



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-24 Nr. 429-374
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti pareiškėjai papildomą draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos dėl gaisro (toliau – įvykis) patirtą žalą. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad draudikas tinkamai įvertino pareiškėjos dėl įvykio patirtą žalą ir pagrįstai, vadovaudamasis taikomose draudimo taisyklėse² (toliau – Taisyklės) įtvirtintomis sąlygomis, atsisakė atlyginti pareiškėjai elektros instaliacijos apdraustame turte keitimo ir su tuo susijusių papildomų darbų išlaidas, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Draudikas ir pareiškėja sudarė Būsto draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kuria Taisyklių pagrindu nuo 2023 m. birželio 25 d. iki 2034 m. birželio 25 d. buvo apdraustas gyvenamasis pastatas, esantis adresu: (duomenys neskelbtini), būsto savininko (valdytojo) civilinė atsakomybė ir suteiktas skubios pagalbos namuose draudimas.

Pareiškėja draudikui pranešė apie įvykį: „Užsidegė veranda. Iškviesta gaisrinė. Surašyti dokumentai Klaipėdos raj. Gargždų priešgaisrinės tarnybos atvykusio ekipažo darbuotojų. Namas liko be elektros.“ Įvykio data – 2023 m. gruodžio 19 d. Kartu su pranešimu pareiškėja pateikė draudikui įvykio vietos nuotraukas.

Vadovaudamasis surinktais duomenimis ir UAB „IVRO“ sudaryta sąmata, draudikas nusprendė įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėjo pareiškėjai 3 173,44 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio patirtą žalą.

Pareiškėjai nesutikus su apskaičiuotos draudimo išmokos dydžiu, draudiko atstovai apžiūrėjo įvykio vietą, surinktus duomenis perdavė UAB „Smart claims“, ši kartu su UAB „Dogas“ ekspertu parengė (duomenys neskelbtini) Nuostolio vertinimo ataskaitą (toliau – Nuostolio vertinimo ataskaita). Vadovaudamasis Nuostolio vertinimo ataskaita ir prie jos pridėta sąmata, draudikas nusprendė išmokėti pareiškėjai papildomą 1 947,78 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio patirtą žalą.

Pareiškėja su galutiniu draudiko sprendimu ir draudimo išmokos dydžiu nesutiko ir pateikė draudikui pretenziją. Draudikui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, ši kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką išmokėti papildomą 2 930,62 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos dėl įvykio patirtą žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodė, kad dėl gaisro nutrūko elektros tiekimas jai priklausančiam gyvenamojo

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 2021 m. balandžio 16 d.

namo antrajam aukštui. Pasak pareiškėjos, tam, kad elektros tiekimas būtų atkurtas, yra būtina pakeisti visą antrojo namo aukšto elektros instaliaciją, todėl draudikas privalo atlyginti pareiškėjai elektros instaliacijos keitimo bei su tuo susijusių darbų (sienų ardymo, elektros laidų tiesimo, vidaus apdailos atkūrimo į buvusią būklę) išlaidas.

Draudikas atsiliepime prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą, nurodydamas, kad dėl įvykio nėra būtina visą namo antro aukšto elektros instaliaciją keisti nauja. Kad namo antrajame aukšte būtų atkurtas elektros tiekimas, būtina pakeisti tik kabelį, tiekiantį elektrą į antrą namo aukštą, nes jis gaisro metu buvo nukirstas, ir 4 automatiniai jungikliai, kurie buvo užlieti vandeniu. Pasak draudiko, išlaidos šiems darbams yra laikytinos būtinosiomis išlaidomis, kad turtas būtų atkurtas į būklę, buvusią iki įvykio (kiek tai susiję būtų su elektros tiekimo apdraustam turtui atkūrimu), todėl draudikas jas įvertino apskaičiuodamas pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką. Draudiko teigimu, visame apdraustame turte elektros instaliaciją keičiant nauja, turtas yra ne atkuriamas į iki įvykio buvusią būklę, bet yra pagerinamas, todėl šių išlaidų draudikas neturi pagrindo atlyginti.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu draudikas nusprendė tenkinti pareiškėjos reikalavimo dalį dėl 120 Eur ir 2026 m. rugsėjo 23 d. išmokėjo pareiškėjai papildomą 120 Eur draudimo išmoką, pastebėjus, kad, apskaičiuojant mokėtiną draudimo išmokos sumą, draudikas per klaidą du kartus išskaičiavo taikytiną besąlyginę išskaitą (išskaičiavo iš viso 240 Eur vietoje 120 Eur).

