



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

**SPRENDIMAS
DĖL E. S. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO
NAGRINĖJIMO**

2018 m. birželio 13 d. Nr. 242-244
Vilnius

Lietuvos bankas gavo E. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. liepos 25 d. įvyko eismo įvykis (toliau – Įvykis), kurio metu susidūrė transporto priemonės „Škoda Rapid“ ir „Renault Kangoo“. 2017 m. liepos 25 d. eismo įvykio deklaracijoje (toliau – Deklaracija) nurodyta, kad dėl Įvykio buvo sugadinta transporto priemonė „Škoda Rapid“ ir patirti sužalojimai (pažymėtas Deklaracijos 3 laukelis). Automobilio „Renault Kangoo“ valdytojas Deklaracijos 14 laukelyje savo parašu patvirtino prisiimęs atsakomybę už eismo įvykį.

Pareiškėja, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCAPDĮ) 13 straipsnio 1 dalimi, draudikui, apdraudusiam transporto priemonės „Renault Kangoo“ valdytojo civilinę atsakomybę, pateikė pretenziją dėl Įvykio metu padarytos neturtinės žalos.

Pareiškėja 2017 m. spalio 23 d. raštu draudikui pateikė paaiškinimus dėl Įvykio pasekmių ir patirtos neturtinės žalos ir nurodė, kad prieš įvykstant Įvykiui sėdėjo transporto priemonės „Škoda Rapid“ keleivio vietoje. Pareiškėja pabrėžė, kad „smūgio metu suveikus diržams, staiga pasilenkiau į priekį ir buvau nusverta atgal. Smūgis buvo toks stiprus, kad keleivio pusės sėdynė (kurioje sėdėjau) nuo smūgio lūžo.“ Pareiškėja teigė nesikreipusi į gydymo įstaigą 2017 m. liepos 25 d., nes manė, kad dėl patirto šoko jaučiamas skausmas yra laikinas. Kadangi 2017 m. liepos 26 d. nuolat jautė skausmą kaklo srityje, pareiškėja kreipėsi į Aleksoto pirminės sveikatos priežiūros kliniką, dėl Įvykio padarinių jai buvo skirtas nedarbingumas (nuo 2017 m. liepos 26 d. iki 2017 m. liepos 28 d.).

Pareiškėja nurodė, kad, net ir pasibaigus nedarbingumo laikotarpiui, kai grįžo į darbovietę, juto nepatogumą ir skausmą kaklo srityje. Pareiškėja teigia darbo užduotis atliekanti kompiuteriu, todėl dėl darbo pobūdžio „papildomai apkraunama kaklo sritis“. Pareiškėja tvirtina darbo metu privalėjusi daryti pertraukas ir, tai suderinusi su darbdaviu, dirbti trumpesnę darbo dieną. Kadangi įmonėje buvo įsidarbinusi neseniai ir Įvykio metu dar nebuvo praėjęs bandomojo laikotarpio terminas, pareiškėja teigia patyrusi išgyvenimų ir jaudulį, kad dėl negalėjimo tinkamai susikoncentruoti ir nepriekaištingai atlikti užduotis darbo sutartis gali būti nutraukta. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja nurodė, kad „pertraukos darbo metu ir mėnesio pabaigos darbų gausa, išgyvenimai dėl naujos darbo vietos bei pastovūs galvos ir kaklo srities skausmai lėmė papildomą stresą ir dvasinius išgyvenimus darbinėje aplinkoje.“ Pareiškėja taip pat teigė, kad visą laikotarpį, kol buvo jaučiamas skausmas, negalėjusi „laisvai judėti, išsimiegoti (kaklas buvo tarsi surakintas ir tik pasirinkus kelias kūno pozicijas galėjau užmigti), todėl buvo jaučiamas pastovus nuovargis“.

Pareiškėja draudikui pateiktuose paaiškinimuose taip pat nurodė jaučianti nerimą dėl

galimų traumos pasekmių ir jaučianti silpnus skausmus kaklo srityje, kai daro staigius judesius arba atlenkia kaklą. Pareiškėjos manymu, tikėtina tai, kad dėl kaklo sužalojimo ji daugelį metų gali jausti chronišką skausmą ir diskomfortą.

Pareiškėja pabrėžė, kad pirmą kartą pateko į eismo įvykį, todėl jaučia nerimą kelyje, sėdėdama keleivio vietoje patiria diskomfortą. Atsižvelgdama į tai, kad dėl įvykio metu patirtos traumos darbe patyrė papildomų dvasinių išgyvenimų (dėl streso, nuovargio ir atidumo trūkumo) ir apie mėnesį trukusius skausmus, pareiškėja draudikui pateikė reikalavimą išmokėti 800 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką.

Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu mokėti neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką, pareiškėjai 2017 m. spalio 23 d. rašte nurodė, kad pareiškėja, pateikdama pretenziją dėl padarytos neturtinės žalos, nurodė, kad į įvykio vietą policijos pareigūnai nebuvo kviešti. Draudikas pabrėžė, kad, pagal saugų eismą keliuose reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, policijos pareigūnus būtina kviešti į eismo įvykio vietą, jei eismo įvykio metu sužalojami asmenys. Draudikas nurodė, kad Deklaracijos pateikimas negali pagrįsti pareiškėjos teiginių, kad dėl įvykio buvo padaryta žalos jos sveikatai. Atsižvelgdamas į tai ir įvertinęs pareiškėjos pateiktus dokumentus, draudikas mano neprivalantis mokėti draudimo išmokos dėl žalos asmeniui. Draudikas papildomai pažymėjo, kad tuo atveju, jei pareiškėja pateiktų policijos pareigūnų pažymą, patvirtinančią padarytų sužalojimų mastą, draudiko sprendimas dėl atsisakymo mokėti neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką galėtų būti apsvarstytas iš naujo.

Pareiškėja nesutiko su draudiko priimtu sprendimu, todėl draudikui pateiktoje pretenzijoje nurodė, jog pareigos iškviesti policijos pareigūnus į įvykio vietą nevykdymas nėra susijęs su draudiko pareiga įvertinti pareiškėjai dėl eismo įvykio padarytą neturtinę žalą. Pareiškėja pabrėžė, kad neturtinės žalos padarymo faktą patvirtina pareiškėjos draudikui pateikto 2017 m. spalio 23 d. VšĮ Kauno Šilainių poliklinikos Medicinos dokumentų išrašo (toliau – Išrašas) ir Deklaracijos duomenys, patvirtinantys pareiškėjos sužalojimo šio eismo įvykio metu faktą, taip pat pareiškėjos draudikui 2017 m. spalio 23 d. raštu pateikti paaiškinimai apie pareiškėjai padarytą neturtinę žalą.

Atsakyme į pareiškėjos pretenziją draudikas nurodė, kad Išrašo duomenys negali patvirtinti, kad šiame dokumente nurodytas pareiškėjai diagnozuotas juosmens sumušimas buvo padarytas būtent įvykio metu. Be to, draudiko teigimu, Išraše nurodyta, kad pareiškėjai diagnozuotas juosmens sumušimas, taigi tai negali patvirtinti pareiškėjos draudikui nurodytų aplinkybių, kad įvykio metu jai buvo sužalotas kaklas. Draudikas teigė neturintis pagrindo keisti priimto sprendimo atsisakyti mokėti neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką. Draudikas pareiškėjai paaiškino, kad jeigu pareiškėja policijos pareigūnams pateiks pranešimą apie įvykio metu padarytus sužalojimus ir draudikui pateiks policijos pažymą apie nustatytą sveikatos sutrikdymo mastą, sprendimas dėl draudimo išmokos mokėjimo bus apsvarstytas iš naujo.

2018 m. balandžio 9 d. pareiškėjos atstovė, UAB „Lugus“ darbuotoja, draudikui pateikė pakartotinę pretenziją, kurioje ginčijo draudiko reikalavimo kreiptis į policijos pareigūnus dėl pareiškėjai padarytos žalos sveikatai fakto ir žalos padarymo masto ir atsisakymo vertinti pareiškėjos pateiktus neturtinę žalą pagrindžiančius įrodymus pagrįstumą. Draudikas 2018 m. balandžio 30 d. atsakyme į pareiškėjos atstovės pretenziją iš esmės pakartotojo pareiškėjai pateiktame atsakyme į pareiškėjos pretenziją nurodytas aplinkybes dėl būtinybės policijos pareigūnams nustatyti pareiškėjai dėl eismo įvykio padaryto sveikatos sužalojimo mastą. Be to, draudikas nurodė, kad pareiškėjos pateiktų dokumentų pagrindu neturi galimybės priimti sprendimo dėl neturtinę žalą atlyginančios draudimo išmokos.

Pareiškėja nesutiko su draudiko nurodytomis aplinkybėmis, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įvertinti, ar draudiko reikalavimas pareiškėjai kreiptis į policijos pareigūnus nėra perteklinis, nes transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo teisinius santykius reglamentuojantys teisės aktai įtvirtina draudiko pareigą, nustatant neturtinę žalą, vadovautis nukentėjusių trečiųjų asmenų pateiktais gydymo įstaigų dokumentais apie šių asmenų laikino nedarbingumo trukmę. Pareiškėja Lietuvos banko taip pat prašė įvertinti, ar draudikas pagrįstai atsisakė išmokėti jos reikalaujamą 800 Eur

neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas teigė priėmęs sprendimą iš dalies patenkinti pareiškėjos reikalavimus, nes pareiškėjos pateikti dokumentai suteikia pagrindą konstatuoti, kad ji dėl Įvykio patyrė neturtinę žalą. Draudikas Lietuvos bankui pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad pareiškėjai išmokėjo 18 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką. Lietuvos bankas, remdamasis nurodytomis aplinkybėmis ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 1 punktu bei 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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 57.1 papunkčiu, nutraukė pareiškėjos ir draudiko ginčo dalies dėl pareiškėjos reikalavimo vadovaujantis pareiškėjos pateiktais neturtinę žalą patvirtinančiais dokumentais pripažinti neturtinės žalos dėl Įvykio padarymo faktą nagrinėjimą Lietuvos banke.

Atsikirtimuose dėl pareiškėjos reikalavimo išmokėti 800 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo draudikas nurodė, kad Išrašo duomenys negali patvirtinti, kad jai buvo diagnozuotas ne tik juosmens sumušimas, bet buvo patirta ir kaklo trauma.

Draudikas pabrėžė, kad Išrašo duomenys patvirtina, kad „pareiškėjai buvo diagnozuotas juosmens srities sumušimas, po eismo įvykio pareiškėja buvo nedarbinga tris dienas. Šį nedarbingumą patvirtina ir „Sodros“ informacija apie kompensuojamo uždarbio apskaičiavimą. Nėra pateikta jokių duomenų apie nustatytus liekamuosius reiškinius po pareiškėjos sveikatos sutrikdymo, taip pat nėra duomenų, kad dėl eismo įvykio patirtas pareiškėjos sveikatos sužalojimas gali ateityje turėti neigiamą įtaką bendrai jos sveikatos būklei. Nėra pateikta įrodymų, galinčių patvirtinti, kad pareiškėjai buvo taikytas koks nors gydymas ar kad pareiškėja būtų kreipusis į medicinos įstaigas dėl su 2017 m. liepos 25 d. eismo įvykio padaryta žala susijusio sveikatos sutrikdymo progresavimo, ar į gydytoją neurologą dėl padidinto nerimo ar jautrumo.“

Draudikas nurodė, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintų Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 12.1 papunktyje numatyta, kad apskaičiuojant neturtinę žalą laikino nedarbingumo atveju mokama už kiekvieną nedarbingumo dieną po 20 litų (5,79 Eur), kol mokama suma neviršija galimos mokėti pagal TPVCAPDĮ maksimalios sumos dėl nukentėjusiam trečiajam asmeniui padarytos neturtinės žalos. Draudikas, remdamasis Taisyklių 12.1 papunkčiu, nurodė, kad už tris pareiškėjos nedarbingumo dienas apskaičiuota neturtinė žala yra 18 Eur.

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, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Vertinant pareiškėjos kreipimesi dėl ginčo nagrinėjimo nurodytus draudikui keliamus reikalavimus, pažymėtina, kad, atsižvelgiant į tai, jog pareiškėjos ir draudiko ginčo dalies dėl pareiškėjos reikalavimo, vadovaujantis pareiškėjos pateiktais neturtinę žalą patvirtinančiais dokumentais, pripažinti neturtinės žalos dėl Įvykio padarymo faktą nagrinėjimas buvo nutrauktas, ginčo dalykas yra pareiškėjos reikalavimas išmokėti 800 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką. Taigi turi būti įvertintos šalių ginčo dėl neturtinę žalą atlyginančios draudimo išmokos dydžio aplinkybės.

Dėl draudiko sprendimo išmokėti 18 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo

TPVCAPDĮ 2 straipsnio 14 dalyje nustatyta, kad neturtinė eismo įvykio žala – tai 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. Atsižvelgiant į ginčo faktinėms aplinkybėms reikšmingas transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartinius teisinius santykius reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, pažymėtina, kad neturtinės žalos dydžio dėl asmens sveikatos sužalojimo nustatymo sąlygos įtvirtintos Taisyklių 12 punkte. Jame nurodyta, kad draudimo išmoka dėl patirtos neturtinės žalos nustatoma ir išmokama TPVCAPDĮ nurodytiems nukentėjusiems tretiesiems asmenims neviršijant šio įstatymo 11 straipsnyje nustatytos sumos pagal Taisyklių 12 punkte įtvirtintus principus. Taisyklių 12.1 papunktyje numatyta, kad apskaičiuojant neturtinę žalą laikino nedarbingumo atveju mokama už kiekvieną nedarbingumo dieną po 20 litų (5,79 Eur), kol mokama suma neviršija galimos mokėti pagal TPVCAPDĮ maksimalios sumos dėl nukentėjusiam trečiajam asmeniui padarytos neturtinės žalos. Remiantis Taisyklių 12.4 papunkčiu, tais atvejais, kurie nenumatyti Taisyklių 12.1–12.3 papunkčiuose, atlygintinos neturtinės žalos dydį nustato draudikas, atsižvelgdamas į nukentėjusiam trečiajam asmeniui padarytos žalos pasekmes, nukentėjusio trečiojo asmens patirtų sužalojimų sunkumą, dydį, kokius nepatogumus nukentėjęs trečiasis asmuo patiria dėl sužalojimų, nukentėjusio trečiojo asmens patirtų fizinių ir dvasinių kančių pobūdį, individualias savybes (amžius, profesija ir kita), žalą padariusio asmens kaltę ir padarytos žalos asmeniui dydį.

Nagrinėjamu atveju pareiškėja patirtą neturtinę žalą grindė tuo, kad dėl Įvykio patyrė kaklo ir juosmens traumas. Pareiškėja pabrėžė, kad smūgio metu suveikus diržams staiga pasilenkė į priekį ir buvo atsverta atgal. Smūgis buvo toks stiprus, kad keleivio pusės sėdynė (kurioje pareiškėja sėdėjo) nuo smūgio lūžo. Pareiškėjos teigia dėl eismo įvykio patirtų traumų jautusi ilgai besitęsiančius skausmus kaklo ir nugaros srityse, taip pat jautusi galvos svaigimą. Pareiškėja taip pat nurodė patyrusi ir dvasinius išgyvenimus: nerimą, įtampą darbinėje aplinkoje, stresą ir nuovargį. Be to, pareiškėja nerimavo, ar patirtos traumos pasekmės neturės įtakos bendrai jos sveikatos būklei ateityje.

Pažymėtina, kad pareiškėjos draudikui pateiktame Išraše nurodyta, jog pareiškėjai buvo diagnozuotas juosmens srities sumušimas, kodas pagal TLK S30.0. Išraše nurodyta ligos anamnezė: „2017 m. liepos 25 d. autoįvykio metu nukentėjo kaip keleivė. Į traum. punktą nesikreipė. Gydėsi ambulatoriškai. Buvo laikinai nedarbinga 3 dienas.“

Pažymėtina, kad draudikas, vadovaudamasis Išraše nurodytais duomenimis, nusprendė, kad pareiškėjos teiginiai, kad ji patyrė kaklo traumą, yra nepagrįsti. Vertinant šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalies 2 punktą ir 7 dalis įpareigoja draudiką prieš atsakymą mokėti draudimo išmoką patikrinti visą prieinamą informaciją ir įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo.

Nagrinėjamu atveju pareiškėja draudikui 2017 m. spalio 23 d. raštu pateiktuose paaiškinimuose apie Įvykio pasekmes nurodė, kad 2017 m. liepos 26 d. ryte buvo juntamas pastovus skausmas kaklo srityje, todėl pareiškėja kreipėsi į Aleksoto pirminės sveikatos priežiūros kliniką. Aleksoto pirminės sveikatos priežiūros klinikos gydytoja nustatė, kad pareiškėjos skausmo priežastimi yra pripažintina Įvykio metu patirta kaklo trauma. Pareiškėja pabrėžė, kad dėl traumos pasekmių jai buvo paskirtas gydymas ir suteiktas nedarbingumas.

Svarbu pažymėti, kad draudikas netyrė pirmiau minėtų pareiškėjos 2017 m. spalio 23 d. pateiktuose paaiškinimuose nurodytų aplinkybių. Draudikas nesikreipė į Aleksoto pirminės sveikatos priežiūros kliniką, prašydamas pateikti ambulatorinės kortelės duomenis: pareiškėjos kreipimosi į ambulatorinę gydymo įstaigą priežastis, nusiskundimus, pareiškėjai taikytą gydymą ir kt.

Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad draudikas, priimdamas sprendimą dėl pareiškėjos traumos pasekmių, vadovavosi tik Išrašu, kuriame yra pateikti tik apibendrinti duomenys apie pareiškėjai nustatytą diagnozę ir pateikta trumpa informacija, kad pareiškėjai ambulatorinėje gydymo įstaigoje buvo taikytas gydymas. Kadangi Išraše nebuvo detalios informacijos apie traumos pobūdį, gydytojo atliktos pareiškėjos apžiūros ir sveikatos būklės

vertinimą, taip pat pareiškėjai taikytą gydymą, draudikas, vadovaudamasis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punkte ir 7 dalyje nustatytais pareigomis, privalėjo kreiptis į ambulatorinę gydymo įstaigą dėl išsamios informacijos apie pareiškėjos traumos pobūdį ir taikytą gydymą suteikimo (dėl gydytojo paaiškinimų, ambulatorinės kortelės pateikimo ir kt.).

Vertinant, ar draudikas tinkamai tyrė su neturtine žala susijusias aplinkybes, svarbios yra ir pareiškėjos atstovės draudikui 2018 m. balandžio 9 d. raštu pateiktoje pretenzijoje nurodytos aplinkybės: smūgio metu pareiškėja „buvo atsverta atgal“ ir keleivio pusės sėdynė nuo smūgio lūžo. Minėtą informaciją pagrindžia draudikui pateikta transporto priemonės „Škoda Rapid“ remonto sąmata. Pareiškėjos atstovė pabrėžė, kad automobilio remonto sąmatoje nurodyta, kad dėl įvykio „buvo remontuojamas dešinės pusės kaklo atlošas, buvo pažeista kairės keleivio pusės sėdynė“. Svarbu pažymėti, kad draudikas remonto sąmatos duomenų nevertino ir netyrė, ar pagal transporto priemonės „Škoda Rapid“ sugadinimų pobūdį pareiškėja dėl įvykio galėjo patirti kaklo traumą. Darytina išvada, kad draudikas sprendimą nesivadovauti pareiškėjos nurodytais duomenimis apie kaklo traumą priėmė nesurinkęs ir neištyręs visos jam prieinamos informacijos.

Atsižvelgiant į tai, kad draudikas objektyviais įrodymais nepaneigė, kad dėl įvykio pareiškėja patyrė ne tik juosmens, bet ir kaklo sužalojimą, darytina išvada, kad draudiko sprendimas, nustatant neturtinės žalos dydį, nevertinti dėl kaklo traumos pareiškėjos patirtos neturtinės žalos yra nepagrįstas.

Vertinant draudiko sprendimą pareiškėjai išmokėti 18 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką, pažymėtina, kad draudikas, nesurinkęs duomenų apie dėl įvykio pareiškėjos patirtos traumos pobūdį ir pareiškėjai taikytą gydymą, neįvertino 2018 m. spalio 23 d. pareiškėjos draudikui pateiktuose paaiškinimuose nurodytų duomenų, kad dėl kaklo traumos pareiškėja apie mėnesį jautė kaklo skausmus ir dėl to jautė diskomfortą darbe. Draudikas neatsižvelgė ir į pareiškėjos teiginius, kad dėl sveikatos būklės ji negalėjo tinkamai atlikti darbo funkcijų ir jaudinosi dėl profesinės veiklos bandomuoju laikotarpiu apribojimo. Darytina išvada, kad draudikas neturtinę žalą nustatė, neįvertinęs pareiškėjos patirto fizinio skausmo trukmės ir intensyvumo bei pareiškėjos patirtų nepatogumų ir dvasinių išgyvenimų.

Nagrinėjamų aplinkybių kontekste svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad neturtinės žalos atlyginimo instituto paskirtis – teisingai kompensuoti patirtą dvasinį skausmą, neigiamus išgyvenimus, nepatogumus, parenkant tokią piniginę satisfakciją, kuri kiek galima teisingiau kompensuotų nukentėjusiojo neturtinėms vertybėms padarytą žalą. Neturtinės žalos dydžio nustatymo kriterijai įtvirtinti Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.250 straipsnio 2 dalyje: nustatant neturtinės žalos dydį, turi būti atsižvelgiama 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. Kaip nurodoma teismų praktikoje, neturtinės žalos įvertinimas pinigais pripažintinas teisingu tik tuo atveju, jei konkreti nustatyta žalos atlyginimo pinigine išraiška atitinka sąžiningumo, teisingumo ir protingumo principus. Šių kriterijų turinys formuojamas ne tik objektyviojo jų suvokimo, kaip tam tikrų definicijų, pagrindu, bet ir vertinamųjų jų elementų atskleidimu remiantis teismų praktika konkrečiose bylose (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartys, priimtose civilinėse bylose Nr. 3K-3-131/2007; Nr. 3K-3-357/2008; Nr. 3K-3-171/2011; Nr. 3K-3-515/2011; Nr. 3K-3-177/2013; Nr. 3K-3-151/2013).

Pirmiau minėtas neturtinės žalos dydį pagrindžiančių kriterijų sąrašas nėra baigtinis. Kaip yra pažymėjęs kasacinis teismas, kiekvienu konkrečiu atveju pažeidžiama skirtinga įstatymo saugoma teisinė vertybė ir neturtinė žala patiriama individualiai, tad, sprendžiant dėl materialinės kompensacijos už patirtą neturtinę žalą dydžio, turi būti vertindamos individualios bylai svarbios neturtinės žalos padarymo aplinkybės ir kiti faktai, reikšmingi nustatant tokio pobūdžio žalos dydį, atsižvelgiant į įstatyme bei teismų praktikoje įtvirtintus ir konkrečiu atveju reikšmingais pripažintus kriterijus. Tiek fizinio, tiek dvasinio pobūdžio padariniai vertinami ne tik įvykusio fakto, bet ir ateities požiūriu, t. y. kokią įtaką tai turės nukentėjusiojo asmenybės formavimuisi, visuomeninei, profesinei, kūrybinei, darbinei veiklai, šeiminiams santykiams ir pan. Esant

sveikatos sutrikdymui, vertinamas jo pobūdis, trukmė, sveikatos grąžinimo metodų taikymas, pasveikimo galimybė, liekamieji reiškiniai. Kartu pažymėtina, jog neturtinės žalos atlyginimo srityje visiško žalos atlyginimo principas (lot. *restitutio in integrum*) objektyviai negali būti taikomas visa apimtimi, nes neturtinės žalos tiksliai įvertinti pinigais neįmanoma (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo kasacinės nutartys baudžiamosiose bylose Nr. 3K-3-371/2003, 3K-3-103/2009, 2K-181/2010, Nr. 2K-89-139/2016 ir kt.).

Atsižvelgiant į kasacinio teismo suformuotą teisės aiškinimo ir taikymo praktiką, pažymėtina, kad draudikas nustatyto 18 Eur neturtinės žalos dydžio nepagrindė CK 6.250 straipsnio 2 dalyje numatytais ir teismų praktikoje suformuluotais vertinamaisiais neturtinės žalos atlyginimo dydžio parinkimo kriterijais bei žalos bylai reikšmingų aplinkybių, sudarančių pagrindą nustatyti didesnę ar mažesnę atlygintinos neturtinės žalos dydį, visuma ir analogiško pobūdžio žalos bylose nustatytais neturtinės žalos atlyginimo dydžiais. Atsižvelgiant į tai ir remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, kad draudikas nesurinko ir neįvertino neturtinės žalos dydžiui nustatyti reikšmingų dokumentų, draudiko apsaikčiuota 18 Eur neturtinė žala negali būti pripažinta pagrįsta.

Dėl pareiškėjos reikalavimo išmokėti 800 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo

Vertinant pareiškėjos reikalavimo išmokėti 800 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumą, pažymėtina, kad pareiškėjos atstovė 2018 m. balandžio 9 d. draudikui pateiktoje pretenzijoje nurodė, kad, atsižvelgiant į pareiškėjos 3 dienų nedarbingumo trukmę, pareiškėjai dėl įvykio buvo padarytas nežymus sveikatos sutrikdymas.

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 punkte teigiama, kad 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. Atsižvelgiant į tai, kad draudikas įrodymais nepaneigė, kad pagal pareiškėjos sveikatos sutrikdymo trukmę pareiškėjai padarytas sveikatos sutrikdymo mastas neatitinka Sveikatos sutrikdymo masto nustatymo taisyklių 9 punkte nustatytų nežymaus sveikatos sutrikdymo požymių, darytina išvada, kad pareiškėjos atstovės nurodytos aplinkybės dėl pareiškėjai padaryto nežymaus sveikatos sutrikdymo nėra nuginčytos.

Vertinant pareiškėjos teiginius, kad neturtinė žala dėl įvykio sudaro 800 Eur, pažymėtina, kad teismų praktikoje nurodyta, kad nuo 2 000 Lt iki 10 000 Lt (nuo 579,24 Eur iki 2 896,20 Eur) sudarantis neturtinės žalos dydis paprastai priteisiamas dėl eismo įvykio nukentėjusiems tretiesiems asmenims, patyrusiems nesunkų sveikatos sutrikdymą (Vilniaus apygardos teismo 2017 m. rugsėjo 27 d. nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 1A-31-843/2017; Vilniaus apygardos teismo 2016 m. vasario 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-1053-560/2016; Šiaulių apygardos teismo 2014 m. balandžio 3 d. nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 1A-166-309-2014; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. spalio 8 d. nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 2K-370/2013; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gruodžio 11 d. nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 2K-644/2012; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. balandžio 20 d. nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 2K-200/2010). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalaujamas neturtinės žalos dydis nustatomas nesunkaus sveikatos sutrikdymo, kai padariniai sveikatai yra didesni, atveju.

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

pirmaisiai, 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).

Pažymėtina, kad pareiškėja nei draudikui pateiktose pretenzijose, nei Lietuvos bankui pateiktame prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodė aplinkybių, kad gydymo įstaigos nustatė liekamuosius pareiškėjos sutrikdytos sveikatos reiškinius. Pareiškėja taip pat nenurodė aplinkybių ir nepateikė įrodymų, galinčių patvirtinti, kad, pasibaigus nedarbingumo laikotarpiui, pareiškėjai dėl eismo įvykio metu padarytų kūno sužalojimų buvo taikytas papildomas gydymas ar kad pareiškėja kreipėsi į medicinos įstaigas dėl progresuojančio sveikatos sutrikdymo. Pažymėtina, kad, nors pareiškėja 2017 m. spalio 23 d. draudikui pateiktuose paaiškinimuose nurodė aplinkybes dėl patirto streso ir nerimo, tačiau nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė duomenų, kad dėl juntamo nerimo ir streso buvo konsultuota gydytojo neurologo ir kad jai buvo taikytas neurologinių simptomų gydymas.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų ir įrodymų visuma, darytina išvada, kad dėl eismo įvykio pareiškėjai padarytas sveikatos sutrikdymas nesukėlė nei fizinių, nei psichinių padarinių, o pareiškėjos patirti nepatogumai buvo trumpalaikiai, nesukeliantys didelės neturtinės žalos. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad šios nustatytos aplinkybės yra pripažintinos pareiškėjos reikalaujamą neturtinę žalą mažinančiais kriterijais. Pareiškėjos reikalaujamą neturtinę žalą mažinančiomis aplinkybėmis taip pat pripažintinos aplinkybės, kad pareiškėjai po eismo įvykio nebuvo reikalingas stacionarus gydymas ir kad atsakingo už įvykio kilimą transporto priemonės „Renault Kangoo“ valdytojo kaltė sietina ne su tyčiniaisiais veiksmais, siekiant pakenkti pareiškėjos sveikatai, o su neatsargumu. Kadangi Lietuvos bankui pateikti įrodymai negali pagrįsti fakto, kad buvo nustatytos ilgalaikės neigiamos pasekmės pareiškėjos sveikatai ar liekamieji reiškiniai, susiję su ateities intervencijomis ar kitokiu poveikiu pareiškėjai dėl sužalojimo pasekmių šalinimo po sveikatos sutrikdymo, įvertinus atsakingo už įvykio kilimą asmens kaltę ir vadovaujantis formuojama teismų praktika, nėra pagrindo padidinti neturtinę žalą iki pareiškėjos reikalaujamo 800 Eur dydžio.

Tačiau, vertinant draudiko nustatytą 18 Eur neturtinę žalą didinančius kriterijus, pažymėtina, kad, kaip minėta, draudikas neįvertino pareiškėjos patirto skausmo intensyvumo ir trukmės. Remiantis Lietuvos bankui pareiškėjos pateiktais paaiškinimais apie traumos pobūdį ir dėl šios traumos patirtą TPVCAPDĮ 2 straipsnio 14 dalyje nurodytą neturtinę žalą, darytina išvada, kad yra pagrindas pripažinti, kad pareiškėja patyrė didesnius, nei draudikas įvertino, dvasinius išgyvenimus, pasireiškusius fiziniu skausmu ir nepatogumais. Pažymėtina, kad pareiškėjos gydymosi laikotarpiu buvo apribotos jos galimybės gyventi visavertį gyvenimą. Be to, dėl patirtos traumos juntamo skausmo, dvasinių išgyvenimų ir skirto nedarbingumo laikotarpio buvo apribota pareiškėjos profesinė veikla.

Nagrinėjamu atveju, sprendžiant dėl kompensacinę neturtinės žalos paskirtį atitinkančio neturtinės žalos dydžio, turi būti atsižvelgiama į teismų praktiką, kurioje buvo vertintas neturtinės žalos dydis eismo įvykyje nukentėjusių trečiųjų asmenų nežymaus sveikatos sutrikdymo atveju. Pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo aplinkybėmis panašiose bylose (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. kovo 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-151/2013; Kauno apygardos teismo 2014 m. balandžio 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje 2A-1157-324/2014, Marijampolės rajono apylinkės teismo 2016 m. balandžio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2-294-985/2016, ir kt.) buvo vertinta neturtinė žala nukentėjusiems tretiesiems asmenims patyrus juosmens, krūtinės ląstos sumušimą ir kūno sužalojimą, dėl kurio buvo juntamas skausmas kaklo srityje. Dėl minėtų sužalojimų nukentėję tretieji asmenys, kaip ir pareiškėja, patyrė trumpalaikius nepatogumus, nesukeliantčius didelės neturtinės žalos, kai nukentėję tretieji asmenys buvo gydomi ambulatoriškai ir jiems liekamųjų reiškinių po traumų nebuvo nustatyta, taip pat kai pagal TPVCAPDĮ nuostatas žalą padariusių asmenų civilinę atsakomybę

apdraudusioms draudimo įmonėms kilo pareiga nustatyti ir išmokėti neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką. Todėl, atsižvelgiant į nurodytose nagrinėjamo ginčo aplinkybėmis panašiose bylose suformuotus neturtinės žalos atlyginimo dydžius, taip pat, įvertinus neturtinei žalai padidinti arba sumažinti reikšmingas aplinkybes, bei, remiantis nustatytomis aplinkybėmis, kad draudikas 18 Eur neturtinę žalą nustatė, neįvertinęs dėl sužalojimų pareiškėjos patirto skausmo intensyvumo ir trukmės, darytina išvada, kad draudiko nustatyta neturtinė žala turi būti padidinta iki 150 Eur. Pažymėtina, kad nurodytas neturtinės žalos dydis yra pagrįstas įstatymų nustatytais ir teismų praktikoje suformuotais bei taikomais neturtinės žalos dydžio nustatymo kriterijais, bei, atsižvelgiant į panašiose bylose priteistus neturtinės žalos atlyginimo dydžius.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, ir, atsižvelgiant į tai, kad draudikas pareiškėjai dėl įvykio patirtos neturtinės žalos yra išmokėjęs 18 Eur draudimo išmoką, papildomai mokėtina draudimo išmoka sudaro 132 Eur.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 tenkinti pareiškėjos E. S. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui išmokėti pareiškėjai papildomą 132 Eur neturtinę žalą atlyginančią draudimo išmoką.

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