



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

**SPRENDIMAS  
DĖL D. O. B IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. balandžio 11 d. Nr. 242-147

Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. O. B (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2017 m. gegužės 10 d. pareiškėja ir draudikas sudarė Būsto draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kurią patvirtina Būsto draudimo liudijimas TIA Nr. (*duomenys neskelbtini*), serija LD Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – Draudimo liudijimas). Draudimo sutartimi apsaugos variantu „Standartinis“ buvo apdraustas butas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*), ir jame esantis namų turtas. Draudimo sutarties neatskiriama dalis yra Būsto draudimo taisyklės Nr. 067 (galioja nuo 2016 m. birželio 1d.) (toliau – Taisyklės).

2017 m. spalio 17 d. 08:50 val. pareiškėja draudiką informavo, kad dėl elektros įtampos svyravimų sugedo jos šaldytuvas „Snaigė 117“. Tuo pagrindu draudikas užregistravo žalą byla Nr. (*duomenys neskelbtini*) ir iškvietė UAB „AG Service“ atstovą nustatyti šaldytuvo gedimo priežastį.

2017 m. spalio 17 d. 11:20 val. pareiškėja draudiką telefonu informavo, kad iškvietas meistras suremontavo šaldytuvą ir už remontą pareiškėja jam sumokėjo 40 Eur. 2017 m. spalio 25 d. atvyko UAB „AG Service“ darbuotojas (toliau – ekspertas) ir surašė patikros aktą, kuriame pateikė išvadą dėl šaldytuvo gedimo priežasties: „Šaldytuvui 28 metai, neseniai buvo taisytas, sumokėjo 40 Eur (pakeistas termoregulatorius), šiuo metu dirbantis. Gedimas savaiminis.“ 2017 m. lapkričio 10 d. draudikas informavo pareiškėją, kad savaiminiai prietaisų gedimai nėra laikytini draudžiamaisiais įvykiais, todėl 2017 m. spalio 17 d. įvykis nėra laikytinas draudžiamuoju.

Pareiškėja nesutiko su draudiko 2017 m. lapkričio 10 d. sprendimu, todėl kreipėsi į jį prašydama atlyginti moralinę bei materialinę žalą ir nutraukti Draudimo sutartį. Draudikas atsakė, kad draudimo išmoka, atlyginanti šaldytuvo remonto išlaidas, negali būti mokama, nes nustatyta šaldytuvo gedimo priežastis nėra draudžiamasis įvykis. Taip pat pažymėjo, kad namų turto Draudimo sutarties objektas yra tik namų turtas, vadovaujantis Taisyklėmis, pagal minėtą sutartį nėra atlyginama bet kokia neturtinė ar moralinė žala. Atsakydamas į pareiškėjos prašymą nutraukti Draudimo sutartį, draudikas nurodė, kad vadovaujantis Taisyklių C dalies III skyriaus 3.4. papunkčiu: „Draudimo sutarties galiojimo metu Mes turime teisę: 3.4. draudimo sutartį nutraukus Jūsų iniciatyva, grąžinti Jums draudimo įmoką už likusį draudimo sutarties galiojimo laiką, išskaičiavus draudimo sutarties sudarymo ir vykdymo išlaidas (30 % Jums grąžintinos draudimo įmokos sumos, bet ne mažiau kaip 11,58 EUR) bei pagal tą draudimo sutartį išmokėtas sumas.“

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad 2017 m. spalio 17 d. laistant gėles ant šaldytuvo užtekėjo vanduo ir „sugadino elektros įrengimą, esantį šaldytuve“. Pareiškėja nurodė nesutinkanti su eksperto pateikta išvada, kad šaldytuvo gedimo priežastimi nelaikytini elektros

įtampos svyravimai. Pareiškėja teigė, kad prieš sudarant draudimo sutartį jai nebuvo išaiškintos draudimo sutarties sąlygos, apibrėžiančios draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą. Pareiškėja taip pat nurodė, kad pageidavo turtą apdrausti ne standartiniu, o maksimaliu draudimo variantu. Pareiškėja kreipimėsi į Lietuvos banką nurodė, kad dėl įvykio administravimo metu patirtų išgyvenimų patyrė 200 Eur moralinę žalą, taip pat nurodė, kad telefoniniai pokalbiai su draudiku jai kainavo 10 Eur, už šaldytuvo remontą sumokėjo 40 Eur, o iš viso Draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu draudikui sumokėjo 49 Eur. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui išmokėti 300 Eur dydžio pareiškėjos patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką.

Draudikas atsiliepiame į pareiškėjos kreipimąsi nurodė, kad tiek pareiškėjos draudikui nurodyta priežastis, kad šaldytuvas sugedo dėl elektros įtampos svyravimų, tiek pareiškėjos Lietuvos bankui nurodyta priežastis, kad šaldytuvas buvo aplietas belaistant gėles, nepriskirtinos prie draudžiamųjų įvykių, nurodytų Taisyklėse. Draudikas mano, kad, net ir konstatavus draudžiamąjį įvykio faktą, pareiškėjai negalėtų būti mokama šaldytuvo remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka, nes 40 Eur suma neviršija draudimo sutartyje numatytos besąlyginės išskaitos. Draudikas pažymėjo, kad sudarytoje Draudimo sutartyje nėra numatytos galimybės atlyginti moralinę žalą arba sumokėti už telefoninius pokalbius, tačiau Draudimo sutarties sudarymo ir vykdymo išlaidų išskaitymas nutraukiant sutartį draudėjo iniciatyva yra numatytas teisės aktuose, todėl yra teisėtas ir pagrįstas. Atsižvelgdamas į šias aplinkybes draudikas nurodo neturintis pagrindo keisti priimto sprendimo dėl 2017 m. spalio 17 d. įvykio.

#### 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl pareiškėjos reikalavimų 2017 m. spalio 17 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju, gražinti pagal Draudimo sutartį sumokėtas draudimo įmokas, atlyginti neturtinę žalą ir atlyginti pareiškėjos patirtas pokalbių telefonu su draudiku išlaidas.

#### *Dėl pareiškėjos reikalavimo 2017 m. spalio 17 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju pagrįstumo*

Vertinant pareiškėjos reikalavimą 2017 m. spalio 17 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju, pažymėtina tai, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalimi, draudimo apsauga – tai draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti draudėjui arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Šalių sudaryta Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Draudimo

apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012). Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tada, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius, o įvykiai neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo.

Atsižvelgiant į pareiškėjos kreipimesi nurodytas aplinkybes, kad prieš sudarant Draudimo sutartį jai nebuvo suteikta informacija apie Draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą (draudžiamuosius įvykius, draudimo išmokos mokėjimo sąlygas ir kt.) ir kad ji ketino turtą apdrausti maksimaliu draudimo variantu, pažymėtina tai, kad standartinio draudimo varianto, kuriuo buvo apdraustas pareiškėjai priklausantis turtas, sąlygos yra nustatytos Draudimo liudijime. Standartiniu draudimo variantu apdrausto turto draudimo sąlygos yra detalizuotos Taisyklėse. Remiantis Draudimo liudijimo duomenimis, nustatyta, kad pareiškėja, pasirašydama Draudimo liudijime, patvirtino, kad buvo tinkamai supažindinta su Taisyklių sąlygomis, Taisyklės suprato ir gavo jų kopiją. Be to, pareiškėja, pasirašydama Draudimo liudijime, taip pat patvirtino sutinkanti su Draudimo liudijime įtvirtintomis individualiomis draudimo sutarties sąlygomis. Atsižvelgiant į tai ir remiantis CK 6.185 straipsnio 2 dalies, 6.186 straipsnio 1 dalies ir 6.992 straipsnio 2 dalies nuostatomis, darytina išvada, kad Draudimo liudijimo ir Taisyklių nuostatos, su kuriomis pareiškėja įstatymų nustatyta tvarka buvo tinkamai supažindinta ir, prieš sudarydama Draudimo sutartį, išreiškė valią dėl sutarties sąlygų taikymo, pareiškėjai yra privalomos ir turi būti taikomos.

Svarbu pažymėti, kad jeigu Taisyklių nuostatos, tarp jų ir nustatančios draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, yra pakankamai aiškiai ir suprantamai išdėstytos normalių gebėjimui žmogui, tokios sąlygos neturėtų būti aiškinamos pernelyg plačiai, t. y. išskirtinai apdraustojo arba naudos gavėjo naudai, nes taip draudikas būtų priverstas mokėti draudimo išmoką dėl rizikos, kurios neprisiėmė.

Pažymėtina, kad ginčo šalys sudarydamos Draudimo sutartį pakankamai aiškiai susitarė dėl namų turtui teikiamos draudimo apsaugos – draudimo išmoka bus mokama tais atvejais, kai įvykis atitiks Taisyklėse nurodytus draudžiamųjų įvykių apibrėžimus. Taisyklių A dalies IV skyriaus 1 punkte yra nurodyta, kad Draudimo apsauga apdraustam turtui apima šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, kurie staiga ir netikėtai sukeliama arba įvyksta dėl Taisyklių A dalies IV skyriuje išvardytų, jeigu jos numatytos draudimo sutartyje, rizikų.

Atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kuriomis ji siekia pagrįsti savo reikalavimą 2017 m. spalio 17 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju, pažymėtina tai, kad pareiškėja draudikui ir Lietuvos bankui pateikė skirtingus paaiškinimus: draudikui pranešė, kad šaldytuvas sugedo dėl elektros įtampos svyravimų, o Lietuvos bankui nurodė, kad laistant gėles ant šaldytuvo užtekėjo vanduo ir dėl to sugedo šaldytuve esantis elektros įrengimas. Pažymėtina, kad draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi taip pat nurodė, kad pareiškėja 2017 m. spalio 17 d. draudiką informavo, jog „jos iškvieštas meistras „nustatė“, jog gedimas kilo dėl elektros įtampos svyravimų.“

Vertinant šias ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad, remiantis Draudimo sutarties sąlygomis (Taisyklių ir Draudimo liudijimo nuostatomis), draudėjo apdrausto turto aplijimas nelaikytinas draudžiamuoju įvykiu. Be to, nors pareiškėja draudikui teigė, kad šaldytuvą remontavęs specialistas teigė, kad šaldytuvas sugedo dėl elektros įtampos svyravimų, tačiau nepateikė jokių duomenų, galinčių patvirtinti minėtus teiginius (pvz., šaldytuvą remontavusio specialisto pažymos ar kt.).

Nagrinėjamu atveju draudikas savo sprendimą 2017 m. spalio 17 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju grindžia eksperto patikros akte pateikta išvada, kuria buvo konstatuota, kad šaldytuvas sugedo ne dėl elektros įtampos svyravimų – gedimas buvo savaiminis (galbūt dėl šaldytuvo pagaminimo metų – pagamintas prieš 28 metus).

Vertinant šalių pateiktus dokumentus ir informaciją, kuria jos remiasi kaip savo

reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, darytina išvada, kad vien deklaratyvūs pareiškėjos teiginiai apie šaldytuvo gedimo priežastis, nepateikiant šiuos teiginius pagrindžiančių įrodymų, nesudaro pakankamo pagrindo nuginčyti eksperto patikros akte pateiktos išvados. Vertinant Draudimo sutarties ir Taisyklių nuostatas, pažymėtina, kad draudikas pagrįstai teigia, kad patikros akte nurodytos šaldytuvo gedimo priežasties (savaiminio gedimo) nėra tarp Taisyklėse nurodytų draudžiamųjų įvykių. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokos už įvykį, kurio požymiai neatitinka Draudimo sutartyje nustatytų draudžiamąjį įvykio kriterijų.

Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad draudikas pabrėžė, jog net ir tuo atveju, jei 2017 m. spalio 17 d. įvykis atitiktų Draudimo sutartyje nustatytas įvykio pripažinimo draudžiamuoju sąlygas, draudimo išmoka, atlyginanti pareiškėjos patirtas 40 Eur šaldytuvo remonto išlaidas, nebūtų mokama, nes jos dydis neviršytų Draudimo sutartyje nustatytos besąlyginės išskaitos. Atsižvelgiant į šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Taisyklių A dalies VII skyriaus 1 straipsnyje yra nurodyta, jog besąlyginė išskaita yra „suma, kuria kiekvieno draudžiamąjį įvykio atveju mes mažiname mokėtiną draudimo išmoką (šios sumos dydžiu Jūs pats dalyvaujate nuostolių atlyginime).“ Pažymėtina, kad pareiškėjai draudiko išduotame Draudimo liudijime nurodyta namų turtui taikoma 40 Eur besąlyginė išskaita. Atsižvelgiant į tai, kad Taisyklėse nustatyta besąlyginė išskaita atitinka pareiškėjos patirto nuostolio dėl sugedusio šaldytuvo dydį (40 Eur), darytina išvada, kad draudiko argumentai, kad, net ir pripažinus 2017 m. spalio 17 d. įvykį draudžiamuoju, draudikui nekiltų pareiga mokėti draudimo išmoką, yra pagrįsti.

#### *Dėl pareiškėjos reikalavimo grąžinti sumokėtas draudimo įmokas pagrįstumo*

Vertinant pareiškėjos pateiktą reikalavimą grąžinti 49 Eur, pareiškėjos teigimu, šią sumą sudaro draudikui sumokėtos draudimo įmokos, pažymėtina, kad tarp pareiškėjos ir draudiko sudaryta Draudimo sutartis pradėjo galioti 2017 m. gegužės 11 d. ir pareiškėjos prašymu 2017 m. lapkričio 27 d. buvo nutraukta. Iš pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktų mokėjimo kvitų matyti, kad pareiškėja draudikui yra sumokėjusi 47,71 Eur.

Vadovaujantis CK 6.1004 straipsnio 1 dalimi, draudėjas už draudimo apsaugą privalo mokėti draudikui draudimo sutartyje ar įstatyme nustatytais terminais nustatyto dydžio draudimo įmoką. Draudimo įstatymo 2 straipsnio 12 dalis draudimo įmoką apibrėžia kaip draudimo sutartyje nurodytą pinigų sumą, kurią draudėjas draudimo sutarties sąlygomis moka draudikui už draudimo apsaugą. Atsižvelgiant į šias nuostatas, darytina išvada, kad teisės aktai draudimo įmokos mokėjimą sieja su draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu teikiama draudimo apsauga, todėl draudikas turi teisę gauti draudimo įmoką už draudimo apsaugos teikimo laikotarpį.

Pažymėtina, kad CK 6.1009 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, jeigu draudėjas nutraukia draudimo sutartį prieš terminą, sumokėta draudimo įmoka negrąžinama (jei draudimo sutartis nenustato ko kita). Draudimo įstatymo 100 straipsnyje yra pažymėta, kad, nustatant draudiko atsiskaitymo su draudėju nutraukus draudimo sutartį sąlygas, privaloma atsižvelgti į draudimo sutarties šalies kaltę dėl draudimo sutarties sąlygų pažeidimo, draudiko administracines išlaidas, susijusias su draudimo sutarties sudarymu ir vykdymu, į draudimo įmokos dalis, sumokėtas už laikotarpį, už kurį draudimo apsauga suteikta nebuvo, nesumokėtas draudimo įmokos dalis už suteiktą draudimo apsaugą ir kitas reikšmingas aplinkybes. Tai reiškia, kad nutraukus draudimo sutartį draudikas taip pat turi teisę įvertinti administracines išlaidas, susijusias su draudimo sutarties sudarymu ir vykdymu. Pažymėtina, kad Taisyklių C dalies III skyriaus 3.4. papunkčiu šalys yra sutarusios, kad, Draudimo sutartį nutraukus draudėjo iniciatyva, bus išskaičiuotos Draudimo sutarties sudarymo ir vykdymo išlaidos, kurios sudaro ne mažiau kaip 11,58 Eur.

Iš Lietuvos bankui pateikto Draudimo liudijimo (*duomenys neskelbtini*) nutraukimo akto matyti, kad pareiškėjos draudimo įmoka sudarė 36,13 Eur, o Draudimo sutarties vykdymo sąnaudų sudarė 11,58 Eur. Bendrai draudimo įmokų ir administracinių išlaidų suma sudaro 47,71 Eur. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja būtent tokią sumą draudikui yra sumokėjusi,

draudikas pagrįstai negrąžino pareiškėjai jos sumokėtos draudimo įmokos, o pareiškėjos reikalavimas grąžinti 49 Eur yra atmestinas kaip nepagrįstas.

*Dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti neturtinę žalą pagrįstumo*

CK 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 civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. birželio 12 d. nutartis byloje Nr. 3K-3-394/2006). Pažymėtina, kad įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, yra pareiškėjos pareiga.

Pareiškėja, reikalaudama atlyginti 200 Eur neturtinę žalą, nurodė, kad, laukdama, kol atvyks ekspertas labai išgyveno, nervinosi ir „sugadino daug sveikatos“. Pažymėtina, kad iš pirmiau paminėtų teisės aktų ir teismų praktikos nuostatų matyti, kad neturtinė žala yra atlyginama įstatymuose numatytais atvejais. Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjamu atveju nei Draudimo sutartyje, nei teisės aktuose nėra įtvirtintos draudiko pareigos atlyginti neturtinę žalą dėl draudiko atliekamų įprastų veiksmų administruojant žalos bylą ar už tai, kad draudikas, pareiškėjos nuomone, priėmė neteisingą sprendimą ir dėl to pareiškėja patyrė išgyvenimų.

Be to, pažymėtina ir tai, kad vien deklaratyvūs pareiškėjos teiginiai apie patirtus nepatogumus, nepateikiant to pagrindžiančių įrodymų, nesudaro pagrindo reikalauti neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėja nei Lietuvos bankui, nei draudikui nepateikė duomenų, kurie patvirtintų, kad ji patyrė fizinį skausmą, dvasinius išgyvenimus, nepatogumus, dvasinį sukrėtimą, emocinę depresiją, pažeminimą, reputacijos pablogėjimą ir pan. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjos patirti nepatogumai susiję su kasdienio pobūdžio klausimų sprendimu, todėl nelaikytini esminiais pažeidimais, kurie pažeidžia pareiškėjos teises. Darytina išvada, kad pareiškėjos draudikui keliamas reikalavimas atlyginti 200 Eur neturtinę žalą yra objektyviais duomenimis nepagrįstas, todėl atmestinas.

*Dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti pokalbio telefonu su draudiku išlaidas pagrįstumo*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja tvirtina, kad patyrė 10 Eur išlaidas dėl telefoninių pokalbių su draudiku, ir prašo jas atlyginti. Pažymėtina, kad neteisminio vartojimo ginčų tvarką reglamentuojančio Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad priimant sprendimą dėl ginčo esmės turi būti sprendžiama dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės arba laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Pažymėtina, kad analogiškos nuostatos yra įtvirtintos Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62 punkte. Iš išdėstytų nuostatų darytina išvada, kad atmetant pareiškėjo reikalavimus, nuostoliai, susiję ginčo procedūra, nėra atlyginami.

Taip pat pažymėtina, kad, remiantis bendrosiomis civilinę atsakomybę reglamentuojančiomis teisės normomis, asmuo, padaręs žalą, turi ją atlyginti (CK 6.245, 6.256, 6.263 ir kiti straipsniai). Asmeniui atlygintini turtiniai praradimai pasireiškia kaip nuostoliai, jeigu dėl neteisėtų veiksmų jis privalo daryti tam tikras išlaidas ir tuo bloginti savo turtinę padėtį. Tai gali būti išlaidos, susijusios su žalos (pakenkimų) įspėjimu ar pašalinimu, neigiamų pasekmių likvidavimu, žalos dydžio nustatymu, ir kitos išlaidos. Išlaidos, kaip nukentėjusiojo asmens patirti nuostoliai, turi atitikti tokius požymius: 1) jos yra priverstinės, 2) jos yra būtinos, 3) jos yra protingos. (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2002 m. kovo 20 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-479/2002). Vertinant pareiškėjos reikalavimą atlyginti jos patirtus nuostolius dėl telefoninių pokalbių pažymėtina, kad tarp šalių kilusio ginčo atveju nebuvo nustatyta draudiko neteisėtų veiksmų, be to, pareiškėja Lietuvos bankui nepateikė jokių tokių išlaidų buvimo ar jų dydžio įrodymų. Atsižvelgiant į šias aplinkybes, pareiškėjos reikalavimas atlyginti 10 Eur dydžio išlaidas, susijusias su pokalbiais telefonu, atmestinas kaip nepagrįstas.

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 D. O B. reikalavimus.

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