



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-01-02 Nr. 429-1
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė Transporto priemonių draudimo (kasko) sutartį (toliau – Sutartis), kuria draudiko parengtų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 021 (toliau – Taisyklės)¹ pagrindu nuo 2025 m. balandžio 17 d. iki 2026 m. balandžio 16 d. buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su automobiliu „Audi A6“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Automobilis)² (toliau – Sutartis).

2025 m. rugpjūčio 17 d. draudikas buvo informuotas, jog Klaipėdos r., kelyje Klaipėda – Vilnius sprogo galinė Automobilio padanga (toliau – Įvykis). Pareiškėjas kreipėsi į draudiko techninės pagalbos operatorių, Automobilis su keleiviais buvo nuvežtas daugiaviečiu autovežiu. Tą pačią dieną pareiškėjas per draudiko savitarnos portalą užregistravo žalą, pasirinko Automobilį remonuoti UAB „Automobilių dažymo sistemos“ (toliau – Servisas).

2025 m. rugpjūčio 18 d. – 20 d. tarp pareiškėjo ir draudiko vyko komunikacija dėl pakaitinio automobilio suteikimo.

2025 m. rugpjūčio 19 d. draudikas gavo iš Serviso 2 114,31 Eur (be PVM) Automobilio remonto sąmatą derinimui. 2025 m. rugpjūčio 20 d. draudikas pateikė pastabas dėl per didelės padangų kainos ir nurodė pastebėtą neatitikimą (į sąmatą buvo įtrauktas priekinis ratlankis vietoje galinio ratlankio). Tą pačią dieną Servisas atsiuntė draudikui pakoreguotą 1 774,99 Eur (be PVM) dydžio sąmatą derinimui.

2025 m. rugpjūčio 21 d. draudikas pateikė pastabas Servisui dėl nurodytų keičiamų keturių padangų, kadangi draudikas, įvykdžius sąlygas, gali atlyginti tik už dvi padangas.

2025 m. rugpjūčio 25 d. draudikas iš Serviso gavo 1 622,37 Eur (be PVM) dydžio sąmatą, kurią tą pačią patvirtino kaip suderiną³.

2025 m. rugpjūčio 27 d. pareiškėjas pateikė draudikui pretenziją, reikalaudamas suderinti sąmatą, atlyginant keturių padangų keitimo išlaidas, taip pat suteikti pakaitinį automobilį visam Automobilio remonto laikotarpiui bei atlyginti 1 039,81 Eur moralinę ir turtinę žalą.

2025 m. rugsėjo 3 d. servisas draudiką informavo, kad pareiškėjas nusprendė nebekeisti padangų Servise, atliekant tik su ratlankiu susijusius darbus. Draudikas iš Serviso gavo 1 187,58 Eur be PVM (1 436,97 Eur su PVM) dydžio sąmatą⁴, kuri tą pačią dieną buvo suderinta.

2025 m. rugsėjo 4 d. draudikas pateikė atsakymą, kuriuo netenkino pareiškėjo pretenzijos.

2025 m. rugsėjo 8 d. draudikas išmokėjo 1 306,97 Eur draudimo išmoką pagal patikslintą Serviso sąmatą (1 436,97 Eur (su PVM) – 130 Eur besąlyginė išskaita).

2025 m. rugsėjo 11 d. pareiškėjas draudikui nurodė, kad iki šiol negavo kompensacijos už padangas ir jų montavimą.

2025 m. rugsėjo 12 d. draudikas informavo pareiškėją, kad pateikus faktinį padangų įsigijimą ir apmokėjimą patvirtinančius dokumentus, papildomai atlygins už antrą tos pačios ašies

¹ 2024 m. kovo 5 d. redakcija, galioja nuo 2024 m. balandžio 4 d.

² Pirmoji Automobilio registracija – 2015 m. kovo 17 d.

³ Sąmatoje įtrauktas galinio dešiniojo ratlankio ir dviejų galinių padangų keitimas.

⁴ Į sąmatą keičiamos padangos nėra įtrauktos.

padangą, o iki tol bus atlyginta tik už sugadintą galinę dešinės pusės padangą. Tą pačią dieną draudikas pagal savo sudarytą sąmatą išmokėjo 97 Eur išmoką, kuri yra lygi vienos padangos ir jos keitimo darbų kainai (be PVM).

2025 m. rugsėjo 17 d. pareiškėjas draudikui pateikė Serviso įmonei UAB „BNM Finance“ 2025 m. rugsėjo 4 d. išrašytą sąskaitą-faktūrą 910 Eur sumai su PVM⁵. Sąskaitoje nėra nurodomi automobilio duomenys. Kasos pajamų orderyje, kaip pinigų pagal minėtą sąskaitą sumokėjęs asmuo, įmonės vardu pasirašė pareiškėjas.

Draudikas informavo pareiškėją, kad negali vadovautis pateikta sąskaita-faktūra, kadangi sąskaitoje nurodytas pirkėjas yra ne pareiškėjas, o kitas asmuo - įmonė, taip pat nėra nurodyta automobilio valstybinių numerių arba VIN kodo, kuris susietų sąskaitą su pareiškėjo Automobiliu.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė: 1) įvertinti draudiko veiksmus dėl ribojimų pasinaudoti pakaitinio automobilio ir taksi paslaugomis; 2) įpareigoti draudiką atlyginti keturių padangų keitimo išlaidas arba pateikti oficialią garantiją dėl Automobilio eksploatacijos saugumo, keičiant tik dvi naujas padangas; 3) įpareigoti draudiką išmokėti 0,06 proc. delspinigių už kiekvieną pavėluotą dieną nuo draudimo išmokos sumos „dėl įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nustatyto termino praleidimo“; 4) įpareigoti draudiką atlyginti 39,81 Eur turtinę žalą ir 1 000 Eur moralinę žalą, pareiškėjo teigimu, patirtą dėl pagalbos kelyje vėlavimo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nesutiko su pareiškėjo reikalavimais ir prašė juos atmesti.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 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 šalių nesutarimas kilo dėl draudiko pareigos atlyginti ar mokėti pareiškėjui papildomas sumas, susijusias su įvykiu.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar: 1) draudikas veikė tinkamai, suteikdamas realią galimybę pareiškėjui pasinaudoti pakaitiniu automobiliu ir taksi paslaugomis; 2) draudikas tinkamai apskaičiavo draudimo išmoką, atlyginančią Automobiliui padarytą žalą, susijusią su padangų keitimu; 3) draudikui kilo pareiga pareiškėjui mokėti delspinigius; 4) draudikui kyla pareiga atlyginti pareiškėjui jo nurodytą 39,81 Eur turtinę žalą ir 1 000 Eur neturtinę žalą.

Kaip minėta, šiuo atveju pareiškėją ir draudiką sieja sutartiniai draudimo santykiai. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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.

Civilinio kodekso 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 neprieštaruja įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta Sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo

⁵ Sąskaitoje nurodyta keturių padangų kaina – 655 Eur be PVM, montavimo darbų kaina – 97,07 Eur be PVM.

rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.⁶ Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų ir nedraudžiamųjų įvykių sąrašai ir kitos draudimo sutarties sąlygos. Šių sąlygų visuma nustato draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį ir leidžia spręsti apie draudiko priimtą draudimo riziką laipsnį.⁷

1. Dėl pakaitinio automobilio ir taksi paslaugų užtikrinimo

Pareiškėjas nurodė, kad jo galimybė pasinaudoti pakaitiniu automobiliu ir taksi paslaugomis buvo nepagrįstai ribojama. Pareiškėjo teigimu, nors prieš sudarant Sutartį draudikas nepagrįstai žadėjo, kad „dažnu atveju servisas turi pakaitinį automobilį ir depozitas nėra imamas“, po įvykio paaiškėjo, kad nei vienas servisas pakaitinių automobilių nesuteikia, o ši paslauga organizuojama per trečiąjį asmenį UAB „Euro Asista“, su kuriuo pareiškėjo nesieja sutartiniai santykiai. Minėta įmonė nurodė, kad visais atvejais taikomas 300 Eur depozitas, norint naudotis pakaitiniu automobiliu. Be to, taksi paslaugoms taikomas 300 Eur paslaugų limitas, kuris nebuvo pakankamas „dėl draudiko delsimo“ ir kuris šiuo atveju neturėjo būti taikomas.

Draudikas paaiškino, kad pagal Sutartį pakaitinis automobilis yra suteikiamas draudiko techninės pagalbos partnerio. Tuo atveju, jei pakaitinio automobilio suteikimo paslauga suteikta ne draudiko partnerio, išlaidos nėra atlyginamos (Taisyklių 22.10 papunktis).

Draudiko teigimu, šiuo atveju pareiškėjas, nurodęs, jog nori pasinaudoti pakaitinio automobilio paslauga, buvo nukreiptas į draudiko partnerį UAB „Euro Asista“, tačiau užsakymą atšaukė, nes nesutiko mokėti 300 Eur dydžio užstato. Vėliau pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į UAB „Euro Asista“ dėl pakaitinio automobilio suteikimo, tačiau šį kartą pareiškėjo netenkino siūlomi automobiliai (pareiškėjas pageidavo tik elektromobilio arba dyzelinio automobilio). Pareiškėjas buvo informuotas, jog nuomos įmonės automobilių parką sudaro tik benzininiai automobiliai, o elektromobilių nuomos įmonė neturi. Draudikas pažymėjo, kad pagal Taisyklių 4.3.8 punktą suteikiamas M1 kategorijos ir ne aukštesnės nei vidutinės klasės pakaitinis automobilis, kuris nebūtinai bus su tokia pačia įranga (pvz., pavarų dėžė, degalų sistema ir pan.) kaip apdraustas automobilis.

Draudiko teigimu, pareiškėjui nesutikus, buvo pasiūlyta alternatyva – taksi paslauga remonto laikotarpiu pagal nustatytą 300 Eur limitą (Taisyklių D.5 dalis (II paketas (KASKO + TPVCAP draudimo klientams))).

Draudikas nesutiko su pareiškėjo vertinimu, kad taksi limitas nepakako, nes draudikas uždelsė su sąmatos suderinimu. Draudikas pažymėjo, kad pareiškėjas turėjo ir galėjo įsivertinti savo važinėjimo poreikius prieš pasirinkdamas taksi paslaugas, o ne pakaitinį automobilį (kuris ribojamas tik laikotarpiu kol vyksta remontas)). Taip pat draudikas nurodė su sąmatos derinimu neuždelsęs – įvykį užregistravus rugpjūčio 17 d., rugpjūčio 25 d. sąmata jau buvo suderinta, tačiau dėl paties pareiškėjo sprendimo nekeisti padangų Servise, sąmatą reikėjo vėl derinti iš naujo.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad beveik visą turimą 300 Eur taksi paslaugų limitą pareiškėjas išnaudojo per „Bolt“ programėlę, pasirinkęs „Bolt drive“ paslaugą ir visgi išsinuovavęs automobilį. Draudiko turimais duomenimis, automobilis iš „Bolt“ paimtas 2025 m. rugpjūčio 21 d., o grąžintas – 2025 m. rugpjūčio 28 d., nuvažiavęs 260 km, naudotas 10 085 minutes. Draudiko nuomone, galimai ir dėl šios aplinkybės pareiškėjui nepakako taksi paslaugų limitas, kurį jis nusprendė panaudoti, išsinuomodamas automobilį, tačiau atsisakydamas draudiko siūlomo suteikti pakaitinio automobilio (kuris neturi limitas kainos prasme, limituojamas tik naudojimosi laikas, t. y. iki automobilio tvarkymo servise pabaigos).

