LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS" GINČO NAGRINĖJIMO

2026-07-13 Nr. 429-237
Vilnius

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

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti atlyginti pareiškėjo patirtas išlaidas už taksi paslaugas. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjas nesilaikė Kasko draudimo sutartyje (toliau – draudimo sutartis) ir taikomose draudimo taisyklėse[2] *(toliau – Taisyklės) nustatytų techninės pagalbos paslaugų teikimo sąlygų – nesikreipė į draudiko techninės pagalbos tarnybą dėl transportavimo ir savarankiškai užsakė taksi paslaugas. Atsižvelgiant į tai, draudikas pagrįstai atsisakė atlyginti pareiškėjo patirtas taksi išlaidas, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.*

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp draudiko ir pareiškėjo buvo sudaryta draudimo sutartis, kuria Taisyklių pagrindu nuo 2025 m. liepos 31 d. iki 2026 m. liepos 30 d. buvo apdraustas pareiškėjo automobilis.[3]

Pareiškėjas kreipėsi į draudiką, reikalaudamas atlyginti patirtas 39,60 Eur taksi paslaugų išlaidas po to, kai jo automobilis buvo remontuojamas autoservise dėl oro pagalvių sistemos gedimo.

Draudikas nurodė, kad neturi pagrindo sutikti su pareiškėjo reikalavimu, nes naudojimasis taksi paslaugomis neatitiko Taisyklių nuostatų.

Draudikui nesutikus atlyginti pareiškėjo patirtų išlaidų ir netenkinus pareiškėjo pretenzijos, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką atlyginti pareiškėjui patirtas 39,60 Eur išlaidas už taksi paslaugas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad draudikas nepagrįstai atsisakė kompensuoti taksi išlaidas, remdamasis sąlyga, kuri nėra aiškiai įtvirtinta draudimo sutartyje. Anot pareiškėjo, draudimo sutartyje nenurodyta, kad, norint gauti taksi išlaidų kompensaciją, privaloma naudotis draudiko organizuojama automobilio transportavimo paslauga ar atitikti pakaitinio automobilio paslaugos sąlygas. Kadangi toks reikalavimas sutartyje nėra aiškiai įtvirtintas, pareiškėjas neturėjo pagrindo manyti, jog privalo užsakyti transportavimo paslaugą.

Draudikas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti, nurodydamas, kad pagal Taisykles taksi paslauga remonto laikotarpiu teikiama tik naudojantis draudiko teikiama automobilio transportavimo paslauga bei pasirinkus taksi paslaugą vietoje pakaitinio automobilio, be to, tik kreipiantis į draudiko partnerę – techninės pagalbos tarnybą. Tai iš esmės reiškia, kad draudėjas

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

[2] Transporto priemonių draudimo taisykles Nr. 021, galiojančios nuo 2024 m. balandžio 4 d.

[3] Pagal draudimo sutartį pareiškėjui buvo teikiama Techninės pagalbos kelyje paslauga, apimanti paslaugas, kurios gali būti suteikiamos net ir nesant draudžiamojo įvykio.

negali taksi paslaugos užsisakyti savarankiškai.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar ***draudikas pagrįstai atsisakė atlyginti pareiškėjo patirtas išlaidas už taksi paslaugas.***

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 dalį).

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.[4]

Taisyklių 61.6 papunktyje numatytos techninės pagalbos paslaugų sąlygos ir limitai, kurių lentelės 5.1 papunktyje nurodyta: „Taksi remonto laikotarpiu paslauga teikiama, jeigu Draudėjas pageidauja vietoje pakaitinio automobilio naudotis taksi paslaugomis, kol atliekamas apdrausto automobilio remontas. Norint užsisakyti taksi paslaugą reikia kreiptis į techninės pagalbos tarnybą."

Draudikas paaiškino, jog pakaitinis automobilis, o kartu ir taksi paslauga, pareiškėjui negalėjo būti suteikta dėl to, kad, esant automobilio techniniam gedimui, nebuvo naudotasi transportavimo paslauga: pakaitinis automobilis suteikiamas, jeigu, techninės pagalbos tarnybai suteikus transportavimo paslaugą, autoservise šalinami transporto priemonės techniniai gedimai (61.6 papunktis, lentelės „Paslaugų sąlygos ir limitai" 4.1.2 papunktis). Taigi, šios paslaugos teikiamos kartu - transportavimas ir pakaitinis automobilis arba taksi.

Taisyklių 59.2 papunktyje taip pat numatyta, kad techninės pagalbos tarnyba – draudiko partnerė, su kuria bendrovė yra sudariusi galiojančią paslaugų teikimo sutartį. Taigi, draudėjas negali savarankiškai užsakyti taksi, tai turi būti daroma per draudiko partnerę.

Vadovaujantis Taisyklių 62.2 papunkčiu, išlaidos, atsiradusios kreipiantis į kitas techninės pagalbos paslaugų teikimo įmones, nekompensuojamos.

Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjas, sugedus jo automobiliui, nesikreipė į draudiką dėl draudiko pagal draudimo sutartį teikiamų transportavimo, pakaitinio automobilio nuomos ar taksi paslaugų, tačiau taksi paslaugas pareiškėjas užsisakė savarankiškai. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką šių aplinkybių neginčijo.

Sutiktina su draudiko argumentu, kad pareiškėjas, taksi paslaugas užsisakydamas savarankiškai, pats nesilaikė draudimo sutarties nuostatų bei sąlygų, kurioms esant pareiškėjui būtų teikiama taksi, kaip alternatyvos pakaitiniam automobiliui, paslauga. Lietuvos banko vertinimu, svarbu pažymėti, kad pareiškėjas, sudarydamas draudimo sutartį, laisva valia sutiko

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

su jos sąlygomis. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims yra privaloma (CK 6.189 straipsnio 1 dalis), ir, pareiškėjui vienašališkai jos nesilaikant, draudikui nekyla pareiga taikyti kitokias sąlygas, negu buvo sutarta.

Lietuvos banko vertinimu, draudikas pagrįstai, vadovaudamasis šalių sutartomis draudimo sutarties sąlygomis, atsisakė atlyginti pareiškėjo reikalaujamas išlaidas už taksi paslaugas.

Išvada

Nustačius, kad draudikui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjo reikalaujamų išlaidų, pareiškėjo reikalavimas atmetamas kaip nepagrįstas.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.[5]

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

[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.