



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

**SPRENDIMAS
DĖL I. J. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. gegužės 25 d. Nr. 242-181
Vilnius

Lietuvos bankas gavo I. J. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) dėl draudiko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

2014 m. rugpjūčio 28 d. tarp pareiškėjos ir draudiko būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo sudaryta namų turto draudimo sutartis TIA Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis).

2015 m. rugpjūčio 17 d. pareiškėja pranešė draudikui apie mobiliojo ryšio telefono gedimą.

2015 m. rugpjūčio 19 d. draudiko darbuotojas susisiekė su pareiškėja ir paprašė patikslinti, kokiomis aplinkybėmis sugedo telefonas. Pareiškėja informavo, kad apie 1 val. mobiliojo ryšio telefoną paliko automobilyje ant apšviesto saulės prietaisų skydelio. Kai grįžo į automobilį, telefonas jau neveikė. Draudiko darbuotojas telefoninio pokalbio metu pareiškėjai paaiškino, kad toks įvykis pagal Taisyklių sąlygas yra nedraudžiamasis.

2015 m. spalio 17 d. pareiškėja pateikė prašymą draudikui išmokėti draudimo išmoką dėl sugedusio mobiliojo ryšio telefono.

2015 m. spalio 30 d. raštu Nr. 1642634 draudikas informavo pareiškėją apie sprendimą nemokėti draudimo išmokos, vadovaujantis Taisyklių A dalies IV skyriaus 4.11 papunkčiu, pagal kurį neatlyginami nuostoliai dėl įprastinių fizikinių reiškinių (karščio, šalčio).

Nesutikdama su sprendimu nemokėti draudimo išmokos, pareiškėja 2015 m. lapkričio 14 d. pateikė pretenziją draudikui. Joje nurodė, kad, pagal Taisyklių A dalies IV skyriaus 4.11 papunktį, nuostoliai neatlyginami dėl natūralaus pastato arba pastato dalių sėdimo, plėtimosi, skilimo, nulemtu įprastinių fizikinių reiškinių ir natūralaus pastato nusidėvėjimo, tačiau nei telefonas, nei kiti maksimaliu namų turto draudimu apdrausti namų daiktai nėra nei pastatas, nei jo dalis, todėl draudiko atsisakymas mokėti draudimo išmoką dėl 2015 m. rugpjūčio 17 d. įvykio yra nepagrįstas. Atsižvelgdama į Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.19 papunktį, pagal kurį visų rizikų draudimas apima bet kokius turto sugadinimo, sunaikinimo arba praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusius draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus įvykius, nurodytus Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.19–1.11, 1.19 ir 4 punktuose, pareiškėja pakartotinai paprašė draudiko išmokėti draudimo išmoką.

Atsakydamas į pareiškėjos pretenziją, draudikas 2015 m. lapkričio 20 d. rašte atsiprašė pareiškėjos už pirminį neteisingą sprendimo nemokėti draudimo išmokos pagrindimą ir nurodė, kad draudimo išmokos negali mokėti dėl to, kad pareiškėjos mobiliojo ryšio telefonas sugedo dėl Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.19 papunktyje nurodyto nedraudžiamąjo įvykio (vidaus gedimo dėl šilumos faktoriaus).

2015 m. gruodžio 11 d. ir 2016 m. sausio 18 d. pareiškėja draudikui pateikė pakartotines pretenzijas.

2015 m. gruodžio 19 d. rašte draudikas pareiškėjai paaiškino, kad sprendimas dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju buvo priimtas vadovaujantis pareiškėjos pateikta informacija apie įvykio aplinkybes, taip pat remiantis telefono defektų išvadomis ir Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.19 papunkčiu. Draudikas pažymėjo, kad jei tikrosios įvykio aplinkybės nėra tokios, kokios buvo nurodytos pirminio pranešimo metu, pareiškėjai pateikus papildomų paaiškinimų dėl tikrųjų įvykio aplinkybių, draudiko sprendimas gali būti persvarstytas.

Pareiškėja nesutinka su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, 2015 m. rugpjūčio 17 d. įvykį pripažinus nedraudžiamuoju. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėjai nurodo, kad draudiko darbuotojai neapžiūrėjo telefono ir nebandė nustatyti jo gedimo priežasties, todėl telefoną teko remontuoti pas nešališkus specialistus, kurie vidinio telefono gedimo nenustatė (buvo pakeistas telefono ekranas). Pareiškėjos teigimu, iš draudiko papildomame paaiškinime pateiktų motyvų matyti, kad jame pateikta klaidinga, tikrovės neatitinkanti informacija, paremta ne objektyviais duomenimis, o nepagrįstomis prielaidomis: pareiškėja nurodo, kad draudikas, remdamasis neegzistuojančiomis mobiliojo ryšio telefono defektų išvadomis, nustatė jo gedimo priežastį ir dėl to priėmė akivaizdžiai nepagrįstą sprendimą nemokėti draudimo išmokos. Pareiškėja kreipimesi prašo įpareigoti draudiką išmokėti draudimo išmoką dėl 2015 m. rugpjūčio 17 d. įvykio, kurio metu sugedo pareiškėjai priklausantis mobiliojo ryšio telefonas.

Draudikas nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir atsiliepime nurodo, kad, atsižvelgiant į Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.19 papunkčio nuostatas ir 2015 m. rugpjūčio 17 d. pranešimo metu pareiškėjos nurodytas įvykio (telefono sugedimo) aplinkybes, pareiškėjai 2015 m. lapkričio 20 d. ir 2015 m. gruodžio 19 d. buvo išsiųsti paaiškinimai raštu ir paprašyta patikslinti aplinkybes, jei jos buvo nurodytos netiksliai ir dėl kokių priežasčių, tačiau toks įvykio aplinkybių patikslinimas nebuvo pateiktas. Draudiko nuomone, įvertinus turimą informaciją, 2015 m. rugpjūčio 17 d. įvykis (telefonas sugedo saulėtoje vietoje automobilyje (iki tol jis buvo veikiantis)) atitinka Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.19 papunktyje nurodytą nedraudžiamą įvykio apibrėžimą, todėl draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos, įvykį pripažinus nedraudžiamuoju, yra pagrįstas.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką, įvykį (telefono sugedimo aplinkybes) pripažinus nedraudžiamuoju.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 2 straipsnio 10 dalimi, „Draudimo apsauga – draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui.“ Draudimo paskirtis – apsaugoti apdraustojo asmens turtinius interesus nuo galimos žalos rizikos. Draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme arba draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme arba draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.987 straipsnis).

Pažymėtina, kad draudimo sutartis yra rizikos sutartis ir draudimo apsauga draudimo sutartyje nėra absoliuti. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo

sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, o draudėjas, pasirašydamas sutartį, sutinka su draudimo sutarties nuostatomis, apibrėžiančiomis nedraudžiamųjų įvykių požymius, taip pat su draudimo sutartimi teikiamos apsaugos apimtimi.

Draudžiamasis įvykis – draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką. Sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, draudimo sutarties apimtį ir ribas. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kai įvyksta į draudimo rizikos apibrėžtį patenkantis įvykis, tačiau šalys yra susitariusios, kad dėl konkrečių aplinkybių ir savitų aiškiai draudimo sutartyje nustatytų sąlygų šis įvykis nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką. Kaip yra nurodęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2013 m. birželio 26 d. nutartyje, priimtoje išnagrinėjus civilinę bylą Nr. 3K-3-316/2013, nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką *ab initio* (liet. nuo pradžių).

Kita vertus, kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad nedraudžiamieji įvykiai yra esminė draudimo sutarties sąlyga, todėl jie draudimo taisyklėse turi būti apibrėžti aiškiai ir nedviprasmiškai, o kai abejojama, draudimo sutarties sąlygos turi būti aiškinamos sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai (Civilinio kodekso 6.193 straipsnio 4 dalis). Įstatyme nedraudžiama draudimo sutartyje nustatyti išimčių, kada draudikas turi teisę atsisakyti išmokėti draudimo išmoką arba ją sumažinti, tačiau ši teisė neturi paneigti draudimo esmės ir draudimo sutartimi siekiamų tikslų, todėl draudimo sutarties sąlyga, ribojanti draudimo apsaugos apimtį ir apibrėžianti draudimo rizikos laipsnį, vertintina kaip esminė draudimo sutarties sąlyga, dėl kurios šalys turi aiškiai susitarti, kiek įmanoma ją sukonkretinti, kad nebūtų sudarytos sąlygos draudikui nepagrįstai atsisakyti mokėti draudimo išmoką, paneigiant draudimo sutarties esmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „If draudimas“ v. UAB „Portolitus“ ir kt., byla Nr. 3K-3-536/2007; 2010 m. spalio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje G. K. personalinė įmonė v. UADB „ERGO Lietuva“, bylos Nr. 3K-3-395/2010; kt.).

Turtiniai interesai, susiję su pareiškėjos gyvenamuoju būstu ir namų turtu, buvo apdrausti pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama Sutarties dalis. Taisyklėse nurodomi požymiai, kuriems esant įvykis gali būti pripažintas draudžiamuoju. Kaip matyti iš pareiškėjos draudikui teiktų pretenzijų turinio, pareiškėja savo reikalavimą draudiko atžvilgiu grindžia Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.19 papunkčio nuostata, pagal kurią „apdrausto turto draudimo apsauga apima bet kokius šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusius draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus įvykius, nurodytus Taisyklių A.IV dalies 1.1–1.11, 1.19 punktuose ir Taisyklių A.IV dalies 4 punkte.“ Taigi minėta Taisyklių nuostata aiškiai nurodo, kad Sutartimi suteikta draudimo apsauga apima bet kokius staiga ir netikėtai įvykusius apdrausto turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, išskyrus Taisyklėse numatytas išimtis – atvejus, kai draudimo išmoka nemokama (nedraudžiamuosius įvykius).

Draudikas tarp šalių kilusio ginčo atveju atsisakymą mokėti draudimo išmoką grindžia Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.19 papunkčio nuostata, kuria remiantis nedraudžiamuoju įvykiu pripažįstamas įvykis ir nuostoliai neatlyginami dėl „vidaus gedimo ar perdegimo, staiga ir netikėtai įvykusio draudimo apsaugos galiojimo laikotarpiu apdrausto turto viduje, nepriklausomai nuo to, ar gedimą ar perdegimą lėmė išoriniai, ar vidiniai faktoriai“. Nagrinėjamų aplinkybių kontekste atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudikas, atsakydamas į pareiškėjos pretenzijas, sprendimo nemokėti draudimo išmokos pagrįstumą grindė ir pareiškėjos mobiliojo ryšio telefono defektų nustatymo išvada, tačiau jos nei pareiškėjai, nei Lietuvos bankui kartu su atsiliepiamu nepateikė. Draudikas taip pat nepateikė ir jokių kitų objektyvių duomenų, kad būtų tyręs telefono sugedimo aplinkybes (priežastis) ir kurie leistų pagrįstai spręsti, kad pareiškėjai priklausantis mobiliojo ryšio telefonas nustojo veikti dėl vidinio gedimo ar perdegimo, t. y. kad minėto mobiliojo ryšio telefono

gedimas atitinka Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.19 papunktyje įtvirtintą nedraudžiamojo įvykio apibrėžimą.

Pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalis įpareigoja draudiką įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Vadovaujantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punktu, draudikas neturi teisės atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Vadinasi, tais atvejais, kai siekiama atsisakyti mokėti draudimo išmoką, įstatymas būtent draudikui nustato įrodinėjimo pareigą. Tačiau, kaip jau buvo minėta pirmiau, draudikas nepateikė įrodymų, kad pareiškėjos mobiliojo ryšio telefonas būtų nustojęs veikti dėl staiga ir netikėtai įvykusio *vidinio gedimo ar perdegimo*, taigi draudikas šiuo atveju neįrodė, kad 2015 m. rugpjūčio 17 d. įvykis atitinka Taisyklėse įtvirtintą nedraudžiamojo įvykio apibrėžimą.

Atsižvelgiant į tai ir remiantis draudiko pateiktais įrodymais bei paaiškinimais dėl priimto sprendimo, darytina išvada, kad draudikas neįrodė sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką, įvykį pripažinus nedraudžiamuoju, pagrįstumo, todėl pareiškėjos reikalavimas išmokėti draudimo išmoką dėl 2015 m. rugpjūčio 17 d. įvykio vertintinas kaip pagrįstas, todėl tenkintinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu bei šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjos I. J. reikalavimą išmokėti draudimo išmoką dėl 2015 m. rugpjūčio 17 d. įvykio.

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

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas