



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-04 Nr. 429-335
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti atlyginti pareiškėjo patirtą žalą dėl nutrūkusio žaliuzių trosų. Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nebuvo nustatyta jokio su pareiškėjo patirta žala susijusio staigaus ir netikėto įvykio, atmesta pareiškėjo nurodyta gamtinių jėgų poveikio versija, o byloje esantys duomenys pagrindžia ilgalaikio eksploatacinio žaliuzės trosų dėvėjimosi versiją, todėl įvykis neatitinka taikomose draudimo taisyklėse nustatytą draudžiamąjį įvykio sąlygų, o pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta būsto draudimo sutartis (toliau – Draudimo sutartis), kuria Būsto draudimo taisyklių SEB banko klientams (toliau – Taisyklės)² pagrindu nuo 2026 m. balandžio 27 d. iki 2027 m. balandžio 26 d. buvo apdraustas pareiškėjo butas.

2026 m. birželio 15 d. pareiškėjas pranešė draudikui apie sugedusias išorines žaliuzes – nutrūkusį žaliuzių trosą, dėl to žaliuzės neveikia ir nenusileidžia (toliau – Įvykis). Pareiškėjas draudikui pateikė žaliuzių pažeidimų nuotraukas.

Įvertinęs pateiktus duomenis, draudikas nusprendė įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nurodydamas, kad žaliuzių trosas nutrūko dėl jo eksploatacinio nusidėvėjimo, t. y. ne dėl Draudimo sutartyje nustatyto draudžiamąjo įvykio.

Pareiškėjui nesutikus su draudiko sprendimu ir nurodžius, kad žaliuzių trosas galėjo nutrūkti dėl stipraus vėjo ar audros, draudikas savo sprendimo nepakeitė, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką pripažinti Įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl nutrūkusio žaliuzių trosų patirtus nuostolius.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad draudikas nepagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką. Pareiškėjo teigimu, nėra objektyvių duomenų, patvirtinančių, kad žaliuzių trosas nutrūko dėl natūralaus nusidėvėjimo. Pareiškėjas nurodo, kad nei jis, nei žaliuzės apžiūrėjęs meistras negalėjo nustatyti tikslios gedimo priežasties, todėl draudiko išvada dėl natūralaus nusidėvėjimo grindžiama prielaidomis. Pareiškėjas taip pat nurodo, kad žaliuzių trosas galėjo nutrūkti dėl stipraus vėjo ar audros.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka. Draudiko teigimu, surinkti duomenys nepatvirtina, kad žaliuzių trosų nutrūkimą lėmė staigus ir netikėtas išorinis poveikis ar kitas Draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Draudikas nurodo, kad pareiškėjas, pirmą

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 Būsto draudimo taisyklės SEB banko klientams (2025 m. sausio 7 d. redakcija, galioja nuo 2025 m. vasario 3 d.).

kartą pranešdamas apie įvykį, jokio išorinio poveikio nenurodė, o vėjo ar audros versiją iškėlė vėliau. Be to, meteorologiniai duomenys nepatvirtina įvykio dieną buvus audrą ar išskirtinai stiprų vėją, o žaliuzių fotofiksacijose nenustatyta vėjo poveikiui būdingų pažeidimų.

Draudikas taip pat pateikė draudiko eksperto parengtą ekspertinę pažymą Nr. 5073179 (toliau – Ekspertinė pažyma), kurioje, įvertinus žaliuzių ir nutrūkusio trosso fotofiksacijas, nurodyta, kad žaliuzių trosas nutrūko „jo darbinėje, su žaliuzės mechanizmo elementais besiliečiančioje vietoje“, o nutrūkimo vietoje matomi ilgalaikiam mechaniniam dėvėjimuisi būdingi požymiai. Ekspertinėje pažymoje taip pat nurodyta, kad nenustatyta jokio staigaus išorinio mechaninio poveikio žaliuzėms požymių. Atsižvelgdamas į šiuos duomenis, draudikas teigia, kad žaliuzių trosso nutrūkimas yra ilgalaikio eksploatacinio dėvėjimosi pasekmė, o ne staigaus ir netikėto išorinio įvykio rezultatas, todėl įvykis neatitinka Draudimo sutartyje nustatyto draudžiamojo įvykio sąlygų.

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 šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti Draudimo sutartyje įtvirtintas draudžiamųjų įvykių sąlygas bei administruojant žalą nustatytas aplinkybes ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai atsisakė žaliuzių trosso nutrūkimą pripažinti draudžiamuoju įvykiu.

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, 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 Būsto 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 ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma 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 prisiimtą draudimo rizikos laipsnį.⁴

Draudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kurio aplinkybės patenka į draudimo sutarties

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.

sąlygose numatytų draudžiamųjų įvykių apibrėžtį, o nedraudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, kai draudimo rizika įvyksta, tačiau šalys yra susitarusios, kad šis įvykis dėl konkrečių aplinkybių nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką.⁵ Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu.⁶

Taisyklių A.IV dalies 1.3 papunktyje prie gamtinių jėgų rizikų priskirta audra, kuri apibrėžiama kaip stiprus vėjas, ardantis pastatus, laužantis medžių šakas ar išjudinantis lengvesnius daiktus. Taisyklėse taip pat nustatyta, kad žala langams, durims ar kitam turtui, kurią padaro vėjas ne audros metu, pagal audros riziką neatlyginama, tačiau tokia žala gali būti vertinama pagal plačiausios apsaugos draudimo sąlygas.

Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje nustatyta, kad pagal plačiausios apsaugos draudimą draudimo apsauga apima bet kokius apdrausto turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusius draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus Taisyklėse nustatytus nedraudžiamuosius įvykius.

Kartu Taisyklių A.IV dalies 4.1 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas sugadintas dėl tęstinio, ilgalaikio ir (ar) nuolatinio, t. y. ne staiga ir netikėto, įvykio ar proceso. Pagal 4.2 papunktį, išmoka taip pat nemokama, jeigu žala atsirado dėl neišvengiamų natūralių procesų, įskaitant natūralų nusidėvėjimą.

Taigi, vien aplinkybė, kad žaliuzių trosas tam tikru momentu nutrūko ir žaliuzės nustojo veikti, savaime nėra pakankama konstatuoti draudžiamąjį įvykį. Vertinant įvykio atitiktį Draudimo sutarties sąlygoms, svarbu nustatyti, ar žaliuzių trosu nutrūkimą lėmė staigus ir netikėtas įvykis, ar ilgalaikis eksploatacinis procesas.

Pažymėtina, kad vartotojas ir finansų rinkos dalyvis turi įrodyti aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, o ginčas sprendžiamas įvertinus šalių pateiktą įrodymų visumą. Civilinėje teisėje faktų įrodomumo klausimas sprendžiamas vadovaujantis tikimybių pusiausvyros principu – faktas gali būti laikomas įrodytu, jeigu byloje esantys įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis buvo, negu kad jo nebuvo.

Pranešdamas apie įvykį pareiškėjas draudikui nurodė tik tai, kad nutrūko lauko žaliuzių trosas ir žaliuzės neveikia, tačiau konkretaus išorinio poveikio nenurodė. Versiją, kad žaliuzių trosas galėjo nutrūkti dėl stipraus vėjo ar audros, pareiškėjas iškėlė vėliau, nesutikdamas su draudiko sprendimu.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos duomenis, iš kurių matyti, kad 2026 m. birželio 15 d. vidutinis vėjo greitis įvykio vietovėje siekė apie 1,9–4,4 m/s, o didžiausias valandinis vėjo gūsis – 9,8 m/s. Byloje taip pat nėra duomenų apie kitus stipraus vėjo poveikio žaliuzėms ar aplinkiniam turtui požymius. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo nurodyta versija, kad žaliuzių trosu nutrūkumą lėmė audra ar kitas stiprus vėjo poveikis, nepatvirtinta.

Ginčo nagrinėjimo metu draudikas Lietuvos bankui pateikė Ekspertinę pažymą, parengtą įvertinus žaliuzių sistemos ir nutrūkusio žaliuzių trosu fotofiksacijas. Joje paaiškinta, kad didžiausia apkrova žaliuzių trosui tenka žaliuzėms veikiant, o labiausiai jis dėvisi kontakto su skriemuliu zonoje. Nagrinėjamu atveju žaliuzių trosas nutrūko būtent šioje vietoje, čia nustatyta ir dėvėjimosi požymių. Taip pat pažymėta, kad nutrūko tik vienas žaliuzių sistemos trosas, o kitų išorinio poveikio požymių nenustatyta. Eksperto vertinimu, toks pažeidimo pobūdis nėra būdingas audros ar kito stipraus vėjo poveikiui.

Ginčo byloje esantys pareiškėjo pateikti duomenys nesudaro pagrindo abejoti Ekspertinėje pažymoje pateiktomis išvadomis. Pareiškėjas nepateikė specialisto išvados ar kitų objektyvių techninių duomenų, patvirtinančių, kad žaliuzių trosu nutrūkimo pobūdis būdingas staigiam išoriniam poveikiui. Aplinkybė, kad nei pareiškėjas, nei žaliuzes apžiūrėjęs meistras negalėjo tiksliai nustatyti gedimo priežasties, savaime nepatvirtina, kad žala atsirado dėl draudžiamąjo įvykio.

Įvertinus ginčo byloje surinktų įrodymų visumą, labiau tikėtina laikytina draudiko nurodyta įvykio versija, pagal kurią žaliuzių trosu nutrūkumą lėmė ilgalaikis eksploatacinis dėvėjimasis, o ne staigus ir netikėtas išorinis poveikis. Tai, kad žaliuzių trosas galutinai nutrūko konkrečiu momentu, šios išvados nepaneigia, todėl nėra pagrindo teigti, kad žaliuzės buvo sugadintos dėl Draudimo sutartyje nustatyto draudžiamąjo įvykio, o draudiko sprendimas atsisakyti mokėti draudimo išmoką laikytinas pagrįstu.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. balandžio 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-205/2014.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

Išvada

Nenustačius su žaliuzių troso nutrūkimu sietino staigaus ir netikėto įvykio, atmetus gamtinių jėgų poveikio versiją ir įrodymų visumai pagrindžiant ilgalaikį eksploatacinį žaliuzių troso dėvėjimąsi, draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokos, todėl pareiškėjo reikalavimas atmetamas 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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis