



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR FORTEGRA EUROPE INSURANCE COMPANY SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-06-23 Nr. 429-219
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir Fortegra Europe Insurance Company SE (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį (pareiškėjos automobilio variklio grandinės gedimą) pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, darytina išvada, kad draudikas sprendimą pagrindė žalos administravimo metu surinkta informacija apie gedimo pobūdį ir šalių sudarytos draudimo sutarties sąlygomis, apie kurias pareiškėja buvo informuota. Todėl pareiškėjos reikalavimai laikomi nepagrįstais.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. balandžio 1 d. draudikas ir pareiškėja sudarė Transporto priemonių mechaninių ir elektros gedimų draudimo sutartį (toliau – Sutartis), kuria buvo apdrausti pareiškėjos interesai, susiję su jai priklausančiu automobiliu *Opel Astra*. Draudimo liudijime nurodoma, kad paslaugai taikomos draudimo sąlygos Nr. LT-W-CP-GTC-FRT-LT-022025 (toliau – Bendrosios sąlygos) ir Nr. LT-W-CP-COM-G-SIC-FRT-LT-112022 (toliau – Specialiosios sąlygos, kartu su Bendrosiomis sąlygomis – Sąlygos). Draudimo laikotarpis – nuo 2025 m. balandžio 2 d. iki 2028 m. balandžio 1 d.

2025 m. lapkričio 3 d. pareiškėja informavo draudiką apie variklio grandinės gedimą. Gautu pranešimo pagrindu draudikas vykdė žalą pagal Sutartį administravimą.

2025 m. lapkričio 24 d. draudikas nusprendė atsisakyti mokėti draudimo išmoką, remdamasis sąlyga, jog draudimo apsauga negalioja gedimams, atsiradusiems dėl nuolatinio eksploatavimo poveikio. Pareiškėja su sprendimu nesutiko ir pateikė draudikui skundą (pretenziją).

2025 m. gruodžio 12 d. draudikas pateikė pareiškėjai atsakymą į skundą ir nurodė, kad priimto sprendimo nekeis, nes jis buvo priimtas remiantis žalos administravimo metu nustatytomis aplinkybėmis ir Specialiosiomis sąlygomis.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, todėl 2025 m. gruodžio 22 d. kreipėsi į Lietuvos banką. Nustatęs, kad pareiškėjos kreipimasis neatitinka teisės aktų reikalavimų, Lietuvos bankas 2025 m. gruodžio 29 d. persiuntė pareiškėjos kreipimąsi draudikui ir paprašė pateikti motyvuotą atsakymą.

2025 m. gruodžio 31 d. draudikas pakartotinai nurodė, kad sprendimą laiko pagrįstu ir jo nekeis, bei pakartotojo sprendimo motyvus.

Su šiuo draudiko atsakymu į Lietuvos banko persiūtą kreipimąsi pareiškėja taip pat nesutiko, todėl prašė išnagrinėti tarp jos ir draudiko kilusį ginčą.

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (arba) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su visu sprendimo turiniu.

Ginčo reikalavimai

Išmokėti draudimo išmoką arba suremontuoti automobilį draudiko partnerių remonto dirbtuvėse.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjos nuomone, draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką, nes variklio grandinės gedimas yra mechaninis, eksploatacijos metu netikėtai nutikęs gedimas, kuris atitinka Bendrosiose sąlygose įtvirtintą draudžiamojo įvykio apibrėžimą. Pareiškėja taip pat teigė, kad gamintojas nėra nustatęs grandinės priežiūros ar keitimo intervalo, todėl draudikas nepagrįstai riboja draudimo apsaugą ir nusidėvėjimo aplinkybę interpretuoja plačiau, nei nustatyta Sąlygose. Be to, anot pareiškėjos, Specialiosios sąlygos jai iš viso nebuvo įteiktos.

Draudikas teigė, kad apie Sutarties sąlygas pareiškėja buvo informuota: prieš jai įsigaliojant pareiškėjai el. paštu buvo pateikta ikisutartinė informacija, Bendrosios sąlygos, Specialiosios sąlygos ir Sutarties projektas. Sutartimi pareiškėjos turtiniai interesai buvo apdrausti nuo eksploatacijos metu nutinkančių automobilio staigių ir netikėtų vidinių gedimų, o gedimams, atsiradusiems dėl nuolatinio eksploatacinio poveikio, taip pat ir variklio vidinių sutepamųjų dalių (įskaitant grandinę) nusidėvėjimui draudimo apsauga netaikoma. Pasak draudiko, automobilio diagnostikos metu buvo nustatyta, kad gedimas (girdimas traškėjimas) atsirado dėl variklio grandinės laisvumo ir išsitampymo, kitokių mechaninių grandinės pažeidimų nenustatyta, todėl įvykis laikomas nedraudžiamuoju.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar draudikas: **1) tinkamai supažindino pareiškėją su Bendrosiomis ir Specialiosiomis sąlygomis; 2) pagrįstai nusprendė įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.**

1. Dėl supažindinimo su Bendrosiomis ir Specialiosiomis sąlygomis

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 93 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad prieš sudarant ne gyvybės draudimo sutartį, išskyrus atvejus, kai draudimo sutartis sudaroma dėl didelės draudimo rizikos, kaip nustatyta šio įstatymo 10 straipsnyje, draudikas privalo draudėjui raštu pateikti, be kita ko, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.993 straipsnio 8 dalyje nurodytą informaciją ir draudiko parengtą draudimo produkto informacinį dokumentą.

Pagal Civilinio kodekso 6.993 straipsnio 8 dalį, sudarant draudimo sutartį ar jos galiojimo metu draudikas privalo suteikti draudėjui šią informaciją: draudiko pavadinimą, draudiko įmonės rūšį, adresą, elektroninio pristatymo dėžutės adresą, draudiko padalinio ar draudiko atstovo adresą (jei draudimo sutartis sudaroma ne draudiko buveinėje), iš draudimo sutarties kylančių ar su ja susijusių ginčų sprendimo tvarką, draudiko elgesį, kai draudėjas pažeidžia draudimo sutarties sąlygas, galimus draudimo rizikos padidėjimo atvejus bei kitą draudimo veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nurodytą informaciją.

Nagrinėjamu atveju akcentuotina, kad sutarties sudarymą pagal standartines sąlygas reglamentuoja Civilinio kodekso 6.992 straipsnio nuostatos: jeigu draudimo sutartis sudaroma pagal draudimo rūšies taisykles, parengtas įstatymų nustatyta tvarka, draudimo sutarčiai atitinkamai taikomi šio kodekso 6.185–6.187 straipsniai (6.992 straipsnio 1 dalis). Sutarties

standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tada, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti (Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 2 dalis). Civilinio kodekso 6.992 straipsnio 2 dalis taip pat įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis ir, prieš sudarant draudimo sutartį, įteikti jų kopijas draudėjui.

Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad minėtos dvi draudiko pareigos yra savarankiškos, viena kitos nedubliuoja ir nepanaikina.² Tai reiškia, kad nepakanka tik viešai paskelbti draudimo rūšies taisykles, bet kuriuo atveju jas būtina įteikti ir draudėjui prieš sudarant draudimo sutartį. Būtent taisyklių įteikimas draudėjui užtikrina jo informavimą apie konkrečias draudimo sutarčiai taikytinas draudimo rūšies taisykles ir apie tai, kad būtent jos galios visą draudimo sutarties laikotarpį.

Nagrinėjamu atveju, remiantis draudiko pateiktais išrašais iš informacinių sistemų ir kitais duomenimis, nustatyta, kad prieš sudarant Sutartį pareiškėjai el. paštu buvo išsiųstas el. laiškas apie siūlomas Sutarties sąlygas (įskaitant draudimo įmokos dydį, mokėjimo būdą, draudimo laikotarpį, draudžiamo automobilio identifikacinius duomenis), kartu su juo pateiktas projektas, draudimo produkto informacinis dokumentas, Bendrosios sąlygos ir Specialiosios sąlygos, kurios pagal turinį laikytinos draudimo rūšies taisyklėmis, bei kita informacija apie draudimo produktą.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjai buvo suteikta objektyvi galimybė susipažinti su Bendrųjų sąlygų ir Specialiųjų sąlygų nuostatomis prieš sudarant Sutartį. Todėl netaikyti jų nėra pagrindo ir jos ginčo šalims yra privalomos.

2. Dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju pagrįstumo

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. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.³ Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtą draudimo rizikos laipsnį.

Draudžiamasis įvykis – draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjį įvykį požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką. Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjį įvykio fakto nustatymu ir nedraudžiamąjį įvykio sąlygų nebuvimu.⁴

Bendrųjų sąlygų 3.1 papunktyje nustatyta, kad draudimo apsaugos apimtis nurodyta Specialiosiose sąlygose (garantijos plane), kurios yra neatskiriama Sutarties dalis. Specialiosiose sąlygose nurodyta, kad draudimo apsauga teikiama nuo staigaus ir nenumatyto apdraustos motorinės transporto priemonės vidinio mechaninio ar elektros gedimo, įvykusio dėl garantijos plane nurodyto apdrausto komponento gedimo, dėl kurio staiga nutrūksta įprastinės transporto priemonės funkcijos ir kurį būtina suremontuoti. Specialiosiose sąlygose taip pat nurodyti komponentai, kuriems taikoma draudimo apsauga, ir nurodytos išimties, kai draudimo išmoka

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-354-1075/2020.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009; 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3- 215/2013.

nemokama, pavyzdžiui, variklio gedimo atvejais – variklio viduje ir išorėje esančių mazgų įprastas nusidėvėjimas. Be kita ko, numatyta ir bendroji išimtis, t. y. draudimo išmoka nemokama už įvykius, susijusius su įprastu nusidėvėjimu. Tai, kad draudimo apsauga negalioja gedimams, atsiradusiems dėl nuolatinio eksploatavimo poveikio, nurodyta ir Bendrųjų sąlygų 5.1 papunkčio m dalyje.

Iš bylos duomenų, kuriais įrodinėjamas automobilio gedimo pobūdis, matyti, kad draudikas (jo atstovas) žalos administravimo metu su *Opel* autorizuoto serviso atstovais komunikavo, siekdamas išsiaiškinti gedimo pobūdį. Remonto bendrovės atstovas nurodė, kad iš automobilio variklio skyriaus girdimas grandinės garsas, jis yra nepastovus, klaidų nėra. Draudikui pasiteiravus, kas nutiko grandinei, remonto bendrovės atstovas nurodė, kad grandinė dėvisi, atsiranda laisvumas, ji išsitampo, o dėvintis grandinės įtempimo mechanizmams ir atsiradus laisvumui, girdisi traškėjimas, jis šiuo metu girdimas užvedus automobilį. Taigi, remiantis autorizuoto serviso specialistų vertinimu, pašaliniai garsai iš automobilio variklio skyriaus yra atsiradę ne dėl staigaus ir netikėto atsitiktinio Sutartyje numatyto gedimo, o dėl grandinės nusidėvėjimo, kuris atsiranda įprastos eksploatacijos metu. Objektivių duomenų, paneigiančių šią specialiųjų žinių turinčio asmens išvadą, nepateikta, todėl nėra pagrindo ją nesivadovauti.

Pirmiau aprašytomis sąlygomis nutikęs įvykis, remiantis Bendrųjų sąlygų 5.1 papunkčio m dalimi ir Specialiosiomis sąlygomis, laikytinas nedraudžiamuoju ir draudimo išmoka tokiu atveju nemokama.

Išvada

Įvertinus byloje esančius duomenis ir Sutarties nuostatas, draudiko sprendimas pripažinti įvykį nedraudžiamuoju yra teisėtas, todėl pareiškėjos reikalavimas išmokėti draudimo išmoką atmetamas kaip nepagrįstas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko 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 ir (arba) teiginį⁵.

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 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010, ir kt.