



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR SWEDBANK P&C INSURNACE AS GINČO NAGRINĖJIMO

2021 m. sausio 13 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-15
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir draudikas sudarė gyventojų turto draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kurią patvirtina draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*), identifikacinis Nr. (*duomenys neskelbtini*), draudimo laikotarpis – nuo 2020 m. rugsėjo 22 d. iki 2021 m. rugsėjo 1 d. Draudimo sutartimi, be kitų draudimo objektų, buvo apdraustas gyvenamasis pastatas bei namų turtas, esantys adresu: (*duomenys neskelbtini*).

2020 m. spalio 20 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiką su pretenzija nurodydamas, kad prieš sudarydamas Draudimo sutartį telefonu kreipėsi į banką „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) nurodydamas, kad objekte yra 2020 m. statybos medinės konstrukcijos statiniai pavėsinė ir sandėliukas, kuriems nereikia statybų leidimo ir jie neseniai pastatyti, neregistruoti VĮ Registrų centro registruose, nėra atlikti matavimai, minėti statiniai nėra nurodyti inventorinėse bylose ar kitose dokumentuose. Sklype nėra gyvenamosios paskirties namų ir jie nėra statomi. Pareiškėjas teigė banko darbuotojai taip pat nurodęs, kad rakinamame sandėliuke yra laikoma sodo technika – 22 AG 3 KW galingumo žoliapjovė. Pareiškėjas teigia, kad banko atstovė jam nurodė, kad draudimo objektas yra aiškus ir kad draudikas draudžia tokius objektus, nėra svarbu, ar minėti statiniai yra įregistruoti, svarbu turėti pastatų ir juose esančių daiktų turto fotonuotraukas. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas banko savitarnos svetainėje sudarė Draudimo sutartį su draudiku. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad internetu nusiuntė užklausą draudikui, ar žoliapjovės vagystė būtų pripažinta draudžiamuoju įvykiu, ir gavo patvirtinimą, kad draudimo apsauga tokiu atveju galiotų.

Pareiškėjas nurodė, kad gavęs draudimo liudijimą pastebėjo, kad yra apdraudžiamas gyvenamasis namas, nors pareiškėjas draudiko atstovei nurodė, kad yra draudžiami tik sandėliukas, pavėsinė ir juose esantis turtas. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė draudiko paaiškinti situaciją ir pripažinus draudiko klaidą nutraukti Draudimo sutartį, gražinti draudimo įmokas ir atlyginti neturtinę žalą, kuri, pareiškėjo vertinimu, siekia 300 Eur.

Pareiškėjas 2020 m. lapkričio 19 d. kreipėsi į Lietuvos banką pakartodamas pretenzijoje išdėstytas aplinkybes ir nurodydamas, kad į pareiškėjo pretenziją draudikas neatsakė, taip pat prašė Lietuvos banko rekomenduoti draudikui atlyginti pareiškėjo patirtą 300 Eur neturtinę žalą.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė, kad pareiškėjas 2020 m. rugsėjo 21 d. kreipėsi į banką trumpuoju telefono Nr. 1884 su prašymu pateikti gyventojų turto draudimo pasiūlymą jo turimai sodybai apdrausti. Draudiko teigimu, iš pokalbio įrašo galima girdėti, kad pareiškėjas pokalbio metu nurodė, kad tai yra „sodyba“, „ten yra žemės sklypas, kaip sodyba, pastatytas tik statinys, jis nėra registruotas“. Banko atstovė pasitiksino, ar tai „sodyba, taip?“, o pareiškėjas tai patvirtino, taip pat buvo pasiteirauta, koks statinio plotas. Tuomet banko atstovė dar kartą paklausė „namas?“, taip pat buvo tikslinamasi dėl statinio konstrukcijų ir jų ploto. Be to, buvo aptartas ir pavėsinės draudimas. Draudiko teigimu, banko atstovė paminėjo, jog „pavėsinė įtraukta į namo

draudimą". Pareiškėjas ir banko atstovė pasiaiškino, kokie pagalbiniai statiniai yra draudžiami automatiškai ir kokius privaloma drausti atskirai. Taip pat pareiškėjas pasiteiravo, ar ras visas sąlygas interneto banke, ir buvo patikintas, kad viskas bus įkelta į interneto banką. Draudiko teigimu, viso minėto pokalbio metu buvo kalbama apie „namą“, „sodybą“, „statinį“, todėl banko atstovė sudarė gyvenamojo pastato draudimo sutartį.

Draudikas paaiškino, kad pareiškėjas 2020 m. spalio 7 d. dar kartą kreipėsi į banką, norėdamas pasitikslinti dėl sodybos draudimo. Iš pokalbio įrašo girdėti, jog pareiškėjas teiraujasi dėl „sodybos“ draudimo, toliau paaiškina, kad iš tikro sklype yra sandėliukas ir pavėsinė, o banko atstovei paklausus, „ar jie yra prišlieti prie namo?“, atsakė, kad „namo ten jokio nėra“. Taigi, banko atstovei pasitikslinus aplinkybes, pareiškėjo sutartis buvo anuliuota. Draudikas pažymėjo, kad sutarties anuliuojimas ir įmokos grąžinimas šiek tiek užtruko dėl atsakingos banko atstovės ligos, apie tai 2020 m. spalio 22 d. pareiškėjas buvo informuotas telefonu. Minėto pokalbio metu buvo aptarti ir pareiškėjo raštu pateiktame kreipimesi nurodyti klausimai dėl sutarties nutraukimo ir įmokos grąžinimo. Banko atstovė atsiprašė dėl susidariusios padėties ir įteikė verslo dovaną –kuprinę, dovaną pareiškėjas priėmė. Draudikas nurodė, kad 2020 m. spalio 23 d. Draudimo sutartis buvo nutraukta, o sumokėtos įmokos grąžintos į banko sąskaitą.

Draudikas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjo reikalavimas kompensuoti neturtinę žalą yra nepagrįstas. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.250 straipsnio 1 dalimi, neturtinė žala suprantama kaip fizinis skausmas, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas ir pan., tačiau draudikui ar jo atstovui nebuvo pateikta jokių įrodymų, leidžiančių nustatyti patirtą neturtinę žalą. Draudikas teigia, kad iš malonaus pareiškėjo bendravimo netgi buvo galima susidaryti priešingą įspūdį – kad per nesusipratimą iškilusi problema buvo sėkmingai išspręsta. Taip pat draudikas pažymėjo, kad, vadovaujantis to paties Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 2 dalimi, „neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais“, o Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme nėra aptariamas neturtinės žalos atlyginimas, taigi, draudikas nurodo neturįs pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes draudikas teigia dėjęs visas pastangas, kad nesusipratimas būtų pašalintas, įvykdė teisėtus pareiškėjo reikalavimus, įteikė atsiprašymo suvenyrą, todėl likę pareiškėjo reikalavimai yra nepagrįsti ir atmestini.

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 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas vertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl 300 Eur neturtinės žalos atlyginimo.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad ginčo šalių nesutarimai kilo pareiškėjui pastebėjus, kad draudimo liudijime nurodytas ne tas objektas, kurį pareiškėjas norėjo apdrausti, t. y. dėl netinkamo Draudimo sutarties objekto. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad 2020 m. spalio 23 d. Draudimo sutartis buvo nutraukta, o pareiškėjo sumokėta 9,64 Eur draudimo įmoka 2020 m. spalio 26 d. grąžinta į pareiškėjo banko sąskaitą.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė rekomenduoti draudikui atlyginti 300 Eur neturtinę žalą, nes iki 2020 m. spalio 7 d., kada buvo išsiaiškinta, jog sudaryta Draudimo sutartis neatitinka jo interesų, manė, kad jo turtas yra apdraustas ir saugus.

Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalyje yra nustatyta, kad neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje yra įtvirtinta, kad *neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais*. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į

sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus.

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 bei žalą) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. birželio 12 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-394/2006). Pažymėtina, kad įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, yra pareiškėjo pareiga.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjas pateikdamas draudikui reikalavimą atlyginti 300 Eur neturtinę žalą tik nurodė, kad dėl draudiko veiksmų sudarant Draudimo sutartį – nurodytas netinkamas objektas, pareiškėjas patyrė neturtinę žalą, nes turėjo lūkesčių, kad jo turtui – pavėsienei ir sandėliukui – galioja draudimo apsauga. Tačiau pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kurie galėtų pagrįsti Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalyje įtvirtintų neturtinės žalos atlyginimo kriterijų taikymo aplinkybes. Lietuvos bankui pateikti paaiškinimai taip pat negali patvirtinti, kad nagrinėjamu atveju neturtinė žala turi būti atlyginta dėl to, kai ji buvo padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo.

Pažymėtina ir tai, kad vien deklaratyvūs pareiškėjo teiginiai apie patirtą neturtinę žalą, nepateikiant šiuos teiginius pagrindžiančių objektyvių įrodymų, nesudaro pagrindo reikalauti neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė duomenų, kurie patvirtintų, kad jis patyrė fizinį skausmą, dvasinius išgyvenimus, nepatogumus, dvasinį sukrėtimą, emocinę depresiją, pažeminimą, reputacijos pablogėjimą ir pan. Taigi, remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas atlyginti patirtą 300 Eur neturtinę žalą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Arūnas Raišutis