



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-13 Nr. 429-419
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 išmokas už dviejose pareiškėjos buto patalpose nukritusio lubų tinko padarytą žalą. Įvertinus pateiktus įrodymus, nustatyta, kad ekspertų išvados patvirtino, jog tinko nukritimą lėmė ilgalaikiai natūralaus nusidėvėjimo ir laipsniško sukibimo su pagrindu mažėjimo procesai, o staigus išorinio poveikio požymių nenustatyta. Nors pats tinko nukritimas įvyko staiga, tai buvo ilgą laiką vykusių procesų pasekmė, todėl įvykiai atitinka draudimo taisyklėse nustatytą nedraudžiamojo įvykio sąlygą dėl ilgalaikių procesų ir natūralaus nusidėvėjimo. Atsižvelgiant į tai, draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokų, o pareiškėjos reikalavimas atmestas kaip nepagrįstas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp draudiko ir pareiškėjos buvo sudaryta Gyventojų turto draudimo sutartis (toliau – draudimo sutartis), kuria Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. v0424 (toliau – Taisyklės)² pagrindu nuo 2026 m. liepos 1 d. iki 2027 m. birželio 14 d. visų rizikų draudimu buvo apdraustas butas, esantis adresu: *(duomenys neskelbtini)*.

2026 m. liepos 21 d. pareiškėja pranešė draudikui, kad bute nukrito dalis lubų tinko. Draudiko įgaliota partnerė UAB „Smart Claims“ 2026 m. liepos 23 d. atliko draudimo objekto apžiūrą ir surašė sugadinto turto apžiūros aktą. Apžiūros metu taip pat buvo pateikta informacija, kad 2026 m. liepos 2 d. tinkas nuo lubų nukrito kitoje buto patalpoje.

Remdamasis apžiūros duomenimis ir UAB „Smart Claims“ parengtomis nuostolių vertinimo ataskaitomis, draudikas abu įvykius pripažino nedraudžiamaisiais ir atsisakė mokėti draudimo išmokas, nurodydamas, kad žalą lėmė ilgalaikiai procesai ir natūralus nusidėvėjimas, kuriems pagal Taisyklės draudimo apsauga netaikoma.

Draudikui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, ši kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką abu įvykius pripažinti draudžiamaisiais ir išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos dėl nukritusio lubų tinko patirtą žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

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

² Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. v0424, galiojančios nuo 2024 m. balandžio 11 d.

Pareiškėja teigia, kad lubų tinko dalys nukrito netikėtai, o iki šių įvykių ji neturėjo pagrindo manyti, kad tinkas gali nukristi. Pareiškėjos vertinimu, draudikas nepakankamai pagrindė, kad tiesioginė tinko nukritimo priežastis buvo ilgalaikis nusidėvėjimas, todėl nepagrįstai atsisakė taikyti pasirinktą visų rizikų draudimo apsaugą.

Draudikas su pareiškėjos reikalavimu nesutinka. Draudikas nurodo, kad apžiūros duomenys ir specialistų parengtos ataskaitos patvirtina, jog tinkas nukrito dėl ilgalaikio natūralaus nusidėvėjimo ir laipsniško sukibimo su pagrindu mažėjimo, o staiga ir netikėto išorinio poveikio požymių nenustatyta. Nors galutinis tinko atsiskyrimas galėjo įvykti staiga, tai nekeičia ilgalaikės pažeidimų kilmės. Todėl, draudiko vertinimu, abu įvykiai atitinka Taisyklėse nustatytas nedraudžiamųjų įvykių 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 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 **draudikas pagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmokas dėl dviejose pareiškėjos buto patalpose nukritusio lubų tinko.***

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 įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas 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

Draudžiamasis įvykis apibrėžiamas kaip draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamuoju įvykiu laikomas draudžiamąjo įvykio požymius turintis įvykis, kuris taip pat atitinka įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką.⁴ Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu, kai nėra nedraudžiamąjo įvykio sąlygų (CK 6.987 straipsnis).

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta draudiko pareiga tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dedant reikiamas pastangas. Pagal šio straipsnio 7 dalį, draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013; 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjos butas buvo apdraustas visų rizikų draudimu, t. y. 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. Taisyklėse taip pat nurodyta, kad visi įvykiai, neįtraukti į nedraudžiamųjų įvykių sąrašą, laikomi draudžiamaisiais įvykiais.⁵

Taisyklėse nustatyta, kad draudimo apsauga netaikoma ir draudimo išmoka nemokama, jeigu įvykiai kilo dėl ilgalaikių procesų, natūralaus nusidėvėjimo, gedimo, puvimo, korozijos, kalkių arba dėl jų atsiradusios žalos.⁶

Vertinant šalių pateiktus duomenis, pažymėtina, kad ginčas kilo dėl dviejų įvykių pripažinimo nedraudžiamaisiais: 2026 m. liepos 21 d. lubų tinko nukritimo kambaryje – patalpos Nr. 15-8, dėl kurio užregistruota žalos byla Nr. (*duomenys neskelbtini*), bei 2026 m. liepos 2 d. lubų tinko nukritimo virtuvėje – patalpos Nr. 15-6, dėl kurio užregistruota žalos byla Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau kartu – Įvykiai).

Draudikas sprendimus Įvykius pripažinti nedraudžiamaisiais grindžia 2026 m. liepos 23 d. atliktos turto apžiūros duomenimis, nuotraukomis ir UAB „Smart Claims“ parengtomis 2026 m. liepos 31 d. nuostolio vertinimo ataskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kambario vertinimo ataskaita) bei 2026 m. rugpjūčio 7 d. nuostolio vertinimo ataskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Virtuvės vertinimo ataskaita, toliau abi kartu – Vertinimo ataskaitos).

Kambario vertinimo ataskaitoje nurodyta, kad patalpoje Nr. 15-8 nustatytas lokalus lubų tinko atsisluoksniavimas ir nukritimas, o kitame tos pačios patalpos lubų plote – linijinės formos tinko įtrūkis. Po nukritusiu tinku matyti seno tinko fragmentai ir perdangos paviršius, tačiau konstrukcinio perdangos irimo, apliejimo ar staigaus išorinio poveikio požymių nenustatyta. Specialistai taip pat nurodė užfiksuoti anksčiau nukritusio tinko vietą, kurioje atsidengęs perdangos paviršius buvo nudažytas. Jų vertinimu, ši aplinkybė patvirtina, kad analogiškų defektų toje pačioje patalpoje buvo atsiradę ir anksčiau.

Kambario vertinimo ataskaitoje paaiškinta, kad tinkas kartu su dažų ir glaisto sluoksniu atsiskyrė nuo vientiso, nesuaižėjusio ir nepažeisto pagrindo. Specialistų vertinimu, tai rodo nepakankamą tinko sukibimą su perdangos paviršiumi. Kitoje lubų dalyje nustatytas įtrūkis įvertintas kaip ankstesnė tokio paties atsisluoksniavimo proceso stadija. Atsižvelgiant į šių požymių visumą, padaryta išvada, kad tinko nukritimą lėmė ilgalaikis natūralus tinko senėjimas, jo sukibimo su pagrindu mažėjimas ir įprasti eksploataciniai bei aplinkos poveikiai.

Virtuvės vertinimo ataskaitoje nurodyta, kad patalpoje Nr. 15-6 taip pat nustatytas lokalus lubų tinko atsisluoksniavimas ir nukritimas. Be to, užfiksuoti žymūs viršutinio lubų apdailos sluoksnio nusidėvėjimo požymiai – dažų atsisluoksniavimas ir suaižėjimas. Po nukritusiu tinku matyti seno tinko fragmentai ir perdangos paviršius, tačiau konstrukcinio perdangos irimo, apliejimo, paviršių drėgnumo ar staigaus išorinio poveikio požymių nenustatyta. Specialistai šių pažeidimų atsiradimą taip pat susiejo su ilgalaikiu tinko nusidėvėjimu ir laipsnišku jo sukibimo su pagrindu praradimu.

Abiejose Vertinimo ataskaitose paaiškintas nustatytų pažeidimų susidarymo mechanizmas: dėl medžiagų senėjimo, temperatūros ir drėgmės nulemtų ilgalaikių pokyčių bei nedidelių perdangos deformacijų palaipsniui silpnėjo tinko sukibimas su pagrindu, formavosi mikroįtrūkliai ir atsisluoksniavimo zonos. Tinkas kurį laiką laikėsi likusiose sukibimo vietose, tačiau, joms nebeatlaikius tinko svorio, atsiskyrė nuo perdangos. Taigi, specialistų vertinimu, abiejose patalpose tinko nukritimas buvo galutinė ilgalaikio progresuojančio fizinio nusidėvėjimo proceso pasekmė.

