# LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-10-26 Nr. 429-453
Vilnius

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

**Sprendimo santrauka**[1]

*Ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjo automobiliui padarytą žalą, dydžio. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, darytina išvada, kad draudikas tinkamai apskaičiavo transporto priemonės atkūrimo išlaidas, todėl pareiškėjo reikalavimas mokėti papildomą draudimo išmoką atmestinas.*

N u s t a t y t a:

**Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės**

2026 m. rugpjūčio 19 d. eismo įvykio metu buvo apgadintas pareiškėjo automobilis *BMW iX2* (valst. Nr. *(duomenys neskelbtini)*). Pareiškėjas kreipėsi į draudiką, apdraudusį atsakingo už eismo įvykį asmens civilinę atsakomybę, dėl patirtos žalos atlyginimo. Gauto pranešimo apie įvykį pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą.

Gavęs draudimo išmokai apskaičiuoti reikalingą informaciją ir atsižvelgdamas į pareiškėjo pageidavimą draudimo išmoką gauti pinigais, draudikas 2026 m. rugsėjo 15 d. parengė remonto sąmatą, kurios vertė 2 389,77 Eur (be PVM), ir apie nustatytą žalos dydį informavo pareiškėją.

2026 m. rugsėjo 16 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad jam galėjo buvo perduotos ne visos automobilio apgadinimų nuotraukos ir todėl dalis pažeidimų galėjo būti neįvertinti. Pareiškėjas taip pat paprašė atlikti pakartotinį žalos vertinimą ir nurodė esantis pasirengęs pateikti papildomas automobilio nuotraukas bei sudaryti galimybę automobilį apžiūrėti gyvai.

Gavęs visas automobilio apgadinimų nuotraukas ir kitą reikalingą informaciją, draudikas 2026 m. spalio 6 d. atliko pakartotinį žalos vertinimą ir nustatė, kad pareiškėjo žala, atitinkanti automobilio remonto išlaidas, yra 10 566,40 Eur.

Pareiškėjas su draudiko skaičiavimais nesutiko ir pateikė draudikui UAB „Nepriklausomas vertinimas" parengtą 2026 m. rugpjūčio 26 d. Vertinimo ataskaitą Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Vertinimo ataskaita), kurioje nustatyta, kad pareiškėjo automobilio atkuriamoji vertė (remonto kaina) be PVM – 17 207,57 Eur.

Draudikas, įvertinęs Vertinimo ataskaitą, sutiko taikyti joje nurodytas darbų apimtį, valandinius įkainius, dalių ir detalių nusidėvėjimo dydį bei smulkių detalių koeficientą, tačiau perskaičiavo dalių ir detalių įkainius pagal alternatyvaus dalių tiekėjo UAB „Auvika" kainyną. Atlikęs korekcijas draudikas priėmė sprendimą išmokėti 13 957,67 Eur draudimo išmoką, atlyginančią būtinąsias automobilio remonto išlaidas, ir 805,32 Eur, atlyginančius automobilio prekinės vertės netekimą. Apie priimtą sprendimą 2026 m. spalio 8 d. draudikas informavo pareiškėją.

2026 m. spalio 8 d. pareiškėjas pateikė draudikui pretenziją dėl priimto sprendimo ir nurodė, kad nesutinka su draudiko apskaičiuotu žalos dydžiu. Pareiškėjas teigė, kad Vertinimo ataskaitoje yra nurodyta 3 249,90 Eur didesnė suma, taip pat nurodė kitus nesutikimo su

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

draudiko sprendimu motyvus ir prašė draudiko pagrįsti turto vertintojo sąmatoje atliktas korekcijas. Atsakydamas į pareiškėjo skundą, draudikas paaiškino, kad galutinė draudimo išmoka buvo apskaičiuota pripažįstant visas turto vertintojo sąmatoje nurodytas pozicijas, tik atlikus remontui reikalingų dalių kainų korekcijas.

Pareiškėjas su galutiniu draudiko sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą.

**Ginčo reikalavimai**

Įpareigoti draudiką perskaičiuoti draudimo išmoką pagal Vertinimo ataskaitą ir išmokėti papildomą draudimo išmoką (3 249,90 Eur).

**Ginčo šalių pateikti paaiškinimai**

Pareiškėjas nurodė nesutinkąs su draudiko apskaičiuotu žalos dydžiu ir nustatyta draudimo išmoka. Pareiškėjo teigimu, draudiko apskaičiuotos automobilio remonto išlaidos yra 3 249,90 Eur mažesnės, nei nustatė turto vertintojas. Pareiškėjas pažymėjo, kad draudikas kelis kartus perskaičiavo žalą ir, iš esmės pripažinęs Vertinimo ataskaitoje nurodytą remonto darbų apimtį, vis tiek sumažino atsarginių dalių kainas pagal alternatyvaus tiekėjo įkainius. Pareiškėjas kėlė abejones dėl draudiko taikytų atsarginių dalių kainų pagrįstumo ir galimybės įsigyti reikalingas dalis nurodytomis kainomis.

Draudikas laikėsi pozicijos, kad draudimo išmoka apskaičiuota tinkamai, atsižvelgiant į būtinąsias transporto priemonės remonto išlaidas. Draudikas nurodė neprivaląs vadovautis išimtinai Vertinimo ataskaita, tačiau paaiškino, kad pripažino joje nurodytą remonto darbų apimtį bei įkainius, bet atsarginių dalių kainas perskaičiavo pagal alternatyvaus tiekėjo UAB „Auvika" kainas. Draudiko teigimu, šio tiekėjo siūlomos naujos originalios dalys yra realiai prieinamos Lietuvos rinkoje mažesnėmis kainomis, todėl nėra pagrindo draudimo išmoką apskaičiuoti pagal Vertinimo ataskaitoje nurodytas kainas. Draudikas, be kita ko, paaiškino, kad atlygino pareiškėjui ir turto vertinimo išlaidas. Draudiko vertinimu, apskaičiuota draudimo išmoka yra pagrįsta, todėl nėra pagrindo jos perskaičiuoti.

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 $42^1$ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar* ***draudikas tinkamai nustatė ir pagrindė draudimo išmokos, skirtos per eismo įvykį pareiškėjo transporto priemonei padarytai žalai atlyginti, dydį.***

Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sistemos veikimo teisinius pagrindus ir principus reguliuoja Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas (toliau - TPVCAPDĮ) ir jo įgyvendinamieji teisės aktai (Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės)[2] ir kt.).

Pagal TPVCAPDĮ 2 straipsnio 5 dalį, eismo įvykio žala laikoma per eismo įvykį padaryta žala nukentėjusio trečiojo asmens turtui, nukentėjusiam trečiajam asmeniui ir (arba) neturtinė

[2] Patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795.

žala arba žala, kuri atsirado vėliau kaip eismo įvykio padarinys, o pagal 2 straipsnio 23 dalį, žala nukentėjusio asmens turtui – nukentėjusio trečiojo asmens turtui padaryta žala, kurios dydis nustatomas įstatymų nustatyta tvarka.

TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta žalos dydžio nustatymo taisyklė: turtui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, o TPVCAPDĮ 17 straipsnyje nurodytais atvejais – Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuras (toliau – Biuras), vadovaudamasis įgaliotų asmenų ir (arba) turto vertintojų ataskaitomis ir dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį. Šią nuostatą pakartoja ir Taisyklių 13 punktas, kuris, iš esmės atkartodamas TPVCAPDĮ 15 straipsnio 3 dalį, nustato draudikui pareigą tinkamai nustatyti padarytos žalos dydį, remiantis dokumentais, įrodančiais žalos aplinkybes, faktą ir dydį, atsižvelgus į visas bylai reikšmingas aplinkybes.

Taisyklių 4 punkte įtvirtinta, kad eismo įvykio metu padarytos žalos dydis ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims mokėtinos draudimo išmokos dydis nustatomi, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (toliau – Civilinis kodeksas), TPVCAPDĮ, kitų teisės aktų nuostatomis ir atsižvelgiant į draudimo įmonės, apdraudusios atsakingo už padarytą žalą asmens civilinę atsakomybę, ar Biuro įgaliotų asmenų (paskirtų ekspertų) ataskaitas ar išvadas dėl žalos, nukentėjusio trečiojo asmens, apdraustojo pateiktus dokumentus dėl žalos, eismo įvykio aplinkybių ir eismo įvykio dalyvių atsakomybės, kitų šiose Taisyklėse nurodytų asmenų pateiktus dokumentus, leidžiančius nustatyti eismo įvykio aplinkybes ir padarytos žalos dydį.

Pagal Taisyklių 15 punktą, žalos dėl turto sugadinimo, kai jį remontuoti ekonomiškai tikslinga, atlyginimo dydis nustatomas pagal turėtas remonto išlaidas, būtinas atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (arba) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Jeigu nukentėjęs trečiasis asmuo turto neremontuoja, atlyginamos apskaičiuotos būtinosios turto remonto išlaidos (be PVM) atkurti sugadintą turtą ar jo detalių ir (arba) dalių rinkos vertę iki eismo įvykio. Būtinąsias remonto išlaidas sudaro remonto darbų vertė, dažymo darbų vertė, keičiamų dalių vertė (nuvertinant dalis dėl nusidėvėjimo), dažymo medžiagų vertė ir papildomos išlaidos (transportavimo, saugojimo, techninės ekspertizės ir kitos išlaidos). Būtinosios remonto išlaidos apskaičiuojamos pagal vidutinius darbų ir keičiamų detalių ir (arba) dalių įkainius, atitinkančius technologijos lygį, vadovaujantis rekomenduojamais laiko normatyvais.

TPVCAPDĮ 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio draudimo išmoką, neviršijančią šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytų draudimo sumų, ir turi teisę atmesti nepagrįstus reikalavimus dėl žalos, padarytos per eismo įvykį, atlyginimo.

Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas (TPVCAPD) priklauso nuostolių draudimo rūšiai, todėl jo tikslas yra kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius. Atsižvelgiant į transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarčių kompensacinę paskirtį ir nuostolių draudimo sutartyse įgyvendinamą Civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintą visiško nuostolių atlyginimo principą, žalos atlyginimu turi būti siekiama grąžinti ją patyrusį asmenį į iki pažeidimo buvusią padėtį.

Teisingas žalos atlyginimas reiškia tai, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, nustačius mažesnį už tikruosius nuostolius žalos dydį, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita.[3] Nustatant nukentėjusio trečiojo asmens turtui padarytą žalą, turi būti atsižvelgiama į visas individualias aplinkybes ir vadovaujamasi TPVCAPD tikslu kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius, nepažeidžiant šio asmens teisės į teisingą žalos atlyginimą bei nepatiriant papildomų išlaidų dėl nuo nukentėjusio trečiojo asmens nepriklausančių priežasčių.[4]

Pažymėtina, kad, pagal kasacinio teismo praktiką, kai ginčas susijęs su atlygintinos žalos dydžiu ir nėra susijęs nei su atsisakymu mokėti draudimo išmoką, nei su draudimo išmokos sumažinimo atvejais, nagrinėjant ginčą taikytina bendroji įrodinėjimo naštos taisyklė – šalys turi įrodyti tas aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti.[5]

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. sausio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015.
[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. kovo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-81-1075/2018 ir kt.

Vadovaujantis nurodyta kasacinio teismo praktika, taip pat Ginčų nagrinėjimo taisyklių 24 punktu, kuriame nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, darytina išvada, jog pareiškėjas turi įrodyti, kad draudiko apskaičiuota išmoka automobiliui atkurti yra nepagrįsta, nepakankama tam, jog būtų atlyginti jo patirti nuostoliai. Draudikas, atvirkščiai, turi pagrįsti, kad jo atlikti skaičiavimai, kuriais jis vadovavosi priimdamas sprendimą dėl draudimo išmokos, yra teisingi, o nustatytas galutinis atlygintinos žalos dydis atitinka visiško nuostolių atlyginimo principą.

Iš bylos duomenų matyti, kad draudikas draudimo išmoką apskaičiavo, remdamasis Vertinimo ataskaitoje pateiktais skaičiavimais (joje nurodyta remonto darbų trukme, valandiniais įkainiais, nusidėvėjimo koeficientu ir kt.) ir koregavo tik remontui reikalingų dalių kainas[6]. Vertinimo ataskaitoje pateiktoje sąmatoje nurodyta, kad dalys kainuoja 14 666,41 Eur, o draudikas įvertino, kad remontui reikalingas dalis galima įsigyti už 11 480,24 Eur. Taip pat buvo pakoreguota smulkių dalių pozicija, kuriai taikomas 2 proc. koeficientas visos dalių vertės, jis atitinkamai sumažėjo nuo 293,33 Eur iki 229,60 Eur.

Nagrinėjamu atveju matyti, kad žalos dydžio nustatymo prerogatyvą turintis draudikas korekcijas atliko remdamasis realiai rinkoje veikiančios ir automobilių dalių prekyba užsiimančios bendrovės UAB „Auvika" interneto puslapio (elektroninės dalių parduotuvės) duomenimis, atsižvelgdamas į remontui reikalingų naujų originalių detalių kainą. Draudikas papildomai pateikė dalių kainas pagrindžiantį *www.avkparts.lt* portalo krepšelio nuorašą, patvirtinantį, kad automobilio remontui reikalingas analogiškas naujas originalias dalis (jų kodai sutampa su Vertinimo ataskaitoje nurodytais dalių kodais) realiai rinkoje galima įsigyti gerokai pigiau, nei nurodyta Vertinimo ataskaitoje.

Kaip minėta, privalomąjį draudimą reglamentuojantys teisės aktai numato draudimo išmokos apskaičiavimą pagal būtinųjų remonto išlaidų, pagrįstų vidutiniais įkainiais, kriterijus. Tai reiškia, kad teisės aktuose nustatytas ne bet kokių remonto išlaidų, o būtinųjų remonto išlaidų atlyginimo principas. Šie kriterijai papildomai grindžiami ir Civiliniame kodekse įtvirtintais sutarčių ir prievolių ekonomiško vykdymo, taip pat teisingo žalos atlyginimo principais. Vien skirtingų detalių kainų nurodymas turto vertinimo ataskaitose ir draudikų sąmatose ar kituose žalos dydį pagrindžiančiuose dokumentuose nepatvirtina, kad didesnė kaina savaime laikytina objektyviai būtina transporto priemonei atkurti.

Atsižvelgiant į tai, kad byloje pateikti duomenys apie realias ir mažesnes analogiškų naujų originalių dalių kainas rinkoje, laikytina, kad jų taikymas geriau atspindi pirmiau minėtą prievolių ekonomiško vykdymo principą bei būtinųjų išlaidų apskaičiavimo pagal vidutinius įkainius tvarką, todėl pareiškėjo reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą išimtinai pagal Vertinimo ataskaitą, laikytinas nepagrįstu.

Papildomai pažymėtina, kad, pareiškėjui pateikus faktinį automobilio remontą ir dėl jo realiai patirtas PVM išlaidas patvirtinančius dokumentus, draudikas turėtų spręsti dėl PVM dalies mokėjimo. Jeigu pareiškėjas pateiktų kitą informaciją, patvirtinančią, kad išmokėtos draudimo išmokos faktiškai nepakanka dėl įvykio kilusioms būtinoms remonto išlaidoms padengti, pavyzdžiui, jeigu remonto metu paaiškėtų papildomų, iki tol nefiksuotų defektų, draudikas turėtų tokią informaciją įvertinti pagal teisės aktų reikalavimus ir spręsti dėl didesnių būtinųjų remonto išlaidų kompensavimo pagrindo.

**Išvada**

Vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų duomenų visuma, pareiškėjo reikalavimas išmokėti papildomą draudimo išmoką yra nepagrįstas ir atmestinas.

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[7].

---

[6] Išskyrus Vertinimo ataskaitoje nurodytą padangos kainą.

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

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