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, ar, pagal šalių sudarytos Draudimo sutarties sąlygas, draudikas pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, atsisakė mokėti pareiškėjai papildomą draudimo išmoką, atlyginančią elektros instaliacijos apdraustame turte keitimo ir su tuo susijusių papildomų darbų išlaidas.

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 sąlygose³.

Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių

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

įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį⁴. Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką⁵.

Šiuo atveju ginčas kilo iš turto draudimo sutarties. Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalį, turto draudimo sutartis priskiriama nuostolių draudimo sutartims, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams.

Taisyklių B III dalies 1 punkte nurodyta, kad nuostolio dydį nustato draudikas, vadovaudamasis surašytu turto sunaikinimo ar sugadinimo aktu (jei buvo vykdoma apžiūra arba gautos informacijos pakanka aktui surašyti), iš draudėjo ir kompetentingų įstaigų gautais dokumentais, būtiniais turto sunaikinimo ar sugadinimo priežastims ir nuostolių dydžiui nustatyti.

Pagal Taisyklių B III dalies 2.2 papunktį, kai pastatai (pastatų elementai (įrenginiai) ar namų turtas, apdrausti atkūrimo verte, dėl draudžiamąjo įvykio sugadinti, nuostolis yra šio turto remonto kaina. Nuostoliu laikomos tik remonto išlaidos, būtinos sugadintam turtui atstatyti iki buvusios prieš pat įvykį būklės, neviršijančios to turto atkūrimo vertės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, tačiau šalys nesutaria dėl būtinų išlaidų elektros tiekimui apdraustam turtui atkurti apimties ir atsižvelgiant į tai – dėl draudimo išmokos dydžio.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjai priklauso antrasis namo, kuriame kilo gaisras, aukštas. Gesinant gaisrą, buvo nukirstas kabelis, tiekiantis elektrą antrajam namo aukštui, t. y. apdraustam turtui. Pareiškėja prašo atlyginti visos namo antrame aukšte esančios elektros instaliacijos keitimo ir kitų su tuo susijusių darbų išlaidas, savo reikalavimą grindžia UAB „ITECHAS“ parengta sąmata, kurioje nurodyta bendra suma siekia 2 930,62 Eur.

Draudikas su pareiškėjos reikalavimu nesutinka ir nurodo, kad dalis UAB „ITECHAS“ sąmatoje nurodytų darbų nėra skirti turtui atkurti į būklę, buvusią iki įvykio, o yra apdrausto turto pagerinimas. Draudikas teigia apskaičiavęs būtent įvykio metu sugadinto turto atkūrimo į iki įvykio buvusią būklę išlaidas, kaip tai numatyta Taisyklių B III dalies 2.2 papunktyje, ir, be kitų turto atkūrimo išlaidų, dėl kurių ginčo tarp šalių nėra (priestato stogo, lubų, sienų remonto išlaidos), yra atlyginęs pareiškėjai taip pat ir elektros tiekimui apdraustam turtui atkūrimo išlaidas (elektros skydo permontavimo, automatinų jungiklių keitimo ir elektros kabelio keitimo išlaidas).

Draudikas savo poziciją grindžia Nuostolio vertinimo ataskaita, kurioje pateiktas detalus įvykio aplinkybių tyrimas, įvertinta dėl įvykio kilusi žala, darbai, reikalingi apdraustam turtui atkurti į būklę, buvusią iki įvykio, taip pat pateikiama UAB „ITECHAS“ sąmatos analizė ir vertinimas.

