



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2026-09-23 Nr. 429-371  
Vilnius

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

**Sprendimo santrauka<sup>1</sup>**

*Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti išmoką pinigais pagrįstumo. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad šalių sudaryta savanoriška automobilio draudimo sutartis numato draudiko teisę pasirinkti, ar mokėti draudimo išmoką pinigais, ar ne. Remiantis sutarčiai taikytinomis draudimo taisyklėmis (toliau – Taisyklės)<sup>2</sup>, draudiko sprendimas draudimo išmoką mokėti tik faktinio automobilio remonto atveju yra pagrįstas, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.*

**N u s t a t y t a:**

**Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės**

Tarp draudiko ir pareiškėjo buvo sudaryta Automobilių savanoriško draudimo sutartis Nr. (duomenys neskelbtini)), kuria Taisyklių pagrindu nuo 2024 m. lapkričio 22 d. iki 2025 m. lapkričio 21 d. buvo apdraustas pareiškėjo automobilis *Jeep Grand Cherokee* (valst. Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – KASKO sutartis).

2025 m. spalio 6 d. nutiko įvykis, kurio metu buvo apgadintas pareiškėjo automobilio stogas ir durelės. Gavęs pranešimą apie įvykį draudikas pradėjo žalos administravimą pagal KASKO sutartį.

Įvertinęs surinktą informaciją apie automobilio apgadinius, draudikas 2025 m. spalio 16 d. parengė žalos sąmatą, joje nurodyta, kad automobilio remonto kaina yra 2 470,69 Eur (be PVM), ir informavo pareiškėją, kad gali išmokėti tokio dydžio draudimo išmoką.

Pareiškėjas su draudiko skaičiavimais nesutiko ir 2025 m. lapkričio 28 d. kreipėsi į UAB „KLASERA“, jos vertintojas 2025 m. gruodžio 10 d. parengė Kelių transporto priemonės vertinimo ataskaitą (toliau – Vertinimo ataskaita). Vertinimo ataskaitoje nurodyta, kad automobilio remonto kaina be PVM yra 5 012,73 Eur.

Pareiškėjas taip pat kreipėsi į UAB „ARMI SERVISAS“, jos darbuotojai atliko automobilio apžiūrą, o 2026 m. sausio 8 d. minėta remonto bendrovė parengė remonto sąmatą, kurioje nurodyta, kad automobilio remontas kainuotų 4 232,29 Eur (be PVM).

2026 m. sausio 12 d. pareiškėjo atstovas pateikė draudikui skundą ir prašė draudimo išmoką apskaičiuoti pagal UAB „ARMI SERVISAS“ sąmatą arba paaiškinti, kodėl draudikas mažina draudimo išmoką. Pretenzijoje teigiama, kad būtent UAB „ARMI SERVISAS“ sąmata yra parengta pagal gamintojo remonto technologijas ir atspindi realias detalių bei darbų kainas.

2026 m. sausio 22 d. draudikas pateikė atsakymą į pareiškėjo atstovo skundą ir paaiškino, kad draudimo išmoka pinigais, nepateikus dokumentų, įrodančių realiai patirtas remonto išlaidas, remiantis Taisyklėmis, gali būti išmokėta tik draudikui sutikus. Draudikas paaiškino, kad šiuo atveju priėmė sprendimą nemokėti draudimo išmokos pinigais, ir nurodė, kad dėl automobilio remonto pareiškėjas turėtų kreiptis į UAB „Auremas“ arba UAB „ARMI SERVISAS“. Draudikas taip pat nurodė, kad jei automobilis bus remontuojamas minėtų remonto įmonių, draudimo išmoka

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

<sup>2</sup> Transporto priemonių savanoriškojo (KASKO) draudimo taisyklės, patvirtintos 2022 m. sausio 25 d., galiojančios nuo 2022 m. vasario 7 d.

bus išmokėta tiesiogiai remonto įmonėms pagal pateiktus dokumentus.

Draudikui netenkinus pareiškėjo reikalavimų, pareiškėjo atstovas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą.

### **Ginčo reikalavimai**

Įpareigoti draudiką išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal UAB „ARMI SERVISAS“ remonto sąmatą – 5 121,07 Eur (su PVM).

### **Ginčo šalių pateikti paaiškinimai**

Pareiškėjo atstovas teigė, kad eismo įvykio metu padarytos žalos dydis turi būti nustatomas pagal Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro įgaliotų asmenų ataskaitas ar išvadas dėl žalos, apdraustojų pateiktus dokumentus dėl žalos, eismo įvykio aplinkybių ir eismo įvykio dalyvių atsakomybės, kitų asmenų pateiktus dokumentus, leidžiančius nustatyti eismo įvykio aplinkybes ir padarytos žalos dydį. Anot pareiškėjo atstovo, UAB „ARMI SERVISAS“ sąmata ir UAB „KLASERA“ Vertinimo ataskaita šiuo atveju yra parengtos pagal gamintojo remonto technologijas ir realias detalių bei darbų kainas. Pareiškėjo atstovo vertinimu, pagal Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą, draudimo išmoka turi padengti faktinę žalą, o draudikas privalo pagrįsti jos sumažinimą.

Draudiko teigimu, ginčas kilo dėl draudimo išmokos mokėjimo būdo: pareiškėjas reikalauja pagal pateiktą sąmatą apskaičiuotą sumą išmokėti į banko sąskaitą, o, draudiko vertinimu, nuostoliai turi būti atlyginami (draudimo išmoka mokama) atlikus faktinį automobilio remontą. Pasak draudiko, pagal Taisykles, automobilis gali būti remontuojamas pareiškėjo pasirinktoje remonto įmonėje, tačiau remonto apimtis ir kaina turi būti iš anksto suderintos, o išmoka mokama pateikus faktines remonto išlaidas patvirtinančius dokumentus. Draudiko vertinimu, pareiškėjo reikalavimas išmokėti visą sąmatos sumą su PVM į banko sąskaitą neatitinka draudimo sutarties sąlygų, todėl, pareiškėjui atsisakius remonto, jo reikalavimas išmokėti draudimo išmoką pinigais yra nepagrįstas.

### **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 42<sup>1</sup> 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 **draudikas pagrįstai atsisakė mokėti pareiškėjui draudimo išmoką pinigais.***

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 neprieštarauja įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis).

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.

Šalių sudaryta KASKO 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 sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo

sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas.<sup>3</sup> 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 prisiimtos draudimo rizikos laipsnį.<sup>4</sup> Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.<sup>5</sup>

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 prisiimtos draudimo rizikos laipsnį. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais ir kurie tokiais nelaikytini, taip pat aptariamos draudiko, draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ir nukentėjusio trečiojo asmens teisės ir pareigos, žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka ir terminai ir kt. (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnis).

Atsižvelgiant į pareiškėjo atstovo kreipimesi ir draudikui teiktame skunde pateikiamus argumentus, akcentuotina, kad draudimo išmokos apskaičiavimas išimtinai pagal teisės aktuose nustatytus visiško žalos atlyginimo reikalavimus paprastai yra susijęs ne su savanoriškojo draudimo, o su privalomojo draudimo sutartimis, kurios yra orientuotos į visišką nukentėjusio asmens žalos atlyginimą. Savanoriškojo draudimo atveju nuostolių draudimo sutartyse nedraudžiama susitarti ir tik dėl dalies arba tam tikrų nuostolių ar kitų išlaidų atlyginimo (Draudimo įstatymo 105 straipsnis), o draudimo išmokos apskaičiuojamos šalių sutarta tvarka (kiek tai neprieštarauja teisės aktų reikalavimams).

Iš individualių KASKO sutarties sąlygų, įtvirtintų pareiškėjui išduotame draudimo liudijime, matyti, kad KASKO sutartis sudaryta su sąlyga „Remonto įmonė: draudiko pasirinkimu“.

Pagal Taisyklių 1.1 papunktį ir 1 lentelę, kai taikomas remonto draudiko pasirinkimu variantas, atkuriamasis automobilio remontas po draudžiamąjį įvykių gali būti atliekamas draudiko pasirinktame remonto servise, o jeigu remontas atliekamas ne draudiko pasirinktame remonto servise, nuostolio dydį nustato draudikas, vadovaudamasis Taisyklėse nustatyta tvarka ir nuostatomis.

Taisyklių 9.4.1 papunktyje nustatyta, kad, jeigu automobilis gali būti suremontuotas įprastomis sąlygomis, nuostolio dydį sudaro automobilio remonto kaina, o draudimo išmoka mokama tik pateikus patirtas remonto išlaidas patvirtinančius dokumentus. Taisyklių 9.4.2 papunktyje nustatyta išimtis – nepateikus dokumentų, įrodančių patirtas remonto išlaidas, draudimo išmoka gali būti išmokėta tik draudikui sutikus. Tokiu atveju draudimo išmoką apskaičiuoja draudikas, remdamasis draudiko nustatytais vidutiniais remonto darbų į kainiais ir keičiamų dalių kainomis, neatlyginant PVM. Be to, Taisyklių 9.7.2 papunktyje nustatyta, kad PVM į nuostolių sumą įskaitomas tik tuo atveju, jeigu draudėjas neturi galimybės jo susigražinti ir įrodo PVM sumokėjimo faktą, pavyzdžiui, pateikdamas apmokėtą PVM sąskaitą faktūrą už atliktą automobilio remontą.

Taigi pagal šalių sudarytos KASKO sutarties sąlygas, kai automobilį galima suremontuoti, draudimo išmokos mokėjimas siejamas su faktiniu automobilio remontu ir patirtas remonto išlaidas patvirtinančių dokumentų pateikimu. Draudimo išmokos mokėjimas neatlikus remonto Taisyklėse taip pat numatytas, tačiau tai nėra draudėjo besąlyginė teisė – tokiam išmokos mokėjimo būdui reikalingas draudiko sutikimas.

Nagrinėjamu atveju nėra duomenų, jog pareiškėjas būtų atlikęs faktinį automobilio remontą ir patyręs faktinių remonto išlaidų. Taip pat nėra duomenų, kad pareiškėjo automobilio remontas įprastomis sąlygomis nebūtų galimas. Tai reiškia, kad draudimo išmoka pinigais gali būti išmokama tik Taisyklėse nustatyta tvarka, be PVM, ir tik draudikui sutikus.

Draudikas pasinaudojo Taisyklėse nustatyta teise nesutikti mokėti draudimo išmoką pinigais ir pagrįstai nurodė, kad draudimo išmoka bus mokama tada, kai bus atliktas faktinis automobilio remontas. Kartu draudikas neprieštaravo, kad automobilis būtų remontuojamas UAB „ARMI SERVISAS“, kurios parengta remonto sąmata pareiškėjas grindžia savo reikalavimą.

Taigi vien pareiškėjo pateikta UAB „ARMI SERVISAS“ remonto sąmata, nesant faktinio remonto ir draudiko sutikimo išmoką mokėti pinigais, nesudaro pagrindo reikalauti joje apskaičiuotą remonto išlaidų sumą atlyginti išmokant pareiškėjui draudimo išmoką pinigais. Draudiko sprendimas yra pagrįstas šalių sudarytos KASKO sutarties sąlygomis, todėl pareiškėjo

<sup>3</sup> 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-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir yra atmestinas.

### **Išvada**

Nustačius, kad draudikas pagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką pinigais neatlikus faktinio automobilio remonto, pareiškėjo reikalavimas 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.<sup>6</sup>

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

---

<sup>6</sup> 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.