



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-09-07 Nr. 429-342
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) atstovaujančios X. Y. (toliau – pareiškėjos atstovė) prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra pareiškėja ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo išmokėti trūkusio paslėpto vamzdžio atidengimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo. Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad draudikas įrodymais pagrindė tinkamai pritaikęs draudimo sutarties sąlygas ir teisingai apskaičiavęs draudimo išmoką, todėl pareiškėjos draudikui keliamas reikalavimas dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo yra atmetamas kaip nepagrįstas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2024 m. rugsėjo 24 d. – 2025 m. rugsėjo 23 d. draudimo laikotarpiui tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudimo variantu „Midi“ buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*), taip pat du ūkiniai pastatai ir tvartas. Draudimo apsauga suteikta Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 060² (toliau – Taisyklės) pagrindu.

2025 m. rugsėjo 11 d. apdraustame pastate trūko vandens vamzdis, įmontuotas vonios patalpoje (toliau – Įvykis). Draudikas Įvykiui pritaikė Taisyklių 36.1 a2 papunkčio sąlygas, vertindamas, kad trūko paslėptas vamzdis. Draudikas, vadovaudamasis Įvykio administravimo metu surinktais įrodymais apie apdraustam turtui padarytos žalos pobūdį ir apimtį ir remdamasis Taisyklių 36.1 a2 papunkčio sąlygomis, apskaičiavo dėl Įvykio pareiškėjai padarytą 108,88 Eur žalą³. Draudikas, pritaikęs Draudimo sutartyje nurodytą 90 Eur išskaitą, pareiškėjai išmokėjo 18,88 Eur draudimo išmoką.

Draudikas, priimdamas sprendimą dėl žalos dydžio, rėmėsi Taisyklių 36.2 d ir 51.6 papunkčiuose įtvirtintomis draudimo išmokos dėl tęstinio pobūdžio žalos nemokėjimo sąlygomis. Įvykiui pritaikydamas minėtuose Taisyklių papunkčiuose įtvirtintas nedraudžiamųjų Įvykių sąlygas, draudikas vadovavosi savo partnerės UAB „Smart claims“ atliktų turto apžiūrų duomenimis: vamzdis trūksta ne pirmą kartą, „virtuvės patalpoje po linoleumu yra supuvusios grindys dėl ilgalaikio drėgmės poveikio“.

Pareiškėjos atstovė, nesutikdama su draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydžiu, nurodė, kad draudikas netinkamai vertino trūkusio vamzdžio ir dėl jo trūkimo padarytos žalos

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. kovo 14 d. galiojanti draudimo taisyklių redakcija.

³ Draudikas, vadovaudamasis pareiškėjos atstovės pateiktais Lokalinės sąmatos duomenimis, sprendė, kad 108,88 Eur išlaidų sumą sudarė „sienos tarp koridoriaus ir vonios konstrukcijos išardymas, skalbimo mašinos, spintelės bei dušo kabinos demontavimas uždengtos vietos patikrai“.

pobūdį ir nepagrįstai atsisakė išmokėti visas draudikui pateiktoje Lokalinėje sąmatoje⁴ nurodytas turto defektų šalinimo išlaidas.

Ginčo reikalavimai

Įvykiui taikyti Taisyklių 36.1 a1 papunkčio bei draudimo apsaugos „Pagalba namuose“ sąlygas ir išmokėti dėl Įvykio pagal Lokalinės sąmatos duomenis apskaičiuotą papildomą 1 538,45 Eur draudimo išmoką, taip pat atlyginti pareiškėjos patirtas 847 Eur išlaidas už suteiktas teisines paslaugas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjos atstovė, nesutikdama su draudiko pareiškėjai išmokėtos draudimo išmokos dydžiu, nurodė, kad trūkęs vamzdis nėra priskirtinas prie Taisyklių 36.1 a2 papunkčio sąlygoje nurodytų paslėptų vamzdžių, o priskirtinas prie Taisyklių 36.1 a1 papunktyje nurodytų vandentiekio sistemos įrenginių. Todėl, pareiškėjos atstovės teigimu, pagal Draudimo sutarties sąlygas draudimo išmoka turi būti mokama dėl visų nuostolių, susijusių su šio įrenginio trūkumu⁵.

Pareiškėjos atstovės teigimu, draudikas, dėl Įvykio Taisyklių 36.1 a2 papunkčio pagrindu išmokėdamas trūkusio vamzdžio atidengimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, pripažino, kad įvyko staigus ir netikėtas (t. y. draudžiamasis) įvykis. Tačiau draudikas nepagrįstai rėmėsi aplinkybėmis, kad Įvykio metu trūko paslėptas vamzdis, ir neišmokėjo išlaidas, „susijusias su sudrėkusių dėl draudžiamąjo įvykio daiktų grąžinimu į pradinę būklę⁶“, atlyginančios draudimo išmokos.

Pareiškėjos atstovė nurodė, kad, remiantis Taisyklių 36.1 a1 papunkčio sąlyga, draudikas įsipareigojo draudėjui išmokėti ne tik vandentiekio įrenginių keitimo arba jų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, tačiau ir išmokėti išlaidas, kurios yra vandentiekio įrenginio trūkimo pasekmė, atlyginančią draudimo išmoką. Remdamasi Taisyklių 36.1 a1 papunkčio sąlygos turinio ir prasmės aiškinimu, pareiškėjos atstovė nurodė, kad draudikas nepagrįstai Įvykiui netaikė minėtos sąlygos ir nepagrįstai atsisakė išmokėti ne tik daiktų ardymo, tačiau ir „dėl sudrėkimo keistino linoleumo, po juo esančių medinių šlapių grindų konstrukcijų keitimo ir šiukšlių išvežimo“ išlaidas atlyginančios draudimo išmokos. Be to, draudikui kilo pareiga ne tik išmokėti 44,91 Eur medinės pertvaros ardymo, tačiau ir 95,79 Eur jos montavimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, pabrėžė, kad surinkti įrodymai patvirtino, kad trūko paslėptas vamzdis. Be to, remiantis draudiko partnerės atliktų turto apžiūrų metu surinkta informacija, buvo nustatyta, kad vamzdis turėjo trūkumų ir nusidėvėjimo požymių, nes pareiškėja draudiko partnerei nurodė, kad vamzdžio trūkimai yra pasikartojantys.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos atstovės kreipimąsi taip pat nurodė, kad duomenis, jog vamzdis trūksta ne pirmą kartą, patvirtino ir pareiškėjos dukra pokalbio telefonu su draudiko partnere metu. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad draudimo išmoka, atlyginanti paslėptam vamzdžiui padarytą žalą, negalėtų būti mokama ir pagal Taisyklių 36.2 d papunkčio nuostatas. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos atstovės nurodytomis aplinkybėmis, pabrėžė, kad jis tinkamai pritaikė Draudimo sutarties sąlygas.

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 (toliau - Neteisminio sprendimo procedūros taisyklės) 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

⁴ Lokalinę sąmatą sudarė žalos nustatymo ekspertas E. Kazlauskas, atestato Nr. 32934.

⁵ T. y. draudimo išmoka turi būti mokama ne tik dėl vamzdžio atkūrimo išlaidų, tačiau ir dėl visų vamzdžio trūkimo pasekmių.

⁶ „Pakeitimu nauju linoleumu, naujomis pertvaros lentomis, daiktų sumontavimu atgal ir šiukšlių išvežimu“.

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: 1) draudimo rizikos „Vanduo“ draudimo apsaugos sąlygų taikymo įvykiui pagrįstumą; 2) „Pagalba namuose“ draudimo apsaugos įvykiui taikymo aplinkybes; 3) pareiškėjos atstovės keliamo reikalavimo atlyginti pareiškėjos patirtas 847 Eur teisinių paslaugų išlaidas pagrįstumą.

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 įvykiui⁷. 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.

Taisyklių 36.1 papunktis nustato, kad pagal draudimo rizikos „Vanduo“ draudimo apsaugos sąlygas draudžiamuoju įvykiu pripažįstama inžinerinių tinklų avarija – apdrausto turto sugadinimas arba sunaikinimas, sukeltas staiga ir netikėto vandens, skysčių, nuotekų ar garų išsiveržimo iš apdraustose patalpose esančių šildymo, vandentiekio ar kanalizacijos sistemos vamzdžių, sprinklerinės, vėdinimo, oro kondicionavimo sistemos, lietaus nuotekų ir kitų inžinerinių sistemų.

Taisyklių 36.1 a1 papunktis nustato, kad pastatų draudimo atveju yra atlyginami ir nuostoliai, padaryti draudžiamąjo įvykio priežastimi tapusiems šildymo, vandentiekio, kanalizacijos, sprinklerinės, vėdinimo ar oro kondicionavimo sistemos įrenginiams, t. y. jų pakeitimo arba remonto išlaidas (pvz., sprogus radiatorui atlyginsime nuostolius tiek už radiatorių, tiek už įvykio pasekmę).

Taisyklių 36.1 a.2 papunktyje nustatyta kad, trūkus paslėptiems vamzdžiams, draudikas atlygina dėl šio įvykio atsiradusius nuostolius kitiems apdraustiems objektams ir išlaidas vamzdinių atidengimo darbams atlikti, bet neatlygina nuostolių dėl pačių trūkusių paslėptų vamzdinių ir jų sutvarkymo (t. y. uždengimo darbų).

Taisyklių 36.2 d papunktyje nustatyta, kad nedraudžiamuoju įvykiu pripažįstami nuostoliai, atsiradę šildymo, vandentiekio, kanalizacijos, sprinklerinės, vėdinimo ar oro kondicionavimo sistemos vamzdinams, jų sujungimams, uždaromajai armatūrai (pvz., kranams, sklendėms, ventiliams ir pan.), kai įvykio priežastis yra jų susidėvėjimas dėl neišvengiamų natūralių procesų (pvz., korozijos, sandariklių susidėvėjimo ir pan.).

Taisyklių 51.6. papunktis nustato, kad draudimo išmoka nemokama dėl žalos, atsiradusios dėl neišvengiamų natūralių procesų (mikroorganizmų, korozijos, rūdijimo, puvimo, natūralaus nusidėvėjimo, grybelio, išgaravimo, svorio netekimo, struktūros, spalvos ar kvapo pasikeitimo ir pan.).

1. Dėl draudimo rizikos „Vanduo“ draudimo apsaugos sąlygų taikymo įvykiui

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, sprendina, kad draudikas įvykį administravo pagal draudimo rizikos „Vanduo“ draudimo apsaugos sąlygas. Draudikas, remdamasis Taisyklių 36.1 a2 papunkčio nuostatomis, sprendė, kad įvyko inžinerinių tinklų avarija, trūko paslėptas vamzdis, sukėlęs skysčio išsiveržimą apdraustose patalpose.

Nagrinėjamo atveju šalių ginčas kilo dėl draudiko vertinimo, kad trūko paslėptas vamzdis, pagrįstumo. Pareiškėjos atstovė nurodė, kad draudikas klaidingai sprendė, jog „vamzdis eina per

⁷ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 2 dalies 10 punktas.

sienos konstrukciją", ir teigė, kad vamzdis „eina ne per sieną, o per medinę pertvarą, kuri susideda iš statramsčių ir lentelių apkalimo". Draudikas, siekdamas pagrįsti, kad trūkusio vamzdžio pobūdis atitinka Taisyklių 36.1 a2 papunktyje įtvirtinto paslėpto vamzdžio sampratą, nurodė, kad „vamzdžio trukimo vieta yra koridoriaus sienos konstrukcijoje, sienos nišoje".

Draudikas rėmėsi jo partnerės UAB „Smart claims" atliktų turto defektų apžiūrų metu vertintais trūkusio vamzdžio pobūdžio duomenimis. Draudikas surinktų duomenų pagrindu konstatavo, kad apžiūrų metu darytos turto defektų nuotraukos patvirtina, kad „vamzdis eina per sienos, tarp vonios ir koridoriaus, konstrukciją. Taip pat iš nuotraukų nustatyta, kad vamzdynas praeina pro pastato sienų konstrukcijas, uždengtas vidaus apdaila, šiuo atveju dailylentėmis."

Pažymėtina, kad pareiškėjos atstovė Lietuvos bankui nepateikė jokių nurodytas aplinkybes, kad trūkęs vamzdynas negali būti priskiriamas prie Taisyklių 36.1 a2 papunktyje nurodytų paslėptų vamzdžių, patvirtinančių objektyvių įrodymų. Be to, pareiškėjos atstovė iš esmės patvirtino, kad vamzdis nėra apdraustos patalpos išorėje, o yra įtvirtintas medinėje pertvaroje. Vien aplinkybės, kokioje pastato konstrukcijos vietoje yra trūkęs vamzdis, nenuginčija draudiko ir jo partnerės atlikto vamzdžio pobūdžio ir jo priskyrimo prie Taisyklių 36.1 a2 papunktyje nurodytų paslėptų vamzdžių vertinimo.

Nagrinėjamu atveju reikšmingais duomenimis yra pripažintini įrodymai, kad turto defektų šalinimo darbų sąmatoje buvo nurodytos vamzdžio atidengimo ir jo uždengimo išlaidos. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėjai buvo išmokėta jos draudikui pateiktoje Lokalinėje vamzdžio atidengimo išlaidų sąmatoje nurodytas išlaidas atlyginanti draudimo išmoka⁸.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjos atstovė nenurodė aplinkybių ir nepateikė įrodymų, suteikiančių pagrindą spręsti, kad trūkęs vamzdis buvo matomoje, lengvai prieinamoje vietoje ir kad nebuvo būtina ardyti sienos, siekiant suremontuoti vamzdį. Kaip minėta, pačios pareiškėjos atstovės draudikui pateiktos Lokalinės sąmatos duomenys patvirtina karkasinės sienos ardymo, siekiant atlikti būtinus vamzdžio atkūrimo darbus, būtinybę. Pažymėtina, kad vien aplinkybė, ar vamzdis buvo paslėptas sienos konstrukcijoje, ar jis buvo įmontuotas pertvaroje, nekeičia vertinimo, kad įvykio metu trūko paslėptas vamzdis.

Remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėjos atstovės teiginiai nenuginčija draudiko ir jos atstovės UAB „Smart claims", kompetentingų vertinti žalos pobūdį ir įvykusio įvykio aplinkybes⁹, sprendimo, kad įvykio metu trūkęs vamzdis yra priskirtinas prie Taisyklių 36.1 a2 papunktyje nurodytų paslėptų vamzdžių. Priešingai, Lokalinės sąmatos duomenys, kuriais pareiškėjos atstovė rėmėsi kaip pareiškėjos draudikui keliamo ginčo reikalavimo pagrindu, patvirtinto paslėpto vamzdžio įvykio metu trūkimo aplinkybes.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas rėmėsi turto defektų apžiūrų metu užfiksuotais duomenimis, reikšmingais trūkusio vamzdžio pobūdžiui ir jo atitikčiai Taisyklių 36.1 a2 papunktyje nurodytam paslėptam vamzdžiui vertinti ir sprendimui, kad trūko Taisyklėse nurodytas paslėptas vamzdis, priimti. Taigi, nėra pagrindo teigti, kad draudikas, nustatydamas dėl trūkusio vamzdžio padarytos žalos¹⁰ apimtį, neturėjo pagrindo vadovautis Taisyklių 36.1 a2 papunkčio nuostatomis.

Vertinant draudiko sprendimo neišmokėti trūkusio vamzdžio atkūrimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumą, pažymėtina, kad draudikas vadovavosi ir Taisyklių 36.2 d papunkčio sąlygomis, pagal kurias draudimo išmoka, atlyginanti vamzdžio atkūrimo išlaidas, negalėtų būti mokama ir dėl vamzdžio nusidėvėjimo. Draudiko vertinimu, pačios pareiškėjos draudiko partnerei nurodyta informacija apie pasikartojančius vamzdžio trūkumus patvirtina, kad dar iki įvykio vamzdis turėjo trūkumų.

Aplinkybės, jog vamzdžio trūkimai, kurių šalinimo darbus atlieka pareiškėjos kaimynas, yra pasikartojantys, buvo nurodytos iš karto po įvykio draudiko partnerės 2025 m. rugsėjo

⁸ T. y. minėtoje Lokalinėje sąmatoje buvo nurodyta, kad, siekiant atidengti vamzdį, yra reikalingas „karkasinių sienų ardymas, kai sienos apkaltos iš dviejų pusių, grindjuosčių išmontavimas, skalbimo mašinos, spintelės pernešimas, dušo kabinos demontavimas".

⁹ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatos, įpareigojančios draudiką tirti ir vertinti įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir pasekmes, lemia draudiko pareigą turėti kvalifikuotus darbuotojus, galinčius nustatyti ir vertinti žalą

¹⁰ Kurią atlyginanti draudimo išmoka pagal Draudimo sutarties sąlygas galėtų būti mokama.

18 d. sudarytame pirminės turto defektų apžiūros akte¹¹. Šie duomenys pareiškėjos buvo pakartoti ir draudiko partnerės 2025 m. spalio 9 d. atliktos pakartotinės turto defektų apžiūros metu, minėtus duomenis įtvirtinant papildomos turto apžiūros akte¹².

Pareiškėjos atstovė, siekdama nuginčyti turto apžiūros aktuose nurodytus duomenis, teigė, kad pareiškėja, būdama senyvo amžiaus, dėl susilpnėjusio regėjimo negalėjo tinkamai įvertinti minėtame dokumente įtvirtintų duomenų turinio ir jų įtakos draudiko sprendimui dėl draudimo išmokos mokėjimo. Vis dėlto šios aplinkybės negali paneigti rašytiniuose dokumentuose nurodytų duomenų, kad pareiškėja draudiko atstovo atliktos sugadinto turto apžiūrų metu patvirtino, jog vamzdis trūksta ne pirmą kartą ir kad jo remonto darbus nuolat atlieka kaimynas¹³.

Be to, Lietuvos bankui pateikti Turto apžiūrų duomenis patvirtinantys įrodymai pagrindžia, kad pareiškėja draudiko partnerei abiejų apžiūrų metu nurodė tą pačią informaciją apie pasikartojančius vamzdžio trūkumus. Minėta informacija yra nuosekli ir neprieštaraujanti, todėl nėra pagrindo ja abejoti. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos atstovės teiginiai apie pareiškėjos draudiko partnerei nurodytų duomenų nepatikimumą negali paneigti rašytiniuose dokumentuose nurodytų duomenų, patvirtintų pareiškėjos parašu.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais apie pačios pareiškėjos draudiko partnerei nurodytą informaciją apie dar iki įvykio buvusius trūkusio vamzdžio trūkumus, darytina išvada, kad draudikas turėjo pagrindą spręsti, kad vamzdžio trūkimo priežastis galėjo būti ilgalaikio ir tęstinio poveikio vamzdžiui padaryta žala, ir turėjo pagrindą vertinadamas vamzdžio sugadinimo priežastis taikyti Taisyklių 36.2 d papunkčio sąlygas.

