



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

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

2025-01-23 Nr. 429-15
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. spalio 9 d. įvyko eismo įvykis, kurio metu kito asmens valdoma transporto priemonė *Toyota* (valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*)) kliudė bei apgadino mašinų stovėjimo aikštelėje stovintį pareiškėjos automobilį *Opel Astra* (valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*)) ir pasišalino iš eismo įvykio vietos (toliau – įvykis). Pareiškėjos automobilyje įvykio metu nebuvo, nė vienas asmuo per įvykį nenukentėjo. Eismo įvykio kaltininke pripažinta automobilio *Toyota* vairuotoja. Apie įvykį buvo informuotas eismo įvykio kaltininkės civilinę atsakomybę įprastiniu transporto priemonės valdytojų civilinės atsakomybės privalomuoju draudimu apdraudęs draudikas. Pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą.

2024 m. spalio 25 d. pareiškėja pateikė draudikui prašymą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą neturtinę žalą. Pareiškėja nurodė, kad nors įvykio metu automobilyje nebuvo, tačiau patirtas stresas ir įvykio sukeltos emocinės pasekmės neigiamai paveikė jos sveikatą bei emocinę būseną. Pareiškėja teigia, kad įvykio dieną lankėsi gydymo įstaigoje, ten jai buvo atlikta gydomoji procedūra, tačiau dėl įvykio ji patyrė daug neigiamų išgyvenimų, dėl to jaučiamas skausmas kitą dieną tapo intensyvesnis, atsirado nemiga. Pareiškėja taip pat nurodė, kad patyrė įtampą bendraudama su draudiko atstovais žalos administravimo metu.

2024 m. lapkričio 5 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjai neturtinę žalą. Pareiškėja, nesutikdama su sprendimu, draudikui pateiktoje pretenzijoje ir kreipimesi į Lietuvos banką kėlė reikalavimą išmokėti 1 000 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą neturtinę žalą.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas. Draudikas paaiškino, kad administruodamas žalą vertino tai, jog per eismo įvykį pareiškėja nebuvo automobilyje, o jos pateiktuose medicinos dokumentuose nėra nurodyta, kad pareiškėja nukentėjo arba kad pareiškėjos sveikatos būklė pablogėjo būtent dėl eismo įvykyje patirto streso. Taip pat draudikas nurodė, kad visą žalos bylos administravimo laikotarpį su pareiškėja buvo bendrauta geranoriškai, stresas ir neigiamos emocijos yra neišvengiama kiekvieno eismo įvykio dalis. Dėl šios priežasties draudikas mano, jog nėra pagrindo konstatuoti, kad dėl įvykio pareiškėja patyrė neturtinę žalą.

Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo dėl įvykio mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą neturtinę žalą.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio pareiškėjos patirtą neturtinę žalą, pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas tinkamai pritaikė nukentėjusio trečiojo asmens teisę į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinančių teisės aktų nuostatas ir ar pagrįstai atsisakė išmokėti pareiškėjos nurodytą neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką.

Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomąjį draudimą reglamentuojančio Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCPDĮ) 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 vienas 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).

TPVCPDĮ 7 straipsnyje įtvirtinta, kad nukentėjęs trečiasis asmuo turi teisę pateikti pretenzijas dėl padarytos žalos atsakingam draudikui arba šio įstatymo 17 straipsnyje nurodytais atvejais – Biurui dėl patirtos neturtinės žalos. Teisę į neturtinės žalos atlyginimą turi ir asmenys, nurodyti šio straipsnio 5 dalyje. 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 taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795, 12 punkte nustatyta, kad patirtos neturtinės žalos dydis apskaičiuojamas vadovaujantis eismo įvykio metu padarytos neturtinės žalos dydžio nustatymo rekomendacijomis, kurias tvirtina finansų ministras.

Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas (neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę ir žalą)¹. Vien pakenkimas asmens sveikatai ar kitų neteisėtų veiksmų padarymas savaime nepreziūuoja neturtinės žalos fakto. Esant sveikatos sužalojimo ar kitiems įstatymo nustatytiems faktams, neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta – asmuo patyrė fizinį skausmą, dvasinius išgyvenimus, dvasinį sukrėtimą, emocinę depresiją, pažeminimą, pablogėjo reputacija, sumažėjo bendravimo galimybės ar kt. (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Neturtinės žalos padarymo faktą ir dydį turi įrodyti asmuo, reikalaujantis tokios žalos atlyginimo². Tai reiškia, kad pareiškėjai kilo pareiga įrodyti visas būtinąsias eismo įvykio kaltininko civilinės atsakomybės sąlygas – neteisėtus veiksmus, žalą, priežastinį ryšį tarp kilusios žalos ir neteisėtų veiksmų, kaltę. Nenustačius bent vienos iš šių civilinės atsakomybės sąlygų, eismo įvykio kaltininkui nekiltų civilinė atsakomybė, o draudikui – prievolė mokėti draudimo išmoką už kaltininko padarytą žalą.

Taip pat pažymėtina, kad neturtinė žala nėra bet koks, net menkiausias laipsnio asmeniui padarytas neigiamas poveikis. Jis turi sukelti ne vienkartinis ar trumpalaikius išgyvenimus ar emocijas arba sudaryti kliūtis, kurios nėra sudėtingos ar nesunkiai įveikiamos. Neturtinė žala konstatuojama tada, kai ją darantys veiksmai ar veiksniai yra pakankamai intensyvūs³.

Nagrinėjamu atveju pareiškėja patirtą neturtinę žalą grindė tuo, kad dėl įvykio jos sveikatos būklė pablogėjo, be to, ji patyrė neigiamų išgyvenimų ir įtampą tiek dėl paties įvykio,

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-394/2006.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. spalio 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-376/2007; 2013 m. vasario 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-133/2013.

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

ties bendraudama su draudiku žalos bylos administravimo metu.

Pareiškėja paaiškino, kad įvykio dieną gydymo įstaigoje jai buvo atlikta trišakio nervo blokada. Po šios procedūros nuėjusi prie savo automobilio mašinų stovėjimo aikštelėje pareiškėja rado jį sugadintą, kaltininkė iš įvykio vietos buvo pasišalinusi. Esant nurodytoms aplinkybėms, pareiškėja turėjo laukti policijos pareigūnų, kurie užfiksavo eismo įvykį ir rado jo kaltininę.

Pareiškėja nurodo, kad po atliktos procedūros planavo ilsėtis, tačiau dėl įvykio to padaryti negalėjo. Pareiškėjos teigimu, po įvykio sustiprėjo jaučiamas skausmas, atsirado nemiga. Pareiškėja taip pat nurodė, kad po įvykio vairuodama jautė nerimą dėl automobilio būklės. Pareiškėja paaiškino, kad stresą patyrė ir tada, kai pasikeitė žalos bylą administruojantis ekspertas, ir bendraudama su draudiko atstovais.

2024 m. spalio 9 d. Vilniaus apskrities Vyriausiojo policijos komisariato pažymoje apie eismo įvykį nurodyta, kad įvykis įvyko 2024 m. spalio 9 d., įvykio metu niekas nenukentėjo. Kaip nurodė pati pareiškėja, automobilyje įvykio metu jos nebuvo.

Iš pareiškėjos pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai yra diagnozuota „trišakio nervo neuralgija V1-2 deš. su nuolatinio skausmu“, ji yra gydoma apie 2 metus, gydymo efektyvumas nepakankamas. 2024 m. spalio 9 d. pareiškėja lankėsi VŠĮ Vilniaus universiteto ligoninės Santaros klinikų Anesteziologijos, intensyvios terapijos ir skausmo gydymo centro Skausmo medicinos centre, ten pareiškėjai buvo atlikti tyrimai ir taikytas gydymas.

Pareiškėja pateikė 2024 m. spalio 17 d. šeimos gydytojo siuntimą konsultacijai dėl reabilitacinio gydymo, 2024 m. spalio 22 d. elektroninį receptą ir 2024 m. spalio 23 d. ambulatorinio apsilankymo pas šeimos gydytoją aprašymą.

Nors pareiškėja teigia, kad siuntimas reabilitacijai jai buvo išduotas dėl sveikatos pablogėjimo po eismo įvykio, tačiau iš 2024 m. spalio 17 d. šeimos gydytojo išduoto siuntimo matyti, kad konsultacijai dėl reabilitacinio gydymo pareiškėja buvo siunčiama dėl jai diagnozuotos trišakio nervo neuralgijos ir besitęsiančio skausmo. Taip pat dėmesys atkreiptinas į tai, kad nors pareiškėja teigia, jog dėl įvykio jai atsirado nemiga ir dėl to buvo išrašyti vaistai, byloje surinkti įrodymai pagrindžia, kad elektroninis receptas vaistams pareiškėjai buvo išrašytas tik 2024 m. spalio 22 d. Kadangi vaistai pareiškėjai buvo skirti praėjus 13 dienų po įvykio ir byloje nėra pateikta įrodymų, kad jie skirti būtent dėl pareiškėjai atsiradusios nemigos, taip pat atsižvelgiant į tai, kad dėl diagnozuotos ligos pareiškėja nuolat jaučia skausmą, vertintina, kad nėra įrodytas priežastinis ryšys tarp vaistų pareiškėjai skyrimo ir įvykio.

2024 m. spalio 23 d. ambulatorinio apsilankymo pas šeimos gydytoją aprašyme yra užfiksuoti pareiškėjos nusiskundimai dėl suintensyvėjusio skausmo, tačiau gydytojas pareiškėjos būklę vertino kaip nepakitusią ir nurodė pakartotinai nustatytą diagnozę – trišakio nervo neuralgiją. Taigi, šis dokumentas taip pat neįrodo, kad dėl įvykio pareiškėjai buvo sutrikdyta sveikata ar kad sveikata dėl įvykio pablogėjo.

Apibendrinant tai, kas buvo nurodyta, vertintina, kad pareiškėja neįrodė, jog jos patiriami sveikatos sutrikimai pasireiškė būtent dėl įvykio, t. y. pareiškėja neįrodė, kad egzistuoja priežastinis ryšys tarp pareiškėjos sveikatos būklės ir įvykio. Iš byloje surinktų duomenų matyti, jog tiek siuntimas konsultacijai dėl reabilitacinio gydymo, tiek vaistai pareiškėjai buvo skirti dėl jai diagnozuotos trišakio nervo neuralgijos. Pareiškėja nepateikė jokių medicinos dokumentuose užfiksuotus duomenis nuginčijančių įrodymų.

Įvertinus byloje esančių įrodymų, susijusių su pareiškėjos sveikata, visumą, darytina išvada, kad pareiškėjos sveikatos būklė ar galimas jos pablogėjimas yra susiję ne su įvykiu, o su pareiškėjai diagnozuota liga, dėl kurios pareiškėja jaučia nuolatinį stiprų skausmą, ir nors yra taikomas gydymas, tačiau gydymo efektyvumas yra nepakankamas.

Kadangi pareiškėja įvykio metu nebuvo automobilyje, įvykio metu nenukentėjo (nebuvo sužalota), be to, nėra duomenų ir apie tai, kad pareiškėjai būtų buvęs nustatytas sveikatos sutrikdymo įvykio metu mastas ar kad pareiškėja buvo nedarbinga dėl įvykio metu patirto sveikatos sutrikdymo ir pan., laikytina, kad pareiškėja neįrodė ir TPVCAPDĮ 2 straipsnio 14 dalyje nustatytos sąlygos, kad fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai turi būti nulemti per eismo įvykį padarytos žalos asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo.

Pareiškėja kreipėsi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo taip pat nurodė, kad patyrė įtampą bendraudama su draudiko atstovais. Dėl šio pareiškėjos teiginio draudikas savo paaiškinimuose nurodė, kad pareiškėja buvo tinkamai informuojama apie žalos bylos administravimo eigą, su pareiškėja buvo bendradarbiaujama, tačiau pareiškėja pati nusprendė dėl automobilio remonto sąmatos kreiptis į savo pasirinktą remonto įmonę, dėl to sąmatos sudarymas užtruko.

Draudikas, pasisakydamas dėl pareiškėjos teiginio, kad ją neigiamai paveikė eksperto

pasikeitimas žalos administravimo metu, nurodė, jog ekspertų pasikeitimas yra normali praktika, nes skirtingi ekspertai yra atsakingi už skirtingus procesus administruojant žalos bylas, tačiau, pasikeitus ekspertui, su pareiškėja ne vieną kartą buvo susisiekiama bei atsakyta į rūpimus klausimus. Pažymėtina, kad šiuos savo argumentus draudikas įrodė, pateikdamas pokalbių su pareiškėja įrašus.

Draudikas taip pat nurodė, kad, vadovaujantis suformuota teismų praktika, rūpesčiai, atsiradę dėl eismo įvykio metu patirtos žalos, yra neišvengiama būtinybė, tačiau pagrindas neturtinei žalai atsirasti egzistuoja tada, kai asmens rūpesčiai peržengia įprastas pastangas⁴. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad jis neginčija ir sutinka, jog automobilių stovėjimo aikštelėje radusi sugadintą automobilį pareiškėja turėjo papildomų neigiamų emocijų ir streso, tačiau tai yra neišvengiamas eismo įvykio padarinys, su kuriuo susiduria kiekvienas eismo įvykio dalyvis.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, ir vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma, darytina išvada, kad pareiškėja neįrodė priežastinio ryšio tarp jos patiriamų sveikatos sutrikimų ir įvykio. Draudikas pateiktais paaiškinimais ir pokalbių su pareiškėja įrašais pagrindė, jog žalos bylos administravimas vyko įprastai, pareiškėjai buvo teikiama visa reikalinga informacija, dėl to pareiškėjos bendravimas su draudiku taip pat negalėjo turėti įtakos pareiškėjos sveikatos būklei.

Pareiškėjai neįrodžius priežastinio ryšio tarp jos patiriamų sveikatos sutrikimų ir įvykio, nėra teisinio pagrindo taikyti eismo įvykio kaltininkei civilinės atsakomybės ir plačiau analizuoti kitų civilinės atsakomybės sąlygų egzistavimo, nes civilinės atsakomybės faktą galima konstatuoti tik nustatčius visų civilinės atsakomybės sąlygų visumą. Nesant pagrindo konstatuoti įvykio kaltininkės civilinės atsakomybės, draudikui nekyla pareiga vykdyti prievolių pagal su kaltininke sudarytą įprastinę transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį, todėl pareiškėjos reikalavimas išmokėti jai draudimo išmoką, atlyginančią neturtinę žalą, laikytinas nepagrįstu.

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 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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus kolegijos 2007 m. lapkričio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-469/2007.