



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

Finansų rinkos dalyvių veikla

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita

2019

SANTRUMPOS

BCAD	bendrosios civilinės atsakomybės draudimas
CK	Civilinis kodeksas
CPK	Civilinio proceso kodeksas
ES	Europos Sąjunga
FIN-NET	Finansinių ginčų sprendimo tinklas
kasko	savanoriškasis transporto priemonių draudimas
SNTSKĮ	Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatymas
TPVCAPD	transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas
TPVCAPDĮ	Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas
VKĮ	Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas

TURINYS

ĮVADINIS ŽODIS.....	4
1. Kuo 2019 m. buvo išskirtiniai	5
2. 2019 m. gautų kreipimųsi dėl ginčų pobūdis ir skaičius.....	6
3. 2019 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai	9
4. Ginčų nagrinėjimo praktikos formavimui reikšmingi ginčai ir jų problematika	10
4.1. Reikšmingi ginčai su bankais	10
4.2. Reikšmingi ginčai su kitais finansų rinkos dalyviais	15
4.3. Reikšmingi ginčai su draudikais	18
5. Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje.....	22
6. PRIEDAS	23
6.1. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai ir reikalavimai pagal sektorius	23
6.1.1. Ginčai su bankais	23
6.1.2. Ginčai su kitais finansų rinkos dalyviais	23
6.1.3. Ginčai su draudikais	24
6.2. Ką svarbu žinoti vartotojui, jei ginčas vis dėlto kyla	25

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. 2019 m. – aštunti 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 2019 m. Lietuvos banke nagrinėjant vartotojų ir finansų rinkos dalyvių nesutarimus. Šia ataskaita 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 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.

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

Pagarbiai

Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros komiteto pirmininkas

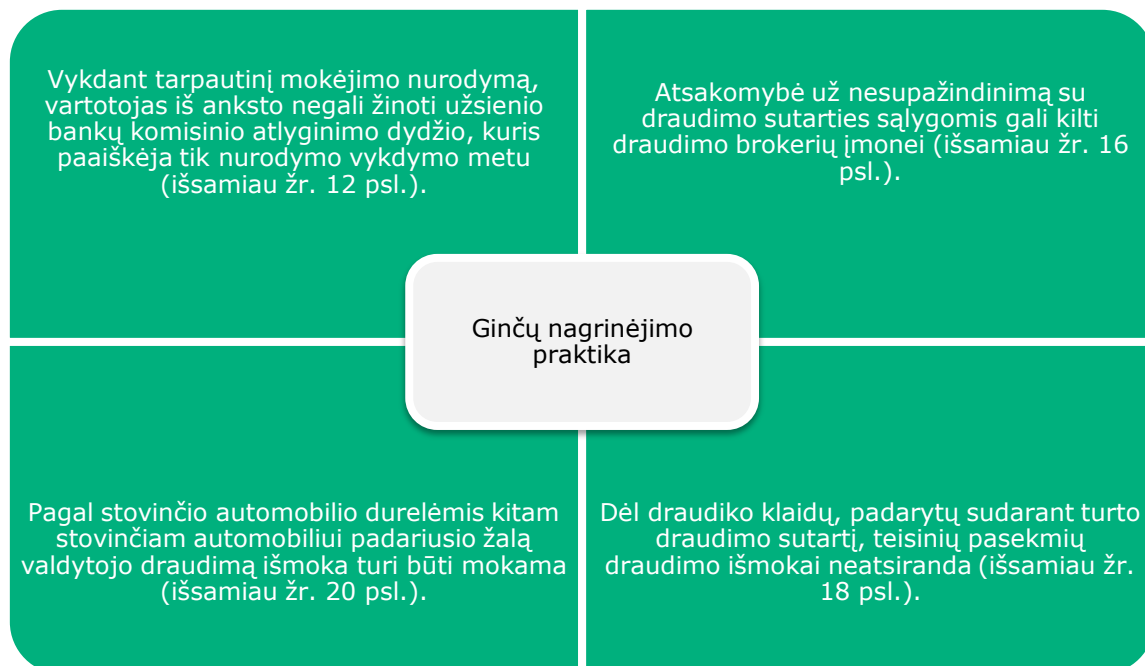
Mindaugas Šalčius

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.

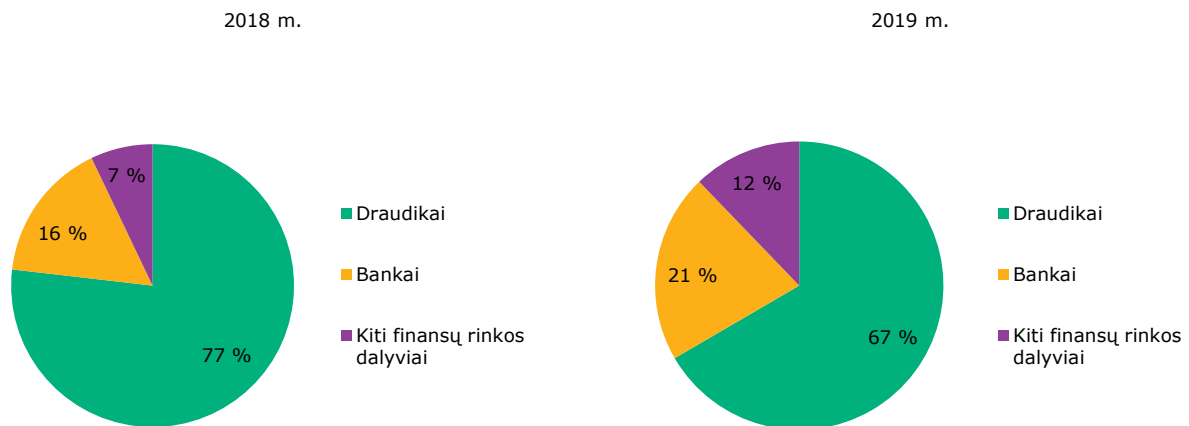
² T. y. Lietuvos banko priimtais sprendimais vykdant Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 2 punkte numatytą funkciją – atlikti finansų rinkos priežiūrą (prižiūrėti, kaip prižiūrimi finansų rinkos dalyviai laikosi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų).

1. KUO 2019 M. BUVO IŠSKIRTINIAI

2019 m. išnagrinėjome 500 kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių. Išnagrinėtų kreipimūsi skaičius, palyginti su 2018 m., šiek tiek sumažėjo (2018 m. išnagrinėti 535 kreipimaisi). Įvertinę visus Lietuvos banko gautus kreipimus, nustatėme, kad 2019 m. buvo būdingi toliau nurodyti veiksniai:

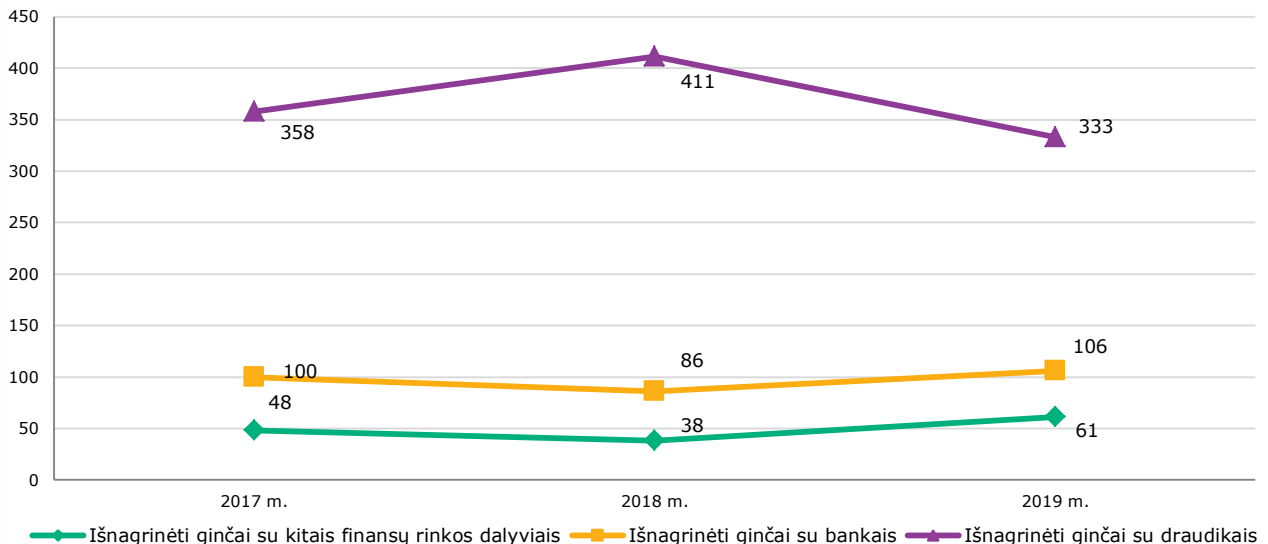


2. 2019 M. GAUTŲ KREIPIMŪSI DĖL GINČŲ POBŪDIS IR SKAIČIUS



Lyginant 2018 ir 2019 m. išnagrinėtų kreipimūsi skaičių matyti, kad vartotojų kreipimūsi į Lietuvos banką dėl ginčų nagrinėjimo skaičius sumažėjo. Iš pirmiau pateiktų duomenų matyti, kad 2019 m. vartotojai dažniausiai skundėsi dėl draudimo paslaugų ir šis skaičius siekia 67 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Sumažėjus nesutarimų su draudikais, 2019 m. vartotojų ginčų su bankais skaičius išaugo. Tokias pat tendencijas galima įžvelgti ir vartotojų nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais (vartojimo kredito davėjais, draudimo brokeriais ir kt.) srityje.

DAUGĖJA VARTOTOJŲ GINČŲ SU BANKAIS IR KITAI FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS



TRUMPAI:

padaugėjo vartotojų ginčų su bankais dėl mokėjimo paslaugų;

išlieka bendra tendencija ginčų dėl būsto kredito ir vartojimo kredito sutarčių atveju.

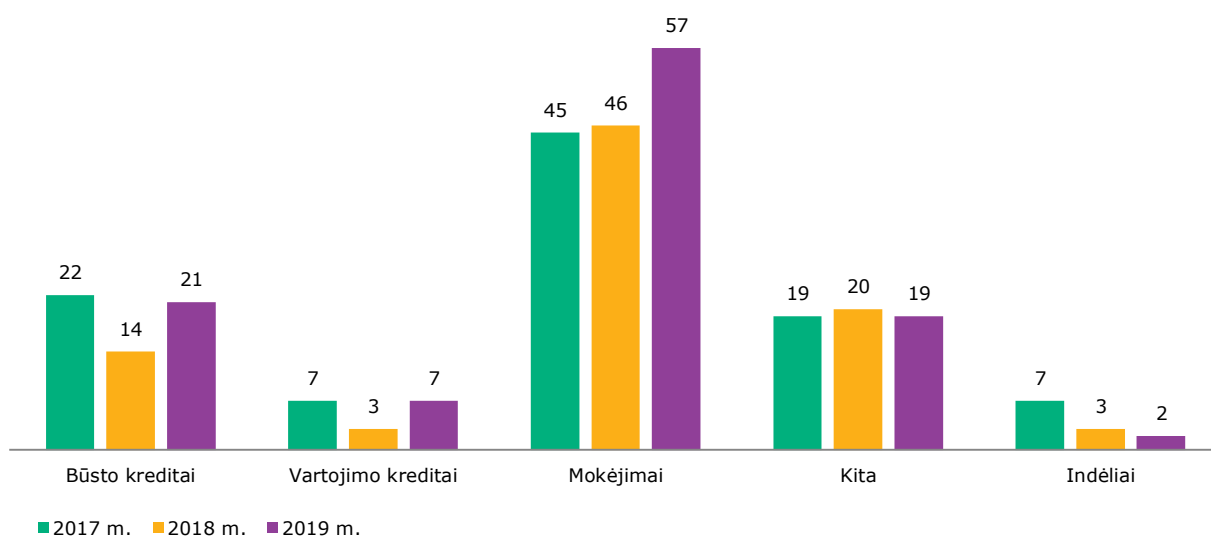
2019 m. ginčų su bankais dalis siekė 21 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų

(šie ir toliau analizuojami duomenys yra susiję išimtinai tik su išnagrinėtais ginčais, o ne su Lietuvos banko vykdoma finansinių paslaugų priežiūra). Didžiausią nesutarimų su bankais dalį sudaro kreipimaisi dėl mokėjimo paslaugų sutarčių vykdymo. Pastebime, kad, palyginti su 2018 m., šių ginčų skaičius gerokai

išaugo, t. y. 45 ginčai – 2017 m., 46 ginčai – 2018 m. ir 57 ginčai – 2019 m. Nors kreipimūsi dėl ginčų, susijusių su mokėjimo paslaugomis, skaičius padidėjo, tačiau 2019 m. procentinė tokių kreipimūsi dalis tebėra tokia pati ir sudaro apie 54 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais (2017 m. sudarė 45 %, o 2018 m. – 54 %). Mūsų nuomone, tokių nesutarimų padidėjimui įtakos galėjo turėti rinkoje vyraujantis spartus mokėjimo paslaugų persikėlimas į elektroninę erdvę – natūraliai vis daugiau operacijų atliekant internetu, daugėja ir tokio pobūdžio ginčų. Kita vertus, nors šis skaitmenizavimas ir palengvina vartotojams galimybę naudotis mokėjimo paslaugomis, tačiau kai kuriems vartotojams tampa sudėtinga prisitaikyti prie naujovių ir tai taip pat sukelia nesutarimų dėl mokėjimo su paslaugų teikėjais.

Taip pat nedidelį kreipimūsi dėl ginčų su bankais padidėjimą lėmė tai, kad 2019 m. (palyginti su 2018 m.) padaugėjo vartotojų ir bankų ginčų, kylančių dėl būsto ir vartojimo kredito paslaugų. Pažymėtina, kad 2019 m. buvo išnagrinėtas 21 nesutarimas, kilęs iš būsto kredito sutarčių, ir 7 nesutarimai dėl vartojimo kredito sutarčių vykdymo.

Ginčai su bankais



2019 m. buvo gauta ir kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš indėlio ir kitų sutarčių. Įvertinus statistinius duomenis, iš šių sutarčių kilę ginčai bendrai sudaro 19 proc. Lietuvos banko nagrinėtų ginčų su bankais. Šioje srityje pastebimas nuoseklus tokių nesutarimų mažėjimas nuo 2017 m.

2019 m. taip pat buvo išnagrinėtas 61 kreipimasis dėl nesutarimų su kitais finansų rinkos

dalyviais. Atsižvelgiant į statistinius duomenis, tokio pobūdžio kreipimūsi skaičius taip pat gerokai padidėjo ir siekia 12 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų (šie ir toliau analizuojami duomenys yra susiję išimtinai tik su išnagrinėtais ginčais, o ne su Lietuvos banko vykdoma finansinių paslaugų priežiūra). Tokiam pokyčiui įtakos turėjo tai, kad padaugėjo kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš vartojimo kredito sutarčių. Lyginant 2018 ir 2019 m. tendencijas, tarp vartotojų ir kitų finansų rinkos dalyvių kylančių ginčų dėl vartojimo kredito sutarčių skaičius padidėjo 50 proc. Nors procentais tokių nesutarimų skaičius gerokai padidėjo, tačiau svarbu atkreipti dėmesį į

tai, kad iš viso per 2019 m. buvo gauta tik 5 kreipimaisis daugiau dėl nesutarimų, kylančių su vartojimo kredito davėjais (2018 m. išnagrinėta 10 ginčų, o 2019 m. – 15 ginčų).

Svarbu pažymėti, kad nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais augimą taip pat lėmė didėjantis nesutarimų su draudimo brokerių įmonėmis skaičius, nes vis daugiau vartotojų kreipiasi dėl draudimo brokerių įmonių netinkamai atliekamų veiksmų, kurie turi įtakos draudimo sutarties vykdymui (vienas iš tokių veiksmų yra nevykdymas draudimo tarpininko pareigos sudarant draudimo sutartį supažindinti vartotoją su draudimo taisyklėmis ir įteikti jam jų kopiją). Lyginant 2018 ir 2019 m. tendencijas, tarp vartotojų ir kitų finansų rinkos dalyvių kylančių ginčų dėl ne gyvybės draudimo sutarčių skaičius padidėjo 64 proc. (2018 m. išnagrinėta 11 ginčų, o 2019 m. – 18 ginčų). Viena iš šių ginčų skaičiaus augimo priežasčių gali būti padidėjęs dėmesys draudimo brokerių rinkoje vyraujančioms problemoms, t. y. Lietuvos banko skiriamas dėmesys draudimo brokerių rinkoje vyraujančių problemų sprendimui ir tinkamam draudimo sutarčių sudarymo ir vykdymo proceso užtikrinimui.

DRAUDIMO ĮMONIŲ KLIENTŲ KREIPIMŪSI SKAIČIUS MAŽĖJA

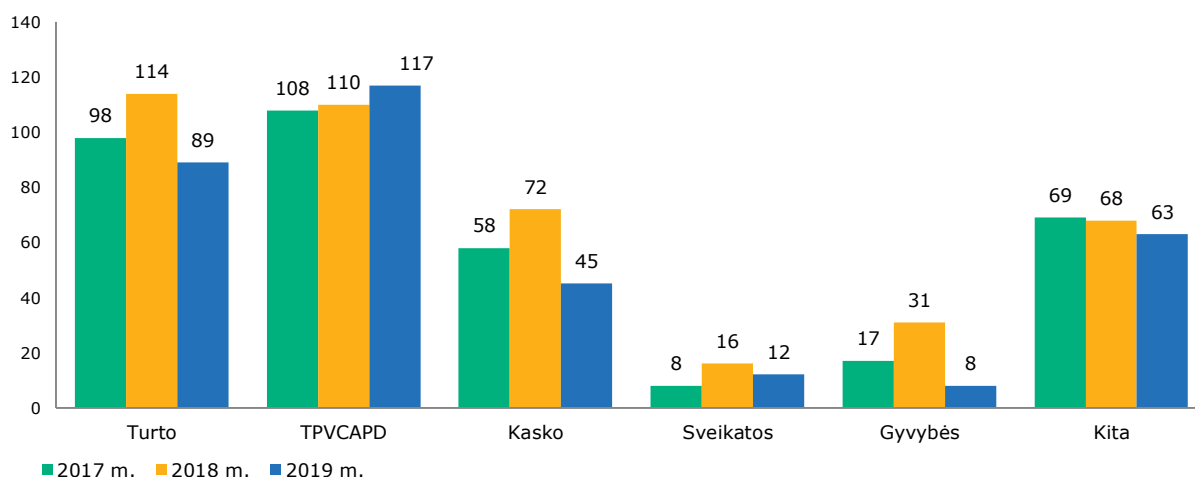
TRUMPAI:

gerokai sumažėjo nesutarimų, kylančių iš turto, kasko ir kitų draudimo sutarčių, skaičius.

Nors nesutarimų, kylančių iš draudimo paslaugų, skaičius mažėjo, tačiau 2019 m. didžiausią išnagrinėtų ginčų dalį vis tiek sudarė vartotojų ginčai su draudimo įmonėmis. 2019 m. tokių nesutarimų dalis sudarė 67 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų.

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

2019 m. išnagrinėjome 15 proc. mažiau iš ne gyvybės draudimo sutarčių kilusių ginčų ir 74 proc. mažiau iš gyvybės draudimo sutarčių kilusių ginčų su draudikais.



2019 m. išskirtiniai dar ir tuo, kad ne gyvybės draudimo srityje kardinaliai sumažėjo kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš turto ir kasko draudimo sutarčių, skaičius. **Tikėtina, kad viena iš šių nesutarimų skaičiaus mažėjimo priežasčių yra draudikų vykdomos vidinės prevencinės priemonės, kuriomis yra siekiama sumažinti kylančių ginčų skaičių.**

Taip pat manome, kad nesutarimų, kylančių iš turto draudimo sutarčių, sumažėjimui įtakos turėjo parengta Turto draudimo produktų rinkos analizė, kurioje nustatėme pagrindines vartotojams dėl jų kylančias rizikas³. Atliekant turto draudimo analizę paaiškėjo, kad daugiausia problemų vartotojams kyla dėl painių draudimo sutarčių sąlygų, kurių draudėjai dažnai neperskaito arba perskaitę tinkamai jų

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

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 draudėjus su draudimo taisyklėmis, taip pat kruopščiau patikrinti draudžiamą turta. Šie pasiūlymai galėjo turėti įtakos ne tik turto draudimo sutarčių, bet ir kasko bei sveikatos draudimo sutarčių atvejais.

Gyvybės draudimo atveju pastebėjome, kad mažėja ginčų vykdant gyvybės draudimo sutartis. Palyginti su 2018 m., šių nesutarimų skaičius gerokai sumažėjo (2018 m. tokių nesutarimų skaičius siekė 6 % visų su draudikais Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų) ir 2019 m. siekia vos 2 proc. visų su draudikais Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Toks ženklus šių nesutarimų mažėjimas sietinas su reguliaria, intensyvia ir kryptinga Lietuvos banko veikla gyvybės draudimo apsaugos srityje (gyvybės draudimo praktikoje kylančių klausimų dėl teisės aktų taikymo išaiškinimai ir kita veikla, susijusi su gyvybės draudimo priežiūra).

3. 2019 M. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI

TRUMPAI:

2019 m. 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.

Kaip minėta, 2019 m. iš viso buvo išnagrinėta 500 ginčų. 2019 m. priimti 165 sprendimai dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių, esmės. Lyginant 2018 ir 2019 m., **vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė sutrumpėjo 6 dienomis ir 2019 m. buvo 62 kalendorinės dienos (2018 m. – 68 kalendorinės dienos)**⁴.

2019 m. vartotojų naudai buvo priimta 30 proc. sprendimų, iš jų vartotojų reikalavimai visiškai patenkinti 21 atveju, o iš dalies – 28 atvejais.

Likusiais atvejais, t. y. 70 proc. iš esmės išnagrinėtų

ginčų, vartotojų teisių ir teisėtų interesų pažeidimų nebuvo nustatyta, todėl vartotojų reikalavimus nuspręsta atmesti.

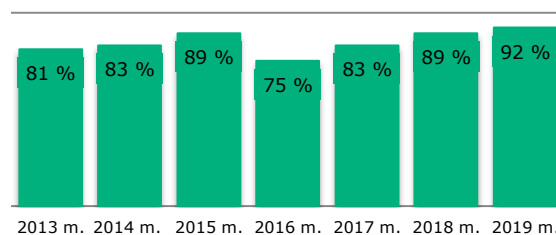
Taip pat svarbu yra tai, kad **finansų rinkos dalyviai įgyvendino 92 proc. Lietuvos banko rekomendacijų** dėl vartotojų naudai priimtų

sprendimų. 3 Lietuvos banko rekomendacijų neįvykdė draudimo įmonės, 1 sprendimo – bankas (išsamiau žr. šios ataskaitos 22 ir 23 psl.). Lietuvos banko sprendimai dėl vartojimo ginčo esmės⁵ ir šiuose sprendimuose nurodytų rekomendacijų neįvykdė finansų rinkos dalyviai viešai skelbiami Lietuvos banko interneto svetainėje⁶.

2019 m. Lietuvos bankas atsisakė nagrinėti 264 kreipimusis dėl ginčų su finansų rinkos dalyviais ir tai sudaro 53 proc. visų gautų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą. Lyginant ankstesnių metų rezultatus, šis skaičius svyruoja (2017 m. – 43 proc., 2018 m. – 50 proc.), tačiau reikšmingai nepakito (daugiau informacijos, ką naudinga žinoti prieš kreipiantis į Lietuvos banką, žr. šios ataskaitos 24 psl.).

Taip pat 2019 m. buvo priimtas 71 sprendimas dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutarčių nagrinėjimo nutraukimo, o tai iš viso sudaro 14 proc. visų gautų kreipimųsi dėl ginčų. Dažniausia vartojimo

Rekomendacijų įgyvendinimo tendencijos



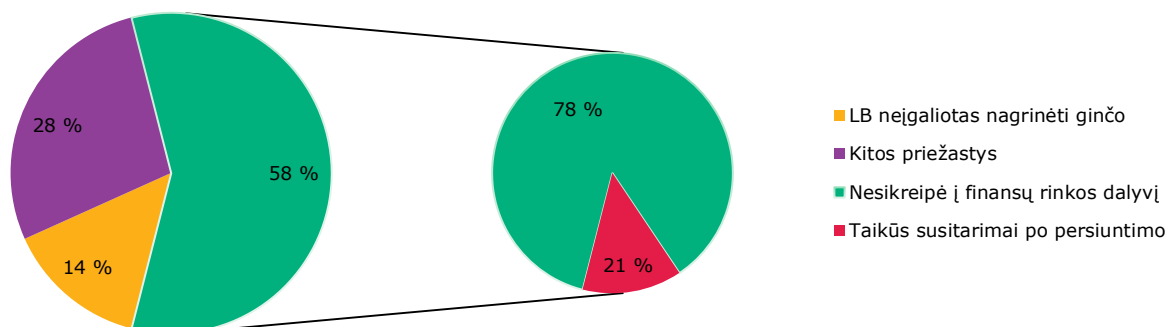
⁴ Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 5 dalį, vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo kreipimos gavimo. Šis terminas gali būti pratęstas, tačiau ne ilgiau kaip 30 dienų.

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>.

ginčų nutraukimo priežastis (83 %) 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 %) nutrauktų vartojimo ginčų sudaro atvejai, kai ginčas negali būti nagrinėjamas, pvz., nustačius, kad šalių ginčas nelaikytinas vartojimo ginču arba kad viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipėsi į bendrosios kompetencijos teismą.

Atsisakymai nagrinėti vartojimo ginčą



Vienas iš esminių 2019 m. statistinių rodiklių tebėra tendencingai didėjantis ginčų, kurie baigti taikiu susitarimu, skaičius. Iš viso buvo pasiekta 90 taikių susitarimų, o tai sudaro 18 proc. visų kreipimųsi dėl ginčų (2017 m. šis skaičius siekė 15 %, o 2018 m. – 16 % visų kreipimųsi dėl ginčų). 79 proc. taikių susitarimų šalims pavyko pasiekti Lietuvos bankui pradėjus ginčo nagrinėjimą (dėl to nagrinėjimas buvo nutrauktas), o 21 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 būsto kredito ir vartojimo kredito sutarčių bei mokėjimo paslaugų teikimo, pateikdami išvalgas, susijusias su banko teisės vienašališkai nutraukti kredito sutartį tinkamu įgyvendinimu, naujo fiksuotųjų palūkanų normos dydžio nustatymu, bankui mokėtinų sumų vartojimo kredito sutarties atsisakymo atveju, mokesčių, vykdančių tarptautinį mokėjimo nurodymą, taikymu ir banko sąskaitų, esant lėšų areštui, uždarymu.

BANKAS GALI VIENAŠALIŠKAI NUTRAUKTI KREDITO SUTARTĮ TIK IŠNAUDOJĘS VISAS GALIMYBES IR PRIEMONES IŠSAUGOTI SUTARTĮ

Nagrinėdami iš kredito sutarčių kilusius ginčus, priėmėme tokio pobūdžio ginčų nagrinėjimo praktikai reikšmingą sprendimą, susijusį su banko teisės vienašališkai nutraukti būsto kredito sutartį, esant esminiam kredito sutarties pažeidimui, įgyvendinimu (2019 m. rugpjūčio 14 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-325 „Dėl D. R., M. D. ir banko Luminor Bank AS ginčo nagrinėjimo“⁷). Nagrinėdami ginčą nustatėme, kad kredito gavėjai kreditą vėlavo grąžinti daugiau kaip 90 dienų, todėl bankas tokį kredito sutarties pažeidimą pagrįstai laikė esminiu sutarties pažeidimu. Tačiau bankas nevykdė visų SNTSKĮ reikalavimų, keliamų kredito davėjui, siekiančiam pasinaudoti teise vienašališkai nutraukti kredito sutartį. **Bankas prieš nutraukdamas kredito sutartį neišnaudojo visų objektyviai įmanomų galimybių užtikrinti, kad būtų vykdomi kredito sutartyje nustatyti įsipareigojimai. Kredito gavėjui pateikus prašymą bankui pratęsti kredito**

⁷ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=6869.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

bankas teise vienašališkai nutraukti kredito sutartį ar pareikalauti sugražinti visą kreditą prieš terminą gali pasinaudoti tik kaip kraštutine priemone, esant esminiam sutarties pažeidimui;

prieš nutraukdamas kredito sutartį ar pareikalaudamas prieš terminą sugražinti visą kreditą, bankas turėtų pasinaudoti visomis objektyviai įmanomomis galimybėmis ir tinkamomis priemonėmis išsaugoti kredito sutartį;

kredito gavėjai taip pat turi aktyviai bendradarbiauti su banku, kredito sutartyje nustatytais terminais ir tvarka teikdami duomenis ir prašymus, būtinus kredito sutarčiai išsaugoti.

grąžinimo terminą ir pateikus paaiškinimus ir pasiūlymus dėl tolesnio kredito grąžinimo galimybių, bankas iki nutraukdamas kredito sutartį pasiūlymų dėl galimų kredito gavėjų įsipareigojimų pagal kredito sutartį tolesnio vykdymo būdų ir (arba) priemonių nepateikė. Bankas taip pat nesilaikė SNTSKĮ reikalavimo ne mažiau kaip du kartus raštu informuoti kredito gavėją apie nevykdomus įsipareigojimus pagal kredito sutartį. Bankas pateikė tik vieną, vietoje privalomų dviejų, pranešimą registruotą pašto siunta. Nagrinėdami ginčą konstatavome, kad tokie banko veiksmai neatitinka SNTSKĮ nustatytų kredito davėjo teisės vienašališkai nutraukti kredito sutartį įgyvendinimo reikalavimų.

KREDITO SUTARTIES ŠALIMS NESUTARIANT DĖL NAUJO FIKSUOTŲJŲ PALŪKANŲ NORMOS DYDŽIO, BANKAS PRIVALO VADOVAUTIS SUSITARIMO DĖL NAUJŲ PALŪKANŲ NUSTATYMO METU GALIOJUSIAIS VIEŠAI SKELBIAMAIŠ STATISTINIAIS DUOMENIMIS, KURIE MAKSIMALIAI ATITINKA KREDITO SUTARTIES NUOSTATAS

Iš kredito sutartinių santykių kylančių ginčų taip pat išskirtina nagrinėta ginčo situacija, susijusi su būsto kredito sutarties fiksuotųjų palūkanų normos nustatymu sutartyje nustatytam laikotarpiui (2019 m. sausio 16 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-25 „Dėl M. P. ir M. P. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“⁸). Nagrinėdami ginčą nustatėme, kad kredito gavėjai su banku buvo sudarę susitarimą dėl fiksuotųjų palūkanų normos taikymo. Pasibaigus kredito sutartyje nustatytam fiksuotųjų palūkanų normos terminui, bankas informavo apie tai kredito gavėjus ir nurodė, kad kitam kredito sutartyje nustatytam laikotarpiui bankas nustatys naują fiksuotųjų palūkanų normos dydį. Kredito gavėjai nesutiko su banko pasiūlytu nauju fiksuotųjų palūkanų normos dydžiu ir nurodė, kad bankas, apskaičiuodamas fiksuotąją palūkanų normą, vadovavosi netinkamais viešai skelbiamais statistiniais duomenimis, todėl reikalavo perskaičiuoti pasiūlytą fiksuotųjų palūkanų normos dydį. Nagrinėdami ginčą, konstatavome, kad bankas pagrįstai vadovavosi jo pateiktais statistiniais duomenimis, kurie maksimaliai atitinka tarp šalių sudarytos kredito sutarties nuostatas. Tačiau atkreipėme dėmesį, kad būsto kredito sutarties šalims nesutariant dėl kredito sutarčiai siūlomo palūkanų normos dydžio, bankas privalėjo palūkanų normos dydį apskaičiuoti ne pagal duomenis, kurie buvo viešai skelbiami tuo metu, kai kredito gavėjui buvo pateiktas pasiūlymas, o pagal statistinius duomenis, kurie buvo prieinami sutartyje nustatytu fiksuotųjų palūkanų normos galiojimo pasibaigimo metu. Taigi, bankui šiuo atveju rekomendavome perskaičiuoti būsto kredito sutartyje nustatytam laikotarpiui taikomą fiksuotųjų palūkanų normos dydį ir apskaičiuojant jį taikyti

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

šalims nesutariant dėl naujo fiksuotųjų palūkanų normos dydžio, bankas šį dydį privalo apskaičiuoti pagal banko veiklos vietos komercinių bankų vidutinę palūkanų normą atspindinčius viešai skelbiamus statistinius duomenis, kurie maksimaliai atitinka kredito sutarties nuostatas;

jei vartotojai nesutinka su banko pasiūlytu fiksuotųjų palūkanų normos dydžiu, bankas privalo šį dydį nustatyti pagal palūkanų keitimo metu galiojusius viešai skelbiamus statistinius duomenis.

⁸ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=6179.

fiksuotųjų palūkanų normos keitimo metu vyravusius viešai skelbiamus statistinius duomenis, kurie maksimaliai atitinka šalių sudarytos būsto kredito sutarties nuostatas.

VARTOJIMO KREDITO SUTARTIES ATSIKAKIUS PER 14 DIENŲ NUO JOS SUDARYMO AR SUTARTIES NUOSTATŲ IR SĄLYGŲ GAVIMO, BANKAS NEGALI REIKALAUTI GRAŽINTI SUTARTIES SUDARYMO MOKESČIO

Iš vartojimo kredito sutarčių kylančių ginčų išskirtina Lietuvos banke nagrinėto ginčo situacija, kai vartojimo kredito davėjas (bankas), vartojimo kredito gavėjui nusprendus pasinaudoti teise atsisakyti vartojimo kredito sutarties per 14 dienų nuo vartojimo kredito sutarties sudarymo, reikalavo sugrąžinti sutarties sudarymo mokestį (2019 m. birželio 5 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-224 „Dėl S. A. ir banko AS „Citadele banka“ ginčo nagrinėjimo“⁹). Bankas rėmėsi vartojimo kredito sutarties sąlygomis, pagal kurias, per 14 dienų nuo vartojimo kredito sutarties sudarymo atsisakius sutarties, vartojimo kredito gavėjui tenka pareiga

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

atminkite, kad Jums vartojimo kredito sutarties atsisakius per 14 dienų nuo sutarties sudarymo ar sutarties nuostatų ir sąlygų gavimo, vartojimo kredito davėjas neturi teisės gauti jokios kompensacijos, išskyrus kompensaciją už viešojo administravimo įstaigoms sumokėtus negražinamus mokesčius;

vartojimo kredito sutarties atsisakymo atveju Jūs vartojimo kredito davėjui turėtumėte gražinti tik VKĮ 15 straipsnio 2 dalyje nurodytas sumas.

sumokėti bankui už faktiškai suteiktas paslaugas (įskaitant ir sutarties sudarymo mokestį). Nagrinėdami ginčą nustatėme, kad vartojimo kredito sutarties sąlygos prieštarauja imperatyvioms VKĮ 15 straipsnio normoms, reglamentuojančioms kredito gavėjo teisę atsisakyti vartojimo kredito sutarties per 14 dienų. Lietuvos bankas atkreipė dėmesį į tai, kad VKĮ 15 straipsnio 2 dalyje pateiktas baigtinis sąrašas sumų, kurias vartojimo kredito gavėjas privalo gražinti (kompensuoti) vartojimo kredito davėjui vartojimo kredito sutarties atsisakymo per 14 dienų atveju, t. y. 1) vartojimo kredita; 2) palūkanas, susikaupusias nuo dienos, kurią buvo išmokėtas vartojimo kreditas, iki vartojimo kredito gražinimo dienos; 3) vartojimo kredito davėjo viešojo administravimo įstaigoms

sumokėtus negražinamus mokesčius. Todėl kiti vartojimo kredito davėjo dėl vartojimo kredito sutarties atsisakymo per 14 dienų patirti nuostoliai (nei tiesioginiai, nei netiesioginiai), tokie kaip sutarties sudarymo mokestis, negali būti kompensuojami vartojimo kredito gavėjo sąskaita.

VYKDANT TARPTAUTINĮ MOKĖJIMO NURODYMĄ, UŽSIENIO BANKŲ KOMISINIO ATLYGINIMO DYDIS PAAIŠKĖJA TIK NURODYMO VYKDYMO METU

Nagrinėdami iš mokėjimų paslaugų teikimo kylančius ginčus, pastebėjome vartotojų nusiskundimus, kad prieš teikiant vykdyti tarptautinius mokėjimo nurodymus, nėra galimybės sužinoti tikslų lėšų gavėjų bankų (ir (ar) bankų korespondentų) komisinio atlyginimo dydžių (2019 m. lapkričio 6 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-448 „Dėl T. L. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“¹⁰; 2019 m. liepos 3 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-258 „Dėl V. R. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“¹¹). Lėšų gavėjo banko (bankų korespondentų) komisinio atlyginimo dydis paprastai sužinomas tik mokėjimo nurodymo vykdymo metu, kai mokėtojo bankas gauna informaciją apie lėšų gavėjo banko (banko korespondento) taikomus komisinius atlyginimus. Nagrinėto ginčo atveju nustatėme, kad vartotojas, atlikdamas tarptautinį mokėjimo nurodymą, pasirinko mokėjimo būdą, pagal kurį visus mokesčius (tiek mokėtojo, tiek bankų korespondentų, tiek lėšų gavėjo banko) sumoka mokėtojas (2019 m. liepos 3 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-258 „Dėl V. R. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“¹²). Vartotojas reikalavo, kad bankas gražintų lėšų gavėjo banko nuskaitytą komisinį atlyginimą,

⁹ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=7063.

¹⁰ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=7391.

¹¹ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=7130.

¹² https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=7130.

nes apie jį nebuvo informuotas prieš patvirtindamas mokėjimo nurodymą. Priimtame sprendime atkreipėme dėmesį į tai, kad **mokėjimo paslaugų teikėjas visada žino tik jo paties taikomo komisinio atlyginimo dydį. Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme nenustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga informuoti paslaugos gavėjus apie kitų mokėjimo paslaugų teikėjų komisinius atlyginimus.** Kadangi bankui nekilo atsakomybė už tokios informacijos teikimą, o su banko taikomais mokesčiais vartotojas buvo supažindintas tinkamai, išnagrinėję ginčą konstatavome, kad vartotojo reikalavimas grąžinti lėšų gavėjo banko nuskaitytą komisinį atlyginimą yra nepagrįstas.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

rinkdamiesi tarptautinį mokėjimo nurodymą, įvertinkite, kad gali būti taikomas ne tik mokėtojo banko, bet ir lėšų gavėjo banko (bankų korespondentų) komisinis atlyginimas;

ketindami pateikti vykdyti tarptautinį mokėjimo nurodymą, atidžiai pasirinkite mokesčių mokėjimo būdą, nuo kurio priklausys, kas mokės mokėtojo ir lėšų gavėjo bankų (bei bankų korespondentų) komisinius atlyginimus;

atminkite, kad bankai privalo informuoti vartotojus apie jų pačių taikomą komisinį atlyginimą, tačiau jiems nekyla pareiga iš anksto informuoti vartotojus apie kitų bankų taikomų komisinių mokesčių dydžius (jei bankas turi galimybę, turi nurodyti komisino mokesčio dydį ir intervalą).

BANKAS NEGALI ATSIŠAKYTI UŽDARYTI BANKO SĄSKAITOS, KURIAI NUSTATYTI DISPONAVIMO LĖŠOMIS APRIBOJIMAI, JEI SĄSKAITOJE NĖRA PINIGINIŲ LĖŠŲ

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

vartotojas teise nutraukti banko sąskaitos sutartį, esant piniginių lėšų areštui, galėtų pasinaudoti tik tuo atveju, jeigu tokiais veiksmais nebūtų pažeistos skolos išieškojimo vykdymo procesus reglamentuojančios nuostatos;

bankas negali remtis CK 6.927 straipsnio 3 dalies nuostatomis, reglamentuojančiomis banko sąskaitos sutarties nutraukimą banko iniciatyva, kai yra nustatyti disponavimo lėšomis apribojimai ir kai banko sąskaitoje piniginių lėšų nebėra.

Nagrinėdami iš mokėjimo paslaugų teikimo kilusius ginčus, suformavome reikšmingus išaiškinimus dėl vartotojų prašymų nutraukti banko sąskaitos sutartis, kai yra taikomi disponavimo lėšomis apribojimai, tenkinimo (2019 m. sausio 16 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-28 „Dėl V. S. ir banko „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo¹³; 2019 m. kovo 27 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-123 „Dėl A. M. ir banko „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo¹⁴; 2019 m. gruodžio 4 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-490 „Dėl D. S. ir banko „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo¹⁵). Bankas, atsisakydamas nutraukti banko sąskaitos sutartį, rėmėsi CK 6.927 straipsnio 3 dalies nuostatomis, reglamentuojančiomis banko sąskaitos sutarties nutraukimą banko iniciatyva, kai

yra tenkinamos 2 sąlygos: 1) kai daugiau kaip metus banko sąskaitoje nėra piniginių lėšų ir 2) su sąskaita nebuvo atliekamos jokios operacijos (išskyrus atvejus, kai banko sutartyje nustatyta kitaip). Ginčų praktikos formavimui reikšmingo ginčo atveju vertinome, ar bankas gali uždaryti banko sąskaitą vartotojo prašymu, kai sąskaitoje nėra piniginių lėšų, tačiau jai yra taikomi disponavimo lėšomis apribojimai ir nuo paskutinės operacijos sąskaitoje nėra praėję metai (2019 m. kovo 27 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-123 „Dėl A.

¹³ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=6010.

¹⁴ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=6558.

¹⁵ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=10120.

M. ir banko „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo¹⁶). **Mūsų vertinimu, klientų iniciatyva banko sąskaitos, kuriose yra piniginių lėšų ir jos yra areštuotos, sutartys galėtų būti nutrauktos ir tokios banko sąskaitos uždarytos tik tuo atveju, jeigu tokioms sutartims nutraukti būtų gauti atitinkami disponavimo lėšomis apribojimus pritaikiusių antstolių ir (arba) teismo leidimai. Tačiau kai kliento vardu atidarytoje banko sąskaitoje piniginių lėšų nebėra ir antstolio patvarkymai, kurių pagrindu areštuotos banko sąskaitoje esančios piniginės lėšos, negali būti įvykdyti dėl lėšų banko sąskaitoje nebuvimo, t. y. kai uždarant sąskaitas nepažeidžiami CK imperatyvūs reikalavimai, mūsų nuomone, teisinių kliūčių uždaryti tokią banko sąskaitą neturėtų būti.**

BANKAS NEATSAKO UŽ NUOSTOLIUS, KURIŲ PATIRIA VARTOTOJAS, PERVERSDAMAS INVESTUOTI SKIRTAS LĖŠAS Į LĖŠŲ GAVĖJO ATIDARYTĄ VIRTUALIAJĄ SĄSKAITĄ

Pastebėjome, kad daugėja vartotojų kreipimusi dėl vartotojų pervestų lėšų nelegaliai finansines paslaugas Lietuvoje siūlančioms bendrovėms (pvz., 2019 m. rugsėjo 11 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-362 „Dėl E. S. ir banko „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo¹⁷; 2019 m. birželio 19 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-236 „Dėl V. G. ir banko „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo¹⁸; 2019 m. balandžio 17 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-165 „Dėl R. Č. ir banko „Swedbank“ ginčo nagrinėjimo¹⁹; 2019 m. lapkričio 13 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-456 „Dėl M. Š. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo²⁰; 2019 m. lapkričio 26 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-479 „Dėl V. S. ir banko Luminor bank AS ginčo nagrinėjimo²¹).

Praktika rodo, kad dažniausiai yra sukuriamos realių buveinių neturinčių įmonių interneto svetainės, kuriose, imituojančios finansinių paslaugų teikimą, iš patiklių

vartotojų išviliojamos ir pasisavinamos piniginės lėšos. Piniginės lėšos yra išviliojamos tokiu būdu, kad vartotojai patys nelegalias finansines paslaugas siūlančių bendrovių svetainėse susikuria virtualiąsias sąskaitas ir patys pateikia bankui nurodymą pervesti į jas lėšų arba tretiesiems asmenims paprašius perduoda personalizuotus saugumo duomenis, tikėdamiesi uždirbti pelno iš veiklos, susijusios su investavimu. Todėl norime atkreipti vartotojų dėmesį – nustačius, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją, t. y. davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją, laikantis teisės aktų bei mokėjimo paslaugų sutarties nuostatų, ir kad bankas tinkamai įvykdė mokėjimo operaciją, bankui nekyla pareiga

grąžinti tinkamai autorizuotos mokėjimo operacijos lėšų. Papildomai atkreipiame vartotojų dėmesį ir į tai, kad veikla, kai klientai turi galimybę pirmiau minėtų asmenų administruojamoje interneto svetainėje teikti pavedimus dėl sandorių dėl finansinių priemonių, yra traktuotina kaip investicinių paslaugų – pavedimų priėmimo ir perdavimo, pavedimų vykdymo klientų sąskaita ir sandorių sudarymo savo sąskaita – teikimas, todėl remiantis kai kurių (pvz., *Mastercard*) tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų taisyklėmis tinkamai autorizuotos mokėjimo operacijos grąžinimo (atšaukimo) procedūra nėra taikoma.

Lietuvos banke nagrinėtų ginčų atvejais vartotojai, siekdami investuoti (t. y. prekiauti akcijomis ir pan.) užsiregistravo tam tikrose platformose, kuriose buvo atidarytos virtualiosios sąskaitos. Vartotojai, pervedę

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

patikrinkite, ar investavimo paslaugas siūlanti įstaiga turi reikiamą licenciją. Tą galima padaryti Lietuvos banko svetainės [lb.lt](#) skiltyje „Licencijos“;

venkite pasiūlymų, žadančių „greitą praturtėjimą“ ir „jokios rizikos“;

jei tinkamai autorizuosite mokėjimo operaciją ir iš banko sąskaitos bus pervestos lėšos į investavimui skirtas virtualiąsias sąskaitas, prarastos lėšos nebus sugrąžintos.

¹⁶ https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=6558.

¹⁷ https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=8584.

¹⁸ https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=7025.

¹⁹ https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=6577.

²⁰ https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=10028.

²¹ https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=9796.

lėšų į virtualiąsias sąskaitas, prašė, kad bankai grąžintų investuotas ir prarastas lėšas, kadangi, vartotojų teigimu, jiems nebuvo suteikta paslauga, už kurią vartotojai yra sumokėję, naudodamiesi banko išduota mokėjimo kortele. Nagrinėdami ginčus nustatėme, kad mokėjimo operacijas bankai vykdė tinkamai ir lėšas pervedė vartotojų nurodytiems lėšų gavėjams. Vartotojams atlikus mokėjimo operacijas, lėšos buvo įskaitytos į lėšų gavėjo interneto svetainėje atidarytą virtualiąją sąskaitą, kuri nėra banko sąskaita. Dėl šios priežasties padarėme išvadą, kad lėšų gavėjo interneto svetainėje atidarytoje virtualiojoje sąskaitoje su pervestomis lėšomis atliktos (turėtos atlikti) operacijos su banko sąskaitoje vykusiomis mokėjimo operacijomis yra susijusios tik netiesioginiu ryšiu. Vartotojai lėšas į virtualiąsias sąskaitas pervedė, siekdami, kad virtualiosiose sąskaitose būtų vykdoma investavimo veikla. Tai reiškia, kad pirminis ir tiesioginis lėšų iš banko sąskaitos į virtualiąją sąskaitą pervedimo tikslas buvo tai, kad lėšos patektų į virtualiąją sąskaitą, nes būtent iš virtualiosios sąskaitos vartotojai tikėjosi investuoti ir iš to gauti naudos. Tokiais atvejais nusprendėme, kad vartotojai nepagrįstai reikalavo grąžinti jų prarastas lėšas už neva banko nesuteiktas paslaugas.

GINČAI DĖL LĖŠŲ UŽ ĮSIGYTAS PREKES AR PASLAUGAS NURĄŠYMO, NAUDOJANT IŠSAUGOTUS MOKĖJIMO KORTELIŲ DUOMENIS

Kita dalis ginčų dėl lėšų, vartotojui tinkamai autorizavus mokėjimo operaciją, grąžinimo yra ginčai, susiję su lėšų už be vartotojo žinios įsigytas prekes ar paslaugas nurašymu. Ginčai kilo dėl mokėjimo kortelės duomenų mobiliojo telefono programėlėje ar tam tikroje interneto svetainėje išsaugojimo ir jų vėlesnio panaudojimo. Naudodamiesi išsaugotais duomenimis kiti asmenys (pvz., vaikai, naudodamiesi tėvų įrenginiu) gali atlikti mokėjimo pavedimą ir įsigyti prekių ar paslaugų. Tokio pobūdžio vartotojų kreipimuisi nagrinėjome dėl

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

jei mobiliojo telefono programėlėje ar tam tikroje interneto svetainėje susikurtoje paskyroje išsaugojote mokėjimo kortelės duomenis ir kiti asmenys be Jūsų žinios įsigijo prekių ir paslaugų, bankui nekils pareiga grąžinti nurašytų lėšų. Tačiau gali būti išimčių, kai lėšų nurašymo operacijos atliekamos be aktyvaus mokėtojo dalyvavimo.

internetinių mobiliųjų žaidimų įsigijimo, kortelių duomenis užregistravus „Google“ interneto svetainėje (2019 m. liepos 10 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-269 „Dėl J. B. ir banko Luminor bank AS ginčo nagrinėjimo“²²; 2019 m. lapkričio 13 d. Lietuvos banko

sprendimas Nr. 242-457 „Dėl V. G. ir banko „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“²³). Vartotojai kėlė reikalavimus bankams atlyginti jų patirtus nuostolius, kadangi pinigų sumos, vartotojų teigimu, buvo nuskaičiuotos be jų patvirtinimo, o bankai, perkant paslaugas, nereikalavo jokių papildomų saugos kodų. Nagrinėdami ginčus **nustatėme, kad jei mokėjimo kortelės turėtojas, turėdamas tikslą įsigyti prekę ar paslaugą, mokėjimo operacijai inicijuoti pateikia visus mokėjimo paslaugų sutartyje nurodytus duomenis, laikoma, jog pats vartotojas davė sutikimą mokėjimo operacijai ar kelioms mokėjimo operacijoms įvykdyti. Tokiu atveju dėl savo mokėjimo kortelės duomenų atskleidimo ir išsaugojimo yra atsakingas pats vartotojas.**

4.2. REIKŠMINGI GINČAI SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS

Iš Lietuvos banko išnagrinėtų vartotojų ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais išskirtini ginčai su draudimo brokerių įmonėmis dėl jų pareigų vykdymo tinkamumo. Lietuvos banke formuojama reikšminga ginčų nagrinėjimo praktika, pagal kurią atsakomybė už netinkamą supažindinimą su draudimo sutarties sąlygomis gali kilti ne draudikui, o draudimo brokerių įmonei, kuriai tarpininkaujant buvo sudaryta draudimo sutartis.

²² https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=7229.

²³ https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=8666.

ATSAKOMYBĖ UŽ NESUPAŽINDINIMĄ SU DRAUDIMO SUTARTIES SĄLYGOMIS GALI KILTI DRAUDIMO BROKERIŲ ĮMONEI

Lietuvos bankas neretai gauna vartotojų kreipimusi, kuriuose vartotojai teigia, kad prieš sudarant draudimo sutartį jie nebuvo tinkamai supažindinti su draudimo sutarties sąlygomis ir kad draudimo sutartyje nustatytas draudimo išmokos mokėjimo išimtis (pvz., draudimo taisyklėse išvardytus nedraudžiamuosius įvykius ir kt.) sužino tik tada, kai jiems yra padaroma žala. Tuo atveju, jei yra nustatoma, kad draudimo sutartis buvo sudaryta, tarpininkaujant draudimo brokerių įmonei, be draudiko draudimo sutarties vykdymo veiksmų, taip pat vertiname ir draudimo brokerių įmonės veiksmus sudarant draudimo sutartį.

Nors dauguma draudimo brokerių įmonių, tarpininkaudamos draudėjams sudarant draudimo sutartis, veikia draudiko pavedimu, **tačiau draudikui nepriėmus atsakomybės už draudimo brokerių įmonės netinkamą draudimo sutarties sąlygų atskleidimą ir atsisakius vartotojui išmokėti draudimo išmoką, vartotojas, kreipdamasis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, turėtų suformuluoti 2 atskirus reikalavimus, t. y. vienas reikalavimas turi būti keliamas draudikui (pvz., išmokėti draudimo išmoką), o kitas – draudimo brokerių įmonei (pvz., atlyginti vartotojo patirtus nuostolius dėl informacijos apie draudimo sutarties sąlygas nesuteikimo). Atkreipiame dėmesį į tai, kad jei draudimo sutartis buvo sudaryta per draudimo agentą ir papildomos draudimo veiklos tarpininką, visais atvejais už šio tarpininko netinkamą pareigų vykdymą atsako draudikas.**

Išskirtina Lietuvos banke nagrinėto ginčo situacija, kai vartotojas, kreipdamasis į Lietuvos banką, prašė išnagrinėti tarp jo ir draudiko iš kasko draudimo sutarties kilusį ginčą. Kreipimesi į Lietuvos banką vartotojas nurodė, kad jam prieš sudarant draudimo sutartį draudimo brokerių įmonė neįteikė draudimo sutarčiai taikomų draudimo taisyklių, pagal kurių sąlygas draudikas atsisakė išmokėti draudimo išmoką. Draudikas pateiktame atsiliepime nurodė, kad draudimo sutartis buvo sudaryta per draudimo brokerių įmonę, todėl draudikui nekilo pareiga vartotojo supažindinti su draudimo sutarties sąlygomis. Kadangi visapusiškam vartotojo ginčijamų aplinkybių įvertinimui buvo būtina atskirai išnagrinėti ne tik vartotojo ginčą su draudiku, tačiau taip pat ir per atskirą ginčo procedūrą įvertinti draudimo brokerių įmonės veiksmus, sudarant kasko draudimo sutartį ir draudėjui atskleidžiant ikisutartinę informaciją, nagrinėjome 2 ginčus, t. y. 1) vartotojo ginčą su draudiku dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju ir 2) vartotojo ginčą su draudimo brokerių įmone dėl supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis (2019 m. spalio 2 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-396 „Dėl H. V. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“²⁴; 2019 m. spalio 2 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-395 „Dėl V. N. ir UADBB „Rizikos cesija“ ginčo nagrinėjimo“²⁵). Nagrinėdami vartotojo ginčą su draudimo brokerių įmone nustatėme, kad draudimo tarpininkas nevykdė pareigos draudėjui įteikti draudimo taisykles. Tačiau, įvertinę pateiktus dokumentus, taip pat konstatavome, kad ginčiui aktuali kasko draudimo taisyklėse įtvirtinta įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlyga draudėjui buvo žinoma (draudėjui minėta sąlyga buvo nurodyta raštu pateiktame komerciniame pasiūlyme). Todėl konstatavome, kad tarp vartotojo patirtos žalos, susijusios su draudiko sprendimu įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, ir draudimo brokerių įmonės veiksmų (neveikimo), susijusių su draudimo taisyklių neįteikimu, nėra priežastinio ryšio. Atsižvelgdami į tai, padarėme išvadą, kad civilinė atsakomybė dėl vartotojo patirtos žalos (draudiko sprendimo atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju) draudimo brokerių įmonei nekilo. Vis dėlto norime atkreipti vartotojų dėmesį į tai, kad, Lietuvos bankui nustačius, jog draudimo brokerio įmonė produktų platinimo paslaugas suteikė netinkamai ir dėl to draudimo tarpininkui kilo civilinė atsakomybė, draudimo brokerių įmonė vartotojui turėtų atlyginti dėl netinkamai suteiktų paslaugų patirtus nuostolius, t. y. atlyginti vartotojo patirtą žalą.

²⁴ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=8638.

²⁵ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=9900.

DRAUDIMO BROKERIŲ ĮMONĖ, TEIKDAMA DRAUDIMO PRODUKTŲ PLATINIMO PASLAUGAS, TURI VISADA ELGTIS SAŽINGAI, TEISINGAI IR PROFESIONALIAI

Iš draudimo brokerių įmonių veiklos kylančių ginčų taip pat išskirtina Lietuvos banke nagrinėto ginčo situacija dėl kitų draudimo tarpininko pareigų vykdymo tinkamumo (2019 m. spalio 2 d. Lietuvos banko sprendimas

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

jeigu manote, kad patyrėte nuostolių dėl to, kad draudimo brokerių įmonė nesuteikė būtinos informacijos apie draudimo sutarties sąlygas ar netinkamai vykdė kitas draudimo tarpininko pareigas, galite reikalauti, kad draudimo tarpininkas Jūsų nuostolius atlygintų;

prašydami, kad Lietuvos bankas išnagrinėtų tarp Jūsų ir draudiko kilusį ginčą dėl nepagrįsto atsisakymo išmokėti draudimo išmoką, nes su draudimo sutarties sąlygomis nebuvo tinkamai supažindinti, visada įvertinkite tai, ar draudimo sutartis nebuvo sudaryta tarpininkaujant draudimo brokerių įmonei;

tuo atveju, jei draudimo sutartis buvo sudaryta per draudimo brokerių įmonę, kuri sudarydama draudimo sutartį veikė Jūsų, kaip draudėjo, pavedimu, arba dėl draudiko pavedimu veikusios draudimo brokerių įmonės veiksmų draudikas neprisiima atsakomybės, atsakomybė už netinkamą supažindinimą su draudimo sutarties sąlygomis tenka draudimo brokerių įmonei;

už draudimo agento ar papildomos draudimo veiklos tarpininko tinkamą pareigų vykdymą atsako draudikas ir atskiras reikalavimas šiam tarpininkui (reikalavimas dėl nuostolių atlyginimo) neturi būti teikimas.

Nr. 242-394 „Dėl V. T. ir UADBB „Edrauda“ ginčo nagrinėjimo“²⁶).

Nagrinėdami ginčą nustatėme, kad vartotojas, tarpininkaujant draudimo brokerių įmonei, sudarė metinę TPVCAPD sutartį. Sudarant sutartį vartotojas draudimo brokerių įmonės buvo tinkamai informuotas, kad draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu vartotojui bus išduota 12 draudimo liudijimų. Sudarant sutartį buvo susitarta, kad draudėjas draudimo įmokas mokės už kiekvieno mėnesio draudimo liudijimo galiojimo laikotarpį (t. y. susitarta dėl 12 draudimo įmokų per metus sumokėjimo), įmokas išskaičiuojant automatiškai (atsiskaitymus vykdant per mobiliojo ryšio operatorių). Pasibaigus pirmajam metinės TPVCAPD sutarties draudimo liudijimo galiojimo laikotarpiui, vartotojas su kitu draudiku sudarė naują TPVCAPD sutartį, todėl viena iš sudarytų sutarčių TPVCAPDĮ 6 straipsnio 10 dalies pagrindu turėjo pasibaigti. Vartotojas teigė nežinojęs apie kiekvieną mėnesį mokamas draudimo įmokas. Vartotojas, pastebėjęs, kad

draudimo įmokos už sutartį, sudarytą tarpininkaujant draudimo brokerių įmonei, yra toliau išskaičiuojamos, nors yra sudaryta nauja TPVCAPD sutartis, apie tai informavo draudimo tarpininką. Nors nagrinėto ginčo atveju nustatėme, kad vartotojas turėjo žinoti apie per draudimo brokerių įmonę sudarytą galiojančią TPVCAPD sutartį, t. y. žinoti apie kas mėnesį mokamas draudimo įmokas ir išduodamus naujus draudimo liudijimus, ir naujos sutarties nesudarinti (o pastebėjęs, kad pagal per draudimo brokerių įmonę sudarytą sutartį draudimo įmokos yra išskaičiuojamos, kreiptis į draudiką ar draudimo tarpininką), tačiau konstatavome, kad nagrinėto ginčo atveju ir draudimo brokerių įmonė nesielgė atidžiai, rūpestingai ir sąžiningai, kaip privalo elgtis šios srities profesionalas. Draudimo tarpininkas pagal TPVCAPDĮ 6 straipsnio 10 dalies reikalavimus neinicijavo jam tarpininkaujant sudarytos TPVCAPD sutarties nutraukimo. Todėl nustatėme, kad vartotojas patyrė nuostolių dėl netinkamo draudimo produktų platinimo paslaugų teikimo. Nagrinėto ginčo atveju rekomendavome, kad draudimo brokerių įmonė vartotojui atlygintų nuostolius, t. y. vartotojui grąžintų už paskutinį išduoto draudimo liudijimo galiojimo laikotarpį išskaičiuotų įmokų dalį, nuostolius pradėdant skaičiuoti nuo datos, kada vartotojas informavo draudimo tarpininką apie galiojančią kitą TPVCAPD sutartį.

²⁶ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=9911.

4.3. REIKŠMINGI GINČAI SU DRAUDIKAIS

Nagrinėdami iš draudimo paslaugų teikimo kylančius vartojimo ginčus nustatėme savanoriškojo draudimo sutarčių sudarymo bei vykdymo problemas ir priėmėme sprendimus, reikšmingus formuojant iš TPVCAPD sutarties kylančių ginčų nagrinėjimo praktiką.

JEIGU DRAUDIKAS NETINKAMAI SUDARO TURTO DRAUDIMO SUTARTĮ, TAI NESUKELIA NEIGIAMŲ TEISINIŲ PASEKMIŲ DRAUDIMO IŠMOKOS ATŽVILGIU

Nagrinėdami vartojimo ginčus pastebėjome su turto draudimo sutarčių sudarymu susijusią problemą, kai draudžiamą turtą charakterizuojanti informacija, draudiko netinkamai įvertinta ar nenurodyta draudimo sutartyje, lemia draudiko sprendimą, įvykus draudžiamajam įvykiui, neišmokėti draudimo išmokos arba ją sumažinti. Nagrinėdami ginčus nustatėme, kad draudikas, neįvertinęs visų draudėjo prieš turto draudimo sutarties sudarymą atskleistų ar draudikui prieinamų duomenų, būtinų draudimo rizikai tinkamai įvertinti

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS SUDARYDAMAS TURTO DRAUDIMO SUTARTĮ:

vartotojas draudikui turi pateikti visus prašomus duomenis apie draudžiamą turtą ir visą informaciją, kuri, vartotojo nuomone, yra reikšminga, draudžiant turtą (pvz., draudžiamo pastato nuotraukas, draudžiamo kilnojamojo turto sąrašą, daiktų įsigijimo dokumentus ir kt.);

draudikas privalo ne tik vadovautis vartotojo pateikta ikisutartine informacija, tačiau ir pats rinkti duomenis, būtinus draudimo rizikai įvertinti;

jei draudikas netinkamai vykdė informacijos rinkimo pareigą ar klaidingai įvertino vartotojo pateiktus duomenis, įvykus draudžiamajam įvykiui, jis negali atsisakyti išmokėti draudimo išmoką ar ją sumažinti.

(pvz., VI „Registru centras“ duomenų), nepagrįstai sumažino ar atsisakė vartotojams išmokėti draudimo išmokas (Lietuvos banko 2019 m. birželio 5 d. sprendimas Nr. 242-221 „Dėl E. U. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“²⁷, Lietuvos banko 2019 m. liepos 24 d. sprendimas Nr. 242-296 „Dėl D. M. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“²⁸). Atkreipiame dėmesį į tai, kad draudikas, prieš sudarydamas turto draudimo sutartį, turėtų dėti reikiamas pastangas ir surinkti visą objektyviai įmanomą informaciją apie draudžiamą turtą.

Draudikas, kaip profesinę veiklą vykdomas subjektas, kuriam keliami didesni profesionalumo ir atidumo reikalavimai, dėl netinkamo ikisutartinės informacijos rinkimo ir patikrinimo pareigos vykdymo, įvykus draudžiamajam įvykiui, negali atsisakyti vykdyti turto draudimo sutartimi prisiimtų įsipareigojimų.

Iš tokio pobūdžio ginčų išskirtina vartojimo ginčo

situacija ir šio ginčo nagrinėjimo metu nustatyta turto draudimo sutarčių sudarymo problema, kai draudikas dėl suklydimo **apdraudžia ne nuolat gyvenamą pastatą pagal nuolat gyvenamo būsto sąlygas, o, įvykus draudžiamajam įvykiui, atsisako mokėti draudimo išmoką dėl informacijos apie aplinkybes, reikšmingas draudimo rizikos vertinimui, nesuteikimo** (2019 m. lapkričio 26 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-478 „Dėl R. S. B. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“²⁹). Nagrinėdami ginčą nustatėme, kad draudikas, gavęs draudėjo pranešimą apie apdraustą gyvenamąjį namą sugadinusį gaisrą, nusprendė atsisakyti mokėti draudimo išmoką. Draudikas teigė nustatęs, kad namas įvykio metu buvo pardavinėjamas ir jau šešerius metus jame niekas negyveno, o priimdamas sprendimą vadovavosi draudimo taisyklių nuostata, suteikiančia teisę nemokėti draudimo išmokos, jei draudėjas nepateikė informacijos apie draudimo rizikos pasikeitimą. Įvertinę Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visumą, nustatėme, kad draudėjas prieš sudarant draudimo sutartį informavo draudiką, kad draudžiamame name negyvena. **Draudikas prisiėmė draudimo riziką draudėjo suteiktų duomenų pagrindu, todėl draudėjas neturėjo pagrindo**

^a https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=7219.

²⁸ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=8446.

²⁹ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=9917.

tikėtis, kad sutarties galiojimo laikotarpiu jis privalo papildomai informuoti draudiką apie tas pačias draudimo rizikas vertinti reikšmingas aplinkybes, kurios buvo nurodytos prieš sudarant sutartį. Konstatavome, kad informacija apie draudimo liudijime nurodyto apdrausto gyvenamojo namo, kuriame, sudarant draudimo sutartį, draudėjas negyveno, statuso pasikeitimą draudikui nebuvo suteikta nesant draudėjo kaltės, o tokiu atveju jokių padarinių draudimo sutarties galiojimo ir draudimo išmokos atžvilgiu neatsiranda.

DRAUDIKO REKOMENDACIJA JO PARTNERIŲ REMONTO ĮMONĖJE ATLIKTI AUTOMOBILIO REMONTĄ NEREIŠKIA DRAUDŽIAMOJO ĮVYKIO FAKTO PATVIRTINIMO

Nagrinėdami vartotojų ir draudikų ginčus, taip pat nustatėme ir draudimo sutarčių vykdymo problemą, kad kai draudikai iki sprendimo dėl draudimo išmokos mokėjimo priėmimo vartotojams suteikia informaciją apie galimybę automobilio remontą atlikti draudiko rekomenduojamoje remonto įmonėje, vartotojams ne visada

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

draudiko rekomendacija jo nurodytoje remonto įmonėje atlikti transporto priemonės remontą nereiškia draudiko patvirtinimo, kad bus kompensuotos atlikto remonto išlaidos;

tuo atveju, kai draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje atliekama tik automobilio apžiūra, vartotojas turi būti draudiko įspėtas, kad remonto išlaidas padengianti draudimo išmoka bus išmokėta tik atlikus įvykio tyrimą;

draudikai kiekvienu atveju pateikdami vartotojams informaciją, kad jie gali kreiptis į draudiko rekomenduojamą remonto įmonę dėl sugadinto automobilio remonto atlikimo, privalo nurodyti vartotojams, kad žalos administravimas yra dar tik vykdomas ir draudikas nėra priėmęs sprendimo išmokėti draudimo išmoką.

nurodoma, kad automobilio pateikimas remontui atlikti ar remonto sąmatos su draudiku suderinimas dar nereiškia, jog draudikas pripažino įvykį draudžiamuoju. Lietuvos banke nagrinėto ginčo atveju (2019 m. rugsėjo 25 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-378 „Dėl R. R. ir AAS „BTA Baltic Insurance Company“ ginčo nagrinėjimo“³⁰) nustatėme, kad nukentėjęs trečiasis asmuo eismo įvykio kaltininko civilinę atsakomybę apdraudusį draudiką telefonu informavo apie automobiliiui padarytą žalą. Draudiko darbuotoja šiam asmeniui tik nurodė, kad jis po pranešimo apie eismo įvykį registravimo turėtų vykti į draudiko rekomenduotą remonto įmonę, kurioje turi būti pateikta eismo įvykio deklaracija ir automobilio registracijos dokumentai. Draudiko darbuotoja vartotojui nepateikė jokios informacijos, kad žalos administravimas yra tik pradedamas

vykdyti ir kad sprendimas dėl draudimo išmokos mokėjimo bus priimtas tik atlikus eismo įvykio aplinkybių tyrimą. Kai draudiko rekomenduota remonto įmonė atliko eismo įvykio metu sugadintos automobilio detalės remontą, vartotojas ir remonto įmonė gavo informaciją, kad įvykis yra pripažintas nedraudžiamuoju.

Nagrinėto ginčo atveju atkreipėme dėmesį į tai, kad **draudiko veiksmai, neinformuojant vartotojų, jog užsakydami transporto priemonių remontą jie veikia savo rizika, vertintini kaip vartotojų teisėtų lūkesčių, kad remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka bus išmokėta, suformavimas. Todėl draudikai kiekvienu atveju pateikdami vartotojams informaciją, kad jie gali kreiptis į draudiko rekomenduojamą remonto įmonę dėl sugadinto automobilio remonto atlikimo, privalo nurodyti vartotojams, kad žalos administravimas yra dar tik vykdomas ir draudikas nėra priėmęs sprendimo išmokėti draudimo išmoką. Draudikui nesuteikus nurodytos informacijos, jiems kyla pareiga atlyginti vartotojų patirtus nuostolius dėl draudiko, kaip draudimo rinkos profesionalo, netinkamo pareigų vykdymo (atlyginti patirtas automobilio remonto išlaidas).**

³⁰ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=8601.

STOVINČIO AUTOMOBILIO VAIRUOTOJUI ATIDARIUS AUTOMOBILIO DURELES IR APGADINUS ŠALIA STOVINTĮ AUTOMOBILĮ, DRAUDIMO IŠMOKA GALI BŪTI MOKAMA PAGAL TPVCAPD SĄLYGAS

Nagrinėdami iš TPVCAPD sutarčių kilusius ginčus, pateikėme reikšmingas įžvalgas, ar draudikas privalo pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką, kai stovinčios transporto priemonės vairuotojas, atidarydamas automobilio dureles, sugadino šalia stovinčią transporto priemonę (2019 m. kovo 27 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-122 „Dėl E. I. ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ ginčo nagrinėjimo“³¹). Nagrinėto ginčo atveju draudikas atsisakė nukentėjusiajam trečiajam asmeniui išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią automobiliui padarytą žalą,

nurodydamas, kad pagal teisės aktų nuostatas draudžiamuoju įvykiu pripažįstamas eismo įvykis, kurio metu žala padaroma judant bent vienai transporto priemonei. Draudikas teigė, kad žalos padarymo momentu abu automobiliai stovėjo, todėl įvykis neatitinka eismo įvykio ir draudžiamąjo įvykio sampratos. Įvertinę pateiktus įrodymus, nustatėme, kad pagal ES teismų formuojamą praktiką, sprendžiant, ar įvykis kvalifikuotinas kaip transporto priemonių eismo įvykis, kuriam gali būti taikoma privalomojo draudimo apsauga, draudžiamąjo įvykio sąvoka turi būti aiškinama plačiau, t. y. draudimo apsauga turi būti teikiama ir tais atvejais, kai transporto priemonė yra valdoma ar naudojama. **Atsižvelgdami į TPVCAPDĮ sisteminių ir lingvistinių aiškinimą bei į ES teismų formuojamą praktiką, taip pat padarėme išvadą, kad stovinčios transporto priemonės durelių atidarymas yra transporto priemonės naudojimas, o kai naudojant transporto priemonę yra padaroma žala ir kai už šią žalą atsakingam asmeniui pagal įstatymus kyla civilinė atsakomybė, tai yra laikoma draudžiamuoju eismo įvykiu.** Nustačius, kad minėtu atveju atidarant stovinčios transporto priemonės dureles buvo padaryta žala kitai šalia stovinčiai transporto priemonei, buvo konstatuota, kad tokie įvykio kaltininko veiksmai atitiko įprastą automobilio naudojimo funkciją. Todėl, eismo įvykio kaltininko veiksmuose nustačius visas civilinės atsakomybės sąlygas, buvo padaryta išvada, kad toks transporto priemonės naudojimas patenka į TPVCAPDĮ įtvirtiną draudžiamąjo eismo įvykio sąvokos apimtį ir nukentėjusiam trečiajam asmeniui turi būti išmokėta draudimo išmoka.

KAŲ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

jei kitos stovinčios transporto priemonės durelėmis bus padaryta žala Jūsų stovinčiai transporto priemonei, nustačius kaltininko civilinės atsakomybės sąlygas, draudimo išmoka pagal TPVCAPD sutartį Jums turės būti išmokėta.

NUKENTĖJĘS TREČIASIS ASMUO NETURI PATIRTI PAPILDOMŲ IŠLAIDŲ DĖL NE NUO JO PRIKLAUSANČIŲ PRIEŽASČIŲ

Iš TPVCAPD sutarčių kylančių ginčų taip pat išskirtina šio pobūdžio ginčų sprendimo praktikos formavimui reikšminga ginčo situacija dėl nusidėvėjimo keičiamoms dalims taikymo (2019 m. birželio 26 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-248 „Dėl Z. Š. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“³²). Lietuvos banke nagrinėto ginčo atveju vartotojas nesutiko su draudiko sprendimu keičiamoms detalėms taikyti maksimalų turto vertinimą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytą detalių nuvertinimo dydį, kadangi dėl automobilio išskirtinumo detalės galėjo būti pakeistos tik originaliomis dalimis. Be to, vartotojas teigė, kad detalių faktinis nusidėvėjimo laipsnis nesiekė teisės aktuose nustatyto maksimalaus detalių nuvertinimo koeficiento. Nagrinėdami ginčą atkreipėme dėmesį į tai, kad **žalos pagal TPVCAPD sutartį nustatymo sąlygas įtvirtinančios nuostatos turi būti aiškinamos ir taikomos atsižvelgiant į TPVCAPD tikslą kompensuoti nukentėjusio trečiojo asmens patirtus realius nuostolius, nepažeidžiant šio asmens teisės į teisingą žalos atlyginimą. Todėl, atsižvelgdami į TPVCAPD tikslą garantuoti visišką nukentėjusio trečiojo asmens patirtų nuostolių atlyginimą, kiek tai leidžia TPVCAPD reglamentuojančios taisyklės, konstatavome, kad draudikas, apskaičiuodamas keičiamų**

³¹ https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=6598.

³² https://www.lb.lt/lt/frd-gincai-su-vartotojais/view_dispute?id=7195.

automobilio detalių vertę, privalėjo įvertinti tai, kad originaliomis automobilio detalėmis keičiamų dalių nuvertinimo išlaidos yra patiriamos dėl ne nuo nukentėjusio trečiojo asmens priklausančių priežasčių. Mūsų nuomone, dėl vartotojo patiriamo nuostolio draudikas teisės aktuose nustatytą detalių nuvertinimo normą privalėjo koreguoti. Todėl minėto ginčo atveju rekomendavome draudikui 50 procentų dydžiu sumažinti draudiko nustatytą keičiamų detalių nuvertinimo koeficientą ir vartotojui išmokėti papildomą keičiamų detalių išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

atkurti nukentėjusio trečiojo asmens automobilį į iki eismo įvykio buvusios padėties turi būti siekiama kuo ekonomiškесniu būdu;

draudikai neturėtų siūlyti seno automobilio detalių keisti tik originaliomis dalimis, kadangi dėl detalių nusidėvėjimo nukentėjusio trečiojo asmens patiriamas nuostolis (draudiko nekompensuojama nusidėvėjimo suma) gali sudaryti reikšmingą eismo įvykio metu padarytos žalos dalį;

jei vartotojas nepageidauja, kad keičiamos automobilio detalės būtų pakeistos tik originaliomis dalimis, žalos administravimo metu turi būti išnaudotos visos galimybės gauti naujas neoriginalias ar naudotas dalis;

kai sugadintos automobilio detalės gali būti pakeistos tik originaliomis dalimis, detalių nuvertinimo suma turi būti koreguojama.

BENDROS PASTABOS DĖL NAGRINĖTŲ GINČŲ, KILUSIŲ IŠ ATSKIRŲ DRAUDIMO SUTARČIŲ

Nagrinėdami iš TPVCAPD, kasko, turto ir sveikatos draudimo sutarčių kilusius ginčus taip pat suformulavome ir kitas išvagas, kurios yra reikšmingos vertinant draudikų įsipareigojimus pagal atskiras draudimo sutartis. Todėl, siekdami ginčų prevencijos, pateikiame keletą pastabų, kurios yra skirtos draudimo santykių dalyviams padėti tinkamai įgyvendinti savo teises ir pareigas.

Nesutarimai, kylantys iš turto draudimo sutarčių

1. Kai žala apdraustam turtui padaroma dėl gamtinių jėgų poveikio, draudiko ekspertas pirminės sugadinto ar sunaikinto turto apžiūros metu turi atlikti ne tik išsamią turto būklės, tačiau ir draudimo vietos apžiūrą. Draudiko ekspertas turi padaryti įvykio vietos ir gretimų pastatų nuotraukas. Ši informacija yra svarbi, siekiant nustatyti, ar dėl gamtinių jėgų poveikio žala nebuvo padaryta kitiems draudimo vietoje esantiems geros būklės pastatams.
2. Žalos administravimo metu gauti meteorologiniai duomenys apie vėjo stiprumą, iškritusių kritulių kiekį ar sniego storį vertintini tik kaip papildoma informacija, kadangi meteorologiniai matavimai draudimo vietoje paprastai nėra atliekami.
3. Draudikas žalos administravimo metu turi surinkti visus prieinamus duomenis, padedančius nustatyti turtui padarytos žalos atsiradimo priežastį.
4. Draudikas, siekdamas nustatyti, ar žalos apdraustam pastatui atsiradimo priežastis buvo gamtinių jėgų poveikis, ar pastato brokas, natūralus nusidėvėjimas ar projektavimo klaidos, visais atvejais turėtų įvertinti, ar pagal meteorologinių stočių užfiksuotus lietaus, vėjo, sniego kriterijus žala apdraustam pastatui negalėtų būti padaryta net ir esant nusidėvėjusiam ir kitokių trūkumų turinčiam pastatui (t. y. įvertinti, ar pagal lietaus, vėjo ar sniego stiprumą žala negalėjo būti padaryta, nepaisant nustatytų pastato trūkumų). Vien tik draudiko konstatavimas, kad iki įvykio apdraustas pastatas buvo nusidėvėjęs ar po įvykio buvo nustatyti pastato broko ar statybos / projektavimo klaidų požymiai, nevertinant gamtinių jėgų poveikio pastatui, nelaikytinas pakankamu įrodymu, pagrindžiančiu draudiko sprendimą nemokėti draudimo išmokos.

Nesutarimai, kylantys iš TPVCAPD sutarčių

<p>1. Draudikas, administruodamas žalą pagal TPVCAPD sutartį, privalo iš karto apskaičiuoti objektyvaus dydžio draudimo išmoką. Draudiko, vartotojui pateikus turto vertinimo ataskaitą, perskaičiuota draudimo išmoka neturi smarkiai skirtis nuo pirminės draudimo išmokos.</p> <p>2. Tuo atveju, kai, vartotojui pateikus turto vertinimo ataskaitą, perskaičiuota draudimo išmoka skiriasi du ar daugiau kartų, draudikui rekomenduojame nukentėjusiam trečiajam asmeniui atlyginti visas jo patirtas vertintojo samdymo išlaidas.</p> <p>3. Draudikas, apskaičiuodamas sunaikinto automobilio likutinę vertę, turi teisę vadovautis duomenimis apie aukciono būdu parduodamo automobilio kainas. Tačiau, vertinant automobilio likutinės vertės nustatymo pagal parduodamų automobilių kainas pagrįstumą, visais atvejais yra vertintini duomenys apie sunaikintos transporto priemonės pirkimo–pardavimo sandorio pobūdį, duomenys apie sandorių skaičių, vartotojo veiksmai, siekiant sudaryti objektyvų automobilio likučių pirkimo–pardavimo sandorį ir sunaikintą automobilį parduoti kuo artimesne draudiko nustatyta likutinei vertei kaina.</p>
Nesutarimai, kylantys iš kasko sutarčių
<p>1. Kasko draudimo sutarties sąlyga, nustatanti, kad automobilio dalių (detalių) vagystės atveju nuostoliai atlyginami tik pateikus remonto faktą patvirtinančius dokumentus, neturi būti taikoma tais atvejais, kai transporto priemonės remontas nėra tikslingas (transporto priemonė pagal draudimo taisyklių sąlygas pripažįstama sunaikinta).</p> <p>2. Tuo atveju, kai kasko draudimo taisyklėse yra nustatyta, kad sunaikinto apdrausto automobilio rinkos vertė apskaičiuojama pagal Lietuvos Respublikoje nupirkto (arba parduoto) analogiško to paties modelio, tų pačių pagaminimo metų, tokios pat ar panašios komplektacijos automobilio kainą, draudikas, nustatydamas automobilio rinkos vertę, negali remtis duomenimis apie užsienyje parduodamų automobilių kainas.</p>
Nesutarimai, kylantys iš sveikatos draudimo sutarčių
<p>1. Apdraustajam pagal draudiko su jo darbdaviu sudarytą sveikatos draudimo sutartį kreipusis į sveikatos priežiūros įstaigą, kuri veikia kaip draudiko atstovas (draudiko partneris), sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojai su draudiku sudarytoje bendradarbiavimo sutartyje nustatyta tvarka apdraustajam turėtų suteikti kuo išsamesnę informaciją apie medicinos paslaugų kompensavimo pagal sveikatos draudimo sutartį sąlygas.</p> <p>2. Draudikai turėtų parengti apdraustiesiems, kurių turtiniai interesai yra apdrausti pagal su darbdaviais sudarytas sveikatos draudimo sutartis, specialiąsias draudimo sutarties sąlygas nustatantį atskirą dokumentą (draudimo sertifikata, individualias draudimo sutarties sąlygas įtvirtinantį dokumentą ir kt.). Šiame dokumente turėtų būti aiškiai nurodyta pagal skirtingas draudimo programas kompensuojamų medicinos išlaidų apimtis, išskirti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai ir išvardytos apdraustojo pareigos, kurias reikia įvykdyti siekiant gauti draudimo išmoką.</p> <p>3. Draudikas, atsisakydamas mokėti draudimo išmoką dėl asmens sveikatai padarytos žalos, kai prieš nelaimingą atsitikimą apdraustasis važiavo motociklu (motoroleriu) (neatsižvelgiant į tai, ar apdraustasis valdė šią transporto priemonę, ar ja vyko kaip keleivis), neturėtų remtis nuostatomis, pagal kurias išmoka nemokama dėl apdraustojo sportinių užsiėmimų (varžybų, lenktyniavimo ar kitokio varžymosi, siekiant geresnio rezultato) metu padarytos žalos. Kadangi įprastai sąvoka „važiavimas motociklu“ yra suprantama kaip motociklo kaip transporto priemonės naudojimas pagal jo tikslingą paskirtį, t. y. važiavimas transporto priemone kaip susisiekimo priemone, jei draudimo sutartyje nėra aiškiai nurodyta, kad draudimo išmoka nemokama visais atvejais, kai žala padaroma važiuojant motociklu (motoroleriu), draudikas neturėtų atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, vadovaudamasis nuostatomis, pagal kurias žalos atsiradimas iš esmės yra siejamas su motociklų sportu ar motosporto bei motokroso treniruotėmis.</p>

5. INFORMACIJA APIE DALYVAVIMĄ TARPTAUTINIO BENDRADARBIAVIMO TINKLO VEIKLOJE

Esame FIN-NET (angl. *Financial dispute resolution network*) nariai, todėl naudojames 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 porblemas³³. 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. 2019 m. iš viso 5 kreipimūsi dėl ginčo nagrinėjimo atvejais vartotojui nurodėme galimybę kreiptis į kitą organizaciją arba savo iniciatyva persiuntėme vartotojo kreipimąsi jo ginčą nagrinėti įgaliojai organizacijai.

6. PRIEDAS

6.1. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI IR REIKALAVIMAI PAGAL SEKTORIUS

6.1.1. GINČAI SU BANKAIS

2019 m. iš viso išnagrinėti 106 ginčai su bankais.

2019 m. priimta 40 sprendimų dėl ginčų su bankais esmės. Išnagrinėjus ginčų aplinkybes, visiškai patenkinti 2 vartotojų reikalavimai, iš dalies patenkinti 3 pareiškėjų reikalavimai. Taigi, nesutarimų su bankais skaičius didėja, tačiau, lyginant 2018 ir 2019 m. ginčų su bankais nagrinėjimo rezultatus, patenkintų reikalavimų skaičius tebėra panašus (2018 m. iš viso patenkinta 15 % vartotojų reikalavimų, o 2019 m. – 13 %). Be to, 2019 m. bankai įgyvendino 80 proc. Lietuvos banko rekomendacijų. Lietuvos banko rekomendacijos buvo neįvykdytos 1 atveju (rekomendacijos neįgyvendino Luminor Bank AS Lietuvos skyrius)³⁴.

2019 m. atsisakėme nagrinėti 62 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais. Dažniausiai kilusius ginčus atsisakėme nagrinėti dėl ginčo nagrinėjimo tvarkos nesilaikymo (prieš kreipiantis į mus nepateikiama pretenzija bankui).

2019 m. taip pat priėmėme 15 sprendimų dėl su bankais kilusių ginčų nagrinėjimo nutraukimo, iš jų 11 atvejų šalys susitarė kilusį ginčą išspręsti taikiai, o 4 dėl kitų priežasčių.

Svarbu yra tai, kad 2019 m. iš viso pasiekta 15 proc. taikių susitarimų su bankais. Lyginant ankstesnių metų rezultatus, šis skaičius tebėra stabilus ir drastiškai nepakito (2017 m. – 16 %, 2018 m. – 13 % visų ginčų su bankais).

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 ir pan.

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 atliktų mokėjimo operacijų, kurių vartotojas nurodo neautorizavęs; sugražinti į banko sąskaitą neįskaitytas lėšas; gražinti tarptautinio mokėjimo pavedimo metu lėšų gavėjo užsienio banko pritaikytą komisinį mokestį 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

2019 m. iš viso išnagrinėtas 61 kreipimasis dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais.

2019 m. priėmėme 7 sprendimus dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais esmės. 1 atveju vartotojų reikalavimą patenkinome iš dalies, o likę 6 vartotojų kreipimaisi buvo atmesti kaip nepagrįsti.

³³ 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.

³⁴ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco>.

2019 m. atsisakė nagrinėti 79 proc. kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais. Dažniausia atsisakymo priežastis ta, kad nesame įgalioti nagrinėti tokių vartotojų kreipimūsi.

Svarbu yra tai, kad 2019 m. pasiekta 12 taikių susitarimų, o tai sudaro 20 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais.

Kilus ginčui su kitais finansų rinkos dalyviais, vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: atnaujinti nutrauktą vartojimo kredito sutartį; netaikyti sutartyje nustatytų palūkanų; peržiūrėti, ar vartojimo kredito davėjas tinkamai įvertino vartotojo kreditingumo vertinimą; grąžinti sumokėtas draudimo įmokas ir pan.

6.1.3. GINČAI SU DRAUDIKAIS

2019 m. iš viso išnagrinėti 333 ginčai su draudikais.

2019 m. priėmėme 118 sprendimų dėl ginčų su draudikais esmės. Vartotojų reikalavimus visiškai patenkinome 16 proc. atvejų, o 20 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 tebėra panašus (2018 m. 64 vartotojų naudai priimti sprendimai sudarė 39 %, o 2019 m. 43 vartotojų naudai priimti sprendimai sudarė 36 % visų su draudikais nagrinėtų ginčų). **Be to, 2019 m. draudikai priimtus sprendimus vykdė dažniau: šiais metais įgyvendinta 93 proc. Lietuvos banko rekomendacijų, 2018 m. šis skaičius siekė 91 proc.** Lietuvos banko rekomendacijos buvo neįvykdytos 3 atvejais (2 rekomendacijų neįgyvendino ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ ir 1 – Compensa Life Vienna Insurance Group SE Lietuvos filialas)³⁵.

2019 m. atsisakėme nagrinėti 50 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 teisinių santykių, kilusių ne iš draudimo sutarties, kreipiamasi dėl teisme nagrinėjamų arba išnagrinėtų bylų ir pan.

2019 m. taip pat nutraukėme beveik 15 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).

62 kilę ginčai su draudikais išspręsti šalims pasiekus taikų susitarimą. Šioje kategorijoje pastebimas vartotojams naudingas taikių susitarimų skaičiaus didėjimas, t. y. 2017 m. – 13 proc., 2018 m. – 15 proc., 2019 m. – 19 proc.

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 neturtinę žalą; pakeisti draudimo sutarties sąlygas; panaikinti reikalavimą sumokėti pagal draudimo sutartį susidariusią skolą; grąžinti draudimo įmoką; netaikyti besąlyginės išskaitos; atlyginti vartotojo patirtas išlaidas, susijusias su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra; patenkinti kitus reikalavimus, susijusius su draudimo sutarties vykdymu.

³⁵ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco#ex-1-1>.

6.2. KĄ SVARBU ŽINOTI VARTOTOJUI, JEI GINČAS VIS DĒLTO 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 nagrinėjimo³⁶.

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 atsisakymas patenkinti vartotojo reikalavimą yra pagrįstas, ar ne.

³⁶ <http://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.