



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-24 Nr. 429-306
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ERGO Insurance SE, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl eismo įvykio kaltininko civilinę atsakomybę apdraudusio draudiko atsisakymo atlyginti pakartotinio pareiškėjo automobilio priekinio stiklo keitimo išlaidas, pareiškėjui nurodžius, kad naujai sumontuotas stiklas turi optinį defektą. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad draudikas įvykdė pareigą atlyginti eismo įvykio metu padarytą žalą – apmokėjo per eismo įvykį sugadinto priekinio stiklo keitimo išlaidas. Pareiškėjo vėliau nurodomas naujai sumontuoto stiklo optinis defektas nėra eismo įvykio metu atsiradęs pažeidimas, o yra susijęs su sumontuoto stiklo ir (ar) atliktų remonto darbų kokybe. Kadangi nenustatyta teisinio pagrindo atsakomybę už remonto paslaugų teikėjo atliktų darbų ar sumontuotos detalės kokybę priskirti draudikui, šiuo atveju apdraudusiam eismo įvykio kaltininko civilinę atsakomybę, pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. balandžio 27 d. nuo priekyje važiuusio automobilio rato atšokęs akmuo apgadino pareiškėjo automobilio priekinį stiklą. Žalą administravo už įvykį atsakingo asmens civilinę atsakomybę privalomuoju draudimu apdraudęs draudikas.

Draudikas informavo pareiškėją apie galimybę automobilį remontuoti pasirinktame servise arba pasinaudoti vieno iš draudiko rekomenduojamų servisų paslaugomis. Pareiškėjas pasirinko UAB „Euroglass“ (toliau – Carglass), ši 2026 m. gegužės 6 d. pakeitė automobilio priekinį stiklą. Draudikas už stiklo pakeitimą Carglass sumokėjo 717,85 Eur draudimo išmoką.

2026 m. gegužės 8 ir 11 d. pareiškėjas pakartotinai lankėsi Carglass dėl priekinio stiklo valytuvų. Carglass duomenimis, šių apsilankymų metu stiklo trūkumų nebuvo užfiksuota ir pareiškėjas pretenzijų dėl jo kokybės nereiškė.

2026 m. birželio 12 d. pareiškėjas kreipėsi į Carglass dėl priekiniame stikle esančio optinio defekto. Carglass pakartotinai stiklo nekeitė. Pareiškėjui dėl stiklo keitimo kreipusis į draudiką, šis papildomai įvertino Carglass pateiktus duomenis ir pareiškėjo reikalavimo netenkino.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo rekomenduoti draudikui pakeisti automobilio priekinį stiklą nauju, nes sumontuotas stiklas, pareiškėjo teigimu, turi optinį defektą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

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

Pareiškėjas teigia, kad *Carglass* sumontuotas priekinis stiklas turi tam tikromis apšvietimo sąlygomis iš automobilio vidaus matomą optinį defektą. Pareiškėjas nurodo, kad 2026 m. birželio 12 d. *Carglass* iš pradžių sutiko stiklą pakeisti, tačiau vėliau šį sprendimą pakeitė. Pareiškėjas su tokiu sprendimu nesutinka ir remiasi 2026 m. gegužės 8 d. vaizdo įrašu, kuriame, jo teigimu, optinis defektas jau yra matomas.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka. Draudiko teigimu, sumokėdamas *Carglass* 717,85 Eur už eismo įvykio metu sugadinto priekinio stiklo keitimą, jis visiškai įvykdė teisės aktuose nustatytą pareigą atlyginti pareiškėjui eismo įvykio metu padarytą žalą.

Draudikas pažymi, kad *Carglass* buvo viena iš pareiškėjui pasiūlytų remonto alternatyvų, ją pasirinko pats pareiškėjas. Draudiko vertinimu, vėliau pareikštas reikalavimas yra susijęs ne su neatlyginta eismo įvykio žala, o su *Carglass* sumontuoto stiklo ir (ar) atliktų darbų kokybe.

Draudikas taip pat nurodo, kad, gavęs pareiškėjo pretenziją, kreipėsi į *Carglass* ir papildomai įvertino stiklo keitimo bei vėlesnių pareiškėjo apsilankymų aplinkybes. Nenustatęs pagrindo atlyginti pakartotinio pareiškėjo automobilio stiklo keitimo išlaidų, draudikas prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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 pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikui pagal transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo teisinį reguliavimą **kyla pareiga organizuoti ir apmokėti pakartotinį pareiškėjo automobilio priekinio stiklo keitimą dėl po eismo įvykio sumontuoto stiklo optinio defekto, kurį nurodė pareiškėjas.***

Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sistemos veikimo teisinius pagrindus ir principus nustato Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas (toliau – TPVCPDĮ) ir jį įgyvendinantys teisės aktai, įskaitant Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisykles (toliau – Taisyklės).

TPVCPDĮ 2 straipsnio 2 dalyje draudimo išmoka apibrėžiama kaip draudiko ar kito įstatyme nurodyto subjekto nukentėjusiam trečiajam asmeniui mokama pinigų suma arba kita teisės aktuose nustatyta ir sutarta draudžiamąjo įvykio žalos atlyginimo forma, skirta draudžiamąjo įvykio žalai atlyginti. TPVCPDĮ 2 straipsnio 5 dalyje nustatyta, kad eismo įvykio žala yra per draudžiamąjį įvykį padaryta žala nukentėjusio trečiojo asmens turtui, jo sveikatai ir (arba) kita šiame įstatyme nurodyta žala, įskaitant žalą, kuri atsirado vėliau kaip eismo įvykio pasekmė.

TPVCPDĮ 15 straipsnyje nustatyta nukentėjusio trečiojo asmens pareiga pateikti draudikui informaciją ir turimus dokumentus, patvirtinančius per eismo įvykį padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį, o draudikui – pareiga apžiūrėti sugadintą turtą ir nustatyti atlygintinos žalos dydį.

TPVCPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas moka nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos žalos dydžio išmoką ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos atlyginimo. Šioje nuostatoje taip pat įtvirtinta, kad nukentėjusio trečiojo asmens pageidavimu draudikas išmoką gali pervesti tiesiogiai nukentėjusio asmens pasirinktai turtą remontuojančiai įmonei.

Taisyklių 13 punkte nustatyta, kad transporto priemonei padarytos žalos dydį atsakingas draudikas nustato pagal ekspertų ir (ar) turto vertintojų išvadas, remonto paslaugų teikėjo pateiktus remonto išlaidų dokumentus ir nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį pagrindžiančius duomenis. Pagal Taisyklių 15 punktą žalos dėl turto sugadinimo dydis nustatomas pagal remonto išlaidas, būtinas sugadinto turto rinkos vertei iki eismo įvykio atkurti.

Taigi TPVCAPDĮ ir Taisyklėse nustatyto teisinio reguliavimo paskirtis yra užtikrinti eismo įvykio metu nukentėjusiam trečiajam asmeniui padarytos žalos atlyginimą. Draudiko pareigos apimtį lemia eismo įvykio metu padaryta arba vėliau, kaip tiesioginė šio įvykio pasekmė, atsiradusi žala, o mokama draudimo išmoka turi kompensuoti įrodymais pagrįstus nuostolius, būtinus iki eismo įvykio buvusiai nukentėjusio asmens turtinei padėčiai atkurti.

Nagrinėjamu atveju eismo įvykio metu buvo sugadintas pareiškėjo automobilio priekinis stiklas, todėl draudikui pagal TPVCAPDĮ kilo pareiga atlyginti išlaidas, būtinas transporto priemonės būklei iki eismo įvykio atkurti. Sugadintas stiklas buvo pakeistas *Carglass*, o draudikas apmokėjo šio serviso pateiktą 717,85 Eur sąskaitą už atliktus darbus. Ginčo dėl šių išlaidų dydžio nėra.

Pareiškėjo reikalavimas pakeisti priekinį stiklą dar kartą grindžiamas tuo, kad *Carglass* sumontuotas naujas stiklas, jo teigimu, turi optinį defektą. Taigi ginčas kilo ne dėl eismo įvykio metu sugadinto stiklo keitimo išlaidų atlyginimo, bet dėl to, ar dėl vėliau nurodyto naujai sumontuoto stiklo trūkumo draudikui kyla papildoma prievolė pagal TPVCAPDĮ.

Šiame kontekste svarbu atriboti draudiko pagal TPVCAPDĮ vykdomus įsipareigojimus nuo remonto paslaugų teikėjo įsipareigojimų dėl suteiktų paslaugų ir sumontuotų detalių kokybės. Todėl nagrinėjant pareiškėjo ir draudiko ginčą nėra vertinama, ar *Carglass* sumontuotas stiklas turi gamybos, montavimo ar kitokį kokybės trūkumą ir ar *Carglass* pagrįstai atsisakė jį pakeisti dar kartą. Šios aplinkybės susijusios su *Carglass* suteiktos paslaugos ir (ar) sumontuotos detalės kokybe bei iš šių santykių galinčiais kilti *Carglass* įsipareigojimais. Neperžengiant nagrinėjamo ginčo ribų, vertintina, ar pareiškėjo nurodomas naujai sumontuoto stiklo trūkumas lemia papildomą draudiko pareigą atlyginti žalą pagal TPVCAPDĮ.

Kaip minėta, TPVCAPDĮ nustatyta draudiko pareiga yra atlyginti nukentėjusiam trečiajam asmeniui eismo įvykio metu padarytą žalą. Pareiškėjo nurodomas optinis defektas nėra per eismo įvykį priekiniam stiklui padarytas pažeidimas – jis siejamas su *Carglass*, šalinant eismo įvykio padarinius, sumontuotu nauju stiklu. Todėl reikalavimas pašalinti tokį galimą trūkumą pagal savo pobūdį yra susijęs ne su neatlyginta eismo įvykio metu padaryta žala, bet su remonto metu sumontuotos detalės ir (ar) suteiktos remonto paslaugos kokybe.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nustatyta, kad pareiškėjui buvo suteikta galimybė automobilį remontuoti pasirinktame servise, prieš tai pateikiant jo sąmatą draudikui derinti, arba pasinaudoti draudiko rekomenduojamo serviso paslaugomis. Pateikta informacija patvirtina, kad pareiškėjo pasirinkimo galimybė nebuvo ribojama. Pareiškėjas pasirinko *Carglass*, ši bendrovė buvo draudiko rekomenduotų servisų sąrašė.

2026 m. gegužės 6 d. *Carglass* surašytas priėmimo–perdavimo aktas pagrindžia, kad pareiškėjo automobilio stiklas buvo pakeistas, o pareiškėjas, kuris akte nurodomas užsakovu, parašu patvirtino, kad paslaugos buvo suteiktos ir automobilis grąžintas. Draudikas už atliktus stiklo keitimo darbus atsiskaitė tiesiogiai su šiuo servisu. Pažymėtina, kad TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje tiesiogiai numatyta galimybė draudimo išmoką nukentėjusio trečiojo asmens pageidavimu pervesti jo pasirinktai turtą remontuojančiai įmonei, todėl toks atsiskaitymo būdas savaime nekeičia draudiko pagal TPVCAPDĮ vykdomų įsipareigojimų apimties.

Vien aplinkybė, kad galimas naujai sumontuoto stiklo trūkumas paaiškėjo atliekant eismo įvykio padarinių šalinimo darbus, savaime nesudaro pagrindo tokį trūkumą laikyti eismo įvykio žala. Pareiškėjo nurodomas trūkumas kildinamas ne iš eismo įvykio poveikio, bet iš vėliau atliktų remonto darbų ir (ar) jų metu sumontuotos detalės kokybės.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje išaiškinta, kad sutartis dėl automobilio remonto atitinka rangos sutarties požymius – ja viena sutarties šalis (rangovas) įsipareigoja atlikti tam tikrą darbą – savo rizika suremontuoti automobilį pagal kitos šalies (užsakovo) užduotį ir perduoti materialų šio darbo rezultatą užsakovui, o užsakovas įsipareigoja atliktą darbą priimti ir už jį sumokėti. Taip pat kasacinio teismo praktikoje laikomasi pozicijos, kad, sprendžiant dėl rangos sutarties užsakovo, aktualu nustatyti ne tik faktines aplinkybes, susijusias su rangos sutarties sudarymu ir vykdymu, bet ir su rangos sutarties sukurto rezultato naudos gavėju, t. y. kieno

interesai suremontuotas automobilis ir kas gavo naudą dėl automobilio būklės, buvusios iki eismo įvykio, atkūrimo².

Vertinant šio vartojimo ginčo bylos duomenis, darytina išvada, jog remonto darbų užsakovas buvo ne draudikas, bet pareiškėjas. Pareiškėjas neginčija, kad pats pasirinko jam priklausančio automobilio remonto darbus vykdysiančią įmonę, atlikusi darbus įmonė automobilį gražino pareiškėjui, šis susigražino suremontuotą automobilį. Draudikas šiuo atveju veikė kaip draudžiamąjo įvykio žalą administruojantis ir draudimo paslaugas teikiantis subjektas.

Papildomai pažymėtina, kad, *Carglass* duomenimis, pareiškėjas 2026 m. gegužės 8 ir 11 d. pakartotinai lankėsi servise dėl priekinio stiklo valytuvų, tačiau tuo metu pretenzijų dėl stiklo kokybės nepareiškė, o pirmasis byloje užfiksuotas kreipimasis dėl optinio defekto pateiktas 2026 m. birželio 12 d. Nors pareiškėjas vėliau nurodė trūkumą pastebėjęs jau gegužės 8 d. ir pateikė tos dienos vaizdo įrašą, vien šis įrašas neleidžia objektyviai nustatyti jame matomo optinio reiškimo pobūdžio ir atsiradimo priežasties. Aplinkybė, kad *Carglass* iš pradžių buvo numatęs pakartotinį stiklo pakeitimą, taip pat savaime nepatvirtina, kad tokio keitimo išlaidos laikytinos draudiko pagal TPVCAPDĮ atlygintina žala.

Taigi, net ir darant prielaidą, kad pareiškėjo nurodomas optinis trūkumas egzistuoja ir yra susijęs su *Carglass* sumontuotu stiklu ar atliktais jo keitimo darbais, tai savaime nesudaro pagrindo draudikui pagal TPVCAPDĮ pakartotinai atlyginti stiklo keitimo išlaidas. Draudiko pareiga yra atlyginti įrodymais pagrįstą dėl eismo įvykio patirtą žalą, o ne atsakyti už remonto paslaugų teikėjo atliktų darbų ar sumontuotų detalių kokybę.

Įvertinus šalių paaiškinimų ir pateiktų įrodymų visumą, darytina išvada, kad draudikas visa apimtimi atlygino eismo įvykio metu pareiškėjo transporto priemonei padarytą žalą – apmokėjo eismo įvykio metu sugadinto priekinio stiklo pakeitimo išlaidas. Pareiškėjo vėliau nurodomas naujai sumontuoto stiklo optinis trūkumas yra susijęs su rangos santykiais tarp pareiškėjo ir *Carglass* bei rangovo suteiktos paslaugos ir (ar) sumontuotos detalės kokybės vertinimu.

Išvada

Atsižvelgiant į tai, kad draudikas atlygino eismo įvykio metu pareiškėjo automobiliui padarytą žalą, o pareiškėjo nurodomas naujai sumontuoto stiklo trūkumas nelaikytinas eismo įvykio žala, pareiškėjo reikalavimas pakeisti automobilio priekinį stiklą nauju atmestinas 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 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

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 17 d. nutartis civ. byloje Nr. 3K-3-225/2013, 2018 m. birželio 27 d. nutartis civ. byloje Nr. e3K-3-253-469/2018.