



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-06 Nr. 429-397
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo, apskaičiuojant draudimo išmoką už automobilio priekinio stiklo sugadinimą, taikyti 200 Eur besąlyginę išskaitą ir išskaičiuoti 62 Eur detalių nusidėvėjimą. Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir draudimo sutarties sąlygas, nustatyta, kad stiklas pakeistas ne draudiko nurodytame autoservise, todėl mažesnės 35 Eur išskaitos taikymo sąlygos pagrįstai nebuvo taikytos. Sutartyje taip pat pasirinkta sąlyga „Detalių nusidėvėjimas taikomas“. Įvertinus draudimo sutarties sąlygas, nustatyta, kad pareiškėjo teisė pasirinkti autoservisą ir automobiliui galiojanti gamyklinė garantija nepanaikina sutartyje nustatytą išskaitos ir nusidėvėjimo taikymo sąlygų. Pagrindo įpareigoti draudiką papildomai išmokėti 227 Eur draudimo išmoką nenustatyta, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta savanoriško transporto priemonių draudimo sutartis (toliau – Draudimo sutartis), ją patvirtina 2026 m. balandžio 25 d. išduotas Transporto priemonių draudimo liudijimas Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Draudimo liudijimas). Draudimo sutartimi Transporto priemonių draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės)² pagrindu buvo apdraustas pareiškėjo automobilis HYUNDAI IONIQ 5.

2026 m. rugpjūčio 13 d. pareiškėjas pranešė draudikui apie įvykį, nurodydamas, kad į jo automobilio priekinį stiklą pataikė iš po lenkiančio automobilio ratų atskriejęs akmenukas.

Pareiškėjas pasirinko automobilio priekinį stiklą keisti automobilio gamintojo oficialaus atstovo autoservise. Kadangi šis autoservisas nebuvo draudiko nurodytas kaip stiklo remonto ar keitimo remonto įmonė, draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, pritaikė 200 Eur besąlyginę išskaitą. Draudikas taip pat išskaičiavo 62 Eur už detalių nusidėvėjimą.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, nes pagal Draudimo liudijimo sąlygas turėjo būti taikoma 35 Eur išskaita, o detalių nusidėvėjimas neturėjo būti išskaičiuojamas. Pareiškėjas nurodė, kad, atsiimdamas suremontuotą automobilį, iš savo lėšų sumokėjo 262 Eur, šią sumą sudarė 200 Eur išskaita ir 62 Eur už detalių nusidėvėjimą.

Draudikas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką vietoje 200 Eur besąlyginės išskaitos taikyti 35 Eur išskaitą ir iš draudimo išmokos neišskaičiuoti 62 Eur už detalių nusidėvėjimą, atitinkamai papildomai išmokant 227 Eur draudimo išmoką³.

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² Transporto priemonių draudimo taisyklės Nr. 021, 2024 m. kovo 5 d. redakcija, galiojančios nuo 2024 m. balandžio 4 d.

³ 165 Eur išskaitų skirtumas ir 62 Eur išskaičiuotas nusidėvėjimas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad Draudimo liudijime pasirinkta sąlyga „Autoservisas Draudėjo pasirinkimu“ ir stiklo keitimui nustatyta 35 Eur išskaita suteikė jam teisę remontuoti automobilį gamintojo oficialaus atstovo autoservise, taikant būtent šią išskaitą. Jo nuomone, automobiliui galiojant gamyklinei garantijai, detalių nusidėvėjimas neturėjo būti išskaičiuojamas, o sutarties sąlygų neaiškumai turi būti aiškinami vartotojo naudai.

Draudikas nurodo, kad 35 Eur išskaita taikoma, tik tenkinant Taisyklių 10.3 papunkčio sąlygas. Kadangi stiklas pakeistas ne draudiko nurodytame autoservise, o automobilis neapdraustas nauja verte, pritaikyta 200 Eur išskaita. Draudiko teigimu, teisė pasirinkti autoservisą šių sąlygų nepanaikina, o nusidėvėjimas išskaičiuotas pagal Draudimo liudijime pasirinktą sąlygą „Detalių nusidėvėjimas taikomas“.

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 pagrindų, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo 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 ginčą, būtina įvertinti 1) ar draudikas turėjo pagrindą taikyti 200 Eur dydžio besąlyginę išskaitą; 2) ar draudikas pagrįstai taikė nusidėvėjimą pakeistai detalei.

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. 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 ir sąlygas. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose⁴.

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 laipsnį⁵.

1) Dėl taikytino besąlyginės išskaitos dydžio

Nagrinėjamu atveju Draudimo liudijime pasirinkta sąlyga „Autoservisas Draudėjo pasirinkimu“, nurodyta, kad automobilis neapdraustas nauja verte, ir nustatyta 200 Eur besąlyginė išskaita dėl eismo įvykio. Prie papildomos draudimo apsaugos „Stiklo dūžis“ stiklo keitimui

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.

nurodyta 35 Eur išskaita. Vis dėlto Draudimo liudijimo Papildomų sąlygų 2 punkte nustatyta, kad ši mažesnė išskaita taikoma, tik tenkinant Taisyklių 10.3 papunkčio sąlygas, kitu atveju taikoma standartinė draudžiamąjo įvykio išskaita.

Taisyklių 10.3 papunktyje nustatyta, kad specialioji stiklo dūžio išskaita taikoma stiklą remontuojant ar keičiant draudiko nurodytame autoservise Lietuvoje arba garantiniame autoservise Lietuvoje, jeigu pasirinktas draudimas nauja verte. Kitais atvejais taikoma bendroji Draudimo sutartyje nustatyta išskaita. Taisyklių 11.3.1 papunktyje nurodoma, kad, pasirinkus sąlygą „Autoservisas Draudėjo pasirinkimu“, yra galimybė automobilį remontuoti apdraustojo pasirinktame autoservise Lietuvoje.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nustatyta, kad pareiškėjas automobilio priekinį stiklą pakeitė savo pasirinktame gamintojo oficialaus automobilio atstovo autoservise UAB „Autofortas Motors“, kuris nebuvo draudiko nurodytas stiklo remonto ar keitimo autoservisas.

Kadangi stiklas pakeistas ne draudiko nurodytame autoservise, o automobilis nebuvo apdraustas nauja verte, nebuvo įvykdyta nė viena iš alternatyvių Taisyklių 10.3 papunktyje nustatytų specialiosios 35 Eur išskaitos taikymo sąlygų, todėl pagal Draudimo liudijimo Papildomų sąlygų 2 punktą ir Taisyklių 10.3 papunktį taikytina bendroji 200 Eur išskaita.

Vertinant pareiškėjo argumentą, kad sąlyga „Autoservisas Draudėjo pasirinkimu“ suteikė teisę į 35 Eur išskaitą, nepriklausomai nuo pasirinkto autoserviso, pažymėtina, kad ši sąlyga suteikia teisę pasirinkti remonto vietą ir lemia remonto išlaidų atlyginimo tvarką, tačiau nekeičia specialiosios išskaitos taikymo prielaidų. Papildomų sąlygų 7 punkte pateikta rekomendacija garantinį automobilį remontuoti pas oficialų atstovą taip pat nenustato išimties, nustatant išskaitą. Pareiškėjas teise pasirinkti autoservisą pasinaudojo, todėl bendrosios išskaitos taikymas šios teisės nepaneigė.

Vertinant pareiškėjo argumentus, kad Taisyklių 10.3 papunkčio taikymas prieštarauja Draudimo liudijimo sąlygoms, o individualiosios Draudimo liudijimo sąlygos turi viršenybę prieš bendrąsias Taisyklių nuostatas, pažymėtina, kad pačiame Draudimo liudijime aiškiai įtvirtinta 35 Eur išskaitos taikymo išlyga. Draudimo liudijimo Papildomų sąlygų 2 punkte nustatyta, kad ši išskaita taikoma, tik tenkinant Taisyklių 10.3 papunkčio sąlygas, o kitu atveju taikoma bendroji draudžiamąjo įvykio išskaita. Todėl nėra pagrindo teigti, kad Draudimo liudijimo nuostatos prieštarauja Taisyklėms: Draudimo liudijimo lentelėje nurodytas išskaitos dydis ir jos taikymo sąlygos vienas kitą papildo. Sistemiškai vertinant šias nuostatas pagal Civilinio kodekso 6.193 straipsnyje įtvirtintas sutarčių aiškinimo taisykles, darytina išvada, kad specialiosios išskaitos taikymo tvarka išdėstyta aiškiai ir nesudaro pagrindo 35 Eur išskaitą taikyti, neatsižvelgiant į sutartyje nustatytas sąlygas.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas turėjo pagrindą taikyti Draudimo liudijime nustatytą 200 Eur bendrąją besąlyginę išskaitą.

2) Dėl detalių nusidėvėjimo taikymo

Taisyklių 11.2.2 papunktyje nustatyta, kad, pasirinkus variantą „Detalių nusidėvėjimas taikomas“, „draudimo išmoka už transporto priemonės remontą mokama išskaičiuojant transporto priemonės dalių nusidėvėjimą, jeigu pateikiami transporto priemonės remonto išlaidas ir apmokėjimą patvirtinantys dokumentai, išskyrus atvejus, kai sugadintos dalys (detalės) keičiamos analogiškais naudotomis dalimis (detalėmis)“. Taisyklių 79.2.2 papunktyje taip pat nustatyta, kad, „jei sugadintos ar sunaikintos detalės pakeičiamos naujomis originaliomis detalėmis, Draudikas nuvertina dalis dėl nusidėvėjimo. Ši išlyga netaikoma, jei draudimo sutartis sudaryta su sąlyga „Detalių nusidėvėjimas netaikomas“.“

Draudimo liudijime nurodyta, kad detalių nusidėvėjimas taikomas. Jo Papildomų sąlygų 7 punkte pateikta rekomendacija garantinį automobilį remontuoti gamintojo oficialaus atstovo autoservise, tačiau nusidėvėjimo taikymo išimtis nenustatyta.

Nagrinėjamu atveju automobilio priekinis stiklas pakeistas nauja originalia detale, o draudikas, apskaičiuodamas draudimo išmoką, išskaičiavo 62 Eur detalių nusidėvėjimą. Kadangi pasirinktas nusidėvėjimo taikymą numatantis draudimo variantas ir stiklas pakeistas nauja originalia detale, draudikas turėjo pagrindą taikyti Taisyklių 11.2.2 ir 79.2.2 papunkčių nuostatas. Ginčo dėl nusidėvėjimo sumos apskaičiavimo teisingumo nėra.

Pareiškėjo nurodoma galiojanti gamyklinė garantija ir būtinybė atlikti vairuotojo pagalbos sistemų kalibravimą šio sutarties pagrindo nepanaikina. Remontas pagal gamintojo technologinius reikalavimus ir sutartyje numatyto nusidėvėjimo išskaitymas yra tarpusavyje suderinami, o

sutartyje nenustatyta, kad minėtos aplinkybės sudarytų nusidėvėjimo taikymo išimtį.

Pareiškėjo nuoroda į visiško nuostolių atlyginimo principą taip pat nesuteikia pagrindo netaikyti pasirinktos sutarties sąlygos. Draudiko pareigos mokėti išmoką apimtis nustatoma pagal Draudimo sutartį, todėl aplinkybė, kad dalį remonto išlaidų turi padengti pareiškėjas, savaime nesuteikia teisės reikalauti išmokos neišskaičiuojant sutartyje numatyto nusidėvėjimo.

Taigi, draudikas pagrįstai taikė 200 Eur besąlyginę išskaitą ir detalių nusidėvėjimą, todėl pareiškėjo reikalavimas papildomai išmokėti 227 Eur draudimo išmoką atmetinas.

Išvada

Kadangi draudikas 200 Eur besąlyginę išskaitą ir detalių nusidėvėjimą pritaikė pagal Draudimo sutarties sąlygas, pareiškėjo reikalavimas papildomai išmokėti 227 Eur draudimo išmoką atmetamas kaip nepagrįstas.

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 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