Pareiškėjos atstovė, nesutikdama su Taisyklių 36.2 d papunkčio sąlygų, vertinant vamzdžiui padarytą žalą, taikymu, taip pat teigė, kad, pripažinęs įvykį draudžiamuoju ir pagal Taisyklių 36.1 a2 papunkčio sąlygas išmokėjęs vamzdžio atidengimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, draudikas neturi pagrindo remtis Taisyklių 36.2 d papunktyje įtvirtintomis nedraudžiamąjo įvykio sąlygomis.

Vertinant šias pareiškėjos atstovės nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad draudiko partnerės 2025 m. rugsėjo 18 d. atliktos pirmosios sugadinto turto apžiūros metu trūkęs vamzdis jau buvo pakeistas, todėl draudikui nebuvo objektyvios galimybės nustatyti tikslių vamzdžio trūkimo priežasčių¹⁴.

Remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, negalima teigti, kad, draudikui turimos pirminės informacijos pagrindu palankiai pareiškėjai vertinant įvykio situaciją ir priimant sprendimą pagal Taisyklių 36.1 a2 papunkčio sąlygas išmokėti vamzdžio atidengimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, įvykio pasekmės turi būti vertinamos pagal „Vandens“ rizikos draudžiamąjo įvykio sąlygas, neatsižvelgiant į kitus draudiko partnerės atliktų turto defektų apžiūrų metu nustatytus duomenis, leidžiančius spręsti apie įvykio požymių atitiktį Taisyklių 36.2 d papunktyje įtvirtintiems įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju kriterijams.

Taip pat nėra pagrindo sutikti su pareiškėjos atstovės teiginiais, kad draudikas nesurinko pakankamai įrodymų ir kad objektyviais įrodymais nepagrindė vamzdžio nusidėvėjimo aplinkybių, kadangi draudikas, vertindamas žalos pobūdį, vadovavosi visa jam prieinama ir draudiko partnerės atliktų turto defektų apžiūrų metu surinkta informacija apie žalos pobūdį ir galimas jos atsiradimo priežastis.

Pažymėtina, kad pareiškėjos draudiko partnerei nurodyti duomenys, jog vamzdžio trūkimai yra pasikartojantys, ir šių duomenų patvirtinimas pareiškėjos parašu rašytiniame

¹¹ 2025 m. rugsėjo 18 d. Turto apžiūros akte parengtoje „Draudėjo, jo atstovo paaiškinimų“ skiltyje nurodyta: „Trūko vamzdis, kaimynas sutaisė. Jau kelis kartus trūkęs. Kur hidroforas ant atšiltinimo vatos yra drėgmės reikės išmest.“

¹² 2025 m. spalio 9 d. draudiko atstovo sudarytame pakartotinės Turto apžiūros akte pateiktame įvykio aplinkybių aprašyme nurodyta, kad „koridoriuje prie kambario slenkščio yra vamzdis, kuris buvo trūkęs kelis kartus. 2025 m. spalio 9 d. Turto apžiūros akte pateiktoje „Draudėjo ar jo atstovo paaiškinimų“ skiltyje nurodyta, kad įvykio metu „trūko hidroforo vamzdis. Atėjęs kaimynas patvarkė. Tai jau ne pirmas kartas.“

¹³ Kaip ir vamzdžio defektų po įvykio šalinimo atveju.

¹⁴ Neginčytina, jog avarijos padarinių kuo greitesnis šalinimas yra būtinas, siekiant išvengti žalos padidėjimo ir tinkamai vykdant sutartines pareigas. Tačiau Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalis ir Taisyklių 68 punktas įtvirtina draudėjo pareigą draudikui suteikti visą draudžiamąjo įvykio aplinkybėms ir pasekmėms nustatyti būtiną informaciją. Minėtos pareigos kyla ir iš Draudimo sutartims taikomų bendrųjų prievolių vykdymo bendradarbiaujant reikalavimų (CK 6.38 straipsnio 3 dalis), taip pat ir iš Draudimo sutarties, kaip fiduciarinės sutarties, kylančių, todėl nėra pagrindo pagrįstomis pripažinti pareiškėjos atstovės nurodytų aplinkybių, kad draudikas nesurinko visos informacijos, būtinos Taisyklių 36.2 d papunkčio sąlygoms patvirtinti ir ilgalaikio pobūdžio vamzdžio trūkumų ir jo nusidėvėjimo aplinkybėms pagrįsti.

dokumente pripažintini labiau pagrįstu ir patikimu įrodymu nei pareiškėjos atstovės faktiniais duomenimis nepatvirtinti teiginiai apie pareiškėjos galimą suklydimą, pateikiant informaciją apie įvykio metu trūkusio vamzdžio būklę iki įvykio.

Be to, pareiškėjos atstovė neginčijo, kad vamzdis iki įvykio ne kartą buvo trūkęs ir kad jis buvo taisytas, tačiau teigė, kad draudikas tik sau palankiai vertino šią informaciją, netirdamas galimo vamzdžio nusidėvėjimo aplinkybių ir nevertindamas, kokią įtaką ankstesni vamzdžio trūkimai turėjo įvykiui. Šios pareiškėjos atstovės nurodytos aplinkybės nepaneigia draudiko vertinimo, kad įvykio metu trūko dėl ilgalaikio neigiamo poveikio trūkumų turintis paslėptas vamzdis.

