaikių procesų, natūralaus nusidėvėjimo, statinio, jo pamatų, sienų ar kitų konstrukcinių elementų nusėdimo, pakilimo, poslinkio, išsiplėtimo, medžiagų nusidėvėjimo, nekokybiškų statybos ar remonto darbų, skaičiavimo, planavimo ar projektavimo klaidų, nekokybiškų ar netinkamų medžiagų naudojimo.⁶

Draudikas sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju grindžia turto apžiūros aktu, įvykio vietos nuotraukomis, draudiko eksperto atlikto įvykio požymių atitikties draudimo apsaugos sąlygoms vertinimu ir Ekspertizės duomenimis.

Draudiko ekspertiniu vertinimu, Pastato defektai susiformavo palaipsniui dėl eksploatacinių, konstrukcinių ar montavimo technologijos veiksnių, o ne dėl staiga ir netikėto išorinio poveikio. Pastato apžiūros metu buvo užfiksuoti „daugybiniai įtrūkimai visose sienose, įvairaus ilgio ir pločio, pasiskirstę skirtingose plokštumose“. Draudikas taip pat įvykio administravimo metu nustatė, kad iki įvykio Pastatas buvo remontuotas.

Draudiko vertinimu, Pastato defektų pobūdis ir iki įvykio atlikto pastato remonto nustatymo aplinkybės patvirtina, kad žala yra tęstinio pobūdžio, o Pastato defektai yra pasikartojantys ir jie negalėjo būti padaryti vieno staiga ir netikėto įvykio metu. Be to, draudikas pabrėžė, kad Pastato apžiūros duomenys paneigė pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad iki įvykio pastatas neturėjo jokių defektų.

Draudikas, vadovaudamasis Pastato defektų pobūdžio apžiūros duomenimis, taip pat nustatė, kad išorinio ar mechaninio poveikio pastatui požymių nebuvo fiksuota. Draudikas įvykio požymius vertino ir kitų galimų staigių ir netikėtų įvykio požymių kontekste. Draudikas konstatavo, kad Pastato defektų pobūdis ir draudimo objekto bei jo vietos apžiūros duomenys negali pagrįsti, jog žala pastatui galėjo būti padaryta dėl vandentiekio avarijos ar staiga ir netikėtai iškritusio didelio lietaus kritulių kiekio. Be to, draudiko vertinimu, žalos pobūdis taip pat negali patvirtinti, kad Pastato skilimai galėjo būti padaryti dėl trečiųjų asmenų veiksmų⁷.

Vertindamas pareiškėjos pranešime apie įvykį nurodytus duomenis, kad žala Pastatui buvo padaryta dėl šalčio poveikio, draudikas pabrėžė, kad šaltis yra natūralus fizikinis reiškinys, o ne staigus ir netikėtas įvykis, patenkantis į Draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtį⁸.

Atsižvelgiant į draudiko nurodytas aplinkybes, sutiktina su draudiko vertinimu, kad nors šalčio poveikio padaryta žala gali būti pastebėta tam tikru konkrečiu momentu⁹, tačiau pats žalos pobūdis ir kilimo procesas yra susijęs su ilgalaikiu ir tęstiniu poveikiu Pastatui. Kadangi draudikas Draudimo sutartimi neprisiėmė rizikos dėl ilgalaikio poveikio apdraustam Pastatui padarytų jo sugadinimų, todėl draudikas pagrįstai vertino, kad net ir po pasireiškusio šalčio pastebėjus iki įvykio neužfiksuotus pastato defektus, jų atsiradimas dėl galimo šalčio poveikio negalėtų būti vertinamas, kaip staiga ir netikėto¹⁰ įvykio padaryta žala apdraustam Pastatui.

⁴ Draudimo įstatymo 2 straipsnio 2 dalies 10 punktas.

⁵ Taisyklių dalis „Ką apima Statinių ir Namų turto draudimo apsauga?“.

⁶ Taisyklių dalies „Ką apima Statinių ir Namų turto draudimo apsauga?“ skyrius „Visų rizikų draudimas“.

⁷ Draudikas pabrėžė, kad greta Pastato vykstančių statybų ar kitų vykdomų darbų aplinkybės taip pat nebuvo nustatytos.

⁸ Draudikas atsiliepiame į pareiškėjos kreipimąsi nurodė, jog „aplinkybė, kad pažeidimai buvo pastebėti per trumpą laiką ar po intensyvių šalčių laikotarpio, savaime nereiškia, jog jų atsiradimą lėmė staigus ir netikėtas įvykis. Pastato konstrukcinių pažeidimų vizualus pasireiškimas gali būti staigus, tačiau jų formavimosi procesas – ilgalaikis. Paslėpti konstrukciniai, įrengimo ar eksploataciniai trūkumai gali tam tikrą laiką būti vizualiai nepastebimi, tačiau tai nereiškia, kad jie neegzistavo iki jų išryškėjimo. Šaltis ar temperatūros svyravimai tokiu atveju gali tik paspartinti jau buvusių defektų pasireiškimą arba juos vizualiai išryškinti, tačiau tai savaime nereiškia, kad žala kilo dėl draudžiamąjo įvykio“.

⁹ Pažymėtina, kad šiomis aplinkybėmis rėmėsi pareiškėja, kaip savo reikalavimų pagrindą.

¹⁰ T. y. draudžiamąjo įvykio.

Taip pat, pažymėtina, kad pareiškėja draudikui pateiktoje pretenzijoje iš esmės patvirtino aplinkybes, kad Pastato konstrukcijų lūžį ar deformaciją galėjo sukelti ilgalaikių veiksmų poveikis (jų visuma). Kartu pareiškėja rėmėsi aplinkybėmis, kad galimi tęstinio poveikio Pastatui padaryti defektai buvo pastebėti staiga ir konkrečiu momentu. Vis dėlto, kaip minėta, konkretus žalos pastebėjimo momentas nepaneigia draudiko vertinimo apie Pastato sugadinimų pobūdį, t. y. kad Pastatas buvo veikiamas ilgą laiką ir dėl ilgalaikio ir natūralaus poveikio padaryti Pastato defektai neatitinka Taisyklėse įtvirtintų draudžiamojo įvykio sąlygų bei atitinka nedraudžiamojo įvykio sąlygas.

Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėjos teiginiai nenuginčija ekspertinio draudiko bei jo pasitelktų asmenų atlikto Pastato defektų pobūdžio ir jų atsiradimo priežasčių vertinimo. Subjektyvūs pareiškėjos teiginiai, kad Įvykio požymių atitiktį Taisyklėse įtvirtintoms draudžiamojo įvykio sąlygoms taip pat patvirtina pateiktose Pastato defektų nuotraukose užfiksuoti jo sugadinimai, nenuginčija draudiko surinktų įrodymų¹¹.

Pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatos, įpareigojančios draudiką tirti ir vertinti įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes, šių aplinkybių tyrimo pagrindu priimti sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo ir draudėjui (apdraustajam, naudos gavėjui) išmokėti draudimo išmoką, įvykus draudžiamajam įvykiui, lemia draudiko pareigą turėti kvalifikuotus darbuotojus, kurie yra kompetentingi įvertinti įvykusio įvykio atitiktį draudimo sutartyje nustatytiems draudžiamojo ir nedraudžiamojo įvykio požymiams.

Todėl draudiko Įvykio administravimo metu surinktų įrodymų visumos pagrindu atliktas ekspertinis Įvykio priežasčių vertinimas yra laikytinas patikimesniu įrodymu, nei pareiškėjos teiginiai, kad iki Įvykio apdraustas Pastatas neturėjo jokių defektų ir kad Pastato sugadinimai buvo padaryti vieno staiga ir netikėto įvykio metu. Draudiko atliktas Pastato defektų pobūdžio ekspertinis vertinimas patvirtina tęstinio pobūdžio žalos atsiradimo aplinkybes, pagrindžiant, kad pastato defektai negalėjo būti padaryti staiga ir netikėtai.

Kaip minėta, draudikas sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju taip pat grindė ir Ekspertizės duomenimis. Ekspertizėje nurodyta, kad Pastato sugadinimų apžiūros metu užfiksuoti sienų įtrūkimų pobūdis patvirtina „pagrindinių konstrukcinių elementų nuolatinį deformavimąsi“. Ekspertizėje vertintas taip pat ir kitų Pastatų defektų pobūdis ir padaroma išvada, kad sugadinimai atitinka „ilgalaikius, pasikartojančius konstrukcinius pažeidimus“.

Ekspertizėje konstatuojama, kad Pastato „pažeidimų priežastys yra statybos darbų brokas, taip pat ilgalaikis natūralus konstrukcijų judėjimas, įskaitant sėdimą, poslinkį ir kilimą. Įtrūkimai ir deformacijos nėra dėl staiga ir netikėto įvykio“.

Ekspertas, nustatydamas Įvykio priežastis, vertino pastato defektų pobūdį, jų lokalizaciją bei kitas reikšmingas aplinkybes. Eksperto atlikto tyrimo duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, išvados neprieštarauja nustatytoms faktinėms aplinkybėms. Sutiktina su draudiko nurodytomis aplinkybėmis, kad Ekspertizė buvo parengta kvalifikuotų specialistų, turinčių kompetenciją nustatyti žalos pastatui padarymo priežastis.

Todėl pagrindo nesivadovauti specialių žinių turinčio asmens parengta Ekspertize nenustatyta. Pažymėtina, kad pareiškėja neteikė jokių objektyvių duomenų, paneigiančių draudiko ir jo pasitelkto eksperto atliktą Įvykio bei jo priežasčių vertinimą.

Kadangi draudiko atliktą Pastato defektų pobūdžio ir Įvykio priežasčių vertinimą taip pat patvirtino ir Ekspertizės duomenys, todėl, darytina išvada, kad draudikas objektyviais įrodymais pagrindė sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Subjektyvūs pareiškėjos teiginiai ir pateiktos papildomos Pastato sugadinimų nuotraukos minėto sprendimo nenuginčijo.

Atsižvelgiant į visas nustatytas aplinkybes, sutiktina su draudiko išvada, kad nebuvo nustatyta draudžiamojo įvykio požymių.

Išvada

Nustačius, jog Įvykis yra nedraudžiamasis, draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokos, todėl pareiškėjos reikalavimas atmetamas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

¹¹ Įskaitant nuotraukose užfiksuotą Pastato defektų pobūdžio ir jų atsiradimo priežasčių vertinimą.

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 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 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Kristina Sačilkienė