



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-08-11 Nr. 429-373
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir Swedbank P&C Insurance AS, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą (toliau – draudikas), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir draudikas sudarė Kasko draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Kasko sutartis), kuria draudiko parengtų Kasko draudimo taisyklių Nr. 001 (2018 m. gegužės 25 d. redakcija) (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2021 m. birželio 11 d. iki 2022 m. birželio 10 d. buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su galima žala pareiškėjos automobiliui „Skoda Scala“ (valst. Nr. (*duomenys neskelbtini*)).

2022 m. birželio 8 d. pareiškėja informavo draudiką apie eismo įvykį, kad vairuodama apdraustą automobilį atsitrenkė į kitą priešais važiuosį ir staigiai sustojusį automobilį ir dėl to pareiškėjos automobilis buvo apgadintas. Pagal gautą informaciją draudikas pradėjo žalos administravimą, pareiškėjos automobilis buvo pristatytas į UAB „Baltieva“ apžiūrai ir remontui.

2022 m. balandžio 11 d. UAB „Baltieva“ atsiuntė draudikui remonto sąmatą ir automobilio nuotraukas.

2022 m. balandžio 12 d. draudikas el. paštu informavo pareiškėją, kad iš remonto bendrovės gavo remonto sąmatą ir pažeidimų nuotraukas, taip pat paprašė pateikti papildomą informaciją apie įvykio aplinkybes, automobilio dokumentų, vairuotojo pažymėjo kopijas, nuotraukų iš eismo įvykio vietos. Tą pačią dieną pareiškėja pateikė prašomus duomenis ir telefonu susisiekė su žala administravusiu draudiko specialistu, norėdama pasiteirauti apie žalos administravimo eigą. Iš šalių pateiktų paaiškinimų galima manyti, kad pokalbio metu pareiškėjai buvo pateikta preliminarinė informacija apie žalos administravimą, galimus draudiko sprendimus ir kt.

2022 m. balandžio 15 d. pareiškėja kreipėsi į draudiką ir pateikė pretenzijas, susijusias su žalos administravimo ir Kasko sutarties sudarymo aplinkybėmis. Pareiškėja teigė, kad 2021 m. pirmą kartą užregistruoto automobilio pirkimo–pardavimo sutartyje kaina nurodyta 22 490 Eur, bet draudimo liudijime – tik 19 200 Eur draudimo suma. Taip pat teigė, kad sudarant Kasko sutartį jai nebuvo pasiūlyta pakaitinio automobilio išlaidų atlyginimo paslauga, todėl ji nustebė sužinojusi, jog draudikas neatlygins jos patirtų 450 Eur iš remonto bendrovės nuomojamo pakaitinio automobilio nuomos išlaidų. Pasak pareiškėjos, draudiko darbuotojas ją telefonu informavo, kad automobilio rinkos vertė yra 14 000 Eur, o remonto kaina apie 11 000 Eur, todėl remontas netikslingas. Pareiškėjos teigimu, jai buvo paaiškinta, jog automobilio taisyti greičiausiai neapsimokėtų, todėl didelė tikimybė, kad jis bus parduotas aukcione, dėl to pareiškėja gali likti be automobilio, bet turės mokėti kredito įmokas, nes automobilis buvo įsigytas lizingu. Anot pareiškėjos, sužinojusi tokią informaciją ji nemiega naktimis, patiria didžiulį stresą, atsirado kitų negalavimų. Remdamasi kreipimesi nurodytomis aplinkybėmis pareiškėja prašė draudiko pateikti paaiškinimus dėl draudimo liudijime nurodytos draudimo sumos apskaičiavimo aplinkybių, nurodyti, koku pagrindu buvo nustatyta automobilio rinkos vertė, taip pat paaiškinti, kodėl Kasko sutarties sudarymo metu jai nebuvo pasiūlyta pakaitinio automobilio paslauga.

Be to, pareiškėja nurodė, jog buvo priversta kreiptis į UAB „Kauno nepriklausomų autoekspertų biuras“ dėl automobilio vertinimo ataskaitos parengimo. Bendrovės pateiktoje

Autotransporto priemonės vertinimo ataskaitoje Nr. 22204007 (toliau – Vertinimo ataskaita) nurodyta, kad automobilio rinkos vertė iki eismo įvykio siekė 24 500 Eur, t. y. buvo daugiau nei dvigubai didesnė už remonto bendrovės UAB „Baltieva“ apskaičiuotą žalą (remonto) sąmatoje (apie 11 000 Eur), ir remonto išlaidos neviršija Taisyklėse nurodytų 50 proc. draudimo sumos dalies. Pareiškėja paaiškino, kad patyrė 100 Eur išlaidų Vertinimo ataskaitai parengti ir prašė patvirtinti UAB „Baltieva“ parengtą remonto sąmatą, atlyginti visą patirtą turtinę ir neturtinę žalą.

2022 m. balandžio 19 d. draudikas informavo pareiškėją patvirtinės automobilijų remonto bendrovei automobilio remonto sąmatą.

2022 m. balandžio 22 d. draudikas informavo pareiškėją atlyginsias 100 Eur Vertinimo ataskaitos parengimo išlaidas. Taip pat paaiškino, kad draudimo liudijime nurodyta, jog draudimo suma yra 19 200 Eur ir tai yra sutarta vertė, bet draudimo suma gali būti ir rinkos vertė, jeigu jeigu pastaroji yra didesnė. Draudikas paaiškino sutinkantis, kad automobilio rinkos vertė yra didesnė nei 19 200 Eur ir draudimo suma šiuo metu laikytina Vertinimo ataskaitoje nurodyta automobilio rinkos vertė – 24 500 Eur. Dėl pakaitinio automobilio draudikas nurodė, kad sudarant Kasko sutartį konsultantė teiravosi, ar pareiškėjai reikėtų pasiūlymo su pakaitinio automobilio paslauga, bet pareiškėja nurodė, kad nereikėtų, todėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidos nebus kompensuojamos.

Pareiškėjos netenkino draudiko pateikti paaiškinimai, todėl jos atstovas advokatas pateikė draudikui 2022 m. balandžio 26 d. pretenziją dėl sąmatos patvirtinimo, turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo. Pretenzijoje draudiko buvo prašoma patvirtinti UAB „Baltieva“ parengtą 11 634,45 Eur remonto sąmatą ir išmokėti pareiškėjai remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, ištaisyti draudimo liudijime nurodytą draudimo sumą, t. y. nurodyti ne 19 200 Eur, o 22 490 Eur, atlyginti 100 Eur Vertinimo ataskaitos parengimo išlaidas, 300 Eur išlaidas už advokato paslaugas ir 2 500 Eur neturtinę žalą.

2022 m. gegužės 12 d. atsakyme į pareiškėjos pretenziją draudikas informavo jos atstovą, kad dar iki pretenzijos pateikimo patvirtino pareiškėjos draudimo sumą pagal automobilio rinkos vertę – 24 500 Eur, t. y. daugiau negu įsigijimo kaina, taip pat patvirtino UAB „Baltieva“ remonto sąmatą, ir informavo, kad atlygins Vertinimo ataskaitos parengimo išlaidas. Prašymą atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas draudikas atmetė remdamasis tuo, kad Kasko sutarties sudarymo metu pareiškėja nepageidavo pakaitinio automobilio suteikimo paslaugos, taip pat nurodė neatlyginsias nei teisinės pagalbos išlaidų, nei neturtinės žalos, nes pagal Taisyklės transporto priemonės rinkos vertės sumažėjimas, negautos pajamos, finansiniai įsipareigojimai, neturtinė žala ir kitos išlaidos, dėl kurių nebuvo susitarta, nekompensuojamos.

Tokia draudiko pozicija pareiškėjos netenkino, todėl ji kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui atlyginti: 1) 300 Eur teisinės pagalbos išlaidų; 2) 1 080 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidų; 3) 2 500 Eur neturtinę žalą. Motyvuodama savo reikalavimus pareiškėja paaiškino, kad nuo 2022 m. balandžio 12 d. kilo didžiulis nepasitikėjimas draudiku, ji ėmėsi nagrinėti draudimo dokumentus, rado neatitikimų ir kreipėsi į draudiką, bet iš jo gavo tik deklaratyvius atsakymus arba jų iš viso negavo, todėl buvo priversta kreiptis teisinės pagalbos. Dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų pareiškėja nurodė nepamenanti, kad jai buvo siūlyta pasirinkti pakaitinio automobilio nuomos (nuomos išlaidų atlyginimo) paslaugą, teigė maniusi, kad jai bus teikiama ir ši paslauga. Pareiškėja taip pat nurodė žalos administravimo metu patyrusi didžiulius išgyvenimus, stresą, nemigą, pažeminimą, nežinomybę dėl ateities, sugaišusi daug asmeninio laiko.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas paaiškino, kad 2022 m. balandžio 12 d. pareiškėja paskambino žalą administruojančiam specialistui ir teiravosi apie automobilio remonto išlaidų suderinimą. Anot draudiko, UAB „Baltieva“ siūsta informacija dar nebuvo įvertinta, todėl ji buvo peržiūrėta pokalbio su pareiškėja metu, kalbantis buvo aptarta ir galima tolesnė žalos administravimo eiga, atsižvelgiant į pirminę turimą informaciją (remonto kainą ir draudimo liudijime nurodytą draudimo sumą) ir Taisyklių nuostatas pateikti teoriniai pavyzdžiai. Draudikas paaiškino, kad draudimo suma – sutarta vertė – yra orientacinio pobūdžio, apskaičiuojama atsižvelgiant į vidutinę automobilijų rinkos kainą. Automobilio sunaikinimo arba vagystės atveju būtų išmokama viena iš didesnių sumų (rinkos vertė arba sutarta vertė). Jeigu sutarta vertė ir rinkos vertė įvykio dieną skiriasi, draudimo suma laikoma didesnė iš tų verčių. Draudiko teigimu, per pokalbį su pareiškėja buvo paminėta, kad tais atvejais, kai remonto suma viršija 50 proc. automobilio rinkos vertės, aukciono būdu gali būti

nustatoma automobilio liekanų vertė, siekiant įsitikinti, ar automobilio remontas yra ekonomiškai tikslingas. Anot draudiko, pareiškėjai buvo pateiktas vienas iš pavyzdžių, kad jeigu transporto priemonės vertė būtų 19 200 Eur, remonto kaina 1 1634,45 Eur, o galima sugadinto automobilio vertė, pavyzdžiui, 14 000 Eur, tuomet automobilį remontuoti būtų ekonomiškai netikslinga. Pareiškėjai patikslinus, kad reali automobilio įsigijimo kaina buvo didesnė, negu nurodyta draudimo liudijime, sutarta, kad gavęs trūkstantį informaciją draudikas 2022 m. balandžio 15 d. turės preliminarų vertinimą.

Draudikas taip pat paaiškino, kad 2022 m. balandžio 12 d. paprašęs UAB „Baltieva“ pateikti automobilio salono bendro vaizdo nuotraukų, pasiteiravęs, ar remonto sąmata yra galutinė ar dar gali didėti, pareiškėjos paprašė pateikti trūkstantus dokumentus, įskaitant automobilio įsigijimo. Gavęs informaciją, draudikas teigė nustatęs, kad automobilis buvo įsigytas 2021 m. kovo 15 d. už 22 490 Eur. Papildomai patikrinęs analogiškų automobilių skelbimų kainas interneto portaluose, įsitikino, kad automobilio rinkos vertė tikrai didesnė, negu draudimo liudijime nurodyta sutarta vertė. Iš UAB „Baltieva“ gavęs patvirtinimą, kad sąmata yra beveik galutinė, 2022 m. balandžio 19 d. sąmatą suderino ir apie tai informavo pareiškėją.

Dėl atsisakymo atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidas draudikas nurodė, kad perklausęs pareiškėjos ir draudiko konsultantės pokalbį dėl Kasko sutarties sudarymo nustatė, jog pareiškėja patvirtino nenorinti draudimo pasiūlymo su pakaitinio automobilio nuomos išlaidų padengimo paslauga. Dėl to draudikas teigė neturintis pagrindo atlyginti pakaitinio automobilio nuomos išlaidų.

Dėl atsisakymo atlyginti neturtinę žalą draudikas nurodė, kad pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalį neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais, o pagal šio straipsnio 2 dalį neturtinė žala atlyginama tik įstatymų numatytais atvejais. Draudiko teigimu, jam nėra aišku, kokių įstatymų remdamasi pareiškėja prašo atlyginti neturtinę žalą. Be to, pagal kasacinio teismo praktiką ne bet koks susirūpinimas ar nerimas traktuotinas kaip neturtinės žalos atsiradimo faktas, o rūpesčiai ginant savo teises yra įprasta ir neišvengiama būtinybė (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-469*). Draudiko nuomone, pagrindas neturtinei žalai atsirasti yra tada, kai tokie rūpesčiai peržengia įprastą pastangas ir konstatuojamas dvasinių sukrėtimų, emocinės depresijos, asmens garbės, orumo pažeidimo faktas. Pasak draudiko, šiuo atveju pareiškėja neturtinės žalos nepatyrė.

Dėl atsisakymo atlyginti teisinės pagalbos išlaidas draudikas nurodė, kad kiekvienas asmuo turi teisę samdyti advokatą, kad būtų suteiktos teisinės paslaugos, tačiau tai nereiškia, kad kita šalis visais atvejais turi atlyginti šias paslaugas. Anot draudiko, advokato teisinė pagalba, visų pirma, turi būti būtina, t. y. kai pats asmuo neturi žinių ir negali išspręsti ginčo su paslaugų teikėju. Šiuo atveju klientės reikalavimai buvo patenkinti dar iki draudikui gaunant advokato pretenziją, todėl poreikio samdyti advokatą nebuvo. Antra, pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnį, 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. Draudiko teigimu, pareiškėjos reikalavimai dėl neturtinės žalos, pakaitinio automobilio nuomos neturėtų būti tenkinami, todėl ir advokato išlaidos neturėtų būti atlyginamos.

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 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.

Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad nesutarimai kilo dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų, taip pat neturtinės žalos ir teisinės pagalbos išlaidų atlyginimo.

Dėl pakaitinio automobilio nuomos atlyginimo

Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas: šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai

neprieštarauja įstatymams. Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis nustato, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią.

Nagrinėjamu atveju šalys sudarė savanorišką draudimo sutartį. Vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kasacinis teismas yra ne kartą pabrėžęs, jog draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas bei kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007*).

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse (standartinėse sąlygose), tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Kasacinio teismo praktikoje pažymėta, kad draudimo taisyklės yra standartinės, bendros sąlygos, paprastai taikomos visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, o draudimo liudijime nurodomi ne bendri, bet konkrečią sutartį individualizuojantys duomenys, t. y. sutarties šalys, naudos gavėjas, draudžiamas objektas, draudimo suma, draudimo apsaugos apimtis ir kt. (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. kovo 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-143-313/2016*).

Taisyklių 4 punkte nustatyta, kad draudėjai, sudarydami savanoriškas automobilių draudimo (Kasko) sutartis, gali pasirinkti vieną iš dviejų draudimo apsaugų variantų – standartinį arba elitinį, ir pasirinkta draudimo apsauga nurodoma draudimo liudijime. Nagrinėjamu atveju pareiškėjai išduotame draudimo liudijime nurodytas elitinis draudimo apsaugos variantas. Pagal šį punktą, elitinis draudimo apsaugos variantas apima visų rizikų draudimą, pagalbą kelyje visą parą, kelionės nutrūkimo, raktelių praradimo, asmeninių daiktų, transporto išlaidų ir nelaimingų atsitikimų draudimą. Tiek standartinis, tiek elitinis draudimo apsaugų variantai savaime neapima pakaitinio automobilio paslaugos, ją galima pasirinkti papildomai. Taisyklių 4.3 papunktyje nurodyta, kad draudėjas gali pasirinkti papildomą draudimo apsaugą – pakaitinį automobilį, ir toks draudimo apsaugos pasirinkimas nurodomas draudimo liudijime. Pasirinkus šią paslaugą, draudikas kompensuoja pakaitinio automobilio nuomos išlaidas arba kitas draudiko patvirtintas kelionės išlaidas, kurias patirs draudėjas, negalėdamas naudotis savo transporto priemone dėl draudžiamąjį įvykių.

Pareiškėjai išduoto draudimo liudijimo skiltyje „Pakaitinis automobilis“ nurodyta, kad paslauga nepasirinkta, tačiau pareiškėja draudikui teigė nesitikėjusi, jog draudikas neįsipareigojo suteikti pakaitinio automobilio, maniusi, kad jai bus teikiama maksimali draudimo apsauga, be to, sudarant Kasko sutartį jai net nebuvo pasiūlyta pasirinkti tokią paslaugą. Taigi pareiškėja leido suprasti turėjusi lūkestį, kad ši paslauga taip pat bus teikiama.

Siekdamas paneigti pareiškėjos nurodytas aplinkybes, susijusias su pakaitinio automobilio paslaugos pasirinkimu, draudikas pateikė telefoninio pokalbio, kai pareiškėja bendravo su draudiko konsultante Kasko sutarties sudarymo klausimais, garso įrašą. Per klausius įrašą nustatyta, kad pokalbio pradžioje draudiko konsultantė nurodė draudimo įmoką apskaičiavusi be pakaitinio automobilio paslaugos ir pasiteiravo pareiškėjos: „kaip galvotumėte, ar jo reikėtų jums?“. Į šį klausimą pareiškėja atsakė: „Nereikės, žinokit, pakaitinio, manau, kad nereikės.“

Minėti duomenys patvirtina, kad pareiškėja Kasko sutarties sudarymo metu aiškiai išreiškė savo valią nepasirinkti pakaitinio automobilio paslaugos, todėl pareiškėjos teiginiai, susiję su tariamu lūkesčiu, jog pakaitinio automobilio paslauga jai turi būti taikoma, laikytini nepagrįstais. Bylos duomenys patvirtina, kad paslauga nebuvo pasirinkta, todėl pareiškėjos reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią 1 080 Eur pakaitinio automobilio nuomos išlaidas, yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

Dėl neturtinės žalos atlyginimo

Vertinant pareiškėjos reikalavimą atlyginti 2 500 Eur neturtinę žalą, atsiradusią dėl draudiko veiksmų ir teiktos informacijos žalos administravimo metu, pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog 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 nurodyta, 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 ir 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 ir žalą) (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje 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.

Teikdama reikalavimą atlyginti neturtinę žalą pareiškėja tik nurodė, kad dėl draudiko teiktos informacijos žalos administravimo metu ji patyrė neturtinę žalą, pasireiškusią įvairiais išgyvenimais, stresu, nemiga, pažeminimo jausmu ir kt., tačiau kartu su kreipimusi nepateikė jokių įrodymų, kurie galėtų pagrįsti Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalyje įtvirtintų neturtinės žalos atlyginimo kriterijų taikymo aplinkybes. Vien deklaratyvūs teiginiai apie patirtą neturtinę žalą, nepateikiant šiuos teiginius pagrindžiančių objektyvių įrodymų, nesudaro pagrindo spręsti, kad pareiškėja patyrė neturtinę žalą. Pareiškėja nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė duomenų, kurie patvirtintų, kad ji dėl draudiko veiksmų patyrė dvasinius išgyvenimus, sukrėtimą, emocinę depresiją, pažeminimą ar pan.

Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinė žala nėra bet koks, net menkiausias laipsnio asmeniui padarytas neigiamas poveikis. Jis turi sukelti ne vienkartinį ar trumpalaikį išgyvenimą ar emocijas arba sudaryti kliūtis, kurios nėra sudėtingos ar nesunkiai įveikiamos. Neturtinė žala konstatuojama tada, kai ją darantys veiksmai ar veiksniai yra pakankamai intensyvūs (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. gegužės 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-337/2006*). Kasacinis teismas taip pat yra konstatavęs, kad rūpesčiai ginant savo teises yra įprasta iš neišvengiama būtinybė, o pagrindas neturtinei žalai atsirasti yra tada, kai tokie rūpesčiai peržengia įprastas pastangas ir konstatuojamas dvasinių sukrėtimų, emocinės depresijos, asmens garbės, orumo pažeidimo faktas (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-469/2007*).

Šių aplinkybių kontekste pažymėtina, kad pareiškėja reikalavimą atlyginti neturtinę žalą draudikui pirmą kartą pareiškė 2022 m. balandžio 15 d., t. y. praėjus tik septynioms dienoms nuo pranešimo apie žalą pateikimo ir tik trims dienoms nuo 2022 m. balandžio 12 d. vykusio telefoninio pokalbio, kurio metu pareiškėja teigė sužinojusi neturtinę žalą lėmusią draudiko poziciją. Kartu atkreiptinas dėmesys, kad draudikui 2022 m. balandžio 18 d. patvirtinus UAB „Baltieva“ parengtą remonto sąmatą, nekilo šalių ginčo dėl draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjos automobilio remonto išlaidas, dydžio. Taip pat šiame sprendime konstatuota, kad pareiškėjos reikalavimas dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų atlyginimo yra nepagrįstas. Kadangi kitų pareiškėjos interesų pažeidimo faktų nenustatyta, nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėjos patirti rūpesčiai žalos administravimo metu buvo tokie intensyvūs ir ilgalaikiai, jog galėjo lemti neturtinės žalos sukėlimą.

Atsižvelgiant į Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas atlyginti neturtinę žalą laikytinas nepagrįstu, todėl netenkintinas.

Dėl teisinės pagalbos išlaidų atlyginimo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą atlyginti 400 Eur teisinės pagalbos išlaidas, patirtas samdant advokatą, parengusį 2022 m. balandžio 26 d. pretenziją draudikui. Pareiškėja nurodė, kad dėl susiklosčiusios situacijos buvo priversta samdyti advokatą, kad šis kreiptųsi į draudiką su atitinkamais reikalavimais.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, reglamentuojančio vartojimo ginčų neteisminio sprendimo tvarką, 27 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, priimdama sprendimą dėl ginčo esmės, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sprendžia, be kita ko, dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įrodymų surinkimo išlaidų, įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidų advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti, vertimo išlaidų), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Analogiškos nuostatos įtvirtintos Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 62.2 papunktyje.

Pažymėtina, kad dalis pareiškėjos atstovo advokato 2022 m. balandžio 26 d. pareiktų

reikalavimų buvo įvykdyti dar iki pretenzijos pateikimo. Pretenzijoje buvo prašoma patvirtinti UAB „Baltieva“ parengtą automobilio remonto sąmatą (apie jos patvirtinimą pareiškėja informuota 2022 m. balandžio 19 d.), atlyginti Vertinimo ataskaitos parengimo išlaidas (apie sprendimą jas atlyginti draudikas 2022 m. balandžio 22 d. informavo pareiškėją ir paprašė pateikti banko sąskaitos rekvizitus), draudimo liudijime nurodyti ne 19 200 Eur, o 22 490 sutartą vertę (2022 m. balandžio 22 d. draudikas informavo pareiškėją sutinkąs, kad automobilio rinkos iki įvykio buvo netgi didesnė – 24 500 Eur, t. y. dar labiau atitinkanti pareiškėjos interesus).¹ Kiti reikalavimai, išskyrus reikalavimą dėl tų pačių teisinės pagalbos išlaidų, kurias draudikui prašoma rekomenduoti atlyginti, t. y. dėl neturtinės žalos ir pakaitinio automobilio nuomos išlaidų atlyginimo, šiuo Lietuvos banko sprendimu pripažinti nepagrįstais ir atmesti.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes ir į tai, kad pareiškėjos reikalavimai draudikui yra nepagrįsti, rekomenduoti draudikui atlyginti pareiškėjos patirtas advokato samdymo išlaidas nėra pagrindo.

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 X. X. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

¹ Pagal Taisyklių 3 punktą, automobilių iki 3,5 t bendrosios masės draudimo suma laikoma sutarta vertė arba rinkos vertė, jeigu ši yra didesnė. Pagal Taisyklių 3 punktą, sutarta vertė laikoma draudimo liudijime nurodyta transporto priemonės vertė, kuri draudimo laikotarpiu kas mėnesį sumažinama 1 proc. (pirmaisiais metais po naujos transporto priemonės registracijos transporto priemonėms, kurių bendroji masė iki 3,5 t, sutarta vertė nemažinama). Rinkos vertė laikoma pinigų suma, už kurią analogiškos (lygiavertės) būklės transporto priemonė galėtų būti įsigyta Lietuvos Respublikoje, tiesioginio sandorio tarp pirkėjo ir pardavėjo, kurių santykiai yra dalykiški, be prievartos ir nesąlygojami kitų interesų ir (ar) sandorių, metu. Transporto priemonės rinkos vertė nustatoma draudžiamojo įvykio dieną. Pagal Taisyklių įžanginę dalį, transporto priemonių, kurių bendroji masė iki 3,5 t, vagystės ar sunaikinimo atveju draudikas padengia didesniąją iš šių verčių. Pagal Taisyklių 6 punktą, jei transporto priemonės remontas tikslingas (remonto išlaidos neviršija 70 proc. arba mažiau, jei taip nuspręstų draudikas), draudikas išmoka draudimo išmoką, atlyginančią remonto išlaidas. Remiantis tuo pačiu Taisyklių punktu, jeigu remontas ekonomiškai netikslingas ir transporto priemonė laikytina visiškai prarasta, tačiau draudikas jos nepakeis, bus išmokėta draudimo suma, atėmus išskaitą. Remiantis šiomis nuostatomis (aktualios sprendime vertinamo įvykio žalos administravimo procese) konstatuotina, kad draudimo liudijime nustatyta sutarta vertė neturi jokios realios įtakos draudimo išmokai, mokamai už automobilio, kurio bendroji masė iki 3,5 t, remontą ar visišką praradimą. Nepaisant to, kokia sutarta vertė nurodyta draudimo liudijime, minėtais atvejais taikoma ta vertė, kuri įvykio dieną yra didesnė.