



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AAS „BTA BALTIC INSURANCE COMPANY“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-07-21 Nr. 429-161
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AAS „BTA Baltic Insurance Company“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė Sausumos transporto priemonių draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*)), kuria draudiko parengtų Sausumos transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 03.01¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti pareiškėjo turiniai interesai, susiję su automobiliu *AUDI SQ5* (valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Kasko draudimo sutartis). Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. liepos 13 d. iki 2025 m. liepos 12 d.

2025 m. vasario 11 d. pareiškėjas pranešė draudikui apie automobilio stiklo dūžį (toliau – Įvykis). Gautų duomenų pagrindu draudikas pradėjo žalos pagal Kasko draudimo sutartį administravimą.

2025 m. vasario 11 d. elektroniniu laišku draudikas informavo pareiškėją, kad Įvykis užregistruotas, pateikė nuorodas į draudiko rekomenduojamas remonto įmones ir nurodė, kad automobilį remontuojant draudiko partnerių remonto įmonėse visus reikalingus veiksmus atliks remonto įmonės atstovas, o, pasirinkus automobilį remontuoti ne draudiko siūlomose remonto įmonėse, draudikas galutinį sprendimą dėl išmokos priims tik gavęs visą reikšmingą informaciją.

2025 m. vasario 18 d. pareiškėjui informavus draudiką, kad remontas bus atliekamas UAB „Moller Auto Keturi Žiedai“ (toliau – pareiškėjo pasirinktas servisas), draudikas, atsakydamas pareiškėjui, prie elektroninio laiško pridėjo aktualias Taisykles bei nurodė Taisyklių nuostatas, reikšmingas pasirenkant remonto įmonę ne iš draudiko partnerių sąrašo.

Pareiškėjui atlikus automobilio remontą savo pasirinktame servise, draudikas pagal su servisu suderintą sąmatą² išmokėjo 883,46 Eur draudimo išmoką (pritaikęs besąlyginę išskaitą, nusidėvėjimą keičiamoms dalims ir darbų kainos mažinimą dėl darbų įkainių skirtumo).

Pareiškėjas, nesutikdamas su minėtu sprendimu, draudikui pateiktose pretenzijose ir kreipimesi į Lietuvos banką kėlė reikalavimą įpareigoti draudiką išmokėti papildomą 485,04 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą. Pasak pareiškėjo, reikalaujamą sumą sudaro 195 Eur dėl pritaikytos per didelės besąlyginės išskaitos (pareiškėjas prašė taikyti 10 proc. išskaitą) ir 290,04 Eur dėl sumažinto darbų įkainio. Savo reikalavimą pareiškėjas grindė UAB „Moller Auto Keturi Žiedai“ 2025 m. kovo 4 d. PVM sąskaita faktūra Nr. (*duomenys neskelbtini*), kurios bendra suma – 1 887,08 Eur su PVM.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Draudikas informavo, kad nusprendė patenkinti pareiškėjo reikalavimą taikyti 10 proc. žalos dydžio stiklo dūžio išskaitą, o ne 300 Eur besąlyginę išskaitą, ir išmokėjo pareiškėjui draudiko apskaičiuotą papildomą 181,65 Eur draudimo išmoką.

Draudikas paaiškino, kad pareiškėjo pasirinkto serviso taikytas 93,45 Eur/val. be PVM

¹ Galioja nuo 2023 m. kovo 1 d.

² Pateiktas 2025 m. balandžio 10 d. elektroninis laiškas.

valandinis darbų įkainis pagrįstai buvo sumažintas iki vidutinio 26 Eur/val. be PVM darbų įkainio bei atsisakyta išmokėti sumą, susidariusią dėl darbų įkainio skirtumo, nes, vadovaujantis Taisyklių 6.1.1 papunkčiu, pareiškėjui pasirinkus ne draudiko nurodytą remonto įmonę, draudikas turi teisę draudimo išmoką mažinti iki sumos, už kurią buvo galima suremontuoti transporto priemonę draudiko rekomenduotose remonto įmonėse.

Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo mokėti 290,04 Eur papildomą draudimo išmoką.

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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio.

Siekiant išspręsti pareiškėjo ir draudiko ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, pagal šalių sudarytos Kasko draudimo sutarties sąlygas ir teisės aktų nuostatas: 1) tinkamai pritaikė besąlyginę išskaitą; 2) tinkamai nustatė atlygintą remonto darbų kainą.

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 neprieštaruja teisės aktams. 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.³ 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 rizikos laipsnį.⁴ Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.⁵

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 rizikos laipsnį. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais ir kurie tokiais nelaikytini, taip pat aptariamos draudiko, draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo

³ 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.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

ir nukentėjusio trečiojo asmens teisės ir pareigos, žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka bei terminai ir kt. (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnis).

1. Dėl taikytinos besąlyginės išskaitos sumos

Iš byloje esančių duomenų nustatyta, kad ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu draudikas sutiko taikyti pareiškėjo nurodytą besąlyginės išskaitos dydį procentais (10 proc.), vis dėlto, draudiko nustatyta pareiškėjui mokėtina suma eurais skyrėsi nuo pareiškėjo nurodytos sumos (skirtumas – 13,35 Eur).

Draudikas paaiškino, kad, atsižvelgdamas į draudiko nustatytą pareiškėjo patirtos žalos dydį (1 183,46 Eur) ir taikytiną 10 proc. žalos dydžio stiklo dūžio išskaitą (118,35 Eur), draudikas apskaičiavo ir išmokėjo pareiškėjui papildomą 181,65 Eur draudimo išmoką (skirtumą tarp iš pradžių taikytos 300 Eur besąlyginės išskaitos ir patikslintos 10 proc. žalos dydžio stiklo dūžio išskaitos (118,35 Eur)).

Iš bylos duomenų nustatyta, kad draudikas papildomos draudimo išmokos sumą (kiek tai susiję su taikytina 10 proc. besąlygine išskaita) apskaičiavo tinkamai, vadovaudamasis Kasko draudimo sutarties nuostatomis ir patirtą žalą pagrindžiančiais dokumentais⁶.

Nors pareiškėjas kreipimesi kėlė reikalavimą draudikui dėl netinkamai pritaikytos besąlyginės išskaitos išmokėti 195 Eur papildomą draudimo išmoką, tačiau neįrodė šios sumos pagrįstumo (nepateikė duomenų, kuomet būtų remiantis buvo atliktas šios konkrečios sumos apskaičiavimas).

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, bei įvertinus byloje esančius duomenis ir draudiko paaiškinimus, konstatuotina, kad draudikas tinkamai apskaičiavo 10 proc. žalos dydžio stiklo dūžio išskaitą, todėl pareiškėjo reikalavimas dalyje dėl 13,35 Eur papildomos draudimo išmokos sumokėjimo laikytinas nepagrįstu.

2. Dėl draudiko taikytų darbų įkainių

Pareiškėjo teigimu, draudikas nepagrįstai sumažino pareiškėjo pasirinkto serviso taikytą remonto darbų valandinį įkainį bei atitinkamai draudimo išmokos dydį.

Pareiškėjas kreipimesi kėlė reikalavimą draudikui išmokėti 290,04 Eur papildomą draudimo išmoką, t. y. skirtumą tarp pareiškėjo pasirinkto serviso nurodytos darbų kainos (4,3 val. x 93,45 Eur/val. be PVM = 401,84 Eur be PVM) ir darbų kainos, kurią draudikas apskaičiavo, valandinį remonto darbų įkainio dydį sumažinęs iki vidutinio 26 Eur/val. be PVM įkainio (4,3 val. x 26 Eur/val. be PVM = 111,80 Eur be PVM) (apskaičiuotas darbų kainos skirtumas 401,84 – 111,80 = 290,04).

Pagal Taisyklių 11.1 papunktį, draudimo išmoką nustato draudikas, vadovaudamasis iš draudėjo ir kompetentingų įstaigų gautais dokumentais, pagrindžiančiais draudžiamojo įvykio faktą ir leidžiančiais nustatyti jo priežastis bei įvertinti žalos dydį. Nustatant žalos dydį, atsižvelgiama tik į įvykio metu patirtus tiesiogiai pačiai transporto priemonei padarytus matomus sugadinimus, atsiradusius dėl tiesioginio ryšio su įvykiu. Pagal Taisyklių 11.4 papunktį, transporto priemonės sugadinimo atveju, nuostolio dydis nustatomas pagal faktines remonto išlaidas, kurias sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių (detalių) vertė, bei kurios yra būtinos atkurti sugadintą transporto priemonę, ar jos dalių ir/ar dalių rinkos vertė iki draudžiamojo įvykio.

Taisyklių 11.5 papunktyje nustatyta, kad transporto priemonės detalių ir papildomos įrangos nusidėvėjimas vertinamas, vadovaujantis Taisyklių 1 lentelė arba draudimo liudijime įtvirtinta tvarka.

Iš individualių Kasko draudimo sutarties sąlygų, įtvirtintų pareiškėjui išduotame draudimo liudijime, matyti, kad Kasko draudimo sutartis sudaryta pagal draudimo variantą „Su nusidėvėjimu, nemažėjančia draudimo suma“.

Taisyklių 6 dalies „Draudimo apsaugos variantai“ 6.1.1 papunktyje nurodyta, kad pasirinkus draudimo variantą su nemažėjančia draudimo suma ir nusidėvėjimu, apskaičiuojant žalos dydį keičiamų detalių kainos skaičiuojamos neoriginalių arba naudotų detalių rinkos kainomis, ne didesnėmis nei naujų originalių detalių kaina išskaičiavus nusidėvėjimą, remonto įmonę parenkant draudikui. Draudėjui pasirinkus ne draudiko nurodytą remonto įmonę,

⁶ PVM sąskaita faktūra už atliktus remonto darbus, 2025 m. balandžio 10 d. elektroniniame laiške nurodytu sąmatos derinimu.

draudimo išmoka mažinama iki sumos, už kurią galima buvo suremontuoti transporto priemonę draudiko rekomenduotose remonto įmonėse.

Taigi, sudarydamos Kasko draudimo sutartį, šalys susitarė, kad jei remontas bus atliktas ne draudiko parinktoje remonto įmonėje, draudikas turi teisę draudimo išmoką mažinti iki sumos, už kurią buvo galima suremontuoti transporto priemonę draudiko rekomenduotose remonto įmonėse.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad pareiškėjui pranešus apie įvykį, draudikas pareiškėjui tą pačią dieną nusiuntė nuorodas į rekomenduojamų remonto įmonių (draudiko partnerių) sąrašą, taip pat paaiškino tolesnę remonto eigą ir kaip bus priimamas sprendimas tuo atveju, jei remontas bus atliekamas ne draudiko partnerio servise.

Kaip minėta, pareiškėjui informavus draudiką, kad remontas bus atliekamas pareiškėjo pasirinktame servise, draudikas elektroniniais laiškais⁷ priminė pareiškėjui Taisyklių nuostatas, susijusias su pareiškėjo pasirinkimu, ir nusiuntė pareiškėjui Taisykles. Nors pareiškėjas nurodo, kad draudikas viešai neskelbia draudimo sutarčių sąlygų, dėmesys atkreiptinas į tai, kad nuoroda į Taisykles, kurių pagrindu buvo sudaryta Kasko draudimo sutartis, buvo pateikta ir pareiškėjui išduotame draudimo liudijime, taigi, su Taisyklėmis pareiškėjas buvo supažindintas ir jos yra viešai prieinamos.

Iš byloje esančių duomenų⁸ taip pat nustatyta, kad pareiškėjo pasirinktas servisas derino su draudiku remonto sąmatą ir draudikas sąmatos derinimo metu pasiūlė servisui sumažinti valandinį darbų įkainį iki 26 Eur/val. Servisui įkainio nesumažinus, susidarė skirtumas tarp pareiškėjo pasirinkto serviso nustatytos remonto darbų kainos ir draudiko nustatyto taikytino valandinio darbų įkainio pagrindu apskaičiuotos darbų kainos.

Lietuvos banko vertinimu, vadovaujantis šalių sutartomis Kasko draudimo sutarties sąlygomis, draudikas pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklių 6.1.1 papunkčiu, nurodė pareiškėjo pasirinktam servisui, kad valandinis darbų įkainis turi būti sumažintas iki vidutinio įkainio, taikomo draudiko rekomenduotose servisuose tam, kad darbų kaina pareiškėjui būtų kompensuota visiškai. Pareiškėjo pasirinktam servisui darbų kainos nesumažinus, draudikas pagrįstai sumažino draudimo išmoką iki sumos, už kurią galima buvo suremontuoti transporto priemonę draudiko rekomenduotose remonto įmonėse.

Siekdamas pagrįsti savo poziciją dėl vidutinio 26 Eur/val. dužusio stiklo remonto darbų įkainio, draudikas pateikė trijų remonto įmonių, esančių draudiko partnerių sąrašą, patvirtinimus⁹ dėl remonto kainos. Iš šių įmonių atsakymų į draudiko paklausimą spręstina, kad draudiko nurodytas vidutinis jo partnerių valandinis darbų įkainis yra pagrįstas.

Nors pareiškėjas nurodė, kad pareiškėjo pasirinkto serviso darbų įkainius draudikas laiko per aukštais tik remontuojant automobilių stiklus, o atliekant kitokio pobūdžio remontą šio serviso darbų įkainiai nėra mažinami (kas, pasak pareiškėjo, rodo draudiko nesažiningumą), draudikas atsiliepime pabrėžė, kad jis „neturi sutarties su remonto įmone – Moller, todėl atliekant ir kitus, pvz: kėbulinius darbus, remonto kaina būtų atlyginama vidutiniais darbų įkainiais, kadangi tai nėra BTA partnerių remonto įmonė“.

Nors pareiškėjas nurodė, kad remontą norėjo atlikti būtent gamintojo autorizuotame servise, sutiktina su draudiko pozicija, kad atsižvelgiant į įvykio pobūdį, draudikas pareiškėjui pateikė sąrašą įmonių, kurių specializacija yra stiklų keitimas, todėl šios remonto įmonės galėjo kokybiškai atlikti ir pareiškėjui priklausančio automobilio stiklo keitimą. Lietuvos banko vertinimu, draudikas pagrįstai, remdamasis Taisyklių nuostatomis, nurodė, kad pareiškėjas neprivalo rinktis draudiko rekomenduojamą remonto įmonę, tačiau tokiu atveju yra taikomos specialios Taisyklių nuostatos, kuriomis remiantis yra apskaičiuojama nuostolio suma (taikomi ne didesni darbų įkainiai, negu draudiko rekomenduotose servisuose).

Pareiškėjas savo reikalavimą grindė ir tuo, kad, pasak pareiškėjo, Taisyklėse nėra nurodyto draudiko partnerių sąrašo ar paaiškinimo, kas yra draudiko rekomenduojama remonto įmonė, todėl pareiškėjas negalėjo susipažinti ir nesuprato, kad jo pasirinktas servisas nėra draudiko partnerių sąrašą. Pažymėtina, kad tokie pareiškėjo teiginiai vertintini kritiškai, nes iš bylos duomenų matyti, kad užregistravus įvykį, pareiškėjui tą pačią dieną buvo atsiųstas draudiko rekomenduojamų remonto įmonių sąrašas, t. y. draudikas pareiškėją tinkamai ir laiku informavo apie konkrečias siūlomas remonto įmones, o taip pat paaiškino tolimesnę remonto eigą ir su nuostolio apskaičiavimu susijusias Taisyklių nuostatas.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys ir paaiškinimai pagrindžia, kad

⁷ Pateikti 2025 m. vasario 19 d. ir 2025 m. vasario 24 d. elektroniniai laišakai.

⁸ Pateiktas 2025 m. balandžio 10 d. elektroninis laiškas.

⁹ Pateikti 2025 m. liepos 7 d. elektroniniai laišakai; 2025 m. liepos 9 d. elektroninis laiškas.

draudikas pagrįstai, remdamasis šalių sutartomis Kasko draudimo sutarties sąlygomis ir vadovaudamasis Taisyklių 6.1.1 papunkčiu, sumažino pareiškėjo transporto priemonės remonto darbams taikytiną valandinį darbų įkainį ir atitinkamai nustatė draudimo išmokos dydį.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes ir į tai, kad ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu draudikas pareiškėjo keltą reikalavimą iš dalies patenkino (išmokėjo papildomą 181,65 Eur sumą), likusi pareiškėjo reikalavimo dalis atmestina kaip nepagrįsta.

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