



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. vasario 27 d. Nr. 242-81
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokatės X. X. (toliau – pareiškėjos atstovė), atstovaujančios pareiškėjos X. X. (toliau – pareiškėja) interesams, kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. lapkričio 12 d. įvyko eismo įvykis (toliau – įvykis), kurio metu transporto priemonė „Audi A4“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*), kurios valdytojų civilinę atsakomybę buvo apdraudęs draudikas, apgadino pareiškėjos vairuojamą automobilį „Toyota Avensis“, valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*).

Pareiškėjos atstovė kreipėsi į draudiką nurodydama, kad, be žalos dėl apgadinto automobilio, pareiškėja dėl eismo įvykio patyrė ir neturtinės žalos, nes per eismo įvykį išsigando, patyrė stresą, pavėlavo į darbą, dėl to turėjo nukelti svarbius suplanuotus susitikimus. Pareiškėjos atstovė nurodė, kad dėl patirto išgąščio pareiškėjai pradėjo skaudėti galvą, naktį kankino nemiga, teko gerti stresą ir įtampą slopinančius vaistus, taip pat teigė, kad šiuo metui pareiškėjai yra atsiradusi vairavimo baimė, nes ji vis prisimena įvykusią avariją. Atsižvelgdama į tai, pareiškėjos atstovė prašė atlyginti pareiškėjos patirtą neturtinę žalą, kurią pareiškėja yra įvertinusi 500 Eur, bei išlaidas už advokato teisinės paslaugas – 100 Eur.

Draudikas nesutikdamas su pareiškėjos pateiktais reikalavimais atlyginti neturtinę žalą paaiškino, kad neturtinė žala gali būti atlyginta, jeigu įrodytas jos buvimo faktas ir dydis, nes vien neigiamų emocijų ir diskomforto patyrimas savaime nesukelia ir nepatvirtina neturtinės žalos atsiradimo fakto, todėl, nustatydamas neturtinę žalą, draudikas vadovaujasi žalos bylos medžiagoje esančiais dokumentais: kompetentingų įstaigų dokumentais apie laikinojo nedarbingumo trukmę, kitais pateiktais dokumentais, taip pat atsižvelgia į nukentėjusiam trečiajam asmeniui padarytos žalos pasekmes, patirtų sužalojimų sunkumą, dydį, kokius nepatogumus nukentėjęs asmuo patiria dėl sužalojimų, patirtų fizinių ir dvasinių kančių pobūdį, individualias savybes, atsižvelgdamas į padarytą sveikatos sutrikdymą, taip pat įvertinęs teismų praktikos suformuotus atlygintinos neturtinės žalos principus bei dydžius, nustato draudimo išmokos dydį neturtinei žalai atlyginti. Draudikas pažymėjo neturintis duomenų, kad dėl eismo įvykio sutriko pareiškėjos fizinė, psichinė arba emocinė sveikata. Taip pat draudikas nurodė, kad prašomos atlyginti 100 Eur išlaidos už advokato teisinės paslaugas nėra laikomos būtinomis, priverstinėmis, protingomis ir pagrįstomis pagal Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) formuojamą praktiką.

Pareiškėja nesutiko su draudiko priimtu sprendimu, todėl jos atstovė kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį ginčą.

Pareiškėjos atstovė Lietuvos bankui pakartojo pretenzijoje draudikui nurodytus argumentus ir papildomai pažymėjo, kad asmens sveikatą trikdo ne tik kūno sužalojimai, bet ir emociniai dalykai, tokie kaip stresas bei išgąstis. Emociniai dalykai, tokie kaip stresas ir išgąstis, iššaukia tokias problemas kaip galvos skausmas, nemiga, įvairių baimių atsiradimas. Pareiškėjos atstovė pabrėžė, kad net ir be jokių įrodymų yra akivaizdu, jog eismo įvykis sukelia stresą ir išgąstį asmeniui, papuolusiam į eismo įvykį. Taip pat pažymėjo, kad tai, kad eismo įvykio metu nebuvo tokių kūno sužalojimų, dėl kurių būtų reikėję gydytis gydymo įstaigoje, jokia būdu nereiškia, kad pareiškėjos sveikatai nebuvo pakenkta.

Pareiškėja dėl patirto išgąščio, streso, galvos skausmo ir nemigos į gydymo įstaigą nesikreipė, nes puikiai suprato, kad gydymo įstaigos yra užverstos darbu ir vos spėja priimti labai didelių sveikatos problemų turinčius asmenis. Tai, kad pareiškėja negaišino gydymo įstaigos laiko dėl savo sveikatos sutrikdymo, o nusprendė gydytis pati, jokių būdų nereiškia, jog eismo įvykis nepakenkė jos sveikatai. Atsižvelgdama į tai, pareiškėjos atstovė teigė, kad pareiškėjai priklauso neturtinės žalos atlyginimas, nepaisant to, kad ji dėl patirto išgąščio, streso, galvos skausmo ir atsiradusios nemigos į gydymo įstaigą nesikreipė.

Nesutikdama su draudiko atsisakymu atlyginti pareiškėjos patirtas išlaidas dėl advokato teisinės pagalbos, pareiškėjos atstovė nurodė, kad šios išlaidos buvo pagrįstos ir būtinos, nes pati pareiškėja apskritai nežinojo, jog jai priklauso neturtinės žalos atlyginimas, ir tą suprato tik po konsultacijos su advokatu. Kadangi pareiškėja neturi teisinio išsilavinimo, ji nežinojo nei to, kaip pildyti pretenziją, nei kokios žalos sumos reikalauti. Atsižvelgdama į tai, pareiškėjos atstovė prašė draudikui rekomenduoti pareiškėjai išmokėti 500 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos dėl įvykio patirtą neturtinę žalą, bei atlyginti išlaidas už advokato teisines paslaugas – 100 Eur.

Atsikirdamas į kreipimesi į Lietuvos banką nurodytus argumentus draudikas pažymėjo, kad Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymo (toliau – TPVCADĮ) 15 straipsnio 6 dalyje nurodyta, kad asmeniui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas vadovaudamasis dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį, ir medicininės apžiūros pažymomis. Atsakingas draudikas vadovaujasi įstaigų ir įmonių, turinčių teisę nustatyti sveikatos sutrikdymo mastą, kuris nustatomas vadovaujantis Sveikatos sutrikdymo masto nustatymo taisyklėmis, išvadamis, taip pat turi teisę siųsti nukentėjusį trečiąjį asmenį atlikti medicininės apžiūros, apmokėdamas apžiūros išlaidas. TPVCADĮ 15 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas, nustatydamas atlygintinos neturtinės žalos dydį, vadovaujasi kompetentingų asmenų išduotais dokumentais, įrodančiais laikinojo nedarbingumo trukmę, darbingumo ar neįgalumo lygį, sužalojimo pasekmes, mirties faktą ir priežastis, kitais įrodymais. Atlygintinos neturtinės žalos dydis nustatomas atsižvelgiant į sveikatos sutrikdymo mastą ir kitus neturtinei žalai nustatyti reikšmingus kriterijus. Draudiko teigimu, analogiška nuostata įtvirtinta ir Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 7 punkte.

Taip pat nurodė, kad TPVCADĮ 19 straipsnio 5 dalyje nustatyta, kad išmoka mokama, kai yra nustatytas draudžiamąjį įvykio faktas ir žalos dydis, nukentėjęs trečiasis asmuo pateikė atsakingam draudikui arba Biurui turimus eismo įvykio ir žalos įrodymus, o 19 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad atsakingas draudikas ar Biuras moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, jog neturtinė žala nėra preziumuojama ir gali būti atlyginta, jeigu įrodytas jos buvimo faktas ir dydis. Vien neigiamų emocijų ir diskomforto patyrimas savaime nesukelia ir nepatvirtina neturtinės žalos atsiradimo fakto. Įvertinus tai, kad žalos bylos medžiagoje nėra duomenų apie eismo įvykio metu pareiškėjos patirtus sužalojimus ir fizinės, psichinės ar emocinės sveikatos sutrikdymą, netgi, priešingai, pateiktoje eismo įvykio deklaracijoje nėra nurodyta, kad per eismo įvykį pareiškėja buvo sužalota, taip pat pati pareiškėja yra nurodžiusi, kad į gydymo įstaigą nesikreipė, teigtina, kad dėl įvykio pareiškėjos patirtos neturtinės žalos buvimo faktas nenustatytas.

Pasisakydamas dėl prašymo atlyginti 100 Eur išlaidas, patirtas dėl teisinių paslaugų, draudikas nurodė, kad draudimo bendrovė neturi pareigos atlyginti teisinės pagalbos išlaidų, jei jos nepriskiriamos prie eismo įvykio metu padarytos turtinės žalos, nebuvo būtinumo tokioms išlaidoms atsirasti ir jos neatsirado kaip eismo įvykio pasekmė. Draudimo bendrovės atsakomybė yra sutartinė, draudimo teisinius santykius reglamentuojantys teisės aktai nenumato draudimo bendrovei pareigos atlyginti nukentėjusio asmens patirtas teisinių paslaugų išlaidas. Pareiškėja atstovą pasirinko savo nuožiūra ir pageidavimu, nors turėjo galimybę kreiptis tiesiogiai į draudimo bendrovę dėl visų klausimų, susijusių su žalos atlyginimu, ir nebūtų patyrusi papildomų teisinės pagalbos išlaidų. Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigė neturintis pagrindo mokėti pareiškėjos prašomos 500 Eur draudimo išmokos bei atlyginti 100 Eur už advokato teisines paslaugas.

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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl pareiškėjos reikalavimo išmokėti 500 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą neturtinę žalą, ir reikalavimo atlyginti 100 Eur dydžio išlaidas už advokato teisinės paslaugas.

Dėl reikalavimo išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą neturtinę žalą

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnyje nustatyta, kas yra neturtinė žala ir kokie bendrieji tokios žalos nustatymo principai. Šiuo atveju draudiko pareiga atlyginti žalą (mokėti draudimo išmoką) kildintina iš transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarties. TPVCADĮ 2 straipsnio 14 dalyje apibrėžta ginčo atvejui taikytina neturtinės žalos sąvoka: 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.

Vertinant pareiškėjos reikalavimo išmokėti 500 Eur dydžio draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą neturtinę žalą, pagrįstumą, pažymėtina, kad pareiškėjos atstovė tiek draudikui pateiktoje pretenzijoje, tiek kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad pareiškėja per eismo įvykį labai išsigando, patyrė stresą, pavėlavo į darbą, dėl to turėjo nukelti svarbius suplanuotus susitikimus, dėl patirto išgąščio pareiškėjai pradėjo skaudėti galvą, naktį kankino nemiga, teko gerti stresą ir įtampą slopinančius vaistus, kad būtų galima užmigti, dėl eismo įvykio pareiškėjai buvo atsiradusi ir vairavimo baimė. Kita vertus, draudikas teigia, kad pareiškėja nepateikė jokių įrodymų, patvirtinančių, kad dėl įvykio patyrė sužalojimų arba kad kreipėsi į medikus, priešingai, pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad į medikus dėl per eismo įvykį patirto streso ir liekamųjų reiškinių nesikreipė, todėl draudikas nurodo neturįs tenkinti reikalavimo.

TPVCADĮ 15 straipsnio 6 dalyje nurodyta, kad asmeniui padarytos žalos dydį nustato atsakingas draudikas, vadovaudamasis dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį, ir medicininės apžiūros pažymomis. Atsakingas draudikas vadovaujasi įstaigų ir įmonių, turinčių teisę nustatyti sveikatos sutrikdymo mastą, kuris nustatomas vadovaujantis Sveikatos sutrikdymo masto nustatymo taisyklėmis, išvadamis, taip pat turi teisę siųsti nukentėjusį trečiąjį asmenį atlikti medicininės apžiūros, apmokėdamas apžiūros išlaidas. TPVCADĮ 15 straipsnio 7 dalyje teigiama, kad atsakingas draudikas, nustatydamas atlygintinos neturtinės žalos dydį, vadovaujasi kompetentingų asmenų išduotais dokumentais, įrodančiais laikinojo nedarbingumo trukmę, darbingumo ar neįgalumo lygį, sužalojimo pasekmes, mirties faktą ir priežastis, kitais įrodymais. Atlygintinos neturtinės žalos dydis nustatomas atsižvelgiant į sveikatos sutrikdymo mastą ir kitus neturtinei žalai nustatyti reikšmingus kriterijus.

Be to, vadovaujantis Taisyklių 6 punktu, eismo įvykio metu padarytos žalos dydis ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims mokėtinos draudimo išmokos dydis nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Įstatymu, kitų teisės aktų nuostatomis, reglamentuojančiomis eismo įvykio metu padarytos žalos dydžio nustatymą, ir atsižvelgiant į eismo įvykio dalyvių kaltės laipsnį dėl eismo įvykio, atsakingo draudiko – draudimo įmonės, apdraudusios atsakingo už padarytą žalą asmens civilinę atsakomybę, ar Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro įgaliotų asmenų (paskirtų ekspertų) ataskaitas ar išvadas dėl žalos, nukentėjusio trečiojo asmens, apdraustojo pateiktus dokumentus dėl žalos, eismo įvykio aplinkybių ir eismo įvykio dalyvių atsakomybės, kitų šiose Taisyklėse nurodytų asmenų pateiktus dokumentus, leidžiančius nustatyti eismo įvykio aplinkybes ir padarytos žalos dydį, o pagal Taisyklių 7 punktą, nukentėjusio trečiojo asmens sveikatai padarytos žalos dydį dėl išlaidų, susijusių su sveikatos grąžinimu, nustato atsakingas draudikas, atsižvelgdamas į nukentėjusio trečiojo asmens pateiktus žalos dydį įrodančius dokumentus.

TPVCADĮ 19 straipsnio 5 dalis nurodyta, kad išmoka mokama, kai yra nustatytas

draudžiamąjį įvykio faktas ir žalos dydis, nukentėjęs trečiasis asmuo pateikė atsakingam draudikui arba Biurui turimus eismo įvykio ir žalos įrodymus, o 19 straipsnio 6 dalyje nurodyta, kad atsakingas draudikas ar Biuras moka per eismo įvykį nukentėjusiam trečiajam asmeniui tik įrodymais pagrįstos per eismo įvykį padarytos žalos dydžio išmoką.

Atsižvelgiant į išdėstytą teisinį reglamentavimą, darytina išvada, kad tiek neturtinės žalos faktas, tiek jos dydis turi būti pagrįstas įrodymais, o draudikas draudimo išmoką išmoka vadovaudamasis dokumentais, įrodančiais padarytos žalos aplinkybes, faktą ir dydį, ir medicininės apžiūros pažymomis. Pažymėtina, kad pareiškėja nei draudikui pateiktose pretenzijose, nei Lietuvos bankui pateiktame prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nepateikė įrodymų, galinčių patvirtinti, kad pareiškėjai dėl įvykio buvo taikytas gydymas ar kad pareiškėja kreipėsi į medicinos įstaigas dėl sveikatos sutrikdymo. Nors pareiškėja 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 ar kito specialisto ir kad jai buvo taikytas neurologinių simptomų ar kitoks gydymas. Kadangi Lietuvos bankui nebuvo pateikta duomenų, kad pareiškėja dėl eismo įvykio būtų patyrusi fizinių ar psichinių padarinių, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjos patirta neturtinė žala turi būti atlyginta.

Dėl išlaidų už teisinę paslaugą atlyginimo

Pareiškėjos atstovė kreipėsi prašo rekomenduoti draudikui atlyginti 100 Eur išlaidas už advokato teisinę paslaugą. Vartojimo ginčų nagrinėjimą reglamentuojančių Taisyklių 62 punkte nustatyta, kad priimdamas sprendimą dėl ginčo esmės Lietuvos bankas vartotojo prašymu sprendžia dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar kitas tyrimų, advokato ar advokato padėjėjo paslaugų ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Atsižvelgiant į aplinkybę, kad pareiškėjos reikalavimai draudikui yra atmestini, nėra pagrindo spręsti patirtų teisinių išlaidų atlyginimo klausimo.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius