



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-12-18 Nr. 429-247  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2024 m. kovo 1 d. eismo įvykyje buvo apgadintas pareiškėjos automobilis „Nissan Leaf“ (valst. Nr. (duomenys neskelbtini)).

2024 m. kovo 1 d. pareiškėja per draudiko savitarnos portalą kreipėsi į eismo įvykio kaltininko automobilio valdytojų civilinę atsakomybę įprastiniu transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomuoju draudimu (toliau – TPVCAPD) apdraudusį draudiką dėl draudimo išmokos mokėjimo.

2024 m. kovo 4 d. pareiškėja draudiko savitarnos portale pasirinko nuostolio nustatymą pagal teorinę remonto darbų sąmatą (neteikiant realių remonto faktą ir dydį patvirtinančių duomenų), todėl draudikas automatiškai būdu pagal pateiktas nuotraukas preliminariai įvertino transporto priemonės remonto kainą ir pateikė informaciją apie galimą draudimo išmokos dydį. Vėliau remonto darbų sąmata buvo net du kartus peržiūreta eksperto, siekiant konstruktyviai administruoti žalą ir kompromiso dėl draudimo išmokos dydžio.

2024 m. kovo 8 d. draudikas elektroniniu laišku informavo pareiškėją apie pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidų atlyginimą. Pranešime draudikas paaiškino pareiškėjai, kokių veiksmų turėtų imtis nukentėjęs asmuo, kokie dokumentai turi būti pateikti draudikui tam, kad būtų atlygintos pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidos, remiantis kokiais kriterijais jos yra atlyginamos.

2024 m. kovo 29 d. draudikas informavo pareiškėją, kad sprendimas dėl draudimo išmokos mokėjimo vis dar nėra priimtas, nes trūksta dokumentų, būtinų nuostolio dydžiui ir įvykio aplinkybėms nustatyti: informacijos apie atsiskaitomąją sąskaitą, į kurią būtų išmokama draudimo išmoka (jeigu pareiškėja pasirinktų gauti draudimo išmoką pinigais); remonto (atstatymo) darbų sąmatos, kuri turi būti suderinta su draudiku (jeigu pareiškėja pasirinktų remontuoti automobilį servise); remonto PVM sąskaitos faktūros.

2024 m. balandžio 27 d. draudikas pareiškėjai išsiuntė dar vieną informacinį laišką, kuriame prašoma pateikti 2024 m. kovo 29 d. laiške nurodytus dokumentus. Jame draudikas informavo pareiškėją, kad, pareiškėjai nepateikus šių dokumentų iki 2024 m. gegužės 29 d., žalos derinimas bus sustabdytas ir draudimo išmoka mokama nebus.

2024 m. gegužės 7 d. elektroniniu laišku pareiškėja pateikė draudikui pretenziją. Jame pareiškėja reikalavo draudiko paaiškinti, kodėl draudiko savitarnos portale pateiktų sąskaitų faktūrų suma sumažinta kelis kartus, kodėl iš savitarnos portalo dingo prekinės vertės netekimo apskaičiavimo dokumentas, o apskaičiuotos draudimo išmokos dydis keitėsi keletą kartų.

2024 m. gegužės 15 d. draudikas pateikė pareiškėjai atsakymą į pretenziją, jame, be kita ko, dar kartą paragino pareiškėją pateikti 2024 m. kovo 29 d. laiške nurodytus dokumentus.

2024 m. gegužės 28 d. draudikas pareiškėjai išsiuntė dar vieną informacinį laišką, kuriame, be kita ko, pareiškėja buvo informuota, kad draudikas baigė žalos bylos administravimą ir priėmė sprendimą nemokėti draudimo išmokos. Draudikas paaiškino, kad, pateikus pirmiau nurodytą aktualią informaciją ir dokumentus, žalos administravimas gali būti atnaujintas.

2024 m. birželio 6 d. pareiškėja Lietuvos bankui pateikė kreipimąsi, šis buvo persiųstas draudikui. 2024 m. birželio 18 d. draudikas pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė sutinkantis išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dalį pareiškėjos nurodytų patirtų išlaidų, tačiau to padaryti negali, nes pareiškėja draudikui nepateikia atsiskaitomosios banko sąskaitos, į kurią pageidauja, kad būtų pervesta draudimo išmoką, numerio. Be kita ko, draudikas atsakyme nurodė, kad nesutinka atlyginti dalies pareiškėjos reikalaujamų išlaidų – pareiškėjos prašymą atlyginti pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidas už 14 dienų draudikas sutinka tenkinti tik iš dalies, t. y. atlyginti pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidas už 3 dienų laikotarpį.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą. Kreipimesi pareiškėja prašė įpareigoti draudiką išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią visas pareiškėjos dėl eismo įvykio patirtas išlaidas, t. y. 500 EUR už automobilio remontą, 420 EUR – už pakaitinės transporto priemonės nuomą, 278 EUR – už automobilio prekinės vertės netekimą, iš viso – 1 198 EUR.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas pakartojo atsakyme į pareiškėjos pretenziją išdėstytus argumentus ir aplinkybes ir prašė pareiškėjos reikalavimą laikyti nepagrįstu. Atsiliepime draudikas nurodė sutinkantis išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dalį pareiškėjos prašomų atlyginti išlaidų, t. y. 500 EUR už automobilio remontą ir 278 EUR už automobilio prekinės vertės netekimą. Pareiškėjos reikalavimą atlyginti 420 EUR pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidas už 14 parų draudikas sutinka tenkinti tik iš dalies, t. y. sutinka atlyginti pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidas už 3 dienų laikotarpį (90 EUR).

Anot draudiko, išlaidos, patirtos už pakaitinės transporto priemonės nuomą po eismo įvykio, vertinamos ir atlyginamos įprasta tvarka, jei jos atitinka priverstinių, būtinų ir protingų išlaidų kriterijus. Draudikas įsipareigoja atlyginti tik tiesiogiai su eismo įvykio padariniais susijusias išlaidas.

Draudiko teigimu, remiantis „Audatex“ sistemos duomenimis, tokio sugadinimo (automobilio buferio įbrėžimas) šalinimas užtrunka mažiau nei 2 valandas, t. y. mažiau nei vieną darbo dieną, automobilis iki remonto galėjo būti eksploatuojamas, todėl pareiškėjos reikalavimas atlyginti pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidas už 14 dienų neatitinka būtinumo, priverstinumo ir protingumo kriterijų.

#### 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 nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad pareiškėja draudikui kelia reikalavimą išmokėti 500 Eur draudimo išmoką, atlyginančią automobilio remonto išlaidas, ir 278 Eur draudimo išmoką už automobilio prekinės vertės netekimą, taip pat prašo atlyginti patirtas 14 dienų pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

Draudikas sutinka tenkinti minėtus pareiškėjos reikalavimus, siekdamas taikaus susitarimo, tačiau negali įgyvendinti taikaus susitarimo sąlygų, nes pareiškėja draudikui nėra pateikusi reikalaujamų draudimo išmokoms išmokėti būtinų duomenų<sup>1</sup>.

Atsižvelgiant į tai, kad draudikas sutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimus dėl 500 Eur automobilio remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos ir 278 Eur automobilio prekinės vertės netekimo išlaidas atlyginančios draudimo išmokos mokėjimo, šių pareiškėjos reikalavimų pagrįstumo vertinimas yra teisiškai nereikšmingas<sup>2</sup>. Darytina išvada, kad nagrinėtina vartojimo ginčo dalis, susijusi su pareiškėjos draudikui keliamu reikalavimu atlyginti 14 dienų pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudiko sprendimas*

<sup>1</sup> Nėra pateikusi banko sąskaitos, į kurią turi būti išmokėta pareiškėjos reikalaujamų draudimo išmokų suma, duomenų.

<sup>2</sup> T. y. vartojimo ginčo dalyje neliko ginčo dalyko dėl pareiškėjos draudikui keliamų reikalavimų išmokėti 500 Eur automobilio remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką ir išmokėti 278 Eur automobilio prekinės vertės netekimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

*atlyginti pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidas už 3 dienų laikotarpį atitinka TPVCPD reglamentavimą ir yra pagrįstas.*

TPVCPD įstatymo 3 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudimo išmoka šio įstatymo nustatyta tvarka mokama dėl nukentėjusiems tretiesiems asmenims padarytos žalos, kai už žalą atsakingiems asmenims valdant ar naudojant transporto priemonę atsiranda civilinė atsakomybė.

Pagal TPVCPD sutartį, kaip nuostolių draudimo sutartį, mokama draudimo išmoka yra skirta atlyginti žalą, per eismo įvykį padarytą asmeniui, turtui ir neturtinei žalai, taip pat nuostoliams, atsiradusiems kaip eismo įvykio padarinys, kompensuoti<sup>3</sup>.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.38 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai ir nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra – vadovaujantis protingumo kriterijais. Kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis) (CK 6.38 straipsnio 3 dalies). Sutartis turi būti vykdoma kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu (CK 6.200 straipsnio 3 dalies). Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad pareigą bendradarbiauti ir savo teises įgyvendinti sąžiningai turi abi sutarties šalys, todėl jos abi turi veikti aktyviai ir atlikti protingumo kriterijų atitinkančius veiksmus, esančius tinkamo šalių bendradarbiavimo prielaida<sup>4</sup>.

Sprendžiant klausimą dėl pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidų atlyginimo, pažymėtina, kad kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad nuostoliai, kaip nukentėjusio asmens patirtos išlaidos, turi atitikti tokius požymius: 1) išlaidos yra priverstinės, 2) jos yra būtinos, 3) jos yra protingos<sup>5</sup>.

Atsižvelgiant į tai, galima teigti, kad asmens turėtos išlaidos pakaitinės transporto priemonės nuomai yra viena iš žalos turtui, kurią draudikas neviršydamas draudimo sumos yra įsipareigojęs atlyginti, rūšių. Tokios išlaidos, nustačius jų priežastinį ryšį su eismo įvykiu, taip pat nustačius kitas už žalą atsakingo asmens civilinės atsakomybės sąlygas, turėtų būti priskirtinos prie išlaidų, atlyginamų TPVCPD įstatymo nustatyta tvarka.

Sprendžiant ginčą dėl draudimo išmokos pagrindu atlygintinų išlaidų, būtina patikrinti, ar jos atitinka minėtus požymius.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nekilo ginčas dėl per didelės pakaitinės transporto priemonės nuomos kainos ar dėl to, kad pakaitinė transporto priemonė pareiškėjai nebuvo reikalinga, tačiau draudikas nesutiko su pakaitinės transporto priemonės nuomos laikotarpiu, už kurį pareiškėja prašė išmokėti nuomos išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

Draudikas remiasi TPVCPD įstatymo 19 straipsnio 6 dalyje įtvirtinta nuostata, kad draudikas moka nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos žalos dydžio išmoką ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos atlyginimo. Draudiko teigimu, pareiškėjos prašoma atlyginti 420 EUR pakaitinės transporto priemonės nuomos suma už 14 dienų nuomos laikotarpį prieštarauja protingumo ir būtinumo principams, todėl yra nepagrįsta ir atlygintina tik iš dalies.

Vertinamų ginčo aplinkybių kontekste atkreiptinas dėmesys į kasacinio teismo išaiškinimą, kad, kai ginčas yra susijęs su atlygintinos žalos (nuostolių) dydžiu ir nėra susijęs nei su atsisakymu mokėti draudimo išmoką, nei su draudimo išmokos sumažinimo atvejais, nagrinėjant ginčą taikytina bendroji įrodinėjimo naštos taisyklė – šalys turi įrodyti tas aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti<sup>6</sup>.

Pareiškėja pateikė duomenis, kad pakaitinės transporto priemonės nuomos paslauga atlygintinai naudojosi nuo 2024 m. kovo 7 d. iki 2024 m. kovo 20 d. (14 dienų; sumokėta suma – 420 EUR). Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad eismo įvykio metu pareiškėjos automobiliui padaryta žala – galinio buferio įbrėžimas. Anot draudiko, programinės įrangos „Audatex“<sup>7</sup> duomenimis, tokio sugadinimo šalinimas užtrunka 16 DV (10 DV = 1 valanda), t. y. mažiau nei 2 valandas. Pažymėtina, kad nors, draudiko duomenimis, automobilio remontas turėjo užtrukti iki vienos dienos, pareiškėja pakaitinę transporto priemonę nuomojosi 14 dienų. Pareiškėja nei kreipimėsi į Lietuvos banką, nei pretenzijoje draudikui nepateikė jokių duomenų

<sup>3</sup> TPVCPD įstatymo 2 straipsnio 2 ir 5 dalys.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-189/2012.

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2002 m. kovo 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-479/2002.

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018 ir kt.

<sup>7</sup> „Audatex“ – tai programinė įranga, skirta draudimo atvejams administruoti.

apie aplinkybes, dėl kurių automobilio remontas galėjo užtrukti ilgiau nei draudiko apskaičiuotas galimas remonto laikotarpis ir dėl kurių būtų reikėję pakaitinę transporto priemonę nuomoti tokiam laikotarpiui.

Pažymėtina, kad nors, draudiko duomenimis, automobilio remontas turėjo užtrukti iki vienos dienos, pareiškėja pakaitinę transporto priemonę nuomojosi 14 dienų. Pareiškėja nei kreipimėsi į Lietuvos banką, nei pretenzijoje draudikui nepateikė jokių duomenų apie aplinkybes, dėl kurių automobilio remontas galėjo užtrukti ilgiau nei draudiko apskaičiuotas galimas remonto laikotarpis ir dėl kurių būtų reikėję pakaitinę transporto priemonę nuomoti tokiam laikotarpiui.

Lietuvos banko parengtoje Pakaitinės transporto priemonės suteikimo praktikos TPVCAPD atveju apžvalgoje<sup>8</sup> (toliau – Apžvalga) laikomasi pozicijos, kad įprastai pakaitinės transporto priemonės suteikimo laikotarpis turėtų būti pagrįstas objektyviu ir protingu remonto trukmės įvertinimu, įskaitant kelias papildomas dienas automobilio pristatymui, atsiėmimui ar detalių gavimui. Nors remonto trukmė gali būti nustatoma gamintojų ar pagal kompiuterinių modulių ir kalkuliacinius žinytus, realus pakaitinio automobilio naudojimo laikotarpis priklauso nuo įvairių aplinkybių, tokių kaip remonto uždelsimas, detalių užsakymas ar asmens delsimas kreiptis į draudiką.

Draudikai kiekvieną situaciją vertina individualiai, atsižvelgdami į objektyvias ilgesnio nuomos laikotarpio priežastis. Siekiant įvertinti nuomos laikotarpio pagrįstumą, būtina atsižvelgti į patirtų išlaidų būtinumą ir protingumą bei asmens veiksmus – ar jis elgėsi sąžiningai ir stengėsi sumažinti nuostolius.

Pažymėtina, kad, be kita ko, draudikas dar 2024 m. kovo 8 d. informavo pareiškėją apie pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidų atlyginimą, reikalingus pateikti dokumentus, kriterijus, kuriais remiantis šios išlaidos yra atlyginamos. Nėra pateiktų duomenų apie tai, kad pareiškėja būtų pateikusi reikalingus dokumentus ar derinusi su draudiku pakaitinės transporto priemonės nuomos sąlygas. Todėl pareiškėja, išsinuomodama pakaitinį automobilį, kai jai buvo žinoma, jog automobilio remonto sąlygos ir išlaidų dydis su draudiku nėra suderinti, ir neinformuodama draudiko apie pakaitinio automobilio nuomą, veikė savo rizika.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas, priimdamas sprendimą dėl atlygintino pakaitinės transporto priemonės nuomos laikotarpio, vadovavosi jam prieinamais duomenimis, t. y. turimomis automobilio nuotraukomis, informacija apie automobilio apgadinius, remonto sąmata. Iš sąmatoje nurodytų laiko sąnaudų draudikas nustatė, kad darbams atlikti reikia apytiksliai 1 darbo dienos. Taip pat draudikas į atlygintinų išlaidų sumą įskaičiavo automobiliui pateikti į remonto įmonę ir atsiimti iš jos reikalingų dienų pakaitinio automobilio nuomos laikotarpį ir šiuo laikotarpiu patirtas pakaitinio automobilio nuomos išlaidas.

Sutiktina su draudiko argumentais, kad nebuvo pateikti jokie duomenys, kurie patvirtintų, jog pareiškėjos automobilio apgadinių šalinimas objektyviai užtruko ilgiau, nei nustatė draudikas, minėtu būdu apskaičiuodamas draudimo išmoką už pakaitinės transporto priemonės nuomą 3 dienų laikotarpiui. Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys pagrindžia aplinkybę, kad pareiškėjos pakaitinės transporto priemonės nuomos laikotarpis neatitinka kasacinio teismo praktikoje suformuluotų kriterijų – pareiškėja nepagrindė būtinybės pakaitinę transporto priemonę nuomoti 14 dienų laikotarpiui.

Atsižvelgiant į teisės aktuose nustatytą reglamentavimą ir teismų praktiką, konstatuotina, kad draudiko sprendimas tik iš dalies atlyginti pareiškėjai jos patirtas pakaitinės transporto priemonės nuomos išlaidas atitinka TPVCAPD reguliavimą ir yra pagrįstas, o pareiškėjos reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

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 pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui

<sup>8</sup> Pakaitinės transporto priemonės suteikimo praktikos TPVCAPD atveju apžvalga [https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/24389\\_25698ffc9d54a266e44c358c8eeea931.pdf](https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/24389_25698ffc9d54a266e44c358c8eeea931.pdf).

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