LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR *ERGO INSURANCE SE* GINČO NAGRINĖJIMO

2026-11-10 Nr. 429-487
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir *ERGO Insurance SE*[1], veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka[2]

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo pareiškėjos patirtą žalą dėl grindų dangos sugadinimo (toliau – Įvykis) pripažinti nedraudžiamuoju įvykiu. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad Įvykis atitinka taikomose draudimo taisyklėse[3] *(toliau – Taisyklės) numatyto nedraudžiamojo įvykio 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 2019 m. spalio 9 d. iki 2044 m. spalio 8 d. buvo apdrausti pastatai, esantys adresu: (duomenys neskelbtini), būsto savininko civilinė atsakomybė ir suteiktas pagalbos namuose draudimas.

2026 m. sausio 3 d. pareiškėja draudikui pranešė apie Įvykį: „Dėl vandens lašėjimo ir drėgmės prasiskverbimo į pagrindą buvo pažeista mikrocemento danga: ji pakeitė spalvą, kai kur tapo lipni, atsirado paviršiaus nelygumų ir iškilimų.“ Įvykio data – 2025 m. gruodžio 11 d. Pareiškėja nurodė, kad, jos manymu, žala atsirado dėl nekokybiško unitazo, iš kurio lašėjo vanduo. Pareiškėja draudikui pateikė Įvykio nuotraukas, susirašinėjimą su unitazo pardavėju dėl įrenginio pakeitimo nauju ir mikrocemento grindų įrengimo komercinius pasiūlymus.

2026 m. sausio 13 d. UAB „Smart claims“ atliko turto apžiūrą ir Turto apžiūros akte užfiksavo grindų dangos spalvos pakitimus, lako atsilupimą ir besilaikančią drėgmę.

2026 m. vasario 9 d. UAB „Portal Pro“ atlikto pakartotinę turto apžiūrą ir parengė 2026 m. kovo 3 d. Išvadą dėl defektų statiniui atsiradimo priežasties (toliau – Specialisto išvada), joje konstatavo, kad labiausiai tikėtinos grindų defektų atsiradimo priežastys yra jų „įrengimo klaidos ir / ar technologinio proceso nesilaikymas <...>. Savininko versija, jog defektai atsirado dėl unitazo indo defekto vertintina kritiškai ir mažai tikėtina.“

Vadovaudamasis surinktais duomenimis, draudikas nusprendė Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

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

Ginčo reikalavimai

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

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad draudikas netinkamai įvertino Įvykio aplinkybes, todėl priėmė nepagrįstą sprendimą. Pasak pareiškėjos, žala grindims atsirado dėl nekokybiško unitazo ir iš jo lašėjusio vandens, todėl Įvykis turi būti pripažintas draudžiamuoju.

---

[1] Kuri nuo 2026 m. lapkričio 1 d. perėmė visas ADB „Gjensidige“ teises ir pareigas.

[2] 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.

[3] Galioja nuo 2017 m. kovo 21 d.

Draudikas atsiliepime prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą, nurodydamas, kad labiausiai tikėtinos grindų defektų atsiradimo priežastys yra jų įrengimo klaidos ir (arba) technologinio proceso nesilaikymas. Draudiko teigimu, Taisyklėse yra aiškiai nustatytos apdraustam pareiškėjos turtui taikytinos draudimo apsaugos ribos, todėl draudikas, 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 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 pareiškėjos patirtą žalą dėl grindų dangos sugadinimo 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 sąlygose[4].

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 laipsnį[5]. Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką[6].

Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamojo įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką[7]. 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)[8].

Nagrinėjamu atveju turtas buvo apdraustas draudimo variantu „MIDI“, pagal kurį yra apdraudžiama nuo šių draudimo liudijime nurodytų rizikų: ugnis, gamtinės jėgos, vanduo, vandens prasiskverbimas pro pastato konstrukcijas, vagystė su įsilaužimu ir vandalizmas po įsilaužimo, plėšimas, vagystė iš aptverto sklypo teritorijos, pastato raktų vagystė, trečiųjų asmenų veika,

[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.
[6] Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktas.
[7] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.
[8] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

dužimas ir skilimas, medžio užvirtimas, transporto priemonės atsitrenkimas, elektros prietaisų gedimai dėl elektros įtampos svyravimų, vidiniai gedimai, dėl draudžiamųjų įvykių atsiradę nuostoliai, būsto nuomos išlaidos ir papildomos išlaidos draudimo vietai po draudžiamojo įvykio sutvarkyti.

Taisyklių skyriuje „Draudžiamųjų, nedraudžiamųjų įvykių išsamus aprašymas" nurodyta, kad, atsižvelgiant į draudėjo pasirinktą draudimo variantą, pastatai, butai ir juose esantis namų turtas apdraudžiami nuo sugadinimo, sunaikinimo arba praradimo dėl draudžiamųjų įvykių, įvykusių staiga ir netikėtai draudimo sutarties galiojimo metu. Draudimo apsauga galioja tik įvykių, kurie yra nurodyti draudimo liudijime ir Taisyklėse pagal pasirinktą draudimo variantą, atžvilgiu.

Taisyklių 76 punkte išvardyti bendri nedraudžiamieji įvykiai, taikytini visiems draudimo variantams. Taisyklių 76.1.24 papunktyje nustatyta, kad draudikas neatlygina žalos dėl įvykių, klaidų ir trūkumų, už kuriuos pagal garantiją arba įstatymuose nustatyta tvarka atsako gamintojas, pardavėjas, tiekėjas, rangovas, montuotojas, garantinį ar techninį aptarnavimą vykdanti įmonė arba organizacija. Jeigu draudėjas apdraustą turtą ar jo dalį pagamino pats (įskaitant statybą ūkio būdu), tai šis turtas prilyginamas šiame papunktyje išvardintiems asmenims.

Draudikas sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju grindžia UAB „Portal Pro" parengta Specialisto išvada, kurioje konstatuota, kad, „vadovaujantis apžiūrų metu surinkta ir disponuojama informacija, atlikus vizualų, neardomąjį ir neinstrumentinį tyrimą, daromos išvados, kad apžiūrėto turto labiausiai tikėtinos defektų atsiradimo priežastys yra įrengimo klaidos ir / ar technologinio proceso nesilaikymas, ko pasėkoje nebuvo išgautas reikiamas medžiagų tarpusavio suderinamumas ir sukibimas. Savininko versija, jog defektai atsirado dėl unitazo indo defekto vertintina kritiškai ir mažai tikėtina, nes betarpiškai po unitazo indu (kur matomas vandens lašėjimas) defektai nėra intensyviausi, apžiūros metu mikrocemento padengimo lakas tose vietose nebuvo atsisluoksniavęs. Intensyviausiai dangos defektai stebimi ties grindų ir sienų sujungimo kampais." Taigi, iš Specialisto išvados matyti, kad labiausiai tikėtina, jog turto defektai atsirado dėl mikrocemento grindų dangos įrengimo klaidų ir trūkumų, o ne dėl nuo unitazo lašėjusio vandens, kaip teigia pareiškėja.

Pagrindo nesivadovauti specialių žinių turinčio asmens parengta Specialisto išvada nenustatyta. Specialisto atlikto tyrimo duomenys yra nuoseklūs ir išsamūs, išvados neprieštarauja nustatytoms faktinėms aplinkybėms. Pažymėtina, kad pareiškėja nepateikė jokių objektyvių duomenų, paneigiančių draudiko ir jo pasitelkto specialisto atliktą Įvykio bei jo priežasčių vertinimą.

Nors pareiškėja laikosi pozicijos, jog žalą turtui sukėlė nekokybiškas unitazas ir iš jo lašėjęs vanduo, vis dėlto sutiktina su draudiko pozicija, kad vien aplinkybė, jog pardavėjas pareiškėjos prašymu unitazą pakeitė nauju (iš bylos duomenų matyti, kad unitazas nebuvo ištirtas, jį utilizavo pati pareiškėja), neįrodo to, kad grindų pažeidimai atsirado dėl galimai iš unitazo lašėjusio vandens.

Kaip tai nurodyta Specialisto išvadoje, grindų dangos sugadinimai po unitazu nėra intensyvūs – didžiausi grindų sugadinimai užfiksuoti grindų ir sienų sujungimo kampuose. Kaip matyti iš byloje esančių nuotraukų, danga grindų kampe lupasi dideliais plotais. Atsižvelgiant į bylos duomenis, sutiktina su draudiko pozicija, kad tuo atveju, jei grindų pažeidimas būtų nulemtas iš unitazo galimai lašėjusio vandens, pirmiausia atsirastų didesnis paviršinis grindų pažeidimas lašėjimo vietoje. Vis dėlto užfiksuotas grindų dangos atsisluoksniavimas patalpos kampe (t. y. ne po unitazu, o ten, kur vanduo tiesiogiai nelašėjo) pagrindžia, kad labiau tikėtina, jog grindų defektas atsirado dėl netinkamo mikrocemento grindų įrengimo[9].

Draudikas dėmesį atkreipė į tai, kad pareiškėja apie Įvykį draudikui pranešė praėjus 23 dienoms nuo nurodytos Įvykio dienos, pažeisdama Taisyklių 103.2 papunktyje numatytą 3 darbo dienų terminą pranešti apie įvykį. Iš bylos duomenų matyti, kad draudikui apie Įvykį buvo pranešta tuo metu, kai unitazas, iš kurio, pareiškėjos teigimu, lašėjo vanduo, jau buvo pakeistas nauju, o senasis – utilizuotas. Sutiktina su draudiko pozicija, kad toks pareiškėjos sutartinių pareigų nesilaikymas apsunkino draudiko galimybes ištirti Įvykį.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų

[9] Kaip nurodyta Specialisto išvadoje, dažniausiai praktikoje pasitaikančios klaidos yra netinkamai paruoštas grindų pagrindas, netinkamos medžiagos arba jų suderinamumas (naudotas netinkamas arba prastos kokybės lakas, nesuderinamas gruntas ir lakas, blogos medžiagų paruošimo proporcijos), technologinių procesų nesilaikymas.

faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą ginčą nagrinėjantis subjektas gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus[10].

Lietuvos banko vertinimu, byloje esantys įrodymai (Specialisto išvada, turto apžiūros aktas, nuotraukos, draudiko išsamūs paaiškinimai) pagrindžia, kad draudikas dėjo pakankamas pastangas tinkamai ištirti Įvykį ir, įvertinęs surinktus duomenis, pagrįstai sprendė, kad labiausiai tikėtina Įvykio priežastis – mikrocemento grindų įrengimo klaidos ir trūkumai.

Kaip minėta, pagal Taisyklių 76.1.24 papunktį, draudikas neatlygina žalos dėl įvykių, klaidų ir trūkumų, už kuriuos pagal garantiją arba įstatymuose nustatyta tvarka atsako gamintojas, pardavėjas, tiekėjas, rangovas, montuotojas, garantinį ar techninį aptarnavimą vykdanti įmonė arba organizacija. Jeigu draudėjas apdraustą turtą ar jo dalį pagamino pats (įskaitant statybą ūkio būdu), tai šis turtas prilyginamas šiame papunktyje išvardintiems asmenims.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja patvirtino, jog mikrocemento grindis įsirengė savo jėgomis (ūkio būdu), todėl laikytina, kad draudikas, nustatęs, jog grindų defektai atsirado dėl įrengimo klaidų, trūkumų ar technologinio proceso nesilaikymo, pagrįstai, remdamasis Taisyklių 76.1.24 papunkčiu, Įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Kaip minėta, draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, kai įvykis atitinka draudžiamojo įvykio 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.[11]

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

[10] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 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.

[11] 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.