



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

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

2017 m. lapkričio 2 d. Nr. 242-462

Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. A. (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:**

Naudojantis ryšio priemonėmis (internetu), tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta įprastinė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis (*duomenys neskelbtini*) (toliau – TPVCAPD sutartis), galiojanti nuo 2017 m. birželio 12 d. iki 2018 m. birželio 11 d. 2017 m. birželio 11 d. pareiškėjui buvo išduotas draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*), patvirtinantis, kad buvo sumokėta draudimo įmoka už nuo 2017 m. birželio 12 d. iki 2017 m. rugsėjo 11 d. teikiamą draudimo apsaugą. Draudimo liudijime nurodyta, kad už draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą draudimo įmoka sudaro 14,11 Eur.

2017 m. birželio 14 d. pareiškėjas draudikui pateikė prašymą nutraukti draudimo sutartį ir netaikant jokių papildomų mokesčių grąžinti sumokėtą draudimo įmoką už laikotarpį, kuriuo draudimo apsauga nebus teikiama. Pareiškėjas draudikui adresuotame 2017 m. birželio 14 d. prašyme nurodė, kad „teisės aktai numato teisę, elektroniniu būdu sudarius sutartį, ją nutraukti per 14 dienų ir susigrąžinti sumokėtus pinigus už nesuteiktas paslaugas be papildomų mokesčių.“

Draudikas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) 7 straipsnio 1 dalies nuostatomis, nutraukė TPVCAPD sutartį ir į pareiškėjo nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą banke pervedė 5,40 Eur draudimo įmokos dalį. Draudikas nurodė, kad pareiškėjui yra grąžinama sumokėta draudimo įmoka už likusį draudimo sutarties galiojimo laikotarpį, atskaičius sutarties sudarymo ir vykdymo administracines išlaidas.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad nagrinėjamu atveju turi būti taikomos atsisakymo nuo finansinių paslaugų teikimo sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, per 14 dienų nuo sutarties sudarymo nuostatos ir iš draudėjui grąžinamos draudimo įmokos neturi būti išskaičiuojamos draudimo sutarties administravimo išlaidos. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas draudiko atžvilgiu kėlė reikalavimą grąžinti 8,25 Eur draudimo įmokos dalį.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė, kad „draudimo sutartyje numatyta draudimo įmoka buvo išskaidyta į 2 mokėjimus ir pareiškėjas sumokėjo pirmąją draudimo įmokos dalį (3/12) – 14,11 Eur. Pareiškėjui pageidavus nutraukti draudimo sutartį nuo 2017 m. birželio 14 d. iš sumokėtos draudimo įmokos (14,11 Eur) buvo išskaičiuota 0,31 Eur draudimo įmoka už draudimo sutarties galiojimo laikotarpį ir 8,40 Eur draudimo sutarties sudarymo ir vykdymo išlaidos (nuo bendros draudimo įmokos 55,98 Eur, 15 proc.).“ Draudikas pabrėžė, kad draudimo sutartį nutraukė atsižvelgdamas į pareiškėjo 2017 m. birželio 14 d. prašymą ir laikėsi TPVCAPDĮ 7 straipsnio 1 dalyje ir TPVCAPD sutarties 6.2 papunktyje nustatytą reikalavimą.

TPVCAPD sutarties 6.2 papunktyje nustatyta, kad, draudėjui nutraukus draudimo sutartį prieš sutartyje nustatytą jos galiojimo terminą, iš draudėjui gražinamos sumokėtos draudimo įmokos išskaičiuojamos administracinės išlaidos turi sudaryti ne daugiau kaip 15 procentų nuo bendros draudimo įmokos už pagal draudimo sutartį teikiamą 12 mėnesių laikotarpio draudimo apsaugą.

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, (toliau – Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės) 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 kilo dėl pareiškėjo sumokėtos draudimo įmokos už draudimo sutartimi nesuteiktą draudimo apsaugą gražinimo pareiškėjui atsisakius TPVCAPD sutarties.

Vertinant pareiškėjo nurodytas aplinkybes dėl ryšio priemonėmis sudarytos TPVCAPD sutarties atsisakymo nuostatų taikymo, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.228<sup>8</sup> straipsnio 1 dalyje pateikiama nuotolinės sutarties samprata, pagal kurią nuotolinė sutartis yra verslininko ir vartotojo sutartis, sudaroma pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones. Remiantis minėta teisės norma, transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis, sudaryta naudojant ryšio priemones (naudojantis internetu), yra laikytina nuotoline sutartimi. Taikytino reglamentavimo kontekste taip pat pažymėtina, kad nuotoliniu būdu sudarytoms sutartims taikomos CK 6.228<sup>7</sup>, 6.228<sup>8</sup>, 6.228<sup>10</sup> ir 6.228<sup>11</sup> straipsniuose įtvirtintos specialiosios nuotolinės sutarties šalių teisės ir pareigos reglamentuojančios normos. CK 6.228<sup>10</sup> straipsnio 1 dalis numato, jog vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta 6.228<sup>11</sup> straipsnyje, išlaidų, per 14 dienų atsisakyti nuotolinės sutarties. Todėl nagrinėjamu atveju, vertinant pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes dėl ryšio priemonėmis sudarytos TPVCAPD sutarties atsisakymo ir pagal šią sutartį sumokėtų draudimo įmokų gražinimo, turi būti vadovujamasi ne tik transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo teisinius santykius reglamentuojančiomis teisės normomis, tačiau ir nuotolines sutartis reglamentuojančiomis nuostatomis.

Svarbu pažymėti, kad vartotojo teisės atsisakyti nuotolinių (t. y. ryšio priemonėmis sudarytų) finansinių paslaugų teikimo sutarčių įgyvendinimo sąlygas nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas). Šiuo įstatymu yra perkelti Europos Sąjungos teisės aktai, reglamentuojantys nuotolinę prekybą vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis (toliau – Direktyva) 6 straipsnyje ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad vartotojas turi teisę atsisakyti finansinių paslaugų teikimo sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, apie tai patvariojoje laikmenoje pranešdamas paslaugos teikėjui per 14 dienų nuo sutarties sudarymo dienos (išimties nustatytos tik gyvybės draudimo ir pensijų kaupimo sutarties atsisakymo atveju, nustatant 30 dienų šių sutarčių atsisakymo terminą). Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 2 dalyje ir Direktyvos 2 straipsnyje įtvirtinta finansinės paslaugos sąvoka apima ir draudimo paslaugas.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 37 straipsnio 4 dalyje, į kurią yra perkeltos Direktyvos 6 straipsnio nuostatos, nustatyta, kad vartotojo teisę atsisakyti sutarties draudžiama suvaržyti papildomais įpareigojimais, įmokomis arba bet koku kitu būdu ją apriboti ar panaikinti, išskyrus šiame straipsnyje numatytus atvejus. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 37 straipsnio 5 dalyje ir

Direktyvos 6 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad vartotojas negali pasinaudoti šiame straipsnyje nustatyta teise atsisakyti: 1) sutarties dėl finansinių paslaugų, kurių kaina susijusi su finansų rinkos svyravimais, kurie gali būti per nustatytą sutarties atsisakymo terminą ir kurių nekontroliuoja paslaugos teikėjas (finansinė paslauga, kurios kaina susijusi su finansų rinkos svyravimais, kurie gali būti per nustatytą sutarties atsisakymo terminą ir kurių nekontroliuoja paslaugos teikėjas, – tai paslauga, susijusi su valiutos keitimu, pinigų rinkos priemonėmis, perleidžiamais vertybiniais popieriais, kolektyvinio investavimo subjektų investiciniais vienetais, būsimais finansiniais sandoriais, įskaitant ekvivalenčias atsiskaitymo grynaisiais pinigais priemones, išankstiniais palūkanų normos sandoriais, apsisikeitimo palūkanų normomis, valiuta ir nuosavybės vertybiniais popieriais sandoriais, pasirinkimo sandoriais įsigyti ir perleisti bet kokias šiame punkte nurodytas finansines priemones, įskaitant ekvivalenčias atsiskaitymo grynaisiais pinigais priemones (ši kategorija apima valiutos ir palūkanų normų pasirinkimo sandorius); 2) kelionių ir bagažo draudimo sutarčių ar panašių draudimo sutarčių, kurių galiojimo terminas trumpesnis negu vienas mėnuo; 3) sutarčių, kurias vartotojo prašymu abi šalys yra visiškai įvykdžiusios nepasibaigus sutarties atsisakymo terminui.

Todėl, remiantis nacionaliniu ir Europos Sąjungos teisiniu reglamentavimu, pažymėtina, kad vartotojo teisė atsisakyti ryšio priemonėmis sudarytos finansinių paslaugų teikimo sutarties yra ribojama tais atvejais, kai rizika, galinti kilti dėl sutarties sudarymo ryšio priemonėmis, vartotojui yra objektyvi (t. y. nepriklausanti nuo paslaugos teikėjo) arba nežymi (pvz., trumpas draudimo sutarties terminas). Svarbu pažymėti, kad 12 mėnesių laikotarpiui sudaromos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartys (TPVCAPDĮ 9 straipsnio 2 dalis) į Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 37 straipsnio 5 dalyje ir Direktyvos 6 straipsnio 2 dalyje įtvirtintą finansinių paslaugų teikimo sutarčių, kurių atžvilgiu yra ribojama vartotojo teisė atsisakyti finansinių paslaugų teikimo sutarties, sąrašą nepatenka. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad tarp pareiškėjo ir draudiko sudarytai TPVCAPD sutarčiai yra taikomos nuotolinės (ryšio priemonėmis sudarytos) finansinių paslaugų teikimo sutarties atsisakymo nuostatos.

Kaip minėta, teisės aktai nustato, kad vartotojas teisę atsisakyti nuotolinės finansinių paslaugų teikimo sutarties (jei ji nėra gyvybės draudimo ir pensijų kaupimo sutartis) įgyja tuomet, kai nėra praleistas 14 kalendorinių dienų terminas nuo nuotolinės sutarties sudarymo. Lietuvos bankui ginčo šalių pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad tarp pareiškėjo ir draudiko TPVCAPD sutartis buvo sudaryta 2017 m. birželio 11 d., o pareiškėjas į draudiką dėl TPVCAPD sutarties atsisakymo ir draudimo įmokų grąžinimo kreipėsi 2017 m. birželio 14 d. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju teisės aktuose nustatytas vartotojo teisės pasinaudoti TPVCAPD sutarties atsisakymo teise terminas nebuvo praleistas. Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, pažymėtina, kad draudikui kilo pareiga taikyti ne TPVCAPDĮ 7 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas TPVCAPD sutarties nutraukimo, o teisės aktuose nustatytas ryšio priemonėmis sudarytos TPVCAPD sutarties atsisakymo sąlygas.

Vertinant pareiškėjo reikalavimą, atsisakius ryšio priemonėmis sudarytos TPVCAPD sutarties, grąžinti draudimo įmoką už TPVCAPD sutartimi nesuteiktą draudimo apsaugą, neatskaičius sutarties sudarymo ir vykdymo administracinių išlaidų (8,25 Eur), pažymėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 37 straipsnio 10 dalyje įtvirtinta, kad finansinės paslaugos teikėjas sutartį, kol nepasibaigęs numatytas jos atsisakymo terminas, gali pradėti vykdyti tik vartotojo sutikimu. Kai vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties, jis per sutartyje numatytą terminą sumoka už faktiškai jam pagal sutartį teikėjo suteiktą finansinę paslaugą. Remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 37 straipsnio 11 dalies nuostatomis, pažymėtina, kad vartotojas už faktiškai suteiktą finansinę paslaugą moka, jei jis buvo tinkamai informuotas pagal šio įstatymo 36 straipsnio 8 dalies 1 punktą. Faktą, kad vartotojas buvo tinkamai informuotas, turi įrodyti finansinės paslaugos teikėjas.

Pažymėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 36 straipsnio 8 dalies 1 punkte nustatyta, kad ryšio priemonėmis sudaromoje finansinių paslaugų teikimo sutartyje turi būti

nurodyta vartotojo teisė atsisakyti sutarties ir šios teisės įgyvendinimo tvarka, įskaitant informaciją apie įmokas, kurias vartotojui gali reikėti sumokėti, apie nepasinaudojimo šia teise pasekmes arba kad nėra teisės atsisakyti sutarties.

Lietuvos bankui pateiktos TPVCAPD sutarties duomenys patvirtina, kad, nors sutartyje nurodyta, kad „draudimo sutartis yra elektroninė“, tačiau TPVCAPD sutartyje nebuvo įtvirtintų Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 36 straipsnio 8 dalies 1 punkte nurodytų duomenų. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjas nebuvo informuotas apie teisę atsisakyti nuotolinės sutarties ir teisės aktuose nustatytą šios teisės įgyvendinimo tvarką (sutarties atsisakymo terminą, formą ir kt.), taip pat pareiškėjas nebuvo informuotas apie jo teisę, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 37 straipsnio 10 dalimi, pageidauti, kad TPVCAPD sutarties atsisakymo terminu sutartis gali būti pradėta vykdyti (t. y. pradėta teikti draudimo apsauga, nesulaukus teisės aktuose nustatytos TPVCAPD sutarties atsisakymo teisės įgyvendinimo termino pabaigos), nurodant, kad už draudėjo pageidavimu teisės aktuose nustatytu TPVCAPD sutarties atsisakymo terminu suteiktą draudimo apsaugą, draudėjui atsisakius TPVCAPD sutarties, privaloma sumokėti draudimo įmoką, ir atskleidžiant tikslų draudėjo mokėtinos draudimo įmokos dydį. Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, pažymėtina, kad nors TPVCAPD sutartyje buvo įtvirtinta, kad draudimo apsauga pagal šią sutartį pradėdama teikti nuo 2017 m. birželio 12 d., tačiau TPVCAPD sutartyje nenurodęs teisės aktuose numatytos informacijos, kad per 14 dienų nuo draudimo sutarties sudarymo (nuo 2017 m. birželio 11 d.) atsisakęs pradėtos vykdyti TPVCAPD sutarties pareiškėjas privalės draudikui sumokėti sutartyje nurodyto dydžio draudimo įmokos už suteiktą draudimo apsaugą dalį, draudikas neturi teisės reikalauti, kad pareiškėjas sumokėtų 0,31 Eur draudimo įmoką už pagal TPVCAPD sutartį suteiktą draudimo apsaugą.

Vertinant draudiko sprendimo pagal TPVCAPD sutarties 6.2 papunkčio sąlygas iš pareiškėjui grąžinamos draudimo įmokos dalies išskaičiuoti 8,40 Eur sutarties sudarymo ir vykdymo administracines išlaidas pagrįstumą, pažymėtina, kad, pagal TPVCAPDĮ 7 straipsnio 1 dalį, administracinės išlaidos iš draudėjui grąžinamos draudimo įmokos yra išskaičiuojamos tik draudimo sutarties nutraukimo atveju. Remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 37 straipsnio 9 dalimi, ryšio priemonėmis sudaryta finansinių paslaugų teikimo sutartis yra nutraukiama tuo atveju, kai vartotojas nesilaiko teisės aktuose įtvirtintų vartotojo teisės atsisakyti nuotolinės sutarties įgyvendinimo nuostatų, t. y. dėl finansinių paslaugų teikimo sutarties atsisakymo kreipiasi praleidęs teisės aktuose nustatytą sutarties atsisakymo terminą ir nesilaiko kitų teisės aktuose nustatytų informavimo apie nuotolinės sutarties atsisakymą reikalavimų (pvz., nesilaiko kreipimosi į paslaugos teikėją formos reikalavimų). Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas į draudiką dėl TPVCAPD sutarties atsisakymo kreipėsi nepasibaigus 14 dienų laikotarpiui nuo draudimo sutarties sudarymo pateikdamas draudikui 2017 m. birželio 14 d. rašytinį prašymą, darytina išvada, kad draudikas nepagrįstai nesivadovavo TPVCAPD sutarties atsisakymo teisės įgyvendinimo nuostatomis ir pritaikė TPVCAPDĮ 7 straipsnio 1 dalies nuostatas dėl TPVCAPD sutarties nutraukimo bei administracinių išlaidų iš draudėjui grąžinamos įmokos išskaičiavimo. Darytina išvada, kad, pareiškėjui tinkamai įgyvendinus ryšio priemonėmis sudarytos TPVCAPD sutarties atsisakymo teisę, draudikas neturi teisinio pagrindo iš grąžinamos draudimo įmokos išskaičiuoti 8,40 Eur sutarties sudarymo ir vykdymo administracinių išlaidų.

Kaip minėta, Lietuvos bankui ginčo šalių pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad pareiškėjas pagal TPVCAPD sutartį sumokėjo 14,11 Eur draudimo įmoką. Kadangi draudikas nesilaikė Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 36 straipsnio 8 dalies 1 punkte įtvirtintų informacijos apie ryšio priemonėmis sudarytą finansinių paslaugų teikimo sutartį atskleidimo reikalavimų, remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 37 straipsnio 11 dalimi, pareiškėjui grąžintina draudimo įmoka, atsisakius ryšio priemonėmis sudarytos TPVCAPD sutarties, yra 14,11 Eur. Kadangi draudikas pareiškėjui yra išmokėjęs 5,40 Eur grąžintinos draudimo įmokos dalį, draudikui kyla pareiga pareiškėjui grąžinti 8,71 Eur.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjo G. A. reikalavimą ir rekomenduoti *ERGO Insurance SE* grąžinti pareiškėjui draudimo įmokos dalį – 8,71 Eur.

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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius