



**LIETUVOS BANKO  
PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL V. G. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. birželio 21 d. Nr. 242-256

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. G. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2015 m. rugpjūčio 19 d. tarp Vilniaus lopšelio-darželio „Jurginėlis“ (toliau – draudėjas) ir draudiko buvo sudaryta bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*), kuria buvo apdrausti draudėjo turtiniai interesai, susiję su draudėjo padaryta žala fizinio asmens turtui ar fiziniam asmeniui, taip pat žala, padaryta juridiniam asmeniui.

2016 m. balandžio 21 d. draudėjas užpildė draudiko parengtą pranešimo apie žalą formą, joje nurodė, kad 2016 m. balandžio 20 d. buvo padaryta žala pareiškėjo dukrai L. M. G. Pranešime apie žalą nurodyta, kad „grupėje susistumdžius vaikams, pargriūta ir išnarinta kairė alkūnė, ranka gipse.“ 2016 m. balandžio 22 d. pareiškėjas užpildė draudiko pranešimo apie nelaimingo atsitikimo formą, joje nurodė, kad dėl 2016 m. balandžio 20 d. įvykio pareiškėjo dukrai buvo diagnozuotas kairio stipinkaulio galo panirimas, taip pat suteikė kitą informaciją, reikšmingą administruojant 2016 m. balandžio 20 d. įvykį.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais, nustatyta, kad 2016 m. gegužės 26 d. draudimo įmonės civilinės atsakomybės žalų ekspertas teisininkas elektroniniu paštu pareiškėją informavo, kad, įvertinus turimus medicinos dokumentus ir įvertinus sprendimus dėl panašių sužalojimų ir teismų praktiką, dėl pareiškėjo dukrai 2016 m. balandžio 20 d. įvykio metu padarytos žalos sveikatai nustatytas neturtinės žalos dydis yra 60 Eur. 2016 m. gegužės 26 d. elektroniniame laiške pareiškėjui buvo nurodyta, kad tarp draudėjo ir draudiko sudaryta bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartimi (*duomenys neskelbtini*) buvo nustatyta besąlyginė išskaita (290 Eur), jos neviršija draudiko apskaičiuota 60 Eur draudimo išmoka, atlyginanti dėl 2016 m. balandžio 20 d. įvykio padarytą neturtinę žalą, todėl neturtinę žalą turi atlyginti draudėjas.

2016 m. gegužės 26 d. pareiškėjas elektroniniu laišku kreipėsi į draudiko žalų ekspertą teisininką, nurodydamas, kad Panevėžio apygardos teismo 2010 m. gruodžio 16 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 2A-705-280/2010, taip pat to paties teismo 2011 m. lapkričio 29 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 2A-760-212/2011, ir Klaipėdos apygardos teismo 2016 m. gruodžio 1 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. e2A-1566-479/2016, ieškovams buvo priteistos daug didesnės sumos už neturtinę žalą dėl lopšelių-darželių teritorijose mažamečių vaikų patirtų traumų padarinių.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo 2016 m. gegužės 26 d. kreipimąsi, draudiko ekspertas teisininkas pareiškėją 2016 m. gegužės 26 d. elektroniniu laišku papildomai informavo, kad, įvertinus pareiškėjo dukros sužalojimo mastą, tai, kad lūžių ir minkštųjų audinių pažeidimų nebuvo diagnozuota, ir tai, kad nebuvo pateikta duomenų apie pareiškėjo dukros sužalotos alkūnės imobilizaciją gipso įtvaru, pagal gydymo trukmę pareiškėjo dukros trauma yra vertinama kaip nežymus sveikatos sutrikdymas (t. y. tokio pobūdžio traumos gydymas truko iki 10 dienų).

Draudiko darbuotojas nurodė, kad, atsižvelgiant į tai, jog teisės aktai nenustato konkrečių matematinių formulių, kurių pagrindu būtų galima tiksliai apskaičiuoti neturtinę žalą, kaip analogiją galima taikyti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintų Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklės) 12.1 papunktį, kuriame nustatyta, kad laikino nedarbingumo atveju už kiekvieną nedarbingumo dieną mokama 20 Lt (5,79 Eur), kol mokama suma neviršija galimos mokėti pagal įstatymą maksimalios sumos dėl nukentėjusiam trečiajam asmeniui padarytos neturtinės žalos.

Pareiškėjas 2016 m. rugpjūčio 25 d. elektroniniu paštu kreipėsi į draudiko darbuotoją, atkreipdamas dėmesį, kad draudikas dar nėra priėmęs oficialaus sprendimo dėl neturtinės žalos dydžio. Be kitų nurodytų aplinkybių, pareiškėjas prašė pateikti paaiškinimus, ar draudikui buvo žinoma, kad „vaikas nešiojo įtvarą“. Draudiko darbuotojas 2016 m. rugsėjo 16 d. pateiktame atsakyme į pareiškėjo paklausimą nurodė, kad „atsižvelgiant į pateiktą informaciją dėl įtvaro nešiojimo, kreipėmės į VšĮ Karoliniškių polikliniką dėl šios informacijos patikslinimo.“ 2016 m. lapkričio 10 d. kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad „mūsų šeimos nuomone, neturtinė žala (vaiko skausmas, apribotos galimybės gyventi visavertį gyvenimą, atsiradusios papildomos išlaidos ir nepatogumai dėl to, kad vaiko 4 savaites negalėjome vesti į darželį) turėtų būti įvertinta ne mažiau kaip 400 Eur.“ Draudiko darbuotojas pareiškėją 2016 m. lapkričio 8 d. raštu informavo, kad „galutinis pasiūlymas yra 250 Eur“.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo prašė įpareigoti draudiką išmokėti 2 000 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką ir pabrėžė, kad „susirašinėjimai atima laiko, kenkia šeimos sveikatai, jaučiamės, kaip besisukančiame rate.“ Pareiškėjas taip pat pabrėžė, kad draudikas nebendradarbiauja, siekdamas išspręsti susiklosčiusią padėtį. Pareiškėjas nurodė, kad draudikas, vertindamas dėl mažametės pareiškėjo dukros patirtos traumos padarinių patirtą neturtinę žalą, nepagrįstai taikė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo teisinius santykius reglamentuojančiame teisės akte nustatytas neturtinės žalos dydžio apskaičiavimo sąlygas. Pareiškėjas pabrėžė, kad prie tarp draudėjo ir draudiko sudarytos bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) nebuvo pridėtų jokių priedų, kuriuose būtų nurodyta neturtinės žalos dydžio nustatymo tvarka (nenurodyta „žalos atlyginimo metodika, kainos ir t. t.“). Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas daro išvadą, kad draudikas „veikia galimai neskaidriai, klaidindamas savo klientus“.

Pareiškėjas Lietuvos banko taip pat prašė įvertinti aplinkybes dėl metus besitęsiančio pareiškėjo susirašinėjimo su draudiko darbuotoju. Be to, pareiškėjas Lietuvos banko prašė įvertinti tai, kad draudikas raštu teikiamus atsakymus siuntė neteisingu adresu. Pareiškėjas daro prielaidą, kad 2016 m. balandžio 20 d. įvykio tyrimas galėjo būti atliktas paviršutiniškai.

Pareiškėjas pabrėžė, kad draudiko pateiktuose paaiškinimuose nurodyta, kad pareiškėjo dukros patirtos traumos gydymas truko ne ilgiau, kaip 10 dienų, tačiau pareiškėjo pateiktame įrodyme – VšĮ Karoliniškių poliklinikos išduotoje Medicinos pažymoje dėl neatvykimo į ugdymo įstaigą (toliau – Medicinos pažyma) – yra užfiksuota, kad traumos gydymo trukmė yra 19 dienų. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad draudikas neįvertino pareiškėjo nurodytoje teismų praktikoje pateikto neturtinės žalos dydžių vertinimo (Panevėžio apygardos teismo 2010 m. gruodžio 16 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 2A-705-280/2010, ieškovams buvo priteista 400,37 Eur neturtinė žala, Panevėžio apygardos teismo 2011 m. lapkričio 29 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 2A-760-212/2011, priteista 2 027,34 Eur neturtinė žala, Klaipėdos apygardos teismo 2016 m. gruodžio 1 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. e2A-1566-479/2016, priteista 1 000 Eur neturtinė žala).

Atsiliepime dėl pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių draudikas pabrėžė, kad, pagal Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro, Lietuvos Respublikos teisingumo ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. gegužės 23 d. įsakymo Nr. V-298/158/A1-86 „Dėl Sveikatos sutrikdymo masto nustatymo taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Sveikatos sutrikdymo masto nustatymo taisyklės) 9 punktą, nežymus sveikatos sutrikdymas

nustatomas, kai sužalojimas arba susargdinimas sveikatą sutrikdo ne ilgesniam kaip 10 dienų laikotarpiui arba nukentėjusysis praranda 5 procentus profesinio arba bendro darbingumo. Sveikatos sutrikdymo masto nustatymo taisyklių 12 punkte yra numatyta, kad kai medicinos dokumentuose nurodyta gydymo dėl sužalojimo arba susargdinimo trukmė neatitinka nustatyto kūno sužalojimo ar susargdinimo pobūdžio, sveikatos sutrikdymo mastas nustatomas vadovaujantis turimais sužalojimo ar susargdinimo objektyviais duomenimis, neatsižvelgiant į medicinos dokumentuose nurodytą gydymosi trukmę.

Draudikas nurodė, kad nagrinėjamu atveju draudiko gydytoja ekspertė pateikė išvadą, kurioje nurodė, jog, tiek vadovaujantis objektyviais tokio pobūdžio traumos gydymo duomenimis, tiek pagal medicinos dokumentų duomenis, kuriuose nėra informacijos apie įtvoro nešiojimo trukmę, traumos gydymo laikotarpis yra 5–7 dienos. Remdamasis nurodytais duomenimis, draudikas padarė išvadą, kad pareiškėjo dukros 2016 m. balandžio 20 d. patirtas sužalojimas yra priskirtinas prie nežymių sveikatos sutrikdymų.

Draudikas pabrėžė, kad, įvertinęs pareiškėjo nurodytą naują aplinkybę apie pareiškėjo dukros sužalotos alkūnės imobilizaciją gipso įtvoru, draudikas nustatė 250 Eur neturtinę žalą. Draudikas nurodė rėmęsis teismų praktika civilinėse bylose dėl neturtinės žalos atlyginimo nežymaus sveikatos sutrikdymo atveju. Draudikas nurodė, kad Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 30 d. nutartimi, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-202/2012, buvo konstatuota, jog nepilnamečio asmens sužalojimo atveju, kai jam buvo nuskeltas dantis, susiūta lūpa ir nepilnametis buvo gydomas odontologijos klinikoje, praėjus metams po incidento, pagrįstas neturtinės žalos dydis buvo 289 Eur. Šiaulių apylinkės teismo 2016 m. spalio 28 d. nutartimi, priimta civilinėje byloje Nr. e2-9557-776/2016, buvo nustatyta 250 Eur neturtinė žala dėl nepilnamečio asmens sužalojimo, pasireiškusio smegenų sutrenkimu, dėl kurio nepilnametis buvo gydomas stacionarinėje gydymo įstaigoje. Remdamasis atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodytomis aplinkybėmis, draudikas teigė, kad nustatyta 250 Eur neturtinė žala yra adekvati nukentėjusiosios traumai.

Paaiškinimuose dėl pareiškėjo nurodytų aplinkybių, kad pareiškėjui raštus siuntė neteisingu adresu, draudikas pabrėžė, kad pats pareiškėjas yra atsakingas už teisingo adresu, kuriuo turi būti siunčiami draudiko atsakymai, nurodymą. Draudikas teigė, kad 2016 m. balandžio 27 d. pareiškėjas pildytame Sutikime dėl informacijos teikimo nurodė neteisingą adresą. Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigė, kad pareiškėjas negalėjo tikėtis, jog jam adresuota draudiko korespondencija visada bus siunčiama adresu (*duomenys neskelbtini*).

**K o n s t a t u o j a m a:**

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl pagal bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartį (*duomenys neskelbtini*) mokamos draudimo išmokos, atlyginančios dėl 2016 m. balandžio 20 d. įvykio patirtą neturtinę žalą, dydžio.

*Dėl draudiko atsakymų siuntimo neteisingu adresu*

Atsižvelgiant į pareiškėjo reikalavimą įvertinti tai, kad draudiko parengti raštai buvo siunčiami neteisingu adresu, pažymėtina, kad draudėjas 2016 m. balandžio 21 d. užpildytoje draudiko parengtoje pranešimo apie žalą formoje nurodė, kad nukentėjusio trečiojo asmens gyvenamosios vietos adresas – (*duomenys neskelbtini*). Pareiškėjas 2016 m. balandžio 22 d. užpildytoje draudiko parengtoje pranešimo apie nelaimingą atsitikimą formoje taip pat nurodė gyvenamąjį adresą: (*duomenys neskelbtini*). 2016 m. gegužės 19 d. draudėjo draudikui pateiktoje tarp pareiškėjo ir draudėjo 2015 m. rugpjūčio 1 d. sudarytoje Ikimokyklinio ugdymo paslaugų sutartyje

taip pat buvo nurodyta, kad pareiškėjo adresas yra (*duomenys neskelbtini*). Pažymėtina, kad 2016 m. balandžio 27 d. užpildytame Sutikime dėl informacijos teikimo pareiškėjas nurodė kitą adresą: (*duomenys neskelbtini*).

Iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų nustatyta, kad 2016 m. lapkričio 23 d. draudiko pranešimas, kuriuo pareiškėjas informuojamas, kad draudikas neturtinę žalą įvertino 250 Eur, pareiškėjui buvo išsiųstas pranešime apie žalą, pranešime apie nelaimingą atsitikimą ir Ikimokyklinio ugdymo paslaugų sutartyje nurodytu adresu: (*duomenys neskelbtini*), tačiau 2017 m. kovo 22 d. draudiko motyvuotas, išsamus atsakymas į Lietuvos banko persiūtą 2017 m. vasario 23 d. pareiškėjo pretenziją dėl 250 Eur neturtinės žalos dydžio pareiškėjui buvo išsiųstas pareiškėjo 2016 m. balandžio 27 d. užpildytame Sutikime dėl informacijos nurodytu adresu: (*duomenys neskelbtini*).

Vertinant nustatytas aplinkybes, pažymėtina, kad sudaryta sutartis įpareigoja šalis atlikti visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnis). Atsižvelgiant į CK 6.38 straipsnio 2 dalies nuostatas, pažymėtina, kad draudikui, kaip profesinei veikla užsiimančiam subjektui, taikytini didesni atidumo ir rūpestingumo reikalavimai. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje yra ne kartą pasisakęs apie profesine veikla užsiimančius subjektams, tarp jų ir draudikams, taikomus griežtesnius reikalavimus bei didesnę pareigą bendradarbiauti ir kooperuotis (CK 6.38 straipsnio 3 dalis) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008; 2006 m. lapkričio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006; 2003 m. rugsėjo 10 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-797/2003).

Atsižvelgiant į draudiko veiklos specifiką, pažymėtina tai, kad draudikas, 2016 m. balandžio 27 d. gavęs pareiškėjo informaciją apie adresą, kuriuo turi būti siunčiami su 2016 m. balandžio 20 d. įvykio administravimu susiję duomenys, kuri prieštaravo 2016 m. balandžio 20 d. ir 2016 m. gegužės 19 d. draudėjo bei 2016 m. balandžio 21 d. pareiškėjo draudikui pateiktai informacijai, prieš siųsdamas 2016 m. lapkričio 23 d. ir 2017 m. kovo 22 d. raštus pareiškėjui, turėjo įsitikinti, ar pareiškėjo adresas nėra pasikeitęs, ir patikrinti, kuriuo adresu turi būti siunčiami pranešimai apie 2016 m. balandžio 20 d. įvykio administravimo eigą bei priimtus sprendimus dėl neturtinės žalos dydžio. Remiantis nustatytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad, nors pareiškėjas 2016 m. balandžio 27 d. užpildytame Sutikime dėl informacijos teikimo draudikui nurodė netikslų adresą, kuriuo turi būti siunčiami su 2016 m. balandžio 20 d. įvykio administravimu susiję duomenys, tačiau draudiko veiksmai taip pat negali būti vertinami kaip atitinkantys CK 6.38 straipsnyje įtvirtintus draudiko tinkamo prievolių vykdymo ir bendradarbiavimo, pagal kurį šalys privalo padėti įgyvendinti viena kitai savo teises ir vykdyti pareigas, bei profesinės veiklos vykdymo maksimaliai tinkamai reikalavimus.

#### *Dėl draudimo sutartyje nustatytų neturtinės žalos atlyginimo sąlygų*

Vertinant dėl draudiko nustatyto 250 Eur neturtinės žalos dydžio kilusio ginčo aplinkybes, kuriomis šalys remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėjas, be kitų kreipimesi nurodytų aplinkybių, pabrėžė, kad bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartyje (*duomenys neskelbtini*) nebuvo įtvirtintų neturtinės žalos dydžio apskaičiavimo sąlygų (nenurodyta „žalos atlyginimo metodika, kainos“ ir t. t.). Pareiškėjas iš esmės teigė, kad šios sąlygos yra neskaidrios ir klaidinančio pobūdžio.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje neskaidriomis pripažįstamos sutarties sąlygos, kurios nėra aiškios ir suprantamos vartotojui. Jeigu sutarties sąlygos suformuluojamos neaiškiai, sprendžiant šalių ginčą dėl sutarties sąlygų vykdymo, turi būti vadovaujama CK 6.193–195 straipsniuose nustatytomis bendrosiomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis o, esant abejonių, sutarties sąlygos turi būti aiškinamos sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo senato 2009 m. birželio 10 d. Vartotojų

teisių apsauga vartojimo sutartiniuose teisiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga Nr. 30).

CK 6.193–195 straipsniuose nustatyta, jog sutarties sąlygos turi būti aiškinamos, vadovaujantis sąžiningumo bei sisteminio sutarties sąlygų aiškinimo principais. Sutartis turi būti aiškinama nustatant tikruosius sutarties šalių ketinimus, atsižvelgiant į sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, sutarties esmę, tikslą, jos sudarymo aplinkybes, šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių elgesį po sutarties sudarymo ir kitas reikšmingas aplinkybes. Esminiai sutarčių aiškinimo principai – nagrinėti tikruosius sutarties šalių ketinimus ir aiškinti sutartį sąžiningai – lemia būtinybę aiškinant sutarties sąlygas įvertinti sutarties šalių elgesį, jų subjektyvią nuomonę dėl sutarties sąlygų turinio ir tų sąlygų suvokimą sutarties sudarymo metu, tačiau, kai šalių ketinimai nesutampa, būtina atsižvelgti ir į sutarties sąlygų lingvistinę reikšmę, nes sutarties teksto lingvistinė analizė gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka sutarties lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-146/2012; 2010 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-288/2010).

Sistemiškai aiškinant draudimo liudijime (*duomenys neskelbtini*) nustatytą sąlygą, kad draudimo objektas yra turtiniai interesai, susiję su draudėjo padaryta žala fizinio asmens turtui ar tam fiziniam asmeniui, su Taisyklių sąlygomis, pažymėtina, kad Taisyklių 15.1 papunktis nustato, jog išmoka dėl žalos asmeniui yra suprantama kaip draudimo išmoka, mokama dėl gyvybės atėmimo ar sveikatos sužalojimo bei su tuo susijusios neturtinės žalos. Remiantis Taisyklių 1.15 papunkčiu, neturtinė žala atlyginama įstatymų nustatytais atvejais.

Įstatymas reglamentuoja, 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 (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta asmens sveikatai (CK 6.250 straipsnio 2 dalyje).

Bendrieji neturtinės žalos nustatymo kriterijai nustatyti CK 6.250 straipsnio 2 dalyje: neturtinės žalos dydį nustato teismas, atsižvelgdamas 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.

Ši teisės norma nepateikia išsamaus neturtinės žalos dydžio kriterijų sąrašo, nes, įvertinęs bylos aplinkybes, teismas gali pripažinti ir kitus neturtinės žalos dydžio nustatymo kriterijus. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje pažymėta, kad įstatyme nustatytas nebaigtinis neturtinės žalos dydžiui nustatyti reikšmingų kriterijų sąrašas laikytinas pagrindiniu (universaliu) tokių kriterijų, kurie turėtų būti teismo iširti ir įvertinti kiekvienu konkrečiu atveju, sąrašu. Kadangi neturtinės žalos dydį pagrindžiančių kriterijų sąrašas nebaigtinis, o kiekvienu konkrečiu atveju pažeidžiama skirtinga įstatymo saugoma teisinė vertybė ir neturtinė žala patiriama individualiai, tai teismas turėtų spręsti dėl materialios kompensacijos už patirtą neturtinę žalą dydžio, aiškindamasis ir vertindamas individualias bylai svarbias neturtinės žalos padarymo aplinkybes ir kitus faktus, reikšmingus nustatant tokio pobūdžio žalos dydį, atsižvelgdamas į įstatyme bei teismų praktikoje įtvirtintus ir teismo šiuo konkrečiu atveju reikšmingais pripažintus kriterijus, į kurių visumą įeina ir aplinkybės, dėl kurių neturtinės žalos atlyginimo dydis gali būti nustatytas ir mažesnis už reikalaujamą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. kovo 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-119/2009; 2011 m. vasario 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-31/2011). Sprendžiant dėl neturtinės žalos dydžio, kiekvienu konkrečiu atveju būtina vertinti kriterijų visumą, t. y. ir aplinkybes, dėl kurių neturtinės žalos dydis gali būti nustatytas didesnis, ir aplinkybes, dėl kurių šios žalos atlyginimo dydis gali būti mažesnis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 18 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-7-255/2005; 2006 m. birželio 12 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-394/2006; 2008 m. liepos 8 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-357/2008).

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2012 m. balandžio 30 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje 3K-3-202/2012, konstatavo, kad neturtinė žala atlyginama pažeidus vertybes, kurių įkainoti

neįmanoma, ir pasireiškia neturtinio pobūdžio praradimais, kurie negali būti tiksliai apskaičiuojami piniginiu ekvivalentu. Priteisiant neturtinės žalos atlyginimą vadovaujamosi teisingo žalos atlyginimo koncepcija, besiremiančia įstatymo ar teismų praktikos suformuotais vertinamaisiais subjektyviais ir objektyviais kriterijais, leidžiančiais kuo teisingiau nustatyti ir atlyginti asmeniui padarytą žalą bei atkurti pažeistų teisių pusiausvyrą. Priteisiamas neturtinės žalos dydis nustatomas visų pirma atsižvelgiant į kompensacinę neturtinės žalos paskirtį ir remiantis teisingo neturtinės žalos atlyginimo idėja. Todėl, remiantis suformuota teismų praktika, pažymėtina, kad Taisyklių sąlygos, nenustatančios konkrečiu piniginiu ekvivalentu apskaičiuojamų neturtinės žalos dydžių nustatymo sąlygų ir neįtvirtinančios detalios neturtinės žalos, kuri nustatoma, atsižvelgiant į vertinamųjų neturtinės žalos atlyginimo dydžio parinkimo kriterijų visumą, dydžio nustatymo tvarkos, negali būti vertinamos, kaip neaiškios.

Svarbu pažymėti, kad tarp draudėjo ir draudiko sudaryta bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartis yra savanoriška, jai taikomas CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas, pagal kurį šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Nagrinėjamu atveju Taisyklių 1.15 papunktyje įtvirtintos pagal CK 6.250 straipsnio nuostatas neturtinės žalos atlyginimo ir jos dydžio nustatymo sąlygos negali būti vertinamos kaip prieštaraujančios įstatymams.

Šiame kontekste papildomai pažymėtina tai, kad, remiantis CK 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai yra privalomos tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. CK 6.186 straipsnio 1 dalis numato, kad netikėtomis nelaikomos sutarties sąlygos, su kuriomis šalis aiškiai sutiko, kai jos tai šaliai buvo tinkamai atskleistos. Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui pateikto draudimo liudijimo (*duomenys neskelbtini*) duomenys patvirtina, kad draudėjas, pasirašydamas draudimo sutartį, išreiškė valią, kad Taisyklės būtų draudimo sutarties dalis. Draudėjas savo parašu taip pat patvirtino, kad prieš draudimo sutarties sudarymą su Taisyklių sąlygomis buvo supažindintas. Svarbu pažymėti, kad draudėjas supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis fakto neginčija, todėl nėra pagrindo teigti, kad draudikas prieš draudimo sutarties sudarymą veikė neskaidriai, neatskleisdamas draudėjui neturtinės žalos atlyginimo ir nustatymo įstatymų nustatyta tvarka sąlygų. Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad Taisyklėse įtvirtintos neturtinės žalos atlyginimo sąlygos, su kuriomis draudimo sutartį prisijungimo būdu sudaranti šalis aiškiai sutiko ir kurios neprieštarauja neturtinio žalos dydžio nustatymo pagal CK 6.250 straipsnyje numatytus, teismų praktikoje suformuluotus bei draudiko taikomus vertinamųjų neturtinės žalos atlyginimo dydžio parinkimo kriterijus nuostatoms, negali būti vertinamos kaip neskaidrios, klaidinančios bei pažeidžiančios šalių teisių ir interesų pusiausvyrą prisijungimo būdu draudimo sutartį sudariusios šalies nenaudai.

#### *Dėl draudiko nustatyto neturtinės žalos dydžio pagrįstumo*

Vertinant Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, nustatyta, kad draudiko darbuotojas pareiškėją 2016 m. gegužės 26 d. elektroniniu laišku informavo, kad, įvertinus turimus medicinos dokumentus, priimamus sprendimus dėl panašių sužalojimų ir teismų praktiką, draudiko vertinimu, neturtinės žalos dydis sudaro 60 Eur. Draudiko darbuotojas 2016 m. gegužės 26 d. pareiškėjui taip pat pateikė papildomus paaiškinimus, kad neturtinės žalos dydis buvo įvertintas, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo dukros sužalojimas pripažintinas nežymiu sveikatos sutrikdymu (t. y. tokio pobūdžio traumos gydymas truko iki 10 dienų), nes nebuvo lūžių, minkštųjų audinių vientisumo pažeidimų, nebuvo pateikta duomenų apie pareiškėjo dukros sužalotos alkūnės imobilizaciją gipso įtvaru.

Įvertinus draudiko argumentus, kad 60 Eur neturtinė žala buvo nustatyta, išnagrinėjus turimus medicinos dokumentus, pažymėtina tai, kad pareiškėjas 2016 m. balandžio 22 d. užpildytoje pranešimo apie nelaimingą atsitikimą formoje nurodė, kad jo dukrai pirmoji medicinos pagalba buvo suteikta VšĮ Vilniaus universiteto ligoninėje Santariškių klinikos (pavadinimas

pakeistas į VšĮ Vilniaus universiteto ligoninės Santaros klinikos) (toliau – VšĮ VUL SK), ir pažymėjo, kad gydymas tęsiamas VšĮ Karoliniškių poliklinikoje.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas į VšĮ Karoliniškių polikliniką dėl informacijos kreipėsi tik 2016 m. rugsėjo 19 d. ir VšĮ Karoliniškių poliklinikos medicinos dokumentai apie pareiškėjo dukros traumos gydymą draudimo įmonėje buvo gauti tik 2016 m. spalio 25 d. Draudikas Lietuvos bankui nurodė, kad iki 2016 m. spalio 25 d., kai buvo gauti VšĮ Karoliniškių poliklinikos medicinos dokumentai, draudikui buvo pateikta tik Medicinos pažyma. Darytina išvada, kad draudikas sprendimą dėl 60 Eur neturtinės žalos priėmė, neištyręs visų VšĮ VUL SK Vaikų ligoninės Priėmimo ir skubios pagalbos skyriaus išraše iš medicinos dokumentų ir VšĮ Karoliniškių poliklinikos parengtų medicinos dokumentų, kuriuose buvo nurodyta svarbi neturtinei žalai įvertinti informacija.

Nors draudiko darbuotojas 2016 m. gegužės 26 d. rašte pareiškėjui nurodė, kad neturtinės žalos dydis buvo nustatytas atsižvelgiant į tai, kad draudikui nebuvo pateikta duomenų apie pareiškėjo dukros sužalotos alkūnės imobilizaciją gipso įtvaru, tačiau dar 2016 m. balandžio 21 d. draudėjo užpildytame pranešime apie žalą buvo nurodyta, kad „ranka gipse“.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 ir 3 dalys įpareigoja draudiką tirti aplinkybes, būtinas draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dedant reikiamas pastangas ir patikrinti draudikui visą prieinamą informaciją. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas neturtinę žalą įvertino nepatikrinęs 2016 m. balandžio 21 d. draudėjo pateiktos informacijos, kad nukentėjusiosios alkūnė buvo imobilizuota gipso įtvaru, taip pat neįvertinęs visų medicinos dokumentų.

Pažymėtina, kad draudiko darbuotojo pareiškėjui adresuoto 2016 m. rugsėjo 19 d. elektroninio laiško duomenys taip pat patvirtina tai, kad draudikas neturtinę žalą apskaičiavo vadovaudamasis Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių 12.1 papunkčio sąlygomis.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes dėl Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių sąlygų, nustatant neturtinę žalą pagal tarp draudėjo ir draudiko sudarytą savanorišką bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartį, taikymo, pažymėtina, kad, atsižvelgiant į transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo privalomąjį pobūdį, transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarties sąlygų nustatymas yra reglamentuojamas teisės aktais (CK 6.988 straipsnio 3 dalis). Remiantis Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių 12 punktu, kuris reglamentuoja dėl eismo įvykio nukentėjusio trečiojo asmens sveikatos sužalojimo ir gyvybės atėmimo atlygintinos neturtinės žalos dydžio nustatymą, pažymėtina, kad draudikas neturtinės žalos dydį nustatydamas pagal CK 6.250 straipsnio 2 dalyje numatytus, teismų praktikoje suformuluotus bei draudiko taikomus vertinamųjų neturtinės žalos atlyginimo dydžio parinkimo kriterijus, be kitų Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių 12 punkto sąlygų, taip pat privalo atsižvengti į šių taisyklių 12.1 papunktyje įtvirtintas neturtinės žalos dydžio nustatymo pagal nukentėjusio trečiojo asmens laikino nedarbingumo trukmę sąlygas.

Pareiškėjas pagrįstai nurodė, kad draudikas neturėjo pagrindo taikyti Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių sąlygų, nustatydamas pagal bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) sąlygas atlygintinos neturtinės žalos dydį, nes nurodytas teisės aktas reglamentuoja transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartinius teisinius santykius. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas sprendimą dėl 60 Eur neturtinės žalos priėmė nesurinkęs ir išsamiai neištyręs visų medicinos duomenų apie pareiškėjo dukros traumos pobūdį ir gydymo trukmę ir nepagrįstai remdamasis Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių 12.1 papunktyje nustatytu vienu iš dėl eismo įvykio nukentėjusio trečiojo asmens patirtos neturtinės žalos dydžio vertinimo kriterijų.

Lietuvos bankui draudiko pateikti paaiškinimai patvirtina, kad draudikas, atsižvelgdamas į 2016 m. spalio 25 d. iš VšĮ Karoliniškių poliklinikos gautuose medicinos dokumentuose nurodytą informaciją, kad pareiškėjo dukros sužalota alkūnė buvo imobilizuota gipso įtvaru, perskaičiavo neturtinę žalą ir ją įvertino 250 Eur. Darytina išvada, kad perskaičiuota neturtinė žala (250 Eur) taip pat buvo įvertinta vadovaujantis draudiko surinktais duomenimis, kurių pagrindu iki 2016 m. gegužės 26 d. buvo nustatyta 60 Eur neturtinė žala (vadovautasi draudiko gydytojos ekspertės pastabomis apie pareiškėjo dukros nežymų sveikatos sutrikdymą, Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių 12.1 papunkčiu ir kt.), tačiau, atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos banko nustatytos aplinkybės suteikia pagrindą konstatuoti, kad draudiko apskaičiuota 60 Eur neturtinė žala buvo nepagrįstai maža, kyla abejonių ir pagal 2016 m. gegužės 26 d. draudiko surinktus duomenis nustatytos 250 Eur neturtinės žalos.

Vertinant tai, ar buvo pagrįstai nustatyta būtent 250 Eur neturtinė žala, svarbūs draudiko pateikti gydytojos ekspertės paaiškinimai, kad „stipinkaulio galvos panirimo atveju gali būti skiriamas įtvaras ne ilgesniam kaip 5–7 laikotarpiui. Įtvaras skiriamas tik skausmui malšinti. Medicinos dokumentuose nėra duomenų, kiek laiko buvo uždėtas įtvaras. Kadangi kitų apsilankymų gydymo įstaigoje nėra, galime teigti, kad dėl patirtos traumos vaikas gydėsi 5–7 dienas. Tai yra nežymus sveikatos sutrikdymas.“

Atkreiptinas dėmesys, kad draudikas papildomai nesikreipė į VšĮ Karoliniškių polikliniką, kad pasitikslintų, kiek dienų pareiškėjo dukros sužalota alkūnė buvo imobilizuota gipso įtvaru. Be to, pažymėtina ir tai, kad draudikui ir Lietuvos bankui pateiktoje Medicinos pažymoje nurodyta, kad pareiškėjo dukra lopšelio-darželio nelankė nuo 2016 m. balandžio 21 d. iki 2016 m. gegužės 9 d., t. y. 19 dienų. Svarbu pažymėti, kad draudiko gydytojos ekspertės paaiškinimuose yra pateikta tik prielaida, kad pareiškėjo dukros patirto sužalojimo traumos gydymas galėjo tęstis nuo 5 iki 7 dienų, tačiau ši prielaida nebuvo pagrįsta jokiais objektyviais įrodymais. Be to, Medicinos pažymoje nurodyti duomenys apie tai, kiek dienų pareiškėjo dukra nesilankė ugdymo įstaigoje, suteikia pagrindą abejoti draudiko darbuotojo pateiktos prielaidos apie galimą pareiškėjo dukros sužalojimo gydymo trukmę patikimumu.

Lietuvos bankui pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad draudikas, tiek nustatydamas 60 Eur neturtinę žalą, tiek patikslintą 250 Eur neturtinę žalą dydį, vadovavosi teismų praktika dėl teismų priteisto neturtinio žalos atlyginimo, esant nežymiam sveikatos sutrikdymui (kai sveikata sutrikdyta ne ilgesniam kaip 10 dienų laikotarpiui). Tačiau šiame kontekste svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 30 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 3K-3-202/2012, kuria remiasi draudikas, nurodyta, kad kasacinio teismo pateikti teisės išaiškinimai yra privalomi tose bylose, kurių faktinės aplinkybės yra analogiškos ar iš esmės panašios į bylos, kurią išnagrinėjęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas išaiškino atitinkamą teisės normą. Minėtoje Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartyje, taip pat draudiko nurodytoje Šiaulių apylinkės teismo nutartyje, 2016 m. spalio 28 d. priimtoje civilinėje byloje Nr. e2-9557-776/2016, nebuvo vertinamas pagal lopšelių-darželių su draudimo įmonėmis sudarytas bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartis mokamos draudimo išmokos, atlyginančios nukentėjusiems tretiesiems asmenims padarytą neturtinę žalą, dydis arba ugdymo įstaigų (lopšelių-darželių) atsakomybės už netinkamą pareigų vykdymą atlygintinos neturtinės žalos dydis, taip pat nebuvo vertinami dėl mažamečio vaiko sveikatos sutrikdymo nustatomos neturtinės žalos kriterijai ir kt. Kadangi draudiko nurodytose teismų nagrinėtose civilinėse bylose buvo nustatytos visiškai kitos žalos padarymo aplinkybės, asmenų sužalojimo padariniai ir jų pobūdis, šiose bylose nustatytos faktinės aplinkybės negali būti vertinamos kaip analogiškos arba turinčios esminių panašumų nagrinėjamu atveju vertinamoms pareiškėjo dukros sveikatos sužalojimo aplinkybėms.

Atsižvelgiant į draudiko pateiktus paaiškinimus, pažymėtina tai, kad draudiko darbuotojas pareiškėjui nurodė, kad neturtinės žalos dydis buvo nustatytas vadovaujantis draudiko taikoma neturtinės žalos nustatymo praktika panašiais į pareiškėjo dukros patirtą sužalojimą atvejais, tačiau draudikas savo teiginių nepagrindė analogiško pobūdžio žalos bylose nustatytais neturtinės žalos atlyginimo dydžiais. Lietuvos bankui taip pat nebuvo pateikta įrodymų, galinčių patvirtinti, kad



draudikas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, būtų vertinęs neturtinės žalos dydžiui reikšmingų aplinkybių, sudarančių pagrindą nustatyti didesnę ar mažesnę atlygintinos neturtinės žalos dydį, visumą, taip pat nebuvo pateikta paaiškinimų, kaip draudikas taikė CK 6.250 straipsnio 2 dalyje nustatytus neturtinės žalos atlyginimo dydžio vertinimo kriterijus. Todėl, apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudiko nustatytas 250 Eur neturtinės žalos dydis yra nepagrįstas.

*Dėl pareiškėjo reikalaujamo 2000 Eur neturtinės žalos dydžio pagrįstumo*

Vertinant pareiškėjo reikalavimo išmokėti 2 000 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumą, pažymėtina, kad pareiškėjas, siekdamas patvirtinti savo reikalavimą, nurodė, kad „susirašinėjimais atima laiko, kenkia šeimos sveikatai“, taip pat kad draudikas nebendradarbiauja, siekdamas išspręsti šalių ginčą dėl draudimo išmokos dydžio. 2016 m. lapkričio 10 d. pareiškėjas draudiko darbuotojui adresuotame elektroniniame laiške reikalaujamo neturtinės žalos atlyginimo kriterijais nurodė „vaiko skausmą, apribotas galimybes gyventi visavertį gyvenimą, atsiradusias papildomas išlaidas ir nepatogumus dėl to, kad dukra keturias savaites nelankė darželio“. Atsižvelgdamas į šiuos kriterijus, pareiškėjas 2016 m. lapkričio 10 d. draudiko darbuotojui nurodė, kad „neturtinė žala turėtų būti įvertinta ne mažiau kaip 400 Eur“. Pareiškėjas taip pat rėmėsi teismų praktika dėl neturtinės žalos dydžių, kai mažamečiai vaikai patyrė traumas lopšelių-darželių teritorijose.

Atsižvelgiant į pareiškėjo nurodytą teismų praktiką, pažymėtina, kad pareiškėjo nurodytoje Panevėžio apygardos teismo 2011 m. lapkričio 29 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 2A-760-212/2011, 2 027,34 Eur neturtinė žala buvo priteista dėl lopšelyje-darželyje susižalojusio mažamečio vaiko: jam buvo diagnozuotas kairės rankos lūžis, atliktos dvi operacijos, ranka 4 savaites buvo imobilizuota gipso tvarsčiu, mažametis vaikas beveik 2 savaites gulėjo ligoninėje, po stacionaraus gydymo jam buvo taikytas reabilitacinis gydymas, taip pat buvo nustatyti liekamieji reiškiniai. Klaipėdos apygardos teismo 2016 m. gruodžio 1 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. e2A-1566-479/2016, ieškovams buvo priteista 1 000 Eur neturtinė žala dėl mažamečio vaiko lopšelyje-darželyje patirtų galvos sužalojimų, dėl kurių vaikas buvo gydomas ligoninėje ir veido srityje virš antakio liko randas.

Kasacinis teismas, aiškindamas neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančias materialinės teisės normas, yra nurodęs, kad vieni iš esminių neturtinės žalos dėl asmens sveikatos sužalojimo nustatymo kriterijų yra pakenkimo sveikatai pobūdis ir mastas bei neturtinės žalos padariniai. Taikant subjektyvius neturtinės žalos atlyginimo kriterijus, didžiausia reikšmė suteikiama padariniams, t. y. asmens patirtų išgyvenimų trukmei ir intensyvumui, kurie nustatomi pirmiausiai, atsižvelgiant į patirtų traumų pobūdį ir pažeidimo aplinkybes, pažeidimo sunkumą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. vasario 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-80-706/2015, 2012 m. balandžio 30 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-202/2012; 2011 m. vasario 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-31/2011; 2010 m. liepos 30 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-342/2010).

Atkreiptinas dėmesys, kad mažamečių vaikų sveikatos sužalojimų pobūdis ir padariniai bei patirtų išgyvenimų trukmė ir intensyvumas, dėl kurių teismų ieškovams buvo priteista 2 027,34 Eur ir 1 000 Eur neturtinės žala, buvo daug didesni nei pareiškėjo dukros traumos pasekmės. Vertinant Lietuvos bankui pateiktus medicinos dokumentus, pažymėtina, kad VšĮ Karoliniškių poliklinikos išrašuose iš medicinos dokumentų nebuvo nurodyta duomenų apie nustatytus liekamuosius reiškinius po pareiškėjo dukros sveikatos sutrikdymo, taip pat duomenų, leidžiančių teigti, kad pareiškėjo dukros sveikatos sužalojimas gali ateityje turėti neigiamą įtaką bendrai jos sveikatos būklei. Lietuvos bankui taip pat nebuvo pateikta įrodymų, galinčių patvirtinti, kad po 2016 m. gegužės 9 d. pareiškėjo dukrai buvo taikytas papildomas gydymas ar kad pareiškėjo dukra būtų kreipusis į medicinos įstaigas dėl su 2016 m. birželio 20 d. įvykio padaryta žala susijusio sveikatos sutrikdymo progresavimo.

Pažymėtina, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką taip pat nenurodė aplinkybių apie ilgalaikes neigiamas pasekmes pareiškėjo dukros fizinei ir psichinei sveikatai. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė, kad pareiškėjo dukra bijojo sužalota ranka atlikti veiksmus (pareiškėjo teigimu, „vaikas iki šiol kalba apie tai, kaip jam nuėjus į darželį reikėtų saugoti ranką, vadinasi paliko gilų randą atminty“), tačiau Lietuvos bankui nebuvo pateikta įrodymų, kad dėl 2016 m. balandžio 20 d. traumos padarinių (patirto streso ir pan.) pareiškėjo dukra buvo konsultuota gydytojo neurologo, kad buvo nustatytų su 2016 m. balandžio 20 d. įvykiu susijusių pareiškėjo dukros sveikatos padarinių, neurologinių simptomų, buvo pritaikytas simptomų gydymas ir kt.

Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad nors pareiškėjas 2016 m. lapkričio 10 d. draudiko darbuotojui adresuotame elektroniniame laiške nurodė, kad, jo vertinimu, dėl 2016 m. balandžio 20 d. įvykio patirta neturtinė žala yra didesne nei 400 Eur, tačiau kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė 2 000 Eur reikalaujamą neturtinės žalos atlyginimo dydį. Pareiškėjas iš esmės nenurodė kitų nei 2016 m. lapkričio 10 d. elektroniniame laiške nurodytų aplinkybių, turinčių reikšmės, kad neturtinė žala būtų padidinta iki 2000 Eur. Vis dėlto, vertinant pareiškėjo nurodytas aplinkybes dėl draudiko nebendradarbiavimo, siekiant nustatyti teisingą kompensaciją dėl nukentėjusiosios neturtinėms vertybėms padarytos žalos, svarbu pažymėti, kad teismų praktikoje neturtinės žalos dydžio nustatymui reikšminga pripažintina aplinkybė dėl draudiko atsisakymo bendradarbiauti, nes tai turi įtakos mažamečio vaiko, patyrusio sužalojimą, tėvų savijautai. (Kauno apygardos teismo 2012 m. liepos 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2A-1410-343/2012).

Vertinant kitas atlygintinos žalos didinimui reikšmingas aplinkybes, pažymėtina, kad neigiamas poveikis padarytas itin saugotinai vertybei – mažamečio vaiko fizinei sveikatai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. vasario 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-80-706/2015). Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad 2016 m. balandžio 20 d. įvykio metu pareiškėjo dukra buvo mažesnė nei 4,5 metų amžiaus. Nors Lietuvos bankui nebuvo pateikta ilgalaikių neigiamų pasekmių pareiškėjo dukros psichinei sveikatai įrodymų, tačiau, pagal CK 6.250 straipsnio 2 dalyje nustatytus kriterijus vertinant kompensacinę neturtinės žalos paskirtį atitinkantį neturtinės žalos dydį, pažymėtina, kad teismų praktikoje pripažįstama, jog mažamečiai vaikai jautriau reaguoja į stresines situacijas ir patiria didesnius neigiamus dvasinius išgyvenimus (Lietuvos apeliacinio teismo 2012 m. birželio 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2A-259/2012).

Atsižvelgiant į pareiškėjo dukros patirto sužalojimo pobūdį, pažymėtina, kad dėl stipinkaulio galo panirimo 4,5 metų neturinti pareiškėjo dukra neabejotinai patyrė didelį fizinių skausmą. Taip pat pareiškėjo dukra patyrė nepatogumų, nes sužalota alkūnė buvo imobilizuota gipso tvarsčiu. Gydymosi laikotarpiu buvo apribotos pareiškėjo dukros galimybės gyventi visavertį gyvenimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad nors nagrinėjamu atveju, atsižvelgiant į pareiškėjo dukros sužalojimo pobūdį, jo pasekmes, gydymo laikotarpį, nenustatyta kasacinio teismo praktikoje nurodytų išimtinumo sąlygų, dėl kurių neturtinė žala turi būti atlyginama ir mažamečio vaiko tėvams dėl jo sužalojimo patirto neigiamo poveikio (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 18 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-7-255/2005; 2005 m. vasario 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-2005; 2010 m. vasario 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-2010), tačiau, vertinant nukentėjusiosios patirtos neturtinės žalos dydį, pažymėtina, kad teismų praktikoje konstatuojama, jog tuo atveju, kai neturtinė žala atlyginama vienam iš šeimos, saistomos artimų asmeninių ryšių, narių – nukentėjusiam mažamečiam vaikui, todėl būtent šiuo, t. y. šeimos psichologinių išgyvenimų dėl vaiko sveikatos, aspektu (tėvų patirtos baimės, sukrėtimo, nuovargio, slaugant mažametį vaiką, ir kt.), aplinkybės, kurios pripažintos nepakankamomis tėvų teisei į neturtinę žalą pripažinti, laikytinos reikšmingomis, sprendžiant dėl galimybių padidinti nukentėjusiam vaikui priteistą neturtinę žalą ta dalimi, kuri nepriteistina

tėvams dėl įstatymo ir teismų praktikos nustatytų reikalavimų (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. kovo 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-177/2013).

Vertinant draudiko nustatytą neturtinės žalos dydį didinančias aplinkybes, pažymėtina, kad neturtinei žalai padidinti reikšmę turi mažamečio vaiko sveikatai padarytos žalos pobūdis ir dėl jo patirti nukentėjusios ir jos tėvų nepatogumai bei dvasiniai išgyvenimai. Neturtinės žalos padidinimo aplinkybe taip pat pripažintinas draudiko nebendradarbiavimas, nustatant neturtinės žalos dydį.

Pareiškėjo reikalaujamai neturtinei žalai sumažinti reikšmingomis aplinkybėmis pripažintini nukentėjusios patirtų išgyvenimų trukmė ir intensyvumas, atsižvelgiant į tai, kad nebuvo nustatyta ilgalaikių neigiamų pasekmių pareiškėjo dukros sveikatai ar liekamųjų reiškinių, susijusių su ateities intervencijomis ar kitokiu poveikiu nukentėjusiajai dėl sužalojimo pasekmių šalinimo po sveikatos sutrikdymo. Nustatant kompensacinę neturtinės žalos paskirtį atitinkantį neturtinės žalos dydį, svarbi aplinkybė, kad draudėjo kaltė sietina ne su tyčiais veiksmais, siekiant pakenkti mažamečio vaiko sveikatai, o su nevykdymu bendrojo pobūdžio pareigos elgtis rūpestingai ir atidžiai. Be to, remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais, nustatyta, kad apie dukros susižalojimą tėvai buvo informuoti per gana trumpą laiką, taip pat apie traumą buvo informuota sveikatos priežiūros specialistė, kuri atliko pareiškėjo dukros apžiūrą. Pažymėtina, kad šios aplinkybės taip pat turi įtakos, vertinant neturtinės žalos dydį.

Įvertinus neturtinei žalai padidinti arba sumažinti reikšmingas aplinkybes, tai, kad draudiko nustatyta 250 Eur neturtinė žala nėra adekvati ginamos vertybės – mažamečio vaiko sveikatos – aspektu, taip pat įvertinus Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, kad draudikas nepagrindė neturtinės žalos dydžio, remiantis teismų praktika dėl mažamečių vaikų susižalojimo lopšelių-darželių teritorijose atlygintinos neturtinės žalos dydžių (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. vasario 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-80-706/2015; Panevėžio apygardos teismo nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2A-290-278/2015; Šiaulių miesto apylinkės teismo 2011 m. vasario 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2-840-77/2011; Panevėžio apygardos teismo 2010 m. gruodžio 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2A-705-280/2010 ir kt.), darytina išvada, kad draudiko nustatytas dėl pareiškėjo dukros 2016 m. balandžio 20 d. traumos padarinių atlygintinos neturtinės žalos dydis turi būti padidintas iki 450 Eur.

#### *Dėl draudiko mokėtinos draudimo išmokos dydžio*

Remiantis Lietuvos bankui pateikto tarp draudėjo ir draudiko sudarytos bendrosios civilinės atsakomybės draudimo liudijimo (*duomenys neskelbtini*) duomenimis, nustatyta, kad draudimo sutarties šalys susitarė dėl 290 Eur besąlyginės išskaitos kiekvieno draudžiamąjo įvykio atveju, išskyrus atvejus, kai kitose draudimo sutarties sąlygose yra numatyta kitokia besąlyginė išskaita, taikymo. Draudimo liudijime yra nustatyta, kad draudimo sutarčiai yra taikomos Civilinės atsakomybės draudimo taisyklės (galioja nuo 2014 m. gruodžio 1 d.) Nr. 008 (toliau – Taisyklės), taip pat Draudimo sutarties sąlygos, kurios turi pirmenybę prieš Taisykles. Kartu su draudimo liudijimu pateiktose Draudimo sutarties sąlygose, kuriose įtvirtintos nuostatos dėl draudimo apsaugos apimties, draudimo įmokos apskaičiavimo, apdraustų rizikų ir pateikiama kita informacija, nėra nurodyta individualių sąlygų dėl kito dydžio nei draudimo liudijime nustatytos (290 Eur) besąlyginės išskaitos taikymo. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudimo sutarties šalys, sudarydamos draudimo sutartį, individualiai susitarė, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, bus taikoma 290 Eur besąlyginė išskaita.

Taisyklių 1.14 papunktyje nustatyta, kad besąlyginė išskaita – tai suma, kurią kiekvieno draudžiamąjo įvykio atveju apmoka pats draudėjas ir draudiko atsakomybė kiekvieno draudžiamąjo įvykio atveju lygi nuostolio dydžiui, atėmus besąlyginę išskaitą. Remiantis Taisyklių 1.14 papunkčio nuostatomis, pažymėtina, kad draudimo sutartimi buvo nustatyta, kad kiekvieno draudžiamąjo įvykio atveju draudėjas privalo prisiimti 290 Eur nuostolių dalį ir dėl šios nuostolių dalies draudimo išmoka nėra mokama.

Pažymėtina, kad pareiškėjas 2016 m. lapkričio 30 d. draudiko darbuotojui adresuotame elektroniniame laiške nurodė, kad draudikui kyla pareiga pagal draudimo sutarties sąlygas išmokėti nustatytą neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką ir draudėjui pateikti reikalavimą regresu tvarka grąžinti besąlyginės išskaitos sumą sudarančią draudimo išmokos dalį. Atsižvelgiant į šias pareiškėjo nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad draudimo sutartyje nebuvo nustatyta papildomų sąlygų, kad nukentėjusiam trečiajam asmeniui yra mokama besąlyginės išskaitos suma nesumažinta draudimo išmoka ir kad draudėjas, draudikui išmokėjęs draudimo išmoką, draudikui turi grąžinti besąlyginės išskaitos sumą. Kaip minėta, draudimo sutartyje buvo aiškiai susitarta, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, pats draudėjas nukentėjusiam trečiajam asmeniui privalo atlyginti 290 Eur besąlyginės išskaitos sumą ir kad draudikas pagal šalių sudarytą bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartį (*duomenys neskelbtini*) tokios pareigos neturi (t. y. draudiko mokama draudimo išmoka kiekvieno draudžiamojo įvykio atveju yra sumažinama besąlyginės išskaitos suma). Be to, atsižvelgiant į pareiškėjo nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėjas iš esmės teigė, kad nagrinėjamu atveju turi būti taikomi subrogacijos teisiniai santykiai, tačiau, remiantis CK 6.1015 straipsnio 1 dalimi, pažymėtina, kad civilinės atsakomybės draudimo atveju subrogacija yra netaikoma.

Vadovaujantis bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) sąlygomis, iš 450 Eur neturtinę žalą atlyginančios draudimo išmokos turi būti išskaičiuota 290 Eur besąlyginė išskaita, taigi draudikui kyla pareiga išmokėti 160 Eur draudimo išmoką dėl pareiškėjo dukros patirtos neturtinės žalos.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjo V. G. reikalavimą ir rekomenduoti *ERGO Insurance SE* pagal bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutarties (*duomenys neskelbtini*) sąlygas išmokėti 160 Eur draudimo išmoką dėl pareiškėjo dukros patirtos neturtinės žalos.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus  
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas