



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-07 Nr. 429-398
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl eismo įvykio kaltininko civilinę atsakomybę apdraudusio draudiko atsisakymo atlyginti pareiškėjo automobilio apžiūros ir remonto trūkumų šalinimo išlaidas. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad draudikas įvykdė pareigą atlyginti eismo įvykio metu padarytą žalą – apmokėjo automobilio remontą, įskaitant bamperio laikiklių keitimą. Pareiškėjo nurodomi remonto darbų trūkumai ir neužbaigti darbai yra susiję su jo ir serviso rangos santykiais. Kadangi nenustatyta teisinio pagrindo atsakomybę už serviso atliktų darbų kokybę ir jų užbaigimą priskirti draudikui, pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. birželio 30 d. eismo įvykio metu buvo apgadinta pareiškėjo automobilio galinė dalis. Žalą administravo už įvykį atsakingo asmens civilinę atsakomybę privalomuoju draudimu apdraudęs draudikas. Pareiškėjas pasirinko draudiko rekomenduotą remonto įmonę UAB „Matsuda“ (toliau – servisas) ir su ja sudarė automobilio remonto sutartį.

Atsiimdamas automobilį po remonto, pareiškėjas pastebėjo netolygius tarpus tarp bamperio ir kėbulo bei netinkamą bamperio prigludimą. Prašyme pervesti lėšas už remontą servisui jis pažymėjo, kad darbai nebaigti ir trūksta bamperio laikiklių. Pareiškėjui buvo paaiškinta, kad, gavus laikiklius, jis bus pakviestas užbaigti remontą. Pareiškėjo prašymu draudikas apmokėjo serviso pateiktą 719,24 Eur sąskaitą už automobilio remontą.

Remonto rezultatams įvertinti pareiškėjas pristatė automobilį UAB „Gintis“. Automobiliui esant šioje įmonėje, servisas perdavė pareiškėjui užsakytus bamperio laikiklius. UAB „Gintis“ 2026 m. rugpjūčio 13 d. sudarė automobilio apžiūros aktą (toliau – Apžiūros aktas), kuriame užfiksuota nulaužta bamperio kairė tvirtinimo „ausis“, pažeistos bamperio tvirtinimo vietos ir trūkstami trys apatiniai tvirtinimai. Apžiūros akte taip pat nurodyta, kad serviso perduoti trys laikikliai buvo vienodi, nors automobiliui reikalingi skirtingi, todėl pavyko sumontuoti tik du.

Remdamasis nustatytais trūkumais, pareiškėjas kreipėsi į draudiką, prašydamas atlyginti 50 Eur už surašytą automobilio Apžiūros aktą ir išlaidas už pašalintus remonto trūkumus. Draudikas reikalavimų netenkino, nuroydamas, kad remonto išlaidas apmokėjo, o klausimai dėl darbų kokybės spręstini tarp pareiškėjo ir serviso. Nesutikdamas su draudiko atsakymu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo rekomenduoti draudikui atlyginti 50 Eur už surašytą automobilio Apžiūros aktą bei apmokėti remonto trūkumų šalinimo jo pasirinktame servise išlaidas.

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.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad servisas automobilį grąžino neužbaigęs remonto: nebuvo pakeisti visi bamperio laikikliai, buvo matomi netolygūs tarpai tarp bamperio ir kėbulo bei netinkamas bamperio prigludimas. Pareiškėjas nurodo dėl atlikto remonto patikrinimo kreipęsis į UAB „Gintis“, ši Apžiūros akte užfiksavo bamperio tvirtinimo vietų pažeidimus ir nustatė, kad iš serviso pristatytų trijų laikiklių pavyko sumontuoti tik du. Pareiškėjas savo reikalavimus sieja su tinkamu ir visišku eismo įvykio žalos atlyginimu.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimais nesutinka. Jo teigimu, automobilis buvo grąžintas nepakeitus laikiklių dėl užsitęsusio jų gavimo, siekiant nedidinti pakaitinio automobilio nuomos išlaidų. Draudikas remiasi serviso paaiškinimu, kad automobilį buvo galima eksploatuoti, o netolygūs tarpai turėjo išnykti pakeitus laikiklius ir suregulavus bamperį. Pareiškėjui nusprendus remontą tęsti kitur, gauti laikikliai buvo perduoti jo pasirinktai remonto įmonei.

Draudikas nurodo, kad bamperis buvo pakeistas nauju, ir kelia prielaidą, jog pareiškėjo nurodyti jo tvirtinimo vietų pažeidimai galėjo atsirasti nuimant bamperį UAB „Gintis“. Draudikas taip pat remiasi serviso paaiškinimais, kad dalies tvirtinimo elementų automobilyje galėjo nebūti dar iki eismo įvykio.

Papildomai draudikas patvirtino apmokėjęs visą automobilio remontą, įskaitant reikalingų laikiklių keitimą, o servisas įsipareigojo tinkamą centrinį laikiklį užsakyti ir pakeisti be papildomo mokesčio. Draudiko vertinimu, jo pareiga atlyginti eismo įvykio žalą yra įvykdyta, o klausimai dėl remonto kokybės ir likusių darbų užbaigimo spręstini pagal pareiškėjo ir serviso sudarytą remonto sutartį. Draudikas taip pat nesutinka atlyginti Apžiūros akto sudarymo išlaidų ir prašo pareiškėjo reikalavimus atmesti.

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 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 tarp pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas tinkamai **įvykdė pareigą atlyginti dėl eismo įvykio padarytą žalą** ir ar jam kyla pareiga papildomai atlyginti pareiškėjo automobilio Apžiūros akto sudarymo bei galimų remonto trūkumų šalinimo išlaidas.*

Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sistemos veikimo teisinius pagrindus ir principus nustato Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas (toliau – TPVCPDĮ) ir jį įgyvendinantys teisės aktai, įskaitant Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisykles (toliau – Taisyklės).

TPVCPDĮ 2 straipsnio 2 dalyje draudimo išmoka apibrėžiama kaip draudiko ar kito įstatyme nurodyto subjekto nukentėjusiam trečiajam asmeniui mokama pinigų suma arba kita teisės aktuose nustatyta ir sutarta draudžiamąjo įvykio žalos atlyginimo forma, skirta draudžiamąjo įvykio žalai atlyginti. TPVCPDĮ 2 straipsnio 5 dalyje nustatyta, kad eismo įvykio žala yra per draudžiamąjį įvykį padaryta žala nukentėjusio trečiojo asmens turtui, jo sveikatai ir (arba) kita šiame įstatyme nurodyta žala, įskaitant žalą, kuri atsirado vėliau kaip eismo įvykio pasekmė.

TPVCPDĮ 15 straipsnyje nustatyta nukentėjusio trečiojo asmens pareiga pateikti draudikui informaciją ir turimus dokumentus, patvirtinančius per eismo įvykį padarytos žalos

aplinkybes, faktą ir dydį, o draudikui – pareiga apžiūrėti sugadintą turtą ir nustatyti atlygintinos žalos dydį.

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas moka nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos žalos dydžio išmoką ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos atlyginimo. Šioje nuostatoje taip pat įtvirtinta, kad nukentėjusio trečiojo asmens pageidavimu draudikas išmoką gali pervesti tiesiogiai nukentėjusio asmens pasirinktai turtą remontuojančiai įmonei.

Taisyklių 13 punkte nustatyta, kad transporto priemonei padarytos žalos dydį atsakingas draudikas nustato pagal ekspertų ir (ar) turto vertintojų išvadas, remonto paslaugų teikėjo pateiktus remonto išlaidų dokumentus ir nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį pagrindžiančius duomenis. Pagal Taisyklių 15 punktą, žalos dėl turto sugadinimo dydis nustatomas pagal remonto išlaidas, būtinas sugadinto turto rinkos vertei iki eismo įvykio atkurti.

Taigi, TPVCAPDĮ ir Taisyklėse nustatyto teisinio reguliavimo paskirtis yra užtikrinti eismo įvykio metu nukentėjusiam trečiajam asmeniui padarytos žalos atlyginimą. Draudiko pareigos apimtį lemia eismo įvykio metu padaryta arba vėliau, kaip tiesioginė šio įvykio pasekmė, atsiradusi žala, o mokama draudimo išmoka turi kompensuoti įrodymais pagrįstus nuostolius, būtinus iki eismo įvykio buvusiai nukentėjusio asmens turtinei padėčiai atkurti.

Nagrinėjamu atveju eismo įvykio metu buvo apgadinta pareiškėjo automobilio galinė dalis, todėl draudikui pagal TPVCAPDĮ kilo pareiga atlyginti išlaidas, būtinas transporto priemonės būklei iki eismo įvykio atkurti. Pareiškėjas automobilio remontui pasirinko draudiko rekomenduotą servisą, su juo sudarė remonto sutartį ir paprašė draudimo išmoką pervesti šiai įmonei. Draudikas pareiškėjo prašymą įvykdė ir servisui sumokėjo 719,24 Eur už automobilio remontą.

Pareiškėjo reikalavimai atlyginti automobilio apžiūros ir papildomo remonto išlaidas grindžiami tuo, kad servisas, jo teigimu, remontą atliko netinkamai ir neužbaigė visų darbų. Pareiškėjas nurodo netolygius bamperio tarpus, jo tvirtinimo vietų pažeidimus ir netinkamą vieną iš pristatytų laikiklių. Taigi, sprendžiant ginčą, būtina atriboti draudiko pareigą atlyginti eismo įvykio žalą nuo serviso pareigos tinkamai atlikti sutartus remonto darbus.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje išaiškinta, kad automobilio remonto sutartis atitinka rangos sutarties požymius: rangovas įsipareigoja savo rizika suremontuoti automobilį pagal užsakovo užduotį ir perduoti darbo rezultatą, o užsakovas – jį priimti ir už jį sumokėti. Sprendžiant, kas yra remonto darbų užsakovas, vertinamos sutarties sudarymo ir vykdymo aplinkybės, taip pat tai, kieno interesais automobilis buvo remontuojamas ir kas gavo remonto rezultato naudą.²

Byloje pateikta pareiškėjo ir serviso pasirašyta automobilio remonto sutartis, kurioje pareiškėjas nurodytas užsakovu, o servisas – vykdytoju. Automobilis buvo remontuojamas pareiškėjo interesais ir po remonto grąžintas jam. Todėl darytina išvada, kad rangos santykiai susiklostė tarp pareiškėjo ir serviso. Draudikas administravo eismo įvykio žalą ir apmokėjo remonto išlaidas.

Aplinkybė, kad servisas buvo draudiko rekomenduotas, savaime nepaverčia draudiko remonto sutarties šalimi. Šios išvados nekeičia ir tai, kad draudikas atsiskaitė tiesiogiai su servisui. TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje numatyta galimybė nukentėjusio trečiojo asmens pageidavimu draudimo išmoką pervesti jo pasirinktai turtą remontuojančiai įmonei. Nagrinėjamu atveju toks mokėjimas atliktas pagal pareiškėjo pasirašytą prašymą.

Vertinant pareiškėjo argumentus dėl bamperio laikiklių, pažymėtina, kad automobilis buvo grąžintas neužbaigus visų remonto darbų. Pareiškėjo prašyme pervesti išmoką servisui įrašyta pastaba „Darbai nebaigti. Trūksta laikiklių.“ Vėliau laikikliai buvo perduoti pareiškėjo pasirinktam kitam servisui, tačiau 2026 m. rugpjūčio 12 d. apžiūros akte nurodyta, kad iš trijų pristatytų laikiklių pavyko sumontuoti tik du.

Šios aplinkybės patvirtina, kad laikiklių keitimo darbai nebuvo visiškai užbaigti, tačiau, vertinant draudiko prievolės įvykdymą, svarbu nustatyti, ar jis atlygino šių darbų ir reikalingų detalių išlaidas. Ginčo nagrinėjimo metu draudikas papildomai patvirtino, kad servisui apmokėjo visą automobilio remontą, įskaitant reikalingų laikiklių keitimą. Servisas 2026 m. rugsėjo 29 d. raštu taip pat patvirtino, kad, pareiškėjui kreipusis dėl centrinio bamperio laikiklio pakeitimo, tinkamas laikiklis bus užsakytas ir pakeistas be papildomo mokesčio. Taigi, likusio laikiklio

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-253-469/2018.

parinkimas ir sumontavimas yra serviso prisiimtų remonto darbų užbaigimo klausimas, o ne draudiko neapmokėta eismo įvykio žalos dalis.

Dėl kitų pareiškėjo nurodomų bamperio trūkumų pažymėtina, kad pareiškėjas juos sieja su serviso atlikto remonto kokybe. Šios aplinkybės susijusios su rangos sutarties vykdymu ir galinčia kilti serviso atsakomybe pareiškėjui, bet ne draudiko pareigų pagal TPVCAPDĮ vykdymu.

Net ir darant prielaidą, kad pareiškėjo nurodomi remonto trūkumai egzistuoja, tai savaime nesukuria draudiko pareigos pakartotinai apmokėti jau atlygintų darbų ar detalių išlaidas. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad, draudikui tinkamai išmokėjus draudimo išmoką, jo prievolė pasibaigia įvykdymu; ši prievolė atribotina nuo pagal automobilio remonto sutartį kylančių rangovo ir užsakovo pareigų.³

Pateiktais duomenimis, pareiškėjo prašomos atlyginti 50 Eur Apžiūros akto sudarymo išlaidos taip pat siejamos ne su eismo įvykio padariniais ir jų įvertinimu, bet su serviso atlikto automobilio remonto kokybės ir trūkumų nustatymu. Todėl nėra pagrindo jas priskirti papildomai draudiko pagal TPVCAPDĮ atlygintinai žalai. Tai neužkerta kelio pareiškėjui kelti šių išlaidų atlyginimo klausimą santykiuose su servisu.

Pažymėtina, kad ginčo dėl serviso sąmatoje nurodytų detalių kainų, darbų įkainių ar nustatytos remonto apimties nėra. Taigi, draudikas, pareiškėjo prašymu servisui sumokėdamas už į sąmatą įtrauktus automobilio remonto darbus bei dalis, tinkamai įvykdė savo įsipareigojimus pagal TPVCAPDĮ.

Taip pat pažymėtina, kad, remiantis Civilinio kodekso 6.662 straipsnio nuostatomis, pagal rangos sutartį atliktus darbus priima ir vertina, galimus trūkumus rangovui nurodo jų užsakovas. Kaip minėta, remonto darbus užsakė pareiškėjas, taigi, jis turėjo priimti darbus ir vertinti jų kokybę, o esant poreikiui – reikšti pretenzijas.

Įvertinus pateiktų duomenų visumą, darytina išvada, kad draudikas įvykdė pareigą atlyginti dėl eismo įvykio padarytą žalą – pareiškėjo prašymu apmokėjo automobilio remonto išlaidas, įskaitant bamperio laikiklių keitimą. Pareiškėjo nurodomi remonto darbų trūkumai ir draudiko apmokėtas likusio laikiklio pakeitimas (kurį servisas įsipareigojo atlikti be papildomo mokesčio) susiję su jo ir serviso rangos santykiais. Todėl pareiškėjo reikalavimai draudikui atlyginti automobilio apžiūros bei remonto trūkumų šalinimo išlaidas atmestini kaip nepagrįsti.

Išvada

Atsižvelgiant į tai, kad draudikas apmokėjo eismo įvykio metu pareiškėjo automobiliui padarytos žalos remonto išlaidas, įskaitant bamperio laikiklių keitimą, o pareiškėjo nurodomi galimi remonto trūkumai susiję su pareiškėjo ir serviso rangos santykiais, nėra pagrindo Apžiūros akto sudarymo ir remonto trūkumų šalinimo išlaidų priskirti draudiko pagal TPVCAPDĮ atlygintinai žalai, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.⁴

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

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-253-469/2018.

⁴ 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.

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