



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-14 Nr. 429-355
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir ERGO Insurance SE, veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo, vadovaujantis taikomų draudimo taisyklių² (toliau – Taisyklės) nuostatomis, sumažinti pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką. Byloje esantys įrodymai pagrindžia, jog, pareiškėjai apdrausto automobilio remontą atlikus jos pasirinktoje, o ne draudiko parinktoje remonto įmonėje, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pagrįstai sumažino pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką. Dėl minėtų priežasčių nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo išmokėti papildomą draudimo išmoką.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp draudiko ir pareiškėjos buvo sudaryta ERGO transporto priemonių kasko draudimo sutartis (toliau – Kasko draudimo sutartis), kuria Taisyklių pagrindu nuo 2025 m. birželio 4 d. iki 2026 m. birželio 4 d. buvo apdraustas pareiškėjos automobilis.

Pareiškėja draudikui pranešė apie 2025 m. lapkričio 27 d. įvykį, nurodydama, kad į stovintį pareiškėjos automobilį atsitrenkė kitas automobilis (toliau – Įvykis). Kartu su pranešimu pareiškėja pateikė apgadinto automobilio nuotraukas ir eismo įvykio deklaraciją.

Pareiškėja automobilį remontavo ir pateikė draudikui remonto sąmatą bei remonto apmokėjimą patvirtinančius dokumentus.

Vadovaudamasis pateiktais duomenimis, draudikas nusprendė Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėjo pareiškėjai 1 622,30 Eur draudimo išmoką.

Pareiškėja su draudimo išmokos dydžiu nesutiko. Draudikui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, ši kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką išmokėti pareiškėjai papildomą 336,56 Eur draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio patirtą žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodė, kad draudiko sprendimas nepagrįstas, nes draudikas neturėjo pagrindo mažinti pareiškėjai dėl Įvykio mokėtiną draudimo išmoką.

Draudikas atsiliepime prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą, nurodydamas, kad, pareiškėjai automobilio remontą atlikus jos pasirinktoje remonto įmonėje, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 7.3 papunkčiu, turi teisę mokėtiną draudimo išmoką sumažinti 20 proc.

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

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 Galioja nuo 2025 m. gegužės 1 d.

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 šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar, pareiškėjai automobilio remontą atlikus jos pasirinktoje, o ne draudiko parinktoje remonto įmonėje, draudikas pagrįstai 20 proc. sumažino pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką.

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.

CK 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 neprieštarauja teisės aktams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta Kasko draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.³

Iš bylos duomenų matyti, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar, pareiškėjai automobilio remontą atlikus jos pasirinktoje remonto įmonėje, draudikas pagrįstai 20 proc. sumažino pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką.

Draudikas savo poziciją grindžia Taisyklių 7.3 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad jei transporto priemonė remontuojama ar planuojama remontuoti draudėjo pasirinktoje remonto įmonėje, kai draudimo sutartyje numatyta, kad automobilio remontas turi būti atliekamas draudiko parinktoje remonto įmonėje, apskaičiuota draudimo išmoka mažinama 20 proc. Taip pat draudikas savo sprendimą motyvuoja Kasko draudimo sutarties liudijimu, kuriame nurodyta: „Remonto įmonės pasirinkimas – Ergo parinkta remonto įmonė.“

Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėjos automobilis buvo remontuojamas ne draudiko parinktoje remonto įmonėje, o pareiškėjos pasirinktame servise. Vis dėlto pareiškėja teigia, kad draudikas privalo dėl įvykio patirtą žalą atlyginti visiškai, nemažindamas išmokos, nes, pasak pareiškėjos, jai nebuvo žinoma tokia Kasko draudimo sutarties sąlyga.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad nors pareiškėja teigia nežinojusi apie draudiko teisę mažinti mokėtiną draudimo išmoką, byloje esantys įrodymai to nepagrindžia. Įvertinus byloje esančius duomenis matyti, kad draudiko teisė parinkti remonto įmonę yra aiškiai įvardyta draudimo liudijime, o draudiko teisė mažinti mokėtiną draudimo išmoką aiškiai apibrėžta Taisyklių 7.3 papunktyje. Ginčo tarp šalių dėl Draudimo sutarties sąlygų taikymo pareiškėjai nėra.

Be to, pareiškėja tą pačią dieną, kai užregistravo įvykį, t. y. dar prieš pradedant automobilio remontą, draudiko buvo papildomai informuota apie aktualias Kasko draudimo sąlygas: „Jeigu sutartyje nurodyta, kad remontas atliekamas draudiko nurodytame servise, nusprendus kreiptis į servisą, kurio nėra mūsų rekomenduojamų servisų sąrašė, draudimo išmoka, remiantis KASKO taisyklėmis, bus mažinama 20%.“⁴ Apie remonto įmones, kurios yra draudiko partnerės ir kuriose pareiškėja gali atlikti automobilio remontą, pateikiant nuorodą į jų sąrašą,

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

⁴ Patvirtina 2025 m. lapkričio 27 d. draudiko elektroninis laiškas pareiškėjai.

pareiškėja draudiko buvo pakartotinai informuota ir vėlesnės komunikacijos metu⁵. Taigi, byloje esantys duomenys pagrindžia, kad pareiškėja buvo tinkamai informuota ir turėjo žinoti apie draudiko teisę, vadovaujantis Taisyklių 7.3 papunkčiu, mažinti mokėtiną draudimo išmoką, jei automobilio remontas bus atliekamas pareiškėjos pasirinktame servise. Nutardama automobilį remontuoti savo pasirinktame servise, pareiškėja veikė savo rizika.

Atsižvelgiant į tai, kas pirmiau nurodyta, darytina išvada, kad šalys Kasko draudimo sutartimi susitarė, jog automobilio remontui servisą parinks draudikas, o jei automobilis remontuojamas draudėjo pasirinktoje remonto įmonėje, draudikas turi teisę apskaičiuotą draudimo išmoką mažinti 20 proc.

Lietuvos bankas, įvertinęs byloje esančių duomenų visumą, daro išvadą, kad, pareiškėjai automobilio remontą atlikus jos pasirinktoje remonto įmonėje, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 7.3 papunkčiu, priėmė pagrįstą sprendimą pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką sumažinti 20 proc.

Išvada

Pareiškėjos reikalavimas mokėti papildomą draudimo išmoką 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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.⁶

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 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

⁵ Patvirtina 2025 m. gruodžio 15 d. draudiko elektroninis laiškas pareiškėjai.

⁶ 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.