



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

**SPRENDIMAS  
DĖL V. T. IR UADBB „EDRAUDA“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. spalio 2 d. Nr. 242-394  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. T. (toliau – pareiškėjos atstovas), atstovaujančio V. T. (toliau – pareiškėja) interesams, kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir UADBB „Edrauda“ (toliau – draudimo tarpininkė) kilusį ginčą.

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

Pareiškėja, įvertinusi, kad baigiasi transporto priemonės „Rover 75“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), (toliau – automobilis) įprastinė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis, kreipėsi į draudimo tarpininkę dėl draudimo sutarties sudarymo. Pareiškėjai draudimo tarpininkė pateikė kelis pasiūlymus sudaryti įprastinę transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį.

2019 m. balandžio 9 d. pareiškėja įvertino draudimo tarpininkės pateiktus pasiūlymus ir pasirinko sudaryti draudimo sutartį su *ERGO Insurance SE*, veikiančia per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas). Pareiškėjos atstovo teigimu, pareiškėjai buvo atsiųsta tik viena mėnesį galiojanti draudimo sutartis (draudimo sutartis galiojo nuo 2019 m. balandžio 10 d. iki 2019 m. gegužės 9 d.), jos galiojimui pasibaigus pareiškėja sudarė kitą draudimo sutartį su kita draudimo bendrove, naujoji sutartis galiojo nuo 2019 m. gegužės 10 d. 00:00 val. iki 2019 m. birželio 9 d. 24:00 val.

Pareiškėjos atstovo teigimu, pareiškėja tikėjosi, kad per draudimo tarpininkę su draudiku sudaryta draudimo sutartis po vieno mėnesio bus nutraukta automatiškai, tačiau draudimo tarpininkė iki 2019 m. rugsėjo mėn. nepagrįstai nuskaičiavo draudimo įmokas už 2019 m. balandžio 9 d. su draudiku sudarytą draudimo sutartį. Dėl šios priežasties pareiškėja kreipėsi į draudimo tarpininkę ir reikalavo grąžinti nepagrįstai nuskaičiuotas draudimo įmokas.

Draudimo tarpininkė nesutiko su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, nes, prieš sudarant sutartį, pareiškėjai buvo pateikta informacija apie paslaugą „Draudometras“, pareiškėja su siūlomos paslaugos sąlygomis sutiko ir įsigijo paslaugą. Draudimo tarpininkės teigimu, užsakyme buvo nurodyta, kad tai yra metinė sutartis su mėnesio trukmės draudimo liudijimais, o draudimo įmokos bus priskaičiuojamos prie mobiliojo ryšio sąskaitos. Be to, draudimo tarpininkė informavo, kad pareiškėjai el. laiške, prie kurio buvo pridėta draudimo sutartis, buvo pateikta draudimo sutarties nutraukimo instrukcija. Dėl šios priežasties draudimo tarpininkė priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai grąžinti iki 2019 m. rugsėjo mėn. sumokėtas draudimo įmokas. Pareiškėja su tokiu draudimo tarpininkės sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjos atstovas nurodė nesutinkantis su draudimo tarpininkės priimtu sprendimu. Pareiškėjos atstovo teigimu, pagal Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCPDĮ) 6 straipsnio 10 punktą, draudimo sutartis galiojo iki 2019 m. gegužės 10 d., o nuo šios dienos buvo sudaryta draudimo sutartis su kita draudimo bendrove. Pareiškėjos atstovas nurodo, kad pareiškėja tikėjosi, jog per draudimo tarpininką sudaryta draudimo sutartis bus automatiškai nutraukta ir nebegalios, tačiau draudimo tarpininkė vis tiek iki 2019 m. rugsėjo mėn. nepagrįstai nuskaičiuodavo draudimo įmokas pagal 2019 m. balandžio 9 d. sudarytą draudimo sutartį. Pareiškėjos atstovas pažymi, kad nors pareiškėja 2019 m. liepos 16 d. skambino draudimo tarpininkei, o 2019 m. liepos 24 d. rašė el. laišką, tačiau draudimo tarpininkė į tai nereagavo – draudimo įmokos ir toliau buvo

nuskaičiuojamos iki 2019 m. rugpjūčio 31 d. Pareiškėjos atstovo nuomone, draudimo tarpininkė elgėsi nesažiningai, todėl privalo gražinti pareiškėjai nepagrįstai nuskaitytas keturių mėnesių draudimo įmokas.

Atsiliepime į pareiškėjos atstovo kreipimąsi draudimo tarpininkė nurodė nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Draudimo tarpininkės teigimu, pareiškėja pasirinko automobilį apdrausti naudojantis paslauga „Draudometras“, o atsiskaitymą atlikti kiekvieną mėnesį per mobiliojo ryšio operatorių. Draudimo tarpininkė pažymėjo, kad prieš sudarant sutartį pareiškėjai buvo nurodyta, kad metinė draudimo kaina yra 97,20 Eur, o vieno mėnesio kaina yra 8,10 Eur. Be to, draudimo tarpininkės teigimu, tęsiant paslaugos užsakymą vėliau pareiškėjai dar kartą buvo nurodyta vieno mėnesio draudimo kaina ir pateiktas paveikslėlis, kuriame pavaizduota 12 mėnesio mokėjimų po 8,10 Eur, atliekamų naudojantis tiesioginio debeto paslauga. Draudimo tarpininkė atkreipia dėmesį į tai, kad po nurodyta draudimo kaina ir paveikslėliu buvo pateiktas esminių užsakomos paslaugos sąlygų aprašymas, kuriame buvo aiškiai nurodyta, kad: „Jums bus išduodami 12 draudimo polisų, kurie galios po vieną kalendorinį mėnesį, už kuriuos mokėjimus atliksite, kas mėnesį, įtraukiant juos į mobilaus telefono sąskaitą arba nuskaičiuojant periodinius mokėjimus nuo Jūsų banko kortelės. Tokiu būdu Jums papildomai nereikės atlikti veiksmų (išskyrus apmokėjimą), kad Jūsų draudimo apsauga galiotų vienerius metus.“ Be to, pareiškėjai patvirtinus užsakymą, į jos el. paštą buvo atsiųsta įprastinė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis, kurioje buvo nurodyta, kad draudimo sutarties terminas nuo 2019 m. balandžio 10 d. iki 2020 m. balandžio 9 d., ir mokėjimo per mobiliojo telefono operatorių atmintinė, kurioje nurodyta, kad bus išduota 12 draudimo liudijimų, galiojančių po mėnesį. Taigi, draudimo tarpininkės nuomone, pareiškėjai net keletą kartų buvo pabrėžta, kad draudimo sutartis yra metinė, tačiau išduodami vieną mėnesį galiojantys draudimo liudijimai, už kuriuos kiekvieną mėnesį bus nuskaičiuojamos įmokos. Draudimo tarpininkė pažymi, kad draudimo sutarties sudarymas 12 mėnesių terminui ir 12 skirtingų draudimo liudijimų išdavimas visiškai atitinka TPVCAPDĮ nuostatas, o pareiškėjai ši informacija buvo pateikta aiškiai ir suprantamai.

Draudimo tarpininkė pabrėžė, kad, prieš sudarydama sutartį, pareiškėja privalėjo patvirtinti, kad susipažino su draudimo tarpininkės teikiamų paslaugų taisyklėmis, antraip paslaugos užsakyti nepavyktų. Draudimo tarpininkės tvirtina visais įmanomais būdais informavusi pareiškėją, kad draudimo sutartis yra metinė ir kad bus išduota 12 mėnesio trukmės draudimo liudijimų, todėl nemano privalanti priimti atsakomybės už tai, kad pareiškėja informacijos nesuprato arba jos neskaitė.

Be to, draudimo tarpininkė nurodo, kad pareiškėjai (jos nurodytu el. pašto adresu) kiekvieną mėnesį buvo siunčiami draudimo liudijimai, tačiau pareiškėja nereiškė jokių pretenzijų. Draudimo tarpininkės teigimu, pareiškėja tik 2019 m. liepos 24 d. kreipėsi į draudimo tarpininkę ir nurodė, kad draudimo sutartis negalioja, todėl jai turi būti gražintos nepagrįstai nuskaičiuotos lėšos. Draudimo tarpininkė nurodo, kad pareiškėjai buvo pateiktas atsakymas ir paaiškinta, dėl kokios priežasties yra nuskaičiuojamos lėšos. Gavusi informaciją pareiškėja vis tiek neišreiškė valios nutraukti draudimo sutartį ir neinformavo sudariusi draudimo sutartį su kita draudimo bendrove. Draudimo tarpininkės teigimu, pareiškėja tik 2019 m. rugpjūčio 16 d. pateikė Prašymą dėl draudimo sutarties nutraukimo, jo pagrindu draudimo sutartis buvo nutraukta nuo 2019 m. rugpjūčio 31 d. Draudimo tarpininkė akcentuoja tai, kad pareiškėja jau 2019 m. gegužės 9 d. elektroniniu paštu gavusi draudimo liudijimą turėjo kreiptis į draudimo tarpininkę ir siekti išsiaiškinti padėtį, tačiau ji nebuvo aktyvi, nesusisiekė su draudimo tarpininke, jokių pretenzijų nepateikė, todėl draudimo tarpininkė neturėjo pagrindo nutraukti draudimo sutarties ir nebenurašyti draudimo įmokų už teikiamą draudimo paslaugą.

Draudimo tarpininkė taip pat akcentuoja, kad iš pareiškėjos atstovo pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja 2019 m. gegužės 10 d. sudarė dar vieną draudimo sutartį su kita draudimo bendrove, tačiau apie tai neinformavo nei draudimo tarpininkės, nei draudiko. Draudimo tarpininkės nuomone, tokiais savo veiksmais pareiškėja nepaisė TPVCAPDĮ 6 straipsnio 10 dalyje nustatytos prievolės ir nepagrįstai, nenutraukusi galiojančios draudimo sutarties, sudarė naują. Draudimo tarpininkė teigia neprivalanti nuolat tikrinti, ar esami klientai nėra sudarę naujų draudimo sutarčių, o tokiam faktui paaiškėjus, savo iniciatyva anuliuoti su jais sudarytas draudimo sutartis. Draudimo tarpininkė teigia net neturinti galimybės patikrinti, ar turimi klientai nėra sudarę naujų draudimo sutarčių, todėl pareiškėja dar 2019 m. gegužės 9 d. iš draudimo tarpininkės gavusi draudimo liudijimą turėjo pranešti

sudariusi draudimo sutartį su kita draudimo bendrove.

Taigi, draudimo tarpininkė tvirtina, kad laikėsi visų teisės aktuose nustatytų reikalavimų, todėl mano, kad pareiškėjos reikalavimas turi būti atmestas kaip neapgrįstas.

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

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

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl per draudimo tarpininką sudarytos draudimo sutarties galiojimo, jos nutraukimo ir draudimo įmokų iš pareiškėjos nuskaičiavimo pagrįstumo.

Atkreiptinas dėmesys, kad draudimo sutartį pareiškėja sudarė ne tiesiogiai su draudiku, o tarpininkaujant draudimo tarpininkei: pareiškėja kreipėsi į draudimo tarpininkę dėl automobilio draudimo, gavo kelių draudimo bendrovių pasiūlymus ir išsirinko tinkamiausią – draudiko.

Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau - Draudimo įstatymas) 5 straipsnio 1 dalies 3 punktą ir 2 dalies 1 punktą, Lietuvos Respublikoje įsteigtos draudimo brokerių įmonės turi teisę vykdyti draudimo ir perdraudimo produktų platinimo veiklą. Draudimo produktų platinimas, vadovaujantis Draudimo įstatymo 2 straipsnio 25<sup>2</sup> dalimi, yra ūkinė veikla, kai konsultuojama dėl galimybės sudaryti draudimo sutartis, siūloma sudaryti draudimo sutartis ar atliekamas kitas su draudimo sutarčių sudarymu susijęs parengiamasis darbas, taip pat ūkinė veikla, kai sudaromos draudimo sutartys arba teikiama pagalba administruojant ir vykdant tokias sutartis, visų pirma pateikus reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, įskaitant informacijos apie vieną ar daugiau draudimo sutarčių teikimą pagal kriterijus, kuriuos draudėjas pasirenka internetu arba kitomis priemonėmis, ir draudimo produktų sąrašo pagal rangą sudarymą, įskaitant kainų ir produktų palyginimą, arba draudimo sutarties kainos nuolaidą, kai draudėjas gali tiesiogiai ar netiesiogiai sudaryti draudimo sutartį internetu arba kitomis priemonėmis. Pagal Draudimo įstatymo 2 straipsnio 29 dalį, draudimo brokerių įmonė Lietuvos Respublikoje laikoma draudimo tarpininku, o draudimo tarpininkavimo veiklai yra taikomi specialūs veiklos pradėjimo ir vykdymo reikalavimai, nustatyti Draudimo įstatyme.

Pagal Draudimo įstatymo 90<sup>1</sup> straipsnio 1 dalį, draudimo produktų platintojas, teikdamas draudėjui, apdraustajam, naudos gavėjui ar nukentėjusiam trečiajam asmeniui draudimo produktų platinimo paslaugas, turi visada sąžiningai, teisingai ir profesionaliai veikti geriausiomis draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims sąlygomis ir jų interesais. Iš esmės analogiška nuostata įtvirtinta ir Draudimo įstatymo 161 straipsnio 9 dalyje: draudimo brokerių įmonė turi teisę vykdyti draudimo produktų platinimo veiklą tiek draudiko, tiek draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens pavedimu, tačiau draudimo brokerių įmonė privalo visuomet veikti draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens interesais.

*Dėl draudimo tarpininko pareigos supažindinti su sudaromos draudimo sutarties ir paslaugos „Draudometras“ sąlygomis pagrįstumo*

Draudimo įstatymo 93 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad visa informacija, kurią draudimo ar perdraudimo produktų platintojas teikia esamiems ir galimiems draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ar nukentėjusiems tretiesiems asmenims, įskaitant reklaminę informaciją, turi būti teisinga, aiški ir neklaidinanti. Pagal to paties straipsnio 2 dalies 1 punktą, prieš ne gyvybės draudimo sutarties sudarymą, išskyrus atvejus, kai draudimo sutartis sudaroma dėl didelės draudimo rizikos, kaip nustatyta šio įstatymo 10 straipsnyje, draudikas arba draudimo tarpininkas privalo draudėjui raštu pateikti Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.993 straipsnio 8 dalyje nurodytą informaciją. Pagal CK 6.993 straipsnio 8 dalį, sudarant draudimo sutartį ir jos galiojimo metu privaloma suteikti draudėjui šią informaciją: draudiko pavadinimą, draudiko įmonės rūšį, adresą, draudiko padalinio ar draudiko atstovo adresą (jei draudimo sutartis sudaroma ne draudiko buveinėje), iš draudimo sutarties kylančių ar su ja susijusių ginčų sprendimo tvarką, draudiko elgesį, kai draudėjas pažeidžia draudimo sutarties sąlygas, galimus draudimo rizikos padidėjimo atvejus bei kitą draudimo veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nurodytą

informaciją.

Atsižvelgiant į nustatytą teisinį reglamentavimą darytina išvada, kad draudimo tarpininkas, tarpininkaudamas sudarant draudimo sutartį, privalo laikytis draudimo sutarties sudarymą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad iš draudimo tarpininko suformuotų pasiūlymų 2019 m. balandžio 9 d. pareiškėja pasirinko draudiko pasiūlymą kartu su draudimo tarpininko teikiama paslauga „Draudometras“, pagal kurią draudikas įsipareigojo pareiškėjos transporto priemonę apdrausti 12 mėnesių laikotarpiui, išduodamas 12 draudimo liudijimų, kurie galios po vieną kalendorinį mėnesį, o pareiškėja įsipareigojo kas mėnesį mokėti draudimo įmokas, kurios bus įtrauktos į pareiškėjos mobiliojo telefono sąskaitą. Be to, pareiškėja, naudodamasi draudimo tarpininkės teikiama paslauga „Draudometras“, įgijo teisę pasinaudoti laikino draudimo apsaugos sustabdymo paslauga. Tai, kad pareiškėja pasirinko draudimo tarpininkės pateiktą pasiūlymą, patvirtina 2019 m. balandžio 9 d. išduotas draudimo liudijimas, iš kurio matyti, kad tarp draudiko ir pareiškėjos, tarpininkaujant draudimo tarpininkei, buvo sudaryta įprastinė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis, draudimo sutarties galiojimo terminas nuo 2019 m. balandžio 10 d. iki 2019 m. gegužės 9 d. Draudimo tarpininkė teigia pareiškėją supažindinusi su visomis paslaugos „Draudometras“ teikimo sąlygomis, tačiau pareiškėja su tuo nesutinka ir nurodo, kad ji nežinojo, kad draudimo sutartis bus sudaryta 12 mėnesių laikotarpiui, kad jai bus išduota 12 skirtingų draudimo liudijimų ir kad ji įsipareigoja kas mėnesį mokėti draudimo įmokas, kurios bus įtrauktos į pareiškėjos mobiliojo telefono sąskaitą.

Iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų matyti, kad draudimo tarpininkė pateikė duomenis, jos nuomone, pagrindžiančius teiginį, kad pareiškėja buvo supažindinta su paslaugos „Draudometras“ sąlygomis ir su jomis sutiko. Iš draudimo tarpininkės pateiktų duomenų matyti, kad dar prieš sudarydama draudimo sutartį pareiškėja, įvesdama duomenis draudimo tarpininko interneto svetainėje, pasirinko variantą, kad nori draudimo sutartį sudaryti 12 mėnesių terminui. Atsižvelgdama į pareiškėjos pasirinkimą, draudimo tarpininkė pateikė skirtingus pasiūlymus, prie kurių buvo nurodytos esminės draudimo sutarties sudarymo sąlygos, t. y. pareiškėjai buvo suteikta galimybė pasirinkti, su kuria draudimo bendrove nori sudaryti draudimo sutartį, ar nori pasirinkti paslaugą „Draudometras“, taip pat nurodytas mokėjimų skaičius (1 ar 12 atskirų mokėjimų), draudimo sutarties kaina ir pan. Pareiškėja pasirinko draudiko pasiūlymą kartu su paslauga „Draudometras“, prie minėto pasiūlymo buvo nurodyta vieno mėnesio kaina ir tai, kad pareiškėja privalės atlikti 12 skirtingų mokėjimų, kurie gali būti išskaičiuojami iš mokėjimo kortelės arba priskaičiuojami prie mobiliojo telefono sąskaitos. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai tebedildant duomenis dar kartą buvo pateikta informacija, kad bendra draudimo įmokų suma yra 97,20 Eur, taip pat nurodytos įmokų mokėjimo datos bei suteikta galimybė pasirinkti mokėjimo būdą, t. y. ar pareiškėja pageidauja mokėjimus apmokėti mokėjimo kortele, ar per mobiliojo ryšio operatorių. Pareiškėja patvirtino užsakymą ir nurodė sutinkanti, kad draudimo įmokos bus priskaičiuotos prie mobiliojo ryšio operatoriaus siunčiamos sąskaitos, todėl kitame lange pareiškėjai buvo paaiškintos draudimo apsaugos sustabdymo ir nutraukimo sąlygos, t. y. kad pareiškėja siekdama nutraukti draudimo sutartį turi nurodytu telefonu siųsti trumpąją žinutę su tekstu „Nutraukti (duomenys neskelbiami)“. Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjai galutinai patvirtinant užsakymą, taip pat buvo pateikta apibendrinta informacija: *„Jums bus išduodami 12 draudimo polisų, kurie galios po vieną kalendorinį mėnesį, už kuriuos mokėjimus atliksite kas mėnesį, įtraukiant juos į mobilaus telefono sąskaitą, arba nuskaičiuojant periodinius mokėjimus nuo Jūsų banko kortelės. Tokiu būdu Jums papildomai nereikės atlikti veiksmų (išskyrus apmokėjimą), kad Jūsų draudimo apsauga galiotų vienerius metus. Jūs galite pasinaudoti laikino draudimo apsaugos sustabdymo paslauga per mobiliąją programėlę, sustabdymas negali būti trumpesnis kaip viena para ir ilgesnis kaip 150 parų.“* Pareiškėja sutiko su visomis šiomis sąlygomis ir tarpininkaujant draudimo tarpininkei sudarė draudimo sutartį.

Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į pirmiau išdėstytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėja, prieš sudarydama draudimo sutartį, pasirinko ir išreiškė savo valią sudaryti 12 mėnesių draudimo sutartį su draudimo tarpininko siūloma paslauga „Draudometras“. Prieš sudarant draudimo sutartį, draudimo tarpininkės oficialioje svetainėje keletą kartų buvo pateikta informacija, kad pareiškėja sudaro 12 mėnesių draudimo sutartį ir jai bus išduota 12 skirtingų draudimo liudijimų, už kuriuos ji privalės sumokėti 12 draudimo įmokų. Dėl šios

priežasties galima daryti išvadą, kad pareiškėja buvo supažindinta su visomis draudimo sutarties ir paslaugos „Draudometras“ sąlygomis ir su jomis sutiko, todėl draudimo tarpininkė pagrįstai pareiškėjai kiekvieną mėnesį siuntė draudimo liudijimus ir prie jos mobiliojo ryšio sąskaitos priskaičiuodavo mėnesines draudimo įmokas už išduotus draudimo liudijimus.

*Dėl draudimo tarpininkės pareigos nutraukti draudimo sutartį, kai pareiškėja sudarė draudimo sutartį su kita draudimo bendrove*

Siekdamas pagrįsti pareiškėjos reikalavimą, pareiškėjos atstovas taip pat nurodo, kad draudimo tarpininkė privalėjo nutraukti draudimo sutartį nuo to momento, kai pareiškėja 2019 m. gegužės 10 d. sudarė įprastinę privalomojo draudimo sutartį su kita draudimo bendrove. Pareiškėjos atstovo teigimu, draudimo tarpininkė nepagrįstai nuo 2019 m. gegužės 10 d. nenutraukė draudimo sutarties ir draudimo įmokas priskaičiuodavo prie pareiškėjos mobiliojo operatoriaus sąskaitos.

Vertinant abiejų šalių argumentus, svarbu pažymėti, kad už draudimo sutarties sudarymą atsako transporto priemonės savininkas (TPVCAPDĮ 4 straipsnio 2 dalis). Draudėjas turi teisę nutraukti įprastinę draudimo sutartį, apie tai raštu įspėjęs draudiką ne mažiau kaip prieš 15 dienų iki numatomo draudimo sutarties nutraukimo dienos (TPVCAPDĮ 7 straipsnio 1 dalis). Transporto priemonės valdytojas neturi teisės sudaryti dėl tos pačios transporto priemonės kelių transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarčių tam pačiam ar iš dalies sutampančiam sutarties galiojimo laikotarpiui. Jeigu yra sudarytos kelios draudimo sutartys, įsigaliojus naujai draudimo sutarčiai, prieš tai dėl tos pačios transporto priemonės sudaryta draudimo sutartis pasibaigia (TPVCAPDĮ 6 straipsnio 10 dalis).

Vertinant pirmiau paminėtas teisės aktų nuostatas, visų pirma svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad būtent transporto priemonės valdytojui yra numatyta pareiga nesudaryti dėl tos pačios transporto priemonės kelių transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarčių tam pačiam ar iš dalies sutampančiam galiojimo laikotarpiui. Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2019 m. balandžio 9 d. pareiškėja, tarpininkaujant draudimo tarpininkei, su draudiku sudarė 12 mėnesių draudimo sutartį (kurios pagrindu pareiškėjai turėjo būti išduoti 12 skirtingų draudimo liudijimų), tačiau jau po mėnesio pati savo iniciatyva kreipėsi į kitą draudimo bendrovę dėl įprastinės transporto priemonės privalomojo draudimo sutarties sudarymo dėl to paties automobilio. Pažymėtina, kad pareiškėjai 2019 m. gegužės 10 d. buvo išduoti du draudimo liudijimai, t. y. draudimo tarpininkės pagal draudimo sutartį išduotas draudimo liudijimas ir draudimo bendrovės ADB „Gjensidige“ išduotas draudimo liudijimas, kurių įsigaliojimo laikas yra identiškas, t. y. nuo 2019 m. gegužės 10 d. 00:00 val. Taigi, šiuo atveju pagal teisės aktų nuostatas nėra galimybės nustatyti, kuri draudimo sutartis įsigaliojo naujai ir kuri draudimo sutartis turi pasibaigti. Pareiškėja nei draudikui, nei draudimo tarpininkei pati savo iniciatyva nepateikė prašymo nutraukti draudimo sutartį arba duomenų, kad sudarė įprastinę transporto priemonės privalomojo draudimo sutartį su kita draudimo bendrove. Kadangi nėra galimybės nustatyti, kuri draudimo sutartis turi įsigalioti, o kuri pasibaigti, darytina išvada, kad būtent pareiškėja nesilaikė teisės aktuose nustatytų reikalavimų, nes nei draudikui, nei draudimo tarpininkei nepateikė informacijos, kad sudarė naują draudimo sutartį su kita draudimo bendrove, todėl draudimo tarpininkė pagrįstai vykdė sutartinius įsipareigojimus ir 2019 m. gegužės 10 d. pareiškėjai išdavė naują draudimo liudijimą, o prie mobiliojo operatoriaus sąskaitos priskaičiavo draudimo įmoką už išduotą draudimo liudijimą.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad nors pareiškėja ir nesilaikė draudimo tarpininkės nurodytos draudimo sutarties nutraukimo tvarkos, t. y. neatsiuntė trumposios žinutes su tekstu „Nutraukti (duomenys neskelbiami)“, tačiau pareiškėja 2019 m. liepos 24 d. pateikė draudimo tarpininkei pretenziją, kurioje nurodė, kad nuo 2019 m. gegužės 10 d. yra sudariusiu draudimo sutartį su kita draudimo bendrove. Atsakydama į pareiškėjos pateiktą pretenziją, draudimo tarpininkė nurodė, kad pareiškėja su draudiku sudarė metinę draudimo sutartį, todėl draudimo tarpininkė pagrįstai išdavė draudimo liudijimus ir prie pareiškėjos mobiliojo ryšio operatoriaus sąskaitos priskaičiavo draudimo įmokas už išduotus draudimo liudijimus, tačiau jokių papildomų veiksmų nesiėmė. Draudimo tarpininkas, teikdamas draudėjui, apdraustajam, naudos gavėjui ar nukentėjusiam trečiajam asmeniui draudimo produktų platinimo paslaugas, turi visada elgtis sąžiningai, teisingai ir profesionaliai veikti geriausiomis draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims sąlygomis ir jų interesais. Iš pateiktų duomenų matyti, kad draudimo

tarpininkė 2019 m. liepos 24 d. gavo informaciją, kad pareiškėja sudarė draudimo sutartį su kita draudimo bendrove ir nori nutraukti su draudiku sudarytą draudimo sutartį, bet nesielgė atidžiai, rūpestingai ir sąžiningai, kaip privalėjo elgtis šios srities profesionalas, nesieję jokių veiksmų, kad išsiaiškintų padėtį (ar pareiškėja yra sudariusi draudimo sutartį su kita draudimo bendrove) ir pagal teisės aktuose numatytus reikalavimus neinicijavo tarp pareiškėjos ir draudiko sudarytos draudimo sutarties nutraukimo (TPVCAPDĮ 6 straipsnio 10 dalis). Taigi, iš pateiktų duomenų galima daryti išvadą, kad draudimo tarpininkė, teikdama pareiškėjai paslaugas, nesilaikė teisės aktuose nustatytų reikalavimų, veikė neprofesionaliai ir ne geriausiomis pareiškėjai sąlygomis, todėl pareiškėja dėl draudimo tarpininkės neveikimo patyrė nuostolių, t. y. nuo 2019 m. liepos 24 d. iki 2019 m. rugpjūčio 31 d. jai nepagrįstai buvo išduodami draudimo liudijimai ir už juos prie mobiliojo ryšio operatoriaus sąskaitos buvo priskaičiuojamos draudimo įmokos.

Svarbu yra tai, kad draudimo tarpininkė prieš sudarydama sutartį supažindino pareiškėją su visomis draudimo sutarties ir paslaugos „Draudometras“ sąlygomis, todėl pagrįstai pareiškėjai iki 2019 m. liepos 24 d. teikė paslaugas ir prie pareiškėjos mobiliojo ryšio operatoriaus sąskaitos priskaičiuodavo draudimo įmokas. Tačiau po to, kai 2019 m. liepos 24 d. pareiškėja informavo apie sudarytą draudimo sutartį su kita draudimo bendrove, draudimo tarpininkė nesilaikė teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir nepagrįstai teisės aktuose numatytu pagrindu (TPVCAPDĮ 6 straipsnio 10 dalis) neinicijavo tarp draudiko ir pareiškėjos sudarytos draudimo sutarties nutraukimo. Taigi, dėl draudimo tarpininkės neveikimo pareiškėja patyrė papildomų nuostolių, nes nuo 2019 m. liepos 24 d. iki 2019 m. rugpjūčio 31 d. privalėjo už jai nepagrįstai išduodamus draudimo liudijimus mokėti draudimo įmokas. Darytina išvada, kad draudimo tarpininkė privalo pareiškėjai atlyginti nuostolius ir kompensuoti draudimo įmokas, kurias pareiškėja nepagrįstai mokėjo nuo 2019 m. liepos 24 d. iki 2019 m. rugpjūčio 31 d.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 reikalavimą ir rekomenduoti UADBB „Edrauda“ atlyginti pareiškėjos nuo 2019 m. liepos 24 d. iki 2019 m. rugpjūčio 31 d. patirtus nuostolius.

2. Įpareigoti draudimo tarpininką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, 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