



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-10-19 Nr. 429-437
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir Swedbank P&C Insurance AS, veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo, apskaičiuojant draudimo išmoką pagal kasko draudimo sutartį, 30 proc. sumažinti automobilio radiatoriaus grotelių ir priekinio bamperio apatinio dangtelio kainą. Įvertinus draudimo sutarties sąlygas ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad senesnių nei penkerių metų automobilių remontui numatyta naudoti analogiškas naudotas arba naujas neoriginalias dalis, kurių techninė būklė nėra blogesnė už sugadintų dalių būklę iki įvykio. Draudikas rinkos pasiūlymais pagrindė, kad apskaičiuotų sumų pakanka tinkamoms reikalingoms alternatyvioms dalims įsigyti (draudiko apskaičiuota suma yra net didesnė), o pareiškėjo pasirinkimas remontuoti automobilį naujomis originaliomis dalimis savaime neišplečia draudiko sutartinių įsipareigojimų. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas atlyginti visą naujų originalių dalių kainą atmestas kaip nepagrįstas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. sausio 31 d. pareiškėjas su draudiku sudarė transporto priemonių savanoriškojo Kasko draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kuria Kasko draudimo taisyklių Nr. 001² (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdraustas 2019 m. gamybos automobilis „Hyundai Tucson“ (toliau – automobilis).

2026 m. balandžio 21 d. pareiškėjas pranešė po žiemos pastebėjęs automobilio priekinių grotelių paviršiaus dangos pažeidimus, kuriuos, jo manymu, sukėlė keliuose ledui tirpdyti naudotos cheminės medžiagos (druska). 2026 m. birželio 27 d. pareiškėjas pranešė apie kitą įvykį – statant automobilį sugadintą priekinį dešinįjį ratlankį.

2026 m. liepos 8 d. pareiškėjas pateikė draudikui bendrą abiejų įvykių sugadinimams pašalinti parengtą UAB „Autofortas Motors“ remonto darbų sąmatą. Draudikas ją suderino, nurodydamas keičiamų naujų originalių dalių kainoms taikysiantis 30 proc. mažinimą, o kiekvienam įvykiui – sutartyje numatytą 100 Eur išskaitą.

Nesutikdamas su 30 proc. dalių kainų sumažinimu apskaičiuojant išmoką, pareiškėjas pateikė draudikui pretenziją. Neradęs priekiniam dešiniajam ratlankiui ir slėgio davikliui (vožtuvui) tinkamų naudotų arba naujų neoriginalių dalių, draudikas atsakyme nurodė šioms dalims sumažinimo netaikysiantis. Tačiau sprendimo dėl radiatoriaus grotelių ir priekinio bamperio apatinio dangtelio draudikas nepakeitė, todėl ginčas kilo dėl šių dviejų dalių keitimo išlaidų atlyginimo.

Ginčo reikalavimai

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 Kasko draudimo taisyklės Nr. 001, galioja nuo 2018 m. gegužės 25 d.

Įpareigoti draudiką netaikyti 30 proc. sumažinimo, draudimo išmoką apskaičiuojant pagal naujų originalių keičiamų dalių kainas, atlyginant visą pareiškėjo pateiktoje remonto sąmatoje numatytą sumą, pritaikius tik sutartyje nustatytą išskaitą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad draudimo sutartyje ir Taisyklėse nenustatyta teisė keičiamų naujų originalių dalių kainoms taikyti 30 proc. sumažinimą dėl turto pagerinimo, taip pat nenumatyta sumažinimo apskaičiavimo tvarka. Pareiškėjo vertinimu, draudikas nepagrindė pasirinkto sumažinimo dydžio, todėl nepagrįstai reikalauja dalį remonto išlaidų padengti pačiam pareiškėjui. Remdamasis jo nurodyta Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika, pareiškėjas mano, kad toks išmokos mažinimas turėjo būti aiškiai nustatytas sutartyje ir individualiai aptartas.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka. Draudikas nurodo, kad pagal Taisyklės senesnių nei penkerių metų automobilių remontui naudojamos analogiškos naudotos arba naujos neoriginalios dalys, kurių techninė būklė nėra blogesnė už sugadintų dalių būklę iki įvykio. Draudiko teigimu, radiatoriaus grotelėms ir priekinio bamperio apatiniam dangteliui taikytas 30 proc. sumažinimas pagrįstas alternatyvių dalių rinkos kainomis, o apskaičiuotos sumos pakanka Taisyklių reikalavimus atitinkančioms dalims įsigyti. Pareiškėjo pasirinktas oficialus gamintojo atstovas remontui naudoja tik naujas originalias dalis, tačiau pareiškėjui buvo pasiūlyta kreiptis į kitą remonto įmonę, galinčią remontą atlikti naudojant alternatyvias dalis.

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 pagrįstai draudimo išmoka atlyginamas radiatoriaus grotelių ir priekinio bamperio apatinio dangtelio keitimo išlaidas apskaičiavo naujų originalių dalių kainoms pritaikęs 30 proc. sumažinimą.***

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas už sutartą draudimo įmoką įsipareigoja, įvykus draudžiamajam įvykiui, išmokėti draudėjui arba sutartyje nurodytam trečiajam asmeniui draudimo išmoką, kurios dydis ir apskaičiavimo tvarka nustatomi įstatyme arba draudimo sutartyje.

CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia šalims susitarti dėl tarpusavio teisių ir pareigų, nepažeidžiant įstatymų reikalavimų. Pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis šalims yra privaloma. Kadangi tarp ginčo šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, draudiko prisiimtų įsipareigojimų apimtis nustatoma pagal draudimo liudijime ir draudimo taisyklėse įtvirtintas sąlygas.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 105 straipsnyje draudimo išmokos dydis siejamas su dėl draudžiamąjį įvykio patirtais nuostoliais ir kitomis išlaidomis, atsižvelgiant į šalių susitarimą dėl jų atlyginimo apimties. Todėl sprendžiant dėl mokėtinos išmokos būtina nustatyti ne tik remonto kainą, bet ir tai, kokias remonto išlaidas draudikas įsipareigojo atlyginti pagal konkrečią sutartį. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 ir 7 dalis, draudikas privalo ištirti išmokos dydžiui nustatyti reikšmingas aplinkybes ir įrodyti aplinkybes, suteikiančias teisę išmoką sumažinti.

Nagrinėjamu atveju ginčo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju nėra. Pareiškėjas

nesutinka su naujų originalių dalių kainoms taikytu 30 proc. sumažinimu, teigdamas, kad tokio draudimo išmokos sumažinimo ir jo apskaičiavimo tvarkos draudimo sutartyje nenustatyta.

Taisyklių skyriaus „Transporto priemonės remontas“ nuostatose įtvirtinta, kad, kompensuojant remonto išlaidas, atsižvelgiama į automobilio amžių ir bendrą techninę būklę. Senesnių nei penkerių metų automobilių remontui naudojamos analogiškos naudotos arba naujos neoriginalios dalys, jeigu jų techninė būklė nėra blogesnė už atitinkamos sugadintos dalies būklę iki draudžiamąjį įvykių.

Pareiškėjo automobilis pirmą kartą įregistruotas 2019 m., todėl įvykių metu buvo senesnis nei penkerių metų. Draudimo liudijime nenustatyta individualių sąlygų, pagal kurias, nepaisant automobilio amžiaus, jo remontui turėtų būti naudojamos naujos originalios dalys. Pasirinktas „Elitinis Kasko“ draudimo variantas taip pat nepanaikina minėtos remonto išlaidų nustatymo sąlygos. Todėl pareiškėjo nurodomos naujesnių automobilių remontui taikomos nuostatos nesudaro pagrindo reikalauti atlyginti visą naujų originalių dalių kainą.

Nors pagal draudimo sutartį automobilio remontui numatyta naudoti tinkamas naudotas arba naujas neoriginalias dalis, pareiškėjas pasirinko oficialų gamintojo atstovą, remontui naudojantį tik naujas originalias dalis. Pareiškėjui buvo paaiškinta galimybė kreiptis į kitą remonto įmonę, naudojančią alternatyvias dalis, arba draudiko partnerių servisus. Pasirinkimas remontuoti automobilį naujomis originaliomis dalimis savaime neišplečia sutartyje nustatytos draudiko atlygintinų išlaidų apimtys.

Vertinant pareiškėjo argumentą dėl sutartyje nenustatyto 30 proc. dydžio, pažymėtina, kad Taisyklėse toks bendras dalių nuvertinimas dėl nusidėvėjimo neįtvirtintas, tačiau jose numatytas remontas alternatyviomis dalimis leidžia atlygintinas išlaidas apskaičiuoti pagal šių dalių kainas. Todėl ginčijamo sumažinimo pagrindumas priklauso nuo to, ar draudikas konkrečiais rinkos duomenimis įrodė, kad apskaičiuotų sumų pakanka sutarties reikalavimus atitinkančioms dalims įsigyti. Tai įrodo, kad pareiškėjo pasirinkimo naudoti naujas originalias dalis susidarantis kainų skirtumas tenka pareiškėjui.

Draudikas savo skaičiavimams pagrįsti pateikė konkrečius alternatyvių dalių pasiūlymus. Pateiktoje 2026 m. rugsėjo 24 d. pasiūlos medžiagoje naudotos originalios radiatoriaus grotelės siūlomos už 301 Eur, papildomai nurodant 122 Eur pristatymo iki rūšiavimo centro mokestį. Pasiūlyme nurodytas gamintojas „Hyundai oe“ ir dalies kodas (*duomenys neskelbtini*), atitinkantis remonto sąmatoje nurodytą kodą. Naujas neoriginalus priekinio bamperio apatinis dangtelis, kurio pasiūlyme nurodytas sąmatą atitinkantis originalo kodas (*duomenys neskelbtini*), siūlomas už 43,60 Eur su PVM.

Radiatoriaus grotelių kaina, pritaikius 30 proc. sumažinimą, siekia 520,47 Eur ir yra 97,47 Eur didesnė už pasiūlyme nurodytą bendrą grotelių ir jų pristatymo kainą – 423 Eur. Apatinio dangtelio kaina – 51,86 Eur taip pat viršija siūlomos alternatyvios dalies kainą – 43,60 Eur su PVM. Taigi, pateikti pasiūlymai pagrindžia, kad draudiko apskaičiuotos sumos viršija konkrečių alternatyvių dalių kainas, o grotelių atveju – ir kainą su nurodytu pristatymo mokesčiu. Šiuos duomenis vertinant kartu su dalių aprašymais, nuotraukomis ir draudiko paaiškinimais apie remonto organizavimo galimybes, darytina išvada, kad draudikas pagrindė apskaičiuotų sumų pakankamumą sutarties reikalavimus atitinkančioms dalims įsigyti.

Išvada dėl alternatyvių dalių tinkamumo ir apskaičiuotų sumų pakankamumo grindžiama draudiko pateiktų įrodymų visuma. Pareiškėjo kreipimėsi nepateikta konkrečių duomenų, paneigiančių siūlomų dalių tinkamumą ar galimybę jas įsigyti už apskaičiuotas sumas, o argumentas dėl sutartyje nenustatyto procentinio dydžio savaime nepaneigia draudiko pateiktų rinkos duomenų.

Nagrinėjamu atveju draudiko atlygintinų išlaidų apimtį lemia sutartyje numatytų tinkamų alternatyvių dalių įsigijimo kaina. Todėl vertinama, ar konkrečiu atveju pritaikius 30 proc. sumažinimą apskaičiuotos draudimo išmokos pakanka tokioms dalims įsigyti. Pateikti pasiūlymai patvirtina ne tik tai, kad alternatyvios dalys yra pigesnės už naujas originalias, bet ir tai, kad ginčijamas sumažinimas nelemia mažesnės kompensacijos, nei reikia sutartį atitinkančioms dalims įsigyti. Aplinkybė, kad pasiūlymuose nurodytų kainų ir naujų originalių dalių kainų skirtumas nėra lygus būtent 30 proc., šios išvados nekeičia, nes draudiko apskaičiuotos sumos yra didesnės už pateiktas alternatyvių dalių kainas. Taigi, draudiko taikytas skaičiavimo būdas yra palankus vartotojui.

Taigi, draudikas nesirėmė vien automobilio amžiumi ar abstrakčiu teiginiu apie turto pagerinimą. Ginčijamas sumažinimas laikytinas konkrečiais rinkos duomenimis pagrįstu sutartyje nustatytos remonto išlaidų apskaičiavimo sąlygos taikymu, o ne savarankiška papildoma išskaita.

Draudiko atsiliepime nurodyta, kad pareiškėjui buvo pateiktas partnerių remonto įmonių sąrašas ir papildomai paaiškinta galimybė pasirinkti kitą remonto įmonę, galinčią naudoti tinkamas naudotas originalias arba naujas neoriginalias dalis. Pareiškėjas taip pat informuotas, kad draudiko partnerių remonto įmonės remontą organizuotų pagal su draudiku sudertą darbų apimtį ir kainą. Vadinas, pareiškėjui buvo pasiūlyta galimybė organizuoti remontą pagal sutartyje numatytas sąlygas.

Pareiškėjo pasirinkimas remontą atlikti pas oficialų gamintojo atstovą, naudojantį tik naujas originalias dalis, savaime neišplečia draudiko sutartinių įsipareigojimų. Pareiškėjas gali pasirinkti tokį remonto būdą, tačiau draudikui nekyla pareiga atlyginti dėl šio pasirinkimo susidariusio kainų skirtumo, kai tinkamų alternatyvių dalių įsigijimo už apskaičiuotas sumas galimybė yra pagrįsta. Sutikimas apmokėti pasirinktos remonto įmonės darbo įkainius taip pat nereiškia įsipareigojimo visa apimtimi apmokėti jos naudojamas naujas originalias dalis.

Vertinant pareiškėjo nurodytą Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktiką, pažymėtina, kad jo nurodytoje byloje nagrinėtas draudimo išmokos mažinimas dėl draudėjo elgesio iki draudžiamąjį įvykio ir sutartyje nenustatytų atsargumo pareigų nevykdymo. Nagrinėjamu atveju pareiškėjui nepriskiriamas draudimo sutarties pažeidimas, o ginčas sprendžiamas, nustatant pagal draudimo sutartį atlygintinų remonto išlaidų dydį. Jų apskaičiavimo pagrindas įtvirtintas Taisyklių sąlygoje dėl senesnių nei penkerių metų automobilių remonto alternatyviomis dalimis. Todėl pareiškėjo nurodyta praktika šiuo atveju nėra aktuali ir savaime nepagrindžia reikalavimo atlyginti visą naujų originalių dalių kainą, kai draudikas įrodė galimybę sutartį atitinkančias dalis įsigyti už apskaičiuotas sumas.

Išvada

Nustačius, kad draudikas pagal Taisykles turėjo pagrindą ginčijamų dalių keitimo išlaidas apskaičiuoti pagal tinkamų naudotų originalių arba naujų neoriginalių dalių kainas ir pakankamai pagrindė, kad po 30 proc. sumažinimo apskaičiuotų sumų pakanka šioms dalims įsigyti, nėra pagrindo įpareigoti draudiką atlyginti visą naujų originalių radiatoriaus grotelių ir priekinio bamperio apatinio dangtelio kainą. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas 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