



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-09-17 Nr. 429-215
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) interesams atstovaujančios Y. Y. (toliau – atstovė) pateiktą kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. kovo 20 d. eismo įvykio metu dėl transporto priemonės valdytojo, kurio civilinę atsakomybę įprastine transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo sutartimi buvo apdraudęs draudikas, kaltės buvo apgadintas pareiškėjo automobilis BMW X REIHE (valst. Nr. *(duomenys neskelbtini)*).

Gavęs informaciją apie įvykį ir automobilio apgadinimų nuotraukas, draudikas vertino dėl automobilio apgadinimų patirtos žalos dydį ir 2025 m. kovo 24 d. informavo pareiškėją apie apskaičiuotą 943,92 Eur dydžio žalą (draudimo išmoką). Draudikas paprašė pareiškėjos informuoti, ar pervesti apskaičiuotą sumą, ir informavo, kad automobilį galima remontuoti remonto bendrovėje, prieš tai su draudiku suderinus remonto sąmatą.

2025 m. kovo 25 d. pareiškėja el. paštu nurodė draudikui su jo apskaičiuota suma nesutinkanti ir pateikė turto vertinimo paslaugas teikiančios *(duomenys neskelbtini)* parengtą Kilnojamojo turto-kelių transporto priemonės vertinimo ataskaitą Nr. 250304 (toliau – Vertinimo ataskaita). Joje pateiktoje sąmatoje nurodyta, kad automobilio remontas be PVM kainuotų 4 790,96 Eur.

2025 m. kovo 29 d. žalų reguliavimo bendrovės UAB „SMART CLAIMS“ atstovas draudiko pavedimu apžiūrėjo transporto priemonę ir parengė jos defektų aktą (toliau – Aktas), jame nurodytos keistinos bei remontuotinos dalys bei kita informacija apie transporto priemonę.

Siekdamas nustatyti, ar Vertinimo ataskaitoje nurodytos remonto išlaidos atitinka privalomąjį draudimą reglamentuojančiuose teisės aktuose įtvirtintą būtinųjų remonto išlaidų apibrėžimą, draudikas kreipėsi į dvi remonto bendroves dėl remonto kainos apskaičiavimo.

2025 m. kovo 31 d. buvo gauta UAB „Automobilių detalės“ remonto sąmata, kurioje nurodyta 981,54 Eur (be PVM) remonto kaina, o 2025 m. balandžio 10 d. – UAB „Autobroliai“ remonto sąmata, kurioje nurodyta suma – 1 387,52 Eur (be PVM).

2025 m. balandžio 10 d. draudikas el. paštu informavo pareiškėją apie gautas remonto sąmatas ir nurodė išmokėsiąs draudimo išmoką pagal didesnės kainos pasiūlymą.

2025 m. balandžio 11 d. pareiškėja el. paštu kreipėsi į draudiko ekspertą ir teigė, kad jis yra nekompetentingas, nes pateiktuose remonto bendrovių pasiūlymuose neatsižvelgta į Aktą, yra neįtrauktų reikalingų remonto darbų.

Tą pačią dieną draudikas pateikė pareiškėjai raštą apie draudimo išmoką, kuriame patvirtintas sprendimas išmokėti 1 387,52 Eur neginčijamą išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „Autobroliai“ parengtą remonto sąmatą.

2025 m. balandžio 20 d. atsakyme į pareiškėjos 2025 m. balandžio 11 d. pateiktą pretenziją draudikas nurodė, kad Vertinimo ataskaitoje pateikti skaičiavimai neatitinka būtinųjų remonto išlaidų apibrėžimo, nes reali remonto kaina yra žymiai mažesnė. Draudikas atsisakė mokėti didesnę draudimo išmoką ir paaiškino, kad, pareiškėjai nusprendus automobilį remontuoti ir remontą atliekant pagal su draudiku iš anksto suderintą numatomą remonto sąmatą, remonto išlaidų atlyginimo klausimas būtų svarstomas papildomai.

Tą pačią dieną pretenziją draudikui pateikė pareiškėjos atstovė. Pretenzijoje teigiama, kad pareiškėja, gavusi draudiko sprendimą, savo iniciatyva kreipėsi į UAB „Autobroliai“ ir gavo atsakymą, kad bendrovės sąmata buvo parengta pagal draudiko pateiktas nuotraukas ir nėra suderinti remonto darbai, pageidaujant remonto – automobilį reikia atvežti gyvai apžiūrai. Pasak pareiškėjos atstovės, tai rodo, kad šios bendrovės remonto sąmata buvo parengta gyvai neapžiūrėjusi automobilio, dėl to numatyti ne visi reikalingi remonto darbai. Vertinimo ataskaita, pareiškėjos atstovės teigimu, atvirkščiai, parengta realiai apžiūrėjus automobilį ir nustačius visas remontuotinas ir (ar) keistinas dalis. Pareiškėjos atstovės pateiktoje pretenzijoje nurodyta, kad, išmokėdamas draudimo išmoką, kurios nepakanka automobilio remontui, draudikas pažeidė pareiškėjos teisę į teisingą žalos atlyginimą, ir prašoma išmokėti papildomą 3 300,46 Eur draudimo išmoką (apskaičiuotą pagal Vertinimo ataskaitoje nurodytą automobilio remonto kainą be PVM ir išmokėtos draudimo išmokos skirtumą) bei atlyginti 300 Eur turto vertinimo ir 250 Eur teisinės pagalbos išlaidas.

2025 m. gegužės 13 d. atsakyme draudikas pakartojo, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota remiantis UAB „Autobroliai“ parengta remonto sąmata, o ši sudaryta atsižvelgiant į UAB „SMART CLAIMS“ specialisto apžiūros metu padarytas automobilio apgadinių nuotraukas. Papildomos pareiškėjos išlaidos, pasak draudiko, atsirado ne dėl draudiko veiksmų. Draudikas dar kartą nurodė manantis, kad keisti priimtą sprendimą ir tenkinti pareiškėjos reikalavimus nėra pagrindo.

Šalims nepavykus pasiekti kompromiso, pareiškėjos atstovė kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti pareiškėjos ir draudiko ginčą: įpareigoti draudiką išmokėti papildomą draudimo išmoką bei atlyginti turto vertinimo ir teisinės pagalbos išlaidas. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą iš esmės pakartoti prieš tai draudikui teiktose pretenzijose nurodyti motyvai.

Atsiliepime į pareiškėjos atstovės pateiktą kreipimąsi draudikas teigė, kad teisės aktai nenumato didesnės turto vertinimo ataskaitų įrodomosios galios ir draudiko prievolės mokėti draudimo išmoką pagal tokią ataskaitą. Be to, pasak draudiko, būtent jam yra suteikta prerogatyva nustatyti žalos dydį. Draudiko teigimu, jo nustatytas žalos dydis gali būti nugincytas tik pagrįstai įrodžius, kad jis neatitinka realiai patirtos žalos.

Pasisakydamas dėl teiginių, jog UAB „Autobroliai“ faktiškai neapžiūrėjo apgadinto automobilio ir neįvertino visų remontuotinių ir (ar) keistinių dalių, draudikas nurodė, kad jie yra klaidinantys ir neatitinkantys realios situacijos. Pasak draudiko, jo turimi duomenys patvirtina, kad draudikas įvykdė faktinę transporto priemonę apžiūrą, užfiksavo visus nustatytus apgadinius tiek nuotraukose, tiek Akte, su kuriuo buvo supažindintas ir jame pasirašė apžiūros metu pareiškėjai atstovavęs asmuo. Be to, UAB „Autobroliai“ sąmata iš esmės atitinka Vertinimo ataskaitoje pateiktos remonto sąmatos pozicijas, tai papildomai patvirtina, jog draudikas, realiai apžiūrėjęs automobilį, nustatė visus jo apgadinius.

Draudikas teigė siekęs išsklaidyti visas abejones dėl UAB „Autobroliai“ galimybės suremontuoti automobilį už sąmatoje nurodytą kainą ir papildomai kreipėsi į remonto bendrovę. Ši, pasak draudiko, nurodė, kad apžiūros duomenų pakanka numatomoms būsimoms remonto išlaidoms apskaičiuoti, be to, sutiko atlikti apgadintos transporto priemonės technologiškai pagrįstą ir palankesnę transporto priemonės ilgaamžiškumui remontą.

Pasisakydamas dėl reikalavimo atlyginti turto vertinimo išlaidas, draudikas nurodė, kad į turto vertintoją pareiškėja kreipėsi dar net negavusi iš draudiko pradinio žalos vertinimo, su draudiku šio veiksmo nederinusi ir apie tai neinformavusi, nesant poreikio kreiptis dėl turto vertinimo. Pasak draudiko, šiuo atveju nėra nustatytų sąlygų, kurios įpareigoja draudiką apmokėti turto vertinimo paslaugų išlaidas, Vertinimo ataskaita jis teigė nesivadovavęs, todėl neturįs pagrindo atlyginti pareiškėjos savanoriškai patirtų išlaidų.

Ginčo nagrinėjimo metu draudikas pateikė dar vienos remonto bendrovės – UAB „Autofortas“ parengtą remonto pasiūlymą, kuriame nurodyta suma – 1 759,17 Eur (be PVM). Draudikas nurodė, kad apskaičiuota draudimo išmoka (1 387,52 Eur) yra didesnė už trijų remonto bendrovių sąmatų vidurkį (1 376,08 Eur), todėl, draudiko vertinimu, atitinka pagal vidutinius įkainius apskaičiuotų būtinųjų remonto išlaidų reikalavimus.

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 neteismo 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 pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios per 2025 m. kovo 20 d. eismo įvykį pareiškėjos patirtus nuostolius, dydžio bei turto vertinimo ir teisinės pagalbos išlaidų atlyginimo.

Siekiant išspręsti pareiškėjos ir draudiko ginčą, būtina: 1) įvertinti, ar draudikas pagrįstai atsisakė vadovautis Vertinimo ataskaita ir išmokėjo pagal UAB „Autobroliai“ parengtą remonto sąmatą apskaičiuotą draudimo išmoką; 2) įvertinti, ar draudikui kilo pareiga atlyginti turto vertinimo išlaidas; 3) išspręsti teisinės pagalbos išlaidų atlyginimo klausimą.

1. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios per eismo įvykį patirtą žalą, dydžio

Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomąjį draudimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCPDĮ) ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatos.

Pagal TPVCPDĮ 2 straipsnio 5 dalį, eismo įvykio žala laikoma per eismo įvykį padaryta žala nukentėjusio trečiojo asmens turtui, nukentėjusiam trečiajam asmeniui ir (ar) neturtinė žala arba žala, kuri atsirado vėliau kaip eismo įvykio padariny. Eismo įvykio žala TPVCPDĮ nustatyta tvarka atlyginama mokant draudimo išmoką. Draudimo išmoka, pagal TPVCPDĮ 2 straipsnio 2 dalį, transporto priemonės valdytojo civilinės atsakomybės draudiko, Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro (toliau – Biuras) ar kito šiame įstatyme nurodyto subjekto mokama nukentėjusiam trečiajam asmeniui pinigų suma arba kita teisės aktuose, reglamentuojančiuose žalos atlyginimą, nustatyta ir sutarta draudžiamojo įvykio žalos nukentėjusiam trečiajam asmeniui atlyginimo forma, skirta draudžiamojo įvykio žalai nukentėjusiam trečiajam asmeniui, nukentėjusio trečiojo asmens turtui ir (ar) neturtinei draudžiamojo įvykio žalai atlyginti.

Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių¹ (toliau – Taisyklės) 6 punkte įtvirtinta, kad eismo įvykio metu padarytos žalos dydis ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims mokėtinos draudimo išmokos dydis nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (toliau – Civilinis kodeksas), TPVCPDĮ, kitų teisės aktų nuostatomis ir atsižvelgiant į draudimo įmonės, apdraudusios atsakingo už padarytą žalą asmens civilinę atsakomybę, ar Biuro įgaliotų asmenų (paskirtų ekspertų) ataskaitas ar išvadas dėl žalos, nukentėjusio trečiojo asmens, apdraustojo pateiktus dokumentus dėl žalos, eismo įvykio aplinkybių ir eismo įvykio dalyvių atsakomybės, kitų šiose Taisyklėse nurodytų asmenų pateiktus dokumentus, leidžiančius nustatyti eismo įvykio aplinkybes ir padarytos žalos dydį.

TPVCPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje yra įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, o TPVCPDĮ 17 straipsnyje nurodytais atvejais – Biuras, vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, kuriais įrodomos padarytos žalos aplinkybės, faktas ir dydis. Šią nuostatą atkartoja ir Taisyklių 13 punktas, kuriame nurodyta, kad žalos dydis nustatomas vadovaujantis atsakingo draudiko ar Biuro įgaliotų asmenų ir (ar) turto vertintojų ataskaitomis ar išvadomis, įmonės, kurioje remontuojamas sugadintas turtas, pateiktais šio turto remonto išlaidų skaičiavimais ir (ar) atsižvelgdamas į įmonės, kuri teisę remontuoti sugadintą turtą, pateiktus šio turto remonto išlaidų skaičiavimus ar remonto išlaidų pagrindimo dokumentus, taip pat į nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį įrodančius dokumentus.

Pagal Taisyklių 15 punktą, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtinos turto remonto išlaidos (be PVM) atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (ar) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Būtinas remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių vertė (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo), dažymo medžiagų vertė ir papildomos išlaidos (transportavimo, saugojimo,

¹ Patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 „Dėl Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių patvirtinimo“.

techninės ekspertizės ir kitos išlaidos). Būtinios remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių ir (ar) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais. Taisyklių 15 punkte taip pat nustatyta, kad sugadintos detalės ir (ar) dalys gali būti remontuojamos, jeigu po remonto jos atitiks techninius aktyvios ir pasyvios saugos reikalavimus. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo pasirenka kitą remonto būdą – detales ir (ar) dalis, kurios gali būti suremontuotos, pakeičia naujomis, atsakingas draudikas ar Biuras neatlygina visų tokio remonto išlaidų, o žala apskaičiuojama pagal būtiną remonto išlaidas.

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, jog atsakingas draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos žalos dydžio išmoką, nevirsijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytų draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, 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 grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį.

Teisingas žalos atlyginimas reiškia tai, 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.² Nustatant nukentėjusio trečiojo asmens turtui padarytą žalą, turi būti atsižvelgiama į visas individualias aplinkybes ir vadovaujamosi TPVCAPD tikslu kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius, nepažeidžiant šio asmens teisės į teisingą žalos atlyginimą bei nepatiriant papildomų išlaidų dėl priežasčių, nepriklausančių nuo nukentėjusio trečiojo asmens.³

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 bei atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti⁴.

Vadovaujantis nurodyta kasacinio teismo praktika, taip pat Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 24 punktu, kuriame nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, darytina išvada, kad pareiškėja turi įrodyti, kad draudiko apskaičiuota išmoka automobiliui atkurti yra nepagrįsta, nepakankama tam, kad būtų atlyginti pareiškėjos patirti nuostoliai. Draudikas, atvirkščiai, turi pagrįsti, kad skaičiavimai, kuriais jis vadovavosi priimdamas sprendimą dėl draudimo išmokos, yra teisingi, o nustatytas galutinis atlygintinos žalos dydis atitinka visiško nuostolių atlyginimo principą.

Kaip matyti, galutinį draudimo išmokos dydį draudikas grindžia faktines remonto paslaugas teikiančių bendrovių UAB „Automobilių detalės“, UAB „Autobroliai“ ir UAB „Autofortas“ parengtomis remonto sąmatomis, galutinę draudimo išmoką nuspręsta apskaičiuoti pagal vidurinę, UAB „Autobroliai“ parengtą remonto sąmatą, kurioje nurodyta suma yra didesnė už trijose sąmatose nurodytų remonto kainų vidurkį. Pareiškėja, savo ruožtu, savo reikalavimą grindė Vertinimo ataskaita ir joje pateikta teorinio pobūdžio remonto sąmata (pati (*duomenys neskelbtini*), remiantis turimais duomenimis, remonto paslaugų neteikia).

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas per eismo įvykį patirtos žalos nustatymą reglamentuojančias teisės aktų nuostatas, pažymėtina, kad Vertinimo ataskaita, neginčijant joje nurodytų duomenų teisingumo, yra vienas iš, bet ne vienintelis, žalos dydį padedančių nustatyti įrodymų, todėl turėtų būti vertinama atsižvelgiant į visų turimų – taigi, tiek draudiko, tiek pareiškėjos pateiktų – įrodymų visumą. Nei TPVCAPDĮ, nei Taisyklės nenumato draudiko pareigos vadovautis išimtinai nepriklausomų turto vertintojų parengtomis vertinimo ataskaitomis.

Taigi, pareiškėjos pateikta Vertinimo ataskaita neturi didesnės įrodomosios galios nei kiti įrodymai ir savaime jų nepaneigia, ji turi būti vertinama kartu su kitais įrodymais pagal

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015.

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

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

bendrasias įrodymų vertinimo taisykles. Ji nepaneigia kitų nuostolių dydį pagrindžiančių įrodymų, nes, kaip minėta, yra tik viena iš įrodinėjimo priemonių. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas kompleksškai vertina visus ginčo šalių pateiktus įrodymus, susijusius su draudžiamojo įvykio metu patirtą žalą atlyginančios draudimo išmokos dydžiu.

Pažymėtina, kad pareiškėjos reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal Vertinimo ataskaitą, visų pirma grindžiamas tuo, kad UAB „Autobroliai“ faktiškai neapžiūrėjo automobilio ir dėl to, pareiškėjos vertinimu, negalėjo visapusiškai įvertinti automobilio apgadinių bei jų remontui reikalingų darbų apimtys. Tačiau sutikti su šiuo kreipimosi motyvu nėra pagrindo. Bylos duomenys patvirtina, kad po pranešimo apie įvykį pati pareiškėja pateikė draudikui automobilio apgadinių nuotraukas, automobilio apgaditimai buvo užfiksuoti Vertinimo ataskaitoje, dar kartą automobilio apžiūrą atliko draudiko partnerės UAB „SMART CLAIMS“ specialistas, jis apgadinius užfiksavo nuotraukose ir aprašė Akte. Taigi, draudikas turėjo pakankamai duomenų, kuriais remdamasis profesionalus rinkos dalyvis, teikiantis automobilių remonto paslaugas, manytina, galėjo pakankamai tiksliai numatyti reikalingo remonto mastą ir kainas. Tą nurodė ir pati UAB „Autobroliai“, kuri draudikui pateiktame el. laiške patikino, kad remonto bendrovei pateiktos nuotraukos buvo pakankamai aiškos pirminei numatomų remonto darbų sąmatai sudaryti.

Kartu pažymėtina ir tai, kad faktinio remonto metu visada gali atsirasti tam tikrų iš anksto nenumatytų remonto darbų poreikis. To neneigia ir pats Vertinimo ataskaitą parengęs turto vertintojas, Vertinimo ataskaitoje nurodęs, kad pažeidimai ir defektai įvertinti išoriškai apžiūrint transporto priemonę ir galbūt yra nematomų defektų, kurie gali išaiškėti remonto metu (teigiama, kad tokiu atveju, prieš juos pašalinant, būtina surašyti papildomą aktą). Įprasta, jog išorinės apžiūros metu, neišardžius apgadintų automobilio dalių ir (ar) neatliekant jų remonto, gali likti nenustatytų vidinių defektų (ypač smulkių), tačiau teisės aktai nedraudžia vadovautis teorinėmis remonto sąmatomis, parengtomis turto neremontuojant. Šiuo aspektu Vertinimo ataskaitoje pateikta sąmata nėra pranašesnė už UAB „Autobroliai“ parengtą remonto sąmatą – abi jos sudarytos iš esmės analogiškais principais atliktų apžiūrų pagrindu.

Galiausiai akcentuotina, kad Vertinimo ataskaitoje pateikta ir UAB „Autobroliai“ parengta sąmata iš esmės sutampa remonto apimtys prasme, t. y. nėra esminių skirtumų, susijusių su remonto apimtimi. Esminį šių sąmatų skirtumą sudaro dalių ir (ar) detalių kaina ir keletas taikytinos remonto technologijos skirtumų. Pažymėtina, kad draudikas pateikė savo eksperto transporto žalių grupės vadovo paaiškinimą (Eksperto išvadą) dėl minėtose dviejose sąmatose nesutampančių įkainių ir remonto darbų apimtys.

Remiantis minėtais paaiškinimais, serviso sąmatoje yra numatytas galinio kairės pusės sparno remontas, o ne keitimas, kaip Vertinimo ataskaitoje, nes technologiniu požiūriu remontas leidžia pasiekti tą pačią kokybę, kartu išlaikoma kėbulo geometrija, toks remontas atitinka techninės apžiūros ir gamintojo keliamus reikalavimus. Taip pat draudikas pateikė remonto bendrovės el. laišką, kuriuo ši patvirtina, kad gamintojas numato šios dalies remonto galimybę ir remonto bendrovė su savo turima įranga jį gali atlikti. Pasak remonto bendrovės, netgi ir rekomenduotina dalį lyginti ir glaistyti, nes keičiant galinę arkos dalį, išpjovus ir įvirinus naują, bus daugiau žalos metalui, greičiau prasidės vidinė korozija, gali būti perkaitintas metalas ir kt. Taigi, pasirinkus kitokią remonto technologiją, kuria abejoti, remiantis turimais duomenimis, nėra pagrindo, vien tarp šios dalies remonto kainų susidaro 1 505,95 Eur remonto kainos skirtumas.

Draudiko eksperto paaiškinimuose taip pat nurodyta, kad galinio kairio šono remonto komplektas, nekeičiant galinio kairės pusės sparno nauja dalimi, nėra reikalingas ir todėl į UAB „Autobroliai“ sąmatą neįtrauktas. Servisas taip pat numatęs galinio kairės pusės ratlankio remontą, o ne keitimą, nes jis nėra trūkęs, nėra pažeista jo forma, atlikus remontą nebus pažeistas struktūrinis vientisumas. Pasak eksperto, buferio remontuoti taip pat nereikia, užtenka remonto dažymo, nes detalė nėra skilusi ar deformuota. Kiti skirtumai, remiantis pateiktais duomenimis, susidaro dėl dalių ir darbų kainų skirtumo. Draudiko eksperto teigimu, ne visos Vertinimo ataskaitoje pateiktoje sąmatoje įtrauktos pozicijos yra būtinos, todėl UAB „Autobroliai“ sudaryta remonto sąmata atitinka automobilio defektus ir gamintojo nustatytą remonto technologiją, siekiant atkurti automobilio būklę iki buvusios prieš įvykį.

Remiantis nustatytomis aplinkybėmis, nėra pagrindo teigti, kad draudikas draudimo išmoką apskaičiavo nesilaikydamas Taisyklių 15 punkto reikalavimų ir draudimo išmoka turėtų būti apskaičiuota pagal Vertinimo ataskaitoje nurodytas automobilio remonto kainas. Atvirkščiai, Lietuvos banko nuomone, būtent draudiko pritaikytas automobilio remonto išlaidų skaičiavimo

metodas labiau atitinka teismų praktikoje įtvirtintą teisingo žalos atlyginimo principą ir Civiliniame kodekse įtvirtintą reikalavimą prievolės ir sutartis vykdyti kuo ekonomiškiau būdu, nes pateikti duomenys patvirtina, kad faktiškai įvykio metu atsiradusius transporto priemonės defektus galima suremontuoti daug pigiau, nei nurodyta Vertinimo ataskaitoje. UAB „Autobroliai“ apskaičiuota remonto kaina taip pat iš esmės atitinka trijų remonto bendrovių parengtų sąmatų vidurkį (yra nežymiai didesnė), o tai taip pat leidžia manyti, kad apskaičiuota draudimo išmoka atitinka Taisyklių 13 ir 15 punktų reikalavimus.

Įvertinus minėtas aplinkybes, manytina, kad draudiko taikytu nuostolių ir draudimo išmokos apskaičiavimo metodu transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarties, kaip nuostolių draudimo sutarties, kompensacinė paskirtis nėra paneigiama: pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka, padengianti būtinąsias automobilio remonto išlaidas be PVM (nes automobilis nėra faktiškai remontuojamas ir pareiškėja buvo pareiškusi pageidavimą gauti draudimo išmoką pinigais). Taigi, reali pareiškėjos patirta žala atlyginama ekonomiškiau būdu ir tai, be kita ko, atitinka Civilinio kodekso 6.38 straipsnyje įtvirtintą prievolių vykdymo ekonomiškumo principą.

Jeigu būtiniosios išlaidos būtų apskaičiuotos pagal daug didesnius, nei įprasta rinkoje, įkainius, būtų pažeisti ekonomiškumo ir teisingo žalos atlyginimo principai. Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktų reikalavimų ir atsikirtimų bei rašytinių įrodymų visumos vertinimą, konstatuotina, kad draudiko sprendimas būtinųjų išlaidų dalį apskaičiuoti pagal UAB „Autobroliai“ parengtą remonto sąmatą atitinka TPVCPDĮ ir Taisyklėse įtvirtintus žalos ir draudimo išmokos dydžio apskaičiavimo principus. Dėl nurodytų priežasčių pareiškėjos reikalavimas perskaiciuoti draudimo išmoką pagal Vertinimo ataskaitą laikytinas nepagrįstu.

Kartu pažymėtina, kad, pareiškėjai nusprendus dėl faktinio automobilio remonto kreiptis į realias remonto dirbtuves ir pateikus draudikui papildomų nuostolių dydį ar faktinį automobilio remontą pagrindžiančių dokumentų, draudikas tokią informaciją turėtų įvertinti ir spręsti dėl didesnių būtinųjų remonto išlaidų kompensavimo (draudimo išmokos mokėjimo).

2. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios per eismo įvykį patirtą žalą, dydžio

Pareiškėjos kreipimesi buvo prašoma įpareigoti draudiką atlyginti 300 Eur turto vertinimo išlaidų. Draudikas, savo ruožtu, teigė, kad Vertinimo ataskaita buvo parengta pareiškėjos iniciatyva, draudiko apie tai neinformuojant ir su draudiku nederinant, be to, poreikio rengti Vertinimo ataskaitą nebuvo.

Vadovaujantis TPVCPDĮ 15 straipsnio 3 dalimi, nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę savo iniciatyva ir savo lėšomis kreiptis į ekspertus dėl padarytos žalos dydžio nustatymo. Tuo tarpu, kai atsakingas draudikas ar Biuras per šio straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą neatvyksta apžiūrėti apgadinto turto ir (arba) neatlieka apžiūros nuotoliniu būdu, kaip tai numatyta šio straipsnio 2 dalyje, nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę įsigyti turto vertinimo paslaugas, kad būtų nustatytas turtui padarytos žalos dydis. Tokiu atveju atsakingas draudikas ar Biuras privalo atlyginti rinkos kainas atitinkančias nukentėjusio trečiojo asmens turėtas turto vertinimo paslaugų išlaidas.

TPVCPDĮ 15 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas ar Biuras nedelsdamas, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo nukentėjusio trečiojo asmens rašytinio pranešimo apie eismo įvykį gavimo dienos, privalo apžiūrėti sugadintą ar sunaikintą turtą ir atlikti kitus nurodytus veiksmus. Sugadinto ar sunaikinto turto apžiūros procedūra gali būti vykdoma ir nuotoliniu būdu pagal pateiktus turto sugadinimą ar sunaikinimą įrodančius dokumentus, nuotraukas ir (arba) vaizdo įrašus, jeigu tai pakankama, kad būtų tinkamai užfiksuotas padarytas turto sugadinimas ar sunaikinimas. Tokiu atveju žalos dydis nustatomas vadovaujantis pateiktais dokumentais, nuotraukomis ir (arba) vaizdo įrašais.

Nagrinėjamu atveju TPVCPDĮ 15 straipsnio 2 dalyje nurodytų terminų pažeidimų nenustatyta. Iš bylos duomenų matyti, kad teisės aktų nustatytais terminais buvo atlikta nuotolinė automobilio apžiūra pagal pareiškėjos pateiktas apgadinimų nuotraukas. Pati pareiškėja pretenzijų dėl pasirinkto apžiūros būdo iki tol, kai tarp šalių kilo ginčas, nereiškė, apžiūrėti automobilį gyvai draudiko nereikalavo. Todėl draudikui nekilo pagrindas padengti turto vertinimo išlaidas remiantis TPVCPDĮ 15 straipsnio 2 dalyje įtvirtintų turto apžiūros terminų nesilaikymu.

Kita vertus, vadovaujantis prievolių vykdymo principais, Lietuvos banko nuomone, TPVCPDĮ 15 straipsnio 3 dalies nuostatos nereiškia, kad draudiko pareiga atlyginti

nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidas gali kilti besąlygiškai tik vieninteliu atveju – per nustatytą terminą neapžiūrėjus sugadinto turto. Laikytina, kad nepriklausomo turto vertintojo samdymo išlaidos nukentėjusiam trečiajam asmeniui turi būti atlyginamos ir tuomet, kai išlaidas nukentėjęs asmuo patiria įrodinėdamas žalos dydį, o draudikas, vadovaudamasis pateiktomis ekspertų išvadomis, perskaičiuoja draudimo išmoką ar pakeičia savo sprendimo pagrindą.

Kitoks TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtintos nuostatos aiškinimas tam tikrais atvejais sudarytų sąlygas iškreipti transporto priemonių civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sistemos funkcionavimo pagrindus ir principus: galėtų susidaryti situacija, kai TPVCAPDĮ numatyta nukentėjusio trečiojo asmens teisė savo iniciatyva ir lėšomis papildomai kreiptis į ekspertus dėl padarytos žalos dydžio nustatymo virstų esmine teisingo nuostolių nustatymo sąlyga ir iš esmės eliminuotų draudiko atsakomybę už tinkamą savo prievolių vykdymą.

Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į privalomojo draudimo reguliavimą, sprendžiant dėl turto vertinimo išlaidų atlyginimo svarbu atsižvelgti ir į nukentėjusio trečiojo asmens bei draudiko bendradarbiavimą draudimo žalos administravimo procese.

Iš bylos duomenų matyti, kad po 2025 m. kovo 20 d. eismo įvykio pareiškėjos automobilis jau kitą dieną (kovo 21 d.) buvo apžiūrėtas turto vertinimo bendrovės vertintojo. Tai reiškia, kad turto vertinimo paslaugos buvo užsakytos jau kitą dieną po įvykio, todėl negali būti laikomos susijusiomis su žalos dydžio įrodinėjimu. Pradinius žalos dydžio skaičiavimus draudikas atliko ir apie juos pareiškėją informavo tik 2025 m. kovo 24 d., t. y. per dvi darbo dienas nuo įvykio dienos. Iki tol pareiškėja nebuvo pateikusi draudikui konkrečių prašymų, pastabų ar pretenzijų, susijusių su žalos dydžio nustatymu, neprašė faktinės automobilio apžiūros (laikant, kad draudiko atliktos nuotolinės apžiūros metu buvo užfiksuoti ne visi apgadinimai) ar būtų pateikusi kitų konkrečių pretenzijų dėl draudiko skaičiavimų, kuriuos gavęs draudikas galėtų imtis papildomų žalos administravimo veiksmų.

Pareiškėja iš karto pateikė jos iniciatyva, nederinant su draudiku ir jo apie tai neinformavusi, dar nepaėjęs nei teisės aktuose nustatytam turto apžiūros terminui pradėtą rengti Vertinimo ataskaitą. Draudikas Vertinimo ataskaita nesivadovavo, savo iniciatyva atliko ir fizinę turto apžiūrą, papildomai kreipėsi į dvi remonto bendroves, gavo iš jų remonto sąmatas, viena iš jų (UAB „Autobroliai“) vadovavosi apskaičiuodamas draudimo išmoką. Kaip nustatyta, minėtos bendrovės parengta remonto sąmata skyrėsi nuo pateiktos Vertinimo ataskaitoje, joje numatyta kitokia dalies remonto darbų technologija, šiek tiek skiriasi remonto darbų apimtis. Draudiko pasirinktu būdu apskaičiuota draudimo išmoka nagrinėjamu atveju nebuvo nugincyta.

Esant tokioms aplinkybėms, įvertinus abiejų šalių veiksmus ir Vertinimo ataskaitos reikšmę žalos įrodinėjimo procese, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjos patirtos išlaidos buvo būtinos ir neišvengiamos žalos dydžiui įrodyti. Atitinkamai konstatuotina, kad šiuo atveju draudikui nekilo pareiga atlyginti pareiškėjai jos savo iniciatyva ir rizika patirtų turto vertintojo samdymo išlaidų.

3. Dėl teisinės pagalbos išlaidų atlyginimo

Kreipimesi į Lietuvos banką buvo prašoma atlyginti pareiškėjos patirtas 250 Eur teisinės pagalbos išlaidas, pagrįstas 2025 m. balandžio 30 d. mokėjimo nurodymo išrašu.

Remiantis neteisminę vartojimo ginčų sprendimo tvarką reglamentuojančio Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 4 dalies 2 punktu, priimant sprendimą dėl ginčo esmės turi būti sprendžiama dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įrodymų surinkimo išlaidų, įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidų advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti, vertimo išlaidų), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai.

Analogiškos nuostatos yra įtvirtintos Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62.2 papunktyje.

Atsižvelgiant į pirmiau sprendime pateiktus duomenis, kuriais remiantis pareiškėjos reikalavimai buvo atmesti, ir vadovaujantis teisinės pagalbos išlaidų atlyginimą reglamentuojančiais teisės aktais, nagrinėjamu atveju įpareigoti draudiką atlyginti pareiškėjos patirtas teisinės pagalbos išlaidas nėra pagrindo.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė