



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

**SPRENDIMAS
DĖL G. P. IR UADBB „SOCIALINĖS GARANTIJOS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugpjūčio 22 d. Nr. 242-341

Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. P. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi dėl galimo pareiškėjo teisių pažeidimo AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) atsisakius įvykį pripažinti draudžiamuoju pagal draudimo sutarties, sudarytos tarpininkaujant UADBB „Socialinės garantijos“ (toliau – draudimo tarpininkas), sąlygas, su kuriomis pareiškėjas teigia nebuvęs supažindintas.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas, tarpininkaujant draudimo tarpininkui, su draudiku sudarė būsto draudimo sutartį, kurios neatskiriama dalis yra Būsto turto draudimo taisyklės Nr. 067 (galioja nuo 2016 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės). 2017 m. vasario 3 d. išduotas draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuriuo banko „Swedbank“, AB, naudai apdraustas pareiškėjo būstas, esantis adresu: (*duomenys neskelbiami*). Šia sutartimi pareiškėjo būstas apdraustas draudimo variantu „Standartinis draudimas“, t. y. draudimo apsauga nuo ugnies, vandens, gamtinės jėgos, piktavališko pastato sugadinimo dėl trečiųjų asmenų, transporto priemonės atsitrenkimo, savaiminio medžio užvirtimo ir elektros įtampos svyravimo rizikų. Draudimo liudijime nurodytas draudimo sutarties galiojimo laikotarpis nuo 2017 m. kovo 7 d. iki 2018 m. kovo 6 d.

Pareiškėjas kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad 2018 m. vasario 24 d. dėl didelio sniego kiekio buvo deformuota ūkinio pastato stogo konstrukcija (toliau – įvykis). Draudikas gautą pranešimą užregistravo duomenų sistemoje ir pradėjo administruoti žalą bylą Nr. (*duomenys neskelbiami*): 2018 m. kovo 6 d. atliko įvykio vietos apžiūrą ir surašė Turto sunaikinimo, sugadinimo aktą. Remdamasis surinkta informacija, draudikas nustatė, kad stogo konstrukcijos deformacija atsirado kaip statybos klaidų ir broko pasekmė. Vadovaudamasis draudimo sutarties nuostatomis, draudikas 2018 m. kovo 27 d. priėmė sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju ir atsisakė pareiškėjui išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėjas mano nebuvęs tinkamai supažindintas su Taisyklių sąlygomis, todėl su draudiko priimtu sprendimu nesutiko.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas nurodė nesutinkantis su draudiko priimtu sprendimu. Pareiškėjo teigimu, kadangi perkamas nekilnojamasis turtas (statiniai) buvo perduotas naudoti, tai reiškia, kad statiniai buvo pastatyti tinkamai, kad būtų naudojami pagal paskirtį, taigi, atitiko keliamus reikalavimus. Pareiškėjas taip pat teigia, kad prieš sudarant draudimo sutartį draudžiamas nekilnojamasis turtas nebuvo apžiūrėtas, o pareiškėjui nebuvo detalizuotos ar kitaip išaiškintos jokios sutarties sąlygos, nebuvo nurodyta, kad draudžiamas turtas galbūt neatitinka statybos rekomendacijų, todėl bet kokių atveju už įvykius nebus mokama draudimo išmoka. Pareiškėjo nuomone, jei tokia informacija jam būtų buvusi suteikta, jis nebūtų draudęs savo turto, nes tai neatitinka draudimo tikslo (apsaugoti draudėjo interesus, greitai ir efektyviai grąžinant jį iki draudžiamąjį įvykiu buvusią padėtį, kompensuojant jo praradimus).

Paaiškinimuose dėl sutarties sudarymo aplinkybių draudikas nurodė, kad dėl draudimo sutarties sudarymo pareiškėjas kreipėsi į draudimo brokerį ir būtent šis asmuo su pareiškėju

tiesiogiai kalbėjosi apie draudimo sutarties sąlygas, Taisyklių nuostatas ir galimybę jas pasirinkti. Draudiko prašymu draudimo brokeris persiuntė laišką, kartu su juo išsiuntė klientui draudimo liudijimą ir sąskaitą. Draudimo brokeris tvirtino, kad draudimo sutarties sąlygos pareiškėjui buvo paaiškintos žodžiu.

Draudiko teigimu, draudimo tarpininkas tarp šalių kilusiame ginče yra laikytinas nepriklausomu tarpininku, kuris privalo veikti draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens interesais (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 163 straipsnio 1 ir 2 dalys). Draudikas neatsako už draudimo tarpininko veiksmus. Draudikas pažymi, kad draudimo brokeriui yra suteikta teisė naudotis draudiko informacinėmis sistemomis, suteiktos reikiamos priemonės, kiek tai yra būtina draudimo sutarčiai sudaryti. Draudiko manymu, vertinant pareiškėjo ir draudimo tarpininko santykius, matyti, kad būtent draudimo tarpininkui kilo pareiga pareiškėjui profesionaliai ir tinkamai paaiškinti draudimo sutarties sąlygas. Pagal Draudimo įstatymo nuostatas, dėl netinkamo pareigų vykdymo atsiradusius nuostolius privalo atlyginti draudimo tarpininkas, o ne draudikas.

Draudikas taip pat pažymėjo, kad, nepaisydamas to, koku būdu yra sudaroma draudimo sutartis, savo kontaktinius duomenis (adresą, interneto svetainę) skelbia kiekvieno draudimo liudijimo pirmojo lapo pradžioje. Draudikas nurodo, kad visas Taisyklės draudikas skelbia viešai interneto puslapyje. Pareiškėjas naudojo draudiko interneto puslapiu ir savitarnos svetaine „Savas LD“, taigi jam buvo suteikta informacija apie visas jo sutartis ir pateikta išsami informacija apie draudimo objektą, įskaitant sutarčiai galiojančias Taisykles. Atsižvelgdamas į tai, draudikas mano suteikęs pareiškėjui visas reikalingas priemones ir visą įmanomą informaciją apie draudimo sutarties sąlygas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudimo tarpininkas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Draudimo tarpininkas pabrėžė, kad prieš sudarant būsto draudimo sutartį pareiškėjas žodžiu buvo informuotas, kad Taisyklės yra skelbiamos interneto svetainėje, todėl prieš sudarydamas draudimo sutartį pareiškėjas turi su jomis susipažinti. Taip pat draudimo tarpininkas pažymėjo, kad nėra jokio pagrindo manyti, kad Taisyklių nuoroda pareiškėjui nebuvo pateikta, nes laišką su draudimo sutartimi ir sąskaita faktūra draudimo brokeris A. Z. (toliau – draudimo brokeris) išsiuntė pareiškėjui el. paštu, o pareiškėjas atsakydamas patvirtino, kad sumokėjo už pateiktą draudimo liudijimą. Dėl šios priežasties, draudimo tarpininko nuomone, buvo padaryta išvada, kad pareiškėjas susipažino su draudimo sutartimi ir jos Taisyklėmis.

Draudimo tarpininkas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad draudimo liudijime yra nuoroda į Taisykles. Draudimo tarpininko teigimu, ketvirtame lape yra draudimo sutartį sudarančio asmens patvirtinimas, kad pasirašydamas sutartį arba sumokėdamas draudimo įmoką jis patvirtina, kad susipažino su sutarties sąlygomis ir Taisyklėmis.

Be to, draudimo tarpininkas taip pat nurodo, kad nėra jokio pagrindo manyti, kad pareiškėjas negalėjo ar nesugebėjo perskaityti Taisyklių elektronine forma, nes sutartį sudarė elektroniniu būdu, naudojasi elektroniniu paštu ir elektronine bankininkyste. Atsižvelgdamas į tai, draudimo tarpininkas padarė išvadą, kad pareiškėjo kompiuterinis raštingumas yra pakankamas, kad būtų galima perskaityti Taisykles, o pareiškėjas pats nepareiškė negalintis susipažinti su Taisyklių nuostatomis, todėl draudimo tarpininkas mano, kad pareiškėjui nuoroda į Taisykles buvo pateikta tinkamai.

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, tarp šalių (pareiškėjo ir draudimo tarpininko) ginčas iš esmės kilo dėl to, ar pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas su draudimo sutarties ir Taisyklių nuostatomis.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Pagal CK 6.38 straipsnyje įtvirtintus prievolių vykdymo principus, jeigu vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus.

Pažymėtina, kad draudimo brokerio veikla yra komercinė tarpininkavimo veikla, o draudimo brokerių įmonės yra nepriklausomi draudimo tarpininkai (Draudimo įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 2 punktas). 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 įstatymo 163 straipsnio 2 dalis). Draudimo brokerių profesinės etikos kodekso, patvirtinto 2015 m. 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.

Įstatymų leidėjas, apibrėždamas draudimo tarpininkavimo sąvoką, nurodė, kad tai yra ūkinė komercinė veikla, susijusi su supažindinimu su galimybe sudaryti draudimo sutartį, pasiūlymu sudaryti draudimo sutartį ar kitokiu parengiamuoju darbu, kurio tikslas – sudaryti draudimo sutartį, taip pat ūkinė komercinė veikla, susijusi su draudimo sutarties sudarymu, pagalba administruojant ar vykdant sudarytas draudimo sutartis arba administruojant draudžiamuosius įvykius (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 30 dalis).

Pagal Draudimo įstatymo 163 straipsnio 4 dalį, draudimo brokerių įmonė *privalo* atskleisti draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims sutartinių santykių su draudikais, kurių pavedimu vykdo draudimo tarpininkavimo veiklą, pobūdį, teikti priežiūros institucijos nustatytą informaciją, o iki draudimo sutarties sudarymo *teikti ir šio įstatymo 93 ir 116 straipsniuose nurodytą informaciją*. Draudimo įstatymo 93 straipsnio 2 dalies 1 punkte nurodyta, kad prieš ne gyvybės draudimo sutarties sudarymą draudikas (draudiko įgaliotas atstovas, o pagal Draudimo įstatymo 163 straipsnio 4 dalį – ir draudimo brokerių įmonė) *privalo suteikti draudėjui – fiziniam asmeniui Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.993 straipsnio 8 dalyje nurodytą informaciją*. Pagal CK 6.993 straipsnio 8 dalį, prieš sudarant draudimo sutartį ir jos galiojimo metu draudikas *privalo suteikti draudėjui* šią informaciją: draudiko pavadinimą, draudiko įmonės rūšį, adresą, draudiko padalinio ar draudiko atstovo adresą (jei draudimo sutartis sudaroma ne draudiko buveinėje), iš draudimo sutarties kylančių ar su ja susijusių ginčų sprendimo tvarką, draudiko elgesį, kai draudėjas pažeidžia draudimo sutarties sąlygas, galimus draudimo rizikos padidėjimo atvejus bei *kitą draudimo veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nurodytą informaciją*. Draudimo sutarties sudarymas pagal standartines sąlygas reglamentuojamas CK 6.992 straipsnyje. Jeigu draudimo sutartis sudaroma pagal draudimo rūšies taisykles, parengtas įstatymų nustatyta tvarka, tai draudimo sutarčiai atitinkamai taikomi šio kodekso 6.185–6.187 straipsniai (CK 6.992 straipsnio 1 dalis). Sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo *sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti* (CK 6.185 straipsnio 2 dalis). CK 6.992 straipsnio 2 dalis taip pat *ipareigoja* draudiką sudaryti sąlygas viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis ir, *prieš sudarant draudimo sutartį, įteikti jų kopijas draudėjui*. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudimo tarpininkas, su draudėju sudarydamas draudimo sutartį, privalo laikytis draudimo sutarties sudarymą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, įskaitant reikalavimą supažindinti draudėją su draudimo taisyklėmis ir įteikti jų kopiją prieš sudarant draudimo sutartį.

Kaip minėta, draudimo tarpininkas privalo veikti draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens interesais. Draudimo brokerių įmonė CK nustatyta tvarka privalo atlyginti draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusio trečiojo asmens nuostolius, atsiradusius dėl šios pareigos nevykdymo (Draudimo įstatymo 163 straipsnio 2 dalis).

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. Jeigu draudimo tarpininkai nesilaiko teisės aktų reikalavimų ir jų neteisėtais veiksmais padaroma žalos, jiems 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 (CK 6.246, 6.247, 6.248, 6.249 straipsniai). Asmuo, pareiškęs draudimo tarpininkui reikalavimą atlyginti dėl jo darbuotų neteisėtų veiksmų teikiant draudimo tarpininko paslaugas padarytą žalą, 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).

Nagrinėjamu atveju, atsižvelgiant į tai, kad draudimo sutartis tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta tarpininkaujant nepriklausomam draudimo tarpininkui (draudimo brokerių įmonei), Lietuvos banko nuomone, draudiko prievolė mokėti draudimo išmoką yra apribota draudimo sutartimi prisiimtų įsipareigojimų. Išnagrinėjęs tarp pareiškėjo ir draudiko kilusį ginčą Lietuvos bankas nusprendė, kad draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju atitinka draudimo sutartimi prisiimtus įsipareigojimus dėl draudimo apsaugos. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas ginčijo ne tik draudiko sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, bet teigė ir tai, kad nebuvo supažindintas su Taisyklių sąlygomis ir jose nustatytais nedraudžiamaisiais įvykiais.

Vertinant pareiškėjo nurodytas aplinkybes pažymėtina, kad, remiantis CK 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. Kaip minėta, CK 6.185 straipsnio 2 dalyje ir 6.992 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad standartinės sutarties sąlygos yra kitai šaliai privalomos, jeigu buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. Kadangi nagrinėjamu atveju būtent draudimo tarpininkui kilo prievolė tinkamai supažindinti pareiškėją su draudimo sutarties sąlygomis, toliau bus vertinama, ar draudimo tarpininkas tinkamai įvykdė šią prievolę.

Kreipimesi dėl ginčo nagrinėjimo pareiškėjas nurodo, kad prieš sudarant draudimo sutartį turtas nebuvo apžiūrėtas, o pareiškėjui nebuvo detalizuotos ar kitaip išaiškintos sutarties sąlygos. Pareiškėjo nuomone, jei tokia informacija jam būtų buvusi pateikta, jis nebūtų draudęs savo turto, nes tai neatitinka draudimo tikslo. Draudimo tarpininkas, nesutikdamas su pareiškėjo nurodytais argumentais, pažymi, kad, nors pareiškėjui ir nebuvo įteikta Taisyklių kopija, tačiau prieš sudarant draudimo sutartį pareiškėjas žodžiu buvo informuotas, kad Taisyklės yra skelbiamos interneto svetainėje ir jis turi su jomis susipažinti. Draudimo tarpininkas taip pat nurodė, kad sumokėdamas draudimo įmoką pareiškėjas patvirtino, kad susipažino su sutarties sąlygomis ir Taisyklėmis. Dėl šios priežasties draudimo tarpininkas mano, kad pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas su draudimo sutarties ir Taisyklių nuostatomis.

