



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-07-15 Nr. 429-153
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė Transporto priemonių draudimo sutartį (draudimo liudijimas TIA Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – Kasko draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 021¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su sunkvežimiu MAN 26.400 (valst. Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – automobilis). Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. rugsėjo 8 d. iki 2025 m. rugsėjo 7 d.

2025 m. vasario 5 d. eismo įvykio metu buvo apgadintas pareiškėjo automobilis. Pareiškėjas apie įvykį draudikui pranešė naudodamasis draudiko savitarnos svetaine.

2025 m. vasario 12 d. draudikas pateikė prašymą pareiškėjui pateikti automobilio nuotraukas. 2025 m. vasario 17 d. draudiko savitarnos portale pareiškėjas pasirinko šį nuostolio atlyginimo būdą – „noriu gauti išmoką pinigais“, taip pat pasirinko objekto apžiūros būdą, t. y. nurodė: „Sugadintą transporto priemonę pateiksiu apžiūrai į autoservisą“. Gautų duomenų pagrindu draudikas pradėjo žalos pagal Kasko draudimo sutartį administravimą.

2025 m. vasario 18 d. pareiškėjas pateikė draudikui derinti automobilio remonto sąmatą. Pažymėtina, kad nors pareiškėjas pasirinko gauti išmoką pinigais, tačiau faktiškai automobilis buvo remontuojamas autoservise.

2025 m. kovo 17 d. draudikas informavo pareiškėją, kad automobilio remonto sąmata suderinta, taip pat nurodė, kad pagal remonto sąskaitose nurodytą sumą apskaičiuota mokėtina draudimo išmoka bus sumažinta 20 proc., nes automobilio remontas buvo atliktas ne draudiko parinktame autoservise.

2025 m. kovo 18 d. pareiškėjas draudikui pateikė pranešimą, kuriame prašė netaikyti 20 proc. išskaitos, nes, anot pareiškėjo, draudimo sutartyje informacijos apie tokios išskaitos taikymą nėra. Tą pačią dieną pareiškėjas draudiko pareikalavo išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal suderintą sąmatą. Pareiškėjas nurodė, kad remonto darbai nepradėti (detalės dar neįsigytos), nes draudikas neišmokėjo draudimo išmokos. Draudikas nurodė, kad pagal sąmatas draudimo išmoka yra mokama, kai remontas realiai atliekamas, kol nėra pateiktų sąskaitų faktūrų ir jų apmokėjimą patvirtinančių dokumentų, draudimo išmoka negali būti mokama.

2025 m. kovo 21 d. pareiškėjas draudikui pateikė naujas automobilio remonto sąmatas: 2025 m. kovo 19 d. automobilio remonto darbų sąmatą, joje nurodyta suma – 3 025 Eur, 2025 m. kovo 19 d. detalių įsigijimo sąmatą, joje nurodyta suma – 8 022,89 Eur. Bendra automobilio remonto kaina pagal pareiškėjo pateiktus dokumentus – 11 047,89 Eur.

Draudikas pareiškėjui nurodė, kad draudimo išmoką išmokės tik gavęs duomenis apie faktiškai atliktą automobilio remontą, taip pat suderino su pareiškėju, kad draudikas išmokės pareiškėjui pusę draudimo išmokos avansu detalėms užsakyti, o gavęs duomenis apie faktinį automobilio remontą, sumokės likusią dalį.

2025 m. kovo 21 d. draudikas, pritaikęs 300 Eur besąlyginę išskaitą ir 20 proc. draudimo

¹ Galiojančių nuo 2024 m. balandžio 4 d. (2024 m. kovo 5 d. redakcija).

išmokos mažinimą pagal Taisyklių 108.5.18 papunktį, pareiškėjui išmokėjo pusę draudimo išmokos sumos, t. y. 5 026,16 Eur.

2025 m. balandžio 1 d. pareiškėjas draudikui pateikė suremontuoto automobilio nuotraukas, o 2025 m. balandžio 2 d. draudikas išmokėjo pareiškėjui likusią draudimo išmokos dalį – 4 419,15 Eur.

2025 m. balandžio 7 d. pareiškėjas draudikui pateikė pretenziją, kurioje nesutiko dėl draudimo išmokos mažinimo 20 proc. Pareiškėjo teigimu, automobilio remontas buvo atliktas naudojant naudotas detales, o remonto kaina, palyginti su remontu, detales keičiant naujomis, buvo daug mažesnė, remontas buvo atliktas vadovaujantis ekonomiškumo principu, todėl, pareiškėjo manymu, draudimo išmokos mažinimas yra neproporcingas ir nepagrįstas.

2025 m. balandžio 18 d. draudikas pateikė atsakymą į pareiškėjo pretenziją. Draudikas nurodė sprendimo nekeisiantis, nes draudimo sutartyje šalys susitarė, kad remontas turi būti atliekamas draudiko parinktame autoservise. Vadovaujantis Taisyklių 108.6.18 papunkčiu, pareiškėjo automobilio remontas buvo atliktas ne draudiko parinktame autoservise, todėl draudimo išmoka pagrįstai sumažinta 20 proc.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą. Pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą perskaičiuoti draudimo išmoką, 20 proc. draudimo išmokos mažinimą taikant tik automobilio remonto darbų vertei, o ne detalėms. Pareiškėjo teigimu, Taisyklių 108.6.18 papunktyje numatyta, kad draudimo išmokos mažinimas 20 proc. taikomas tik remonto darbų vertei, bet ne įsigytų detalių kainai.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė besilaikąs pozicijos, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota tinkamai, atsižvelgiant į šalių sudarytos Kasko draudimo sutarties sąlygas.

Draudikas nurodė, kad iš individualių Kasko draudimo sutarties sąlygų, įtvirtintų pareiškėjui išduotame draudimo liudijime, matyti, kad Kasko draudimo sutartis sudaryta su sąlygomis „*Detalių nusidėvėjimas taikomas*“, „*Autoservisas Draudiko pasirinkimu*“. Taisyklių 108.6.18 papunktyje įtvirtinta, kad draudimo sutarties galiojimo metu draudėjas privalo, jei automobilis remontuojamas, atlikti sugadintos transporto priemonės remontą draudiko nurodytame autoservise. Jeigu draudėjas ar su draudėju susijęs asmenys neįvykdė nurodytos pareigos (remontas buvo atliktas ne draudiko nurodytame autoservise), draudimo išmoka mažinama 20 proc.

Draudikas pabrėžė, kad ši sąlyga aiškiai ir nedviprasmiškai įtvirtinta tiek Taisyklėse, tiek pačiame draudimo liudijime, be kita ko, draudikas ir 2025 m. kovo 17 d. informavo pareiškėją, kad pagal remonto sąskaitas apskaičiuota draudimo išmoka bus mažinama 20 proc., nes remontas atliekamas ne draudiko partnerių servise, todėl pareiškėjo argumentai, kad jam apie tai nebuvo žinoma, yra nepagrįsti.

Taigi, draudiko nuomone, aplinkybė, kad remonto įmonė, kurioje buvo remontuotas automobilis, nebuvo suderinta su draudiku, remiantis Kasko draudimo sutartimi, sudaro pagrindą apskaičiuotą draudimo išmoką mažinti 20 procentų. Atsižvelgdamas į visus šiuos duomenis, draudikas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į šalių pateiktus duomenis ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos dydžio.

Siekiant išspręsti šalių ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas draudimo išmoką apskaičiavo ir išmokėjo remdamasis šalių sudarytos Kasko draudimo sutarties sąlygomis.

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. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta Kasko 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. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas.² 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 prisiimtą draudimo riziką laipsni.³ Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.⁴

Nagrinėjamu atveju šalys neginčija įvykio pripažinimo draudžiamuoju fakto, tačiau nesutaria dėl draudimo išmokos dydžio. Iš individualių Kasko draudimo sutarties sąlygų, įtvirtintų pareiškėjui išduotame draudimo liudijime, matyti, kad Kasko draudimo sutartis sudaryta su sąlyga „Autoservisas Draudiko parinkimu“. Taisyklių 11.3.2 papunktyje paaiškinama „Autoservisas Draudiko parinkimu“ sąlyga: įvykus draudžiamajam įvykiui transporto priemonė remontuojama draudiko nurodytame autoservise Lietuvos Respublikos teritorijoje arba draudimo išmoka apskaičiuojama vadovaujantis draudiko nurodytais remonto darbų į kainiais ir keičiamų dalių bei naudojamų medžiagų kainomis.

Draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka nustatyta Taisyklių E.2 skyriuje. Pagal Taisyklių 74 punktą, nuostolių dydį nustato draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis ir surinktais dokumentais, pagrindžiančiais nuostolius ir jų dydį. Taisyklių 78 punkte nustatyta, kad transporto priemonės nuostolių dydis nustatomas pagal sugadintos transporto priemonės ar jos detalių ir (ar) dalių rinkos vertei, buvusiai iki draudžiamąjį įvykį, atkurti būtinas remonto išlaidas, kurias sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių vertė (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo), dažymo medžiagų vertė.

Taisyklių 79.2 papunktyje detalizuota būtinųjų remonto išlaidų apskaičiavimo tvarka, kai transporto priemonės remonto išlaidas ir apmokėjamą patvirtinantys dokumentai pateikiami. Tokiu atveju atkūrimo išlaidos dalių ir (ar) detalių keitimo, remonto, dažymo ir papildomiems darbams apskaičiuojamos pagal draudiko nurodytas dalių ir (ar) detalių keitimo, remonto, dažymo ir papildomus darbus atliekančios įmonės darbų į kainius, išskyrus atvejus, kai transporto priemonė apdrausta variantu „Autoservisas Draudėjo pasirinkimu“. Tuomet atkūrimo išlaidos apskaičiuojamos pagal draudėjo pateiktus remonto išlaidas patvirtinančius dokumentus, bet neviršijant tos transporto priemonės gamintojo atstovo Lietuvoje (ar draudiko nurodyto atstovo) draudikui taikomų darbo į kainių ir draudikui nustatytų keičiamų detalių kainų (79.2.1 papunktis).

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus paaiškinimus, kuriais grindžiami šalių reikalavimai ir atskirtimai, pažymėtina, kad Taisyklių F.4 skyriaus, reglamentuojančio šalių teises ir pareigas sutarties galiojimo metu, 108.6.8 papunktyje įtvirtinta draudėjo pareiga įvykus draudžiamajam įvykiui transporto priemonę remontuoti tik draudiko nurodytame autoservise Lietuvos Respublikos teritorijoje, jeigu transporto priemonė apdrausta su sąlyga „Autoservisas Draudiko parinkimu“. Taisyklių 108.6.18 papunktyje pakartota Taisyklių 108.6.8 papunktyje nustatyta

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d.; nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

draudėjo pareiga ir nurodyta, kad, šios pareigos nesilaikant ir remontą atlikus ne draudiko nurodytame autoservise, draudimo išmoka mažinama 20 proc.

Lietuvos banko vertinimu, sistemiškai aiškinant draudimo variantą „Autoservisas Draudiko parinkimu“ ir draudimo išmokos apskaičiavimo tvarką reglamentuojančias Taisyklių nuostatas matyti, kad Taisyklių sąlygos sukuria aiškų lūkestį, kad prioritetinė transporto priemonės remonto vieta (siekiant gauti remonto išlaidas maksimaliai atlyginančią draudimo išmoką) yra draudiko partnerių remonto įmonės. Automobilio neremontuojant draudiko nurodytuose autoservisuose, draudimo išmoka gali būti sumažinama.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo, kad automobilio faktinis remontas buvo atliktas. Tą patvirtina tiek pareiškėjo, tiek draudiko pateiktų paaiškinimų ir įrodymų visuma. Nors pareiškėjas pasirinko draudimo išmoką gauti pinigais, tačiau automobilį faktiškai remontavo, draudikui suderinti teikė pasirinktos automobilų remonto įmonės sąmatas, teikė automobilio remontą patvirtinančius įrodymus.

Iš Lietuvos bankui pateiktų įrodymų matyti, kad bendra automobilio remonto kaina pagal pareiškėjo pateiktas sąskaitas – 11 047,89 Eur. Draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties ir Taisyklių nuostatomis, pareiškėjui išmokėjo 8 598,31 Eur draudimo išmoką. Draudikas šią sumą apskaičiavo iš bendros faktinės automobilio remonto kainos (11 047,89 Eur) atėmęs besąlyginę išskaitą (300 Eur) ir gautą draudimo išmokos sumą (10 747,89 Eur) sumažinęs 20 proc.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas draudikui kelia reikalavimą 20 proc. draudimo išmokos mažinimą taikyti tik automobilio remonto išlaidoms, bet ne detalių įsigijimo išlaidoms. Pareiškėjo įsitikinimu, Taisyklių 108.6.18 papunktyje numatyta, kad 20 proc. draudimo išmokos mažinimas taikomas tik remonto darbų vertei, bet ne detalių įsigijimo kainai.

Lietuvos banko vertinimu, nėra pagrindo sutikti su tokiu pareiškėjo Taisyklių interpretavimu, nes Taisyklių 108.6.18 papunktyje aiškiai ir nedviprasmiškai įtvirtinta, kad, jei draudėjas neįvykdė pareigos remontuoti automobilį draudiko parinktame autoservise, draudimo išmoka mažinama 20 proc., t. y. mažinama visa apskaičiuota mokėtina draudimo išmokos suma, o ne dalis jos, kaip nurodo pareiškėjas.

Pareiškėjas, pretenzijoje draudikui nurodė, kad jam nebuvo žinoma sąlyga, jog draudimo išmoka bus mažinama, jei automobilis bus remontuojamas pareiškėjo pasirinktame autoservise. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką iš esmės neginčija aplinkybių, kad buvo tinkamai supažindintas su Taisyklių sąlygomis, tiek pretenzijose draudikui, tiek kreipimesi į Lietuvos banką remiasi Taisyklių nuostatomis. Sutiktina su draudiko argumentu, kad aptariama sąlyga, kada draudimo išmoka gali būti mažinama, įtvirtinta bei nurodyta ne tik Taisyklėse, tačiau ir pačiame draudimo liudijime. Be kita ko, draudikas dar 2025 m. kovo 17 d., t. y. iki pareiškėjui pradėdant faktinį automobilio remontą, informavo ir įspėjo pareiškėją, kad draudimo išmokai bus taikomas 20 proc. mažinimas, nes remontas planuojamas atlikti ne draudiko partnerių servise.

Draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad turto draudimo, prie kurio priskiriamas transporto priemonių (KASKO) draudimas, sutartys yra nuostolių draudimo sutartys, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra pažymėjęs, kad turto draudimo sutarčių atveju draudimo išmokos dydis yra siejamas su nuostoliais, patirtais dėl draudžiamąjį įvykio, o Draudimo įstatymo 105 straipsnyje nustatyta, kad išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamąjį įvykio patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų)⁵.

Įvertinus byloje esančius duomenis, sutiktina su draudiko pozicija, kad, pareiškėjui automobilio remontą atlikus ne draudiko parinktame autoservise, o pareiškėjo paties pasirinktame, vadovaujantis Kasko draudimo sutartimi, konstatuotina, kad šio konkretaus ginčo atveju egzistavo pagrindas mažinti pareiškėjui mokėtiną draudimo išmoką.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes bei vertinant byloje esančių įrodymų visumą, konstatuotina, kad 8 598,31 Eur draudimo išmoka už žalą automobiliui buvo apskaičiuota tinkamai, todėl pareiškėjo reikalavimas išmokėti papildomą draudimo išmoką laikytinas nepagrįstu ir atmestinas.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. balandžio 23 d. +nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-229/2014.

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 pareiškėjo 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 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