Analizuojant Vertinimo ataskaitų duomenis, pažymėtina, kad ekspertinio pobūdžio išvada vertinama kartu su kitais byloje esančiais įrodymais. Pagrindas kritiškai vertinti tokią išvadą gali kilti, kai jos turinys yra prieštaringas, išvados neišplaukia iš tyrimo eigos, tyrimas neatliktas arba atliktas neišsamiai ir dėl to kyla pagrįstų abejonių jo rezultatais.⁷

Nagrinėjamu atveju Vertinimo ataskaitose aprašyti kiekvienoje patalpoje nustatyti pažeidimai, pateiktos jų nuotraukos, išanalizuotos pažeidimų atsiradimo priežastys ir paaiškintas jų susidarymo mechanizmas. Specialistų išvados grindžiamos konkrečiais tinko atsisluoksniavimo, įtrūkimų ir apdailos nusidėvėjimo požymiais, neprieštarauja apžiūros metu užfiksuotiems duomenims. Todėl, įvertinus pateiktą įrodymų visumą, nėra pagrindo abejoti

⁵ Taisyklių dalies „Ką apima Statinių ir Namų turto draudimo apsauga?“ skyrius „Visų rizikų draudimas“, 6 psl.

⁶ Taisyklių dalies „Ką apima Statinių ir Namų turto draudimo apsauga?“ skyriaus „Visų rizikų draudimas“ nedraudžiamųjų įvykių sąrašo pirmoji sąlyga, 7 psl.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. birželio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386-469/2015.

Vertinimo ataskaitose nustatyta ilgalaikie abiejų patalpų lubų tinko pažeidimų kilme.

Pareiškėja teigia, kad tinkas nukrito netikėtai, o iki įvykių ji neturėjo pagrindo manyti, kad jis gali nukristi. Tačiau šis argumentas nepaneigia specialistų nustatyto pažeidimų susidarymo mechanizmo. Vertinimo ataskaitose paaiškinta, kad tinko sukibimo su pagrindu silpnėjimas ir mikroįtrūkimų formavimasis kurį laiką gali būti vizualiai nepastebimi. Todėl aplinkybė, kad pareiškėja anksčiau nepastebėjo galimo tinko nukritimo požymių, savaime nepatvirtina, jog žalą sukėlė staigus ir netikėtas išorinis įvykis.

Kartu pažymėtina, kad galutinis tinko atsiskyrimas gali įvykti staiga ir dėl ilgą laiką vykusių procesų. Kaip paaiškinta Vertinimo ataskaitose, likusioms sukibimo vietoms nebeatlaikius tinko svorio, tinko sluoksnis nuo pagrindo gali atsiskirti beveik vienu metu. Taigi, pats tinko nukritimo staigumas nekeičia nustatytos jo priežasties ir nesudaro pagrindo netaikyti Taisyklėse nustatytos nedraudžiamojo įvykio sąlygos.

Pareiškėja nepateikė duomenų, kurie paneigtų Vertinimo ataskaitose nurodytas aplinkybes arba pagrįstų kitokią tinko nukritimo priežastį. Jos nurodytas pasirinktas visų rizikų draudimas taip pat nesudaro savarankiško pagrindo mokėti draudimo išmokas, nes ši draudimo apsauga nėra absoliuti, bet taikoma atsižvelgiant ir į Taisyklėse nustatytas nedraudžiamųjų įvykių sąlygas.

Atsižvelgiant į nustatytas įvykių aplinkybes bei pateiktus įrodymus, sutiktina su draudiko išvada, kad įvykius lėmė ilgalaikiai tinko nusidėvėjimo ir sukibimo su pagrindu mažėjimo procesai. Todėl abiejų įvykių aplinkybės atitinka Taisyklėse įtvirtintą nedraudžiamojo įvykio sąlygą dėl ilgalaikių procesų ir natūralaus nusidėvėjimo.

Draudikui pagrindus sprendimus įvykius pripažinti nedraudžiamaisiais, jam nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos turtui atsiradusios, su šiais įvykiais siejamos žalos.

Išvada

Nustačius, kad draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokų, atlyginančių dėl įvykių pareiškėjos buto lubų apdailai padarytą žalą, pareiškėjos 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 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