LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-11-06 Nr. 429-479
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir *ERGO Insurance SE,* veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą[1], (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka[2]

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo automobilio sugadinimus priskirti keturiems atskiriems draudžiamiesiems įvykiams ir, apskaičiuojant draudimo išmoką, taikyti keturias 150 Eur besąlygines išskaitas. Pareiškėja teigė, kad visi sugadinimai galėjo atsirasti per vieną vandalizmo įvykį, todėl turėtų būti taikoma viena išskaita. Įvertinus sugadinimų nuotraukas ir eksperto išvadą, nustatyta, kad keturių sugadinimų grupių požymiai rodo skirtingus poveikio mechanizmus ir bendros atsiradimo priežasties nebuvimą. Pareiškėjos nurodytas visų sugadinimų pastebėjimas vienu metu, automobilio plovimo dokumentai ir policijos pateikta informacija nepatvirtina jų atsiradimo per vieną įvykį ir nepaneigia eksperto vertinimo. Todėl draudikas pagrįstai taikė keturias besąlygines išskaitas, o pareiškėjos reikalavimas perskaičiuoti mokėtiną draudimo išmoką, taikant vieną išskaitą, atmestinas kaip nepagrįstas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta Transporto priemonių draudimo sutartis (toliau – Draudimo sutartis), kuria 2025 m. rugpjūčio 1 d. – 2026 m. liepos 31 d. draudimo laikotarpiui, Transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės)[3] pagrindu buvo apdraustas pareiškėjos automobilis.

2026 m. liepos 28 d. pareiškėja pranešė apie įvykį: „Nuplovus mašiną pastebėjau įbrėžimą. Apžiūrėjau visą automobilį – radau daugiau įbrėžimų, skylę bamperyje, kažkieno parašą stefan.“ Pareiškėja nurodė, kad automobilį remontuos pasirinktame servise.

2026 m. rugpjūčio 28 d. remonto įmonė pateikė sugadinimų nuotraukas ir remonto sąmatą. Įvertinęs sugadinimų vietas ir pobūdį, draudikas nustatė, kad jie atsirado per bent keturis skirtingus įvykius, t. y. draudimo išmoka už automobilio remontą bus išmokėta, išskaičiavus keturias draudimo sutartyje nustatytas 150 Eur išskaitas.

Pareiškėja nesutiko su tokiu vertinimu, kreipėsi į draudiką su pretenzija, o draudikui sprendimo nepakeitus, į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Rekomenduoti draudikui automobilio sugadinimus vertinti kaip vieno draudžiamojo įvykio pasekmę ir perskaičiuoti mokėtiną draudimo išmoką, taikant vieną besąlyginę išskaitą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nesutinka su draudiko sprendimu automobilio sugadinimus priskirti keturiems

[1] Kuri nuo 2026 m. lapkričio 1 d. perėmė visas ADB „Gjensidige“ teises ir pareigas.

[2] 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.

[3] Transporto priemonių savanoriškojo draudimo taisyklės Nr. 049, galiojanti redakcija nuo 2021 m. gegužės 11 d.

atskiriems įvykiams. Jos teigimu, po ankstesnio automobilio plovimo apgadinimų nebuvo, o visi sugadinimai pastebėti po 2026 m. liepos 28 d. plovimo. Pareiškėjos nuomone, jie galėjo atsirasti per vieną vandalizmo įvykį, kurio galimybę patvirtina ant automobilio spoilerio išraižytos raidės. Pareiškėja pažymi, kad skirtingos sugadinimų vietos ir pobūdis savaime neįrodo, jog jie atsirado per atskirus įvykius, o draudikas nepateikė pakankamų tokį vertinimą pagrindžiančių įrodymų.

Draudikas remiasi eksperto išvada, kurioje nurodyta, kad priekinio kairiojo sparno ir priekinių kairiųjų durų įmušimai galėjo atsirasti nuo kontakto su mažu kietu buku kūnu, galinio bamperio ir galinio dešiniojo sparno nubrozdinimai – nuo slystamo kontakto su kitu objektu, spoilerio sugadinimai – jį raižant aštriu smailiu daiktu, o priekinio bamperio plyšimas ir nubrozdinimai – nuo kontakto su standžiu objektu. Įvertinęs sugadinimų vietas, pobūdį ir kryptis, ekspertas padarė išvadą, kad jie atsirado dėl skirtingų poveikio mechanizmų ir neturi bendros atsiradimo priežasties. Draudiko teigimu, vien tai, kad visi sugadinimai pastebėti tuo pačiu metu, nepatvirtina jų atsiradimo per vieną įvykį, todėl apskaičiuojant draudimo išmoką pagrįstai taikytos keturios 150 Eur besąlyginės išskaitos.

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 šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti Draudimo sutarties sąlygas ir ginčo šalių pateiktus įrodymus bei nustatyti, ar draudikas pagrįstai automobilio sugadinimus priskyrė keturiems atskiriems draudžiamiesiems įvykiams ir, apskaičiuodamas draudimo išmoką, taikė keturias besąlygines išskaitas.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 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.

Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises ir pareigas, jeigu tai neprieštarauja įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta transporto priemonių draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudimo apsaugos apimtis ir draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka nustatomos pagal šalių sutartas sąlygas. Sprendžiant dėl besąlyginės išskaitos taikymo, reikšmingos tiek draudimo liudijime nustatytos individualiosios sąlygos, tiek Draudimo sutarties dalimi esančių Taisyklių nuostatos.

Taisyklių I dalies „Transporto priemonių draudimo sąlygos“ 1.6 papunktyje besąlyginė išskaita apibrėžiama kaip suma, kuria draudžiamojo įvykio atveju draudikas mažina mokėtiną draudimo išmoką. Bendrųjų draudimo sąlygų 1.17 papunktyje nustatyta, kad besąlyginė išskaita taikoma kiekvieno draudžiamojo įvykio atveju. Šalių Draudimo sutartyje autoavarijos, gamtinių jėgų, gaisro ir sprogimo bei trečiųjų asmenų veikos rizikoms nustatyta 150 Eur besąlyginė išskaita. Taigi, nustatant taikytiną išskaitų skaičių, būtina įvertinti, ar deklaruoti sugadinimai atsirado dėl vieno, ar dėl kelių savarankiškų įvykių.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta draudiko pareiga tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui

nustatyti, dedant reikiamas pastangas. Pagal šio straipsnio 7 dalį, draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Todėl draudiko sprendimas taikyti kelias besąlygines išskaitas turi būti pagrįstas duomenimis, leidžiančiais spręsti apie atskirų draudžiamųjų įvykių buvimą.

Draudikas savo sprendimą grindžia automobilio sugadinimų nuotraukomis ir draudiko eksperto 2026 m. spalio 29 d. parengta išvada dėl automobilio „Toyota Yaris" sugadinimų pobūdžio (toliau – Eksperto išvada).

Eksperto išvadoje atskirai išanalizuotos keturios automobilio sugadinimų grupės. Ant priekinio kairiojo sparno užfiksuoti du pusapskritimio formos įmušimai prie sparno ir durų sandūros, o priekinių kairiųjų durų apatinėje dalyje – įmušimas. Eksperto vertinimu, šie pažeidimai galėjo atsirasti nuo kontakto su mažu kietu buku kūnu. Galinio bamperio dešinėje pusėje ir galiniame dešiniajame sparne nustatyti horizontalūs nubrozdinimai bei sparno įlenkimas siejami su slystamu kontaktu su kitu objektu, pavyzdžiui, kitu automobiliu. Spoilerio dešinėje pusėje išraižytos raidės ir subraižymai siejami su aštraus smailaus daikto poveikiu vandalams niokojant automobilį. Priekinio bamperio apatinėje dešinėje dalyje nustatytas kiauryminis plastiko plyšimas ir horizontalus dažų nubrozdinimas, eksperto vertinimu, galėjo atsirasti kontaktuojant su standžiu objektu.

Įvertinęs šių pažeidimų visumą, ekspertas nurodė, kad sugadinimų zonos yra skirtingose kėbulo plokštumose ir vietose, pažeidimai skiriasi savo pobūdžiu, yra padaryti skirtingos formos kietais kūnais ir skirtingomis kryptimis. Šių požymių pagrindu padaryta išvada, kad sugadinimai atsirado dėl skirtingų poveikio mechanizmų ir neturi bendros atsiradimo priežasties. Taigi draudiko vertinimas grindžiamas ne vien sugadintų automobilio dalių skaičiumi ar jų išsidėstymu, bet ir specialių žinių turinčio asmens atlikta konkrečių pažeidimų analize.

Pareiškėja teigia, kad visi automobilio sugadinimai galėjo atsirasti per vieną vandalizmo įvykį. Šią galimybę ji sieja su spoileryje išraižytomis raidėmis ir aplinkybe, kad visus sugadinimus pastebėjo po automobilio plovimo. Vis dėlto pati pareiškėja nurodė automobilio apgadinimo momento nemačiusi ir negalinti tiksliai nustatyti jo laiko bei aplinkybių. Todėl jos paaiškinimas apie vieną vandalizmo įvykį vertintinas kaip galima sugadinimų atsiradimo versija, kurios pagrįstumas tikrintinas pagal kitus byloje esančius duomenis.

Pažymėtina, kad eksperto vertinime spoilerio sugadinimų sąsaja su vandalizmu nėra paneigta. Tačiau vien tyčinio poveikio požymiai šioje automobilio dalyje savaime nepatvirtina, kad ir visi kiti automobilio pažeidimai atsirado per tą patį įvykį. Kitų sugadinimų pobūdis Eksperto išvadoje įvertintas atskirai, nurodant juos galėjusius sukelti mechaninius poveikius ir konstatuojant bendros sugadinimų atsiradimo priežasties nebuvimą.

Vertinant pareiškėjos argumentus dėl automobilio plovimo, pažymėtina, kad plovimo faktą patvirtinantys dokumentai savaime nepatvirtina automobilio techninės būklės konkrečiu metu. Pareiškėjos paaiškinimas, kad po ankstesnio plovimo sugadinimų nepastebėjo, gali būti reikšmingas sprendžiant apie galimą jų atsiradimo laikotarpį, tačiau neįrodo, kad per šį laikotarpį automobilis buvo apgadintas tik vieną kartą. Taip pat visų pažeidimų pastebėjimas vienu metu nėra pakankamas pagrindas juos laikyti vieno draudžiamojo įvykio pasekme.

Byloje pateiktas policijos raštas kitokios išvados taip pat nesuponuoja. Jame perteikti pareiškėjos paaiškinimai apie automobilio plovimą ir tuo metu nepastebėtus sugadinimus bei nurodyta, kad pareiškėja paaiškino kreipusis dėl informacijos ir tyrimo nepageidaujanti. Rašte nėra savarankiškai nustatytų duomenų apie visų ginčui aktualių automobilio sugadinimų padarymą vienu metu ar jų bendrą kilmę, todėl šis dokumentas nepaneigia Eksperto išvadoje pateikto techninio vertinimo.

Pareiškėja pagrįstai pažymi, kad skirtingi mechaniniai poveikiai savaime ne visais atvejais reiškia atskirus draudžiamuosius įvykius – vertinant kelių kontaktų priskyrimą vienam įvykiui, atsižvelgiama į jų tarpusavio ryšį ir konkrečias apgadinimo aplinkybes. Tačiau nagrinėjamu atveju nėra nustatyta tokia sugadinimų atsiradimo aplinkybių seka, kuri susietų visas keturias pažeidimų grupes su vienu epizodu. Priešingai, pateiktas techninis vertinimas pagrindžia skirtingą jų kilmę, o pareiškėjos nurodyti duomenys šio vertinimo nepaneigia.

Svarbu pažymėti, kad Eksperto išvadą parengęs specialistas turi specialių žinių, reikalingų eismo įvykio aplinkybėms ištirti, tai yra nuolatinė ir įprasta jo veiklos dalis. Objektyvių duomenų, leidžiančių abejoti Eksperto išvados pagrįstumu, Lietuvos bankui nebuvo pateikta.

Įvertinus Eksperto išvadą, sugadinimų nuotraukas, šalių paaiškinimus ir policijos pateiktą informaciją, darytina išvada, kad byloje esančių duomenų visuma labiau pagrindžia draudiko poziciją dėl atskiros keturių sugadinimų grupių kilmės nei pareiškėjos keliamą prielaidą apie vieną

vandalizmo įvykį. Ekspertas išskyrė konkrečius pažeidimų požymius, nurodė galimus jų atsiradimo mechanizmus ir konstatavo bendros priežasties nebuvimą. Pareiškėjos pateikti argumentai nesudaro pakankamo pagrindo šio vertinimo laikyti nepatikimu.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas turėjo pagrindą keturioms nustatytoms sugadinimų grupėms taikyti atskiras Draudimo sutartyje nustatytas 150 Eur besąlygines išskaitas.

Išvada

Kadangi ginčo byloje pateiktų įrodymų visuma pagrindžia automobilio sugadinimų priskyrimą keturiems atskiriems draudžiamiesiems įvykiams, draudikas pagrįstai, apskaičiuodamas draudimo išmoką, taikė keturias Draudimo sutartyje nustatytas 150 Eur besąlygines išskaitas. Pareiškėjos reikalavimas visus sugadinimus vertinti kaip vieno draudžiamojo įvykio pasekmę ir perskaičiuoti draudimo išmoką, taikant vieną besąlyginę išskaitą, 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 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