LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-11-03 Nr. 429-470
Vilnius

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

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo pareiškėjos patirtos žalos dėl neva tirpstančio sniego apgadintų gyvenamojo namo fasado bei konstrukcinių elementų (toliau – Įvykis) nepripažinti draudžiamuoju įvykiu. Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad Įvykis neatitinka jokio draudimo sutartyje apibrėžto draudžiamojo įvykio sąlygų ir kad Įvykis atitinka taikomose draudimo taisyklėse (toliau – Taisyklės)[2] numatytas nedraudžiamojo įvykio sąlygas, todėl draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokos ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp draudiko ir pareiškėjos buvo sudaryta būsto draudimo sutartis (toliau – draudimo sutartis), kuria Taisyklių pagrindu laikotarpiu nuo 2025 m. liepos 9 d. iki 2026 m. liepos 8 d. buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (duomenys neskelbtini).

2026 m. kovo 2 d. pareiškėja draudikui pateikė pranešimą apie Įvykį: dėl tirpstančio sniego apgadintas apdrausto gyvenamojo namo fasadas bei konstrukciniai elementai (sienos ties ištisine apsaugine sienele ant stogo bei fasadinė dalis ties įėjimu). Kartu pareiškėja pateikė Įvykio vietos nuotraukas, o 2026 m. kovo 15 d. pateikė draudikui 9 607,40 Eur remonto komercinį pasiūlymą.

Draudikas, įvertinęs objekto apžiūros duomenis, nustatytas aplinkybes bei surinktą medžiagą, remdamasis sudarytos draudimo sutarties nuostatomis, priėmė sprendimą atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nes Įvykis neatitinka nė vieno draudimo sutartyje įtvirtinto draudžiamojo įvykio sąlygų, o atitinka bent vieno iš Taisyklėse įtvirtintų nedraudžiamųjų įvykių sąlygas.

Pareiškėjai nesutikus su draudiko sprendimu, draudikas užsakė nepriklausomą ekspertizę UAB „Infranet“, ši 2026 m. birželio 2 d. pateikė Žalos priežasčių nustatymo išvadą Nr. 4908128 (toliau – Ekspertinė išvada), kurioje konstatuota, kad pažeidimai atsirado dėl konstrukcinių mazgų įrengimo trūkumų (deformacinio tarpo nebuvimo) ir ilgalaikio aplinkos poveikio.

Draudikui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, ši kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įvertinti draudiko sprendimo pagrįstumą, įpareigoti draudiką suorganizuoti papildomą turto apžiūrą arba įpareigoti Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir atlyginti pareiškėjos turtui padarytą žalą pagal pateiktą komercinį pasiūlymą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad žala fasadui atsirado tiesiogiai dėl gamtinių jėgų poveikio – šlapio

[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 Nr. 067, galiojančios nuo 2021 m. balandžio 16 d.

sniego svorio bei slėgio, taip pat teigia, kad draudikas sprendimą priėmė nepagrįstai, remdamasis tik nuotraukomis, o jokia reali fizinė turto apžiūra atlikta nebuvo, sprendimas priimtas vadovaujantis tik nuotolinės apžiūros duomenimis.

Draudikas prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti. Draudikas nurodo, kad fizinė apžiūra buvo atlikta dalyvaujant pačiai pareiškėjai, tai patvirtina jos parašas apžiūros akte. Draudiko teigimu, atliktas išsamus tyrimas ir gauta nepriklausomų ekspertų išvada patvirtina, kad fasado pažeidimai atsirado ne dėl staigaus sniego slėgio, o dėl statybos defektų bei natūralaus nusidėvėjimo, tai pagal Taisykles yra nedraudžiamieji įvykiai.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir atlyginti pareiškėjos turtui padarytą žalą.***

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 dalį).

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[4]. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kai įvyksta į draudimo rizikos apibrėžtį patenkantis įvykis, tačiau šalys yra susitariusios, kad dėl konkrečių aplinkybių ir savitų aiškiai draudimo sutartyje nustatytų sąlygų šis įvykis nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką.[5] Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu, kai nėra nedraudžiamojo įvykio sąlygų (CK 6.987 straipsnis).[6]

Nagrinėjamu atveju pastatas buvo apdraustas „Standartiniu" draudimo variantu. Taisyklių A.IV dalies 1 punktas numato, kad apdrausto turto draudimo apsauga apima šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, kurie staiga ir netikėtai sukeliami arba įvyksta dėl šiame skyriuje išvardytų rizikų, jeigu jos numatytos draudimo sutartyje. Vadovaujantis draudimo liudijimu, pastatas buvo apdraustas nuo konkrečių nurodytų rizikų: ugnies, vandens, gamtinių jėgų (tarp jų ir sniego slėgio), vagystės, transporto priemonės atsitrenkimo, savaiminio medžio

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.
[4] Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktas.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.
[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

užvirtimo, elektros įtampos svyravimų ir viršįtampių, šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimų, stiklo dūžio rizikų.

Taisyklių A.IV dalies 4 punkte įtvirtinti bendrieji nedraudžiamieji įvykiai, kai draudimo išmoka nemokama, jeigu apdraustas turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas šiomis aplinkybėmis: dėl tęstinio, ilgalaikio ir (ar) nuolatinio (ne staigaus ir netikėto) įvykio ar proceso (Taisyklių A.IV dalis, 4.1 papunktis); dėl neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, pelėsio, kondensato, saulės poveikio, šalčio, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.) ir savaiminių pastatų apdailos skilimų (Taisyklių A.IV dalis, 4.2 papunktis); dėl apdrausto turto konstrukcijų suirimo, irimo, kritimo, skilimo, užteršimo ar kitų apdrausto turto defektų, atsiradusių dėl projektavimo ar statybos klaidų ir broko (Taisyklių A.IV dalies 4.4.3 papunktis); dėl natūralaus pastatų ar pastato dalių sėdimo, plėtimosi, skilimo, nulemtų įprastinių fizikinių reiškinių (pašalo, kaitros, ultravioletinės spinduliuotės ir pan.) ir natūralaus pastato dėvėjimosi (Taisyklių A.IV dalies 4.12 papunktis); dėl klaidų ir trūkumų, už kuriuos pagal garantiją arba įstatymuose nustatyta tvarka atsako gamintojas, rangovas, tiekėjas, pardavėjas, montavimo darbus atliekanti įmonė, garantinę ar techninę priežiūrą vykdanti įmonė (Taisyklių A.IV dalies 4.16 papunktis); dėl bet kokių kitų įvykių ar priežasčių, kurie šiose Taisyklėse ar draudimo sutartyje neįvardyti kaip draudžiamieji įvykiai (šis punktas negalioja Taisyklių A.IV dalies 1.12 punkte nurodytai rizikai) (Taisyklių A.IV dalies 4.18 papunktis).

Draudikas sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju grindžia pareiškėjos pateikta informacija, fizine Įvykio vietos apžiūra ir turto nuotraukomis, specialių techninių žinių turinčių ekspertų parengta Ekspertine išvada bei kitais surinktais duomenimis.

Ekspertinėje išvadoje konstatuota, kad Įvykio aplinkybės neatitinka jokio šalių sudarytoje draudimo sutartyje įtvirtinto staigaus ir netikėto draudžiamojo įvykio, o apdrausto pastato fasado pažeidimai nulemti vienos iš priežasčių, kurios Taisyklių prasme laikomos nedraudžiamaisiais įvykiais.[7] Įvertinę pažeidimų pobūdį ir išsidėstymą, ekspertai priėjo prie išvados, kad defektai susiję su konstrukcinių mazgų įrengimo trūkumais. Ties fasado ir betoninių trinkelių laiptų sandūra neįrengtas deformacinis tarpas, o „parapeto ir fasado sandūroje neužtikrintas pakankamas konstrukcijų deformacijų kompensavimas". Konstrukcijų judėjimas ir skirtingas medžiagų plėtimasis sukėlė papildomus „įtempius" apdailos sluoksnyje. Dėl šių „įtempių" buvo pažeistas tinko vientisumas ir sukibimas su pagrindu. Specialistų vertinimu, nustatyti pažeidimai yra ilgalaikio eksploatacinio poveikio bei konstrukcinių mazgų projektavimo ir įrengimo trūkumų rezultatas. Tai nėra staigaus ar netikėto įvykio pasekmė.

Taigi, iš pateiktų duomenų darytina išvada, kad Įvykis ne tik neatitinka jokio draudžiamojo įvykio požymio, numatyto draudimo sutartyje pagal ja teikiamos draudimo apsaugos apimtį, tačiau Įvykio aplinkybės atitinka bent vieną iš Taisyklių A.IV dalies 4 punkte įtvirtintų bendrųjų nedraudžiamųjų įvykių sąlygų. Sutiktina su draudiko argumentu, kad pareiškėjos subjektyvūs paaiškinimai, jog fasado pažeidimus sukėlė šlapio sniego svoris ir slėgis, nėra patvirtinti jokiais objektyviais žalos bylos duomenimis. Nei apžiūros metu užfiksuotas pažeidimų pobūdis, nei jų vieta nerodo staigaus sniego slėgio poveikio. Priešingai – pažeidimų lokalizacija konstrukcijų sandūrose, neįrengtas deformacinis tarpas ir tinko sluoksnio atsisluoksniavimo pobūdis patvirtina Ekspertinėje išvadoje nurodytas priežastis.

Pagrindo nesivadovauti specialių žinių turinčio asmens parengta Ekspertine išvada nenustatyta. Eksperto atlikto tyrimo duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, išvados neprieštarauja sutrinktiems objektyviems duomenims ir nustatytoms faktinėms aplinkybėms. Be to, pareiškėja nepateikė objektyvių duomenų ar įrodymų, galinčių paneigti Ekspertinėje išvadoje konstatuotas aplinkybes.

Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką: išvadą apie faktų buvimą daryti tada, kai byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.[8]

Pareiškėjos teiginys, kad draudikas neatliko fizinės turto apžiūros ir sprendimą priėmė įvertinęs tik nuotoliniu būdu gautą informaciją yra visiškai nepagrįstas. Tiek iš draudiko pateiktų turto nuotraukų, tiek iš pateiktų elektroninio susirašinėjimo duomenų apie organizuotą turto

[7] Ekspertinėje išvadoje nustatyta, kad ties įėjimo zona, prie betoninių trinkelių laiptų fiksuotos tinko pūslės, vietinis jo atsisluoksniavimas ir atšokimai. Nustatyta, kad šioje vietoje tarp skirtingų konstrukcijų ir medžiagų neįrengtas deformacinis tarpas. Ties fasado viršutine dalimi, parapeto ir sienos sandūroje, užfiksuoti horizontalūs įtrūkimai bei vietinis tinko sluoksnio atsisluoksniavimas. Pažeidimai lokalizuoti konstrukcijų sandūros zonose, kuriose dėl temperatūrinių deformacijų, drėgmės poveikio ir konstrukcijų mikrojudėjimų susidaro padidinti „įtempiai".

[8] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

apžiūros datą (kurių viena pareiškėjai netiko) matyti, kad draudiko atstovai fiziškai apžiūrėjo Įvykio vietą. Pažymėtina, kad draudikas Lietuvos bankui pateikė ir 2026 m. balandžio 2 d. Turto sunaikinimo, sugadinimo aktą, kurį pareiškėja patvirtino savo parašu. Kartu atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjos reikalavimas atlikti pakartotinę apžiūrą taip pat laikytinas nepagrįstu, nes pareiškėja nepateikė jokių naujų faktinių aplinkybių ar techninių duomenų, kurie būtų svarbūs Įvykio priežastims nustatyti.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Pateiktais duomenimis, draudikas, siekdamas išsiaiškinti, ar Įvykis yra draudžiamasis, ir įvertinti pareiškėjos turtui padarytos žalos aplinkybes ir priežastis, atliko išsamų Įvykio tyrimą.

Atsižvelgiant į nustatytas Įvykio aplinkybes bei pateiktus įrodymus, sutiktina su draudiko daroma išvada, kad nagrinėjamu atveju nenustatyta staigaus ir netikėto įvykio, kuris galėtų būti pripažintas draudžiamuoju pagal ginčui aktualios draudimo sutarties sąlygas. Kartu nustatyta, kad Įvykio aplinkybės atitinka bent vieną iš Taisyklių A.IV dalies 4 punkte įtvirtintų bendrųjų nedraudžiamųjų įvykių sąlygų.

Draudikui pagrindus sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, jam nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos turtui atsiradusios, su Įvykiu siejamos žalos.

Išvada

Nustačius, kad draudikui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos patirtos žalos, pareiškėjos reikalavimas atmetamas 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.[9]

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.

Arūnas Raišutis

Direktorius

[9] 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.