



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
DRAUDIMO PRIEŽIŪROS KOMISIJA**

**NUTARIMAS
DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS DRAUDIMO PRIEŽIŪROS KOMISIJOS 2004 M. KOVO 9
D. NUTARIMO NR. 28 „DĖL VARTOTOJŲ IR DRAUDIKŲ GINČŲ NAGRINĖJIMO
TAISYKLIŲ IR VARTOTOJO KREIPIMOSI FORMOS PATVIRTINIMO“ PAKAITIMO**

2006 m. gruodžio 19 d. Nr. N-112
Vilnius

Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija n u t a r i a :

1. Pakeisti Vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos 2004 m. kovo 9 d. nutarimu Nr. 28 „Dėl Vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklių ir Vartotojo kreipimosi formos patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 41-1367) ir išdėstyti jas nauja redakcija (pridedama).

2. Pakeisti Vartotojo kreipimosi formą, patvirtintą Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos 2004 m. kovo 9 d. nutarimu Nr. 28 „Dėl Vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklių ir Vartotojo kreipimosi formos patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 41-1367) ir išdėstyti ją nauja redakcija (pridedama).

Lietuvos Respublikos draudimo
priežiūros komisijos pirmininkas

Mindaugas Šalčius

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos draudimo
priežiūros komisijos 2004 m. kovo 9 d.
nutarimu Nr. N-28 (Lietuvos Respublikos
draudimo priežiūros komisijos
2006 m. gruodžio 19 d. nutarimo Nr.N-112 redakcija)

VARTOTOJŲ IR DRAUDIKŲ GINČŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijoje (toliau – Priežiūros komisija) tvarką. Vartotoju laikomas fizinis asmuo, atitinkantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 207 straipsnio 1 dalyje numatytus reikalavimus.

2. Taisyklės parengtos, atsižvelgiant į Europos Komisijos rekomendaciją dėl principų, taikomų neteisminėms institucijoms, nagrinėjančioms vartotojų ginčus (98/257/EK).

3. Taisyklių pagrindu Priežiūros komisijos administracija parengia ir Priežiūros komisijos interneto puslapyje paskelbia rekomendacinio pobūdžio nurodymus, kurie padėtų vartotojui įgyvendinti savo teisę kreiptis į Priežiūros komisiją dėl ginčo išnagrinėjimo. Jei vartotojas pageidauja gauti Taisykles, nurodymus ar vartotojo kreipimosi formą, Priežiūros komisijos administracija teikia vartotojui po vieną šių dokumentų egzempliorių nemokamai (paštu, elektroniniu paštu ar asmeniškai įteikiant Priežiūros komisijos patalpose).

4. Draudiko interneto tinklalapyje privalo būti skiltis „Vartotojo ginčai su draudiku“, pateikianti tiesioginę nuorodą į Priežiūros komisijos interneto tinklalapio skiltį, skirtą vartotojo ginčams su draudiku.

5. Priežiūros komisija vartotojų ginčus su draudikais nagrinėja neatlygintinai.

6. Nagrinėjant ginčą Priežiūros komisijoje vartotojas ir draudikas gali būti atstovaujamas tinkamai įgalioto atstovo. Vartotojo atstovo įgaliojimas privalo būti pridėtas prie vartotojo kreipimosi.

7. Draudiko ir vartotojo ginčas nagrinėjamas raštu, Priežiūros komisijai susirašinėjant su draudiku ir vartotoju lietuvių ar, esant reikalui, anglų kalba. Priežiūros komisija išnagrinėja ginčą per 3 mėnesius nuo vartotojo kreipimosi. Ypatingais atvejais, atsižvelgdama į ginčo sudėtingumą, Priežiūros komisija gali pratęsti šį terminą, bet ne daugiau kaip 3 mėnesius.

8. Priežiūros komisijos interneto tinklalapyje skelbiami statistiniai duomenys apie Priežiūros komisijos nagrinėtus vartotojų ginčus su draudikais. Šie duomenys atnaujinami kiekvieną ketvirtį.

II. VARTOTOJO KREIPIMASIS Į DRAUDIKA

9. Vartotojas, manantis, jog draudikas draudimo sutartiniuose (ar su jais susijusiuose) santykiuose pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, ir ketinantis pasinaudoti savo teise kreiptis į Priežiūros komisiją, pirmiausia privalo raštu kreiptis į draudiką, nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą.

10. Draudikas, gavęs vartotojo kreipimąsi, privalo jį išnagrinėti per 30 dienų ir raštu pateikti išsamų motyvuotą atsakymą, pagrįstą dokumentais, kurių nuorašai privalo būti pridėti prie draudiko atsakymo.

III. VARTOTOJO KREIPIMASIS Į PRIEŽIŪROS KOMISIJĄ

11. Vartotojas, gavęs neigiamą (vartotojo netenkinantį) draudiko atsakymą, turi teisę kreiptis į Priežiūros komisiją per 2 mėnesius nuo šio sprendimo gavimo dienos. Jei per 2 mėnesius nuo vartotojo kreipimosi draudikas nepateikia jokio sprendimo, vartotojas per 2 mėnesius nuo šio termino pabaigos turi teisę kreiptis į Priežiūros komisiją. Vartotojas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Priežiūros komisiją terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo kreiptis į Priežiūros komisiją, nepaisant to, kad pakartotinai yra atlikęs šiame bei Taisyklių 9 punktuose nurodytus veiksmus.

12. Vartotojas, kreipdamasis į Priežiūros komisiją, privalo pateikti:

12.1. užpildytą vartotojo kreipimosi formą arba kreipimąsi, atitinkantį 13 ir 14 punktuose nurodytus reikalavimus;

12.2. vartotojo rašytinio kreipimosi į draudiką ir jo priedų kopijas, bei, esant reikalui, pateikti papildomus rašytinius paaiškinimus ar kitus kreipimesi išdėstytas aplinkybes patvirtinančius rašytinius įrodymus;

12.3. draudiko atsakymo vartotojui ir šio atsakymo priedų kopijas (Taisyklių 11 punktą).

13. Jeigu vartotojas pateikia ne Priežiūros komisijos patvirtintos formos kreipimąsi, vartotojo kreipimesi turi būti nurodyta:

13.1. vartotojo vardas ir pavardė bei adresas;

13.2. jei vartotojas yra atstovaujamas, vartotojo atstovo vardas ir pavardė bei adresas;

13.3. draudiko pavadinimas;

13.4. vartotojo reikalavimas;

13.5. vartotojo reikalavimą pagrindžiančios aplinkybės;

13.6. pridedamų dokumentų sąrašas.

14. Vartotojo kreipimasis privalo būti pasirašytas vartotojo ar jo atstovo.

15. Laikoma, kad vartotojas, pateikdamas kreipimąsi Priežiūros komisijai, sutinka dėl jo asmens duomenų naudojimo nagrinėjant ginčą.

16. Gavusi 12 punkte nurodytus dokumentus, Priežiūros komisijos administracija patikrina, ar nėra aplinkybių, dėl kurių ginčas nenagrinėtinas, bei ar pateiktas vartotojo kreipimasis atitinka jam keliamus reikalavimus. Kilus abejonėms dėl pateiktų kopijų tikrumo, Priežiūros komisijos administracija turi teisę pareikalauti, jog vartotojas ir (ar) draudikas pateiktų dokumentų originalus.

17. Jei vartotojo kreipimasis neatitinka 13 ir 14 punktuose nurodytų reikalavimų, Priežiūros komisijos administracija informuoja vartotoją apie kreipimosi trūkumus bei nustato terminą jiems pašalinti. Jei vartotojas pagal Priežiūros komisijos administracijos nurodymus ir per nustatytą terminą pašalina trūkumus, vartotojo kreipimasis laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis vartotojo kreipimasis. Priešingu atveju vartotojo kreipimasis laikomas nepateiktu. Aiškūs netikslumai nelaikomi kreipimosi trūkumais.

18. Šių taisyklių 17 punkto nuostatos taikomos vartotojui pateikus ir Priežiūros komisijos patvirtintos formos kreipimąsi.

19. Laikoma, jog ginčas nagrinėtinas Priežiūros komisijoje, jei yra visos šios sąlygos:

19.1. ginčas yra kilęs iš draudimo sutarties, kuriai taikytina Lietuvos Respublikos teisė, arba susijęs su šia draudimo sutartimi;

19.2. draudimo sutartis sudaryta ar sudaroma su draudiku, turinčiu teisę vykdyti draudimo veiklą Lietuvos Respublikoje:

19.2.1. su draudimo įmone;

19.2.2. su užsienio valstybės draudimo įmonės filialu, įsteigtu Lietuvos Respublikoje;

19.2.3. su kitos Europos Sąjungos valstybės narės draudimo įmone, teikiančia paslaugas per Lietuvos Respublikoje įsteigtą filialą ar tiesiogiai, neįsteigus filialo Lietuvos Respublikoje.

19.3. pareiškėjas atitinka Draudimo įstatymo 207 straipsnio 1 dalyje numatytus reikalavimus (yra vartotojas);

19.4. tarp vartotojo ir draudiko nėra individualiai aptarto (neįtraukto į draudimo taisykles) susitarimo perduoti ginčo sprendimą arbitražui tarpininkavimo, taikymo ar kitais alternatyviais ginčų nagrinėjimo būdais;

19.5. ginčas nėra nagrinėjamas (išnagrinėtas) arbitraže tarpininkavimo, taikymo ar kitu alternatyviu ginčų nagrinėjimo būdu;

19.6. ginčas nėra nagrinėjamas (išnagrinėtas) teisme;

19.7. ginčas nėra išnagrinėtas Priežiūros komisijoje;

19.8. vartotojas, prieš kreipdamasis į Priežiūros komisiją, yra kreipęsis į draudiką ir gavęs jo neigiamą (vartotojo netenkinantį) sprendimą arba negavęs jokio sprendimo per 2 mėnesius nuo kreipimosi;

19.9. nuo neigiamo (vartotojo netenkinančio) draudiko sprendimo ar nuo 19.8 punkte nurodyto termino pabaigos yra praėję ne daugiau kaip 2 mėnesiai;

19.10. jei vartotojo kreipimasis nėra pateiktas pakartotinai, kaip numatyta Taisyklių 11 punkte.

20. Jei yra aplinkybių, dėl kurių ginčas nenagrinėtinas, Priežiūros komisija apie tai motyvuotai informuoja pareiškėją, primindama apie galimybę dėl ginčo išnagrinėjimo kreiptis į teismą ar kitą kompetentingą instituciją.

21. Jei vartotojas kreipiasi į Priežiūros komisiją prieš tai nesikreipęs į draudiką, Priežiūros komisijos administracija persiunčia vartotojo kreipimąsi draudikui ir apie tai informuoja vartotoją.

22. Jei nėra Taisyklių 19 punkte nurodytų kliūčių nagrinėti ginčą, Priežiūros komisijos administracija informuoja draudiką apie vartotojo kreipimąsi ir pareikalauja per Priežiūros komisijos administracijos nustatytą terminą pateikti išsamius rašytinius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius rašytinius įrodymus.

IV. GINČO NAGRINĖJIMAS PRIEŽIŪROS KOMISIJOJE

23. Priežiūros komisija ginčą nagrinėja laikydamasi rungimosi principo. Vartotojas ir draudikas privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ir (ar) atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Matydama, jog ginčo nagrinėjimui reikalingi papildomi šalių paaiškinimai ir (ar) kiti įrodymai, Priežiūros komisijos administracija paprašo, kad vartotojas ir (ar) draudikas pateiktų šiuos įrodymus ir nustato terminą, per kurį jie turi būti pateikti.

24. Vartotojas turi teisę prašyti Priežiūros komisijos, kad ji pareikalautų, jog draudikas pateiktų turimus įrodymus, nurodydamas, kokius vartotojo teiginius jie patvirtina.

25. Vartotojas turi teisę bet kada, iki Priežiūros komisijos sprendimo priėmimo, pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus draudikui) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus įrodymus ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei vartotojas atsisako savo reikalavimo, Priežiūros komisija nutraukia pradėtą nagrinėjimą.

26. Priežiūros komisija tarpininkauja, kad ginčo šalys pasiektų abi šalis tenkinantį susitarimą, bei esant galimybei pasiūlo galimus šio susitarimo būdus. Jei ginčo susitarimu užbaigti nepavyksta, Priežiūros komisija priima sprendimą dėl ginčo esmės.

V. PRIEŽIŪROS KOMISIJOS SPRENDIMAS

27. Priežiūros komisija dėl ginčo esmės priima vieną iš šių rekomendacinių sprendimų:

27.1. patenkinti vartotojo reikalavimus;

27.2. iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;

27.3. atmesti vartotojo reikalavimus.

28. Priežiūros komisija savo sprendimą priima, atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaudamasi galiojančia Lietuvos Respublikos teise ir sąžiningos draudimo rinkos praktikos principais. Jei šalių paaiškinimų ar pateiktų kitų įrodymų nepakanka ir šalys jų nepateikia per Priežiūros komisijos administracijos nustatytą terminą (Taisyklių 23 punktą), Priežiūros komisija priima sprendimą, atsižvelgdama į turimus įrodymus.

29. Priežiūros komisijos sprendimą sudaro įžanginė, aprašomoji, motyvuojamoji ir rezoliucinė dalys.

30. Priežiūros komisijos sprendimo nuorašai išsiunčiami vartotojui ir draudikui.

31. Priežiūros komisijos sprendimas yra neprivalomas nei draudikui, nei vartotojui, kuriems išlieka teisė dėl ginčo išsprendimo kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.