Atsižvelgiant į tai ir remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju turi būti vadovaujama 2026 d. rugsėjo 18 d. ir spalio 9 d. draudiko partnerės sudarytuose Turto apžiūrų aktuose nurodytais duomenimis, sprendžiant, kad žala vamzdžiui yra susijusi su jo nusidėvėjimu ir kad vamzdžio sugadinimo pobūdis atitinka Taisyklių 36.2 d papunktyje įtvirtintas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas.

Be to, pareiškėjos atstovei objektyviais įrodymais nenuginčijus draudiko vertinimo, kad trūko paslėptas vamzdis, nėra pagrindo sutikti su pareiškėja, kad draudikui kilo pareiga mokėti vamzdžio atkūrimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Remiantis Taisyklių 36.1 a2 papunkčio ir Taisyklių 36.2 d papunkčio sąlygomis, darytina išvada, kad draudiko sprendimas atsisakyti išmokėti trūkusio vamzdžio atkūrimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką nebuvo nuginčytas objektyviais įrodymais ir kad jis atitinka nurodytas Taisyklių sąlygas.

Vertinant pareiškėjos atstovės nurodytas aplinkybes, kad draudikui kyla pareiga išmokėti ir trūkusio vamzdžio uždengimo bei sugadintų grindų keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, pažymėtina, kad, objektyviais įrodymais nenuginčijus draudiko vertinimo, kad trūko paslėptas vamzdis, nėra pagrindo sutikti su pareiškėjos atstovės teiginiais, kad draudikui kyla pareiga mokėti ir šias išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

Kaip minėta, pareiškėjos atstovė, draudikui keldama reikalavimą išmokėti visas Lokalinėje sąmatoje nurodytas išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, teigė, kad trūkęs vamzdis yra priskirtinas prie Taisyklių 36.1 a1 papunktyje nurodytų vandentiekio sistemos įrenginių. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos atstovės teiginiais, nurodė, kad trūkęs vamzdis yra priskirtinas prie vandentiekio sistemos ir nėra laikomas šios sistemos įrenginiu.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjos atstovei nenuginčijus draudiko vertinimo, kad trūkęs vamzdis yra priskirtinas prie Taisyklių 36.1 a2 papunktyje nurodytų paslėptų vamzdžių, ir įrodymais nepagrindus, kad įvykiui taikytinos ne Taisyklių 36.1 a2 papunkčio, o Taisyklių 36.1 a1 papunkčio sąlygos, aplinkybių, ar trūkęs vamzdis yra priskirtinas prie Taisyklių 36.1 a1 papunktyje nurodytų vandentiekio sistemos įrenginių, vertinimas nėra teisiškai reikšmingas.

Pareiškėjos atstovė, nesutikdama su draudiko sprendimu dėl draudimo išmokos dydžio, teigė, kad draudikas, vertindamas apdrausto pastato grindims padarytos žalos pobūdį, nepagrįstai taikė Taisyklių 51.6 papunkčio sąlygas, sprenddamas, kad žalą grindims lėmė jų nusidėvėjimas. Pareiškėjos atstovė nurodė, kad draudiko vertinimas, jog dėl nuolat trūkinėjančio vamzdžio atsirandanti drėgmė lėmė grindų puviną, yra nepagrįstas jokiais įrodymais.

Pareiškėjos atstovė neginčijo UAB „Smart claims“ 2025 m. spalio 9 d. sudarytame Turto apžiūros akte nurodytos aplinkybės, kad dalis grindų medinių lentų buvo supuvę, tačiau, pareiškėjos atstovės teigimu, grindis buvo būtina keisti dėl drėgmės poveikio. Pareiškėjos atstovė pabrėžė, kad draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti 369,85 Eur linoleumo keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, be to, draudikas nepagrindė žalos grindajuostėms dėl jų nusidėvėjimo aplinkybių.

Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos atstovės teiginiais, nurodė, kad „atliekant apžiūras nustatyta, kad grindų lentos visiškai supuvę. Pažymėtina, kad medis supūva tik nuo ilgalaikio drėgmės poveikio. Nuo įvykio iki pirmosios apžiūros buvo praėjusi vos savaitė, dėl vienkartinio užliejimo per tokį trumpą laiką grindų lentos nebūtų spėjusios supūti, net jei būtų ištisai mirkusios vandenyje, tad akivaizdu, kad grindys supuvo dėl ilgalaikio drėgmės poveikio. Staiga ir netikėto vandens poveikio grindims nenustatyta, todėl atlyginti žalos dėl supuvusių grindų pakeitimo draudikas neturi pagrindo. Grindys supuvo dėl ilgalaikio drėgmės poveikio.“

UAB „Smart claims“ 2025 m. spalio 9 d. atliktos turto defektų apžiūros metu buvo nustatyta ilgalaikės drėgmės patalpos grindims poveikio požymių. Turto apžiūros akte pareiškėja savo parašu patvirtino, kad grindys dėl ilgalaikio drėgmės poveikio buvo supuvusios dar iki įvykio, todėl nėra pagrindo suabejoti draudiko vertinimu, kad grindų sugadinimus lėmė ilgalaikės drėgmės poveikis.

Draudikas savo sprendimą pagrindė grindų defektų pobūdžio vertinimo ekspertiniais paaiškinimais ir savo partnerės atliktos turto sugadinimų apžiūros duomenimis. Pareiškėjos atstovė šio vertinimo nenuginčijo jokiais įrodymais. Kaip minėta, nepaneigus draudiko nustatytų duomenų, kad įvykio metu trūko paslėptas vamzdis, nėra pagrindo spręsti, kad draudimo išmoka turėtų būti mokama dėl į dėl paslėpto vamzdžio trūkimo padarytai žalai teikiamos draudimo apsaugos apimtį nepatenkančių grindų defektų.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, darytina išvada, kad draudikas priėmė pagrįstą sprendimą neišmokėti visas Lokalinėje sąmatoje nurodytas išlaidas atlyginančios draudimo išmokos, pritaikydamas Taisyklių 36.1 a2 papunktyje įtvirtintus draudimo išmokos dydžio nustatymo apribojimus.

2. Dėl „Pagalba namuose“ draudimo apsaugos taikymo įvykiui

„Pagalba namuose“ draudimo rizikos draudimo apsaugos sąlygos yra įtvirtintos Taisyklių 111–120 punktuose. Taisyklių 113 punkte nustatyta, kad „Pagalba namuose“ draudimas apima paslaugas, aprašytas 10 lentelėje“. Pareiškėjos atstovė rėmėsi 10 lentelėje įtvirtintomis draudimo apsaugos teikimo „Pagalbos po šildymo, kanalizacijos, vandentiekio sistemos avarijos ar šildymo katilo gedimo“ atvejais sąlygomis. Minėtose sąlygose nustatyta, kad „paslauga suteikiama trūkus šildymo vamzdžiams, radiatoriams, šildymo gyvatukams, užsikimšus kanalizacijos vamzdžiams, įrenginiams, trūkus vandentiekio vamzdžiams, sugedus šildymo katilui.“

„Pagalbos vandentiekio sistemos avarijos atveju“ pateiktame teikiamų paslaugų aprašyme nurodyta, kad šios pagalbos teikimo atveju į apdraustas patalpas atvyksta „pagalbos namuose tarnybos darbuotojas (profesionalus santechnikas ar meistras)“. Minėtas darbuotojas, nedelsdamas pašalina avarijos priežastis¹⁵, taip pat yra sutvarkoma įvykio vieta¹⁶. Taisyklių 115 punkte yra įtvirtinti pagal „Pagalba namuose“ draudimo rizikos draudimo apsaugos sąlygas kompensuojamų išlaidų apribojimai¹⁷.

Vertinant ginčo aplinkybes yra reikšmingos Taisyklių 120 punkto sąlygos, kad draudėjas, siekdamas iškviesti pagalbą ir pasinaudoti „Pagalba namuose“ teikimo sąlygomis, turi skambinti telefonu konkrečiais šioje Taisyklių sąlygoje nurodytais telefonų numeriais¹⁸. Taisyklių 118.1 papunktyje nustatyta, kad draudikas atsisako atlyginti nuostolius, jei draudėjas, nesuderinęs su draudiku, kreipiasi į kitą paslaugų teikimo įmonę¹⁹.

Nagrinėjamu atveju šalių ginčo nėra, kad pareiškėjai trūkusį vamzdį sutvarkė kaimynas. Todėl pareiškėjos patirtos trūkusio vamzdžio atkūrimo išlaidos nebuvo patirtos dėl „Pagalba namuose“ draudimo apsaugos nurodytos paslaugų teikimo įmonės suteiktų paslaugų. Pareiškėjai trūkusio vamzdžio pasekmių šalinimo paslaugas suteikė fizinis asmuo, o ne paslaugų teikimo įmonė, kurios paslaugų teikimas ir galimas paslaugų teikimo išlaidų kompensavimas su draudiku galėtų būti derinamas, remiantis Taisyklių 118.1 papunkčio sąlygų pagrindu.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos atstovės kreipimąsi pakartodamas „Pagalba namuose“ draudimo apsaugos sąlygas įtvirtinančios 10 lentelės nuostatas, papildomai nurodė, kad vandentiekio sistemos avarijos atveju nėra atlyginamos viso vamzdžio keitimo išlaidos, o yra tik suteikiama paslauga dėl laikino vandentiekio sistemos avarijos padarinių sutvarkymo. Pagal „Pagalba namuose“ sąlygas avarijai teikiamos draudimo apsaugos apimtį pobūdžio vertinimas nagrinėjamu atveju nėra teisiškai reikšmingas, kadangi trūkusio vamzdžio keitimas buvo vykdomas, nesilaikant Taisyklių 120 punkte nurodytų „Pagalba namuose“ paslaugos teikimo

¹⁵ Taisyklėse nustatyta, kad „trūkę vamzdžiai, radiatoriai, gyvatukai užsandarinami sklendėmis, varžtais, kitomis priemonėmis, kad žala neplistų, prapučiama užsikimšusi kanalizacija“.

¹⁶ T. y. iš patalpų išsiurbiamas vanduo, patalpos išdžiovinamos, pašalinama drėgmė, gelbėjamas namų turtas (pvz., daiktai pakeliami ar pernešami į saugią vietą) draudimo vietoje.

¹⁷ Taisyklių 115 punkte nustatyta, kad yra kompensuojamos išlaidos (darbams ir medžiagoms) iki 600 Eur vienam draudžiamajam įvykiui ir visiems draudžiamiesiems įvykiams per draudimo sutarties galiojimo terminą, t. y. kompensavus išlaidas dėl vieno įvykio, draudiko prievolė dėl kitų įvykių mažėja jau išmokėta suma. Už suteiktų paslaugų ir medžiagų sumą, kuri viršija 600 Eur, draudikas sumoka, tik jei atsitikęs įvykis bus pripažintas draudžiamuoju įvykiu pagal tą pačią draudimo sutartį. Kai įvykis nepripažintas draudžiamuoju, o suteiktų paslaugų ir medžiagų išlaidos viršija kompensuojamą limitą, viršijančią sumą turi sumokėti draudėjas.

¹⁸ Taisyklių 120 punkte nustatyta, kad „norėdami iškviesti pagalbą ir įvykio atveju gauti jos teikiamas paslaugas nedelsdami skambinkite Mums telefonu (*duomenys neskelbtini*) ar (*duomenys neskelbtini*).“

¹⁹ T. y. paslaugų teikimo įmonę, kuri nėra rekomenduota draudiko ir kurios paslaugos yra suteikiamos, kreipusis Taisyklių 120 punkte nurodytų telefonų numeriais.

reikalavimų.

Be to, pagal „Pagalba namuose“ paslaugos sąlygas yra ne išmokama draudimo išmoka pagal Draudimo sutartyje nustatytus limitus, o kompensuojamos šių paslaugų teikimo sąlygas atitinkančių darbų išlaidos. Todėl pareiškėjos atstovė nepagrįstai draudikui kėlė reikalavimą mokėti draudimo išmoką pagal „Pagalba namuose“ paslaugos draudimo apsaugos sąlygas.

Nustačius, kad Lokalinėje sąmatoje nurodytos išlaidos nėra susijusios su „Pagalba namuose“ draudimo apsaugos sąlygose išvardintų paslaugų teikimu, nėra pagrindo pagrįstomis pripažinti pareiškėjos atstovės nurodytų aplinkybių, kad draudikas taip pat nepagrįstai įvykiui netaikė „Pagalba namuose“ draudimo apsaugos sąlygų.

3. Dėl pareiškėjos atstovės keliamo reikalavimo atlyginti pareiškėjos patirtas 847 Eur teisinių paslaugų išlaidas pagrįstumo

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad priimant sprendimą dėl ginčo esmės turi būti sprendžiama dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės arba laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Identiškos nuostatos įtvirtintos ir Neteisminio sprendimo procedūros taisyklės 62 punkte.

Kadangi pareiškėjos atstovės draudikui keliamas ginčo reikalavimas išmokėti pagal Lokalinės sąmatos duomenis apskaičiuotą papildomą 1 538,45 Eur draudimo išmoką negali būti laikomas pagrįstu, todėl, netenkinus vartotojo reikalavimo, negali būti priteisiamos ir jo patirtos atstovavimo išlaidos²⁰.

Išvada

Nustačius, jog draudikas tinkamai pritaikė Draudimo sutarties sąlygas ir nustatė pagrįsto dydžio dėl įvykio pareiškėjai išmokėtą draudimo išmoką, draudikui nekyla pareiga tenkinti pareiškėjos reikalavimo dėl 1 538,45 Eur papildomos draudimo išmokos mokėjimo, todėl pareiškėjos draudikui keliamas 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 Neteisminio sprendimo procedūros 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

²⁰ Be to, pareiškėjos atstovė nepateikė jokių įrodymų, galinčių pagrįsti, kad pareiškėja patyrė advokato ar advokato padėjėjo teisinių paslaugų išlaidas (pvz., pateikiant tarp pareiškėjos ir jos atstovės sudarytos Teisinių paslaugų teikimo kopijos ir kitų įrodymų duomenis).