



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2026-10-19 Nr. 429-435
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo pareiškėjos patirtą žalą dėl atsiradusių apdrausto turto defektų (namo stogelio deformacija, stogelį laikančios kolonos iškilimas, plytelių defektai, trinkelio deformacija ir kt.) (toliau – Įvykis) pripažinti nedraudžiamuoju įvykiu. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad žalos pareiškėjos turtui atsiradimo priežastys yra statybos brokas ir klaidos bei didelio šalčio poveikis, todėl Įvykis atitinka taikomose draudimo taisyklėse² (toliau – Taisyklės) numatytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygas ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Draudikas ir pareiškėja sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kuria Taisyklių pagrindu nuo 2025 m. gruodžio 22 d. iki 2026 m. gruodžio 21 d. buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (duomenys neskelbtini), namų turtas ir būsto savininko (valdytojo) civilinė atsakomybė.

2026 m. vasario 5 d. pareiškėja draudikui pranešė apie Įvykį, nurodydama, kad virš įėjimo į namą esantis stogelis atitrūko nuo namo, atraminė stogelio kolona pasviro.

2026 m. vasario 11 d. UAB „Smart claims“ atliko turto apžiūrą ir Turto apžiūros akte užfiksavo atraminės stogelio kolonos pakilimą ir stogelio konstrukcijos deformaciją, panduso pakilimą, namo apdailos (klinkerio plytelių) defektus, lauko durų metalinio slenksčio „išsigaubimą“, grindų plytelių prie lauko durų atkibimą, pažeistas garažo grindų plyteles, fasado apdailos ties garažo angokraščiu pažeidimus, tarpą tarp garažo vartų ir pagrindo (toliau – turto defektai).

2026 m. kovo 30 d. pareiškėja draudikui papildomai pranešė, kad nutirpus sniegui taip pat pastebėta išsikraipiusi trinkelio danga ir pakrypusi sklypą juosianti tvora.

2026 m. balandžio 2 d. UAB „Smart claims“ parengė Nuostolio vertinimo ataskaitą (toliau – Nuostolio vertinimo ataskaita), kurioje nurodė, kad nustatytų turto defektų priežastis yra statybos klaidos ir brokas bei didelio šalčio poveikis.

Vadovaudamasis surinktais duomenimis, draudikas nusprendė Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Pareiškėjai pateikus pretenziją ir išreiškus nesutikimą su draudiko priimtu sprendimu, 2026 m. balandžio 22 d. UAB „Smart claims“ atliko pakartotinę turto apžiūrą ir Turto apžiūros akte užfiksavo „tvoros stulpelių laisvumą, trinkelio įsmukimą į žemę“.

Draudikas, įvertinęs surinktus duomenis, pareiškėjos pretenzijos netenkino, todėl ši kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką pripažinti Įvykį draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjai draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio patirtą žalą.

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 Galioja nuo 2024 m. balandžio 29 d.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad draudikas netinkamai įvertino įvykio aplinkybes, todėl priėmė nepagrįstą sprendimą. Pasak pareiškėjos, draudikas tinkamai nenustatė tikrosios atsiradusių turto defektų priežasties, neatliko išsamaus defektų ekspertinio tyrimo.

Draudikas atsiliepime prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą. Draudiko teigimu, Taisyklėse yra aiškiai nustatytos apdraustam pareiškėjos turtui taikytinos draudimo apsaugos ribos, todėl draudikas, tinkamai ištyręs įvykį ir vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, priėmė pagrįstą sprendimą.

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 pareiškėjos patirtą žalą dėl atsiradusių apdrausto turto defektų pripažinti draudžiamuoju įvykiu.***

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 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.

Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjo įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką⁶. Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu, kai nėra nedraudžiamąjo įvykio sąlygų (CK 6.987 straipsnis)⁷.

Nagrinėjamu atveju turtas buvo apdraustas draudimo variantu „Pagrindinis“, pagal kurį yra

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.

⁵ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktas.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

apdraudžiama nuo šių rizikų: ugnis, vanduo, gamtos jėgos, vagystė ir tyčinė trečiųjų asmenų veika, transporto priemonės atsitrenkimas, stiklo dūžis, elektros įtampos svyravimai.

Taisyklių 1.2 papunktyje nustatyta, kad draudimo apsauga visais atvejais taikoma tik nuo staigių ir netikėtų įvykių, atsitikusių draudimo apsaugos galiojimo laikotarpiu.

Pasirinkus draudimo variantą „Pagrindinis“, draudimo išmoka mokama tik įvykus draudimo sutartyje nurodytiems draudžiamiesiems įvykiams.

Taisyklių 5 dalyje yra nurodyti bendrieji nedraudžiamieji įvykiai. Įvykis laikomas nedraudžiamuoju ir draudikas neatlygina nuostolių, jei žala atsirado ar padidėjo dėl ankstesnio nekokybiško ar netinkamo remonto, gamybos, įrengimo (pvz., dangos atsilupimo, netinkamai įstatytų / įtvirtintų elementų, detalių ir pan.) (Taisyklių 5.1.3 papunktis), žala atsirado dėl natūralaus pastato, statinio, įrenginio ar atskirų jų dalių, sėdimo, plėtimosi, judėjimo, skilimų, lūžimų ar kitų sugadinimų, nulemtų įprastinių fizikinių reiškinių (šalčio, įšalo, kaitros, gruntinio ar požeminio vandens lygio pasikeitimo, drėgmės, ultravioletinės spinduliuotės ir pan.) bei natūralaus dėvėjimosi (Taisyklių 5.1.5 papunktis), žala atsirado dėl statybos klaidų ar broko – bet kokių nukrypimų nuo statinio (jo dalies) projektavimo techninių sąlygų, jo projekto, techninių statybos reglamentų, statybos taisyklių, standartų, metodinių nurodymų ar rekomendacijų, dėl kurių pasikeičia statinio (jo dalies) atsparumas, ilgaamžiškumas, eksploatacinės ar funkcinės savybės, pakinta ekonomiškai pagrįsta statinio (jo dalies) naudojimo trukmė ar estetinė išvaizda (Taisyklių 5.1.17 papunktis), žala atsirado dėl klaidų, trūkumų ar defektų, už kuriuos pagal garantiją arba įstatymų nustatyta tvarka atsako gamintojas, rangovas, tiekėjas, pardavėjas, statytojas, montavimo darbus ar garantinį, techninį aptarnavimą vykdomi įmonė (Taisyklių 5.1.19 papunktis).

Iš bylos duomenų nustatyta, kad pareiškėja draudikui pranešė apie įvykį, nurodydama, kad buvo pastebėti daugybiniai apdrausto turto defektai. Ginčas tarp šalių kilo, kai draudikas, ištyręs visas reikšmingas įvykio aplinkybes, nusprendė įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Draudikas savo poziciją grindžia Nuostolio vertinimo ataskaita, kurioje užfiksuota, kad nustatytų turto defektų priežastis yra statybos klaidos ir brokas bei didelio šalčio poveikis. Detalizuojant atskirų defektų priežastis Nuostolio vertinimo ataskaitoje nurodyta, kad stogelį laikančios kolonos pamatas nebuvo pakankamai įgilintas, trinkelės netinkamai įrengtos, nes nepalikta pakankamai vietos jų galimam natūraliam poslinkiui, dėl to gadinamas namo fasadas, garažo grindų plytelės klijuotos aplinkos poveikiui nepakankamai atspariais klijais, dėl to jos nuo šalčio atsiluksniavo. Nuostolio vertinimo ataskaitoje konstatuota, kad „objekto konstrukcijų peršalimas ir deformacijos suponuoja statybos paslėptų darbų broko faktą“.

Pagrindo nesivadovauti specialių žinių turinčio asmens parengta Nuostolio vertinimo ataskaita nenustatyta. Specialisto pateiktos išvados yra nuoseklios ir neprieštarauja nustatytoms faktinėms aplinkybėms. Pareiškėja nėra pateikusi objektyvių duomenų, kurie paneigtų Nuostolio vertinimo ataskaitoje užfiksuotas įvykio aplinkybes ir jį nulėmusias priežastis. Priešingai, iš pareiškėjos pateiktų duomenų ir paaiškinimų matyti, kad visi turto defektai buvo pastebėti žiemą, vyraujant neigiamai oro temperatūrai, tai atitinka Nuostolio vertinimo ataskaitos duomenis.

Draudikas papildomai paaiškino, kad, įvertinęs visas reikšmingas įvykio aplinkybes, nustatė, jog turto defektai buvo nulemti ne Draudimo sutartyje išvardytų draudžiamųjų įvykių (jokio konkretaus draudžiamąjo įvykio, nurodyto Draudimo sutartyje, požymiai nepasireiškė), o ilgą laiką vyraavęs didelis šaltis atskleidė apdrausto turto statybos metu padarytas statybos klaidas.

Draudikas paaiškino, kad „vienintelis galimas variantas dėl ko stogelį laikanti kolona pakyla į viršų yra toks, kai įšalo gylio viršija kolonos pamato gylį. Vadinas, kolonos pamatas nebuvo pakankamai įgilintas, o retos trukmės ir intensyvumo šaltas periodas šią klaidą tik atskleidė. Visi kiti fiksuoti pažeidimai taip pat susiję su šalčiu, kai konstrukcijose ar po jomis esanti drėgmė užšąla, vandens tankis jam virstant į ledą staiga sumažėja, o tai reiškia, kad tūris kietoje būsenoje tampa didesnis, nei vandeniui esant skysčio būsenos. Vadinas, vyksta plėtimasis, nes tam pačiam medžiagos kiekiui reikia daugiau erdvės. Tokia atsiradusi jėga deformuoja konstrukcijas, atplėšia nuo pagrindo grindų plyteles ir pan. Tai yra natūralus ir visiems žinomas fizikinis procesas, į kurį turi būti kreipiamas reikiamas dėmesys parenkant medžiagas (pvz. klijus), tinkamai įrengiant pamatus juos pakankamai įgilinant, po grindinio plytelėmis įrengiant reikiamą drenuojantį sluoksnį, kad drėgmė nesikaupytų ir vėliau užšalusi nedeformuotų konstrukcijas. Visiškai išvengti šio proceso neįmanoma, todėl tarp skirtingų medžiagų ir jų sluoksnių privaloma įrengti deformacinius tarpus (pvz. tarp fasado apdailos ir trinkelės). Kadangi įsivyravus šaltesniam periodui ir temperatūrai nukritus atskiromis naktimis žemiau minus 25 laipsnių pagal Celsijų pas pareiškėją būsto aplinkoje įvyko įvairios deformacijos, tai byloja tik vieną – statybų metu buvo padarytos klaidos, kurios lėmė žalos atsiradimą.“

Nors pareiškėja teigia, kad draudiko nustatytos įvykį nulėmusios priežastys – statybos darbų klaidos, brokas bei didelis šaltis ir įšalas – prieštarauja viena kitoms, vis dėlto sutiktina su draudiko pozicija, kad statybos brokas ir įšalas turto būklę gali neigiamai veikti kartu: įšalas gali būti tiesioginis konstrukcijų pažeidimą sukėlus veiksnys, o statybos trūkumai – aplinkybė, dėl kurios konstrukcijos buvo neatsparios šiam poveikiui.

Dėmesys atkreiptinas į tai, kad teisės aktai įpareigoja draudiką tinkamai ištirti įvykio aplinkybes, o tai yra ir įpareigojimas draudikui, kad jo darbuotojai ir pasitelkiami partneriai būtų aukštos kvalifikacijos ir turintys ekspertinių žinių skirtingose srityse. Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti išsamūs paaiškinimai ir Nuostolio vertinimo ataskaita šiuo konkrečiu atveju yra pakankami įrodymai, kad draudikas tinkamai ištyrė įvykio aplinkybes ir pagrįstai sprendė, jog įvykis atitinka Taisyklėse nurodytas nedraudžiamųjų įvykių sąlygas. Pareiškėja nepateikė objektyvių įrodymų, kurie paneigtų specialių žinių turinčių asmenų parengtoje Nuostolio vertinimo ataskaitoje fiksuotas įvykio aplinkybes ir išvadas dėl įvykio priežasčių. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos įrodymais nepagrįsti teiginiai, kad draudikas netinkamai įvertino įvykio aplinkybes, atmetini.

Įvertinus nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai vertino, jog įvykio metu nepasireiškė nė viena draudimo rizika, nuo kurios Draudimo sutartimi yra apdraustas turtas (įvykis neatitinka nė vieno iš Draudimo sutartyje nurodytų draudžiamojų įvykių požymių pagal pasirinktą draudimo variantą „Pagrindinis“).

Lietuvos banko vertinimu, pagal pateiktus duomenis įvykis atitiko nedraudžiamųjų įvykių, įtvirtintų Taisyklių 5.1.3, 5.1.5, 5.1.17 ir 5.1.19 papunkčiuose, sąlygas.

Kaip minėta, draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, kai įvykis atitinka draudžiamojų įvykių sąlygas ir neatitinka nedraudžiamųjų įvykių sąlygų. Nustačius, kad įvykis yra nedraudžiamasis, draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką.

Atsižvelgiant į tai, kas pirmiau nurodyta, pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Išvada

Nustačius, jog įvykis yra nedraudžiamasis, draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmoką, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.⁸

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

⁸ 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.