



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

**SPRENDIMAS
DĖL S. D. IR UADBB „EDRAUDA“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugsėjo 20 d. Nr. 242-398

Vilnius

Lietuvos bankas gavo S. D. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir UADBB „Edrauda“ (toliau – draudimo tarpininkas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. gegužės 30 d. draudimo tarpininkas, įvertinęs, kad baigiasi pareiškėjo sūnaus D. D. sudaryta įprastinė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis, kuri galiojo nuo 2016 m. birželio 7 d. iki 2017 m. birželio 6 d., į elektroninį paštą (*duomenys neskelbiami*) nusiuntė laišką, kuriame pareiškėjui buvo pateikti keli pasiūlymai sudaryti transporto priemonės „BMW 525 TDS“, valst. Nr. (*duomenys neskelbiami*), įprastinę transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį.

2017 m. birželio 3 d. pareiškėjas, susipažinęs su draudimo tarpininko pateiktais pasiūlymais, įvertino juos ir iš kelių draudimo tarpininko suformuotų pasiūlymų pasirinko pigiausią (169,10 Eur), kurį siūlė AAS „BTA Baltic Insurance Company“, veikianti per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas). Pasirinkęs draudiko pateiktą pasiūlymą, pareiškėjas apmokėjo draudimo tarpininko suformuotą mokėjimo sąskaitą – į draudimo tarpininko sąskaitą pervedė 169,10 Eur už įprastinę transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartį ir 7,00 Eur už pagalbos kelyje draudimą.

Kadangi draudikas informavo draudimo tarpininką, kad pareiškėjo sūnui D. D. pasiūlytas draudimo apsaugos variantas, kurio kaina – 169,10 Eur, neturėjo būti pateiktas, nes norimos apdrausti transporto priemonės valdytojo rizika yra didesnė, nei ją nustatė draudimo tarpininkas, draudimo tarpininkas 2017 m. birželio 5 d. pareiškėją informavo, kad jis privalo papildomai sumokėti 209,90 Eur, kad su draudiku būtų sudaryta ir įsigaliojusi įprastinė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis. Pareiškėjas su draudimo tarpininko argumentais, kodėl draudimo liudijimas už pirmiau nurodytą kainą nebus išduotas, nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas prašo, kad draudimo tarpininkas išduotų draudimo liudijimą pagal 2017 m. gegužės 30 d. pateiktą pasiūlymą. Pareiškėjo teigimu, draudimo sutartis jau buvo sudaryta ir apmokėta tomis sąlygomis, kurios buvo nurodytos draudimo tarpininko pateiktame pasiūlyme. Kadangi pareiškėjas tokias pasiūlymo sąlygas akceptavo ir apmokėjo pateiktą sąskaitą, draudimo tarpininkas privalo išduoti draudimo liudijimą, pagrindžiantį, kad draudimo sutartis yra sudaryta. Pareiškėjas taip pat nurodė nesutinkantis su draudimo tarpininko argumentais, kad sudarant draudimo sutartį galimas nežymus pasiūlytos pirminės ir galutinės realiai mokėtinos kainos skirtumas. Pareiškėjo teigimu, kaina skiriasi iš esmės, nes draudimo tarpininkas reikalauja, be jau sumokėtų 176,10 Eur, papildomai sumokėti 209,90 Eur. Dėl šios priežasties pareiškėjas prašė Lietuvos banko išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, apginti jo, kaip vartotojo, teises ir rekomenduoti draudimo tarpininkui išduoti draudimo liudijimą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudimo tarpininkas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudimo tarpininkas teigė veikiantis kaip nepriklausomas

draudimo tarpininkas ir savo klientams siekia pasiūlyti kuo žemesnę draudimo bendrovių teikiamų paslaugų kainą, tačiau jo pateiktų pirminių pasiūlymų kainos gali išaugti po to, kai draudimo bendrovė, išduodanti transporto priemonės valdytojo civilinės atsakomybės draudimo liudijimą, pati tiesiogiai įvertina per draudimo tarpininką besikreipiančio asmens pateikto užsakymo ir norimo apdrausti turto duomenis.

Draudimo tarpininko teigimu, pareiškėjo reikalavimas išduoti draudimo liudijimą negali būti patenkintas ne tik dėl to, kad draudimo tarpininkas, siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą taikiai, grąžino pareiškėjui jo sumokėtą 176,10 Eur įmoką, tačiau ir dėl to, kad draudimo tarpininkas pats negali išduoti draudimo liudijimo, o jų išdavimas bei kaina priklauso išimtinai tik nuo pačios draudimo bendrovės sprendimo, kurio draudimo tarpininkas nulemti negali.

Be to, draudimo tarpininkas taip pat paaiškino, kad pareiškėjui pateikto pirminio pasiūlymo kaina po draudimo bendrovės įvertinimo išaugo dėl pirminį pasiūlymą suformavusio draudimo tarpininko netyčinės klaidos, vertinant sistemoje esančius pareiškėjo ir jo sūnaus D. D. kontaktinius duomenis. Draudimo tarpininko teigimu, tiek pareiškėjas, tiek jo sūnus D. D., sudarydami draudimo sutartis per draudimo tarpininką, naudojami tuo pačiu elektroninio pašto adresu (*duomenys neskelbiami*). Jie abu užsakymus teikia naudodamiesi nurodytu elektroninio pašto adresu, todėl, draudimo tarpininkui suklydus dėl besikreipiančio asmens, buvo suformuotas netikslus pirminis pasiūlymas. Nagrinėjamu atveju draudimo tarpininko darbuotojas pirminį pasiūlymą per klaidą suformavo pareiškėjo, o ne jo sūnaus vardu, todėl, kaip vienas iš pasiūlymo variantų, buvo draudiko siūloma įprastinė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis už 169,10 Eur (su papildomu pagalbos kelyje draudimu – 176,10 Eur). Tačiau draudikas, įvertinęs per draudimo tarpininką besikreipiančio asmens pateikto užsakymo ir norimo apdrausti turto duomenis, pastebėjo, kad draudimo sutartis yra reikalinga ne pareiškėjui, o jo sūnui D.D.. Dėl šios priežasties draudikas atitinkamai perskaičiavo draudimo sutarties kainą, ji išaugo iki 386,00 Eur. Draudimo sutarties kaina buvo padidinta, atsižvelgiant į D. D. rizikos grupę, t. y. įvertinus tai, kad D. D. yra jaunesnis nei 25 metų amžiaus, o jo vairavimo stažas yra trumpesnis nei 2 metai.

Be to, draudimo tarpininkas savo atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi taip pat nurodo ir tai, kad D. D. už nuo 2016 m. birželio 7 d. iki 2017 m. birželio 6 d. įprastine draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą sumokėjo 355,83 Eur, t. y. panašią sumą, kokia ir buvo apskaičiuota šiais metais, kai draudikas įvertino D. D. draudimo rizikos grupę. Dėl šios priežasties, draudimo tarpininko nuomone, draudiko pasiūlyta draudimo sutarties kaina pareiškėjo neturėtų stebinti ar būti laikoma jo teisių pažeidimu. Draudiko teigimu, „priešingai, pareiškėjo siekis sudaryti draudimo sutartį už 176,10 Eur pretenzijoje nenurodant, kad draudimo sutartis buvo reikalinga pareiškėjo sūnui D. D., turi būti vertinamas nesąžiningu, o pareiškėjo reikalavimas visiškai nepagrįstu.“

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl draudimo tarpininko atsisakymo išduoti pareiškėjo sūnui D. D. draudimo liudijimą už 169,10 Eur ir draudimo tarpininko reikalavimo sumokėti papildomą sumą (209,90 Eur) tam, kad būtų sudaryta įprastinė transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes dėl draudimo brokerio klaidos – suformuoto netikslaus draudimo pasiūlymo, pažymėtina, kad draudimo brokerio veikla yra komercinė tarpininkavimo veikla, o draudimo brokerių įmonės yra nepriklausomi draudimo tarpininkai (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 2 punktą). Draudimo tarpininkavimo veikla yra licencijuota. Draudimo brokerių įmonė yra nepriklausomas draudimo tarpininkas, turintis teisę vykdyti draudimo tarpininkavimo veiklą tiek draudiko, tiek draudėjo,

apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens pavedimu. Net ir veikdamas draudiko pavedimu, draudimo brokeris (tarpininkas) privalo veikti ir draudėjo interesais.

Draudimo brokerių profesinės etikos kodekso, patvirtinto 2015m. gegužės 7 d. visuotiniame susirinkime, 2.7 papunktyje taip pat yra numatyta, kad draudimo brokeris privalo klientų interesams visada skirti didesnę prioritetą negu savo ar kitų draudimo rinkos dalyvių interesams, klientams teikti tik visapusišką ir teisingą informaciją apie draudimo bendroves, draudimo produktų ypatybes ir draudimo sutarties sąlygas.

Pažymėtina, kad draudimo tarpininko civilinė atsakomybė pripažįstama kaip viena iš profesinės atsakomybės rūšių, kuriai būdinga tai, kad profesionalo veiksmai vertinami taikant griežtesnius atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo, atsargumo standartus. Pažymėtina, kad, draudimo tarpininkams nesilaikant teisės aktų reikalavimų ir jų kaltais veiksmais padarius žalą, gali kilti civilinė atsakomybė ir prievolė atlyginti padarytą žalą. Atsakomybė atsiranda tada, kai nustatytos visos jos sąlygos: neteisėti veiksmai, žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos, žalą padariusio asmens kaltė (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.246, 6.247, 6.248, 6.249 straipsniai). Asmuo, pareiškęs draudimo tarpininkui reikalavimą dėl jo darbuotų kaltais veiksmais teikiant draudimo tarpininko paslaugas padarytos žalos atlyginimo, turi įrodyti neteisėtus veiksmus, žalos faktą ir dydį bei priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų (neveikimo) ir padarytos žalos (CK 6.246, 6.247, 6.249 straipsniai). Žalą padariusio asmens kaltė preziumuojama, taigi tik tais atvejais, kai kaltės prezumpcija yra paneigiama, pareiškėjas turi įrodyti ir žalą padariusio asmens kaltę (CK 6.248 straipsnio 1 dalis).

Iš ginčo šalių pateiktų dokumentų nustatyta, kad iš kelių draudimo tarpininko suformuotų pasiūlymų 2017 m. birželio 3 d. pareiškėjas pasirinko mažiausią pasiūlymą ir apmokėjo pateiktą sąskaitą. Tai, kad mokėjimas buvo sėkmingai įvykdytas, draudimo tarpininkas 2017 m. birželio 3 d. nurodė D. D. adresuotame elektroniniame laiške: draudimo įmoka gauta ir užsakymas vykdomas. Taip pat 2017 m. birželio 3 d. buvo išrašyta ir mokėjimo sąskaita Nr. (duomenys neskelbiami), kurioje nurodyta, kad paslaugų pirkėjas yra D. D., draudimo sutarties galiojimo terminas nuo 2017 m. birželio 7 d. iki 2018 m. birželio 6 d., pateikti draudiko duomenys ir informacija apie pagalbos kelyje draudimą. Tačiau draudimo tarpininkas 2017 m. birželio 5 d. informavo pareiškėją, kad draudikas, įvertinęs visus surinktus duomenis, nustatė kitokią nei pateiktame pirminiame pasiūlyme draudimo įmokos dydį, dėl šios priežasties draudimo sutartis nėra sudaryta, o draudimo liudijimas nebus išduotas. Tam, kad draudimo sutartis būtų sudaryta ir D. D. būtų išduotas draudimo liudijimas, turi būti sumokėta papildoma 209,90 Eur draudimo įmoka.

Remiantis byloje esančiais duomenimis, darytina išvada, kad draudimo tarpininko pateikto pirminio pasiūlymo kaina po draudiko įvertinimo išaugo dėl pirminį pasiūlymą suformavusio draudimo tarpininko darbuotojo klaidos. Draudimo tarpininko darbuotojui suklydus dėl draudimo sutartimi apdraudžiamo transporto priemonės valdytojo buvo suformuotas netikslus pirminis pasiūlymas – buvo įvertinta pareiškėjo, o ne jo sūnaus D. D. draudimo rizika. Dėl šios priežasties pirminiame pasiūlyme suformuota draudimo sutarties kaina buvo 169,10 Eur, ją pareiškėjas akceptavo ir pagal pateiktą mokėjimo sąskaitą apmokėjo.

Lietuvos banko vertinimu, draudimo tarpininkas nesilaikė profesine veikla užsiimančiam subjektui keliamų didesnių atidumo ir rūpestingumo reikalavimų ir netinkamai įvertino draudimo sutartimi draudžiamo transporto priemonės valdytojo draudimo rizikos grupę bei netinkamai nustatė draudimo įmokos dydį. Iš byloje pateiktų įrodymų darytina išvada, kad draudimo tarpininko darbuotojas turėjo galimybę nustatyti, kad draudimo sutartis yra sudaroma ne su pareiškėju, o su jo sūnumi D. D.. Tai patvirtina pateikti duomenys, iš kurių matyti, kad draudimo sutartimi buvo draudžiama D. D. nuosavybės teise priklausanti transporto priemonė, kuri, draudimo tarpininko turimais duomenimis, jau prieš tai buvo apdrausta D. D. vardu. Taip pat buvo pateikta 2017 m. birželio 3 d. išrašyta mokėjimo sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*), kurioje nurodyta, kad paslaugų pirkėjas yra D. D.. Taigi, įvertinus visą turimą informaciją, darytina išvada, kad draudimo tarpininkas nesilaikė jo profesijai keliamų griežtesnių atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo ir atsargumo standartų, klientui (pareiškėjo sūnui) nesuteikė

visapusiškos ir teisingos informacijos apie draudimo įmokos dydį, todėl jo veiksmai vertintini kaip bendrųjų draudimo tarpininkams keliamų reikalavimų nevykdymas, o tai suponuoja išvadą, kad yra pagrindas pripažinti neteisėtų veiksmų buvimo faktą.

Tačiau tam, kad būtų galima konstatuoti, kad draudimo tarpininkui kyla civilinė atsakomybė, nepakanka konstatuoti tik neteisėtų veiksmų buvimo faktą. Kaip minėta, civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti ir kitas jos sąlygas: žalą, priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos, žalą padariusio asmens kaltę (6.247, 6.248, 6.249 straipsniai). Viena iš esminių civilinės atsakomybės kilimo sąlygų yra žala. CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai.

Pagal CK 6.251 straipsnį, padaryti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai. Visiško nuostolių atlyginimo principas reiškia, kad žalą būtina tiksliai įvertinti, kad nukentėjusiajam būtų atlyginta tiek, kiek jis iš tikrųjų prarado. Jeigu atlyginama daugiau, nei iš tikrųjų padaryta žalos, šis principas pažeidžiamas, nes civilinė atsakomybė tokiu atveju atlieka ne tik kompensavimo, bet ir baudimo funkciją. Kad šis principas nebūtų pažeistas, žalą patyręs asmuo privalo tiksliai įrodyti jam padarytos žalos dydį.

Vertinant pareiškėjo nurodytas aplinkybes, nustatyta, kad jis patirtus nuostolius sieja su aplinkybe, kad jam nebuvo išduotas draudimo liudijimas ir nebuvo sudaryta draudimo sutartis. Pagal CK 6.987 straipsnio nuostatas, draudimo sutartimi yra laikoma tai, kai viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką išmokėti kitai šaliai (draudėjui) nustatytą draudimo išmoką. Atsižvelgiant į pirmiau minėtas teisės aktų nuostatas, reikia pabrėžti, kad draudimo sutartis gali būti sudaroma tik tarp draudiko ir draudėjo. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 29 dalyje nustatyta, kad draudimo tarpininkas yra asmuo, už atlygį vykdamas draudimo veiklą, o šio straipsnio 30 dalyje yra reglamentuota, kad draudimo tarpininkavimas yra ūkinė komercinė veikla, kai, vertinant draudėjo draudimo apsaugos poreikius ir teikiant informaciją apie draudimo sutarties atitiktį šiems poreikiams, siekiama supažindinti su galimybe sudaryti draudimo sutartį, siūloma sudaryti draudimo sutartį ar atliekamas kitoks parengiamasis darbas, kurio tikslas – sudaryti draudimo sutartį. Darytina išvada, kad sudaryti draudimo sutartį ir išduoti draudimo liudijimą gali tik draudimo bendrovė – draudimo tarpininkas tokių įgaliojimų neturi. Dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimas negali būti tenkinamas, nes draudimo tarpininkas, vykdydamas draudimo tarpininkavimo veiklą, neišduoda draudimo liudijimų. Draudimo tarpininkas vykdo tarpininkavimo veiklą – sudaro draudimo sutartis, tačiau draudimo liudijimų išdavimas bei draudimo kaina išimtinai priklauso tik nuo pačios draudimo bendrovės sprendimo, o draudimo tarpininkas sprendimo išduoti draudimo liudijimą ar ne nulemti negali.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nepateikė jokių kitų objektyvių įrodymų, kurie pagrįstų tai, kad jis patyrė tam tikrų nuostolių dėl to, kad draudimo sutartis nebuvo sudaryta būtent pagal 2017 m. gegužės 30 d. draudimo tarpininko D. D. pateiktame specialiame pasiūlyme nurodytas sąlygas, jokių finansinių reikalavimų draudimo tarpininkui jis taip pat nepateikė. Kadangi pareiškėjas, kaip to reikalaujama pirmiau minėtuose teisės aktuose, neįrodinėjo jam padarytos žalos fakto ir dydžio, darytina išvada, kad nėra vienos iš būtinųjų civilinės atsakomybės, t. y. patirtos žalos, taikymo sąlygų.

Remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas rekomenduoti draudimo tarpininkui išduoti pareiškėjui draudimo liudijimą negali būti tenkinamas, 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 S. D. 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