



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR BALCIA INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-03-20 Nr. 429-53  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Balcia Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2024 m. spalio 18 d. įvyko eismo įvykis (toliau – Įvykis), kurio metu buvo apgadintas pareiškėjui priklausantis automobilis „Audi A6“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), (toliau – Automobilis). 2024 m. spalio 21 d. pareiškėjas dėl Automobiliui padarytos žalos atlyginimo kreipėsi į draudiką, apdraudusį privalomuoju draudimu Įvykį sukėlusios kitos transporto priemonės valdytojo civilinę atsakomybę.

Pareiškėjas kreipėsi į UAB „Autojuta“, kuri 2024 m. lapkričio 6 d. sudarė Automobilio remonto sąmatą (suma - 3 664,83 Eur be PVM).

Draudikas mokėtiną draudimo išmoką (2 033,59 Eur) apskaičiavo pagal savo ekspertų sudarytą 2024 m. lapkričio 7 d. Automobilio remonto sąmatą.

Pareiškėjas 2024 m. lapkričio 8 d. pateikė draudikui pretenziją dėl apskaičiuotos draudimo išmokos, kurios draudikui 2024 m. lapkričio 22 d. netenkinus, tarp šalių kilo ginčas.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašė įpareigoti draudiką išmokėti 4 901,41 Eur draudimo išmokos sumą: 3 664,83 Eur už Automobilio remontą pagal UAB „Autojuta“ sąmatą, 556,58 Eur „nuolaidos kompensaciją“<sup>1</sup> ir 680 Eur už Automobilio padengimą keramikine danga bei poliravimą<sup>2</sup>. Taip pat pareiškėjas prašė draudikui taikyti 0,04 proc. delspinigius, draudikui pažeidus draudimo išmokos sumokėjimo terminą.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė su pareiškėjo reikalavimais nesutinkantis.

Ginčo nagrinėjimo metu draudikas nurodė 2025 m. sausio 23 d. išmokėjęs pareiškėjui patikslintą draudimo išmoką – 3 056,44 Eur. Ši suma išmokėta pagal 2024 m. gruodžio 30 d. draudiko sudarytą Automobilio remonto sąmatą. Draudiko teigimu, minėta išmoka atlyginamos visos Automobilio atkūrimui iki Įvykio buvusią padėtį būtinos išlaidos (įskaitant padengimą keramikine danga). Draudiko teigimu, išmoka buvo perskaiciuota, nustačius poreikį keisti, o ne remontuoti Automobilio priekinį bamperį. Draudikas atsisakė pareiškėjui atlyginti jo prašytą 556,58 Eur „nuolaidos kompensaciją“ bei išmokėti delspinigius.

2025 m. kovo 19 d. draudikas informavo Lietuvos banką išmokėjęs pareiškėjui papildomą 43,26 Eur draudimo išmoką. Draudikas nurodė, kad papildoma 41,62 Eur suma susidarė, draudikui perskaiciavus mechaninių ir dažymo darbų kainas pagal keturių servisų darbų įkainių vidurkį, įvertinus ne tik anksčiau draudiko apklaustų trijų servisų, tačiau ir UAB „Autojutą“ darbų įkainius. Taip pat draudikas nurodė išmokėjęs pareiškėjui 1,64 Eur delspinigių.

**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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke

<sup>1</sup> UAB „Autojuta“ sąmatoje nurodyta serviso taikoma nuolaida už keičiamas dalis.

<sup>2</sup> Pareiškėjas šį reikalavimą grindė pateikta 2024 m. balandžio 8 d. sąskaita faktūra.

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 pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių nesutarimas kilo dėl draudiko išmokėtos draudimo išmokos, atlyginančios įvykio metu Automobiliui padarytą žalą, dydžio, taip pat dėl draudiko pareigos mokėti pareiškėjui delspinigius.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas: 1) tinkamai apskaičiavo draudimo išmoką, atlyginančią Automobiliui padarytą žalą; 2) tinkamai įvykdė pareigą sumokėti delspinigius.*

Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas (toliau – TPVCAPD) reguliuojamas TPVCAPD įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatomis.

### *1. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios Automobiliui padarytą žalą, dydžio*

Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 4 punkte nustatyta, kad žala nustatoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, TPVCAPDĮ, Taisyklėmis ir kitų teisės aktų nuostatomis, reglamentuojančiomis padarytos žalos dydžio nustatymą, atsakingo draudiko ar Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro (toliau – Biuras) įgaliotų asmenų (paskirtų ekspertų) ataskaitas ar išvadas dėl žalos, kitų Taisyklėse nurodytų asmenų pateiktus dokumentus.

TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje yra įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, o TPVCAPDĮ 17 straipsnyje nurodytais atvejais – Biuras, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertinimo ataskaitomis, dokumentais, kuriais įrodomos padarytos žalos aplinkybės, faktas ir dydis, nuotraukomis, vaizdo įrašais.

Taisyklių 13 punkte nustatyta, kad nukentėjusio trečiojo asmens transporto priemonei ar kitam turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas ar Biuras, vadovaudamasis atsakingo draudiko ar Biuro įgaliotų asmenų (ekspertų) ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ar išvadamis, remonto paslaugų teikėjo pateiktais šio turto remonto išlaidų skaičiavimais, remonto sąmatomis ar kitais remonto išlaidų pagrindimo dokumentais, taip pat atsižvelgdamas į nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį pagrindžiančius dokumentus.

Vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas sugadinto turto remonto išlaidas, būtinas turto rinkos vertei iki eismo įvykio atkurti. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtiniosios remonto išlaidos (be pridėtinės vertės mokesčio) sugadinto turto rinkos vertei iki eismo įvykio atkurti, kurias sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų detalių ir (ar) dalių vertė (sumažinant išlaidas keičiamų detalių ir (ar) dalių nusidėvėjimo verte), dažymo medžiagų vertė, taip pat sugadinto turto transportavimo, saugojimo, techninės ekspertizės ir kitos papildomos išlaidos. Būtiniosios remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal vidutinius remonto darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais, nustatytais specializuotose remonto išlaidų apskaičiavimo programose. Sugadinto turto sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, jeigu atlikus remontą jos atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo pasirenka sugadinto turto sugadintas detales ir (ar) dalis, kurios gali būti suremontuotos (atlikus remontą atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus), pakeisti naujomis, atsakingas draudikas ar Biuras atlygina būtinąsias remonto išlaidas, kuriomis šiuo atveju laikomos remontuotinos detalės ir (ar) dalies remonto išlaidos. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo sugadintą transporto priemonę remontuoja pas draudiko ar Biuro rekomenduotą remonto paslaugų teikėją arba pasirinktą remonto paslaugų teikėją, kuriam draudikas ar Biuras raštu pritarė, keičiamų sugadintų detalių ir (ar) dalių nusidėvėjimas neskaičiuojamas, jeigu nėra galimybių jų suremontuoti, kad atlikus remontą sugadintos detalės ir (ar) dalys atitiktų techninius aktyvios ir

pasyvios saugos reikalavimus, ir nėra galimybių remontui naudoti dėvėtų ar neoriginalių detalių ir (ar) dalių, atitinkančių techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus.

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, jog atsakingas draudikas ar Biuras moka nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos žalos dydžio išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytą draudimo sumą, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos atlyginimo.

TPVCAPD priklauso nuostolių draudimo rūšiai, todėl jo tikslas yra kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius. Atsižvelgiant į TPVCAPD sutarčių kompensacinę paskirtį ir nuostolių draudimo sutartyse įgyvendinamą Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama gražinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį.

Pažymėtina, kad šiuo atveju reikšmingi ir Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai, nustatantys, 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).

Teisingas žalos atlyginimas reiškia, 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 sąskaita.<sup>3</sup> Nustatant nukentėjusio trečiojo asmens turtui padarytą žalą, turi būti atsižvelgiama į visas individualias aplinkybes ir vadovujamasi TPVCAPD tikslu kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius<sup>4</sup>.

Pažymėtina, kad, pagal kasacinio teismo praktiką, kai ginčas yra susijęs su atlygintinos žalos 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 ir atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti<sup>5</sup>.

Vadovaujantis nurodyta kasacinio teismo praktika, taip pat Ginčų nagrinėjimo taisyklių 44 punktu, kuriame nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, darytina išvada, kad pareiškėjas turi įrodyti, kad draudiko apskaičiuota draudimo išmoką, atlyginanti įvykio metu Automobiliui padarytą žalą, yra nepagrįsta, nepakankama tam, kad būtų atlyginti nukentėjusio asmens patirti nuostoliai. Draudikas, atvirksčiai, turi pagrįsti, kad jo atlikti skaičiavimai, kuriais jis vadovavosi priimdamas sprendimą dėl draudimo išmokos, yra teisingi ir pagrįsti.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad žalos dydžio nustatymo prerogatyvą turintis draudikas galutinę draudimo išmoką, atlyginančią Automobilio atkūrimo sąnaudas, grindė 2025 m. kovo 18 d. sudaryta patikslinta remonto sąmata (toliau – Draudiko sąmata). Draudiko sąmata sudaryta, naudojant trijų draudiko apklaustų servisų ir UAB „Autojuta“ darbų įkainių vidurkį<sup>6</sup> (nustatytas mechaninių darbų valandinis įkainis – 31,42 Eur, dažymo darbų – 31,92 Eur). Automobilio detalės dengimo keramikine danga kaina (60 Eur) apskaičiuota, gavus tokią paslaugą teikiančių įmonių pasiūlymus. Draudiko pateiktais duomenis, Draudiko sąmatoje naudojamos naujų originalių detalių kainos pagal teikėjo UAB „Auvika“ kainyną.

Kaip matyti pareiškėjas nesutikimą su draudiko apskaičiuota išmoka grindžia UAB „Autojuta“ sąmata bei sąskaita faktūra, išrašyta už viso Automobilio dengimą keramikine danga.

## *1. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios būtinąsias Automobilio remonto išlaidas*

### *1.1. Dėl būtinųjų mechaninių ir dažymo darbų išlaidų atlyginimo*

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018.

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018 ir kt.

<sup>6</sup> Draudiko apklaustų servisų montavimo ir dažymo darbų valandiniai įkainiai: UAB „E-Servis plus“ - 29 Eur ir 30 Eur; UAB „Automašinių dažymas“ - 25 Eur ir 26 Eur; UAB „Korpo autocentras“ - 29 Eur ir 29 Eur. UAB „Autojuta“ sąmatoje nurodytas montavimo ir dažymo darbų valandinis įkainis – 42,7 Eur.

Kaip minėta, šiuo atveju pareiškėjas nepateikė įrodymų, kad Automobilis po įvykio buvo remontuojamas ir pareiškėjas faktiškai patyrė remonto išlaidų. Žalos dydžio nustatymo prerogatyvą turintis draudikas apklausė tris automobilių remonto įmones ir pagal šių įmonių bei UAB „Autojuta“ valandinių darbų įkainių vidurkį nustatė galutinei draudimo išmokai apskaičiuoti naudotinus vidutinius darbų įkainius. Manytina, kad toks taikytinų vidutinių įkainių nustatymo būdas atitinka Taisyklių 15 punkto reikalavimus.

Kaip matyti iš Draudiko sąmatos, joje nustatyta mechaninių darbų kaina (be PVM) – 135,10 Eur, dažymo darbų su medžiagomis kaina – 270,02 Eur, bendra mechaninių ir dažymo darbų kaina – 405,12 Eur. Draudikas paaiškino, kad ginčo dėl Automobilio remonto apimties tarp šalių nėra. Kartu draudikas ginčo nagrinėjimo metu nurodė įvertinęs papildomus Automobilio apžiūros duomenis ir nutaręs atlyginti ne Automobilio priekinio bamperio remonto, bet jo keitimo nauju išlaidas (UAB „Autojuta“ sąmatoje numatytas šios detalės remontas, kaip ir pirminėje draudiko sudarytoje Automobilio remonto sąmatoje).

Pareiškėjas prašė, kad būtinų Automobilio mechaninių ir dažymo darbų kaina būtų nustatyta pagal UAB „Autojuta“ sąmatą, kurioje nurodytas montavimo ir dažymo darbų valandinis įkainis – 42,7 Eur. UAB „Autojuta“ sąmatoje nurodyta, kad Automobilio mechaninių darbų kaina (be PVM) – 187,88 Eur, dažymo darbų kaina su medžiagomis – 259,93 Eur, bendra mechaninių ir dažymo darbų kaina – 447,81 Eur. Pareiškėjas teigė, kad draudikas privalėjo vadovautis būtent pareiškėjo pasirinkto serviso sąmata ir abejojo draudiko apklaustų remonto įmonių kvalifikacija atlikti būtinus darbus.

Komentuodamas pareiškėjo reikalavimą, draudikas nurodė, kad pareiškėjo pasirinktas servisas – UAB „Autojuta“ - yra autorizuotas Automobilio gamintojo „Audi“ servisas, kurio paslaugų kaina yra aukštesnė negu vidutinė ir kuriame įprastai atliekamas naujų automobilių garantinis remontas. Pareiškėjo automobilis nėra naujas - pagamintas 2015 m. Draudikas pažymėjo, kad pareiškėjas nepateikė duomenų, jog Automobilio remontas buvo faktiškai atliktas UAB „Autojuta“, todėl jam nekyla pareigos atlyginti išlaidų pagal šios įmonės sąmatą. Draudikas nurodė, kad jo apklausti kiti servaisai yra veikiantys ir turi teisę atlikti būtinus Automobilio remonto darbus.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog pareiškėjas kreipėsi į vieną servisą, kuris sudarė sąmatą, tačiau faktiškai neatliko ginčui aktualių darbų, neįpareigoja draudiko ją remtis, juo labiau, kad, kaip matyti iš pateiktų duomenų, rinkoje yra pigiau remonto paslaugas teikiančių įmonių. Manytina, kad draudiko taikytas darbų kainos nustatymo būdas (įvertinus ne tik UAB „Autojuta“, bet ir kitų trijų servisų įkainius) labiau atspindi vidutinę remonto darbų kainą, taip pat labiau atitinka ir šiuo atveju aktualų ekonomiškumo principą.

Vertinant pareiškėjo abejones dėl draudiko apklaustų įmonių galimai nepakankamos kvalifikacijos, pastebėtina, kad objektyvių įrodymų, patvirtinančių minėtas abejones, nėra pateikta, todėl nesivadovauti realiai automobilius remontuojančių įmonių, kurios atliko Automobilio remonto kainos skaičiavimus, nurodytomis darbų kainomis nėra pagrindo.

Vertinant šalių pateiktas sąmatas, darytina išvada, kad draudikas nustatė nežymiai mažesnę būtinų mechaninių darbų kainą ir net didesnę dažymo darbų kainą. Minėta, kad ginčo dėl mechaninių ar dažymo darbų apimties tarp šalių nebuvo. Aplinkybė, kad draudikas po jo pavedimu 2024 m. gruodžio 17 d. atliktos Automobilio apžiūros nutarė ne remontuoti, bet keisti priekinį bamperį, nereiškia, kad draudikas priėmė pareiškėjui mažiau palankų sprendimą. Priešingai – remonto kaina apskaičiuota vertinant bamperio pakeitimą nauju, nors UAB „Autojuta“ sąmatoje numatytas bamperio remontas. Taigi, draudikas taikė pareiškėjui palankesnę ir šiuo aspektu net brangesnę žalos atlyginimo būdą, negu prašė pareiškėjas, remdamasis UAB „Autojuta“ skaičiavimais, į kuriuos įtrauktas tik minėtos detalės remontas (Draudikas į sąmatą įtraukė ne tik bamperio keitimo darbus, tačiau ir paties bamperio kainą).

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad draudiko pasirinktas būtinų mechaninių ir dažymo darbų kainos nustatymo būdas nepažeidė minėto teisinio reguliavimo bei pareiškėjo interesų.

### *1.2. Dėl keičiamų detalių kainų*

Pagal pateiktus duomenis, darytina išvada, kad pareiškėjas nesutiko ir su draudiko nustatyta keičiamos Automobilio detalės (kairiojo žibinto) kaina.

Kaip minėta, patikslintoje Draudiko sąmatoje nurodoma, kad keičiamos dvi detalės – kairysis žibintas ir priekinis bamperis: detalių kaina (be PVM) iki nusidėvėjimo taikymo –

3 542,51 Eur; taikytas 25,8 proc. išskaitymas dėl nusidėvėjimo (891,47 Eur); kaina po išskaitymo – 2 632,94 Eur. Draudiko sąmatoje nurodyta žibinto kaina iki išskaitymo taikymo – 2 763 Eur. Draudikas nurodė, kad taikė naujų originalių detalių kainas, kainų šaltinis – UAB „Auvika“ kainynas.

Pažymėtina, kad tiek pirminėje draudiko sąmatoje, kurią ginčijo pareiškėjas, tiek UAB „Autojuta“ sąmatoje, buvo numatytas priekinio bamperio remontas, o keičiama tik viena detalė – žibintas.

UAB „Autojuta“ sąmatoje nurodoma, kad žibinto kaina (be PVM) – 3 710,52 Eur, šiai detalei taikoma 15 proc. nuolaida (nuolaidos suma – 556,58 Eur), žibinto kaina, pritaikius nuolaidą – 3 153,94 Eur; bendra keičiamų detalių (po nuolaidos pritaikymo) su smulkiais dalimis kaina – 3 217,02 Eur.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko nustatyta žibinto kaina, teigdamas, kad taikoma „analogo“ kaina, o ne naujos originalios detalės kaina. Pareiškėjas kvestionavo draudiko pasirinkto detalių tiekėjo patikimumą – teigė, kad galimai jo tiekiamos detalės gali būti nekokybiškos, joms gali negalėti garantija. Taip pat pareiškėjas reiškė pretenzijas dėl to, kad draudikas ne tik remiasi „analogo“ kaina, bet iš jos nepagrįstai vertina ir Automobilio nusidėvėjimą.

Atsikirdamas į pareiškėjo argumentus, draudikas nurodė, kad taikė naujų originalių detalių kainas, tačiau rėmėsi jomis prekiaujančios įmonės UAB „Auvika“ kainynu. Originaliomis naujomis detalėmis prekiauja ne tik oficialus gamintojo „Audi“ atstovas, bet ir kitos įmonės, įskaitant draudiko pasirinktą teikėją. Skirtingų tiekėjų kainos gali skirtis. Vis dėlto, draudiko teigimu, detalėms garantiją teikia ne tiekėjai, bet gamintojas.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad draudikas keičiamų detalių kainą skaičiavo pagal rinkoje veikiančio naujomis originaliomis detalėmis prekiaujančio tiekėjo kainyną. Kaip matyti, šio tiekėjo kainos yra mažesnės, negu nurodytos UAB „Autojuta“ sąmatoje. Taigi, draudikas rėmėsi naujų originalių detalių kainų šaltiniu, kuris sudaro galimybes ekonomiškiau žalos atlyginimui.

Kaip matyti, Automobilis yra 2015 m. gamybos, todėl draudikas, apskaičiuodamas būtinąsias remonto išlaidas pagal naujų originalių detalių kainas, taikė nusidėvėjimą, su kurio taikymu nesutiko pareiškėjas.

Pažymėtina, kad TPVCAPD<sup>7</sup> nereglamentuoja automobilių nusidėvėjimo lygio nustatymo tvarkos. Kaip minėta, apie nusidėvėjimo taikymą užsimenama tik Taisyklių, reglamentuojančių žalos dydžio nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo tvarką, 15 punkte, pagal kurią, apskaičiuojant būtinąsias turto remonto išlaidas, atsižvelgtina į keičiamų dalių vertę, nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo. Minėtame punkte taip pat nurodomas atvejis, kai dalių nusidėvėjimas neskaičiuojamas<sup>7</sup>, tačiau šiuo atveju, pareiškėjui neremontuojant turto, o vertinant draudiko atliktą būtinųjų išlaidų apskaičiavimą, ši nuostata nėra aktuali.

Taigi, pagrindiniuose TPVCAPD reglamentuojančiuose teisės aktuose yra nustatyta draudiko teisė ir pareiga atsižvelgti į dalių nusidėvėjimą, tačiau nėra nustatytos konkrečios nusidėvėjimo vertinimo tvarkos. Dėl šios priežasties žalų administravimo praktikoje draudimo bendrovės automobilio dalių nusidėvėjimą vertina vadovaudamosi kitais automobilių vertinimą reglamentuojančiais teisės aktais, įskaitant Koeficientų apgadintoms kelių transporto priemonėms taikymo tvarkos aprašu (toliau – Aprašas)<sup>8</sup>, kuris yra skirtas turto arba verslo vertinimo įmonėms ir nepriklausomiems turto arba verslo vertintojams, atliekantiems apgadintos kelių transporto priemonės vertinimą (Aprašo 1 punktas).

Aprašo 38 punkte nustatyta, kad transporto priemonių sudėtinių dalių nuvertinimas apskaičiuojamas pagal jų nusidėvėjimą. Aprašo 39 punkte apibrėžiama sudėtinių dalių dėvėjimosi klasifikacija, o 39.1 papunktis detalizuoja dalių grupes, kurių nuvertinimo procentas apskaičiuojamas proporcingai transporto priemonės amžiui ir ridai. Individualus detalių

---

<sup>7</sup> Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo sugadintą transporto priemonę remontuoja pas draudiko ar Biuro rekomenduotą remonto paslaugų teikėją arba pasirinktą remonto paslaugų teikėją, kuriam draudikas ar Biuras raštu pritarė, keičiamų sugadintų detalių ir (ar) dalių nusidėvėjimas neskaičiuojamas, jeigu nėra galimybių jų suremontuoti, kad atlikus remontą sugadintos detalės ir (ar) dalys atitiktų techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus, ir nėra galimybių remontui naudoti dėvėtų ar neoriginalių detalių ir (ar) dalių, atitinkančių techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus.

<sup>8</sup> Patvirtintas Audito, apskaitos, turto vertinimo ir nemokumo valdymo tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos direktoriaus 2020 m. rugsėjo 22 d. įsakymu Nr. V1-118.

nusidėvėjimo procentas nustatomas atsižvelgiant į transporto priemonės kategoriją, gamybos metus ir ridą eismo įvykio dieną.

Aprašo 42 punkte nustatyta, kad nuvertinimo normoms dėl transporto priemonės amžiaus ir ridos nustatyti gali būti taikomos įvairios skaičiuoklės, parengtos pagal transporto priemonių duomenų bazių („Regitra“, „Transeksa“ ir kt. šaltiniai bei kompiuterinių programų platformos) duomenis ar kitus šaltinius.

Draudikas nurodė, kad 25,8 proc. nusidėvėjimo koeficientas buvo apskaičiuotas, naudojant „Audatex“ programą, į ją suvedus Automobilio duomenis.

Draudikas pateikė išrašą iš „Audatex“ programos, kuriame nurodoma, kad nusidėvėjimo norma skaičiuojama pagal Apraše nurodytą metodiką, o dalių nuvertinimo dydis apskaičiuojamas pagal Lietuvos vertintojų rūmų parengtą algoritmą, kuriame naudojami techninės apžiūros įmonių asociacijos „Transeksa“ pateikti ir Lietuvos vertintojų rūmuose susisteminti duomenys apie atitinkamų klasių, kategorijų automobilių vidutinės ridas ir vidutinį transporto priemonės amžių Lietuvos Respublikoje. Išrašė nurodoma, kad duomenų atnaujinimas ir analizė vykdomi reguliariai.

Draudiko pateiktas išrašas patvirtina, kad pagal Automobilio duomenis buvo nustatytas 25,8 proc. nuvertinimo dalims dydis.

Įvertinus minėtą teisinį reguliavimą ir nustatytas faktines aplinkybes, darytina išvada, jog draudikas pagrįstai pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos sumą apskaičiavo keistinėms detalėms pritaikydamas nustatytą dydžio nusidėvėjimą.

### *1.3. Dėl UAB „Autojuta“ už detales pritaikytos nuolaidos sumos išmokėjimo*

Kaip minėta, UAB „Autojuta“ sąskaitoje, kuria pareiškėjas prašė vadovautis, apskaičiuojant draudimo išmoką, buvo nurodyta, kad taikoma 556,58 Eur „nuolaidos kompensacija“. Pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką išmokėti minėtą sumą.

Pažymėtina, kad, kaip matyti iš minėto teisinio reguliavimo, draudikui kyla pareiga atlyginti dėl eismo įvykio kilusias būtinas turto atkūrimo išlaidas. Vis dėlto, pareiškėjas prašo atlyginti sumą, kuri nelaikytina būtinųjų išlaidų dalimi, o laikytina suma, kuria šias išlaidas (dalių kainą) sutiko sumažinti pareiškėjo pasitelktas servisas. Taigi, ši suma negalėtų būti laikoma pareiškėjo patirtais nuostoliais, kuriuos draudikui kiltų pareiga atlyginti.

Be to, kaip minėta, šiuo atveju draudikui nekilo pareiga vadovautis UAB „Autojuta“ sąmata, nustatant keičiamų dalių kainą ir mokėti joje nurodytą sumą.

### *1.4. Dėl padengimo keramikine danga išlaidų*

Pareiškėjas nurodė, kad po įvykio kilo poreikis visą Automobilį padengti keramikine danga ir prašė draudiko išmokėti 680 Eur draudimo išmoką, atlyginančią minėtų darbų kainą. Pareiškėjas savo reikalavimą grindė 2024 m. balandžio 8 d. išrašyta sąskaita faktūra, paslaugos tiekėjas – „RG Detailing“. Įvertinus minėtą dokumentą, darytina išvada, kad jis patvirtina darbų atlikimą iki įvykio, o ne po jo. Duomenų, kad po įvykio būtų faktiškai atlikti Automobilio dengimo keramikine danga darbai, nepateikta.

Draudikas nurodė, kad dėl įvykio buvo apgadinta tik priekinė Automobilio dalis ir kilo poreikis remontuoti arba keisti priekinį bamperį. Draudikas sutiko atlyginti tik minėtos apgadintos detalės – priekinio bamperio – paruošimo ir padengimo keramikine danga darbų išlaidas.

Draudikas pateikė įmonės „3G Detailing“ patvirtinimą, kad technologiškai tik vienos detalės (priekinio bamperio) padengimas keramikine danga yra tinkamas ir pakankamas Automobilio atkūrimui į iki įvykio buvusią padėtį. Minėta įmonė nurodė, kad tokių darbų kaina – 50 Eur. Taip pat draudikas pateikė UAB „Švaros meistrai“ atsakymą, kad įmonė Automobilio priekinio bamperio paruošimo ir padengimo keramikine danga darbus gali atlikti už 51,5 Eur (be PVM) kainą. Įvertinęs surinktą informaciją, draudikas į savo sąmatą įtraukė 60 Eur sumą, kaip vidutinę vienos detalės padengimo keramikine danga išlaidų sumą.

Įvertinus draudiko pateiktus įrodymus ir nesant priešingas aplinkybes patvirtinančių objektyvių duomenų, darytina išvada, kad draudikas pagrindė poziciją, jog Automobilio atkūrimui į iki įvykio buvusią padėtį pakanka keramikine danga padengti tik vieną pažeistą detalę – priekinį bamperį. Šių darbų vidutinę kainą draudikas nustatė, apklausdamas tokius darbus vykdančias įmones. Draudikui nutarus išmokėti ne mažesnę sumą (60 Eur), negu

apklaustų įmonių nurodyta darbų kaina, darytina išvada, kad toks žalos dydžio nustatymo būdas atitinka Taisyklių 15 punkto reikalavimus, ekonomiškumo principą ir neprieštarauja pareiškėjo interesams.

Remiantis nustatytomis aplinkybėmis, nėra pagrindo daryti išvadą, kad galutinė draudiko išmokėta draudimo išmokos suma (3 098,06 Eur) būtų per maža, ar kad Draudiko sąmatoje nurodytos Automobilio remonto išlaidos neatitiktų TPVCAPDĮ ir Taisyklėse nustatytų žalos ir draudimo išmokos skaičiavimo taisyklių bei Civiliniame kodekse įtvirtintų prievolių vykdymo principų.

Atvirkščiai, manytina, kad būtent draudiko pritaikytas Automobilio remonto išlaidų skaičiavimo metodas šiuo atveju geriau atitinka teismų praktikoje įtvirtintą teisingo žalos atlyginimo principą ir Civiliniame kodekse įtvirtintą reikalavimą prievolės vykdyti kuo ekonomiškiau būdu.

Dėl minėtų priežasčių, įvertinus šio sprendimo priėmimo metu pateiktus duomenis, pareiškėjo reikalavimas išmokėti papildomą draudimo išmoką yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Konstatuotų aplinkybių kontekste svarbu ir tai, kad pareiškėjui pateikus objektyvius įrodymus, patvirtinančius, kad už išmokėtą draudimo išmoką faktiškai nėra galimybės atkurti jam priklausančio Automobilio į iki įvykio buvusios būklės, draudikas turėtų spręsti dėl papildomos draudimo išmokos mokėjimo pagrįstumo.

## *2. Dėl draudiko pareigos mokėti delspinigius*

Kaip minėta, pareiškėjas Lietuvos banko prašė rekomenduoti draudikui išmokėti delspinigius, draudikui pavėluotai išmokėjus draudimo išmoką (praleidus 30 dienų terminą). Ginčo nagrinėjimo metu draudikas pareiškėjui išmokėjo 1,64 Eur delspinigių.

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas, jo atstovas pretenzijoms dėl padarytos žalos nagrinėti ar Biuras (išskyrus šio įstatymo 17 straipsnio 5 ir 6 dalyse, 18 ir 20 straipsniuose nurodytus atvejus) privalo išmokėti išmoką per 30 dienų nuo pretenzijos dėl padarytos žalos pateikimo dienos. *Jeigu per šio straipsnio 1 dalyje nurodytą terminą neįmanoma iširti aplinkybių, būtinų draudžiamojo įvykio faktui ar žalos dydžiui nustatyti, išmoka mokama per 14 dienų, skaičiuojant nuo dienos, kai šias aplinkybes būtų įmanoma baigti tirti dedant reikiamas pastangas, tačiau ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo pretenzijos dėl padarytos žalos pateikimo dienos* (išskyrus atvejus, kai žalos atlyginimo nustatymas priklauso nuo sprendimo baudžiamojoje, administracinėje ar civilinėje byloje). Jeigu išmoka mokama priėmus sprendimą baudžiamojoje, administracinėje ar civilinėje byloje, ji turi būti sumokama per 14 dienų nuo įsiteisėjusio sprendimo, nuosprendžio ar nutarimo gavimo dienos (19 straipsnio 2 dalis). Atsakingas draudikas, jo atstovas pretenzijoms dėl padarytos žalos nagrinėti arba Biuras per 30 dienų (arba šio straipsnio 2 dalyje nurodytu atveju – per 3 mėnesius) nuo pretenzijos dėl padarytos žalos pateikimo dienos turi pateikti motyvuotą atsakymą į pretenziją dėl padarytos eismo įvykio žalos (TPVCAPDĮ 19 straipsnio 3 dalis).

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas, jo atstovas pretenzijoms dėl padarytos žalos nagrinėti arba Biuras, praleidę šio straipsnio 1–3 dalyse arba šio įstatymo 20 straipsnio 6 dalyje nustatytus terminus, privalo už kiekvieną pavėluotą dieną mokėti 0,04 procento delspinigius nuo sumos, kurią sumokėti praleistas terminas.

Pagal TPVCAPDĮ 19 straipsnio 5 dalį draudimo išmoka mokama, kai yra nustatytas draudžiamojo įvykio faktas ir žalos dydis, jeigu apie eismo įvykį buvo pranešta policijai, išskyrus atvejus, kai apie eismo įvykį nebuvo pranešta policijai teisės aktuose, reglamentuojančiuose atvejus, kada nebūtina apie eismo įvykį pranešti policijai, nustatytais atvejais, o nukentėjęs trečiasis asmuo pateikė atsakingam draudikui arba Biurui turimus eismo įvykio ir žalos įrodymus, laikėsi draudiko ar Biuro nurodymų, jeigu jie buvo duoti, leido draudikui ar Biurui susipažinti su dokumentais, galinčiais įrodyti padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį, taip pat suteikė galimybę iširti per eismo įvykį padarytos žalos priežastis ir nustatyti jos dydį, atsižvelgdamas į šio įstatymo 15 straipsnio nuostatas išsaugojo sugadintą ar sunaikintą transporto priemonę ar kitą turtą tokį, koks jis buvo po eismo įvykio, ir pretenziją dėl padarytos žalos pateikė per šio įstatymo 16 straipsnio 4 dalyje nustatytą terminą. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo nevykdė šioje dalyje nurodytų įpareigojimų ar juos vykdė netinkamai ir tai turėjo įtakos žalos padarymo aplinkybių tyrimui ar padidino žalą, draudikas ar Biuras gali sumažinti išmoką.

Kaip minėta, pareiškėjas į draudiką dėl žalos atlyginimo kreipėsi 2024 m. spalio 21 d., o

didžioji dalis išmokos (3 056,44 Eur) buvo sumokėta 2025 m. sausio 23 d. Draudikas nurodė, kad iki išmokos sumokėjimo buvo vykdomi žalos administravimo veiksmai, o išmokos pervedimui būtini banko sąskaitos rekvizitai iš pareiškėjo gauti tik 2025 m. sausio 20 d.

Kaip matyti iš pateikto susirašinėjimo, 2024 m. spalio 30 d. draudikas pareiškėjui nurodė apskaičiuotą draudimo išmokos sumą ir pareiškėjo paprašė nurodyti sąskaitą, į kurią galima mokėti draudimo išmoką. Pareiškėjas sąskaitos rekvizitų nenurodė, tačiau pateikė 2024 m. lapkričio 6 d. UAB „Autojuta“ sąmatą. Atsakydamas draudikas, pareiškėjui pateikė 2024 m. lapkričio 7 d. savo sudarytą Automobilio remonto sąmatą. 2024 m. lapkričio 8 d. pareiškėjas pateikė draudikui pretenziją dėl apskaičiuotos išmokos, į kurią draudikas atsakė 2024 m. lapkričio 22 d. Draudikas motyvavo nustatytą žalos dydį ir nurodė, kad galėtų perskaičiuoti draudimo išmoką, jeigu gautų papildomų duomenų, pvz., įrodymų, kad darbai faktiškai atlikti UAB „Autojuta“ arba įrodymų, kad faktiškai vienos Automobilio detalės padengimas keramikine danga kainavo brangiau negu 60 Eur.

Kaip matyti iš pateikto susirašinėjimo, po draudiko rašto pareiškėjui pateikimo tarp šalių toliau vyko komunikacija dėl įvykio padarinių ir žalos dydžio. 2024 m. lapkričio 28 d. draudikas pareiškėjo pasiteiravo, ar jis priėmė galutinį sprendimą dėl žalos atlyginimo būdo. Šalims tęsiant bendravimą, 2024 m. gruodžio 11 d. draudikas pateikė užsakymą UAB „Smart Claims“ dėl Automobilio apžiūros, kuri buvo atlikta 2024 m. gruodžio 18 d.

2024 m. gruodžio mėn. draudikas vykdė susirašinėjimą su įmonėmis, dengiančiomis automobilius keramikine danga, dėl darbų kainų ir būtinos apimties. 2024 m. gruodžio 30 d. draudikas sudarė patikslintą remonto sąmatą. 2025 m. sausio mėn. tarp šalių toliau vyko susirašinėjimas dėl įvykio padarinių. Draudimo išmoka pagal 2024 m. gruodžio 30 d. sąmatą buvo išmokėta 2025 m. sausio 23 d.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad draudimo išmoka buvo išmokėta, praėjus 30 d. terminui nuo pareiškėjo kreipimosi dėl žalos atlyginimo. Kaip matyti, tuo metu draudikas nebuvo gavęs iš pareiškėjo prašytų sąskaitos rekvizitų (juos gavo tik 2025 m. sausio 20 d., po pakartotinio prašymo), taigi išmokos objektyviai negalėjo išmokėti. Kita vertus, po šio termino pabaigos šalių bendravimas vyko toliau, buvo atlikta Automobilio apžiūra, buvo renkami papildomi įrodymai – t. y. žalos administravimas tęsėsi. Draudikas pareiškėjui siuntė pranešimus apie žalos administravimo eigą. Darytina išvada, kad šiuo atveju draudikas turėjo pagrindo draudimo išmoką išmokėti per tris mėnesius nuo pretenzijos pateikimo, o pareiškėjo prašymas mokėti delspinigius, pasibaigus 30 d. terminui, nelaikytinas pagrįstu.

Kaip minėta, pareiškėjas į draudiką kreipėsi 2024 m. spalio 21 d., taigi draudikui kilo pareiga išmokėti draudimo išmoką iki 2025 m. sausio 22 d.<sup>9</sup> Draudikas 3 056,44 Eur draudimo išmoką sumokėjo pareiškėjui 2025 m. sausio 23 d., taigi viena diena vėliau negu nustatyta trijų mėnesių termino pabaiga. 2025 m. kovo 19 d. draudikas nurodė sumokėjęs pareiškėjui 1,22 Eur 0,04 proc. delspinigių sumą už vieną dieną dėl praleisto 3 056,44 Eur sumos išmokėjimo termino.

Taip pat draudikas, atsižvelgdamas į tai, kad 2025 m. kovo 19 d. išmokėjo papildomą 41,62 Eur draudimo išmoką, tą pačią dieną pareiškėjui sumokėjo ir 0,42 Eur delspinigių už šios papildomos išmokos pavėluotą išmokėjimą už laikotarpį nuo 2025 m. sausio 22 d. iki 2025 m. kovo 19 d.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad draudikui ginčo nagrinėjimo metu sumokėjus pareiškėjui delspinigių sumas už pradelstus mokėjimus, nėra pagrindo draudikui rekomenduoti išmokėti papildomų delspinigių sumų.

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų, jie atmestini.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimus.

<sup>9</sup> Pagal Civilinio kodekso 1.118 straipsnio 1 dalį terminas prasideda rytojaus dieną nuo nulio valandų nulio minučių po tos kalendorinės datos arba to įvykio, kuriais apibrėžta termino pradžia, jeigu įstatymų nenumatyta ko kita.



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