



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-24 Nr. 429-372
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjos per eismo įvykį (toliau – įvykis) patirtą neturtinę žalą, dydžio. Nustatyta, kad pareiškėja patyrė nesunkų sveikatos sutrikdymą, penkias savaites buvo nedarbinga, o lūžis sugijo be komplikacijų ir nenustačius netekto dalyvumo. Įvertinus sužalojimo pobūdį, gydymo trukmę, patirtą skausmą, po operacijos likusį randą, taip pat tai, kad nebuvo nustatyta ilgalaikių liekamųjų reiškinių, intensyvaus stacionaraus gydymo ar papildomų operacijų, darytina išvada, kad draudiko nustatytos atlygintinos 4 000 Eur neturtinės žalos suma atitinka transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo (toliau – TPVCAPD) teisinio reguliavimo nuostatas ir formuojamą teismų praktiką. Dėl minėtų priežasčių pareiškėjos reikalavimas įpareigoti draudiką papildomai išmokėti 6 000 Eur atmestinas kaip nepagrįstas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. sausio 16 d. įvykio metu buvo partrenkta ir sužalota nereguliuojama pėsčiųjų perėjaėjusi pareiškėja. Pareiškėja kreipėsi į įvykio kaltininko automobilio valdytojų civilinę atsakomybę įprastine TPVCAPD sutartimi apdraudusį draudiką, reikalaudama atlyginti dėl įvykio patirtą neturtinę žalą.

Pareiškėjai buvo nustatytas nesunkus sveikatos sutrikdymas, pasireiškęs (duomenys neskelbtini).

2026 m. kovo 31 d. draudikas informavo pareiškėją, kad, atsižvelgiant į pareiškėjai nustatytą sveikatos sužalojimo laipsnį, gautus medicinos dokumentus bei suformuotą teismų praktiką, pareiškėjai atlygintina neturtinė žala įvertinta 4 000 Eur.

Draudikui netenkinus pareiškėjos pretenzijos dėl atlygintinos neturtinės žalos dydžio perskaičiavimo, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką dėl įvykio pareiškėjos patirtą neturtinę žalą įvertinti iš viso 10 000 Eur (t. y. sumokėti papildomą 6 000 Eur sumą).

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad draudiko nustatyta neturtinės žalos suma nepakankamai atspindi individualų patirtos traumos pobūdį, gydymo apimtį ir sukeltas pasekmes. Įvykio metu ji patyrė (duomenys neskelbtini), dėl to buvo hospitalizuota, jai atlikta operacija – (duomenys neskelbtini) – bei taikytas sudėtingas gydymas. Nors teismo medicinos išvadoje sužalojimas kvalifikuotas kaip nesunkus sveikatos sutrikdymas, ši kvalifikacija savaime nenustato neturtinės žalos dydžio ir nepanaikina pareigos įvertinti konkrečias asmens patirtas pasekmes.

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.

Pareiškėja pabrėžia, kad jai 3–4 mėnesius buvo draudžiama remtis pažeista koja, todėl ji patyrė reikšmingą judėjimo ir savarankiškumo apribojimą, negalėjo įprastai atlikti kasdienių veiklų ir buvo priklausoma nuo kitų asmenų pagalbos. Gydymas dar nėra baigtas, todėl ilgalaikės pasekmės nėra aiškios. Po operacijos likęs matomas randas sukelia estetinį ir psichologinį diskomfortą, o „(duomenys neskelbtini)“ siejamas su padidėjusia degeneracinių sąnario pakitimų rizika ateityje.

Draudikas atsiliepime prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą, nes neturtinė žala nustatyta individualiai įvertinus sužalojimo mastą, gydymo eigą ir taikytinas rekomendacijas. Pareiškėjai nustatytas nesunkus sveikatos sutrikdymas, ji buvo nedarbinga apie penkias savaites, o lūžis, remiantis naujausiais medicinos dokumentais, sugijo be komplikacijų ir nenustačius netekto dalyvumo. Draudikas pripažįsta operacijos, judėjimo ribojimo, skausmo ir rando aplinkybes, tačiau jas laiko įprastomis tokio sužalojimo pasekmėmis, į kurias jau atsižvelgta, nustatant draudimo išmokos dydį. Didesnės išmokos, draudiko vertinimu, būtų pagrįstos tik esant išskirtinėms aplinkybėms, pavyzdžiui, daugybiniais lūžiams, kelioms operacijoms, ilgalaikiams liekamiesiems reiškiniams ar darbingumo netekimui. Draudikas nurodė sutinkantis, kad būtinų būsimų gydymo išlaidų klausimas galėtų būti vertinamas papildomai.

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 šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, **ar draudikas tinkamai pritaikė nukentėjusio asmens teisę į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinančių teisės aktų nuostatas ir ar pagrįstai bei tinkamai nustatė pareiškėjai mokėtiną draudimo išmoką.***

TPVCAPD reglamentuoja TPVCAPD įstatymas (toliau – TPVCAPDĮ) ir jį įgyvendinančių teisės aktų nuostatos.

Pagal TPVCAPD sutartį, kaip nuostolių draudimo sutartį, mokama draudimo išmoka yra skirta atlyginti žalą, per eismo įvykį padarytą asmeniui, turtui, ir neturtinę žalą, taip pat nuostoliams, atsiradusiems kaip eismo įvykio padarinys, kompensuoti (TPVCAPDĮ 2 straipsnio 2 ir 5 dalys).

TPVCAPDĮ 2 straipsnio 14 dalyje nustatyta, kad neturtinė eismo įvykio žala – asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kitos piniginės išraiškos neturinčios pasekmės, atsiradusios dėl padarytos per eismo įvykį žalos asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo. Remiantis to paties straipsnio 5 dalimi, neturtinė žala yra viena iš eismo įvykio žalos sudedamųjų dalių, t. y. draudimo bendrovėms kyla pareiga atlyginti ne tik turtinę, bet ir neturtinę nukentėjusių asmenų patirtą žalą (kai ši yra nustatyta).

TPVCAPDĮ 15 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta, kad draudikas, nustatydamas atlygintinos neturtinės žalos dydį, vadovaujasi kompetentingų subjektų išduotais dokumentais, kuriais įrodoma laikinojo nedarbingumo trukmė, dalyvumo ar neįgalumo lygis, sužalojimo pasekmės, mirties faktas ir priežastys, kitais įrodymais. Atlygintinos neturtinės žalos dydis nustatomas, atsižvelgiant į sveikatos sutrikdymo mastą ir kitus neturtinės žalos dydžiui nustatyti reikšmingus kriterijus.

Eismo įvykio metu padarytos žalos administravimo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių² 12 punkte nustatyta, kad patirtos neturtinės žalos dydis apskaičiuojamas vadovaujantis Eismo įvykio metu padarytos neturtinės žalos dydžio nustatymo rekomendacijomis (toliau –

² Patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795.

Rekomendacijos)³.

Remiantis Rekomendacijų 4.2 papunkčiu, esant nesunkiam sveikatos sutrikdymui yra atsižvelgiama į sveikatos sutrikdymo laikotarpį, 4.2.2 papunktyje numatyta, jog, sveikatai esant sutrikdytai nuo 1 iki 3 mėnesių, rekomenduojamas maksimalus neturtinės žalos dydis yra 5 Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos minimaliosios mėnesinės algos (toliau – MMA). Eismo įvykio metu MMA buvo 1 153 Eur. Taigi, maksimali rekomenduojama atlygintina neturtinės žalos suma – 5 765 Eur.

Sprendžiant neturtinės žalos atlyginimo klausimus, taip pat vadovaujamosi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.250 straipsniu ir suformuota teismų praktika. Teismų praktikoje išaiškinta, kad neturtinė žala nėra bet koks, net menkiausias laipsnio asmeniui padarytas neigiamas poveikis. Jis turi sukelti ne vienkartinį ar trumpalaikį išgyvenimą ar emocijas arba sudaryti kliūtį, kurios nėra sudėtingos ar nesunkiai įveikiamos. Neturtinė žala konstatuojama tada, kai ją darantys veiksmai ar veiksniai yra pakankamai intensyvūs.⁴

Pažymėtina, kad neturtinės žalos dydžio nustatymo klausimais Lietuvos Aukščiausiojo Teismo formuojamoje praktikoje, be kita ko, yra išaiškinta, jog, esant tapačioms ar iš esmės panašioms faktinėms bylų aplinkybėms, reikėtų paisyti jau sukurtų teismo precedentų. Kita vertus, dėl padarytos neturtinės žalos dydžių sveikatos sužalojimo atvejais visiškai suvienodinti teismų praktikos iš esmės neįmanoma, kiekvienu konkrečiu atveju jis nustatomas individualiai, atsižvelgiant į konkrečias tos bylos aplinkybes, jų tarpusavio santyki.⁵

Taigi, teismų praktika kasacinio teismo pripažįstama kaip vienas iš galimų neturtinės žalos atlyginimo dydžio nustatymo kriterijų.⁶ Vis dėlto teismų praktikoje nustatyti priteistinos neturtinės žalos atlyginimo dydžiai neturėtų būti suabsoliutinami, nes kiekvienas neturtinės žalos atlyginimo atvejis yra individualus ir kiekvienu atveju asmenys patiria individualius išgyvenimus bei praradimus, kuriuos įrodinėja skirtingomis priemonėmis ir grindžia atskiromis faktinėmis aplinkybėmis.

Pareiškėja kreipimėsi į Lietuvos banką reikalauja įpareigoti draudiką dėl įvykio pareiškėjos patirtą neturtinę žalą įvertinti iš viso 10 000 Eur suma. Pareiškėja savo reikalavimą grindžia aplinkybe, kad dėl traumos ji buvo hospitalizuota 13 dienų, jai buvo taikomas sudėtingas ir ilgalaikis gydymas, kuris dar nėra visiškai užbaigtas, 3–4 mėnesius ji negalėjo remtis pažeista koja, todėl buvo reikšmingai apribotas jos judėjimas ir savarankiškumas, kasdienėje veikloje buvo priklausoma nuo kitų asmenų pagalbos, po operacijos liko matomas randas, keliantis psichologinį diskomfortą, egzistuoja ilgalaikių pasekmių, įskaitant degeneracinius sąnario pakitimus, rizika, dėl jauno amžiaus galimos ilgalaikės traumos pasekmės, pareiškėjos teigimu, gali turėti didelę įtaką jos tolesnei gyvenimo kokybei.

Draudikas nustatytos neturtinės žalos dydį (4 000 Eur) grindė aplinkybe, kad pareiškėjai buvo nustatytas nesunkus sveikatos sutrikdymas, gydymas buvo sėkmingas, nėra pateikta medicinos dokumentų, jog būta kilusių komplikacijų ar gretutinių susirgimų. Taip pat nedarbingumo laikotarpis buvo įprastas, esant tokio pobūdžio sužalojimams. Dėl įvykio pareiškėjai nebuvo nustatytas netektas dalyvumas. Iš pareiškėjos pateiktų naujausių medicinos dokumentų matyti, jog po trijų mėnesių po įvykio lūžis jau yra sugijęs.⁷

Iš šalių pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai buvo nustatytas nesunkus sveikatos sutrikdymas, pasireiškęs „(duomenys neskelbtini)“, pareiškėja laikotarpiu nuo 2026 m. sausio 16 d. iki 2026 m. vasario 24 d., t. y. apie 5 savaites, buvo nedarbinga.

Nustatant atlygintinos neturtinės žalos dydį asmens sužalojimo atveju, įvertinamas ne tik pats sveikatos sutrikdymo sunkumas, bet ir jo pobūdis, trukmė, pasveikimo galimybė, liekamieji reiškiniai, asmens turėtų galimybių praradimas. Pasekmės vertinamos ne vien įvykusio fakto, bet ir ateities požiūriu, t. y. kaip jos paveiks tolesnį nukentėjusiojo gyvenimą. Jeigu pasekmės susijusios su dideliais asmens sveikatos pakenkimais, rimtų sužalojimų sukėlimu, kančia nuo fizinio skausmo, yra lydimos nerimo dėl sveikatos ateityje, jeigu jos susijusios su ateities intervencijomis ar kitokiu poveikiu žmogaus kūnui dėl pasekmių šalinimo (operacijomis, specialiomis procedūromis ir kt.), tai yra esminis neturtinės žalos dydžio nustatymo kriterijus.⁸

³ Patvirtintos Lietuvos Respublikos finansų ministro 2024 m. gegužės 10 d. įsakymu Nr. 1K-171.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. gegužės 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-337/2006.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartys baudžiamosiose bylose Nr. 2K-202-693/2015, 2K-300-222/2017, 2K-53-693/2018 ir kt.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gruodžio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-582/2009.

⁷ 2026 m. balandžio 30 d. Ambulatorinio apsilankymo išrašo 3.8. punkte nurodyta: „Iš atsineštų ro 2026.04.15 lūžis sugijęs“. Nurodytos rekomendacijos: pradėti minti koją, tepti tepalus, pradėti reabilitacines procedūras.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartys baudžiamosiose bylose Nr. 2K-68/2008, 2K-429/2013, 2K-331-976/2018, 2K-

Teismų praktikoje Kelių eismo taisyklių⁹ (toliau – KET) pažeidimo baudžiamosiose bylose dėl nukentėjusiojo nesunkaus sveikatos sutrikdymo priteistinos neturtinės žalos atlyginimo dydžiai paprastai svyruoja nuo 500 Eur iki 5 000 Eur.¹⁰

Vis dėlto teismų praktikoje didesnės (bet neviršijančios 8 000 Eur) sumos neturtinei žalai atlyginti tokio pobūdžio bylose priteisiamos tik išimtiniais atvejais, kai nukentėjusysis patiria daugybinius kaulų lūžius, itin ilgai gydosi stacionariai, jam atliekama ne viena sudėtinga operacija, po kurių vis tiek išlieka liekamieji reiškiniai, prarandamas darbingumas. Pavyzdžiui, Kauno apygardos teisme apeliacine tvarka išnagrinėtoje baudžiamojoje byloje teismas konstatavo, kad 6 000 Eur neturtinės žalos dydis yra pakankamas kompensuoti nukentėjusiojo sveikatos bei gyvenimo praradimus ir išgyvenimus dėl nesunkaus sveikatos sutrikdymo, nes nukentėjusysis dėl eismo įvykio patyrė ne tik fizinį skausmą ir nepatogumus, bet ir didelių ir nemalonių gyvenimo pokyčių, gyvenimo kokybės sumažėjimą.¹¹ Šiaulių apygardos teisme apeliacine tvarka išnagrinėtoje baudžiamojoje byloje nustatytas 7 000 Eur neturtinės žalos dydis, nes eismo įvykio metu nukentėjusioji patyrė daugybinius kaulų lūžius, dėl kurių teko ilgai gydytis, gydymas sprendimo priėmimo metu dar nebuvo baigtas.¹² Panevėžio apygardos teisme apeliacine tvarka išnagrinėtoje baudžiamojoje byloje nustatytas 8 000 Eur neturtinės žalos dydis, teismui atsižvelgus į tai, kad nukentėjusiajam buvo nustatytas 50 procentų netekto dalyvumo lygis. Neturtinė žala pasireiškė ne tik fizine kančia, bet ir prarastomis gyvenimo galimybėmis, dėl neįgalumo nutrūko nukentėjusiojo santykiai su partnere, buvo apribota galimybė matytis su dukra dėl prarasto mobilumo.¹³

Lietuvos banko vertinimu, draudikas, nustatydamas pareiškėjai 4 000 Eur dėl įvykio patirtą neturtinę žalą, rėmėsi CK 6.250 straipsnio 2 dalimi, neturtinės žalos nustatymo kriterijais ir teismų formuojama praktika. Draudikas pagrįstai atsižvelgė į patirto sužalojimo sunkumą (nesunkus sveikatos sutrikdymas), gydymosi laikotarpį (pareiškėja apie 5 savaites buvo nedarbinga), į tai, jog nenustatyta komplikacijų, nebuvo nustatyta netekto darbingumo, nebuvo intensyvaus stacionaraus gydymo, nebuvo daug ar sunkių operacijų, ilgalaikių psichologinių pasekmių, sumažėjusių gyvenimo galimybių, tačiau pareiškėjai neabejotinai buvo sukelti nepatogumai, skausmas, yra išlikęs randas.¹⁴

Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko nuomone, draudiko nustatyta 4 000 Eur su įvykiu siejama atlygintina pareiškėjos patirta neturtinė žala pripažintina pagrįsta, teisinga, protinga ir sąžininga, atitinkanti teisinį reguliavimą ir teismų praktiką.

Išvada

Nustačius, kad draudikas pagrįstai apskaičiavo ir išmokėjo draudimo išmoką, atlyginančią per įvykį pareiškėjos patirtą neturtinę žalą, pareiškėjos 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.¹⁵

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

70-458/2020.

⁹ Patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 11 d. nutarimu Nr. 1950.

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartys baudžiamosiose bylose 2K-38-942/2017, 2K-95-222/2017, 2K-201-895/2020, 2K-191-942/2021, 2K-132-942/2021, 2K-9-976/2022; Kauno apygardos teismo 2025 m. liepos 10 d. nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 1A-316-928/2025; Šiaulių apygardos teismo 2025 m. birželio 12 d. nuosprendis baudžiamojoje byloje Nr. 1A-144-882/2025.

¹¹ Kauno apygardos teismo 2025 m. gegužės 22 d. nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 1A-275-1023/2025.

¹² Šiaulių apygardos teismo 2020 m. birželio 2 d. nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 1A-159-875/2020.

¹³ Panevėžio apygardos teismo 2026 m. balandžio 23 d. nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 1A-72-531/2026.

¹⁴ Draudikas pažymėjo, kad jeigu pareiškėja patirs papildomų gydymo išlaidų (tokias išlaidas sudaro ir rando šalinimas), draudikas šias sumas papildomai įvertins ir, pripažinęs jas būtinosiomis gydymo išlaidomis, jas kompensuos.

¹⁵ 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.

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