



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-01-29 Nr. 429-29
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. rugpjūčio 23 d. pareiškėjas pateikė pretenziją UAB „Viada LT“ (toliau – bendrovė) dėl įvykio automobilio plovykloje, joje nurodė, kad po automobilio *Škoda Superb* (valst. Nr. *(duomenys neskelbtini)*) plovimo bendrovės valdomoje plovykloje, esančioje adresu: P. Lukščio g. 66A, Kaunas, pastebėjo pažeistą dažų dangą ant automobilio stogo ir variklio gaubto.

Bendrovė gautą pretenziją, taip pat automobilio nuotraukas su užfiksuotais automobilio stogo ir variklio gaubto dažų dangos pažeidimais (ties dalių priekinėmis briaunomis atsilupę dažai) ir automobilio plovimo proceso vaizdo įrašą perdavė draudikui, šis draudiko parengtų Bendrosios civilinės atsakomybės draudimo taisyklių¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu su bendrove yra sudaręs bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*). Draudikas pradėjo žalos administravimą.

2025 m. rugpjūčio 25 d. plovyklos atstovas pateikė draudikui komentarą dėl plovimo proceso ir nurodė, kad plovykla veikė tinkamai, pagal numatytus parametrus. Taip pat plovyklos atstovas nurodė, kad plovykloje 2025 m. liepos 27 d. buvo sumontuoti nauji „Softecs“ šepetiai, kurie pagaminti iš ypač švelnaus išpūsto polietileno ir kuriais sukuriamas puikus plovimo rezultatas bei užtikrinamas automobilio dažų saugumas.

2025 m. rugpjūčio 25 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, skirtą pareiškėjo nurodytų automobilio apgadinimų remonto išlaidoms atlyginti. Draudiko teigimu, draudimo išmoka už bendrovės padarytą žalą mokama tik nustačius visas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas: kaltę, neteisėtus veiksmus, žalą bei priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos. Pasak draudiko, nagrinėjamu atveju nenustatytas netinkamas įrangos veikimas, o plovyklos šepelių plaušai yra minkšti ir neseniai atnaujinti – pagaminti iš pūsto polietileno, kuris dėl uždarytų porų struktūros gerai sugeria energiją ir nesukelia smūginių automobilio kėbulo pažeidimų. Be to, draudiko teigimu, automobilio stogo apgadinimai buvo matomi dar prieš plovimo proceso pradžią. Draudiko vertinimu, nustatyti automobilio pažeidimai yra ilgalaikio aplinkos poveikio, o ne netinkamo plovimo proceso padarinys, todėl bendrovei civilinė atsakomybė, o draudikui – pareiga atlyginti pareiškėjui nuostolius (išmokėti draudimo išmoką) – nekilo.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir pateikė jam pretenziją su prašymu persvarstyti sprendimą ir išmokėti patirtą žalą kompensuojančią draudimo išmoką. Pareiškėjas teigė, kad draudikas neįrodė, jog plovykla veikė tvarkingai, nepasisakė apie variklio dangčio apgadinimus, nepateikė informacijos, kuria remiantis padaryta išvada, kad dažų sluoksnio trūkumas ant stovo buvo matomas plovimo pradžioje.

2025 m. rugsėjo 15 d. draudiko pavedimu žalų reguliavimo bendrovė UAB „SMART CLAIMS“ parengė Nuostolių priežasties transporto priemonei įvertinimą (toliau – Išvada), kurioje nurodyta, kad plovimo proceso metu tokio pobūdžio ir tokios apimties pažeidimai, kokie fiksuoti ant pareiškėjo automobilio, negali būti padaryti ir yra susidarę lokaliai vietoje iš priekio.

¹ Patvirtintų draudiko valdybos 2018 m. rugpjūčio 21 d. nutarimu, galiojančių nuo 2018 m. rugsėjo 17 d.

2025 m. rugsėjo 16 d. atsakyme pareiškėjui draudikas nurodė, kad priimto sprendimo nekeis. Jis paaiškino, jog pakartotinai peržiūrėjo žalos bylos medžiagą ir perdavė ją vertinti UAB „SMART CLAIMS“, ši parengė Išvadą. Joje konstatuota, kad automobilio pažeidimai yra eksploatacinio pobūdžio, susiformavę per ilgą laikotarpį dėl dažno kontakto su kelyje esančiais smulkiais abrazyviniais objektais, todėl jie negalėjo atsirasti plovimo proceso metu. Draudikas taip pat pateikė pareiškėjui plovimo vaizdo įrašą ir nurodė, kad jame aiškiai matomas jau prieš plovimą buvęs stogo dangos pažeidimas.

Galutinis draudiko sprendimas pareiškėjo netenkino, todėl jis kreipėsi į Lietuvos banką ir prašė išnagrinėti tarp jo ir draudiko kilusį ginčą. Pareiškėjas teigė nesutinkantis su Išvada, nes ji buvo parengta pagal vaizdo kamerų įrašus, joje neatsižvelgta į po įvykio padarytas apgadinimų nuotraukas, neatlikta fizinė automobilio apžiūra apgadinimų pobūdžiui įvertinti. Pareiškėjas prašė draudiko iš naujo atlikti ekspertinį vertinimą, įvertinant po įvykio užfiksuotų apgadinimų nuotraukas bei atliekant fizinę apgadinimų apžiūrą, bei iš naujo išnagrinėti pretenziją dėl žalos atlyginimo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė, kad Išvada, kuria draudikas rėmėsi priimdamas galutinį sprendimą, yra pagrįsta ne tik plovimo vaizdo įrašu, bet ir UAB „SMART CLAIMS“ pateiktomis automobilio apgadinimų nuotraukomis, kuriose fiksuoti ant stogo ir variklio gaubto esantys riboto ploto dažų dangos pažeidimai ties priekinėmis briaunomis. Pasak draudiko, Išvadoje taip pat nurodyta, kad nuotraukose yra matomi daugybiniai, pasikartojantys, smulkūs pažeidimai, padaryti kontakto su kitu, smulkų paviršių turinčiu objektu (pavyzdžiui, kelyje pasitaikiusiais akmenukais). Jokių aplinkybių, dėl kurių plovimo metu galėjo atsirasti žala, tokių kaip plovyklos įrangos gedimas, lūžimas, netinkamas eksploatavimas, draudiko teigimu, nebuvo nustatyta.

Draudikas atsiliepime papildomai atkreipė dėmesį, kad viešai skelbiamose bendrovės plovyklų naudojimosi taisyklėse² yra nustatyta, kad plovyklos paslaugos skirtos tik techniškai tvarkingiems automobiliams be kėbulo pažeidimų, tačiau nagrinėjamu atveju stogo pažeidimai buvo fiksuoti dar prieš plovimo pradžią.

Draudikas laikėsi pozicijos, kad nebuvo pagrindo įvykį pripažinti draudžiamuoju, nes nebuvo nustatytų bendrovės civilinės atsakomybės sąlygų, o konkrečiai – nebuvo įrodyta, kad bendrovės plovykloje esantys įrenginiai veikė netinkamai ir kad pareiškėjo automobilio apgadinimai atsirado būtent nuo plovimo metu naudotų įrenginių.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakymo mokėti pareiškėjo nuostolius, kurie, jo teigimu, atsirado dėl automobilio apgadinimų jo plovimo metu, atlyginančią draudimo išmoką.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal draudiko ir bendrovės civilinės atsakomybės draudimo sutartį draudikas pagrįstai įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

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.

² <https://www.viada.lt/produktai-ir-paslaugos/plovykla/automatineplovykla>.

Taisyklių 3.1.1 papunktyje nustatyta, kad veiklos civilinės atsakomybės draudimo atveju draudimo objektas yra įstatymų nustatyta tvarka apdraustajam kylanti civilinė teisinė atsakomybė, kilusi apdraustajam vykdant apdraustą draudimo liudijime nurodytą veiklą ar (ir) apdraustajam eksploatuojant teisėtai priklausančius ir (ar) jo teisėtu pagrindu valdomus statinius, patalpas, teritorijas, reklaminius standus, iškabas, įrengimus ar kitą draudimo liudijime nurodytu adresu esantį turtą.

Taisyklių 3.5 papunktyje nustatyta, kad draudžiamasis įvykis – tai draudimo apsaugos laikotarpiu ir teritorijoje pateiktas trečiojo asmens reikalavimas atlyginti žalą, kai nustatomos visos šios sąlygos: 1) žala trečiajam asmeniui ir veiksmas, kuris yra tiesioginė šios žalos priežastis, turi būti įvykę draudimo apsaugos laikotarpiu (Taisyklių 3.5.1 papunktis); 2) reikalavimas atlyginti apdraustojo padarytą žalą dėl draudžiamąjo įvykio yra pareikštas rašytine (pretenzijos / ieškinio) forma draudimo sutarties laikotarpiu arba išplėstiniu reikalavimo pateikimo laikotarpiu, jei dėl jo susitarta pagal papildomas draudimo sąlygas, o draudikas apie įvykį yra informuotas Taisyklėse nustatytais terminais (Taisyklių 3.5.2 papunktis); 3) reikalavimas pareikštas dėl žalos, atsiradusios dėl draudimo liudijime nurodytos apdraustos apdraustojo veiklos ar apdraustojo produkto staiga ir netikėtai sukulto įvykio (Taisyklių 3.5.3 papunktis); 4) apdraustajam pagal įstatymus kyla civilinė atsakomybė dėl trečiajam asmeniui padarytos žalos (Taisyklių 3.5.4 papunktis); 5) apdraustasis nežinojo ir (ar) negalėjo žinoti apie draudžiamąjį įvykį ir (ar) trečiojo asmens nuostolius iki draudimo sutarties sudarymo (Taisyklių 3.5.5 papunktis).

Bendrosios civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygos ir pagrindai yra nustatyti Civiliniame kodekse. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai.

Civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti šias sąlygas: neteisėtus veiksmus, žalą, priežastinį ryšį tarp asmens neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos bei kaltę (Civilinio kodekso 6.246–6.249 straipsniai).

Civilinio kodekso 6.249 straipsnio 1 dalyje žala apibrėžta kaip asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvusių neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai.

Kaip minėta pirmiau, draudikas moka draudimo išmokas tais atvejais, kai draudėjui (bendrovei) kyla civilinė atsakomybė, taigi, sprendžiant dėl pareiškėjo reikalavimų pagrįstumo, būtina įvertinti, ar nagrinėjamu atveju galima konstatuoti esant visas bendrovės (plovyklos operatorės) civilinės atsakomybės sąlygas.

Tiek draudikas, tiek pareiškėjas Lietuvos bankui pateikė pareiškėjo automobilio nuotraukas, kuriose matyti ties automobilio stogo ir variklio gaubto priekinėmis briaunomis esantys dažų dangos pažeidimai – atšokusių (atsilupusių) dažų plotai, taip pat korozijos požymiai ir daugybiniai smulkūs taškiniai paviršiaus pažeidimai, paprastai siejami su automobilio kėbulo dalių kontaktu su atskriejančiais smulkiais kietais objektais (pavyzdžiui, akmenukais).

Pareiškėjas laikosi pozicijos, kad įvairaus ploto dažų dangos pažeidimų iki automobilio plovimo nebuvo. Draudikas, savo ruožtu, neginčija automobilio apgadinimų fakto, tačiau nesutinka su pareiškėjo teiginiais, kad šie apgadinimai atsirado dėl automobilio plovimo bendrovės plovykloje. Draudiko teigimu, fiksuotus apgadinimus lėmė ilgalaikiai procesai, o ne vienkartinis automobilio plovimas bendrovės plovykloje, ir bendrovei civilinė atsakomybė dėl šių apgadinimų nekyla, nes tarp bendrovės vykdomos veiklos (vykdyto pareiškėjo automobilio plovimo automatinėje plovykloje) ir pareiškėjo patirtos žalos nėra priežastinio ryšio.

Savo poziciją draudikas grindė administruojant žalą surinktais duomenimis (bendrovės paaiškinimais apie pareiškėjo automobilio plovimo procesą, automobilio apgadinimų nuotraukomis, plovimo vaizdo įrašų), taip pat specialių žinių turinčio asmens Išvada, kurioje pateiktas automobilio apgadinimų atsiradimo aplinkybių vertinimas.

Lietuvos bankas, vertindamas ginčo šalių pateiktus įrodymus, peržiūrėjo pateiktą pareiškėjo automobilio plovimo vaizdo įrašą, kuriame užfiksuotas visas automobilio plovimo procesas nuo pareiškėjo automobilio įvažiavimo į plovyklos patalpą iki plovimo pabaigos. Minėtame įrašė vizualiai matomų plovimo įrenginių sutrikimų (neįprasto įrenginių veikimo, neįprasto sustojimo, kontakto su automobilio ar kt.) nefiksuota. Kita vertus, vaizdo įrašė (įrašo dešinėje pusėje viršuje nurodomu laiku, nuo 11:21:42 iki 11:22:41) matyti, kad ant automobilio stogo priekinės briaunos, esančios virš priekinio stiklo, yra defektų, kurie, vertinant vizualiai,

pagal savo plotą ir pobūdį panašūs į fiksuotus po plovimo darytose nuotraukose. Pažymėtina, kad šiuo plovimo momentu automobilio kėbulo paviršius dar nebuvo valomas šepetiais, kurie turėjo tiesioginį kontaktą su automobilio kėbulu, – automobilis tik buvo apipurškiamas išankstinio plovimo priemonėmis. Po automobilio plovimo šepetiais vaizdo įrašė taip pat matyti apgadinimai toje pačioje stogo vietoje (11:28:01–11:28:58 vaizdo įrašo laikas). Variklio gaubto dažų dangos atsilupimų ties priekine briauna vaizdo įrašė nesimato nei automobiliui įvažiavus į plovyklos patalpą, nei plovimo eigoje. Atitinkamai iš vaizdo įrašo galima daryti išvadą, kad bent dalis (ta, kuri matoma vaizdo įrašė) apgadinimų, kuriuos pareiškėjas nurodė kaip atsiradusius plovykloje, jau buvo prieš bendrovei suteikiant plovimo paslaugą.

Išvadoje, kurią parengė UAB „SMART CLAIMS“ specialistas, teigiama, kad, siekiant objektyviai įvertinti pažeidimų pobūdį, buvo atliktas automobilio sugadinimų nuotraukų vertinimas ir peržiūrėtas vaizdo įrašas, kuriame užfiksuotas automobilio plovimas. Išvadoje teigiama, kad ant automobilio stogo ir variklio gaubto fiksuoti riboto ploto dažų dangos pažeidimai ties briaunomis iš priekinės dalies, taip pat matomi daugybiniai, pasikartojantys, smulkūs pažeidimai, padaryti kontakto su kietą, abrazyvinį, smulkų paviršiu turinčiu objektu, o dažyta danga atšokusi nuo paviršiaus. Pasak UAB „SMART CLAIMS“ specialisto, iš pateiktos medžiagos matoma, kad stogo dangos dažų pažeidimai buvo jau prieš plovimą.

Išvadoje taip pat nurodyta, kad plovimo proceso metu be plovimo priemonių tiesioginį kontaktą su plaunamo automobilio kėbulo detalėmis turi tik itin minkštos plovimo šluostės, dėl kurių poveikio tvarkingo automobilio kėbulo pažeidimas negalimas, o plovimo priemonių sudėtis yra šarminio pagrindo ir neturi jokios įtakos dažytiems paviršiams. Kitų aplinkybių, galėjusių lemti ginčui aktualios žalos atsiradimą, tokių kaip plovyklos įrangos gedimas, lūžimas ar netinkamas eksploatavimas, taip pat neužfiksuota. Apgadinimai, pasak specialisto, yra eksploatacinio pobūdžio.

Pažymėtina, kad automobilio apgadinimų, kuriuos pareiškėjas nurodo kaip atsiradusius dėl plovyklą valdančios bendrovės kaltės, nuotraukos patvirtina Išvadoje pateiktą apgadinimų aprašymą, taip pat vaizdo įrašė matomas aplinkybės. Be to, iš nuotraukų taip pat matyti, kad apgadintos detalės ties jų priekinėmis briaunomis (ypač – variklio gaubtas) yra gana smarkiai paveiktos korozijos, yra aiškiai matomi rūdžių židiniai, dažų sluoksnio atšokimai ir paviršiaus irimo požymiai. Tokie apgadinimai būdingesni ilgalaikės eksploatacijos poveikiui, o ne staigiam poveikiui, siejamam su plovyklos veikla.

Dėl pirmiau nurodytų priežasčių Lietuvos bankas neturi pagrindo sutikti su pareiškėjo argumentais, kuriais jis ginčija draudiko poziciją ir Išvadą. Lietuvos bankui nebuvo pateikta jokių Išvadoje nurodytoms ar kituose įrodymuose užfiksuotoms aplinkybėms prieštaraujančių objektyvių duomenų. Žalos administravimo metu (ir šio ginčo nagrinėjimo metu) buvo įvertintas tiek automobilio plovimo vaizdo įrašas, tiek automobilio apgadinimų nuotraukos, kuriuose aiškiai matomas apgadinimų pobūdis ir mastas, taip pat bendrovės paaiškinimai apie plovyklos veikimą. Bylos duomenų visuma leidžia pagrįstai teigti, kad automobilis buvo apgadintas dar prieš įvykį. Pagal pateiktus duomenis vizualiai įvertinus automobilio dažų dangos būklę, manytina, kad, net nustačius papildomų dažų dangos atsilupimų po plovimo, šios pasekmės būtų labiau sietinos su jau esančiais, akivaizdžiais kėbulo pažeidimais ir sumažėjusiu dažų dangos atsparumu, o ne su nesaugiu plovimo procesu. Vis dėlto, kaip minėta, konkretūs nauji apgadinimai, nulemti būtent plovimo proceso, šiuo atveju nebuvo įrodyti.

Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką: išvadą apie faktų buvimą daryti tada, kai byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.³ Konstatuotina, kad bylos duomenys šiuo konkrečiu atveju pagrindžia labiau tikėtiną išvadą, kad automobilis nebuvo apgadintas bendrovės plovykloje pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis.

Kaip minėta, Taisyklių pagrindu draudikas įsipareigojo atlyginti tretiesiems asmenims tokius nuostolius, dėl kurių draudėjui kyla civilinė atsakomybė, t. y. pagal civilinę atsakomybę reglamentuojančias teisės aktų nuostatas draudėjas privalo atsakyti už padarytą žalą. Iš pateiktų duomenų nenustačius, kad pareiškėjo žala (automobilio sugadinimai) atsirado plovykloje dėl bendrovės neteisėtų veiksmų (netinkamai veikiant plovyklos įrenginiams ar kt.), ir nesant Taisyklių 3.5 papunktyje įtvirtintų draudžiamojo įvykio sąlygų visumos, nėra pagrindo konstatuoti būtinų bendrovės civilinės atsakomybės sąlygų buvimo, todėl pareiškėjo reikalavimas

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

atmetamas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio 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