Atsakydamas į pareiškėjo teiginius dėl galimo klaidinimo, draudikas paaiškino, kad pareiškėją informavus, jog „dažnu atveju servisas turi pakaitinį automobilį ir depozitas nėra imamas“, nėra pagrįsta tikėtis, kad visais atvejais be išimčių depozitas nėra imamas. Taip pat pareiškėjas nepagrindė teiginių, esą, neišsprendžiant problemos, buvo nukreipiamas į UAB „EuroAsista“, iš ten pas draudiką ir atgal.

Draudiko nuomone, jei pareiškėjo teisė gauti pakaitinį automobilį ir buvo apribota, tai tik jo paties valia, jam nesutinkant naudotis pasiūlytu pakaitiniu automobiliu.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

Sutarties dalimi esančiame draudimo liudijime nurodoma, kad taikoma pakaitinio automobilio paslauga, draudimo sumos limitai ir besąlyginė išskaita nurodyta Taisyklėse.

Taisyklių D.5 dalies 4.3.7 papunktyje nustatyta, kad pakaitinis automobilis suteikiamas, sumokėjus depozitą grynaisiais pinigais arba rezervavus depozito sumą pateiktoje banko mokėjimo kortelėje (pinigai gražinami įvykdžius pakaitinio automobilio pristatymo sąlygas). Depozito ir išskaitos dydžiai skelbiami interneto adresu www.ld.lt/mokesciai-ir-imokos⁸. Taisyklių 4.3.8 papunktyje nustatyta, kad klientui suteikiamas M1 kategorijos ir ne aukštesnės nei vidutinės klasės pakaitinis automobilis. Jis nebūtinai bus su tokia pačia įranga (pvz., pavarų dėžė, degalų sistema, neįgaliesiems skirta įranga ir pan.) kaip apdraustas automobilis. Taisyklių 4.3.9 papunktyje nustatyta, kad pakaitinis automobilis gražinamas su tokio degalų kiekiu bako, koks buvo paimant automobilį. Už degalus ir papildomą nuomos laikotarpį moka apdraustasis.

Pateiktas susirašinėjimas patvirtina, jog 2025 m. rugpjūčio 18 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką, nurodydamas, jog kadangi pasiūlytos pakaitinio automobilio suteikimo sąlygos ir kokybė neatitinka pareiškėjo poreikių, pareiškėjas prašo leisti visam remonto laikotarpiui išsinuomoti „Spark“ automobilį, draudikui padengiant su nuoma susijusias išlaidas. Atsakydamas į šį prašymą, draudikas pareiškėjui nurodė, kad atlyginamos tik draudiko partnerio suteiktos ir suderintos pakaitinio automobilio paslaugos.

2025 m. rugpjūčio 20 d. pareiškėjas pranešė, kad draudiko partnerio nurodytos sąlygos jam nepriimtinos, todėl jis neketina „derėtis“ su draudiku šiuo klausimu ir ketina naudotis „Spark“ paslaugomis. Draudikas pakartotojo, kad tokių išlaidų neatlygins.

2025 m. rugpjūčio 27 d. pretenzijoje pareiškėjas teigė, esą draudikas atsisako spręsti pakaitinio automobilio suteikimo klausimą tiesiogiai, nukreipia į „Euro Asista“, kuri „nieko nesprendžia“, todėl pareiškėjo teisė gauti pakaitinį automobilį faktiškai neįgyvendinama. Vis dėlto, kaip matyti iš draudiko pateikto „Euro Asista“ paaiškinimo, pareiškėjas nesutiko laikytis pakaitinio automobilio suteikimo sąlygų (mokėti užstatą, piltis kurą savo lėšomis), kurios nustatytos Sutartyje.

Lietuvos banko vertinimu, svarbu pažymėti, kad pareiškėjas, sudarydamas Sutartį, laisva valia sutiko su jos sąlygomis. Teisėtai sudaryta ir galiojanti Sutartis jos šalims yra privaloma ir pareiškėjui vienašališkai nenorint jos laikytis, draudikui nekyla pareiga taikyti kitokias sąlygas, negu buvo sutarta. Manytina, kad šiuo atveju paties pareiškėjo veiksmai bei pozicija atribojo galimybę naudotis pakaitiniu automobiliu.

Pasisakydamas dėl draudiko taikomo taksi limito (300 Eur), pareiškėjas nurodė, kad jis yra nepakankamas, nes pareiškėjas negalėjo numatyti, jog draudikas užtruks daugiau nei savaitę derindamas sąmatą, todėl taksi limitas pasibaigs dar neprasidėjus realiam remontui.

Taisyklių D.5 dalies 5.1 papunktyje nustatyta, jog 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. Taisyklių 5.2 papunktyje nustatyta, kad paslauga neteikiama, jeigu draudėjas pasirinko kelionės pratęsimą, pakaitinį automobilį arba nakvynės paslaugą. Pažymėtina, kad D.5 dalies 5 punkte nurodoma, kad maksimalus taikomas limitas taksi paslaugoms - 300 Eur (kai taikomas šiuo atveju aktualus II paketas).

Taigi, pareiškėjui buvo suteikta galimybė maksimaliai pasinaudoti taksi paslaugomis. Taisyklėse limitų didinimas jokiais aplinkybėmis nėra numatytas. Kartu pažymėtina, kad pagal pateiktus duomenis nėra pagrindo vertinti, jog draudikas vilkino sąmatos derinimo procesą. Dėl minėtų priežasčių, draudikas neturėjo pagrindo netaikyti nustatyto limito ar jį didinti. Pareiškėjo pretenzijos dėl to, kad draudikas nepagrįstai riboja galimybę pasinaudoti pakaitinio automobilio ar taksi paslaugomis nelaikytini pagrįstais.

2. Dėl draudimo išmokos, atlyginančios Automobilio padangų keitimo išlaidas

Kaip minėta, šiuo atveju pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką atlyginti keturių Automobilio padangų keitimo išlaidas arba pateikti oficialią garantiją dėl Automobilio

⁸ Šioje nuorodoje nurodoma: „Pakaitinis automobilis suteikiamas sumokėjus depozitą grynaisiais pinigais arba rezervavus depozito sumą pateiktoje banko mokėjimo kortelėje (pinigai gražinami įvykdžius pakaitinio automobilio pristatymo sąlygas). Depozito ir išskaitos dydis Lietuvoje yra 300 eurų, užsienyje depozito dydis priklauso nuo vietos paslaugos teikėjo taikomų sąlygų.“

eksploatacijos saugumo, keičiant tik dvi naujas padangas.

Pareiškėjas nurodė, kad Automobilis turi visų varančių ratų („Quattro“) pavara, tuo tarpu gamintojo ir jo atstovo rekomendacijos įpareigoja naudoti vienodas keturias padangas, kitu atveju kyla rimta transmisijos pažeidimo rizika.

Pareiškėjo nuomone, Taisyklių B.1 dalies 19.3 papunktis, kuriuo sprendimą grindžia draudikas, savo esme nėra ribojantis – jis apibrėžia tik minimalų kompensavimą, bet nedraudžia kompensuoti daugiau. Situacija, kai būtina keisti visas keturias padangas dėl automobilio techninių reikalavimų („Quattro“ pavara), Taisyklėse tiesiogiai nenumatyta. Vis dėlto, pareiškėjo nuomone, tokiais atvejais taikomas visiško nuostolių atlyginimo principas, kai turi būti siekiama grąžinti nukentėjusįjį į padėtį, buvusią iki įvykio.

Draudikas nurodė su pareiškėjo pozicija nesutinkantis. Draudikas pažymėjo, kad pagal Taisyklių E.2 dalies 74 punktą⁹ nuostolio dydį nustato draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis ir surinktais dokumentais, pagrindžiančiais nuostolį ir jo dydį, atitinkamai, draudimo sutartyje šalys yra susitarusios, kad draudimo išmoką apskaičiuos ir vertins būtent draudikas. Apskaičiuojant nuostolio dydį atsižvelgiama tik į per įvykį tiesiogiai padarytus matomus sugadinimus, atsiradusius dėl tiesioginio ryšio su įvykio priežastimi. Tai reiškia, kad atlyginama žala tik toms dalims, kurios yra sugadintos įvykio metu.

Draudikas pažymėjo, kad Taisyklių B.1 dalies 19.3 papunktyje nustatyta, kad, jei draudžiamąjį įvykio atveju atlyginami nuostoliai už padangos sugadinimą, sunaikinimą ar vagystę (įskaitant atveju, kai sugadinta tik padanga) ir padanga negali būti remontuojama, tuomet papildomai atlyginami nuostoliai už antrą ant tos pačios ašies esančią analogišką padangą, jei pateikiami padangų įsigijimą ir apmokėjimą patvirtinantys dokumentai. Tai reiškia, kad draudikas Sutartyje įtraukė papildomą naudą klientams, savo lėšomis atlyginant antros padangos keitimo išlaidas ant tos pačios automobilio ašies, jei pateikiami padangų įsigijimą ir apmokėjimą patvirtinantys dokumentai.

Draudikas pažymėjo, kad šiuo atveju ginčas yra kilęs iš kasko sutarties, o ne iš transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo (TPVCAPD) reguliavimo, kai yra taikomas visiškas nuostolių atlyginimo principas. Šiuo atveju draudikui kyla pareiga apskaičiuoti draudimo išmoką, vadovaujantis išimtinai Sutarties sąlygomis.

Draudikas taip pat nurodė, kad pareiškėjas nepateikė jokių patikimų įrodymų, kad keturias Automobiliui skirtas padangas būtų faktiškai ir savo lėšomis įsigijęs: pareiškėjo pateiktoje sąskaitoje – faktūroje nurodytas pirkėjas yra įmonė, taip pat nėra nurodyta automobilio valstybinių numerių arba VIN kodo. Pagal tokį dokumentą negalima susieti šios sąskaitos faktūros nei su pareiškėju, nei su jo Automobiliu. Pareiškėjas yra gavęs išmoką pinigais už sugadintos padangos keitimą, kaip numato Taisyklių E.2 dalies 74 punktas.

Draudikas atmetė pareiškėjo svarstymus esą visos keturios Automobilio padangos turi būti vienodos, kitaip kyla reali transmisijos pažeidimo rizika. Draudiko eksperto teigimu, minėtus svarstymus paneigia Automobilio gamintojo „Naudotojo vadovo“ informacija (toliau – Naudotojo vadovas), iš kurios matyti, kad padangos gali būti keičiamos poromis ir jokio imperatyvaus nurodymo keisti visas keturias padangas nėra.

Draudiko ekspertas, komentuodamas Naudotojo vadovo nuostatus, nurodė: „Gamintojas nurodo, kad automobiliuose su išilgai sumontuotu varikliu (koks ir yra pareiškėjo automobilis) skirtumas tarp priekinės ir galinės ašies padangų protektoriaus gylio yra leistinas ir vidutiniškai neturėtų viršyti 2 mm. Pavyzdžiui: Priekinė ašis (vidutiniškai) 3,0 mm; Galinė ašis (vidutiniškai) 4,5 mm. Skirtumas tarp priekinės ir galinės ašies: 1,5 mm. – leistino nuokrypio ribose (iki 2 mm). <...> Taip pat pažymėtina, kad kalbant apie keturiais ratais varomus automobilius, gamintojas nurodo, kad turėtų būti sumontuotos to paties dydžio, konstrukcijos ir protektoriaus tipo padangos. <...> Gamintojas nurodo tik esminius techninius parametrus, bet ne reikalauja identiško modelio. Instrukcijoje akcentuojami trys parametrai: padangos dydis, konstrukcija (pvz., radialinė, run-flat ar kt.), protektoriaus tipas (vasarinė/žieminė/visasezonė, kryptinė/nekryptinė, simetrinė/asimetrinė). Tai reiškia, kad padangos turi būti suderintos pagal šiuos techninius kriterijus, kad būtų išlaikytas vienodas ratų apsisukimų skaičius ir neprasidėtų transmisijos apkrovų skirtumai. Tačiau gamintojas nenurodo, kad padangos turi būti: to paties gamintojo, to paties modelio, pagamintos toje pačioje partijoje, su identišku protektoriaus gyliu

⁹ „Nuostolio dydį nustato Draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis ir surinktais dokumentais, pagrindžiančiais nuostolį ir jo dydį. Apskaičiuojant nuostolio dydį atsižvelgiama tik į per įvykį tiesiogiai padarytus matomus sugadinimus, atsiradusius dėl tiesioginio ryšio su įvykio priežastimi.“

arba nusidėvėjimu ir kt. Jei būtų reikalavimas keisti visiškai identiškas padangas, tai būtų aiškiai nurodyta gamintojo („identical tires“, „same brand and model“ ar pan.). Audi gamintojas tokio reikalavimo nenurodo.“

Įvertinus ginčo aplinkybes ir pateiktus duomenis, sutiktina su draudiku, kad šiuo atveju ginčas kilo iš savanoriškos turto draudimo sutarties, kurios sąlygas bei teikiamos draudimo apsaugos apimtį turi teisę nustatyti draudikas. Pareiškėjas neneigia sutikęs su visomis Sutarties sąlygomis.

Sutarties dalimi esančių Taisyklių B.1 dalies 18 punkte nustatyta, kad draudžiamasis įvykis yra apdraustos transporto priemonės sugadinimas, sunaikinimas ar praradimas dėl bet kokių atsitikimų, staiga ir netikėtai kilusių dėl eismo įvykio, ugnies, gamtos jėgų, kitų asmenų piktavališkos veiklos, vagystės (kaip ji apibrėžta Taisyklių 18.5 punkte) ar bet kokių kitų įvykių, išskyrus įvykius, kurie Taisyklėse įvardyti kaip nedraudžiamieji.

Taisyklių B.1 dalies 19.3 papunktyje nustatyta: „Jei draudžiamojo įvykio atveju atlyginami nuostoliai už padangos sugadinimą, sunaikinimą ar vagystę (įskaitant atvejus, kai sugadinta tik padanga) ir padanga negali būti remontuojama, tuomet papildomai atlyginami nuostoliai už antrą ant tos pačios ašies esančią analogišką padangą, jei pateikiami padangų įsigijimą ir apmokėjimą patvirtinantys dokumentai. Ši sąlyga taikoma tik lengviesiems automobiliams, kurių bendroji masė neviršija 3 500 kg ir kurie registruoti kaip M1 arba N1 kategorijos automobiliai.“

Pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjui, be kitų apgadinimų, buvo atlyginta sugadintos padangos keitimo kaina, jos dydžio pareiškėjas neginčija. Vis dėlto, pareiškėjas siekia, kad būtų atlygintos visų keturių padangų keitimo išlaidos.

Įvertinus faktines aplinkybes ir pateiktus įrodymus, manytina, kad draudikas tinkamai nustatė mokėtiną išmokos dydį. Sutiktina su draudiku, kad pareiškėjo pateikta Serviso išrašyta sąskaita - faktūra už padangų keitimą niekaip nėra susijusi su Automobiliu ar asmeniškai pačiu pareiškėju: sąskaitoje nėra Automobilio ar pareiškėjo duomenų. Sąskaitoje pirkėju nurodyta įmonė, o ne pareiškėjas. Nors pareiškėjas minėtos įmonės vardu atliko mokėjimą, nėra aišku, kokių pagrindų ir kam skirtos įgyjamos padangos. Todėl draudikas pagrįstai vertino, kad nepateikus objektyvių faktinio su įvykiu ir Automobiliu susijusių išlaidų patyrimo įrodymų, pagrindo atlyginti už antrą padangą nebuvo. Pažymėtina, kad draudikas jo atsakomybės ribas nustatančios Sutarties nuostatomis pagrindė, jog jam nekyla pareiga atlyginti už keturių padangų keitimą, kai sugadinta tik viena padanga.

Pažymėtina, kad pagal galiojantį reguliavimą bei Sutartį draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, bet ne teikti garantijas tam tikrais techniniais klausimais. Kartu pastabėtina, kad šiuo atveju draudikas specialių žinių turinčio asmens išvadomis bei Automobilio gamintojo informacija paneigė jokiais įrodymais nepagrįstą pareiškėjo nuomonę, kad Automobilio remontas draudiko nurodytu būdu iš esmės nėra galimas dėl saugumo reikalavimų. Draudikui tinkamai pagrindus sprendimą dėl Automobiliui padarytos žalos atlyginimo, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų.

3. Dėl draudiko pareigos mokėti delspinigius

Kaip minėta, pareiškėjas Lietuvos banko prašė: „Priskaičiuoti 0,06 proc. delspinigius už kiekvieną pavėluotą dieną nuo draudimo išmokos sumos dėl įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nustatyto termino praleidimo.“

Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjo reikalavimu, pažymėjo, kad jis prieštarauja sudarytos Sutarties nuostatomis (Taisyklių B.2 dalies 22.4 papunktis). Draudiko vertinimu, žalos administravimo veiksmai, komunikacija iš draudiko pusės buvo vykdoma tinkamai ir operatyviai, buvo siekiama bendradarbiauti.

Civilinio kodekso 6.258 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad įstatymai ar sutartis gali nustatyti, kad už prievolės neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą kaltoji šalis privalo sumokėti netesybas (baudą, delspinigius).

Pareiškėjas detalai nepakomentavo šio savo reikalavimo, tačiau galima daryti prielaidą,

kad pareiškėjas siekia remtis TPVCAPD įstatymo reguliavimu¹⁰, kuris šiuo atveju (esant savanoriškojo turto draudimo santykiams) nėra aktualus ir taikomas.

Kaip minėta, šalių santykius reguliuojančia Sutartimi draudikas įsipareigojo atlyginti tik tiesiogiai su eismo įvykiu susijusius nuostolius (Taisyklių E.2 dalies 74 punktą).

Taisyklių B.2 dalies 22.4 papunktyje nustatyta, kad neatlyginami finansiniai nuostoliai, tiesiogiai nesusiję su sugadintos transporto priemonės atkūrimo išlaidų arba sunaikintos ar pavogtos transporto priemonės vertės (kainos) kompensavimu (įskaitant, bet neapsiribojant išlaidomis dėl transporto priemonės prastovos, negautomis pajamomis dėl negalėjimo ja naudotis, baudomis, nuostoliais) ir neįvardyti Taisyklių 19.1 ir 19.2 punktuose.

Įvertinus minėtas aplinkybes, pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą nenustatyta.

4. Dėl pareiškėjo prašymo įpareigoti draudiką atlyginti 39,81 Eur turtinę žalą ir 1 000 Eur neturtinę žalą

Pareiškėjas prašė pareigoti draudiką atlyginti 39,81 Eur turtinės žalos ir 1 000 Eur neturtinės žalos, patirtos dėl pagalbos kelyje uždelsimo po įvykio. Pareiškėjas nurodė, kad po įvykio 2025 m. rugpjūčio 17 d., 13:41 val. paskambino pagalbos kelyje numeriu ir užsakė transportavimo paslaugą. Automobilis buvo pakrautas 16:30 val. – praėjus beveik 3 val. nuo iškvietimo. Pareiškėjo teigimu, 14:32 val. atvykęs autovežis buvo atšauktas draudiko sprendimu, motyvuojant, kad keturi asmenys netilps į autovežio kabiną. Pareiškėjo nuomone, tokiu būdu „draudikas, veikdamas nesažiningai, siekė išvengti taksi paslaugos užsakymo“. Pareiškėjo teigimu, buvo pažeistas Taisyklių 60.3 papunktis, pagal kurį techninės pagalbos tarnyba privalėjo atvykti ne vėliau kaip per 90 minučių. Be to, pareiškėjo teigimu, „pagalbos tarnyba reikalavo, kad pats ieškočiau serviso ir derinčiausi remonto sąlygas ne darbo dieną, nors: <...> Aš jokios sutarties su trečiaja šalimi („Euroasista“) nesu sudaręs“. Dėl minėtų aplinkybių pareiškėjas teigia patyręs 39,81 Eur turtinę žalą (29,81 Eur už maistą laukimo metu, 10 Eur už neoficialaus pavėžėjimo paslaugą iki degalinės) ir 1 000 Eur neturtinę (moralinę) žalą, nes buvo „priverstas beveik 3 valandas su mažamečiais vaikais laukti pagalbos magistralėje, patirdamas stresą ir nepatogumus“.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimais nesutiko ir paaiškino, kad įprastai į autovežį telpa du asmenys. Į 13:41 val. skambutį atsiliepęs operatorius klausė pareiškėjo, kiek žmonių važiuos kartu, o pareiškėjas informavo, kad autovežiu niekas nevyks. Vėliau, galimai autovežio vairuotojui jau esant šalia įvykio vietos ir paskambinus pareiškėjui, pastarasis nusprendė, kad visgi nori vykti kartu su autovežiu ir tuomet paaiškėjo, kad keturi asmenims vietos neužtenka. Tuomet 14:36 val. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į draudiko techninės pagalbos operatorių, buvo ieškoma išeičių iš padėties. Pareiškėjui buvo pasiūlyta kelionės pratęsimo paslauga. Pareiškėjas kelionės pratęsimo paslaugos bei taksi paslaugos atsisakė, autovežis buvo atšauktas. Draudikas užsakė daugiavietį autovežį tam, kad visi asmenys tilptų į kabiną, pareiškėjas apie tai informuotas 14:54 val. Draudikas atkreipė dėmesį, kad po užsakymo įvykdymo pareiškėjas jokių pretenzijų neturėjo (patvirtina pareiškėjo pasirašytas UAB „Euro Asista“ iškvietimo lapas).

Draudikas nurodė, jog kadangi vienas autovežis buvo atšauktas dėl to, kad į jį netilpo visi Automobiliu važiuavę žmonės, buvo iškviestas kitas. 14:54 val. pareiškėjas buvo informuotas, kad yra iškviestas antrasis autovežis, kuris atvyko 16:15 val., taigi, per 81 min., neužtrukęs ilgiau nei 90 minučių.

Draudiko vertinimu, būtent pareiškėjo iš pradžių nurodyta aplinkybė, kad su autovežiu niekas daugiau nevyks ir sukėlė papildomas laiko sąnaudas.

4.1. Dėl pareiškėjo prašymo įpareigoti draudiką atlyginti 39,81 Eur turtinės žalos

Iš pareiškėjo kreipimosi galima suprasti, kad pareiškėjas draudiko pareigą atlyginti turtinę žalą (29,81 Eur išlaidas už maistą ir 10 Eur dokumentais nepagrįstas pavėžėjimo iki degalinės

¹⁰ TPVCAPDĮ 19 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas, jo atstovas pretenzijoms dėl padarytos žalos nagrinėti ar Biuras (išskyrus TPVCAPDĮ 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.

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 delspinigių nuo sumos, kurią sumokėti praleistas terminas.

išlaidas) sieja su netinkamu draudiko veikimu, t. y. teigiama, kad draudikui kilo sutartinė civilinė atsakomybė.

Civilinio kodekso 6.245 straipsnyje nustatyta, kad sutartinė civilinė atsakomybė yra turtinė prievolė, kuri atsiranda dėl to, kad neįvykdoma ar netinkamai įvykdoma sutartis, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių atlyginimo ar netesybų (sumokėti baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius). Sutartinei atsakomybė taikyti reikalinga nustatyti visas būtinąsias civilinės atsakomybės sąlygas: nukentėjusios šalies patirtą žalą (nuostolius), atsakingos dėl žalos atsiradimo šalies neteisėtus veiksmus (neteisėtą neveikimą) ir kaltę (išskyrus griežtosios civilinės atsakomybės taikymo atvejus) bei priežastinį neteisėtų veiksmų (neteisėto neveikimo) ir padarytos žalos (nuostolių) ryšį.¹¹ Būtina nustatyti šių sąlygų visumą, nes, nesant bent vienos iš būtinųjų sąlygų, civilinės atsakomybės taikymas negalimas.

Civilinio kodekso 6.248 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad civilinė atsakomybė atsiranda tik tada, kai įpareigotas asmuo kaltas, išskyrus įstatymų arba sutarties numatytus atvejus, kuriais civilinė atsakomybė atsiranda be kaltės. Taigi, įstatymuose civilinė atsakomybė kai kuriais atvejais numatyta ir be kaltės. Vienas iš tokių atvejų įtvirtintas Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalyje, kurioje nurodoma, kad jeigu sutarties prievolės nevykdo ar netinkamai vykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją vykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymas ar sutartis nenumato ko kita. Taigi, verslininko civilinė atsakomybė atsiranda be kaltės.¹²

Kita vertus, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje yra konstatavęs, kad nors skolininko kaltė, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.248 straipsnio 1 dalimi, yra preziumuojama išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, tačiau sutartinės prievolės neįvykdymas ar netinkamas įvykdymas, kaip sutartinės atsakomybės sąlyga, nėra preziumuojamas (Civilinio kodekso 6.246, 6.256 straipsniai).¹³ Kartu akcentuotina, kad ginčo atveju šią sąlygą privalo įrodyti ieškovas (šiuo atveju – pareiškėjas), reikalaujantis taikyti sutartinę civilinę atsakomybę.¹⁴

Galima suprasti, kad pareiškėjas patirtą žalą sieja su tuo, kad buvo pavėluotai suteikta techninės pagalbos paslauga.

Taisyklių D.5 dalies 60.3 papunktyje nustatyta, kad techninės pagalbos tarnyba, priėmusi iškvietimą, atvyks į vietą: įvykiui įvykus mieste – ne vėliau kaip per 60 minučių; įvykiui įvykus magistralėse ir greitkeliuose, respublikinės reikšmės ir asfaltuotuose rajoninės reikšmės keliuose – ne vėliau kaip per 90 minučių; – įvykiui įvykus kituose keliuose – ne vėliau kaip per 180 minučių. Atvykimo laikas gali būti ilgesnis, jeigu: yra didelis snygis, šaltas oras arba kitos ekstremalios sąlygos; pagalbos prireikė užsienyje (priklauso nuo įvykio vietos).

Pateikti pokalbių telefonu įrašai patvirtina, kad iš pradžių pareiškėjas nurodė, jog niekas iš įvykio vietos, esančios magistralėje, su autovežiu nevyks, tačiau vėliau, beveik po valandos (antrojo skambučio pradžia - 14.36 val.) informavo draudiką, kad autovežiu nori vykti keturi žmonės. Dėl minėtos priežasties draudikui teko atšaukti jau vykusį į vietą autovežį ir užsakyti kitą, daugiavietį autovežį. Apie šiuos atliktus veiksmus draudikas pareiškėją informavo telefonu (pokalbio pradžia – 14.54 val.), autovežis atvyko 16:15 val.

Pateikti duomenys suponuoja, kad poreikį atšaukti jau važiusį į vietą autovežį ir užsakyti kitą autovežį lėmė paties pareiškėjo pasikeitusi pozicija ir pateikta informacija. Vis dėlto, manytina, kad draudikas veikė aktyviai, operatyviai reagavo į pasikeitusius pareiškėjo poreikius, bendradarbiaudamas su pareiškėju, rado ir užsakė kitą autovežį, kuris atvyko iš esmės Taisyklėse nustatytu laiku (per 99 min. nuo antrojo skambučio ir per 81 min. nuo trečiojo). Manytina, kad šiuo atveju, keisdamas savo poreikius, pats pareiškėjas lėmė ilgesnį autovežio atvykimo laiką. Taip pat manytina, kad atsižvelgiant į susidariusias neįprastas aplinkybes, draudiko veiksmų vertinti neteisėtais, pažeidusiais pareiškėjo teises ir interesus nėra pagrindo. Kartu pastebėtina, kad pareiškėjas įrodymais (čekiu) pagrindė tik dalį (29,81 Eur) prašomų atlyginti išlaidų (10 Eur pavėžėjo išlaidų nėra pagrįstos įrodymais).

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 5 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-467/2011.

¹² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. kovo 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-109/2007.

¹³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-290-706/2015.

¹⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugsėjo 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-412/2008; 2017 m. liepos 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-314-378/2017, 38 punktas; 2017 m. gruodžio 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-429-701/2017, 44 punktas.

Nenustačius būtinų civilinės atsakomybės sąlygų viseto, pareiškėjo reikalavimas draudikui atlyginti 39,81 Eur turtinę žalą laikytinas nepagrįstu.

4.2. *Dėl pareiškėjo prašymo įpareigoti draudiką atlyginti 1 000 Eur neturtinę žalą*

Pareiškėjas savo kreipimesi į Lietuvos banką taip pat reikalauja, kad draudikas atlygintų 1 000 Eur patirtos moralinės (neturtinės) žalos, nes po įvykio buvo „priverstas beveik 3 valandas su mažamečiais vaikais laukti pagalbos magistralėje, patirdamas stresą ir nepatogumus.“

Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinta pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Pagal formuojamą teismų praktiką, kuri grindžiama principu, kad kuo aiškesnė ir svarbesnė vertybė, tuo stipriau ji ginama, vienas iš reikšmingų neturtinės žalos atlyginimo dydžio nustatymo ir teisingo atlyginimo veiksnių yra teisinis gėris, į kurį kėsintasi ir dėl kurio pažeidimo padaryta prašoma atlyginti neturtinė žala.¹⁵ Pavyzdžiui, ypatingomis vertybėmis laikoma asmenų teisė į gyvybę ir sveikatą, ir pan.

Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas (neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę bei žalą).¹⁶ Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, yra pareiškėjo pareiga.

Be to, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra ne kartą atkreipęs dėmesį į tai, kad neturtinė žala nėra bet koks, net menkiausias laipsnio asmeniui padarytas neigiamas poveikis: neturtinė žala turi sukelti ne vienkartinį ar trumpalaikį išgyvenimą bei emocijas arba sudaryti nesudėtingas bei nesunkiai įveikiamas kliūtis, bet gali būti kompensuojama tik tada kai ją darantys veiksmai yra pakankamai intensyvūs.¹⁷ Stresas yra natūralus gyvenimo reiškinys, sutinkamas kiekviename žingsnyje, jo niekada neįmanoma visiškai išvengti, nes niekas negali apsaugoti asmens nuo jaudinančių įvykių, nemalonumų, įtampų, pavojų, todėl reikalauti neturtinės žalos dėl kiekvienoje stresinėje situacijoje patirtų nepatogumų yra neprotinga ir nesąžininga.¹⁸ Rūpesčiai ginant savo teises, kasacinio teismo vertinimu, taip pat yra neišvengiama būtinybė, kita vertus, pagrindas neturtinei žalai atsirasti egzistuoja tada, kai asmens rūpesčiai peržengia įprastas pastangas ir konstatuojamas dvasinių sukrėtimų, emocinės depresijos, asmens garbės ir orumo pažeidimo faktas ar kt.¹⁹ Nustatomą neturtinės žalos dydį lemia aplinkybių, pripažįstamų turinčiomis įtakos neturtinės žalos dydžiui, visuma. Be to, kasacinio teismo jurisprudencijoje konstatuota, kad neturtinės žalos dydžiui nustatyti turi reikšmės ir nukentėjusio asmenys elgesys.²⁰

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju nebuvo nustatyta neteisėtų draudiko veiksmų, taip pat Lietuvos bankui nebuvo pateikta jokių objektyvių įrodymų, patvirtinančių pareiškėjo galimai patirtą neturtinę žalą ir jos dydį.

Nenustačius būtinų civilinės atsakomybės sąlygų viseto, pareiškėjo reikalavimas draudikui atlyginti 1 000 Eur neturtinę žalą laikytinas nepagrįstu.

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų, jie atmestini.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi

¹⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. kovo 3 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-144/2014.

¹⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-394/2006.

¹⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. sausio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-390/2005; 2005 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-390/2005 ir kt.

¹⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. lapkričio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-626/2005.

¹⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-469/2007.

²⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. vasario 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-13/2012.

esminės reikšmės 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 .

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.

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