



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

Finansų rinkos dalyvių veikla

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita

2018

SANTRUMPOS

ES	Europos Sąjunga
FIN-NET	Finansinių ginčų sprendimo tinklas
kasko	savanoriškasis transporto priemonių draudimas
proc.	procentai
psl.	puslapis
SNTSKĮ	Su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatymas
TPVCAPD	transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas
TPVCAPDĮ	Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas
žr.	žiūrėti

TURINYS

IVADINIS ŽODIS.....	3
1. Kuo 2018 m. buvo išskirtiniai	4
2. 2018 m. gautų kreipimųsi dėl ginčų pobūdis ir skaičius.....	5
3. 2018 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai.....	8
4. Ginčų nagrinėjimo praktikos formavimui reikšmingi ginčai ir jų problematika.....	9
4.1. Reikšmingi ginčai su bankais	9
4.2. Reikšmingi ginčai su kitais finansų rinkos dalyviais	11
4.3. Reikšmingi ginčai su draudikais.....	12
5. Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje	17
6. PRIEDAS	17
6.1. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai ir reikalavimai pagal sektorius	17
6.1.1. Ginčai su bankais	17
6.1.2. Ginčai su kitais finansų rinkos dalyviais	18
6.1.3. Ginčai su draudikais	18
6.2. Ką svarbu žinoti vartotojui, jei ginčas vis dėlto kyla.....	19

ĮVADINIS ŽODIS

Europoje alternatyvus ginčų sprendimas yra vertinamas ir pripažįstamas kaip paprastas, greitas ir nebrangus būdas ne teismo tvarka spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus. 2018 m. – septinti metai, kai ne teismo tvarka nagrinėjame vartotojų ir finansų rinkos dalyvių nesutarimus. Kaip ir kasmet, parengėme Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą. Šios ataskaitos tikslas – supažindinti vartotojus bei finansų rinkos dalyvius su, mūsų nuomone, ryškiausiomis tendencijomis ir reikšmingiausia ginčų nagrinėjimo praktika, kuri buvo aktuali 2018 m. Lietuvos banke nagrinėjant vartotojų ir finansų rinkos dalyvių nesutarimus. Šia apžvalga siekiame priminti finansinių paslaugų teikėjų ir šių paslaugų vartotojų teises ir pareigas, skatinti atsakingą šalių elgesį ir taip mažinti ateityje galinčių kilti nesutarimų skaičių. Svarbu pabrėžti, kad šioje ataskaitoje pateikiamos išvalgos ir statistiniai duomenys yra susiję išimtinai tik su ne teismo tvarka išnagrinėtais ginčais¹. Šioje ataskaitoje nėra apžvelgiama Lietuvos banke vykdoma finansinių paslaugų priežiūra, nėra analizuojami gauti skundai ar kitokio pobūdžio kreipimaisi, susiję su galimais finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų pažeidimais².

Atsižvelgdami į 2018 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatus pastebėjome, kad, nors pastaraisiais metais didėja išnagrinėtų nesutarimų skaičius, tačiau vartotojų ginčų su bankais kasmet kyla vis mažiau. 2018 m. tokių ginčų dalis siekė vos 16 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Tokias pačias tendencijas galima įžvelgti ir nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais srityje – bendras išnagrinėtų tokių ginčų skaičius taip pat mažėja.

Nors minėto pobūdžio ginčų mažėja, tačiau vartotojų kreipimusi į Lietuvos banką dėl nesutarimų su draudikais skaičius auga. 2018 m. jis priartėjo prie 80 proc. visų Lietuvos banke nagrinėtų ginčų. Mes taip pat įvertinome mūsų išvalgą, pateiktą 2017 m. ataskaitoje, poveikį. Pavyzdžiui, aptarus dėl nebaigtos statybos atvejais taikomų būsto draudimo apsaugos apribojimų kylančias problemas, dėl kurių 2017 m. kilo didžioji dalis iš turto draudimo sutarčių kilusių ginčų, 2018 m. kreipimusi dėl tokio pobūdžio nesutarimų nebegavome. Todėl dabar tikimės, kad 2018 m. ataskaitoje pateiktos išvalgos ir praktiniai patarimai atkreips tiek finansinių paslaugų teikėjų, tiek ir vartotojų dėmesį į dažniausias kylančių nesutarimų priežastis ir turės įtakos vartojimo ginčų prevencijai.

Tikimės, kad skaitydami šią ataskaitą naudingos ir aktualios informacijos ras visi, o pateiktos probleminės situacijos ir patarimai ugdys tiek finansų rinkos dalyvių, tiek vartotojų atsakingą, sąžiningą elgesį bei požiūrį į finansines paslaugas.

Pagarbiai

Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros komiteto pirmininkas

Mindaugas Šalčius

¹ T. y. Lietuvos banko priimtais sprendimais vykdant Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punkte numatytą funkciją – ne teismo tvarka nagrinėti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus.

² T. y. Lietuvos banko priimtais sprendimais vykdant Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 2 punkte numatytą funkciją – atlikti finansų rinkos priežiūrą (prižiūrint, kaip prižiūrimi finansų rinkos dalyviai laikosi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų).

1. KUO 2018 M. BUVO IŠSKIRTINIAI

2018 m. išnagrinėjome 535 kreipimusis dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių. Išnagrinėtų kreipimųsi skaičius, palyginti su 2017 m., šiek tiek padidėjo (2017 m. išnagrinėti 506 kreipimaisi). Įvertinę visus Lietuvos banko gautus kreipimusis, nustatėme, kad 2018 metams buvo būdingi toliau nurodyti veiksniai:

Draudimo įmonių klientų aktyvumui pasiekus naujas aukštumas, vartotojų kreipimusi dėl ginčų su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais gauta mažiau (išsamiau žr. 6-7 psl.).

Finansų rinkos dalyviai ir vartotojai vis dažniau kilusius nesutarimus sprendė taikiai (išsamiau žr. 9 psl.).

Statistika ir tendencijos

Finansų rinkos dalyviai konstruktyviai vykdė Lietuvos banko rekomendacijas: nuo 2012 m. įvykdyta daugiausia rekomendacijų (išsamiau žr. 8 psl.); bankai įvykdė 100 proc. rekomendacijų (išsamiau žr. 17 psl.); draudikai įvykdė daugiau kaip 90 proc. rekomendacijų (išsamiau žr. 18 psl.).

Beveik savaitę sutrumpėjo vidutinė ginčo išnagrinėjimo iš esmės Lietuvos banke trukmė (išsamiau žr. 8 psl.).

Vartotojui negali būti taikomos tokios draudimo sutarties sąlygos, su kuriomis jis nebuvo tinkamai supažindintas (išsamiau žr. 12 psl.).

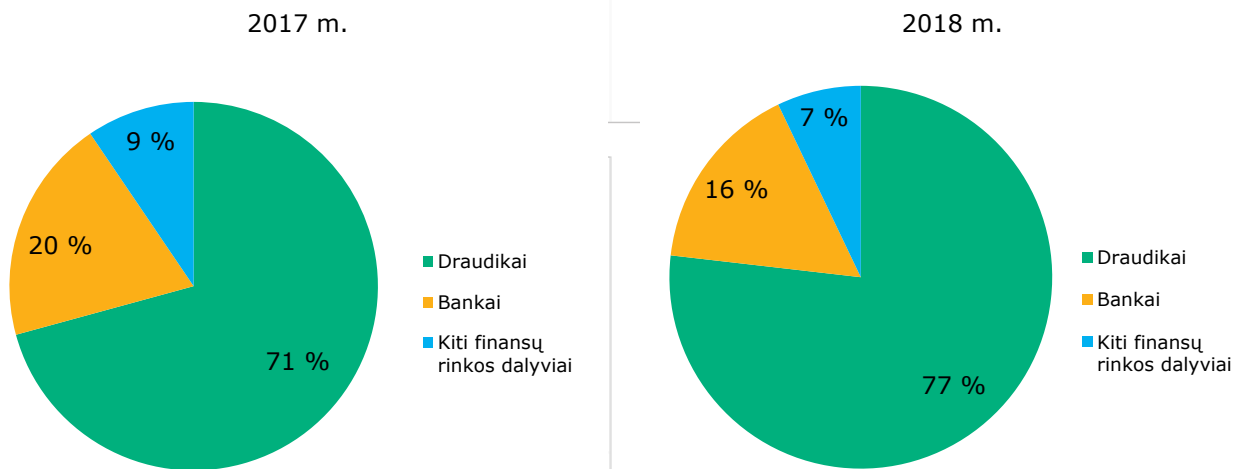
Sprendamas dėl draudimo išmokos dydžio draudikas neprivalo vadovautis išimtinai nepriklausomo turto vertintojo išvada (išsamiau žr. 15 psl.).

Ginčų nagrinėjimo praktika

Vartotojo teisės išankstinio vartojimo kredito grąžinimo atveju negali būti apribotos sutartyje numatytomis papildomomis sąlygomis (išsamiau žr. 12 psl.).

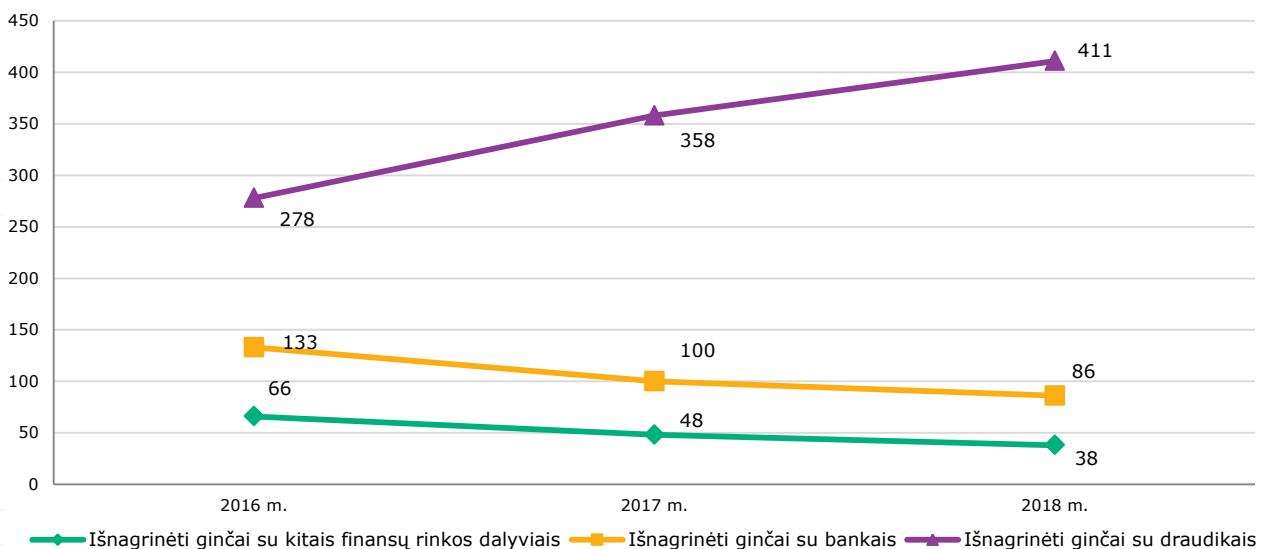
Jeigu keičiant iki SNTSKĮ įsigaliojimo sudarytos būsto kredito sutarties esmines sąlygas pablogėja kredito gavėjo padėtis ir (arba) padidėja įsipareigojimai, turi būti iš naujo įvertintas vartojimo kredito gavėjo kreditingumas (išsamiau žr. 11 psl.).

2. 2018 M. GAUTŲ KREIPIMŪSI DĖL GINČŲ POBŪDIS IR SKAIČIUS



Lyginant 2017 ir 2018 m. išnagrinėtų kreipimūsi skaičių matyti, kad vartotojų kreipimūsi į Lietuvos banką dėl ginčų nagrinėjimo skaičius nuosekliai auga. Iš pirmiau pateiktų duomenų galima matyti, kad 2018 m. vartotojai dažniausiai skundėsi dėl draudimo paslaugų ir šis skaičius priartėjo prie 80 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Daugėjant nesutarimų su draudikais, vartotojų ginčų su bankais kasmet mažėja. Tokias pat tendencijas galima įžvelgti ir vartotojų nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais srityje.

MAŽĖJA VARTOTOJŲ GINČŲ SU BANKAIS IR KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS



TRUMPAI:

mažėja vartotojų ginčų su bankais dėl būsto kreditavimo paslaugų;

gerokai sumažėjo ginčų dėl vartojimo kredito sutarčių.

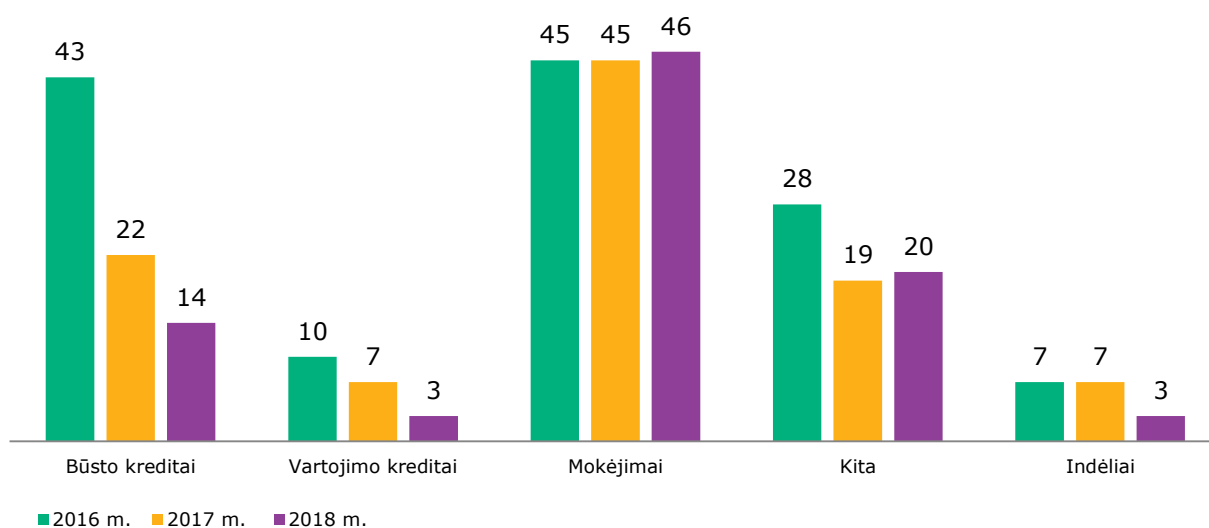
2018 m. ginčų su bankais dalis siekė vos 16 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų

(šie ir toliau analizuojami duomenys yra susiję išimtinai tik su išnagrinėtais ginčiais, o ne su Lietuvos banko vykdoma finansinių paslaugų priežiūra). Kreipimūsi dėl ginčų su bankais sumažėjimą lėmė tai, kad jau antrus metus iš eilės mažėja vartotojų ir bankų ginčų, kylančių dėl kreditavimo paslaugų.

Pastebėjome, kad, lyginant 2016 ir 2018 m. rezultatus, mažėja nesutarimų su bankais dėl būsto kredito sutarčių. Mūsų nuomone, tikėtina, kad tokių ginčų mažėjimui įtakos turėjo 2017 m. liepos 1 d. įsigaliojęs SNTSKĮ ir vėlesni jo pakeitimai, kurie suformavo būsto kredito sutarčių praktiką tiek vartotojų, tiek ir finansų rinkos dalyvių teisių ir pareigų atžvilgiu. Taip pat matyti, kad mažėja nesutarimų tarp vartotojų ir bankų dėl vartojimo kredito sutarčių vykdymo (sumažėjo daugiau nei perpus, t. y. 57 proc.).

Didžiausią kreipimūsi dėl nesutarimų su bankais dalį sudaro kreipimaisi dėl mokėjimo paslaugų sutarčių vykdymo. Pastebime tendencijas, kad nuo 2016 m. šių ginčų skaičius iš esmės nekinta, t. y. svyruoja nuo 45 iki 46 išnagrinėtų ginčų per metus. Nors kreipimūsi dėl ginčų, susijusių su mokėjimo paslaugomis, skaičius ženkliai nepakito, tačiau 2018 m. procentinė tokių kreipimūsi dalis, palyginti su visais kreipimūsi dėl su bankais kilusių ginčų atvejais, padidėjo ir sudaro apie 54 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais (2016 m. sudarė 34 proc., o 2017 m. – 45 proc.).

Ginčai su bankais



2018 m. buvo gauta ir kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš indėlio ir kitų sutarčių. Įvertinus statistinius duomenis, iš šių sutarčių kilę ginčai bendrai sudaro 23 proc. Lietuvos banko nagrinėtų ginčų su bankais.

2018 m. taip pat buvo išnagrinėti 38 kreipimaisi dėl nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais.

Atsižvelgiant į statistinius duomenis, tokio pobūdžio kreipimūsi skaičius taip pat gerokai sumažėjo ir siekia vos 7 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų (šie ir toliau analizuojami duomenys yra susiję išimtinai tik su išnagrinėtais ginčiais, o ne su Lietuvos banko vykdoma finansinių paslaugų priežiūra). Tokiam pokyčiui įtakos turėjo tai, kad sumažėjo kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš vartojimo kredito sutarčių. Lyginant 2017 ir 2018 m. tendencijas, tarp vartotojų ir kitų finansų rinkos dalyvių kylančių ginčų dėl vartojimo kredito sutarčių skaičius sumažėjo net 66 proc. (2017 m. išnagrinėti 27 ginčai, o 2018 m. – 10 ginčų).

Tai, kad tendencingai mažėja ginčų dėl nesutarimų vykdančių vartojimo kredito sutartis (tiek su bankais, tiek su kitais finansų rinkos dalyviais), sietina su reguliaria, intensyvia ir kryptinga Lietuvos banko veikla vartojimo kredito gavėjų apsaugos srityje (vartojimo kredito teikimo veiklos reglamentavimo griežtinimas, vartojimo

kreditų teikimo praktikoje kylančių klausimų dėl teisės aktų taikymo išaiškinimai ir kita veikla, susijusi su vartojimo kredito davėjų priežiūra). Be to, tokių ginčų mažėjimą galėjo lemti mažėjantis sudarytų nedidelių sumų vartojimo kredito sutarčių skaičius.

DIDĖJANTIS DRAUDIMO ĮMONIŲ KLIENTŲ AKTYVUMAS

TRUMPAI:

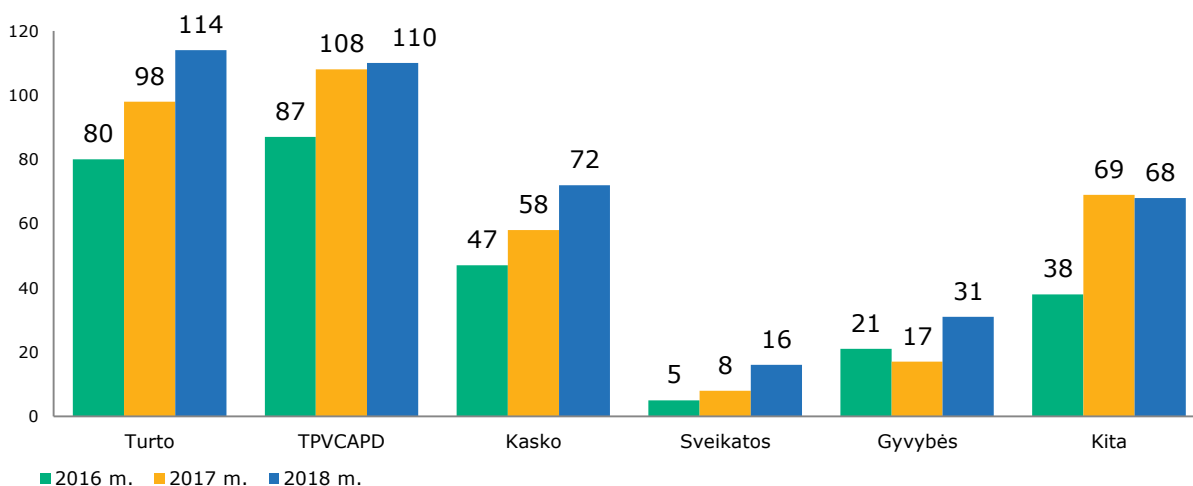
daugėjant turto, sveikatos ir kitų draudimo rūšių sutarčių, dažnėja ir nesutarimai dėl šių produktų.

2018 m. didžiausią išnagrinėtų ginčų dalį sudarė vartotojų ginčai su draudimo įmonėmis. 2018 m. tokių nesutarimų dalis didėjo ir sudarė 77 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų.

Nesutarimų skaičiaus didėjimas yra fiksuojamas tiek ne gyvybės, tiek ir gyvybės draudimo sektoriuose.

2018 m. išnagrinėjome 12 proc. daugiau iš ne gyvybės

draudimo sutarčių kilusių ginčų ir 82 proc. daugiau iš gyvybės draudimo sutarčių kilusių ginčų su draudikais.



Kaip ir pastaraisiais metais, ne gyvybės draudimo atveju matyti, kad sparčiai auga kreipimusi dėl ginčų, kilusių iš turto, kasko ir sveikatos draudimo sutarčių, skaičius. **Tikėtina, kad viena iš šių ginčų skaičiaus augimo priežasčių yra padidėjęs tokio pobūdžio sudarytų sutarčių skaičius: 2018 m. sudarytų turto draudimo sutarčių skaičius išaugo apie 5 proc., kasko draudimo sutarčių skaičius – apie 3 proc., o sveikatos sutarčių skaičius – apie 15 proc.**

Siekdami sumažinti dėl turto draudimo kylančius ginčus tarp draudikų ir vartotojų, įvertinę rinkoje siūlomus turto draudimo produktus, nustatėme didžiausias vartotojams dėl jų kylančias rizikas³. Atliekant turto draudimo analizę paaiškėjo, kad **daugiausia problemų vartotojams kyla dėl painių draudimo sutarčių sąlygų, kurių žmonės dažnai neperskaito arba perskaitę tinkamai jų nesupranta ir, įvykus draudžiamajam įvykiui, reiškia pretenzijas dėl išmokų dydžio ar dėl to, kad jų apskritai negauna.** Siekdami suvaldyti šią situaciją, draudikams rekomendavome paprasčiau, aiškiau ir nuosekliau supažindinti žmones su draudimo taisyklėmis, taip pat kruopščiau patikrinti draudžiamą turtą. Mūsų nuomone, analogiškos problemos egzistuoja tiek kasko, tiek ir sveikatos draudimo sutarčių atvejais. Taigi, minėtų draudimo ginčų skaičiaus augimą lemia ir sutarčių sąlygų specifika, ir pačios draudimo paslaugos prigimtis.

2018 m. iš TPVCAPD sutarčių kilusių kreipimusi dėl ginčų skaičius reikšmingai nepakito, t. y. panašiai, kaip ir 2017 m., sudarė 27 proc. visų Lietuvos banko nagrinėtų nesutarimų, kilusių su draudimo įmonėmis.

³ https://www.lb.lt/uploads/documents/files/Nr_%201%20Analyze%20ir%20tyrimai_Turto%20draudimo%20analize.pdf.

Gyvybės draudimo atveju pastebėjome, kad vartotojai aktyviai kreipėsi dėl iš gyvybės draudimo, susijusio su investiciniais fondais, kilusių ginčų. Kaip ir ne gyvybės draudimo sektoriaus atveju, viena iš esminių tokių ginčų augimo priežasčių sietina su gyvybės draudimo, susijusio su investiciniais vienetais, sutarčių skaičiaus augimu (tokių sutarčių skaičius išaugo 9 proc.) ir paslaugos specifika.

3. 2018 M. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI

TRUMPAI:

2018 m. reikšmingai didėjo vartojimo ginčų nagrinėjimo efektyvumas:

beveik savaite sutrumpėjo vidutinė ginčų nagrinėjimo iš esmės trukmė;

finansų rinkos dalyviai nuo 2012 m. įgyvendino didžiausią dalį Lietuvos banko rekomendacijų;

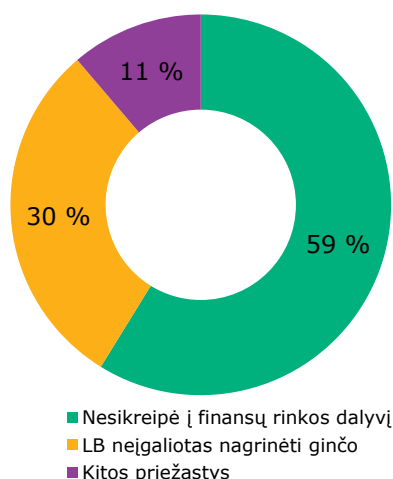
išlieka gana didelis skaičius ginčų, kurie yra baigiami taikiu susitarimu arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą.

Šie rodikliai tebėra stabilūs ir iš esmės nepakito.

Taip pat svarbu yra tai, kad **finansų rinkos dalyviai įgyvendino 89 proc. Lietuvos banko rekomendacijų** dėl vartotojų naudai priimtų sprendimų. 6 Lietuvos banko rekomendacijų neįvykdė draudimo įmonės, 2 sprendimų – kiti finansų rinkos dalyviai (išsamiau žr. šios ataskaitos 18 ir 19 psl.). Lietuvos banko sprendimai dėl vartojimo ginčo esmės⁵ ir šiuose sprendimuose nurodytų rekomendacijų neįvykdę finansų rinkos dalyviai viešai skelbiami Lietuvos banko interneto svetainėje⁶.

2018 m. Lietuvos bankas atsisakė nagrinėti 267 kreipimusis dėl ginčų su finansų rinkos dalyviais ir tai sudaro 50 proc. visų gautų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą. Lyginant ankstesnių metų rezultatus, šis skaičius svyruoja (2016 m. – 51 proc., 2017 m. – 43 proc.), tačiau reikšmingai nepakito (daugiau informacijos, ką

Atsisakymai nagrinėti vartojimo ginčą



Kaip minėta, 2018 m. iš viso išnagrinėti 535 ginčai.

2018 m. priimti 206 sprendimai dėl iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių kilusių ginčų esmės. Lyginant 2017 ir 2018 m., **vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė sutrumpėjo 6 dienomis ir 2018 m. buvo 68 kalendorinės dienos (2017 m. – 74 kalendorinės dienos)**⁴.

2018 m. vartotojų naudai buvo priimti 35 proc. sprendimų, iš jų vartotojų reikalavimai visiškai patenkinti 40 atveju, o iš dalies – 32 atvejais. Likusiais atvejais, t. y. 65 proc. iš esmės išnagrinėtų ginčų, vartotojų teisių ir teisėtų interesų pažeidimų nebuvo nustatyta, todėl vartotojų reikalavimus nuspręsta atmesti. Taigi, lyginant 2017 ir 2018 m.,

naudinga žinoti prieš kreipiantis į Lietuvos banką, žr. šios ataskaitos 19 psl.).

Taip pat 2018 m. buvo priimti 62 sprendimai dėl iš finansinių paslaugų teikimo sutarčių kilusių ginčų nagrinėjimo nutraukimo, o tai iš viso sudaro 12 proc. visų gautų kreipimųsi dėl ginčų. Dažniausia vartojimo ginčų nutraukimo priežastis (83 proc.) yra ginčo šalių pasiektas taikus susitarimas, finansų rinkos dalyvių sprendimas visiškai ar iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus iki yra priimamas sprendimas dėl ginčo esmės. Likusią dalį (17 proc.) nutrauktų vartojimo ginčų sudaro atvejai, kai ginčas negali

⁴ Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 5 dalį, vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo kreipimos gavimo. Šis terminas gali būti pratęstas, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų.

⁵ <https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais>.

⁶ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco#ex-1-1>.

būti nagrinėjamas, pvz., nustačius, kad šalių ginčas nelaikytinas vartojimo ginču arba kad viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipėsi į bendrosios kompetencijos teismą.

Vienas iš esminių 2018 m. statistinių rodiklių išlieka gana didelis ginčų, kurie baigti taikiu susitarimu, skaičius. Iš viso buvo pasiekti 85 taikūs susitarimai, o tai sudaro 16 proc. visų kreipimųsi dėl ginčų. 59 proc. taikių susitarimų šalims pavyko pasiekti Lietuvos bankui pradėjus ginčo nagrinėjimą (dėl to nagrinėjimas buvo nutrauktas), o 41 proc. atvejų šalys taikiai susitarė po to, kai persiuntėme vartotojo pretenziją ir finansų rinkos dalyviai peržiūrėjo vartotojo netenkinantį sprendimą.

4. GINČŲ NAGRINĖJIMO PRAKTIKOS FORMAVIMUI REIKŠMINGI GINČAI IR JŲ PROBLEMATIKA

4.1. REIKŠMINGI GINČAI SU BANKAIS

Nagrinėdami vartotojų ginčus su bankais, priėmėme reikšmingus sprendimus dėl ginčų, kilusių iš mokėjimo paslaugų ir kredito sutarčių, nustatydami mokėjimo operacijos įvykdymo tinkamumą, į banko sąskaitą kita valiuta įskaitytų piniginių lėšų konvertavimo ir banko sprendimo atsisakyti išduoti kreditą ar jo dalį pagrįstumo problemas.

MOKĖJIMO OPERACIJOS SUMOS PERVEDIMAS BANKO KORESPONDENTUI AR KITAM TARPININKUI NĖRA LAIKOMAS MOKĖJIMO NURODYMŲ ĮVYKDYMU

Nagrinėjant tarp bankų ir vartotojų iš mokėjimo paslaugų teikimo kylančius ginčus, buvo priimtas ginčų nagrinėjimo praktikos formavimui reikšmingas sprendimas dėl mokėjimo paslaugų vartotojo sumokėto komisinio atlyginimo grąžinimo, bankui netinkamai įvykdžius mokėjimo operaciją (2018 m. birželio 27 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-261 „Dėl V. U. ir AB Šiaulių banko ginčo nagrinėjimo“⁷). Nagrinėdami ginčą nustatėme, kad mokėjimo paslaugų vartotojas bankui pateikė vykdyti tarptautinį mokėjimą, tačiau jis banko korespondento buvo sustabdytas dėl prevencinių priežasčių ir mokėjimas buvo grąžintas į vartotojo banko sąskaitą. Vartotojui taip pat buvo grąžintas banko korespondento nuskaičiuotas komisinis mokeskis.

VARTOTOJUI NAUDINGA ŽINOTI, KAD:

atsakomybė už mokėjimo operacijos neįvykdymą dėl banko pasirinkto tarpininko veiksmų gali kilti pačiam bankui;

bankui kyla pareiga grąžinti vartotojui komisinį atlyginimą ir atlyginti patirtus nuostolius, jeigu mokėjimo operacija neįvykdoma dėl aplinkybių, priklausančių nuo banko.

Vartotojas reikalavo grąžinti ir bankui už mokėjimo operacijos atlikimą sumokėtą komisinį atlyginimą, tačiau bankas atsisakė tenkinti vartotojo reikalavimą, nurodydamas, kad tarptautinį mokėjimą jis įvykdė laiku ir tinkamai, o mokėjimas buvo grąžintas dėl aplinkybių, nepriklausančių nuo banko. **Įvertinę ginčo šalių pateiktus duomenis ir vadovaudamiesi mokėjimo paslaugas reglamentuojančiais teisės aktais, bankui rekomendavome grąžinti vartotojo sumokėtą komisinį atlyginimą. Mūsų vertinimu, komisinis**

atlyginimas gali būti taikomas tik už įvykdytą mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją. Mokėjimo nurodymas atlikti mokėjimo operaciją, kurį atsisakyta įvykdyti, laikomas negautu, todėl nėra teisėto pagrindo taikyti komisinį atlyginimą už mokėjimo operaciją, kuriai atlikti mokėjimo nurodymas laikomas negautu. Įvertinę situaciją, taip pat pabrėžėme, kad mokėjimo operacijos sumos pervedimas banko korespondentui ar kitam tarpininkui, kurio dalyvavimas būtinas vykdant mokėjimo nurodymą, nelaikomas mokėjimo nurodymo įvykdymu.

⁷ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=5059.

VYKDANT Į BANKO SĄSKAITĄ KITA VALIUTA ĮSKAITYTŲ LĖŠŲ KONVERTAVIMĄ YRA BŪTINAS VARTOTOJO SUTIKIMAS

VARTOTOJUI SVARBU ŽINOTI, KAD:

lėšų, įskaitytų į banko sąskaitą kita valiuta, konvertavimas yra galimas tik esant lėšų turėtojo sutikimui arba prašymui.

Iš nagrinėtų vartojimo ginčų išskirtinas ginčas, kilęs dėl nuostolio, kurį vartotojas patyrė dėl valiutų keitimo, atlyginimo (2018 m. rugpjūčio 8 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-325 „Dėl S. V. ir Luminor Bank, AB, ginčo nagrinėjimo“⁸). Vartotojas reikalavimą atlyginti patirtus nuostolius grindė aplinkybe, kad bankas, pardavėjui gražinus jo sumokėtas lėšas už

prekes, JAV dolerių į eurus banko sąskaitoje keitimo operaciją atliko be jo sutikimo, todėl turi prisiimti valiutos keitimo sąnaudas. Nagrinėto ginčo atveju, įvertinę surinktus duomenis ir įrodymus, nurodėme, **kad ginčo šalių sutartiniams santykiams taikytinos Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatos, įpareigojančios valiutos keitimo paslaugą siūlančią šalį gauti mokėtojo sutikimą.** Be to, atsižvelgdami į banko sąskaitos sutarties sąlygų turinį ir prasmę, konstatavome, kad, remiantis sutartyje nustatyta disponavimo pinigineis lėšomis, kurių valiuta nesutampa su pagrindine mokėjimo sąskaitos valiuta, tvarka, galima pagrįstai manyti, kad į banko sąskaitą kita valiuta įskaitytų piniginių lėšų konvertavimas galimas tik tada, kai šių lėšų turėtojas pats inicijuoja mokėjimo operacijas (pateikdamas bankui vykdytinus mokėjimo nurodymus) arba pateikia atskirą prašymą dėl banko sąskaitoje esančių piniginių lėšų valiutos konvertavimo į su mokėjimo sąskaita susietą valiutą. Mūsų nuomone, tik nurodytais atvejais valiutos konvertavimas buvo galimas be atskiro pakartotinio piniginių lėšų turėtojo sutikimo, tačiau visais kitais valiutos konvertavimo atvejais piniginių lėšų turėtojo sutikimas yra būtinas. Kadangi ginčo nagrinėjimo metu nebuvo pateikta įrodymų, kurie pagrįstų, kad vartotojas bankui buvo pateikęs sutikimą konvertuoti į jo banko sąskaitą įskaitytų (grąžintų) lėšų valiutą, buvo pripažinta, kad bankas turi vartotojui atlyginti dėl valiutų kurso pokyčio susidariusį lėšų skirtumą ir pritaikyto valiutos keitimo mokesčio sumą.

KREDITO DAVĖJAS NEGALI SUSTABDYTI KREDITO AR JO DALIES IŠMOKĖJIMO, REMDAMASIS FORMALIAIS, NEMOTYVUOTAIS IR NEPAGRĮSTAIS SPRENDIMAIS

Lietuvos bankas, nagrinėdamas iš kredito sutarčių kilusius ginčus, priėmė tokio pobūdžio iš sutartinių santykių

2 TAISYKLĖS, SVARBIOS VARTOTOJUI:

bankas, atsisakydamas pagal sudarytą būsto kredito sutartį išmokėti kreditą ar jo dalį, turi pagrįsti savo sprendimą įrodymais, teisės aktu ir kredito sutarties nuostatomis;

bankas turi teisę atsisakyti išmokėti kreditą ar jo dalį tik pateikęs įrodymus apie nustatytas aplinkybes, akivaizdžiai patvirtinančias, kad suteiktas kreditas nebus laiku gražintas.

kilusių ginčų nagrinėjimo praktikai reikšmingą sprendimą, susijusį su kredito davėjo įsipareigojimų išmokėti kreditą vykdymu ir sprendimo atsisakyti išmokėti kreditą ar jo dalį pagrįstumu (2018 m. rugsėjo 19 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-393 „Dėl R. J. K. ir R. K. ir Luminor Bank AB ginčo nagrinėjimo“⁹). Nagrinėjant ginčą nustatyta, kad kredito gavėjai su banku buvo sudarę susitarimą dėl kredito išmokėjimo dalimis. Bankas atsisakė kredito gavėjams išmokėti paskutinę kredito dalį, kadangi nustatė, jog įkeisto turto valdymo ir disponavimo teisės apribotos (turtas areštuotas), atliekant ikiteisminį tyrimą dėl kredito gavėjo galimai atliktų

neteisėtų veikų. Kadangi bankas neįrodė, kad ikiteisminio tyrimo byla arba hipotekos sutartimi įkeistam turtui uždėtas areštas turi tiesioginę neigiamą įtaką tinkamam kredito gavėjų įsipareigojimų vykdymui, taip pat

⁸ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=5196.

⁹ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=5434.

sprendimo atsisakyti išmokėti kredito dalį nepagrindė kredito sutarties ir teisės aktų nuostatomis, bankui buvo rekomenduota kredito gavėjams išmokėti kredito sutartyje nustatytą kredito dalį.

4.2. REIKŠMINGI GINČAI SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS

Nagrinėdami vartotojų ginčus su kitais finansų rinkos dalyviais, suformulavome reikšmingas išvalgas, susijusias su keitimu kredito sutarčių, sudarytų prieš įsigaliojant SNTSKI, pagal kurias kredito gavėjo įsipareigojimų vykdymas užtikrinamas nekilnojamojo turto hipoteka arba su nekilnojamuoju turtu susijusia teise, taip pat nustatėme, kokių problemų kyla taikant vartojimo kredito sutartyje nustatytus apribojimus, kai vartojimo kreditas gražinamas anksčiau nustatyto terminio.

KEIČIANT IKI SNTSKI ĮSIGALIOJIMO SUDARYTOS KREDITO SUTARTIES ESMINES SĄLYGAS, PABLOGINANČIAS KREDITO DAVĖJO PADĖTĮ, TURI BŪTI IŠ NAUJO VERTINAMAS VARTOTOJO KREDITINGUMAS

Iš nagrinėtų ginčų, susijusių su SNTSKI taikymu kredito sutartims, sudarytoms iki šio įstatymo įsigaliojimo, išskirtinas ginčas, dėl kurio rekomendavome kredito davėjui (kredito unijai) gražinti vartotojo sumokėtas netesybas, kurios negali būti taikomos kredito davėjui ne dėl kredito gavėjo kaltės netinkamai įvertinus kredito gavėjo kreditingumą (2018 m. gruodžio 5 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-530 „Dėl G. G. ir

Kredito unijos „Mano linija“ ginčo nagrinėjimo“¹⁰). Nagrinėdami ginčą pabrėžėme, kad, **keičiant iki SNTSKI įsigaliojimo sudarytos kredito sutarties esmines sąlygas (pvz., kredito sumą, taikomą palūkanų normą, maržą), kurias pakeitus blogėja finansinė kredito gavėjo padėtis (pavyzdžiui, didėja kredito suma, palūkanų norma ir pan.) ir (arba) didėja kredito gavėjo įsipareigojimai, taikomos minėto įstatymo nuostatos dėl kredito gavėjo kreditingumo vertinimo.** Kadangi nagrinėto ginčo atveju kredito sutarties šalys susitarė dėl esminės kredito sutarties sąlygos – palūkanų už naudojimąsi kreditu skaičiavimo tvarkos – keitimo, taip pat pakeisdamos (padidindamos) mokamų mėnesinių įmokų dydį, ir tai lėmė kredito kainos, kredito gavėjo prisiimamų finansinių įsipareigojimų ir mėnesinių išlaidų išaugimą bei sutarties nevykdymo rizikos padidėjimą, kredito davėjas turėjo pareigą įvertinti, ar kredito gavėjas gebės vykdyti įsipareigojimus naujomis sąlygomis. Atsižvelgiant į tai, kad kredito davėjas neatliko kreditingumo vertinimo, buvo pripažinta, kad jis neturi teisės reikalauti netesybų, kredito gavėjui kredito įmokas mokant pavėluotai.

KA DARYTI, KAD TAIP NEATSITIKTŲ:

visada atminkite, kad, keičiant esmines būsto kredito sutarties sąlygas (kredito sumą, sutarties laikotarpį, palūkanų normą, maržą ir pan.), turinčias įtakos Jūsų finansinei padėčiai ir įsipareigojimams pagal kredito sutartį, Jūsų kreditingumas turi būti įvertinamas iš naujo;

prieš atliekant kreditingumo vertinimą Jūs turite pateikti visą turimą ir kredito davėjo prašomą teisingą informaciją, kurios pagrindu kredito davėjas galėtų objektyviai įvertinti realų Jūsų, kaip kredito gavėjo, kreditingumą;

jei naujas kreditingumo vertinimas neatliktas, reikalaukite netaikyti netesybų už pavėluotą kredito įmokų mokėjimą;

atsiakius netaikyti netesybų, reikalaukite įrodymų, kad kreditingumui įvertinti reikalingos informacijos buvo prašoma ir kad ši informacija buvo nepateikta išimtinai dėl Jūsų kaltės.

¹⁰ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=5682.

VARTOTOJO TEISĖS IŠANKSTINIO VARTOJIMO KREDITO GRAŽINIMO ATVEJU NEGALI BŪTI APRIBOTOS SUTARTIES SĄLYGOMIS

Nagrinėdami ginčus, kylančius iš vartojimo kredito sutarčių, nustatėme, kad esama problemų nustatant papildomas sąlygas išankstinio vartojimo kredito gražinimo atveju ir jas taikant. Nagrinėto ginčo atveju

VARTOTOJUI NAUDINGA ŽINOTI, KAD:

vartotojo teisė į bendros kainos sumažinimą išankstinio vartojimo kredito gražinimo atveju negali būti apribota sutartyje nustatytų papildomų sąlygų;

vartojimo kredito sutarties sąlygos, ribojančios vartotojo teisę į bendros vartojimo kredito kainos sumažinimą išankstinio kredito gražinimo atveju, prieštarauja teisės aktams, todėl jos vartotojui negalioja;

anksčiau sutartyje nustatyto termino gražinus vartojimo kreditą, iš vartotojo neturi būti reikalaujama sumokėti palūkanas už laikotarpį, kuriuo jis kreditu nesinaudojo;

bendra vartojimo kredito kaina turi būti protinga, pagrįsta ir nepažeisti sutarties šalių interesų pusiausvyros ne tik vartojimo kreditą gražinant sutartyje nustatytais terminais, tačiau ir anksčiau termino.

nustatėme, kad vartojimo kredito davėjas, vartotojui anksčiau vartojimo kredito sutartyje nustatyto termino gražinus vartojimo kredito sumą, nesumažino bendros vartojimo kredito kainos (2018 m. spalio 10 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-432 „Dėl J. K. ir AB „Neo Finance“ ginčo nagrinėjimo“¹¹). Vartojimo kredito davėjas savo atsisakymą sumažinti bendrą vartojimo kredito kainą pagrindė tuo, kad nebuvo įvykdytos vartojimo kredito sutarties sąlygos, įpareigojančios vartojimo kredito gavėją prieš išankstinį kredito gražinimą raštu informuoti vartojimo kredito davėją apie kredito gražinimo datą ir šį prašymą pateikti ne vėliau kaip per 72 valandas nuo atlikto vartojimo kredito gražinimo (jei toks prašymas nebuvo pateiktas iš anksto). Priimtame sprendime dėl ginčo esmės konstatavome, kad vartojimo kredito sutarties sąlygos, nustatančios papildomas išankstinio vartojimo kredito gražinimo sąlygas ir ribojančios vartotojo teisę į bendros vartojimo kredito kainos išankstinio kredito gražinimo atveju sumažinimą, prieštarauja nacionaliniams ir ES teisės aktams. Įvertinę susiklosčiusią padėtį atkreipėme dėmesį į tai,

kad vartojimo kredito sutartyje nustatyta tvarka pati savaime negali paneigti vartojimo kredito gavėjo teisės arba nepagrįstai apsinkinti vartojimo kredito gavėjo galimybės bet kuriuo metu įvykdyti visus arba dalį savo įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį ir tai padarius įgyti teisę į bendros vartojimo kredito kainos sumažinimą. Nagrinėto ginčo atveju vartojimo kredito sutarties sąlyga, įtvirtinanti bendros vartojimo kredito kainos sumažinimo apribojimus, buvo pripažinta prieštaraujanti imperatyvioms teisės aktų nuostatoms, todėl negaliojanti, o vartotojo reikalavimas dėl bendros vartojimo kredito kainos sumažinimo buvo patenkintas.

4.3. REIKŠMINGI GINČAI SU DRAUDIKAIS

Nagrinėdami iš draudimo paslaugų teikimo kylančius ginčus nustatėme sistemine supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis problemą ir priėmėme sprendimus, reikšmingus formuojant iš TPVCPD ir kelionių draudimo sutarčių kylančių ginčų nagrinėjimo praktiką.

DRAUDIKUI NEĮVYKDŽIUS PAREIGOS SUPAŽINDINTI SU DRAUDIMO TAISYKLĖMIS IR ĮTEIKTI JŲ KOPIJĄ, TAISYKLĖS DRAUDĖJUI NETAIKOMOS

Nagrinėdami iš draudimo sutarčių kilusius ginčus, nustatėme sistemine supažindinimo su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis problemą, kai draudimo sutartis nėra pasirašoma, o tik sumokama draudimo įmoka. Nagrinėtų ginčų atvejais, kai draudikai neįvykdė supažindinimo su draudimo taisyklėmis pareigos, konstatavome, kad draudimo taisyklės draudėjams negali būti taikomos (2018 m. balandžio 25 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-175 „Dėl D. S. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“¹²; 2018 m. rugsėjo

¹¹ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=5466.

¹² https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=4774.

12 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-380 „Dėl R. Ž.-M. ir ERGO Insurance SE ginčo nagrinėjimo“¹³; 2018 m. gegužės 23 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-220 „Dėl V. D. ir ADB „Gjensidige“ ginčo nagrinėjimo“¹⁴; 2018 m. balandžio 11 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-148 „Dėl U. M. ir AAS „BTA Baltic Insurance“ ginčo nagrinėjimo“¹⁵; 2018 m. rugsėjo 5 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-370 „Dėl M. K. ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ ginčo nagrinėjimo“¹⁶; 2018 m. spalio 31 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-462 „Dėl V. G. ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ ginčo nagrinėjimo“¹⁷).

2 ATSARGUMO TAISYKLĖS VARTOTOJUI:

jei draudimo sutartis nėra sudaroma nuotoliniu būdu, visais atvejais pasitikrinkite, ar draudikas pateikė visus draudimo dokumentus, įskaitant ir draudimo taisyklių kopiją;

jei susitarėte, kad draudimo dokumentai jums bus pateikti naudojantis ryšio priemonėmis, arba tuo atveju, kai draudimo sutartis sudaroma nuotoliniu būdu, visada reikalaukite, kad draudikas jums atsiųstų ne tik draudimo liudijimą, bet ir draudimo taisykles.

Atkreipiame dėmesį, kad, sudarant draudimo sutartį, draudėjui fiziškai dalyvaujant (sudarant sutartį draudimo įmonės būstinėje ir kt.), prieš draudimo sutarties sudarymą **draudėjas turi būti supažindinamas su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis ir jam įteikiama draudimo taisyklių kopija. Tuo atveju, jei sutarties šalys susitaria draudimo dokumentus draudėjui pateikti, naudojantis ryšio priemonėmis, arba draudimo sutartis sudaroma nuotoliniu būdu, draudėjui ryšio priemonėmis turi būti ne tik pateikiamas draudimo liudijimas, kuriame turi būti nurodyti tikslūs duomenys apie draudimo taisykles (taisyklių numeris ir redakcija), tačiau ir išsiunčiamos draudimo taisyklės arba**

pateikiama tiksli nuoroda į draudiko interneto svetainėje paskelbtas draudimo taisykles bei šios nuorodos pagrindu turi būti draudėjui suteikiama galimybė atgaminti taisyklių kopiją, jei draudėjas turi galimybę reguliariai naudotis internetu (pvz., kai draudikui nurodomas draudėjo el. pašto adresas). Visais atvejais draudėjui turi būti pasiūlyta pateikti draudimo taisykles patvarioje laikmenoje (pvz., siunčiant el. paštu, paštu, įteikiant popierinę kopiją). Nagrinėdami ginčus taip pat nustatėme draudimo taisyklėse įtvirtintų sąlygų, suteikiančių draudikui teisę neišduoti nuotoliniu būdu sudarytos draudimo sutarties sudarymą patvirtinančio draudimo liudijimo, atitiktis teisės aktams problemą (2018 m. balandžio 11 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-148 „Dėl U. M. ir AAS „BTA Baltic Insurance“ ginčo nagrinėjimo“¹⁸). Kadangi Draudimo įstatymo 93 straipsnio 4 dalyje nustatyta imperatyvi pareiga visais atvejais po draudimo sutarties sudarymo draudėjui išduoti draudimo liudijimą, draudikas buvo įpareigotas pakeisti draudimo taisykles ir pašalinti iš jų nurodytus draudimo liudijimo išdavimo apribojimus. Nagrinėjant ginčus nustatyta sisteminė supažindinimo su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis problema buvo sprendžiama ne tik per ginčų nagrinėjimą, ji aptarta ir su draudikais vykusių susitikimų metu, diskutuojant apie priemones, kuriomis turi būti užtikrinamas teisės aktuose nustatytų reikalavimų laikymasis.

¹³ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=5460.

¹⁴ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=4815.

¹⁵ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=4596.

¹⁶ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=5384.

¹⁷ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=5658.

¹⁸ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=4596.

TPVCAPDĮ SUTARTIMI TEIKIAMOS DRAUDIMO ASPAUGOS APIMTIS

VARTOTOJUI NAUDINGA ŽINOTI, KAD:

draudikas negali atsisakyti mokėti draudimo išmokos remdamasis tik informacija, kad transporto priemonė, kuri gali būti naudojama kaip darbo mašina, žalą padarė darbo metu;

draudimo išmoka pagal TPVCAPDĮ nemokama, kai žalą lėmė vien tik technologinio darbo veiksmo atlikimas (krovimo, kasimo ar kitų darbų nulemta žala), nepaisant to, kad atliekant šiuos veiksmus darbo mašinos buvo naudojama kaip transporto priemonė (pvz., judėjimo krovimo, kasimo ar kitų darbų atlikimo metu);

kai žala padaroma transporto priemonės valdytojo, nesilaikančio saugų eismą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų dėl technologinio darbo metu atliekamų įprastinių transporto priemonės valdymo (naudojimo, vairavimo) veiksmų (pvz., važiavimo ar kitų manevrų atlikimo), draudimo išmoka turi būti mokama.

konstatuota, kad minikrautuvo funkcija atitiko jo naudojimą kaip transporto priemonės. Atsižvelgdami į tai, padarėme išvadą, kad transporto priemonės naudojimas įvykio metu atitiko įprastą šios transporto priemonės funkciją ir dėl to šis naudojimas patenka į sąvokos „transporto priemonių eismas“ bei į TPVCAPDĮ įtvirtintą draudžiamojo įvykio sąvokos vartojimo aprėptį, todėl draudikui kyla pareiga nukentėjusiam trečiajam asmeniui išmokėti draudimo išmoką.

KELIONIŲ DRAUDIMO YPATUMAI. BŪTINOSIOS MEDICINOS PAGALBOS IŠLAIDŲ ATLYGINIMAS

VARTOTOJUI SVARBU ŽINOTI, KAD:

jei medicinos išlaidų užsienyje buvo patirta siekiant nustatyti, ar nekyla grėsmė Jūsų sveikatai ir (ar) gyvybei, draudikas negali atsisakyti mokėti draudimo išmokos, net ir nustatius simptomus, panašius į tuos, kuriuos sukeldavo sveikatos sutrikimai, buvę iki įsigaliojant draudimo sutarčiai, ar nenustatius pavojaus Jūsų gyvybei ar sveikatai keliančios būklės;

draudikas turi teisę nemokėti medicinos išlaidų draudimo išmokos tik tuo atveju, jei apdraustasis į užsienio gydymo įstaigą kreipiasi dėl iki kelionės nuolat pasireiškusių ir jam žinomų lėtinių ligų simptomų, siekdamas užsienio gydymo įstaigoje atlikti žinomų simptomų diagnostikos tyrimus ir nustatyti (patikrinti) jų diagnozę.

Nagrindėdami iš TPVCAPD sutarties kilčius ginčus, priėmėme TPVCAPD apsaugos apimties vertinimui reikšmingą sprendimą, kuriame buvo nagrinėjama, ar žalos padarymas valdant transporto priemonę, kuri gali būti naudojama kaip darbo mašina, pripažintinas draudžiamuoju įvykiu (2018 m. gruodžio 19 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-551 „Dėl S. R. ir AAS „BTA Baltic Insurance“ ginčo nagrinėjimo“¹⁹). Nagrinėto ginčo atveju draudikas dėl minikrautuvo nukentėjusio trečiojo asmens automobiliui padarytos žalos atsisakė išmokėti draudimo išmoką, nurodydamas, kad įvykis įvyko minikrautuvui būnant darbo vietoje. **Pagal Lietuvos ir ES teismų formuojamą praktiką, siekiant nustatyti, ar įvykiui taikoma TPVCAPD sutartimi teikiama draudimo apsauga, būtina įvertinti, ar transporto priemonė tuo momentu, kai įvyko įvykis, atliko technologinį darbo veiksmą, ar pagal savo funkciją buvo naudojama kaip transporto priemonė.** Kadangi nagrinėto ginčo atveju įvykis įvyko, kai minikrautuvas, nesilaikydamas saugų eismą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, pajudėjo atbuline eiga ir sugadino kitą transporto priemonę,

Nagrindėdami ginčus, kylančius iš kelionių draudimo sutarčių, priėmėme sprendimą, kuriuo buvo suformuota reikšminga būtiniosios medicinos pagalbos išlaidų atlyginimo sąlygų vertinimo praktika. Nagrinėdami ginčą nustatėme, kad draudikas atsisakė apdraustajam išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl apdraustojo kreipimosi į JAV gydymo įstaigą ir atliktų medicinos tyrimų patirtas 22 293 JAV dolerių išlaidas, nurodydamas, kad atlikti tyrimai buvo susiję su iki kelionės draudimo sutarties įsigaliojimo pasireiškusių apdraustojo sveikatos sutrikimų diagnostika (po JAV gydymo

¹⁹ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=6030

įstaigoje atliktų medicinos tyrimų buvo nustatyti sveikatos sutrikimai, panašūs į iki draudimo sutarties įsigaliojimo apdraustajam diagnozuotus sutrikimus). Mums pateikti įrodymai patvirtino, kad apdraustajam atlikti laboratoriniai tyrimai nebuvo skirti iki draudimo sutarties sudarymo pasireiškusiems sveikatos sutrikimams diagnozuoti ar lėtinės ligos simptomams iširti, jie buvo skirti įsitikinti, ar apdraustajam nepasireiškė ūmi liga, kuriai pasireiškus būtina suteikti skubią medicinos pagalbą dėl kilios grėsmės asmens sveikatai. **Atsižvelgdami į tai, pripažinome, kad apdraustojo patirtos išlaidos atitinka būtiniosios medicinos pagalbos išlaidų atlyginimo pagal kelionės draudimo sutartį sąlygas, ir rekomendavome draudikui išmokėti skubios ir neatidėliotinos medicinos pagalbos išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.**

TURTO VERTINIMO ATASKAITOS ĮRODOMOJI VERTĖ

Nagrinėdami iš TPVCAPD sutarties kilusius ginčus, taip pat pastebėjome, kad vis dar aktualūs ginčai, kylantys dėl draudimo išmokos dydžio, kai vartotojai draudimo išmokos dydį siekia įrodyti pateikdami nepriklausomų

VARTOTOJUI NAUDINGA ŽINOTI, KAD:

draudikas neprivalo visais atvejais vadovautis išimtinai tik nepriklausomo turto vertintojo ataskaita. Vis dėlto, siekdamas nuginčyti vertinimo ataskaitą, draudikas turėtų nurodyti ataskaitos trūkumus.

turto vertintojų ataskaitą. Nagrinėdami ginčus nustatėme, kad **draudikas neprivalo visais atvejais vadovautis išimtinai tik nepriklausomo turto vertinimo ataskaita, kuri yra vienas iš įrodymų, patvirtinančių patirtos žalos dydį. Turto vertinimo ataskaitą draudikas gali nuginčyti kitais įrodymais, t. y. draudikas, siekdamas pagrįsti apskaičiuotos draudimo išmokos dydį, turėtų pateikti įrodymus (pvz., remonto įmonių**

sudarytas remonto sąmatas), kurie patvirtintų, kad turto vertintojas nesivadovavo ekonomiškumo reikalavimu. Siekdamas nuginčyti vertinimo ataskaitą, draudikas turėtų nurodyti visus ataskaitos trūkumus. Draudikams pateikus vertinimo ataskaitos ydingumą patvirtinančius įrodymus, atmetėme vartotojų reikalavimus draudimo išmoką apskaičiuoti pagal vertinimo ataskaitos duomenis (2018 m. gegužės 24 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-216 „Dėl D. Č. ir AAS „BTA Baltic Insurance“ ginčo nagrinėjimo“²⁰; 2018 m. rugsėjo 26 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-408 „Dėl R. L. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“²¹).

BENDROS PASTABOS DĖL NESUTARIMŲ, KYLANČIŲ IŠ SAVANORIŠKOJO DRAUDIMO SUTARČIŲ

Įvertinę nagrinėtus iš draudimo paslaugų kylančius ginčus, atkreipiame dėmesį į tai, kad draudimo išmoka yra mokama tik pagal savanoriškojo draudimo taisyklėse nustatytas įvykių pripažinimo draudžiamaisiais sąlygas. Draudimo taisyklėse nustatytos išimtys, kada draudikui nekyla pareiga išmokėti draudimo išmokos (kada įvykis pripažįstamas nedraudžiamuoju) arba jis yra atleidžiamas nuo draudimo išmokos mokėjimo. Visais atvejais turi būti vadovaujama ne tik draudimo liudijimo, bet ir draudimo taisyklėmis. Todėl, siekdami atkreipti vartotojų dėmesį į aktualius savanoriškojo draudimo sutarčių vykdymo klausimus, pateikiame keletą pastabų dėl nagrinėtų ginčų situacijų ar dažnų nesutarimų, dėl kurių kyla vartotojų ir draudikų ginčai:

²⁰ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=4924.

²¹ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=5600.

Nesutarimai, kylantys iš turto draudimo sutarčių

1. Draudimo apsauga netaikoma įvykiams, kurie įvyko prieš įsigaliojant draudimo sutarčiai. Todėl, jei turto draudimo sutartimi būtų apdraustas turtas nuo įvykių, apie kuriuos draudėjas draudimo sutarties sudarymo metu žinojo, draudimo išmoka dėl šių įvykių nebūtų mokama.
2. Jei draudžiamąjį įvykiu metu sugadinamas turtas, be kurio statinys (gyvenamasis namas, butas) negali funkcionuoti (sugadinami stacionarūs statinio elementai, vidaus apdaila, santechnikos įranga ir kiti statinio priklausiniai), sprendžiant klausimą dėl draudimo išmokos šio turto sugadinimo ar sunaikinimo atveju mokėjimo turi būti taikomos ne namų turto (kilnojamųjų daiktų), o statinių draudimo sąlygos. Turto draudimo sutarties šalims susitarus tik dėl namų turto draudimo, dėl esminė statinio dalimi esančiam turtui padarytos žalos draudimo išmoka nebūtų mokama.
3. Jei turto draudimo taisyklėse nėra numatyta sąlygų, kad dėl draudžiamąjį įvykiu patirti nuostoliai ir mokėtina draudimo išmoka sietini tik su turto atkūrimo darbais, ir jei draudikui yra pateikiami įrodymai, jog draudėjas ketina remontuoti sunaikintą ar sugadintą statinį ir dėl to bus patiriamos PVM ir kitų mokesčių išlaidos, mokant draudimo išmoką iki turto remonto atlikimo, į šią išmoką turi būti taip pat įskaičiuojama PVM išlaidų ir kitų mokesčių suma.

Nesutarimai, kylantys iš kasko sutarčių

1. Kasko sutartyse įtvirtintos sutarties šalių sutartos žalos apskaičiavimo ir draudimo išmokos mokėjimo sąlygos, todėl draudimo išmokai išmokėti nepakanka vien tik draudžiamąjį įvykiu fakto patvirtinimo, taip pat kartais turi būti įgyvendinamos ir kasko sutartyje numatytos papildomos draudimo išmokos išmokėjimo sąlygos (pvz., draudimo taisyklėse gali būti numatyta, kad draudimo išmoka dėl automobilio detalių vagystės gali būti mokama tik draudėjui pateikus detalių įsigijimą ar remonto faktą patvirtinančius įrodymus ir pan.).
2. Jei kasko taisyklėse yra aiškiai numatyta nuostolio dėl transporto priemonės sugadinimo ar sunaikinimo apskaičiavimo tvarka, nenumatanti, kad nuostolis skaičiuojamas pagal nepriklausomo turto vertintojo parengtą automobilio vertinimo ataskaitą, draudikas neturi pagrindo vadovautis vartotojo pateikta vertinimo ataskaita.
3. Kasko sutartis yra nuostolio draudimo sutartis, kuriai taikomas kompensacijos principas, reiškiantis, kad dėl draudžiamąjį įvykiu sugadintas apdraustas automobilis turi būti atkurtas iki padėties, buvusios iki įvykiu. Todėl tuo atveju, kai dėl draudžiamąjį įvykiu sugadinta detalė keičiama nauja detalė, iš nuostolio sumos išskaičiuojama detalės nusidėvėjimo suma, kuri apskaičiuojama pagal kasko draudimo taisyklėse taikomas detalių nusidėvėjimo taikymo sąlygas (išskyrus atvejus, kai sutarties šalys susitaria nusidėvėjimo netaikyti).

Nesutarimai, kylantys iš sveikatos draudimo sutarčių

1. Vartotojai, drausdamiesi gyvybės ar kritinių ligų draudimu, prieš sudarydami sutartį pildo draudiko parengtą draudžiamąjį asmens anketos formą. Ją vartotojai turėtų pildyti itin atidžiai, atsakyti į visus anketos klausimus ir stengtis nurodyti visą informaciją, kurią atsimena. Jei vartotojas abejoja dėl anketoje nurodytos informacijos tikrumo ir išsamumo, turi tai pažymėti anketoje (nurodyti, kad draudiko prašomų duomenų nepamena; kad nėra tikras, ar tikrai buvo pažymėti visi prašomi duomenys, ir pan.). Pateikus neigiamus atsakymus į anketos klausimus, draudikas neturės pagrindo kreiptis į medicinos įstaigą dėl informacijos surinkimo, o informacijos apie sveikatos būklę ir atliktus tyrimus ir (ar) taikytą gydymą neatskleidimas yra pagrindas draudikui nemokėti draudimo išmokos arba ją sumažinti.
2. Nelaimingų atsitikimų draudimo atveju draudimo išmoka mokama tik dėl tų nelaimingų atsitikimų padarinių, kurie numatyti draudimo taisyklėse (draudžiamųjų įvykių sąlygos paprastai nustatomos draudimo taisyklių prieduose esančiose lentelėse, kuriose taip pat įtvirtinamos draudimo išmokos apskaičiavimo pagal draudimo sumos procentus nuostatos). Vien tik nelaimingo atsitikimo faktas nepatvirtina, kad visais atvejais draudimo išmoka dėl įvykusio nelaimingo atsitikimo bus mokama. Be to, net ir tais atvejais, kai medicinos dokumentuose nurodyta apdraustojo diagnozė sutampa su draudžiamąjį įvykiu sąlygose nurodytu nelaimingo atsitikimo padarinių apibrėžimu, draudimo taisyklėse gali būti numatyta papildomų sąlygų, kurioms esant įvykis pripažįstamas draudžiamuoju (pvz., draudimo taisyklėse gali būti numatyta, kad draudimo išmoka yra mokama tik tuo atveju, kai dėl nelaimingo atsitikimo metu patirto sužalojimo atliekama chirurginė operacija; kai apdraustojo randas yra atitinkamo dydžio ir pan.).

5. INFORMACIJA APIE DALYVAVIMĄ TARPTAUTINIO BENDRADARBIAVIMO TINKLO VEIKLOJE

Esame FIN-NET (angl. *Financial dispute resolution network*) nariai, todėl naudojamės turimais tinklo narių kontaktais ir bendradarbiaujame su kitų šalių finansinius ginčus nagrinėjančiomis institucijomis. Šiame tinkle vartotojas iš specialios interneto svetainės gali parsisiųsti ir užpildyti prašymo formą, kurią pateikęs informuoja atitinkamą tarptautinę instituciją apie pažeistas savo teises dėl tarptautinio pobūdžio finansinių ginčų ir kartu gauna informaciją apie galimybę spręsti savo prašyme nurodytas porblemas²². Gavę vartotojo kreipimąsi dėl galimai pažeistų vartotojo teisių šalyje, kuri yra minėto tinklo narė, bendradarbiaujame ir informuojame vartotoją apie galimybę kreiptis į kitą organizaciją, kuri gali padėti vartotojui išspręsti kilusį ginčą.

6. PRIEDAS

6.1. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI IR REIKALAVIMAI PAGAL SEKTORIUS

6.1.1. GINČAI SU BANKAIS

SVARBU:

2018 m. bankai įvykdė 100 proc. Lietuvos banko rekomendacijų dėl vartotojų reikalavimų visiško ar dalinio patenkinimo.

2018 m. iš viso išnagrinėti 86 ginčai su bankais.

2018 m. priimti 33 sprendimai dėl ginčų su bankais esmės. Išnagrinėjus ginčų aplinkybes, visiškai patenkinti 2 vartotojų reikalavimai, iš dalies patenkinti 3 pareiškėjų reikalavimai. Taigi, nors, lyginant 2017 ir 2018 m. ginčų (iš viso patenkinta 15 proc. vartotojų

reikalavimų) su bankais rezultatus, akivaizdu, kad patenkintų reikalavimų sumažėjo (2017 m. iš viso patenkinta 17 proc. vartotojų reikalavimų), tačiau **2018 m. buvo įgyvendinta 100 proc. rekomendacijų dėl vartotojų reikalavimų visiško ar dalinio patenkinimo.**

2018 m. atsisakėme nagrinėti 54 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais. Dažniausiai kilusius ginčus atsisakėme nagrinėti dėl ginčo nagrinėjimo tvarkos nesilaikymo (prieš kreipiantis į mus nepateikiama pretenzija bankui).

2018 m. taip pat priėmėme 6 sprendimus dėl su bankais kilusių ginčų nagrinėjimo nutraukimo. Visais šiais atvejais šalys susitarė kilusį ginčą išspręsti taikiai (100 proc. visų ginčų su bankais nagrinėjimo nutraukimo atvejų).

Svarbu yra tai, kad 2018 m. iš viso pasiekta 13 proc. taikių susitarimų su bankais. Lyginant ankstesnių metų rezultatus, šis skaičius svyruoja (2016 m. – 13 proc., 2017 m. – 16 proc. visų ginčų su bankais), tačiau reikšmingai nepakito.

Kreipdamiesi dėl ginčų su bankais nagrinėjimo, vartotojai reiškė reikalavimus dėl kreditavimo, mokėjimo paslaugų teikimo ir kitų sutarčių. Iš būsto kredito sutarčių kilusiuose ginčiuose vyravo šie reikalavimai: pakeisti būsto kredito sutarčių sąlygas (sumažinti fiksuotųjų palūkanų dydį, maržos dydį, pakeisti kredito sutarties sąlygas ir pan.); rekomenduoti bankui išmokėti visą kredito sutartyje nustatytą kredito sumą, netaikyti ar sumažinti kredito sutartyje nustatytos baudos dydį ir pan.

²² https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_lt.

Vartotojai, kreipdamiesi dėl iš mokėjimo paslaugų kylančių ginčų nagrinėjimo, dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: gražinti atlikus mokėjimo operaciją nuskaitytas lėšas; gražinti iš banko sąskaitos nepagrįstai nurašytas lėšas; gražinti dalį bankomato neišduotų ar neįskaitytų lėšų; kompensuoti nuostolius, atsiradusius dėl mokėjimo kortele atliktų grynujų pinigų paėmimo operacijų, kurių vartotojas nurodo neautorizavęs; sugražinti į banko sąskaitą neįskaitytas lėšas ir pan. Kreipiantis dėl kreditavimo ginčų nagrinėjimo buvo keliami šie reikalavimai: rekomenduoti bankui vykdyti sutartį; netaikyti sutartyje nustatytų delspinigių ir pan.

6.1.2. GINČAI SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS

2018 m. iš viso išnagrinėti 38 kreipimaisi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais.

2018 m. priėmėme 6 sprendimus dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais esmės. 2 atvejais vartotojų reikalavimus patenkinome visiškai, 1 – iš dalies. Tačiau 2 Lietuvos banko rekomendacijos buvo neįgyvendintos (UAB „Perlo Paslaugos“ ir UADBB „Socialinės garantijos“)²³.

2018 m. atsisakėme nagrinėti 74 proc. kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais. Dažniausia atsisakymo priežastis – pretenzijos finansų rinkos dalyviui nepateikimas.

Svarbu yra tai, kad 2018 m. pasiekta 11 taikių susitarimų, o tai sudaro 29 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais. Lyginant ankstesnių metų rezultatus, šis skaičius išliko panašus.

Kilus ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais, vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: sumažinti palūkanų normą; pratęsti mokėjimo grafiką; netaikyti sutartyje nustatytų palūkanų; nutraukti pagal vartojimo kredito sutartį susidariusios skolos išieškojimą ir pan.

6.1.3. GINČAI SU DRAUDIKAIS

2018 m. iš viso išnagrinėta 411 ginčų su draudikais.

2018 m. priėmėme 166 sprendimus dėl ginčų su draudikais esmės. Vartotojų reikalavimus visiškai patenkinome 22 proc. atvejų, o 17 proc. atvejų vartotojų reikalavimus patenkinome iš dalies. Taigi, atsižvelgiant į statistinius duomenis, tiek vartotojų naudai priimtų sprendimų procentinė dalis, tiek ir vartotojų naudai priimtų sprendimų skaičius pastaraisiais metais išlieka panašus (2017 m. 69 vartotojų naudai priimti sprendimai sudarė 40 proc., o 2018 m. 64 vartotojų naudai priimti sprendimai sudarė 39 proc. visų su draudikais nagrinėtų ginčų). **Be to, 2018 m. draudikai priimtus sprendimus vykdė dažniau: šiais metais įgyvendinta 91 proc. Lietuvos banko rekomendacijų, 2017 m. šis skaičius siekė 83 proc.** Lietuvos banko rekomendacijos buvo neįvykdytos 6 atvejais (3 rekomendacijų neįgyvendino AB „Lietuvos draudimas“, 2 – ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ ir 1 – If P&C Insurance AS filialas)²⁴.

2018 m. atsisakėme nagrinėti 47 proc. iš draudimo sutartinių teisinių santykių kilusių ginčų. Dažniausios atsisakymo priežastys buvo tokios pat kaip ir ginčų kituose sektoriuose atvejais, t. y. vartotojai kreipėsi į Lietuvos banką, prieš tai neišnaudoję galimybės nesutarimus spręsti tiesiogiai su draudikais. Kitais atvejais ginčus atsisakėme nagrinėti nustatę, kad į mus kreipėsi ne vartotojas, ginčas kyla dėl ne iš draudimo sutarties kilusių teisinių santykių, kreipiamasi dėl teisme nagrinėjamų arba išnagrinėtų bylų ir pan.

2018 m. taip pat nutraukėme beveik 13 proc. ginčų, kilusių iš draudimo sutarties, nagrinėjimą. Šių ginčų nagrinėjimą nutraukėme dėl tų pačių priežasčių, dėl kurių nutraukėme ir kitų sektorių vartojimo ginčų nagrinėjimą (ginčo šalys pasiekė taikų susitarimą; paaiškėjo aplinkybės, kad nesame įgalioti nagrinėti vartojimo ginčą; viena iš šalių kreipėsi į teismą dėl ginčo nagrinėjimo).

²³ <https://www.lb.lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco#ex-1-1>.

²⁴ <https://www.lb.lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco#ex-1-1>.

63 kilę ginčai su draudikais išspręsti šalims pasiekus taikų susitarimą. Šioje kategorijoje pastebimas vartotojomas naudingas taikių susitarimų skaičiaus didėjimas, t. y. 2016 m. – 32 atvejai, 2017 m. – 46 atvejai, o 2018 m. – net 63 atvejai.

Mes skatiname draudimo rinkos pastangas su vartotojais kylančius nesutarimus spręsti taikiai. Kita vertus, kaip minėta, jau keletą metų iš esmės nekinta rekomenduojamų patenkinti vartotojų reikalavimų dalis, ji vis dar yra pakankamai didelė – apie 40 proc. Todėl manome, kad draudimo bendrovėse turėtų stiprėti savireguliacijos tendencijos, nukreiptos į siekį kuo daugiau nesutarimų su vartotojais spręsti tiesiogiai, kilus ginčams daugiau dėmesio skirti vartotojų interesų apsaugos užtikrinimui.

Kreipdamiesi dėl ginčų su draudikais vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: įvykį pripažinti draudžiamuoju; išmokėti draudimo išmoką arba jos dalį; perskaičiuoti draudimo išmokos dydį; panaikinti atgręžtinį reikalavimą arba jį sumažinti; išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią negautas pajamas, neturtinę žalą; pakeisti draudimo sutarties sąlygas; panaikinti reikalavimą sumokėti pagal draudimo sutartį susidariusią skolą; gražinti draudimo įmoką; iš draudimo įmokos neišskaičiuoti administracinių išlaidų; netaikyti besąlyginės išskaitos; atlyginti vartotojo patirtas išlaidas, susijusias su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra; patenkinti kitus reikalavimus, susijusius su draudimo sutarties vykdymu.

6.2. KĄ SVARBU ŽINOTI VARTOTOJUI, JEI GINČAS VIS DĖLTO KYLA

Jei nepavyksta ginčo išspręsti taikiai ir vartotojas mano, kad dėl finansų rinkos dalyvio veiksmų buvo pažeistos jo teisės ir dėl to jis patyrė nuostolių, vartotojas gali kreiptis į mus dėl ginčo nagrinėjimo²⁵.

Atkreipiame dėmesį į tai, kad:

- vartotoju mes laikome fizinį asmenį, kuris su finansų rinkos dalyviu sutartį sudaro savo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams;
- **prieš kreipdamasis dėl ginčo nagrinėjimo į mus, vartotojas raštu turi kreiptis į finansų rinkos dalyvį, nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą;**
- finansų rinkos dalyvis, gavęs kreipimąsi, vartotojui turi atsakyti per 15 darbo dienų;
- jei gautas atsakymas vartotojo netenkina arba per 15 darbo dienų finansų rinkos dalyvis nepateikia jokio atsakymo, vartotojas turi teisę kreiptis į mus raštu ar elektroniniu būdu.

Atkreipiame dėmesį, kad nagrinėdami kilusį ginčą vertiname vartotojų keliamo reikalavimo finansų rinkos dalyviui pagrįstumą. Todėl reikalavimas turi būti aiškus ir apibrėžtas, kad finansų rinkos dalyvis aiškiai žinotų vartotojo lūkestį, o mes galėtume įvertinti, ar finansų rinkos dalyvio atsakymas patenkinti vartotojo reikalavimą yra pagrįstas, ar ne.

²⁵ <http://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.