



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

**SPRENDIMAS
DĖL S. J. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. kovo 22 d. Nr. 241-121

Vilnius

Lietuvos bankas gavo S. J. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti ginčą, kilusį tarp pareiškėjo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) dėl draudiko atsisakymo sudaryti draudimo sutartį pagrįstumo.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas 2017 m. sausio 4 d. kreipėsi į Lietuvos banką, nurodydamas, kad 2016 m. gruodžio 14 d. telefonu sudarė Ligos ir nedarbo draudimo sutartį, kuri turėjo įsigalioti nuo 2016 m. gruodžio 15 d. Pareiškėjas nurodė, kad 2016 m. gruodžio 16 d. perskaitė internetinės bankininkystės paskyroje banko žinutę, kurioje draudikas nurodo, kad negali sudaryti sutarties, ir nerado įkeltos sudarytos draudimo sutarties. Pareiškėjas nurodė, kad pirmas telefoninis pokalbis vyko draudiko darbuotojos iniciatyva, o jo metu darbuotoja aiškiai patvirtino, kad pareiškėjas yra identifiktuotas, ir pasiūlė sudaryti draudimo sutartį telefonu. Pareiškėjas teigė, kad, gavusi jo patvirtinimą sudaryti Sutartį, darbuotoja nurodė patikslinsianti visas sutarties sąlygas ir perskambinsianti. Pareiškėjas pažymėjo, kad antro pokalbio metu, kuris irgi vyko darbuotojos iniciatyva, jam buvo aiškiai išdėstytos draudimo sutarties sąlygos. Darbuotoja aiškiai nurodė, kad, kai draudimo sutarties sąlygos bus akceptuotos, sutartis bus įkelta į pareiškėjo internetinės bankininkystės paskyrą ir įsigalios nuo 2016 m. gruodžio 15 d., o draudikas nuskaičiuos draudimo sutarties įmoką nuo pareiškėjo sąskaitos. Pareiškėjo nuomone, draudikas su juo sudarė žodinę draudimo sutartį. Pareiškėjas atkreipia dėmesį, kad tai, kad nebuvo laikomasi rašytinės formos, nedaro sutarties negaliojančios, ir vadovaujasi Lietuvos Aukščiausiojo Teismo išaiškinimu dėl rašytinės sutarties formos byloje Nr. 3K-3-3-377/2009, kurioje nurodyta, kad „<...> CK 6.192 straipsnyje nustatyta, kad sutarties formai taikomos CK 1.71–1.77 straipsnių taisyklės, reglamentuojančios sandorių formą. CK 1.73 straipsnyje išvardyti atvejai, kada sandoriai turi būti sudaryti raštu, tačiau šis sąrašas nėra baigtinis, nes kitos CK normos ir įstatymai gali nustatyti privalomą rašytinę formą ir kitiems sandoriams. <...> Tačiau įstatymo reikalaujamos formos nesilaikymas daro sandorį negaliojantį tik tuo atveju, kai toks negaliojimas įsakmiai nurodytas įstatyme (CK 1.93 straipsnio 1 dalis). Nesant tokio imperatyvaus nurodymo, žodžiu sudarytas sandoris galioja, tačiau, kilus ginčui dėl sandorio sudarymo, įstatymas riboja įrodymų leistinumą – sandorio šalis neturi teisės tokio sandorio sudarymo įrodinėti liudytojų parodymais (CK 1.93 straipsnio 2 dalis, 6.875 straipsnio 2 dalis).“ Pareiškėjas pateikia pokalbio su draudiko darbuotoja įrašus ir atsižvelgdamas į tai kelia reikalavimą draudikui įkelti į pareiškėjo internetinės bankininkystės paskyrą su draudiko darbuotoja telefonu sudarytą draudimo sutartį, kuri įsigaliojo nuo 2016 m. gruodžio 15 d.

Pareiškėjas 2017 m. sausio 25 d. pateikė iš draudiko per internetinės bankininkystės paskyrą gautą žinutę, kuria draudikas praneša, kad nuo 2017 m. vasario 1 d. naujus ir atnaujintus draudimo liudijimus galima bus matyti interneto banke. Draudikas kvietė išbandyti naujas draudimo sutarčių peržiūros galimybes.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė atsiliepimą dėl pareiškėjo kreipimesi dėstomų aplinkybių ir reikalavimo išduoti draudimo liudijimą. Draudikas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą, vadovaudamasis tuo, kad pareiškėjas jau buvo kreipęsis į Lietuvos banką su analogišku reikalavimu, kuris buvo atmestas. Draudiko nuomone, pareiškėjas su nauju kreipimusi nėra pateikęs jokių papildomų įrodymų, kurie leistų nuspręsti kitaip, esant analogiškai padėčiai. Draudiko nuomone, teisinės reikšmės neturi faktas, kas inicijavo derybas dėl draudimo sutarties sudarymo, nes, vadovaudamasi sutarties laisvės principu, šalys laisvos pasirinkti, su kuo ir kaip tartis ar nesitarti dėl sutarties sudarymo. Draudikas pažymėjo, kad, nepaisant to, kas inicijavo derybas, pareiškėjas klaidingai nurodo, kas inicijavo pokalbius telefonu, nes pirmąjį pokalbį inicijavo pareiškėjas, tačiau jam buvo perskambinta, nes tuo metu draudimo klausimais konsultuojantys asmenys buvo užimti. Norėdamas atremti pareiškėjo argumentus dėl remimosi Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartimi, draudikas nurodė, kad, nors pareiškėjas cituoja Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo nutartį, kurioje yra pasisakoma, jog rašytinės formos nesilaikymas nedaro sutarties negaliojančia, tačiau nagrinėjant ir taikant teisės aktus turi būti laikomasi sisteminio požiūrio. Draudikas pažymi, kad draudimo sutartis turi būti rašytinės formos (CK 6.989 str. 1 d.), ir ją turi patvirtinti draudimo liudijimas (CK 6.989 str. 2 d.), tačiau draudimo liudijimas, patvirtinantis sutarties sudarymą, pareiškėjui niekada nebuvo išduotas ir draudikas atsisako tokį draudimo liudijimą išduoti. Papildomai draudikas nurodo, kad teisės aktuose nurodyti konkretūs imperatyvūs draudimo liudijimo reikalavimai (CK 6.991 str.), todėl jame, be kita ko, turi būti nurodytas draudimo objektas, draudimo suma, draudimo įmokos, draudėjo duomenys ir kt., o tai yra esminės sutarties sąlygos, be kurių draudimo sutarties sudarymas yra neįmanomas (ypač žodine forma). Draudikas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą taip pat grindžia tuo, kad, pagal CK 6.156 straipsnio 1 dalį, „šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas“, o minėto straipsnio 2 dalyje imperatyviai nurodoma, jog „draudžiama versti kitą asmenį sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareigą sudaryti sutartį nustato įstatymai ar savanoriškas įsipareigojimas sudaryti sutartį“, taip pat vadovaujasi CK 6.163 straipsnio 2 dalimi, kurioje nustatyta, kad „šalys turi teisę laisvai pradėti derybas bei derėtis ir neatsako už tai, jog nepasiekiamas šalių susitarimas.“ Draudikas nurodė, kad atsisako sudaryti draudimo sutartį, todėl pareiškėjo veiksmai traktuotini tik kaip vertimas sudaryti draudimo sutartį.

Draudikas pažymėjo, kad pareiškėjas nepagrįstai remiasi tik viena teisės norma, nes klausimas turėtų būti nagrinėjama teisės normas taikant sistemaiškai. Kadangi draudikas mano, kad pasinaudojo jam suteikta teise nesudaryti sutarties, ir apie tai informavo pareiškėją, pareiškėjo reikalavimas įpareigoti draudiką sudaryti sutartį ir išduoti draudimo liudijimą yra prieštaraujantis Lietuvos Respublikos teisės aktams (įskaitant, bet juo neapsiribojant, CK 6.156 str. 2 d.).

Pareiškėjas 2017 m. kovo 16 d. pateikė papildomus argumentus dėl savo keliamo reikalavimo ir nurodė, kad atsiliepime draudikas nepateikė jokių įrodymų dėl padarytų išvadų, o pateikė tikrovės neatitinkančias pastabas. Pareiškėjas manymu, pateikti pokalbių įrašai vienareikšmiškai patvirtina, kad draudimo sutartis buvo sudaryta žodžiu, nes draudiko darbuotoja pasiūlė sudaryti draudimo sutartį, o, pareiškėjui akceptavus sutarties sąlygas, darbuotoja nurodė, kad draudimo sutartis yra sudaryta ir pareiškėjui bus atsiųsta artimiausiu metu. Pareiškėjo nuomone, draudikas taip pat nepagrįstai kvestionuoja Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktiką. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašo tenkinti jo reikalavimą.

Draudikas Lietuvos bankui pateikė atsiliepimo papildymą ir pakartotinai nurodė, kad šio ginčo atveju teisinės reikšmės neturi faktas, kas inicijavo derybas dėl sutarties sudarymo, nes vadovaujamosi sutarties laisvės principu, šalys laisvos pasirinkti, su kuo ir kaip tartis ar nesitarti, o šiuo atveju derybose dalyvavo abi šalys. Draudiko nuomone, pokalbių įrašai patvirtina, kad vyko derybos dėl draudimo sutarties sudarymo, tačiau sutartis nebuvo sudaryta. Draudiko atstovė nurodė, kad „aš bandysiu sudaryti tą sutartį, jeigu kažkas nepavyks, klausimų kažkokių kils, aš jums dar paskambinsiu.“ Draudikui nusprendus nesudaryti draudimo sutarties, pareiškėjui buvo pranešta, kad draudimo sutartis nebus sudaroma. Toliau pokalbyje tikslinamasi, kiek turima paskolų, yra skaičiuojamas galimas draudimo įmokos dydis. Apskaičiavus galimą įmoką pareiškėjui buvo dar

kartą paskambinta. Draudikas nuomone, tai rodo, kad šalys derasi dėl draudimo sutarties sudarymo, tačiau nereiškia, kad draudimo sutartis buvo sudaryta. Vėliau pareiškėjas pokalbyje prašo: „tai tada sudarykite sutartį ir atsiųskite man paštu“, o draudiko atstovė aiškiai pasako pareiškėjui: „tai sudarysiu sutartį ir atsiųsiu paštu“, ir vėliau tariamasi, koku būdu galimai sudaryta sutartis gali būti pristatyta pareiškėjui. Draudiko nuomone, tai įrodo, kad sutartis tik galimai bus sudaryta, o nėra sudaryta.

Draudikas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia tuo, kad draudimo sutartis yra civilinė sutartis, kurios sudarymą reglamentuoja civilinę teisę reglamentuojantys teisės aktai, principai ir normos. Vienas pamatinių civilinės teisės principų yra sutarties laisvės principas, kuris yra išdėstytas CK 6.156 straipsnyje. Minėto straipsnio 1 dalyje nurodyta, jog „šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas“, o 2 dalyje imperatyviai nurodoma, jog „draudžiama versti kitą asmenį sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareigą sudaryti sutartį nustato įstatymai ar savanoriškas įsipareigojimas sudaryti sutartį.“ Sutarties laisvė reiškia, kad civilinių teisinių santykių subjektai (tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys) patys sprendžia, jiems sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, o nusprendę sudaryti, patys renkasi, su kuo. Draudikas taip pat atkreipia dėmesį, kad sutartis yra dviejų asmenų valios išraiškos forma, jų suderinta valia. Todėl būtinas sutarties elementas savanoriškumas yra nesuderinamas su prievarta. Bet kokie veiksmai, lemiantys šalies valios trūkumą (pvz., prievarta) lemia sutarties negaliojimą. Galimos tik įstatyme nustatytos šio principo išimtys, tačiau sudarant savanoriško draudimo sutartis nėra nustatytų tokių apribojimų.

Draudikas akcentuoja tai, kad pareiškėjas cituoja Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo nutartį, kurioje yra pasisakoma, kad rašytinės formos nesilaikymas nedaro sutarties negaliojančia, tačiau nagrinėjant ir taikant teisės aktus ir teismo praktiką turi būti laikomasi sisteminio požiūrio – draudimo sutartis ne tik turi būti rašytinės formos (CK 6.989 str. 1 d.), tačiau draudimo sutartį patvirtina draudimo liudijimas (CK 6.989 str. 2 d.). Kaip jau buvo minėta, draudimo liudijimas, patvirtinantis sutarties sudarymą, niekada nebuvo išduotas ir draudikas atsisako toki draudimo liudijimą išduoti; teisės aktuose nurodyti konkretūs imperatyvūs draudimo liudijimo reikalavimai (LR CK 6.991 str.). Jame, be kita ko, turi būti nurodytas draudimo objektas, draudimo suma, draudimo įmokos, draudėjo duomenys ir t. t. Tai yra esminės sutarties sąlygos, be kurių draudimo sutarties sudarymas yra neįmanomas (ypač žodine forma).

Papildomai draudikas atkreipė dėmesį į tai, jog pareiškėjo cituojamoje Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartyje Nr. 3K-3-377/2009 nagrinėta byla yra susijusi su paskolos sutartimi, t. y. realine sutartimi, o draudimo sutartis yra konsensualinė sutartis. Realinėms sutartims sudaryti esminiu elementu laikytas daikto (lot. *rei*) perdavimas, o konsensualinių – šalių valios sutapimas. Kaip jau minėta pirmiau, kadangi draudikas atsisakė sudaryti draudimo sutartį su pareiškėju, valios sutapimas net negali būti svarstomas. Atitinkamai, šios bylos precedentu negali būti remiamasi ir nagrinėjant ginčą, nes teismų precedentais gali būti remiamasi tik analogiškose bylose.

Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta, draudikas nurodė, kad pasinaudojo jam suteikta teise nesudaryti sutarties, todėl pareiškėjo reikalavimas sudaryti draudimo sutartį ir išduoti draudimo liudijimą yra nepagrįstas.

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

Nagrinėjamu atveju ginčas yra kilęs dėl draudiko atsisakymo sudaryti draudimo sutartį ir pateikti draudimo liudijimą, kaip sutarties sudarymo faktą patvirtinantį dokumentą, pagrįstumo. 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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu,

išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Ginčo šalys nesutaria dėl draudimo sutarties sudarymo fakto. Pareiškėjas teigia, kad draudimo sutartis buvo sudaryta žodžiu ir jam turėtų būti pateiktas draudimo liudijimas. Savo teiginius pareiškėjas grindžia pokalbio įrašais ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika. Draudikas tvirtina, kad draudimo sutartis nebuvo sudaryta, o pokalbio įrašai pagrindžia tik šalių derybų dėl draudimo sutarties sudarymo faktą, bet nepatvirtina fakto, kad draudimo sutartis buvo sudaryta. Jo nuomone, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika šiuo atveju negali būti vadovaujama, nes draudimo sutartis sudaromos raštu ir išduodamas draudimo liudijimas, tai šiuo atveju nebuvo padaryta, todėl draudikas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą išduoti draudimo liudijimą, nesant tam teisinio pagrindo, t. y. nesudarius tarp pareiškėjo ir draudiko draudimo sutarties.

Vertinant ginčo byloje pateiktus įrodymus ir argumentus, susijusius su draudimo sutarties sudarymo fakto patvirtinimu, pažymėtina, kad svarbu atsižvelgti į tai, kokia yra teisės aktuose reglamentuota draudimo sutarties sudarymo ir jos patvirtinimo tvarka. Nors Civilinio kodekso 6.990 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad „draudimo sutartis sudaroma draudikui akceptuojant draudėjo pasiūlymą (prašymą), pateiktą draudikui, arba draudėjui akceptuojant draudiko pasiūlymą sudaryti sutartį“, tačiau teisės aktų nuostatos turi būti vertinamos sistemaiškai. Nagrinėjant šį ginčą turi būti atsižvelgta į tai, kad „draudimo sutartis turi būti rašytinė“ (Civilinio kodekso 6.989 straipsnio 1 dalis). Draudimo sutarties sudarymo faktą pagal galiojančius teisės aktus gali patvirtinti tik draudimo liudijimas (Civilinio kodekso 6.989 straipsnio 2 dalis). Iš ginčo šalių pateiktų įrodymų matyti, kad draudimo liudijimas pareiškėjui nebuvo išduotas, nebuvo sudaryta ir draudimo sutartis. Išnagrinėjus pateiktus pokalbių įrašus, galima konstatuoti, kad šalys tarėsi ir derėjosi dėl draudimo sutarties sudarymo, tačiau žodžiu sutarties nesudarė, nes pareiškėjui nebuvo pateiktas draudimo liudijimas (jis nebuvo įkeltas į pareiškėjo internetinės bankininkystės paskyrą) su esminėmis draudimo sutarties sąlygomis, dėl kurių šalys turi susitarti. Konstatuotina, kad šalys draudimo sutartis nesudarė.

Pažymėtina tai, kad, pagal CK 6.156 straipsnio 1 dalį, šalys, vadovaudamosi sutarties laisvės principu, gali laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises ir pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė.

Atkreiptinas dėmesys, kad, vadovaujantis CK 6.156 straipsnio 2 dalimi, „draudžiama versti kitą asmenį sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareigą sudaryti sutartį nustato įstatymai ar savanoriškas įsipareigojimas sudaryti sutartį.“ Pagal CK 6.988 straipsnio 1 dalies nuostatas, „draudimas gali būti privalomasis ir savanoriškasis.“ Vadinasi, teisės aktai, reglamentuojantys draudimo rūšis ir formas, nustato, kad arba draudimo sutartis gali būti sudaroma savanoriškai abiem sutarties šalims dėl to sutikus ir susitarus, arba teisės aktai gali įpareigoti sudaryti draudimo sutartis ir suteikti draudimo apsaugą. Pažymėtina, kad draudimo variantas „Ligos ir nedarbo apsauga“ nėra teisės aktuose apibrėžtas kaip privalomasis draudimas, todėl draudikui nekyla pareiga bet koku atveju sudaryti tokio draudimo sutartį. Šiuo atveju pareiškėjo reikalavimą įkelti draudimo liudijimą į internetinės bankininkystės paskyrą tenkinimas reikštų ir įpareigojimą sudaryti draudimo sutartį, kuri nebuvo sudaryta. Toks įpareigojimas reikštų sutarties laisvės principo paneigimą ir kartu draudiko vertimą sudaryti sutartį dėl draudimo, kuris savo prigimtimi yra laikytinas savanorišku draudimu ir kuriam negali būti taikomas privalomojo draudimo teisinis režimas.

Atsižvelgiant į tai, nesant teisės aktuose įtvirtintos draudiko pareigos sudaryti ligos ir nedarbo apsaugos draudimo sutartį ir byloje esantiems pokalbio įrašams nepatvirtinant, kad draudimo sutartis būtų buvusi savanoriškai sudaryta, nėra teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo

reikalavimo, keliamo draudikui, minėtą draudimo sutartį sudaryti ir išduoti draudimo liudijimą. Darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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. J. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas