



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

**SPRENDIMAS
DĖL N. R. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. gegužės 25 d. Nr. 242-179
Vilnius

Lietuvos bankas gavo N. R. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą dėl ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės. Prašyme ginčijamas draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumas.

N u s t a t y t a:

2015 m. lapkričio 7 d. buvo sudaryta pirkinio draudimo sutartis (toliau – Sutartis), kuria buvo apdraustas iš UAB „TELE2“ prekybos tinklo salono įsigytas mobiliojo ryšio telefonas „APPLE IPHONE 6S 16GB“, IMEI Nr. (*duomenys neskelbtini*), Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 057, įsigaliojusių 2013 m. kovo 25 d., (toliau – Taisyklės) sąlygomis. Pirkinio draudimo sutartis buvo sudaryta dėl pareiškėjos, kuri, sudarius draudimo sutartį, tapo apdraustąja, turtinių interesų. Sutartis buvo sudaryta įsigyjant pirkinį „TELE2“ salone, pareiškėjai buvo išduotas Draudimo apsaugos patvirtinimas prie draudimo liudijimo (toliau – Draudimo apsaugos patvirtinimas).

2015 m. gruodžio 21 d. pareiškėja pranešė draudikui, kad 2015 m. gruodžio 19 d. restorane šventinio vakarėlio metu dingo moteriška rankinė, kurioje, be kitų asmeninių daiktų, buvo ir Sutartimi apdraustas telefonas.

Draudikas, administruodamas žalos bylą, gavo Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Vilniaus miesto trečiojo policijos komisariato Kriminalinės policijos skyriaus pažymą, kurioje nurodyta, kad 2015 m. gruodžio 22 d. gautas I. R. pareiškimas dėl to, kad 2015 m. gruodžio 19 d. apie 03:00 val. adresu: Pilies g. 2, Vilnius, restorane „Grey“ neaiškiais aplinkybėmis dingo juodos spalvos rankinė, kurioje buvo banko mokėjimo kortelė, vairuotojo pažymėjimas, 30 Eur ir Sutartimi apdraustas mobiliojo ryšio telefonas. Draudikas, atsižvelgdamas į pareiškėjos pateiktą ir iš policijos gautą informaciją, vadovaudamasis Taisyklių sąlygomis, priėmė sprendimą 2015 m. gruodžio 19 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju, prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodė, kad, prieš sudarant Sutartį, „TELE2“ salono konsultantas trumpai informavo apie galimus draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius. Pareiškėjai buvo nurodyta, kad vagystė, mechaninis telefono aparato pažeidimas, skendimas, pametimas yra draudžiamieji įvykiai. Galimi nedraudžiamieji įvykiai įvardyti nebuvo. Pareiškėja pažymėjo, kad jokie papildomi paaiškinimai dėl draudžiamųjų ir nedraudžiamųjų įvykių jai nebuvo pateikti nei raštu, nei žodžiu, Taisyklių, kaip sudedamosios Sutarties dalies, kopija jai taip pat nebuvo įteikta.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos prašymą pažymėjo, kad draudėjas arba apdraustasis, sumokėdamas draudimo įmoką arba pirmą jos dalį ir pasirašydamas Draudimo apsaugos patvirtinimą, patvirtina, kad buvo supažindintas su Taisyklėmis, jokių pastabų neturi, ir patvirtina, kad Taisyklių kopija jam buvo įteikta. Taip pat draudėjas arba apdraustasis patvirtina, kad susipažino ir sutinka su draudimo sertifikate nurodytomis sąlygomis ir jokių pastabų neturi. Draudikas papildomai nurodė, kad Taisyklės yra viešai publikuojamos internete adresu www.gjensidige.lt ir „TELE2“ prekybos tinklo interneto svetainėje adresu <http://tele2.lt/privatiems/draudimo-paslaugas/telefonu-draudimas>. Draudikas paaiškino, kad

Draudimo apsaugos patvirtinimo 12.2.2 papunktyje nurodomos apdraustojo pareigos, įvykus telefono vagystei su įsibrovimo, plėšimo ar vandalizmo požymiais. „TELE2“ interneto svetainėje taip pat nurodoma, kad mobilieji telefonai draudžiami nuo vagystės su apiplėšimo arba įsibrovimo požymiais, tačiau nei Taisyklėse, nei draudimo apsaugos patvirtinime, nei draudiko tarpininko „TELE2“ viešai publikuojamoje informacijoje nėra nurodyta, kad bus atlyginama žala, atsiradusi dėl paprastos vagystės, dingimo ar kišenvagystės. Pasak draudiko, tai aiškiai nurodyta Taisyklių 39.10 ir 39.11 papunkčiuose. Draudiko nuomone, 2015 m. gruodžio 19 d. įvykis neatitinka draudžiamąjį įvykių požymių, įtvirtintų Taisyklėse, todėl draudikui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjos patirtą žalą. Draudikas pažymėjo, kad žalos bylos administravimo veiksmus atliko, vadovaudamasis Sutarties bei Taisyklių sąlygomis ir laikydamasis teisės aktuose nustatytų terminų bei kitų reikalavimų.

Pareiškėja, gavusi neigiamą draudiko atsakymą dėl jos reikalavimo atlyginti patirtą žalą, papildomai kreipėsi į „TELE2“, siekdama išsiaiškinti mobiliojo ryšio telefono draudimo paslaugos įsigijimo procesą ir eigą. Pareiškėja nurodė, kad teiravosi „TELE2“ atstovų, ar, pasirašant pirkinio draudimo sutartį, pirkėjui yra pridedamos Taisyklės. „TELE2“ salono darbuotojai nurodė, kad Taisyklių kopija tokiais atvejais nėra pridedama, pirkėjams siūloma perskaityti draudiko bukletą su informacija apie draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius. Pareiškėjos teigimu, sudarant Sutartį, jai nebuvo pasiūlyta susipažinti su pirmiau minėto pobūdžio bukletu. Pareiškėja papildomai buvo raštu informuota „TELE2“, kad klientas, prieš sudarydamas pirkinio draudimo sutartį, gali susipažinti su Taisyklių sąlygomis, kurių pagrindu yra sudaroma draudimo sutartis, tinklalapyje adresu www.tele2.lt, kuriame skelbiama informacija yra neatsiejama pareiškėjos ir pardavėjo sudarytos sutarties dalis.

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, 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.

Išnagrinėjus pateiktus dokumentus bei šalių paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas iš esmės kyla dėl pareiškėjos supažindinimo su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis ir draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėja, siekdama patvirtinti savo reikalavimo mokėti draudimo išmoką pagrįstumą, nurodo, kad Taisyklių 39.10 ir 39.11 papunkčių sąlygos, kurių pagrindu draudikas priėmė sprendimą nemokėti draudimo išmokos, jai nebuvo žinomos, nes draudimo tarpininkė, tarpininkavusi sudarant Sutartį, pareiškėjai nurodė, kad vagystė yra vienas iš draudžiamųjų įvykių, tačiau nedetalizavo kvalifikuojančių draudžiamąjį įvykių požymių.

Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.185 straipsnio 2 dalies ir 6.186 straipsnio 1 dalies nuostatomis, pažymėtina, kad, sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu standartines sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis. Civilinio kodekso 6.992 straipsnio 2 dalis įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopijas draudėjui. Aplinkybę, kad kita šalis buvo tinkamai supažindinta su standartinėmis sutarties sąlygomis, privalo įrodyti standartines sąlygas parengusi šalis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo

16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006).

Lietuvos bankui pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad Sutartis buvo sudaryta tarp UAB „TELE2“ ir draudiko, o pareiškėja, įsigijusi mobiliojo ryšio telefoną „APPLE IPHONE 6S 16GB“, tapo apdraustąja. Atsižvelgiant į pirkinio draudimo sutarties esmę ir paskirtį, pažymėtina, kad apdraustajai taip pat turi būti taikomi Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 2 dalies, Civilinio kodekso 6.186 straipsnio 1 dalies ir Civilinio kodekso 6.992 straipsnio 2 dalies pagrindu draudikui keliami kitos draudimo santykių šalies supažindinimo su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis ir draudimo sutarties sąlygų aiškaus atskleidimo reikalavimai. Taigi prieš sudarant pirkinio draudimo sutartį pareiškėja turėjo būti informuota apie draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtį (draudimo objektą, draudžiamųjų ir nedraudžiamųjų įvykių sąrašą ir kt.) ir jai turėjo būti suteikta visa kita įprastai draudėjui teikiama informacija.

Siekdamas patvirtinti, kad tinkamai vykdė ikisutartinės informacijos atskleidimo pareiškėjai reikalavimus ir kad pareiškėja įstatymų nustatyta tvarka buvo supažindinta su Taisyklių sąlygomis, draudikas teigia, kad draudėjas arba apdraustasis, sumokėdamas draudimo įmoką arba pirmą jos dalį ir pasirašydamas Draudimo apsaugos patvirtinimą, patvirtina, kad buvo supažindintas su Taisyklėmis, jokių pastabų neturi, ir patvirtina, kad Taisyklių kopija jam buvo įteikta. Taip pat draudėjas arba apdraustasis patvirtina, kad susipažino ir sutinka su draudimo sertifikate nurodytomis sąlygomis ir jokių pastabų neturi.

Kaip minėta, pirkinio draudimo sutartis (draudimo liudijimas PZULT Nr. (*duomenys neskelbtini*)) buvo sudaryta tarp UAB „TELE2“ ir draudiko. Draudikas savo atsiliepime į pareiškėjos prašymą nurodė, kad apdraustasis, pasirašydamas Draudimo apsaugos patvirtinimą, patvirtina, kad buvo supažindintas su Taisyklėmis, jokių pastabų neturi, ir patvirtina, kad Taisyklių kopija jam buvo įteikta, tačiau nepateikė Lietuvos bankui jokių įrodymų, galinčių patvirtinti, kad nagrinėjamu atveju Draudimo apsaugos patvirtinimas ir draudiko nurodytos aplinkybės buvo patvirtintos pareiškėjos parašu, t. y. draudikas Lietuvos bankui pateikė Draudimo apsaugos patvirtinimą, pasirašytą tik UAB „TELE2“ atstovo. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko nurodytos aplinkybės, jog pareiškėja, pasirašydama Draudimo apsaugos patvirtinimą, išreiškė valią dėl standartinių draudimo sutarties sąlygų, apibrėžiančių draudžiamuosius įvykius, privalomumo, yra nepagrįstos.

Be to, atkreiptinas dėmesys, kad Draudimo apsaugos patvirtinimo 9 punkte nurodyta, kad draudikas atlygins žalą dėl apdrausto telefono sugadinimo, sunaikinimo arba praradimo dėl staiga ir netikėtai įvykusių draudžiamųjų įvykių pagal Taisyklių sąlygas. Draudimo apsaugos patvirtinimo 10 punkte taip pat nurodyta, kad draudimo išmoka nebus mokama, jeigu žala kils dėl įvykių, nurodytų Taisyklėse. Pažymėtina, kad draudžiamąjį įvykių – vagystės – požymiai Draudimo apsaugos patvirtinime nėra nurodyti, o draudiko teiginys, kad pareiškėja patvirtino gavusi Taisyklių kopiją, taip pat nėra įrodytas, nes Draudimo apsaugos patvirtinimas nebuvo jos pasirašytas. Įvertinus Lietuvos bankui pateiktų dokumentų visumą, darytina išvada, kad draudikas negali remtis draudimo sutarties sąlygomis, dėl kurių taikymo pareiškėja neišreiškė savo valios.

Kadangi pareiga įrodyti, jog standartinės draudimo sutarties sąlygos buvo tinkamai atskleistos, tenka draudikui, jis privalo pateikti įrodymus, neabejotinai patvirtinančius, kad nustatytą pareigą įvykdė. Draudikas teigė, kad prieš sudarant pirkinio draudimo sutartį pareiškėjai buvo įteikta Taisyklių kopija, tačiau nepateikė jokių ši savo teiginį pagrindžiančių įrodymų. Draudikas Lietuvos bankui taip pat nepateikė rašytiniais įrodymais pagrįstų pirkinio draudimo sutarties sudarymo aplinkybes pagrindžiančių paaiškinimų, galinčių patvirtinti, kad draudiko vardu veikęs draudimo tarpininkas pareiškėjai suteikė visą reikšmingą ikisutartinę informaciją apie pirkinio draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą (pvz., UAB „TELE2“ darbuotojo, tarpininkavusio sudarant pirkinio draudimo sutartį, faktiniais duomenimis pagrįstų paaiškinimų apie draudimo sutarties sudarymo aplinkybes ir kt.). Draudikas Lietuvos bankui pateikė tik Draudimo apsaugos patvirtinimą, pasirašytą UAB „TELE2“ atstovo, tačiau šis dokumentas nepagrindžia fakto, kad sudarant Sutartį pareiškėjai buvo suteikta informacija apie draudimo sutarties taikomas standartines draudimo sutarties sąlygas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada,

kad Lietuvos bankui nebuvo pateikta įrodymų, patvirtinančių, jog pareiškėja įstatymų nustatyta tvarka buvo supažindinta su Taisyklėmis.

Kadangi Lietuvos bankui pateikti dokumentai patvirtina, kad draudimo liudijime PZULT Nr. (*duomenys neskelbtini*) ir Taisyklėse įtvirtintos draudimo sutarties sąlygos dėl jų neatskleidimo pareiškėjai nėra privalomos, pirkinio draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos ribas apibrėžia tik tos sąlygos, kurios pareiškėjai buvo atskleistos ir jai žinomos. Pareiškėja savo prašyme dėl ginčo nagrinėjimo teigė, kad sudarant Sutartį „TELE2“ atstovas pareiškėjai nurodė, kad „vagystė, mechaninis telefono aparato pažeidimas, skendimas, pametimas yra draudžiamieji įvykiai“. Draudikas šių pareiškėjos nurodytų aplinkybių dėl jo tarpininko pareiškėjai nurodytos informacijos neginčija. Kaip minėta, pareiškėjai informacija apie vagystės požymius nebuvo atskleista, todėl pareiškėja turėjo pagrįstą lūkestį tikėtis, kad praradus mobiliojo ryšio telefoną dėl vagystės, jos patirta žala draudiko bus atlyginta nepaisant to, ar vagystė buvo su įsibrovimo arba plėšimo požymiais.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus, galinčius patvirtinti, ar pagal nurodytas aplinkybes draudikui kyla pareiga mokėti išmoką dėl 2015 m. gruodžio 19 d. įvykio, pažymėtina, kad pranešime apie įvykį pareiškėja draudikui nurodė, kad mobiliojo ryšio telefonas dingo neaiškiais aplinkybėmis. Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Vilniaus miesto trečiojo policijos komisariato Kriminalinės policijos skyriaus pažymoje nurodyta, kad kreiptasi dėl 2015 m. gruodžio 19 d. įvykio registravimo ir dingusių daiktų, taip pat ir mobilaus ryšio telefono paieškos paskelbimo. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad apdraustas telefonas „APPLE IPHONE 6S 16GB“ buvo prarastas dėl vagystės. Aplinkybių dėl apdrausto telefono staigaus ir netikėto praradimo draudikas neginčija. Lietuvos bankui pateikti dokumentai taip pat patvirtina, kad apdraustas telefonas buvo prarastas galiojant draudimo sutartimi teikiamai draudimo apsaugai. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad 2015 m. gruodžio 19 d. įvykis atitinka įvykio pripažinimo draudžiamuoju sąlygas, kurių pareiškėja protingai galėjo tikėtis būsiant Sutartyje ir dėl kurių jai buvo suteikta informacija sudarant Sutartį. Remiantis reikšmingų aplinkybių ir Lietuvos bankui pateiktų faktinių duomenų visuma, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas įvykį dėl apdrausto mobiliojo ryšio telefono „APPLE IPHONE 6S 16GB“ praradimo pripažinti draudžiamuoju ir atlyginti jos patirtą žalą yra pagrįstas, todėl tenkintinas.

Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ 3 punktu bei šiuo nutarimu patvirtinto Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo 41.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjos N. R. reikalavimą, rekomenduojant ADB „Gjensidige“ pripažinti 2015 m. gruodžio 19 d. įvykį draudžiamuoju ir atlyginti pareiškėjos nuostolius dėl mobiliojo ryšio telefono dingimo.

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

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

Vaidas Cibas