Iš Lietuvos bankui abiejų šalių pateiktos informacijos nebuvo galima nustatyti aplinkybių, kurios patvirtintų, kad pareiškėjo supažindinimo su Taisyklėmis reikalavimai buvo vykdomi tinkamai. Pažymėtina, kad draudimo tarpininkas Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad prieš sudarant draudimo sutartį pareiškėjas įstatymų nustatyta tvarka buvo supažindintas su Taisyklių sąlygomis. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad kasacinis teismas taip pat yra nurodęs, kad CK 6.992 straipsnio 2 dalies nuostatos įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopiją draudėjui (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. liepos 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-407/2013). Sistemiškai aiškinant teisės aktų nuostatas, reglamentuojančias draudimo sutarties sudarymą ir informacijos draudėjui pateikimą, darytina išvada, kad draudėjo supažindinimas su draudimo taisyklėmis, be kita ko, yra siejamas ir su draudimo taisyklių kopijos įteikimu. Todėl, Lietuvos

banko vertinimu, vien tai, kad draudimo liudijime yra nurodytas Taisyklių pavadinimas ir kad pareiškėjas sumokėjo įmoką už draudimo sutartį, savaime nepatvirtina, kad pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas su Taisyklių sąlygomis ir draudimo tarpininkas tinkamai įvykdė jam teisės aktuose nustatytas pareigas.

Be to, nėra pateikta jokių duomenų, kurie patvirtintų, kad draudimo tarpininkas supažindino pareiškėją su Taisyklėmis ir, kaip reikalaujama CK 6.992 straipsnio 2 dalyje, prieš sudarant draudimo sutartį įteikė draudimo Taisyklių kopiją. Priešingai, draudimo tarpininkas Lietuvos bankui pateiktuose paaiškinimuose nurodė, kad pareiškėjui esą žodžiu paaiškino, kad reikia susipažinti su draudiko interneto puslapyje skelbiamomis taisyklėmis, t. y. patvirtino, kad Taisyklių kopijos pareiškėjui neįteikė. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad draudimo tarpininkas pareiškėjui el. paštu išsiuntė draudimo liudijimą ir sąskaitą, tačiau Lietuvos bankas neturi duomenų, kurie patvirtintų, kad pareiškėjui kartu buvo įteiktos Taisyklės ar bent jau tiksli nuoroda į draudiko interneto puslapyje paskelbtas Taisykles. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudimo tarpininkas pažeidė pareigą supažindinti pareiškėją su Taisyklėmis ir įteikti Taisyklių kopiją. Tokie draudimo tarpininko veiksmai (neveikimas), ypač kiek tai susiję su netinkamu pareiškėjo informavimu apie Taisyklėse nurodytus nedraudžiamuosius įvykius, laikytini neteisėtais ir neatitinkančiais pareiškėjo interesų.

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 (6.247, 6.249 straipsniai). Draudimo tarpininko kaltė šiuo atveju yra preziumuojama.

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.

Nustatyta, kad dėl draudimo tarpininko kaltės pareiškėjas nebuvo individualiai supažindintas su draudimo sutarties sąlygomis, jam nebuvo atskleisti atvejai, dėl kurių draudikas turi teisę atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, t. y. nebuvo suteikta informacija, kad, nustačius statybos klaidos ir broko faktą, pareiškėjui nebus mokama draudimo išmoka. Tai reiškia, kad, nevykdydamas teisės aktuose nustatytos pareigos, draudimo tarpininkas savo neveikimu suformavo pareiškėjui lūkestį, kad jo turtas yra apdraustas nuo šios rizikos. Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad draudimo tarpininkas, prieš pareiškėjui siūlydamas sudaryti draudimo sutartį, neįvertino draudimo sutarties sąlygų tinkamumo pareiškėjui, t. y. jei pareiškėjas būtų buvęs tinkamai informuotas apie Taisyklių sąlygose esančius nedraudžiamuosius įvykius, jis būtų turėjęs galimybę pasirinkti kitą draudimo bendrovę arba iš viso nesudaryti draudimo sutarties. Dėl šios priežasties, draudimo tarpininkui neįvykdžius įstatymuose nustatytų pareigų, t. y. tinkamai nesupažindinus pareiškėjo su Taisyklių nuostatomis, pareiškėjas pagrįstai tikėjosi, kad jam draudikas išmokės draudimo išmoką, atlyginančią dėl statybos klaidos ir broko atsiradusius nuostolius.

Tačiau, kaip minėta, kadangi ginčo atveju draudimo sutartis yra sudaryta tarpininkaujant nepriklausomam draudimo tarpininkui – brokerių įmonei, draudikas negali būti laikomas atsakingu už nepriklausomo draudimo tarpininko veiksmus. Todėl, sprendžiant draudiko atsakomybės klausimą, nėra teisinio pagrindo draudiko įsipareigojimų vertinti plačiau, nei nurodyta draudimo sutartyje. Lietuvos banko nuomone, draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju atitinka draudimo sutartimi prisiimtą draudimo riziką.

Kita vertus, pareiškėjui negali būti taikomos standartinės draudimo sutarties sąlygos –

Taisyklės, su kuriomis jis nebuvo supažindintas (CK 6.185 straipsnio 2 dalis). Tai reiškia, kad pareiškėjas, kaip vartotojas, neturi patirti neigiamų pasekmių dėl to, kad nebuvo tinkamai supažindintas su Taisyklėmis. Taip pat tai reiškia, kad pareiškėjas, tinkamai nesupažindintas su Taisyklių sąlygomis, įgijo reikalavimo teisę, kad jam būtų atlyginti nuostoliai, neatsižvelgiant į Taisyklėse numatytas draudimo apsaugos išlygas. Ginčo atveju būtent draudimo brokerių įmonei, veikiančiai kaip nepriklausomas tarpininkas, tenka netinkamo pareiškėjo informavimo apie draudimo sutarties sąlygas pasekmės. Lietuvos banko nuomone, draudimo tarpininkas savo neveikimu suformavo pareiškėjo teisėtus lūkesčius dėl draudimo apsaugos, tačiau jie neatitinka realiai taikomos draudimo apsaugos. Pažymėtina, kad Lietuvos bankui nebuvo pateikta priešingas aplinkybės (pvz., kad draudimo tarpininko neveikimas neturėjo įtakos pareiškėjo teisėtų lūkesčių suformavimui) patvirtinančių duomenų. Todėl darytina išvada, kad būtent draudimo tarpininkas – profesionalus finansų rinkos dalyvis, yra atsakingas už pareiškėjo nuostolių, patirtų dėl 2018 m. vasario 24 d. įvykio, atlyginimą ir būtent šie nuostoliai laikytini draudimo tarpininko atlygintina žala.

Kasacinio teismo praktikoje nurodoma, jog civilinė atsakomybė kyla ir esant netiesioginiam priežastiniam ryšiui, t. y. kai žala atsiranda ne tiesiogiai iš neteisėtų veiksmų, bet veiksmai yra pakankamai susiję su žalingais padariniais (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. spalio 30 d. nutartis, priimta civilinėje Nr. 3K-3-537-690/2015). Nagrinėjamu atveju tarp draudimo tarpininko neteisėtų veiksmų (pareiškėjui nebuvo suteikta ikisutartinė informacija apie draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą) ir atsiradusios žalos, kurios pinigine išraiška yra pareiškėjo patirti nuostoliai (pareiškėjui pagal draudimo sutartį nėra atlyginami dėl statybos klaidos arba dėl broko atsiradę nuostoliai), buvo priežastinis ryšys. Ginčo byloje nesant kitokių duomenų, darytina išvada, kad dėl draudimo tarpininko veiksmų pasireiškė visos civilinės atsakomybės sąlygos ir draudimo tarpininkui kyla pareiga atlyginti pareiškėjui dėl įvykio atsiradusią žalą.

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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjo G. P. reikalavimą ir rekomenduoti draudimo tarpininkui atlyginti pareiškėjo dėl 2018 m. vasario 24 d. įvykio patirtus nuostolius.

2. Įpareigoti draudimo tarpininką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudimo tarpininkui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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