



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-30 Nr. 429-93
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. rugpjūčio 20 d. – 2026 m. rugpjūčio 19 d. draudimo laikotarpiui tarp pareiškėjos ir draudiko, tarpininkaujant UAB „Inchape Auto“ (toliau – draudiko atstovė), buvo sudaryta Transporto priemonių draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis). Draudimo sutartimi buvo apdrausta transporto priemonė „BMW 640I XDRIVE NCF831“ (toliau – automobilis). Draudimo sutartis sudaryta Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 021¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu.

Draudimo sutartyje nurodyta, kad automobilio remontas yra organizuojamas „draudiko pasirinkimu“ ir kad automobilio sugadinimo atveju keičiamoms automobilio detalėms yra taikomas nusidėvėjimas.

2025 m. lapkričio 18 d. draudikas gavo pranešimą, kad automobilis buvo sugadintas per 2025 m. lapkričio 14 d. eismo įvykį (toliau – Įvykis). Draudėjos savitarnos portale buvo nurodyti duomenys apie pareiškėjos ketinimą atlikti automobilio remontą, tačiau vėliau šie duomenys buvo pakeisti, nurodant pareiškėjos pageidavimą „gauti draudimo išmoką pinigais“. 2025 m. gruodžio 1 d. pareiškėjai buvo išmokėta draudiko nustatyta draudimo išmoka, su jos dydžiu pareiškėja buvo sutikusi.

2025 m. gruodžio 3 d. pareiškėjos atstovas draudikui pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad Draudimo sutartyje buvo nurodytos ankstesniu draudimo laikotarpiu, t. y. laikotarpiu nuo 2024 m. rugpjūčio 20 d. iki 2025 m. rugpjūčio 19 d., galiojusios draudimo sutarties (toliau – 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutartis) sąlygoms prieštaraujančios sąlygos.

Pareiškėjos atstovas pabrėžė, kad 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutartyje buvo nurodyta, kad automobilio remonto įmonė gali būti pasirinkta draudėjo ir kad keičiamoms automobilio dalims nėra taikomas nusidėvėjimas. Pareiškėjos atstovas teigė, kad draudikas nesilaikė teisės aktuose nustatytos pareigos prieš Draudimo sutarties sudarymą draudėjai suteikti išsamią ir neklaidinančią informaciją apie siūlomas Draudimo sutarties sąlygas ir nepaaiškino Draudimo sutarties ir 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutarties skirtumų. Taigi, pareiškėjos sprendimas sudaryti Draudimo sutartį buvo priimtas negavus visos būtinos draudimo apsaugos sąlygoms įvertinti reikšmingos informacijos.

Pareiškėjos atstovas draudikui kėlė reikalavimą, apskaičiuojant dėl Įvykio automobiliui padarytą žalą, taikyti 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutartyje įtvirtintas sąlygas dėl draudėjos galimybės rinktis remonto įmonę, kurioje automobilis gali būti remontuojamas, ir keičiamoms automobilio dalims netaikyti detalių nusidėvėjimo. Minėti draudikui keliami reikalavimai buvo pakartoti ir pareiškėjos atstovo Lietuvos bankui pateiktame prašyme nagrinėti vartojimo ginčą.

Draudikas atsakyme į pareiškėjos atstovo pretenziją ir atsiliepime dėl kilusio ginčo nurodė, kad prieš Draudimo sutarties sudarymą pareiškėjai buvo tinkamai atskleistos siūlomos Draudimo sutarties sąlygos. Atsižvelgdamas į tai, draudikas pabrėžė, kad Draudimo sutarties

¹ Draudimo taisyklių redakcija, galiojanti nuo 2024 m. balandžio 4 d.

sąlygos pareiškėjai yra privalomos ir jos įvykiui turi būti taikomos. Draudikas nurodė, kad draudimo išmoka, atlyginanti dėl įvykio automobiliui padarytą žalą, buvo apskaičiuota, laikantis Draudimo sutartyje ir Taisyklėse įtvirtintų sąlygų, todėl draudikui nėra pagrindo keisti priimto sprendimo dėl draudimo išmokos dydžio.

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 nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudiko pareiškėjai išmokėtos draudimo išmokos dydžio nustatymo pagrįstumo.

Siekiant išnagrinėti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti: 1) Draudimo sutarties sudarymo aplinkybes ir 2) draudiko pagal Draudimo sutarties sąlygas apskaičiuoto nuostolio pagrįstumą.

1. Dėl Draudimo sutarties sudarymo

Vertinant Draudimo sutarties sudarymo aplinkybes, pažymėtina, kad pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.154 straipsnio 1 dalį, sutartis yra dviejų ar daugiau asmenų susitarimas sukurti, pakeisti ar nutraukti civilinius teisinius santykius, kai vienas ar keli asmenys įsipareigoja kitam asmeniui ar asmenims atlikti tam tikrus veiksmus (ar susilaikyti nuo kitų veiksmų atlikimo), o šie įgyja reikalavimo teisę. Taigi, sutarties esmė – šalių susitarimas, pasiektas suderinus jų valią.

Sutarties sudarymo procedūra reglamentuota CK 6.162–6.187 straipsniuose. CK 6.162 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta nuostata, kad sutartis sudaroma pateikiant pasiūlymą (oferta) ir priimant pasiūlymą (akceptas) arba kitais šalių susitarimą pakankamai įrodančiais veiksmais. CK 6.990 straipsnyje, reglamentuojančiame draudimo sutarties sudarymo tvarką, taip pat numatyta, kad draudimo sutartis sudaroma draudikui akceptuojant draudėjo pasiūlymą (prašymą), pateiktą draudikui, arba draudėjui akceptuojant draudiko pasiūlymą sudaryti sutartį (CK 6.990 straipsnio 1 dalis).

Siekdamas pagrįsti Draudimo sutarties sudarymo, ikisutartinės informacijos prieš Draudimo sutarties sudarymą pareiškėjai atskleidimo ir pareiškėjos įsipareigojimo būti saistoma jos ir draudiko sudaryta Draudimo sutartimi ir šioje sutartyje nustatytais sąlygomis aplinkybes, draudikas nurodė, kad pareiškėjos atstovui 2025 m. liepos 31 d. išsiuntė elektroninį laišką, kuriuo buvo pateiktas 2025 m. liepos 24 d. Transporto priemonių draudimo pasiūlymas (toliau – Pasiūlymas).

Pasiūlyme nurodytos Draudimo sutarties sąlygos dėl automobilio remonto draudiko pasirinkimu ir keičiamoms automobilio detalėms taikomo nusidėvėjimo. Pasiūlyme taip pat nurodytos Draudimo sutarties sąlygos, nurodant jų tikslų pavadinimą ir Taisyklių redakciją.

Nagrinėjamu atveju nėra šalių ginčo, kad Pasiūlymą pareiškėja ir jos atstovas gavo. Priešingai, pareiškėjos atstovas kartu su kreipimusi į Lietuvos banką pateikė Pasiūlymo kopiją. Pareiškėjos atstovas aplinkybes, kad 2025 m. liepos 31 d. jam buvo išsiųstas Pasiūlymas, taip pat patvirtino ir draudikui pateiktoje pretenzijoje.

Pareiškėjos atstovas kartu su kreipimusi į Lietuvos banką pateikė draudiko atstovės elektroninio laiško, kuriuo buvo pateikiama informacija apie Pasiūlymą, duomenis. Pareiškėjos atstovui pateiktame draudiko atstovės laiške nurodyta: „2025 m. rugpjūčio 19 d. baigiasi Jūsų draudimai, todėl siunčiu privalomojo civilinio bei KASKO draudimo pasiūlymą automobiliui.“ Minėtame laiške taip pat nurodyta galimybė detalčiau susipažinti su Pasiūlymo sąlygomis, pateikiant informaciją apie draudimo įmokos pagal Draudimo sutartį mokėjimą.

Remiantis Lietuvos bankui paties pareiškėjos atstovo pateiktais įrodymais, sutiktina su draudiko atsiliepime dėl ginčo nurodytomis aplinkybėmis, kad draudiko atstovė prieš Draudimo

sutarties sudarymą pareiškėjai pateikė informaciją apie siūlomos Draudimo sutarties sąlygas, kurios buvo suformuotos Pasiūlyme.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos atstovo kreipimąsi nurodė, kad 2025 m. rugpjūčio 11 d. 20.02 val. „Draudimo sutarčiai buvo savarankiškai sukurtas automatinis mokėjimas“, naudojantis draudėjos savitarnos portalu. Draudikas pabrėžė, kad pagal Draudimo sutartį buvo sumokėta draudimo įmoka, taip draudėja išreiškė valią būti saistoma su draudiku draudimo sutartiniais teisiniais santykiais pagal draudiko pasiūlytas ir Pasiūlyme įtvirtintas Draudimo sutarties sąlygas.

Draudikas, atsižvelgdamas į tai, kad naujam draudimo laikotarpiui Draudimo sutartis buvo sudaryta, pasibaigus ankstesnės, t. y. 2024 m. rugpjūčio 20 d., draudimo sutarties galiojimo terminui, nurodė, kad pareiškėja, siekdama sudaryti Draudimo sutartį, naudojosi savitarnos portalo skiltimi, kuria naudojamosi siekiant pratęsti draudimo sutarties galiojimą naujam laikotarpiui.

Draudikas nurodė, kad, prisijungusi prie savitarnos portalo, pareiškėjai matė savitarnos portalo langą, kuriame yra mygtukas su žyma „Pratęsti“ sutartį. Paspaudus draudimo sutarties pratęsimo mygtuką, matoma skiltis „Mano sutartys“, joje buvo matoma Draudimo sutartis. Minėtoje skiltyje buvo pateikta nuoroda į „Su draudimu susijusius dokumentus“, kuriuos atsidarius yra pateikiama informacija, reikšminga siūlomoms Draudimo sutarties sąlygoms įvertinti.

Draudikas pateikė įrodymus, kad skiltyje „Su draudimu susiję dokumentai“ yra skelbiami standartinės Draudimo sutarties sąlygas įtvirtinantys ir informacijai apie Draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtį įvertinti reikšmingi dokumentai. Minėtoje draudėjos savitarnos skiltyje skelbiamų Draudimo sutarties dokumentų sąrašė yra nurodytos ir Taisyklės.

Remiantis CK 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. CK 6.185 straipsnio 2 dalyje ir CK 6.186 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad, draudiko savitarnos aplinkoje siekdamas pratęsti draudimo sutarties naujam draudimo laikotarpiui galiojimą, draudėjas privalo patvirtinti susipažinęs su Taisyklėmis, varnele pažymėdamas susipažinimo su Taisyklėmis faktą. Remiantis Lietuvos bankui pateiktais faktiniais duomenimis, darytina išvada, kad prieš sudarydama Draudimo sutartį naujam draudimo laikotarpiui pareiškėja savitarnos portale varnele pažymėjo, kad susipažino su Taisyklėmis, patvirtino, kad jai Taisyklių sąlygos prieš Draudimo sutarties sudarymą buvo tinkamai atskleistos ir kad ji išreiškė valią dėl Taisyklių sąlygų Draudimo sutarčiai taikymo.

Aplinkybes, kad Taisyklių sąlygos pareiškėjai buvo žinomos, patvirtina ir duomenys, kad ir 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutartis buvo sudaryta Taisyklių pagrindu.

Taisyklių A.4 dalies 11 punkte yra apibrėžti „galimi draudimo sąlygų variantai“, Taisyklių A.4 dalies 11.2.1 ir 11.2.2 papunkčiuose pateikiant draudimo sąlygų variantų „Detalių nusidėvėjimas netaikomas“ ir „Detalių nusidėvėjimas taikomas“ sąlygas. Taisyklių A.4 dalies 11.3 papunktyje buvo įtvirtintos sąlygos dėl draudimo variantų, susijusių su apdraustos transporto priemonės remontu remonto įmonėje po draudžiamojo įvykio. Taisyklių A.4 dalies 11.3.2 papunktyje apibrėžta draudimo varianto „Autoservisas draudiko pasirinkimu“ samprata.

Remiantis Taisyklių A.4 dalies 11.2.2 papunkčio sąlygomis ir Draudimo sutarties sudarymo aplinkybėmis, darytina išvada, kad, gavusi Pasiūlymą, kuriame nurodytas draudimo sąlygų variantas „Detalių nusidėvėjimas taikomas“, pareiškėja turėjo suprasti, kad automobilio dalių keitimo atveju bus išskaičiuojamas detalių nusidėvėjimas, apskaičiuotas pagal minėtoje sąlygoje pateiktoje lentelėje nurodytus nusidėvėjimo koeficientus.

Vadovaujantis Taisyklių A.4 dalies 11.3.2 papunkčio nuostatomis, pareiškėjai turėjo būti žinoma ir suprantama, kad, sutikus sudaryti Draudimo sutartį Pasiūlyme nurodytomis sąlygomis, draudžiamojo įvykio atveju automobilis bus remontuojamas draudiko nurodytoje remonto įmonėje. Jeigu draudėja pasirenka gauti draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal būtinąsias automobilio remonto išlaidas (t. y. neatliekant automobilio remonto), draudimo išmokos dydis nustatomas, vadovaujantis draudiko nurodytais remonto darbų į kainiais ir keičiamų dalių bei naudojamų medžiagų kainomis.

Nagrinėjamu atveju reikšmingomis aplinkybėmis pripažintini duomenys, kad pareiškėjos atstovo ginčijamos Draudimo sutarties sąlygos, jog automobilio remontas turi būti atliekamas draudiko pasirinktoje remonto įmonėje ir kad draudžiamojo įvykio metu sugadintų automobilio detalių keitimo atveju joms turi būti taikomas nusidėvėjimas, yra individualios Draudimo sutarties sąlygos, kurios buvo įtvirtintos draudimo liudijime.

Kadangi nėra šalių ginčo, kad pareiškėjos atstovo elektroninio pašto adresu 2025 m. liepos 31 d. buvo išsiųstas Pasiūlymas, kuriame buvo nurodytos Draudimo sutartyje įtvirtintos ginčijamos Draudimo sutarties sąlygos, todėl nėra pagrindo spręsti, kad pareiškėja neturėjo galimybės prieš Draudimo sutarties sudarymą susipažinti su siūlomų individualių Draudimo sutarties sąlygų turiniu ir spręsti dėl jų tinkamumo.

Kaip pagrįstai nurodė draudikas, pareiškėjos atstovui adresuotame elektroniniame laiške, kuriuo buvo išsiųstas Pasiūlymas, taip pat buvo pateikta informacija, kad su draudiko siūlomomis Draudimo sutarties sąlygomis pareiškėja detaliau gali susipažinti savitarnos portale, kuriame buvo skelbiami Draudimo sutarties sąlygoms įvertinti reikšmingi dokumentai.

Draudimo liudijimo duomenys ir draudiko pateikti paaiškinimai apie Draudimo sutarties sudarymą patvirtina, kad Draudimo sutartis buvo sudaryta nuo 2025 m. rugpjūčio 20 d.², todėl darytina išvada, kad pareiškėja nuo 2025 m. liepos 31 d. Pasiūlymo sudaryti Draudimo sutartį gavimo iki Draudimo sutarties nuo 2025 m. rugpjūčio 20 d. galiojimo pradžios turėjo pakankamą laiką tarpą susipažinti ir įvertinti draudiko siūlomas Draudimo sutarties sąlygas.

Kadangi pareiškėjai prieš Draudimo sutarties sudarymą buvo sudaryta tinkama galimybė susipažinti su Taisyklių sąlygomis, be to, iš 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutarties sudarymo ir šios sutarties sąlygų taikymo aplinkybių sprendina, jog Taisyklių sąlygos pareiškėjai buvo žinomos ir priimtinos, todėl darytina išvada, kad prieš sudarydama Draudimo sutartį pareiškėja suprato jai siūlomas sąlygas (tarp jų – dėl automobilio remonto draudiko pasirinkimu ir keičiamoms detalėms taikomo nusidėvėjimo) ir sudarydama Draudimo sutartį su šiomis individualiomis Draudimo sutarties sąlygomis sutiko.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad pareiškėja, susipažinusi su Pasiūlymu ir patvirtinusi susipažinimo su Taisyklių sąlygomis aplinkybes, priėmė informacija pagrįstą sprendimą dėl Draudimo sutarties sąlygų jai tinkamumo.

Nagrinėjamu atveju reikšminga aplinkybė yra pripažintini duomenys, kad nuo Draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimties priklauso pagal Draudimo sutartį mokamos draudimo įmokos dydis³. Draudiko atstovė, pareiškėjos atstovui pateikdama paaiškinimus apie siūlomas Draudimo sutarties sąlygų nustatymą ir jų skirtumus nuo ankstesniu draudimo laikotarpiu galiojusios 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutarties, nurodė, kad nė viena Lietuvoje transporto priemonių draudimo paslaugas teikiančių draudimo įmonių nesiūlo sudaryti draudimo sutarčių, nustatant keičiamų detalių išlaidų be jų nusidėvėjimo taikymo skaičiavimo ir automobilio remonto organizavimo draudėjo pasirinkimu sąlygas, jei transporto priemonė yra 72 mėnesių amžiaus arba senesnė⁴.

Draudiko atstovė pabrėžė, kad tik dvi draudimo įmonės, tarp kurių yra ir draudikas, siūlo minėtas draudėjui palankesnes sąlygas, draudžiant automobilius iki 72 mėnesių amžiaus. Draudiko atstovė nurodė, kad, su draudiku tartantis dėl individualių draudimo sutarties sąlygų, kai draudikas vertindamas draudimo riziką sprendtų, ar draudimo sutartyje įtvirtinti 72 mėnesių amžiaus draudžiamiems automobiliams keičiamų detalių be nusidėvėjimo taikymo ir automobilio remonto draudėjo pasirinkimu sąlygas, tokio pobūdžio sąlygų draudimo sutarčiai taikymo atveju draudimo įmokos dydis būtų daug didesnis, nei buvo nustatyta Draudimo sutartyje.

Remiantis draudiko pareiškėjos atstovui pateiktais paaiškinimais, pagal Draudimo sutartį mokamos draudimo įmokos dydis nebuvo didesnis, nei mokant draudimo įmoką pagal 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutartį, nors draudimo rizika, atsižvelgiant į draudžiamo automobilio amžių, Draudimo sutarties sudarymo metu buvo pasikeitusi. Todėl sutiktina su draudiko ir jo atstovės pareiškėjos atstovui nurodytomis aplinkybėmis, kad dėl pasikeitusios draudimo rizikos

² T. y. Draudimo sutartyje 2025 m. rugpjūčio 20 d. nurodyta kaip Draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos (draudimo laikotarpio) pradžia.

³ Remiantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 12 dalies ir CK 6.1004 straipsnio 1 dalies nuostatomis, draudėjas draudimo įmoką moka už draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą.

⁴ Draudiko atstovas pabrėžė, kad kai kurios draudimo įmonės nurodytų sąlygų nesiūlo ir senesniems nei 48 mėnesiai draudžiamiems automobiliams.

ankstesniu draudimo laikotarpiu sudarytoje draudimo sutartyje⁵ nurodytos platesnės draudimo apsaugos sąlygų Draudimo sutartyje nustatymo atveju pareiškėjos pagal Draudimo sutartį mokamos draudimo įmokos dydis būtų daug didesnis.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėja prieš Draudimo sutarties sudarymą vertino draudiko atstovės jai suteiktą informaciją apie pagal naujam draudimo laikotarpiui sudaromos draudimo sutarties siūlomas mokėti draudimo įmokas. Remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, darytina išvada, kad, pareiškėjai įvertinus siūlomas Draudimo sutarties sąlygas ir pagal Draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtį mokėtiną draudimo įmoką, pareiškėja priėmė sprendimą, kad jai siūlomos Draudimo apsaugos sąlygos⁶ yra priimtinos, išreiškdamą valią dėl šių sąlygų Draudimo sutarčiai taikymo.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjos atstovas aplinkybes dėl draudiko pareiškėjos prieš Draudimo sutarties sudarymą apie siūlomas draudimo apsaugos sąlygas galimo suklaidinimo taip pat grindė teiginiais, kad draudiko atstovė prieš 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutarties sudarymą pateikė tikslesnę informaciją apie siūlomas sąlygas, nei Pasiūlyme dėl Draudimo sutarties sudarymo.

Draudiko atstovės pareiškėjos atstovo elektroninio pašto adresu išsiųsti Pasiūlymo sudaryti Draudimo sutartį duomenys buvo tik pirminė informacija apie siūlomas Draudimo sutarties sąlygas. Pareiškėjai buvo tinkamai atskleista, kad detalesnė informacija apie siūlomas Draudimo sutarties sąlygas yra skelbiama draudėjos savitarnos portale, kuriuo pareiškėja naudojasi. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėja prieš Draudimo sutarties sudarymą buvo išreiškusi valią dėl siūlomų Draudimo sutarties sąlygų jai tinkamumo, patvirtindama ir Draudimo sutarties sąlygų, reikšmingų draudimo apsaugos apimties sąlygoms suprasti, susipažinimo ir sutarčiai taikymo aplinkybes.

Todėl, apibendrinant Lietuvos banko nustatytas Draudimo sutarties sudarymo ir pareiškėjos sutikimo su draudiko siūlomomis sąlygomis aplinkybes, darytina išvada, kad Draudimo sutarties sąlygos pareiškėjai yra privalomos ir jos, vertinant įvykį, turi būti taikomos.

2. Dėl draudiko pagal Draudimo sutarties sąlygas nustatyto nuostolio dydžio, įvykus įvykiui, pagrįstumo

Nuostolio, įvykus draudžiamajam įvykiui, nustatymą reglamentuoja Taisyklių E.2 skyriaus sąlygos. Taisyklių E.2 skyriaus 74 punkte nustatyta, kad 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.

Nagrinėjamu atveju nėra šalių ginčo dėl draudiko nustatyto automobiliui įvykio metu padaryto nuostolio apskaičiavimo pagrįstumo, nes pareiškėja 2025 m. gruodžio 1 d. patvirtino draudiko sudaryto nuostolio automobiliui apskaičiavimo⁷ jai tinkamumą. Ginčas kyla tik dėl Draudimo sutarties sąlygų, kurios nesutampa su 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutarties sąlygomis, taikymo įvykiui.

Kaip minėta, Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad Draudimo sutarčiai yra privalomos Taisyklių A.4 dalies 11.2.2 ir 11.3.2 papunkčių sąlygos: „Autoservisas draudiko pasirinkimu“ ir „Detalių nusidėvėjimas taikomas“. Todėl draudiko atlikto nuostolio dydžio nustatymo pagrįstumas yra vertintinas pagal minėtoms draudimo apsaugos sąlygoms aktualias Taisyklių E.2 skyriuje įtvirtintas nuostolio nustatymo sąlygas.

Taisyklių E.2 skyriaus 71 punkte atkūrimo išlaidos apibrėžiamos kaip būtinos transporto priemonės remonto darbų ir keičiamų dalių išlaidos, reikalingos transporto priemonei dėl draudžiamąjį įvykio suremontuoti iki būklės, buvusios prieš pat draudžiamąjį įvykį.

Kadangi Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėja, įvykus įvykiui, sutiko su draudimo išmokos, neatliekant automobilio remonto, išmokėjimu, todėl nuostoliui dėl įvykio nustatyti yra taikytinos Taisyklių E.2 skyriaus 78 punkto sąlygos.

Minėtas Taisyklių punktas nustato, kad transporto priemonės sugadinimo atveju nuostolio dydis nustatomas pagal sugadintos transporto priemonės ar jos dalių rinkos vertę, buvusią iki draudžiamąjį įvykio, atkurti būtinas remonto išlaidas, kurias sudaro remonto darbų

⁵ T. y. 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutartyje.

⁶ Įskaitant ir sąlygas dėl pagal Draudimo sutartį mokamos draudimo įmokos dydžio.

⁷ Kurio pagrindu pareiškėjai buvo išmokėta draudimo išmoka.

vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių vertė (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo), dažymo medžiagų vertė.

Taisyklių E.2 skyriaus 79.1.1 papunktyje nustatyta, kad būtinos remonto išlaidos apskaičiuojamos be PVM pagal gamintojo rekomenduojamus laiko normatyvus, bet ne didesnius nei draudiko rekomenduojamo autoserviso valandiniai įkainiai, ir draudiko nurodytus keičiamų detalių ir (ar) dalių (naujų neoriginalių, naudotų, o jų nesant rinkoje – naujų originalių), atitinkančių sugadintos transporto priemonės technologijos lygį, atsižvelgiant į kainą, kurią už detales ir (ar) dalis sumokėtų draudikas.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos atstovo kreipimąsi nurodė, kad nuostolio apskaičiavimas, kurio pagrindu pareiškėjai buvo išmokėta draudimo išmoka, draudiko buvo atliktas, vadovaujantis nurodytomis Taisyklių sąlygomis. Draudikas, pateikdamas paaiškinimus dėl įvykio administravimo metu pareiškėjos jam pateiktos Vokietijos remonto įmonės sudarytos automobilio remonto sąmatos, nurodė, kad šioje sąmatoje yra nurodytas 237 Eur valandos remonto darbų įkainis. Draudikas pabrėžė, kad jo rekomenduojamų remonto įmonių valandos automobilių remonto darbų įkainis yra nuo 18 Eur, todėl pareiškėjos pateiktos automobilio remonto sąmatos duomenys neatitinka Taisyklių E.2 skyriaus 71 punkte įtvirtintų būtinųjų automobilio remonto išlaidų apskaičiavimo sąlygų.

Be to, draudikas pabrėžė, kad pareiškėjos pateiktoje Vokietijos remonto įmonėje sudarytame nuostolio apskaičiavime yra nurodytos automobilio „PK šoninės“ remonto išlaidos, tačiau draudikas nustatė šios detalės keitimo išlaidas. Todėl draudikas nurodė, kad tuo atveju, jei draudimo išmoka būtų skaičiuojama pagal pareiškėjos pateiktos remonto įmonės duomenis, šia dalimi nuostolio dydis būtų mažesnis nei draudiko atlikto žalos vertinimo pagrindu atliktas atkūrimo išlaidų apskaičiavimas⁸.

Kadangi Draudimo sutarties šalys susitarė dėl Draudimo sutarties sąlygos „Automobilio remontas draudiko pasirinkimu“ Draudimo taikymo sutarčiai, vadovaujantis šias sąlygas detalizuojančiomis Taisyklių A.4 dalies 11.3.2 papunkčio nuostatomis, darytina išvada, kad draudiko pagal jo nustatytus automobilio remonto darbų įkainius⁹ atliktas nuostolio apskaičiavimas atitinka Draudimo sutarties šalių sutartas sąlygas.

Be to, kaip minėta, nors įvykio administravimo metu draudikui buvo pateikti Vokietijos remonto įmonės sudarytos automobilio remonto sąmatos duomenys, tačiau, draudikui pareiškėjai pateikus paaiškinimus apie minėtos sąmatos duomenų nepagrįstumą, pareiškėja sutiko su pagal draudiko atliktą nuostolio apskaičiavimą nustatytos draudimo išmokos dydžiu¹⁰.

Be to, draudikas nurodė, kad, siekdamas taikaus susidariusios ginčo situacijos sprendimo, pareiškėjai siūlė pargabenti automobilį į Lietuvą ir automobilio remontą atlikti oficialaus automobilio atstovo gamintojo remonto įmonėje UAB „Inchape Auto“. Draudikas pabrėžė, kad ir šiuo metu pareiškėjai pateikto taikaus susitarimo sąlygos galioja. Papildomai draudikas nurodė, kad UAB „Inchape Auto“ taikomas valandos automobilio remonto darbų įkainis – 43 Eur¹¹.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visumos vertinimu, darytina išvada, kad draudikas, apskaičiuodamas automobiliui įvykio metu padaryto nuostolio dydį, tinkamai pritaikė pareiškėjai privalomas Draudimo sutarties sąlygas ir pagrįstai netenkinio pareiškėjos atstovo reikalavimo automobilio remontą atlikti pareiškėjos pasirinktoje remonto įmonėje, automobilio dalims netaikant nusidėvėjimo.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos atstovo kreipimesi į Lietuvos banką nurodytas draudikui keliamas ginčo reikalavimas vertinant automobilio remonto išlaidas taikyti 2024 m. rugpjūčio 20 d. draudimo sutartyje nurodytas sąlygas¹² yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

⁸ Pagal kurį, remiantis pareiškėjos 2025 m. gruodžio 1 d. sutikimu, pareiškėjai buvo išmokėta draudimo išmoka.

⁹ Draudiko teigimu, neviršijančius draudiko rekomenduojamoje remonto įmonėje galimo atlikti automobilio remonto darbų valandos įkainių.

¹⁰ T. y. nors Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad Vokietijos remonto įmonės apskaičiuotos automobilio remonto išlaidos neatitinka Draudimo sutarties sąlygų, tačiau nėra pagrindo spręsti, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti išmokėti pagal šioje sąmatoje nurodytas automobilio remonto išlaidas apskaičiuotą draudimo išmoką pagrįstumo.

¹¹ Todėl ir šios aplinkybės patvirtina, kad pareiškėjos draudikui pateiktos automobilio sąmatos duomenys neatitinka Taisyklėse įtvirtintų būtinųjų automobilio remonto darbų išlaidų nustatymo sąlygų.

¹² Keičiamoms automobilio detalėms netaikant nusidėvėjimo.

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

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui 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