



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-03 Nr. 429-291
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. kovo 1 d. – 2026 m. vasario 28 d. draudimo laikotarpiui tarp UAB „Kitoks miestas“ (toliau – draudėja) ir draudiko buvo sudaryta Bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis). Draudimo sutarčiai taikomos Bendrosios civilinės atsakomybės draudimo taisyklės Nr. 011.¹ (toliau – Taisyklės).

Draudikas 2025 m. liepos 7 d. gavo pareiškėjos pranešimą apie 2025 m. gegužės 18 d. dėl draudėjai priklausančio atitvaro pareiškėjos automobiliui „Toyota“ (toliau – Automobilis) padarytą žalą (toliau – Įvykis). Pareiškėja draudikui reikalavimą dėl draudimo išmokos, atlyginančios Įvykio metu Automobiliui padarytą žalą, mokėjimo kėlė remdamasi UAB „Mototoja“ atliktos Automobilio sugadinimų apžiūros pagrindu sudaryta 1 720,43 Eur Automobilio remonto išlaidų (su PVM suma) sąmata.

Draudikas 2025 m. rugsėjo 1 d. raštu pareiškėją informavo apie sprendimą dėl Įvykio atsisakyti mokėti draudimo išmoką, nes Įvykio metu Automobiliui padarytos žalos dydis neviršijo Draudimo sutartyje nurodytos 500 Eur išskaitos. Draudikas pabrėžė, kad UAB „Mototoja“ remonto sąmatoje buvo nurodytos Automobilio priekinio stiklo keitimo išlaidos, kurios buvo apskaičiuotos dėl „galimų mikro įtrūkimų remonto metu“, be to, pareiškėja nepagrįstai kėlė papildomą reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią statramsčio korozijos šalinimo darbų išlaidas.

Draudiko teigimu, UAB „Mototoja“ sudarytoje remonto sąmatoje nurodytos galimų Automobilio stiklo defektų išlaidos neatitinka Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.249 straipsnyje įtvirtintos žalos sąvokos, be to, „reikalavimas atlyginti papildomą žalą dėl padidėjusios statramsčio korozijos šalinimo negali būti tenkinamas, kadangi tai yra įprasta paruošiamojo remonto ir dažymo proceso dalis“.

Draudikas pareiškėjai nurodė, kad, Automobiliui Įvykio metu padarytos žalos skaičiavimais, pareiškėjos dėl Įvykio patirtas nuostolis yra 300,98 Eur už Automobilio remontą (be PVM), draudimo išmoka gali būti mokama pagal pareiškėjos patirtas Automobilio remonto išlaidas, todėl pareiškėja turi teisę kreiptis tiek į draudiko rekomenduotą, tiek į pačios pareiškėjos pasirinktą remonto įmonę dėl Automobilio remonto. Draudikas pabrėžė, kad, prieš kreipdamasi į pasirinktą remonto įmonę dėl Automobilio remonto, pareiškėja su draudiku turėtų suderinti minėtos remonto įmonės nustatytas Automobilio remonto išlaidas.

Draudikas pabrėžė, kad UAB „Mototoja“ nustatytos Automobilio remonto išlaidos dėl didesnių, nei rinkoje taikomos vidutinės automobilių, kurie nėra nauji, remonto kainos neatitinka Automobilio atkūrimo iki būklės, buvusios prieš Įvykį, taikant vidutines automobilio remonto išlaidas, sąlygų. Draudikas nurodė, kad jo nustatytas Automobiliui padarytos žalos dydis yra

¹ 2020 m. lapkričio 23 d. draudimo taisyklių redakcija.

pagrįstas, ir pabrėžė, kad draudiko apskaičiuotą 300,98 Eur Automobilio remonto išlaidų sumą įsipareigoja išmokėti draudėja.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko nustatytos žalos dydžiu, pretenzijose draudikui ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad UAB „Mototoja“ Automobilio stiklo keitimo išlaidas sudarytoje remonto darbų sąmatoje nurodė todėl, kad, atliekant Automobilio remontą, „statramsčio remontui reikės nuimti priekinį stiklą, kuris gali turėti mikroįtrūkimų nuo šlagbaumo smūgio. Statramstis nebūtų sulankstytas, jei nebūtų kliudęs stiklo, todėl krisdamas šlagbaumas tikrai stiklui sukėlė smūgį.“

Pareiškėjos teigimu, UAB „Mototoja“ apskaičiuotos Automobilio remonto išlaidos atitinka būtinųjų automobilio remonto išlaidų nustatymo ir Draudimo sutarčiai taikomo visiško nuostolių atlyginimo principo sąlygas. Be to, statramsčio korozijos išlaidos turi būti atlygintos dėl vilkinimo mokėti draudimo išmoką, nes statramsčio koroziją lėmė užsitęsęs žalos reguliavimas.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nurodė, kad jo apskaičiuotas 300,98 Eur Automobilio remonto išlaidas pagrindžia trijų remonto įmonių sudarytos Automobilio remonto išlaidų sąmatos. Draudikas pabrėžė, kad remonto įmonių UAB „Dažyti verta“, UAB „Temis sąmata“ ir UAB „Visoda“, į kurias draudikas kreipėsi dėl Automobilio remonto išlaidų sąmatų sudarymo, nustatytų Automobilio remonto išlaidų vidurkis yra 297,31 Eur be PVM, todėl draudiko apskaičiuota 300,98 Eur Automobilio remonto kaina visiškai atitinka rinkoje taikomas vidutines Automobilio remonto kainas.

Draudikas nurodė, kad draudėja įsipareigojo pareiškėjai išmokėti draudiko nustatytą Automobilio remonto išlaidų sumą, tačiau pareiškėja atsisako pateikti banko sąskaitos, į kurią būtų pervesta nurodyta suma, duomenis, todėl 300,98 Eur Automobilio remonto išlaidų atlyginimas negali būti įgyvendintas. Be to, pareiškėjai buvo siūloma kreiptis į remonto įmones dėl Automobilio remonto, kad būtų nustatyta realių Automobilio būklei atkurti būtinų remonto darbų apimtis, tačiau pareiškėja dėl Automobilio remonto nesikreipė ir draudikui kėlė reikalavimą išmokėti UAB „Mototoja“ remonto sąmatoje nurodytas Automobilio išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

Draudikas 2025 m. lapkričio 27 d. pateiktuose papildomuose paaiškinimuose dėl ginčo aplinkybių nurodė, kad kreipėsi į keturias remonto įmones (įskaitant ir UAB „Mototoja“), prašydamas pateikti paaiškinimus, ar Automobilio stiklą yra būtina keisti, tačiau nė viena remonto įmonė nepateikė vienareikšmiško atsakymo, kad Automobilio stiklo keitimas yra būtinas.

Draudikas nurodė, kad realios Automobilio remonto išlaidos gali būti nustatytos tik atlikus Automobilio remontą. Draudiko sprendimas nemokėti Automobilio stiklo keitimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos, kol nėra atliktas Automobilio remontas ir remonto įmonės vienareikšmiškai nepatvirtino, kad Automobilio stiklą būtina keisti, negali būti keičiamas. Draudiko teigimu, tai, ar Automobilio stiklą būtina keisti, galima nustatyti tik atliekant Automobilio remontą.

Draudikas taip pat nurodė, kad kreipėsi į UAB „Mototoja“, prašydamas pateikti paaiškinimus, kokie Automobilio remonto darbų įkainiai būtų taikomi, jei pareiškėja kreiptųsi į šią remonto įmonę dėl Automobilio remonto. UAB „Mototoja“ specialistas draudikui patvirtino, kad Automobilio remonto darbų įkainis, pareiškėjai sutikus atlikti Automobilio remontą remonto įmonėje UAB „Mototoja“, būtų 48 Eur už valandą. Kadangi iki Automobilio remonto UAB „Mototoja“ sudarytoje (teorinėje) Automobilio remonto darbų sąmatoje buvo nurodytas 61 Eur valandinis Automobilio remonto darbų įkainis, be to, nėra vienareikšmiškų įrodymų, kad Automobilio stiklas remontuojant statramstį gali skilti ir todėl jį būtina keisti, draudikas nurodė, kad UAB „Mototoja“ Automobilio remonto darbų sąmata buvo perskaičiuota, pakoreguojant remonto darbų valandinį įkainį pagal Automobilio faktinio remonto duomenis ir iš UAB „Mototoja“ nustatytų Automobilio remonto išlaidų išskaičiuojant stiklo keitimo išlaidas.

Draudikas nurodė, kad, remiantis UAB „Mototoja“ pakoreguotos Automobilio remonto sąmatos duomenimis, Automobilio remonto išlaidos, jei Automobilis būtų remontuojamas šioje remonto įmonėje, siekia 593,35 Eur. Draudikas pabrėžė nesutinkantis su pareiškėjos vertinimu, kad Automobilio remonto išlaidos turi būti skaičiuojamos pagal oficialaus Automobilio gamintojo atstovo, kuris yra „autorizuota garantinių automobilių remonto įmonė“, nustatytas Automobilio remonto išlaidas. Automobilis yra 11 metų, todėl nėra pagrindo jo remonto išlaidas apskaičiuoti pagal oficialaus Automobilio gamintojo atstovo nustatytas Automobilio remonto darbų kainas. Kita vertus, siekdamas kompromisinio sprendimo ir iš dalies tenkindamas pareiškėjos keliamą

reikalavimą, draudikas sutinka draudimo išmoką apskaičiuoti pagal draudiko pasirinktų remonto įmonių sudarytų sąmatų ir pakoreguotos UAB „Mototoja“ remonto sąmatos išlaidų vidurkį.

Draudikas nurodė, kad pagal vidutinių Automobilio remonto išlaidų vidurkį apskaičiuotos Automobilio remonto išlaidos siekia 371,32 Eur, todėl sutinka iš dalies tenkinti pareiškėjos keliamą ginčo reikalavimą. Tačiau kadangi draudiko apskaičiuota 371,32 Eur draudimo išmoka neviršija 500 Eur išskaitos, draudikui nekyla pareiga išmokėti 371,32 Eur draudimo išmoką. Draudikas pakartotojo, kad pareiga atlyginti draudiko dėl įvykio patirtą žalą kyla draudėjai, tačiau minėtas įsipareigojimas negali būti įgyvendintas, nes pareiškėja nepateikė banko sąskaitos duomenų.

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 ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios per įvykį Automobiliui padarytą žalą, dydžio.

Siekiant išnagrinėti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas teisingai apskaičiavo žalą ir jo veiksmų atitiktį nuostolio pagal civilinės atsakomybės draudimo sutarties sąlygas nustatymo teisiniam reglamentavimui, teismų formuojamai jo aiškinimo ir taikymo praktikai bei Draudimo sutarties sąlygoms, taip pat įvertinant: 1) draudiko sprendimo draudimo išmoką apskaičiuoti pagal remonto įmonių nurodytas vidutines Automobilio remonto išlaidas ir 2) draudiko atsisakymo mokėti Automobilio statramsčio korozijos išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumą.

Remiantis CK 6.987 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta draudimo sutarties samprata, minėta sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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.

Draudimo sutartimi draudimo objektui (draudėjo ar naudos gavėjo turciniams interesams) suteikiama apsauga – įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką, įvykus draudžiamajam įvykiui². Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtomis draudimo rūšies taisyklėmis (standartinės sąlygos), tiek draudimo liudijime aptartomis individualiomis sąlygomis. Kasacinio teismo praktikoje pažymėta, kad draudimo taisyklės yra standartinės, bendros sąlygos, paprastai taikomos visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, o draudimo liudijime nurodomi ne bendri, bet konkrečią sutartį individualizuojantys duomenys³.

Nagrinėjamu atveju šalių ginčas kilo dėl nustatyto automobiliui padarytos žalos dydžio, todėl ginčo aplinkybėms įvertinti yra reikšmingos Taisyklių 11 punkto, reglamentuojančio žalos dydžio nustatymą, nuostatos. Taisyklių 11.4 papunktyje nustatyta, kad draudikas išmoka draudimo išmoką, kurios suma atitinka trečiojo asmens patirtos žalos dydį, tačiau ne daugiau nei draudimo liudijime nurodyta draudimo suma, neviršijant nustatytų sublimitų dydžio, atėmus nustatytos išskaitos dydį. Jei nustatytos draudimo sumos ar sublimito nepakanka visiems nuostoliams atlyginti, likusią nuostolių dalį privalo atlyginti pats apdraustasis arba draudėjas.

Taisyklių Specialiųjų sąlygų 1 punkte yra pateiktas „sublimito“ apibrėžimas: sublimitas yra draudimo sutartyje nurodytos draudimo sumos dalis, kurios neviršydamas draudikas išmoka

² Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 2 dalies 10 punktas.

³ Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2019 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-221-403/2019; 2016 m. kovo 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-143-313/2016.

draudimo išmoką dėl į draudimo liudijimą įtrauktos papildomos ar individualios draudimo sąlygos už draudimo liudijime įvardintą draudžiamąjį įvykį visam draudimo sutarties galiojimo laikotarpiui. Išmokėjus draudimo išmoką dėl įvardinto draudžiamojo įvykio ar žalos, sublimitas ir nurodyta draudimo suma mažinama atitinkamos draudimo išmokos dydžiu.

Remiantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalimi, pažymėtina, kad civilinės atsakomybės draudimo sutartys yra priskiriamos nuostolių draudimo sutartims, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams. Pagal Draudimo įstatymo 111 straipsnį, nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę tiesiogiai reikalauti, kad draudikas, apdraudęs atsakingo už žalą asmens civilinę atsakomybę, išmokėtų draudimo išmoką (vadinamoji tiesioginio reikalavimo teisė).

Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „kai atsakingas už žalą asmuo yra apsidraudęs savo civilinę atsakomybę, sudarydamas civilinės atsakomybės draudimo sutartį, tokio asmens (draudėjo pagal civilinės atsakomybės draudimo sutartį) padarytą žalą atlygina draudikas pagal civilinės atsakomybės draudimo sutarties sąlygas. Sprendžiant dėl šio draudiko atsakomybės apimties reikšmingos tampa civilinės atsakomybės draudimo sutarties nuostatos, apibrėžiančios draudiko atsakomybės ribas, t. y. nuostatos dėl draudžiamųjų ir nedraudžiamųjų įvykių, franšizės dydžio, draudimo sumos ir pan.“⁴

Remiantis kasacinio teismo suformuota praktika dėl PVM išlaidų, apskaičiuojant nukentėjusio trečiojo asmens patirtus nuostolius, pažymėtina, kad kasacinis teismas konstatavo, jog „tuo atveju, kai automobilis neremontuojamas, prievolė apskaičiuoti ir mokėti į biudžetą PVM neatsiranda, nes nėra apmokestinimo objekto, todėl tiek PVM mokėtojų, tiek ne PVM mokėtojų nuostoliu laikytina prekių ir paslaugų, reikalingų automobiliui suremontuoti, vertė be PVM.“⁵

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje taip pat nurodyta, kad nors civilinės atsakomybės draudimas remiasi draudimo sutartyje nustatytais sąlygomis ir gali nulemti aplinkybes, sąlygojančias draudimo išmokos mokėjimą, pats žalos dydžio nustatymas remiasi civilinę atsakomybę reglamentuojančiomis teisės normomis, įskaitant ir visiško žalos kompensavimo principą (CK 6.251 straipsnis). Civilinės atsakomybės draudimo sutartimi siekiama sumažinti atlygintinos žalos neigiamus padarinius atsakingo už žalą asmens turtinei padėčiai. Šios sutarties tikslas yra už draudėjo mokamas draudimo įmokas perduoti draudikui ateityje galimos žalos atlyginimo prievolę⁶.

Pažymėtina, kad civilinės atsakomybės draudime galioja kompensacijos principas: draudimo išmoka negali būti didesnė už nukentėjusio trečiojo asmens patirtus nuostolius, už kuriuos yra atsakingas draudėjas. Atsižvelgiant į Draudimo sutarties kompensacinę paskirtį ir Draudimo sutarties teisiniuose santykiuose įgyvendinamą CK 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, teisingas žalos atlyginimas reiškia ir tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius mažesnę už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita⁷.

Remiantis teisiniu reglamentavimu, kasacinio teismo formuojama jo aiškinimo ir taikymo praktika bei Draudimo sutarties sąlygomis, darytina išvada, kad civilinės atsakomybės draudimas priskiriamas nuostolių draudimo sričiai ir jo, kaip ir civilinės atsakomybės draudimo, tikslas yra realiai visiškai kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus nuostolius.

1. Dėl draudiko sprendimo draudimo išmoką apskaičiuoti pagal remonto įmonių nurodytas vidutines Automobilio remonto išlaidas

Vertinant draudiko apskaičiuotų pareiškėjos dėl Įvykio patirtų nuostolių pagrįstumą ir jo veiksmų atitiktį pirmiau nurodytoms žalos nustatymo sąlygoms, pažymėtina, kad draudikas sprendimą, kad padaryta žala siekia 371,32 Eur, grindė keturių remonto įmonių sudarytomis sąmatomis, kuriose nurodytos su Įvykio metu sugadintu Automobilio statramsčiu susijusios remonto išlaidos (be PVM). Nagrinėjamu atveju šalių ginčas iš esmės kilo dėl nustatytų Automobilio remonto valandinių įkainių, taip pat dėl Automobilio stiklo keitimo bei statramsčio korozijos išlaidas atlyginančios draudimo išmokos mokėjimo.

⁴ 2018 m. kovo 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2019 m. liepos 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-240-1075/2019.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. kovo 8 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-117-686/2017.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėja rėmėsi UAB „Mototoja“ sudaryta remonto sąmata, į kurią buvo įskaičiuotos Automobilio stiklo keitimo išlaidos. Siekdamas pagrįsti, kad Automobilio stiklas įvykio metu nebuvo sugadintas ir kad nėra vienareikšmiškų duomenų, kad remontuojant statramstį Automobilio stiklas gali būti pažeistas, draudikas rėmėsi draudiko partnerės UAB „Remeks“ atliktos Automobilio apžiūros ir remonto įmonių UAB „Dažyti verta“, UAB „Temis sąmata“ bei UAB „Visoda auto“ sudarytų Automobilio remonto sąmatų duomenimis, taip pat papildomai surinktais remonto įmonių UAB „Autobroliai“, UAB „Irvanta Plius“, UAB „Tokvila“, UAB „Korpo centras“ bei UAB „Mototoja“ draudikui pateiktais paaiškinimais apie Automobilio stiklo keitimo būtinybę.

Pažymėtina, kad remonto įmonės UAB „Dažyti verta“, UAB „Temis sąmata“ ir UAB „Visoda auto“, sudarydamos įvykio metu Automobiliui padarytų sugadinimų remonto sąmatas, vertino, kad dėl Automobilio statramsčio remonto Automobilio stiklo nėra būtina keisti. Minėtos remonto įmonės, apskaičiuodamos Automobilio remonto išlaidas, neįskaičiavo Automobilio stiklo keitimo išlaidų.

Remonto įmonės UAB „Autobroliai“ specialistas draudikui 2025 m. lapkričio 25 d. pateiktuose paaiškinimuose nurodė, kad Automobilio remonto metu pjaunant stiklą turėtų „pavykti išimti stiklą“ ir kad remonto įmonė bendradarbiauja su „subrangovais, kurie stiklus pjauna su remonto įmonės atsakomybe“. Remonto įmonės UAB „Irvanta Plius“ specialistas 2025 m. lapkričio 24 d. draudikui pateiktuose paaiškinimuose iš esmės patvirtino draudiko nurodytas aplinkybes, kad duomenys, ar Automobilio stiklą būtina keisti, galėtų būti patikrinti tik remontuojant Automobilį, nes minėta remonto įmonė „dirba su Stiklo ekspertais, kurie išpjauna priekinį sveiką stiklą“.

UAB „Tokvila“ Kėbulo remonto serviso vertintojas-konsultantas, draudikui 2024 m. lapkričio 24 d. pateikdamas paaiškinimus apie įvykio metu Automobiliui padarytų sugadinimų remonto technologiją, nurodė, kad „technologiškai atliekant tokius darbus stiklą reikia išpjauti, bet senas stiklas įkljuojamas atgal ir jo keisti nereikia“. Remonto įmonės UAB „Korpo centras“ specialistas 2025 m. lapkričio 25 d. draudikui pateiktuose paaiškinimuose nurodė, kad nors yra rizika statramsčio remonto metu skilti transporto priemonės stiklui, tačiau šios remonto įmonės praktikoje „visada pavykdavo išpjauti stiklą ir stiklas neskildavo“.

Pažymėtina, kad nors UAB „Mototoja“ sudarytoje Automobilio remonto sąmatoje buvo nurodytos stiklo keitimo išlaidos, tačiau UAB „Mototoja“ specialistas draudikui 2025 m. lapkričio 25 d. pateiktuose paaiškinimuose nurodė, kad, „vadovaujantis praktika, išpjaunant priekinius stiklus jie ne visada skyla“. UAB „Mototoja“ specialistas pabrėžė, kad nėra galimybės nustatyti, ar atliekant Automobilio statramsčio remonto darbus išimtas stiklas gali skilti.

Remiantis UAB „Mototoja“ ir papildomai draudiko surinktais keturių remonto įmonių paaiškinimais, sutiktina su draudiku, kad nagrinėjamu atveju nėra įrodymų, vienareikšmiškai patvirtinančių, kad dėl įvykio buvo padaryta žala ir Automobilio stiklui, vertinant, kad remontuojant statramstį stiklas gali būti sugadintas. Net septynios remonto įmonės negalėjo vienareikšmiškai pagrįsti Automobilio stiklo keitimo būtinybės, nes tai gali būti nustatyta tik remontuojant Automobilį.

Kaip minėta, iš esmės tokias pačias aplinkybes draudikui patvirtino ir UAB „Mototoja“ specialistas, draudikui 2025 m. lapkričio 25 d. pateiktuose paaiškinimuose patikslindamas Automobilio remonto sąmatą. Be to, draudikas, siekdamas nuginčyti, kad į UAB „Mototoja“ sudarytą Automobilio remonto išlaidų sąmatą stiklo keitimo išlaidos buvo įskaičiuotos dėl stiklo minimalaus įtrūkimo, rėmėsi apibendrintais jo partnerei UAB „Remeks“ 2025 m. liepos 16 d. pateikto prašymo atlikti Automobilio defektų apžiūrą ir atliktos apžiūros duomenimis.

Lietuvos bankui pateiktos Automobilio apžiūros suvestinės duomenys patvirtina, kad draudikas savo partnerės, be kitų prašomų duomenų, atskirai prašė įvertinti, ar Automobilio stiklas įvykio metu nebuvo pažeistas, draudiko partnerė draudikui patvirtino, kad Automobilio stiklo pažeidimų per apžiūrą nebuvo nustatyta. Vadovaujantis draudiko partnerės pateiktais Automobilio stiklo galimų pažeidimų vertinimo duomenimis ir UAB „Mototoja“ specialisto 2025 m. lapkričio 25 d. draudikui pateiktais papildomais paaiškinimais apie Automobilio stiklo keitimo būtinybę, darytina išvada, kad UAB „Mototoja“ sudaryta Automobilio remonto sąmata negali būti pripažįstami neginčijamu įrodymu, galinčiu pagrįsti, kad Automobilio stiklą yra būtina keisti dėl jo minimalių įtrūkimų.

Priešingai, Lietuvos bankui pateikti įrodymai suteikia pagrindą spręsti, kad duomenys, ar Automobilio stiklą yra būtina keisti, gali būti nustatyti tik remontuojant Automobilį. Draudikas neginčia, jog Automobilio remonto metu paaiškėjus, kad atliekant statramsčio atkūrimo darbus

buvo pažeistas Automobilio stiklas, ar paaiškėjus, kad Automobilio stiklas dėl įvykio yra pažeistas, draudimo išmoka, atlyginanti stiklo keitimo išlaidas, turi būti mokama. Draudikas, remdamasis surinktais remonto įmonių duomenimis, sutinka, kad jam kiltų pareiga išmokėti stiklo keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, jeigu paaiškėtų, kad stiklo defektai patenka į įvykio metu Automobilio padarytos žalos apimtį.

Vis dėlto draudikas pabrėžė, kad iki faktiško Automobilio remonto draudikui nekyla pareiga mokėti stiklo keitimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, nes UAB „Mototoja“ sudarytoje Automobilio remonto sąmatoje nurodytos Automobilio stiklo keitimo išlaidos gali būti ir nepatirtos. Draudikas iš esmės nurodė, kad jo sprendimas nekompensuoti Automobilio stiklo keitimo išlaidų, neįrodžius stiklo keitimo būtinybės, nėra galutinis, nes, pareiškėjai pateikus įrodymus, kad per įvykį Automobilio stiklui buvo padaryta žala ir dėl to buvo patirtos stiklo keitimo išlaidos⁸, draudiko sprendimas būtų persvarstytas, papildomai nustačius, kad Automobilio stiklo keitimo išlaidos yra įvykio pasekmė.

Draudikas nurodė, kad neriboja pareiškėjos teisės pasirinkti pageidaujamą remonto įmonę, ir neteigia, kad pareiškėja dėl Automobilio remonto privalo kreiptis į draudiko rekomenduojamas remonto įmones, atlikusias Automobilio remonto išlaidų skaičiavimus. Pareiškėja turi teisę pasirinkti remonto įmonę, kurioje Automobilis gali būti remontuojamas (įskaitant ir remonto įmonę UAB „Mototoja“), tačiau, prieš kreipdamasi į jos pasirinktą remonto įmonę dėl Automobilio remonto, pareiškėja su draudiku turėtų suderinti Automobilio remonto išlaidas.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko sprendimas, kol nebus atliktas Automobilio remontas, pareiškėjai nemokėti UAB „Mototoja“ sudarytoje Automobilio remonto sąmatoje nurodytų stiklo keitimo išlaidų yra pagrįstas. Pagrįstu pripažintinas ir draudiko vertinimas, kad draudimo išmoka turi būti apskaičiuojama pagal keturių remonto įmonių – UAB „Dažyti verta“, UAB „Temis sąmata“, UAB „Visoda auto“ ir UAB „Mototoja“ – nustatytų Automobilio remonto išlaidų, kurios buvo nustatytos, nevertinant Automobilio stiklo keitimo išlaidų, vidurkį, nes tokio pobūdžio žalos nustatymas atitinka Draudimo sutartyje, teisės aktuose ir kasacinio teismo suformuotoje teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje nurodytas nuostolius pagal civilinės atsakomybės draudimo sutartį kompensavimo sąlygas.

Be to, draudikas surinko įrodymus apie UAB „Mototoja“ taikytinus mažesnius Automobilio remonto darbų įkainius, atliekant Automobilio remontą, ir pakoregavo UAB „Mototoja“ sudarytą remonto darbų sąmatą, vadovaudamasis šios remonto įmonės taikomais remonto darbų valandiniais įkainiais, jei Automobilis būtų remontuojamas. Kaip minėta, draudikas nurodė, kad, nustatydamas rinkoje taikomą Automobilio remonto išlaidų vidurkį, UAB „Mototoja“ sudarytos pakoreguotos Automobilio remonto sąmatos duomenis į vidutinių Automobilio remonto išlaidų sumą įskaičiavo siekdamas kompromisinio sprendimo ginčo byloje ir iš dalies tenkindamas pareiškėjos reikalavimą.

Kadangi draudikas, siekdamas taikaus susitarimo, sutiko, kad pagal Draudimo sutarčiai taikomus kompensacijos ir visiško nuostolių atlyginimo principus apskaičiuotos Automobilio vidutinės remonto išlaidos turi būti skaičiuojamos ir pagal UAB „Mototoja“ pakoreguotos Automobilio remonto sąmatos, taikant faktiškai atliekamo Automobilio remonto metu nustatytus Automobilio remonto darbų valandinius įkainius ir į remonto išlaidų sumą neįskaičiuojant Automobilio stiklo keitimo išlaidų⁹, duomenis, darytina išvada, kad draudikas patvirtino, jog, pareiškėjai kreipusis į remonto įmonę UAB „Mototoja“ dėl Automobilio remonto, draudikas išmokėtų draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal pareiškėjos patirtas UAB „Mototoja“ atlikto Automobilio remonto išlaidas, jei jos viršytų Draudimo sutartyje nurodytos išskaitos sumą.

Remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, susijusiomis su draudiko sprendimu draudimo išmoką apskaičiuoti pagal remonto įmonių UAB „Dažyti verta“, UAB „Temis sąmata“, UAB „Visoda auto“ ir UAB „Mototoja“ nustatytų Automobilio remonto išlaidų (be PVM) vidurkį, darytina išvada, kad draudiko sprendimas neprieštarauja Draudimo sutartyje įtvirtintoms žalos nustatymo, atitinkančio teisinį reglamentavimą, sąlygoms. Konstatuotų aplinkybių kontekste pažymėtina, kad, pareiškėjai atlikus Automobilio remontą ir patyrus didesnes su draudiku

⁸ T. y. pateikus įrodymus, kad, atliekant Automobilio statramsčio remontą, pjaunamas stiklas buvo pažeistas arba kad stiklo pažeidimui turėjo įtakos per įvykį padaryti minimalūs defektai, dėl šių priežasčių prie Automobilio remonto išlaidų buvo priskaičiuotos ir stiklo keitimo išlaidos.

⁹ Kadangi nėra vienareikšmiškų įrodymų, galinčių pagrįsti, kad Automobilio stiklo keitimo išlaidos būtų patirtos.

suderintas Automobilio remonto išlaidas, draudikui kiltų pareiga išmokėti Draudimo sutartyje nustatytos 500 Eur išskaitos sumą viršijančios draudimo išmokos dalį.

2. Dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką už atsiradusią Automobilio statramsčio koroziją pagrįstumo

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu netenkinti jos reikalavimo išmokėti draudimo išmoką už atsiradusią Automobilio statramsčio koroziją, susirašinėdama su draudiku nurodė, kad UAB „Mototoja“, sudarydama Automobilio remonto darbų sąmatą, nenurodė statramsčio korozijos šalinimo išlaidų, nes šios žalos tuo metu nebuvo nustatyta. Tačiau, pareiškėjos teigimu, praėjus trims mėnesiams nuo įvykio už žalą atsakingiems asmenims neatlyginus pareiškėjos dėl įvykio patirtų nuostolių, taip pat draudikui neišmokėjus pareiškėjos patirtus nuostolius atlyginančios draudimo išmokos, „dėl atmosferos poveikio, ant pažeistos statramsčio vietos jau pastebima korozija, kuri neišvengiamai didina remonto apimtis ir sąnaudas“.

Pareiškėja nurodė, kad Automobilio statramsčio korozija yra tiesiogiai susijusi su dėl įvykio šiai Automobilio detalei padaryta žala. Pareiškėja teigė, kad Automobilio statramsčio koroziją lėmė tai, kad prekybos centras „Pašilaičiai PC“, į kurį pareiškėja kreipėsi iš karto po įvykio, ir draudėja vilkino atlyginti žalą. Be to, draudikas atsakymą dėl įvykio metu padarytos žalos pateikė tik praėjus mėnesiui nuo pranešimo apie Draudimo sutarties pagrindą prašomą mokėti draudimo išmoką. Šios aplinkybės irgi lėmė žalos, susijusios su Automobilio statramsčio korozijos susidarymu, padidėjimą.

Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjo keliamu reikalavimu mokėti draudimo išmoką, atlyginančią Automobilio statramsčio korozijos šalinimo išlaidas, nurodė, kad po gauto pranešimo apie įvykį draudiko partnerės UAB „Remeks“ atliktos Automobilio sugadinimų apžiūros metu nebuvo nustatytos Automobilio statramsčio korozijos. Minėtas aplinkybes draudikas grindė draudiko 2025 m. liepos 16 d. užsakymo pagrindu UAB „Remeks“ atliktos Automobilio apžiūros duomenų suvestinės informacija.

Draudiko Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad UAB „Remeks“ darbuotojas draudikui 2025 m. liepos 22 d., be duomenų apie Automobilio apžiūros metu nenustatytą stiklo pažeidimą, pateikė paaiškinimus, kad apžiūros metu buvo nustatytas tik Automobilio statramsčio pažeidimas. UAB „Remeks“ darbuotojas draudikui papildomai nurodė, kad buvo užfiksuoti su įvykiu nesusiję Automobilio pažeidimai, nes buvo nustatytas Automobilio kairės pusės „perbrėžimas“ per visą transporto priemonės ilgį. Pažymėtina, kad duomenų apie užfiksuotą Automobilio statramsčio koroziją UAB „Remeks“ darbuotojo draudikui pateiktoje atliktos Automobilio apžiūros informacijoje nebuvo nurodyta.

Draudiko ekspertas Lietuvos bankui 2025 m. lapkričio 27 d. pateiktuose papildomuose paaiškinimuose nurodė, kad nors UAB „Remeks“ atliktos Automobilio defektų apžiūros metu nebuvo užfiksuotos Automobilio statramsčio korozijos, tačiau, atliekant Automobilio statramsčio remontą, minėtas pažeidimas¹⁰ būtų pašalintas. Draudiko ekspertas nurodė, kad galima Automobilio statramsčio korozija neturi įtakos Automobilio detalės dažymui. Draudiko ekspertas pabrėžė, kad UAB „Mototoja“ sudarytoje Automobilio remonto darbų sąmatoje buvo nurodytos Automobilio statramsčio remonto darbų, į kuriuos patektų statramsčio korozijos šalinimas, išlaidos.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatos, įpareigojančios draudiką tirti ir vertinti įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir šių aplinkybių tyrimo pagrindą priimti sprendimą dėl draudimo išmokos dydžio, lemia draudiko pareigą turėti kvalifikuotus darbuotojus, kurie yra kompetentingi įvertinti transporto priemonei dėl draudžiamąjo įvykio padarytos žalos dydį. Todėl draudiko vertinimas, kad galima Automobilio statramsčio korozija galėtų būti pašalinta remontuojant statramtį¹¹, yra pagrįstesnis nei pareiškėjos teiginiai, kad Automobilio statramsčio korozija yra tiesioginė statramsčiui padarytos žalos pasekmė¹² ir kad draudikui kyla pareiga mokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią korozijos šalinimo išlaidas.

¹⁰ Jei jis būtų nustatytas.

¹¹ Ir kad dėl šios priežasties vertintina, jog dėl įvykio pareiškėja nepatyrė papildomos žalos dėl Automobilio statramsčio korozijos.

¹² T. y. kad statramsčio korozija turi būti vertinama kaip papildomas įvykio metu Automobiliiui padarytas pažeidimas.

Atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad galima Automobilio statramsčio korozija susidarė dėl to, kad PC „Pašilaičiai“, draudėja ir draudikas vilkino mokėti draudimo išmoką, pažymėtina, kad pareiškėjos nurodytų aplinkybių vertinimas yra iš esmės susijęs su draudiko sutartinės civilinės atsakomybės sąlygų nustatymu. CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad verslininko sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės, todėl, esant reikalavimui taikyti sutartinę civilinę atsakomybę, būtina nustatyti tris atsakomybės sąlygas: neteisėtus veiksmus (CK 6.246 straipsnis), žalą (CK 6.249 straipsnis) ir priežastinį ryšį tarp žalos ir neteisėtų veiksmų (CK 6.247 straipsnis). Nenustačius bent vienos iš šių civilinės atsakomybės sąlygų, sutartinė civilinė atsakomybė negalima.

Nagrinėjami atveju pareiškėja Lietuvos bankui nepateikė jokių įrodymų, galinčių nuginčyti draudiko eksperto vertinimą, kad pareiškėja dėl galimos Automobilio statramsčio korozijos nepatirtų jokios žalos, nes minėtas pažeidimas būtų pašalintas remontuojant Automobilio statramstį. Kaip minėta, pareiškėjos teiginiai nenuginčija kvalifikuoto nustatyti automobiliui padarytą žalą draudiko eksperto vertinimo. Todėl, pareiškėjai neįrodžius žalos, kaip būtinosios draudiko sutartinės civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo spręsti, kad draudikui dėl jo veiksmų neteisėtumo kiltų civilinė atsakomybė.

Be to, atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes dėl galimų draudiko neteisėtų veiksmų, tiriant Automobiliui dėl įvykio padarytos žalos nustatymo aplinkybes, papildomai pažymėtina, kad iš karto po 2025 m. gegužės 18 d. įvykusio įvykio žala buvo administruojama draudimo įmonės ADB „Gjensidige“ pagal šios draudimo įmonės su PC „Pašilaičiai“ sudarytą civilinės atsakomybės draudimo sutartį. Draudikui 2025 m. liepos 7 d. gavus pareiškėjos pranešimą, kad už įvykio kilimą yra atsakinga ne PC „Pašilaičiai“, o draudėja, ir gavus keliamą reikalavimą mokėti draudimo išmoką pagal Draudimo sutartį dėl draudėjos civilinės atsakomybės už pareiškėjos Automobiliui įvykio metu padarytą žalą, 2025 m. rugpjūčio 8 d. raštu pareiškėja buvo informuota apie draudiko priimtą sprendimą mokėti 300,98 Eur draudimo išmoką.

Pažymėtina, kad nors pareiškėja nurodė, kad draudiko sprendimas dėl įvykio metu padarytos žalos, nevirsijančios Draudimo sutartyje nurodytos išskaitos, dydžio buvo priimtas tik praėjus mėnesiui nuo prašymo pagal su draudėja sudarytą Draudimo sutartį išmokėti draudimo išmoką, tačiau Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalis nustato, kad draudikas sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo turi priimti per 30 dienų nuo visų įrodymų, būtinų draudimo išmokos dydžiui nustatyti, gavimo. Todėl nėra pagrindo pagrįstomis pripažinti pareiškėjos nurodytų aplinkybių, kad draudiko veiksmų neteisėtumą patvirtina draudiko sprendimo dėl draudimo išmokos dydžio priėmimo vilkinimas. Be to, pareiškėjos teiginiai dėl galimų PC „Pašilaičiai“ ir draudėjos veiksmų neteisėtumo negali pagrįsti, kad draudikas, administruodamas įvykį, netinkamai vykdė iš Draudimo sutarties kylančias pareigas.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad net ir tuo atveju, jei Lietuvos bankui būtų pateikti įrodymai, nuginčijantys draudiko vertinimą, kad dėl galimai atsiradusios statramsčio korozijos šalinimo pareiškėja nepatirtų jokių išlaidų¹³, nebūtų pagrindo spręsti, kad Automobilio statramsčio korozijos susidarymas yra draudiko neteisėtų veiksmų, administruojant įvykį, pasekmė ir kad statramsčio išlaidų atlyginimo pareiga draudikui kyla dėl jo sutartinės civilinės atsakomybės taikymo.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė mokėti pareiškėjos reikalaujamą Automobilio statramsčio korozijos šalinimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką ir pagrįstai nustatė 371,32 Eur draudimo išmoką. Kadangi minėta draudimo išmoka nevirsija Draudimo sutartyje nustatytos 500 Eur išskaitos, draudiko vertinimas, kad jam nekyla pareiga mokėti apskaičiuotos draudimo išmokos ir kad šios draudimo išmokos suma turi būti išmokėta draudėjos, pareiškėjai draudėjai pateikus banko sąskaitos duomenis, yra pagrįstas ir atitinkantis Draudimo sutarties sąlygas.

Kaip minėta, jeigu pareiškėjai atlikus Automobilio remontą paaiškėtų, kad ji patyrė Automobilio stiklo keitimo išlaidas, ar paaiškėtų, kad pareiškėja patyrė papildomas būtinas ir su draudiku suderintas Automobilio remonto išlaidas, kurios nebuvo nurodytos remonto įmonių UAB „Dažyti verta“, UAB „Temis sąmata“, UAB „Visoda auto“, UAB „Mototoja“ sudarytose remonto sąmatose, Automobilio remonto išlaidoms viršijus 500 Eur sumą, draudikui kiltų pareiga išmokėti draudimo išmokos, viršijančios išskaitos sumą, dalį. Taip pat, pareiškėjai draudikui pateikus

¹³ T. y. būtų pateikti įrodymai, nuginčijantys draudiko vertinimą, kad nėra nustatyta žala dėl statramsčio korozijos atsiradimo, nes nustatyta Automobilio statramsčio korozija būtų pašalinta remontuojant statramstį.

Automobilio remonto išlaidų patyrimą pagrindžiančius įrodymus, draudimo išmokos dydis turėtų būti apskaičiuotas įvertinus pareiškėjos dėl Automobilio remonto patirtų PVM išlaidų sumą.

Atsižvelgiant į tai ir remiantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma, darytina išvada, kad pareiškėjos draudikui keliamas reikalavimas dar iki Automobilio remonto kompensuoti UAB „Mototoja“ sudarytoje Automobilio remonto sąmatoje nurodytas 1 720,43 Eur remonto išlaidas su PVM yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 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