



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

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2020 m. spalio 21 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-415
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad iš UAB „Autobanga“ išsimokėtinai pirkto transporto priemonę „VW Jetta“ (toliau – transporto priemonė). Pareiškėjas teigia su UAB „Autobanga“ susitaręs, kad ji su draudiku sudarys transporto priemonės valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį (toliau – TPVCAPD sutartis). Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad laikotarpiui nuo 2020 m. birželio 18 d. iki 2021 m. birželio 17 d., tarpininkaujant UADBB „Legator“, tarp UAB „Autobanga“ ir draudiko buvo sudaryta TPVCAPD sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis). Draudimo sutartyje nurodyta, kad už teikiamą draudimo apsaugą mokama 150 Eur draudimo įmoka.

Pareiškėjas nurodė, kad tarp jo ir UAB „Autobanga“ sudaryto susitarimo pagrindu pareiškėjui kilo pareiga į UAB „Autobanga“ nurodytą banko sąskaitą pervesti draudimo įmoką už pagal TPVCAPD sutartį teikiamą draudimo apsaugą, tačiau 2020 m. birželio 22 d. į draudiko banko sąskaitą klaidingai buvo pervesta 224 Eur suma. Pareiškėjas pabrėžė, kad, pastebėjus klaidą, 224 Eur buvo pervesta ir į UAB „Autobanga“ nurodytą banko sąskaitą.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėjas 2020 m. birželio 22 d. raštu draudikui pateikė prašymą grąžinti pervestus 224 Eur. 2020 m. liepos 2 d. pareiškėjas draudiko darbuotojos elektroniniu paštu pasiteiravo: „Kokia situacija su pinigų grąžinimu?“ Draudiko darbuotoja 2020 m. liepos 2 d. pareiškėjui pateiktame atsakyme nurodė, kad klaidingai sumokėta 224 Eur suma pareiškėjui turėtų būti grąžinta per 15 darbo dienų.

Kadangi neatgavo draudikui pervestų 224 Eur, pareiškėjas 2020 m. liepos 17 d. papildomai elektroniniu paštu kreipėsi į draudiko darbuotoją, prašydamas suteikti informaciją apie klaidingai draudikui sumokėtos sumos grąžinimą. Draudiko darbuotoja 2020 m. liepos 20 d. pateiktame atsakyme pareiškėjui nurodė: „Išsiaiškinome, kad dėl sistemos klaidos apskaita nebuvo gavusi mano laiško, tad dar kartą informavau apskaitą, kad kaip galima greičiau atliktų grąžinimą.“

Pareiškėjas 2020 m. rugpjūčio 4 d. elektroniniame laiške draudiko darbuotojai nurodė manantis, kad draudiko veiksmai – negrąžinami klaidingai pagal Draudimo sutartį sumokėti 224 Eur – yra pripažintini neteisėtu pinigų pasisavinimu ir tyčiniu nenoru grąžinti klaidingai sumokėtos draudimo įmokos. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas 2020 m. rugpjūčio 27 d. draudikui pateiktoje pretenzijoje nurodė, kad dėl draudiko netinkamo pareigų vykdymo patyrė 500 000 Eur neturtinę žalą, nes negalėjo išvykti su drauge prie jūros. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą grąžinti klaidingai sumokėtus 224 Eur ir atlyginti 500 000 Eur neturtinę žalą.

Draudikas 2020 m. rugpjūčio 27 d. pateiktame atsakyme į pareiškėjo pretenziją nurodė, kad pareiškėjo sumokėta 224 Eur draudimo įmokų suma „buvo užskaityta“ kaip įmoka už dvi su UAB „Autobanga“ sudarytas draudimo sutartis. Draudikas pabrėžė, kad dalis pareiškėjo sumokėtos draudimo įmokos sumos buvo įskaičiuota į už pagal Draudimo sutartį teikiamą draudimo apsaugą būtinos sumokėti draudimo įmokos sumą, o kita sumokėtos sumos dalis buvo įskaičiuota į už pagal UAB „Autobanga“ su draudiku sudarytą TPVCAPD

sutartį, kurios numeris yra Nr. (*duomenys neskelbtini*), teikiama draudimo apsaugą mokamos draudimo įmokos sumą.

Pareiškėjas, atsižvelgdamas į tai, kad draudikas atsisakė tenkinti jo reikalavimą dėl 224 Eur sumos grąžinimo ir 500 000 Eur neturtinės žalos atlyginimo, Lietuvos bankui pateikė prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, jame pakartojo draudikui keliamus reikalavimus.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad iki pareiškėjui sumokant draudimo įmoką už pagal Draudimo sutartį teikiama apsaugą nebuvo gavęs draudimo įmokos nei iš draudėjos UAB „Autobanga“, nei iš draudimo brokerių įmonės UADBB „Legator“, kuri tarpininkavo sudarant Draudimo sutartį. Draudikas pabrėžė, kad transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo teisinius santykius reglamentuojantys teisės aktai neįtvirtina reikalavimo tik draudėjui (t. y. asmeniui, kuriam kyla pareiga sudaryti TPVCAPD sutartį) sumokėti draudimo įmoką. Remiantis Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymu (toliau – TPVCAPDĮ), draudimo sutartis su draudiku gali sudaryti ne tik transporto priemonės savininkas, tačiau ir jos valdytojas. Draudiko teigimu, TPVCAPDĮ nuostatos patvirtina, kad tuo atveju, kai už pagal draudimo sutartį teikiama draudimo apsaugą draudimo įmoką sumoka ne draudėjas, o transporto priemonės valdytojas, „pastarosios aplinkybės lemia draudiko pareigą sutartį laikyti tinkamai apmokėta“. Be to, draudikas nurodė, kad TPVCAPDĮ nuostatos nedraudžia draudimo įmoką sumokėti ne draudėjui, o kitiems asmenims. Draudikas pabrėžė, kad pareiškėjas yra Draudimo sutartimi apdraustos transporto priemonės valdytojas, todėl būtent jis turėjo turtinį interesą, kad Draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga už sumokėtą draudimo įmoką draudimo laikotarpiu galiotų.

Draudikas teigė, kad 2020 m. birželio 22 d. prašyme grąžinti klaidingai sumokėtus 224 Eur pareiškėjas nenurodė jokių priežasčių, kodėl minėta suma jam turi būti grąžinta. Draudikas pabrėžė, kad pareiškėjas nepateikė prašymo nutraukti Draudimo sutartį, o prašė tik grąžinti pagal Draudimo sutartį sumokėtą draudimo įmoką. Draudiko teigimu, remiantis galiojančiu teisiniu reglamentavimu, jam nekyla pareiga grąžinti pagal draudimo sutartis sumokėtų draudimo įmokų, jei draudimo sutartis nėra nutraukiama arba nėra prašoma pakeisti draudimo sutarties sąlygas.

Draudikas nurodė, kad „nesutinka, jog buvo aiškus pagrindas manyti, jog pareiškėjas per klaidą įmoką apmokėjo draudikui, kadangi atliekant pavedimą, reikia nurodyti draudiko pavadinimą, jo sąskaitos numerį, sutarties numerį. Šiuos duomenis – kaip teisingai atlikti pavedimą, pareiškėjas galėjo gauti tik turėdamas sąskaitą-faktūrą ir ją apmokėdamas. Net darant prielaidą, kad pareiškėjas suklydo tik dėl savo pareigos apmokėti už draudimo apsaugą (tiesiogiai draudikui ar automobilio savininkui), turinio, tai nepaneigia fakto, kad vienintelis šia draudimo apsauga suinteresuotas asmuo yra pats pareiškėjas.“ Draudikas pabrėžė, kad, jei jis būtų įvykdęs 2020 m. birželio 22 d. pareiškėjo prašymą grąžinti klaidingai sumokėtus 224 Eur, pagal Draudimo sutartį teikiama draudimo apsauga būtų negaliojusi ir tai „lemtų reikšmingas neigiamas pasekmes pačiam pareiškėjui“.

Vis dėlto draudikas nurodė, kad priėmė sprendimą taikiai užbaigti ginčo dalį, susijusią su pareiškėjo reikalavimu grąžinti 224 Eur, t. y. tenkinti pareiškėjo reikalavimą. Siekdamas pagrįsti, kad pareiškėjui grąžino 224 Eur, draudikas Lietuvos bankui pateikė 2020 m. spalio 8 d. sąskaitos išrašą, kurio duomenys patvirtina, kad 224 Eur buvo pervesti į pareiškėjo nurodytą banko sąskaitą, kopiją.

Draudikas pabrėžė, kad pareiškėjui „grąžino pinigines lėšas tik įsitikinęs, kad tai nepažeis pareiškėjo draudimo interesų, t. y. gavęs pakankamai informacijos, koku pagrindu pareiškėjui bus galima grąžinti lėšas ir kokias lėšas draudikas galės užskaityti pareiškėjo naudai sudarytai Draudimo sutarčiai apmokėti.“ Draudiko teigimu, „šiuo atveju pareiškėjas pats nesuteikė pakankamai informacijos, kodėl jam reikia grąžinti tinkamai apmokėtos draudimo sutarties lėšas. Tokios informacijos nesuteikė ir draudikui papildomai jo paprašius, dėl kokių priežasčių turi būti grąžinamos lėšos. Taigi, draudikas vertina, kad nepakankama pareiškėjo komunikacija bent iš dalies prisidėjo prie ilgesnio lėšų grąžinimo termino ir šio ginčo kilimo apskritai. Siekiant išsiaiškinti tikrąsias ginčo aplinkybes, draudikas kreipėsi dėl paaiškinimo į draudėją ir į jį atstovavusį draudimo brokerį, nors reikiama informaciją ir paaiškinimus pareiškėjas galėjo pateikti iš karto. Draudėjas nurodė, kad draudimo įmoką sumokėjo per jį atstovavusį draudimo brokerį, o pastarasis lėšas draudikui pervadė vėliau negu buvo įskaitytas pareiškėjo mokėjimas – 2020 m. birželio 30 d. Nors pavedimas pagal faktą dubliavosi, tačiau brokerio atliekamo pavedimo mokėtojas yra pats brokeris, kuris

persiunčia iš draudėjų surinktas draudimo įmokas užskaityti didesniai kiekiui draudimo sutarčių, tačiau nenurodo, kas buvo konkretus mokėtojas brokeriui. Formaliai vertinant šias aplinkybes, būtent brokeris atliko ginčo draudimo sutarties permoką, kitaip tariant, šios aplinkybės dar nelėmė pareiškėjo prašymo gražinti jam draudimo įmoką pagrįstumo. Draudikas sutiko gražinti lėšas pareiškėjui tik draudėjo patikintas, kad jis sumokės draudimo įmoką, jei susidarė skola”.

Pateiktuose atsikirtimuose dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti 500 000 Eur neturtinę žalą, draudikas nurodė, kad „neturtinė žala nėra preziumuojama ir kiekvienu atveju ją būtina įrodyti, tačiau pareiškėjas tik reikalauja jos atlyginimo ir neįrodo, kad žalą patyrė apskritai. Draudikas negali susieti pareiškėjo nurodytos priežasties – dėl netinkamai vykdomų pareigų sutrukdyta pareiškėjui išvykti prie jūros – su jam padaryta neturtine žala.“ Draudikas pabrėžė, kad jam nekyla civilinė atsakomybė, nes „nepasireiškė nei viena civilinės atsakomybės sąlyga“. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas konstatavo, kad jam nekyla pareiga atlyginti pareiškėjo reikalaujamos 500 000 Eur neturtinės žalos.

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.

Kadangi dėl vartojimo ginčo dalies, susijusios su pareiškėjo reikalavimu draudikui gražinti per klaidą pervestus 224 Eur, buvo susitarta taikiai, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti 500 000 Eur neturtinę žalą pagrįstumo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalyje yra nustatyta, kad neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje yra įtvirtinta, kad *neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais*. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia 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.

Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas (neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę bei žalą) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. birželio 12 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-394/2006). Pažymėtina, kad įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, yra pareiškėjo pareiga.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjas, draudikui teikdamas reikalavimą atlyginti 500 000 Eur neturtinę žalą, tik nurodė, kad dėl to, kad draudikas negražino per klaidą pervestų 224 Eur, buvo patirta neturtinė žala – pareiškėjas negalėjo su drauge nuvykti prie jūros. Vis dėlto pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kurie galėtų pagrįsti CK 6.250 straipsnio 1 dalyje įtvirtintų neturtinės žalos atlyginimo kriterijų taikymo aplinkybes. Lietuvos bankui pateikti įrodymai taip pat negali patvirtinti, kad nagrinėjamu atveju neturtinė žala turi būti atlyginta dėl to, kai ji buvo padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo.

Kaip minėta, teisės aktų ir teismų praktikos nuostatos patvirtina, kad neturtinė žala yra atlyginama įstatymuose numatytais atvejais.

Remiantis TPVCPDĮ detalizuojančiomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintų Eismo įvykiu metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 19 punkto nuostatomis, transporto priemonės valdytojas, kurio civilinė atsakomybė yra apdrausta TPVCPD sutartimi, yra laikomas *apdraustuoju*. Nagrinėjamu atveju ginčo šalys neginčija, kad pareiškėjas nėra Draudimo sutartimi apdraustos transporto priemonės valdytojas. Priešingai, pareiškėjas aplinkybes, kad jis yra Draudimo sutartimi apdraustos transporto priemonės valdytojas, patvirtino Lietuvos

bankui pateiktame prašyme nagrinėti vartojimo ginčą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjas yra pripažintinas apdraustuoju pagal Draudimo sutartį. Nei TPVCAPDĮ, nei Taisyklėse nėra nuostatų dėl neturtinės žalos apdraustajam ir (arba) draudėjui atlyginimo. TPVCAPDĮ 2 straipsnio 14 dalyje ir 7 straipsnyje nustatyta tik draudiko pareiga *nukentėjusiam trečiajam asmeniui atlyginti* neturtinę žalą dėl padarytos per eismo įvykį *žalos asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo*.

Be to, nei TPVCAPDĮ, nei draudimo teisiniams santykiams taikomame Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme (toliau – Draudimo įstatymas) nėra nuostatų dėl draudiko pareigos draudėjui ar apdraustajam atlyginti neturtinę žalą dėl netinkamo iš draudimo sutarties kylančių įsipareigojimų vykdymo. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad aplinkybių dėl pareiškėjo pagal Draudimo sutartį sumokėtos didesnės, nei Draudimo sutartyje nustatyta, draudimo įmokos sumos įskaičiavimo pagrįstumo ir draudiko pareigos grąžinti minėtą sumą pareiškėjui vykdymo tinkamumo vertinimas nėra teisiškai reikšmingas. Net tada, jei būtų konstatuota, kad draudikas netinkamai vykdė iš Draudimo sutarties kylančius įsipareigojimus, nebūtų galima konstatuoti, kad pareiškėjui turi būti atlyginta neturtinė žala, nes nei TPVCAPDĮ, nei Draudimo įstatyme nėra nustatyto neturtinės žalos atlyginimo dėl netinkamai vykdomų iš draudimo sutarties kylančių įsipareigojimų kriterijaus.

Be to, pažymėtina ir tai, kad vien deklaratyvūs pareiškėjo teiginiai, kad jis dėl draudiko veiksmų negalėjo nuvykti prie jūros, be juos pagrindžiančių objektyvių įrodymų nesudaro pagrindo reikalauti neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė duomenų, patvirtinančių, kad jis patyrė fizinį skausmą, dvasinius išgyvenimus, nepatogumus, dvasinį sukrėtimą, emocinę depresiją, pažeminimą, reputacijos pablogėjimą ir pan. Taigi, vien tik pažeistų teisių fakto nurodymas nesudaro pagrindo konstatuoti neturtinės žalos faktą. Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas atlyginti patirtą 500 000 Eur neturtinę žalą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 pareiškėjo 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