



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-02 Nr. 429-327
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti atlyginti žalą pareiškėjo automobiliui, kurią jis teigia patyręs plovykloje (toliau – Įvykis). Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad draudikas tinkamai įvertino pareiškėjo nurodytą automobilio gedimą ir pagrįstai konstatavo, jog gedimas negalėjo atsirasti dėl automobilio plovimo automatinėje plovykloje, todėl, vadovaudamasis taikomose draudimo taisyklėse² (toliau – Taisyklės) įtvirtintomis sąlygomis, pagrįstai atsisakė atlyginti pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Draudikas su UAB „Viada LT“ (toliau – draudėja, bendrovė) yra sudaręs Bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – draudimo sutartis), pagal kurią Taisyklių pagrindu draudikas yra apdraudęs draudėjos turtinius interesus, susijusius su bendrovės civiline atsakomybe dėl tretiesiems asmenims padarytos žalos.

2025 m. lapkričio 10 d. draudėja pranešė draudikui apie Įvykį, nurodydama, kad 2025 m. lapkričio 6 d. draudėjai priklausančioje automatinėje automobilių plovykloje atlikus pareiškėjo automobilio plovimą šis pateikė pretenziją, jog neveikia automobilio keleivio pusės stiklo valdymo mechanizmas – stiklas nebusileidžia.

Vadovaudamasis administruojant žalą surinktais duomenimis, draudikas nusprendė Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Draudikui netenkinus pareiškėjo pretenzijos, šis kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti 500 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad draudikas tinkamai neištyrė Įvykio aplinkybių, todėl priėmė nepagrįstą sprendimą. Pareiškėjo teigimu, prieš įvažiuojant į plovyklą durelių stiklo pakėlimo mechanizmas veikė, o gedimas buvo pastebėtas po automobilio plovimo, todėl laikytina, kad jis atsirado dėl plovimo metu automobilio patirtų pernelyg didelių vibracijų ir per stipraus plovimo šepečių judėjimo.

Draudikas atsiliepime prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą, nurodydamas, kad automobilio gedimas pagal savo pobūdį negalėjo atsirasti dėl automobilio plovimo automatinėje plovykloje. Draudikas taip pat nurodė, kad nagrinėjamu atveju nebuvo nustatytų

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

² Bendrosios civilinės atsakomybės draudimo taisyklės, galiojančios nuo 2025 m. rugsėjo 1 d.

civilinei atsakomybei kilti būtinų sąlygų – bendrovės neteisėtų veiksmų ir priežastinio ryšio tarp jų bei padarytos žalos (automobilio gedimo), todėl bendrovei nekilo civilinė atsakomybė, o draudikui nekilo pareiga mokėti pareiškėjo patirtą žalą atlyginančios draudimo išmokos.

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.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, **ar draudikas pagrįstai atsisakė žalą pareiškėjo automobiliui, kurią jis teigia patyręs plovkloje, pripažinti draudžiamuoju įvykiu.***

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 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.

Taisyklių 2.1.1 papunktyje nustatyta, kad veiklos civilinės atsakomybės draudimo atveju draudimo objektas yra įstatymų nustatyta tvarka apdraustajam kylanti civilinė teisinė atsakomybė, kilusi dėl apdraustojo vykdomos apdraustos ir draudimo liudijime nurodytos veiklos ar (ir) dėl apdraustojo eksploatuojamo teisėtai priklausančio ir (ar) jo teisėtu pagrindu valdomo ir draudimo liudijime nurodytu adresu esančio nekilnojamojo turto – sklypų, teritorijų, statinių, pastatų, taip pat juose esančių patalpų ir viso kito šiais adresais esančio valdomo turto trūkumų.

Taisyklių 2.3 papunktyje nustatyta, kad įvykis laikomas draudžiamuoju, kai nustatomos visos šios aplinkybės: i) veika, kuri yra tiesioginė šios žalos priežastis, turi būti įvykusį draudimo teritorijoje ir draudimo sutarties laikotarpiu arba retroaktyviu laikotarpiu, jeigu dėl tokio susitarta pagal Papildomą draudimo sąlygą Nr. 12 (Taisyklių 2.3.1 papunktis); ii) žala trečiajam asmeniui padaryta draudimo teritorijoje ir draudimo sutarties laikotarpiu nuo draudimo laikotarpio pradžios datos iki draudimo laikotarpio pabaigos arba retroaktyviu laikotarpiu, jeigu dėl tokio susitarta pagal Papildomą draudimo sąlygą Nr. 12 (Taisyklių 2.3.2 papunktis); iii) reikalavimas atlyginti žalą apdraustajam arba draudikui yra pareikštas rašytine (pretenzijos/ieškinio) forma draudimo sutarties laikotarpiu ir per 3 (trejus) metus nuo draudimo sutarties pabaigos, jeigu apie įvykį, kuris sukėlė žalą, draudikui buvo pranešta pranešimo apie reikalavimą pateikimo laikotarpiu arba ilgesniu, jeigu dėl jo susitarta pagal Papildomą draudimo sąlygą Nr. 13, o Draudikas apie įvykį yra informuotas šiose Taisyklėse nustatytais terminais (Taisyklių 2.3.3 papunktis); iv) reikalavimas pareikštas dėl staiga ir netikėtai sukulto įvykio padarytos žalos (Taisyklių 2.3.4 papunktis); v) apdraustajam pagal įstatymus kyla civilinė atsakomybė dėl trečiajam asmeniui padarytos žalos (Taisyklių 2.3.5 papunktis); vi) apdraustasis nežinojo apie draudžiamąjį įvykį ir (ar) trečiojo asmens nuostolius iki draudimo sutarties sudarymo (Taisyklių 2.3.6 papunktis).

Bendrąsias civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas ir pagrindus nustato CK. Vadovaujantis CK 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 (CK 6.246–6.249 straipsniai). CK 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 kyla civilinė atsakomybė, taigi, sprendžiant dėl pareiškėjo reikalavimų pagrįstumo, būtina įvertinti, ar nagrinėjamu atveju galima konstatuoti esant visas draudėjos (plovyklos operatorės) civilinės atsakomybės sąlygas.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas teigia, jog pareiškėjo automobilio keleivio durelių stiklo pakėlimo mechanizmas sugedo dėl automobilio plovimo draudėjos valdomoje automatinėje plovykloje. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas kelia reikalavimą draudikui atlyginti pareiškėjo dėl įvykio patirtą žalą.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad draudiko atstovas atliko pareiškėjo automobilio apžiūrą ir užfiksavo, jog yra sugedęs automobilio durelių stiklo mechanizmas. Vis dėlto draudikas, įvertinęs surinktus duomenis apie įvykį, nesutinka su pareiškėjo teiginiais, jog gedimas atsirado plovykloje, ir laikosi pozicijos, kad draudėjai civilinė atsakomybė dėl šių apgadinimų nekyla, nes tarp draudėjos veiklos (pareiškėjo automobilio plovimo automatinėje plovykloje) ir pareiškėjo patirtos žalos nėra priežastinio ryšio.

Draudikas savo poziciją grindžia UAB „Smart claims“ parengtu 2025 m. lapkričio 19 d. Nuostolių priežasties transporto priemonei įvertinimu (toliau – Specialisto išvada), kuriame konstatuota, kad pareiškėjo „automobilio priekinių dešinės pusės durelių lango mechanizmas nebuvo / negalėjo būti pažeistas plovimo proceso metu, kadangi mechanizmas yra vidinis ir tiesioginio kontakto su išorėje esančiais šepetiais neturi. Pažeidimo nėra pagrindo sieti su plovimo proceso, kadangi šis yra vidinis. Pažeidimas galimai atsirado savaime, kadangi tai yra šių modelių dažna problema.“ Specialisto 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 automobilio tvarkingų kėbulo detalių pažeidimas negalimas. Išoriškai plaunant automobilį, pažeisti vidinių konstrukcijų ar įmontuotų mechanizmų nėra įmanoma, kadangi tiesioginio kontakto plovimo proceso metu su jais nėra.“

Pagrindo nesivadovauti specialią žinių turinčio asmens parengta Specialisto išvada nenustatyta. Specialisto pateiktos išvados yra nuoseklios ir neprieštarauja nustatytoms faktinėms aplinkybėms. Pareiškėjas nėra pateikęs objektyvių duomenų, kurie paneigtų Specialisto išvadą dėl automobilio gedimo priežasties.

Nors pareiškėjas teigia, kad draudikas nepateikė jam susipažinti vaizdo medžiagos apie automobilio plovimą plovykloje, iš draudiko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui nuoroda į vaizdo medžiagą buvo pateikta. Draudiko teigimu, aplinkybių, galėjusių lemti žalos pareiškėjo automobiliui atsiradimą (tokių kaip plovyklos įrangos gedimas, lūžimas ar netinkamas eksploatavimas), vaizdo medžiagoje neužfiksuota. Draudikas nurodė, kad plovyklos šepetiai buvo tinkamai prižiūrimi, ir pateikė šepėčių keitimą likus mažiau nei mėnesiui iki įvykio patvirtinantį UAB „(duomenys neskelbtini)“ 2025 m. spalio 15 d. Atliktų darbų aktą.

Draudikas pažymėjo, kad dėl pareiškėjo nurodyto automobilio gedimo papildomai kreipėsi į (duomenys neskelbtini) automobilių įgaliotą atstovę UAB „(duomenys neskelbtini)“³, ši nurodė, kad mažai tikėtina, jog plovyklos šepetiai galėjo būti tiesioginė lango stiklo pakėlimo mechanizmo gedimo priežastis – tokiu atveju šepėčio jėga turėtų būti tiek stipri, kad įmuštų stiklą į vidų ar jį deformuotų. Draudiko teigimu, tokių įvykio aplinkybių nebuvo užfiksuota.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjo automobilis yra pagamintas 2000 metais ir įvykio metu buvo 25 metų amžiaus, todėl, pasak draudiko, natūralus transporto priemonės „mazgų nusidėvėjimas“, medžiagų „nuovargis“ bei eksploataciniai veiksniai laikytini reikšmingais rizikos veiksniais, galinčiais lemti vidinių mechanizmų gedimus bet kuriuo eksploataciniu momentu. Draudikas pabrėžė, kad vien pareiškėjo nurodyta aplinkybė, jog stiklo pakėlimo ir nuleidimo mechanizmo gedimas buvo pastebėtas po automobilio plovimo plovykloje, neįrodo, kad gedimą nulėmė būtent automobilio plovimas.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti duomenys pagrindžia, kad draudikas dėjo reikiamas pastangas tinkamai ištirti įvykį. Iš byloje esančių duomenų matyti, kad draudikas Specialisto išvada bei kitais duomenimis paneigė pareiškėjo teiginius, jog automobilis buvo sugadintas plovimo metu.

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

³ Patvirtina 2026 m. balandžio 3 d. elektroninis laiškas.

manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁴.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pateikti išsamūs paaiškinimai, Specialisto išvada, plovkylos techninę būklę patvirtinantys dokumentai ir kiti byloje esantys duomenys šiuo konkrečiu atveju yra pakankami įrodymai, kurie pagrindžia labiau tikėtiną išvadą, kad automobilis nebuvo apgadintas draudėjos plovkyloje pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis.

Kaip minėta, Taisyklių pagrindu draudikas įsipareigojo atlyginti tretiesiems asmenims tokius nuostolius, dėl kurių draudėjai kyla civilinė atsakomybė, t. y. pagal civilinę atsakomybę reglamentuojančias teisės aktų nuostatas draudėja privalo atsakyti už padarytą žalą. Iš pateiktų duomenų nenustačius, kad pareiškėjo žala (automobilio gedimas) atsirado plovkyloje dėl draudėjos neteisėtų veiksmų (netinkamai veikiant plovkylos įrenginiams ar kt.), nėra pagrindo konstatuoti būtinų draudėjos civilinės atsakomybės sąlygų buvimo, todėl pareiškėjo reikalavimas įpareigoti draudiką išmokėti draudimo išmoką yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Išvada

Draudikas tinkamai įvertino pareiškėjo automobilio gedimą, kurį jis teigia patyręs plovkyloje, ir pagrįstai atsisakė žalą pareiškėjo automobiliui pripažinti draudžiamuoju įvykiu, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas 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 (ar) teiginį.⁵

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

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