Nuostolio vertinimo ataskaitoje konstatuota, kad pagrindinė įvykio priežastis buvo prasta viso pastato elektros instaliacijos būklė⁶. Nuostolio vertinimo ataskaitoje taip pat nurodyta, kad gesinant gaisrą buvo nukirstas kabelis, tiekiantis elektrą antram namo aukštui. Ekspertų vertinimu, tam, kad elektros tiekimui antram namo aukštui būtų atkurtas, buvo būtina tik pakeisti nukirstą kabelį ir įvadinio skydo 4 automatinis jungiklius, kurie buvo užlieti. Įvertinę visas įvykio aplinkybes ir surinktus duomenis, ekspertai nustatė, kad antrojo namo aukšto visos elektros instaliacijos keitimas ir su tuo susiję kiti darbai (sienų ardymo, elektros laidų tiesimo, vidaus apdailos atkūrimo) nėra susiję su gaisro pasekmių šalinimu ir nėra būtini tam, kad apdraustas turtas būtų atkurtas į būklę, buvusią iki įvykio. Atitinkamai, ekspertai, įvertinę UAB „ITECHAS“ sąmatą, kuria savo reikalavimą grindžia pareiškėja, konstatavo, kad dalis į ją įtrauktų darbų yra „su gaisru tiesiogiai nesusiję kaštai, priskirtini objekto pagerinimui, eksploataciniams kaštams“. Ekspertai nurodė, kad tie darbai, kurie yra būtini turtui atkurti į iki įvykio buvusią būklę, yra įvertinti prie Nuostolio vertinimo ataskaitos pridėtoje sąmatoje.

Nuostolio vertinimo ataskaitoje, remiantis ekspertų sudaryta sąmata, nurodyta, kad „remonto darbų suma, reikalinga <...> gaisro padarinių pašalinimui, yra vertinama 5 361,22 EUR su PVM <...>. Į šią sąmatą yra įtraukti darbai, medžiagos, mechanizmai, reikalingi objekto atkūrimui iki būklės, buvusios iki gaisro.“ Kartu pažymėtina, kad iš bylos duomenų matyti, jog draudikas, atskaitęs Draudimo sutartyje numatytą besąlyginės išskaitos sumą (120 Eur), yra išmokėjęs pareiškėjai Nuostolio vertinimo ataskaitoje nurodyto dydžio draudimo išmoką

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 Šias išvadas patvirtina Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie VRM Klaipėdos priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Gargždų priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos 2025 m. lapkričio 10 d. raštas, kuriame nurodoma, kad „labiausiai tikėtina gaisro kilimo priežastis – avarinis darbo režimas gyvenamojo namo elektros instaliacijoje“, gaisras kilo užsidegus elektros laidui.

(5 361,22 Eur – 120 Eur = 5 241,22 Eur).

Pagrindo nesivadovauti specialių žinių turinčių asmenų parengta Nuostolio vertinimo ataskaita nenustatyta. Specialistų pateiktos išvados yra nuoseklios ir neprieštarauja nustatytoms faktinėms aplinkybėms. Pareiškėja nėra pateikusi objektyvių duomenų, kurie paneigtų Nuostolio vertinimo ataskaitoje pateikiamas išvadas dėl Įvykio aplinkybių, žalos masto ir darbų, kurie būtini apdraustam turtui atkurti į būklę, buvusią iki Įvykio, apimties.

Dėmesys atkreiptinas į tai, kad teisės aktai įpareigoja draudiką tinkamai iširti įvykių aplinkybes, o tai yra ir įpareigojimas draudikui, kad jo darbuotojai bei pasitelkti partneriai būtų aukštos kvalifikacijos ir turintys ekspertinių žinių skirtingose srityse. Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti išsamūs paaiškinimai ir juos pagrindžiantys įrodymai šiuo konkrečiu atveju yra pakankami įrodymai, kurie tinkamai pagrindžia draudiko poziciją dėl Įvykio nulemtą pareiškėjos turto sugadinimų masto ir atitinkamai – patirtų nuostolių dydžio, todėl pareiškėjos įrodymais nepagrįsti subjektyvūs teiginiai, kad draudikas netinkamai įvertino dėl Įvykio kilusią žalą, atmetini.

Atsižvelgdamas į tai, kas pirmiau nurodyta, ir įvertinęs byloje esančių įrodymų visumą, Lietuvos bankas daro išvadą, kad draudikas tinkamai įvertino pareiškėjos dėl Įvykio patirtą žalą ir pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklėse įtvirtintomis sąlygomis, atsisakė atlyginti pareiškėjai elektros instaliacijos apdraustame turte keitimo ir su tuo susijusių papildomų darbų išlaidas.

Išvada

Draudikas tinkamai įvertino pareiškėjos dėl Įvykio patirtą žalą ir pagrįstai atsisakė atlyginti pareiškėjai elektros instaliacijos apdraustame turte keitimo ir su tuo susijusių papildomų darbų išlaidas, todėl, draudikui tenkinus pareiškėjos reikalavimo dalį dėl 120 Eur, likusi pareiškėjos reikalavimo dalis atmetina kaip nepagrįsta.

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.⁷

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 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

⁷ 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.