



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

**SPRENDIMAS  
DĖL M. S. IR „AIG EUROPE LIMITED“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. spalio 26 d. Nr. 242-446  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir „AIG Europe Limited“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2015 m. rugpjūčio 1 d. įsigaliojo *Nordea Bank, AB*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, ir draudiko sudaryta „Nordea MasterCard Xameleon“ kredito kortelių turėtojų kelionių į užsienį draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. 102-3022), kuria buvo apdrausti pareiškėjos, kaip „Nordea MasterCard Xameleon“ kredito kortelės turėtojos, turtiniai interesai. Draudimo sutartyje pareiškėja nurodyta apdraustąja.

Remiantis ginčo šalių pateiktais dokumentais ir paaiškinimais, nustatyta, kad pareiškėja dėl traukinio, gabenančio maršrutu Bona–Frankfurto *Hann* oro uostas, vėlavimo pavėlavo į skrydį maršrutu Frankfurtas–Vilnius. Pareiškėja, vadovaudamasi kelionių draudimo sąlygų „Nordea MasterCard Xameleon“ kredito kortelių turėtojams (toliau – Draudimo sąlygos) 11 punktu, numatančiu, kad tuo atveju, jei įvykis atitinka draudžiamojo įvykio „praleistas išvykimas“ sąlygas, draudikas privalo atlyginti gabenimo į apdraustojo gimtąją šalį išlaidas, taip pat pagrįstas ir būtinas papildomas transporto ir apgyvendinimo ar maitinimo išlaidas, per draudiko atstovą *Transcom / AIG Insurance* draudikui pateikė reikalavimą mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl pavėlavimo į skrydį patirtus nuostolius. Draudikas, įvertinęs įvykio atitiktį Draudimo sąlygų 11 punkto nuostatomis, pareiškėjai išmokėjo 295,74 Eur draudimo išmoką.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydžiu, kreipimesi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad draudikas išmokėjo draudimo išmoką, atlyginančią tik pradinės kelionės lėktuvu bilieto įsigijimo išlaidas, tačiau nepagrįstai atsisakė išmokėti 250 Eur pareiškėjos patirtas būtinas maisto produktų, vietinio transporto bilietų įsigijimo ir kitas smulkias išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis ir vadovaudamasi Draudimo sąlygų 11 punkto nuostatomis dėl draudiko atlygintinų išlaidų apimties, pareiškėja Lietuvos banko prašė rekomenduoti draudikui išmokėti 250 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtas būtinas maisto produktų, vietinio transporto bilietų įsigijimo ir kitas smulkias išlaidas.

Draudikas, pateikdamas atsiliepimą dėl pareiškėjos nurodytų aplinkybių ir pateikto reikalavimo pagrįstumo, pabrėžė, kad remiantis Draudimo sąlygomis draudiko mokama draudimo išmoka negali viršyti apdraustojo pradinės kelionės kainos. Atsižvelgdamas į tai, kad pradinės kelionės lėktuvu ir traukiniu bilietų įsigijimo išlaidos sudarė 295,74 Eur, draudikas nurodė, kad pareiškėjai maksimali draudimo išmoka yra išmokėta. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis,

draudikas teigė, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo dėl 250 Eur papildomos draudimo išmokos mokėjimo.

**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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju šalių ginčas iš esmės kyla dėl draudimo sutartyje nustatytų draudiko įsipareigojimų, įvykus draudžiamajam įvykiui „pavėlavimas išvykti“, apimties, sutarties sąlygų aiškinimo ir taikymo.

Draudimo sąlygų 11 punkte nustatyta, kad pagal draudimo sutarties sąlygas yra atlyginamos praleisto išvykimo arba tarpinio (jungiamojo) gabenimo į užsienį ar į apdraustojo gimtąją šalį išlaidos, susijusios su kelione oro transportu į užsienio šalį, jeigu apdraustasis neatvyksta į išvykimo vietą pagal pradinį kelionės planą iš anksto užsakytam skrydžiui, kelionei laivu ar traukiniu, nes viešasis transportas, kelionės organizatoriaus suorganizuotas transportas ar privati transporto priemonė pavėluoja dėl eismo įvykio, kuriame tiesiogiai dalyvauja transporto priemonė, kuria vyksta apdraustasis. Atlyginamos pagrįstos ir būtinos papildomos transporto ir apgyvendinimo ar maitinimo išlaidos. Išlaidos atlyginamos iki maksimalios draudimo sumos, nurodytos 5 punkte, neviršijant pradinės kelionės kainos. Neatlyginamos išlaidos, susijusios su praleistu išvykimu ar tarpiniu (jungiamuoju) gabenimu, jeigu apdraustasis neatvyksta į išvykimo vietą, kaip numatyta transporto bendrovės nustatytose rašytinėse taisyklėse.

Atsižvelgiant į Draudimo sąlygų 11 punkto nuostatas, pažymėtina, kad pagal šią draudimo sutarties sąlygą draudikas įsipareigojo, kad tuo atveju, jei įvykis atitinka draudžiamą įvykio „praleistas išvykimas“ sąlygas, išmokėti apdraustajam draudimo išmoką, kuri atlygintų praleisto išvykimo, tarpinio (jungiamojo) gabenimo į užsienį, gabenimo į apdraustojo gimtąją šalį išlaidas, taip pat pagrįstas ir būtinas papildomas transporto ir apgyvendinimo ar maitinimo išlaidas. Draudimo sąlygų 11 punkte nustatyta, kad šių išlaidų atlyginimas yra ribojamas draudimo sutartyje nustatyta draudžiamą įvykio „pavėlavimas išvykti“ draudimo suma, kuri negali viršyti pradinės kelionės kainos.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 6.156 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintas sutarčių laisvės principas, pagal kurį šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštaruja įstatymams.

Svarbu pažymėti, kad „Nordea MasterCard Xameleon“ kredito kortelių turėtojų kelionių į užsienį draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokiose sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013). Sutarties sąlygos, kurios yra parengtos aiškiai ir suprantamai,

neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko sutarties sudarymo metu prisiimti įsipareigojimai.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes dėl Draudimo sąlygų 11 punkte įtvirtintos draudimo sutarties sąlygos turinio ir prasmės, pažymėtina, kad pareiškėja teigė, jog papildomos vietinio transporto bilietų, maisto produktų įsigijimo ir kitos smulkios išlaidos patenka į Draudimo sąlygų 11 punkte nurodytų išlaidų, kurias, įvykus draudžiamajam įvykiui „pavėlavimas išvykti“, atlyginanti draudimo išmoka apdraustajam turi būti mokama, apimtį, todėl draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti nurodytas išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu ir pateiktu draudimo sutarties sąlygų vertinimu, nurodė, kad Draudimo sąlygų 11 punkte yra aiškiai įtvirtinta, kad draudiko mokama draudimo išmoka, atlyginanti praleisto išvykimo, tarpinio (jungiamojo) gabenimo į užsienį, gabenimo į apdraustojo gimtąją šalį išlaidas, taip pat pagrįstas ir būtinas papildomas transporto ir apgyvendinimo ar maitinimo išlaidas, yra ribojama draudžiamojo įvykio „pavėlavimas išvykti“ draudimo suma, kuri negali viršyti pradinės kelionės kainos.

Sutarties šalims nesutariant dėl sudarytos sutarties sąlygų turinio, šios sąlygos aiškinamos pagal CK 6.193–195 straipsniuose įtvirtintas bendrąsias sutarčių aiškinimo taisykles, vadovaujantis sąžiningumo ir sisteminio sutarties sąlygų aiškinimo principais. Sutartis turi būti aiškinama nustatant tikruosius sutarties šalių ketinimus, atsižvelgiant į sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, sutarties esmę, tikslą, jos sudarymo aplinkybes, šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių elgesį sudarius sutartį ir kitas reikšmingas aplinkybes. Esminiai sutarčių aiškinimo principai – nagrinėti tikruosius sutarties šalių ketinimus ir aiškinti sutartį sąžiningai – lemia būtinybę aiškinant sutarties sąlygas įvertinti sutarties šalių elgesį, jų subjektyvią nuomonę dėl sutarties sąlygų turinio ir tų sąlygų suvokimą sutarties sudarymo metu, tačiau, kai šalių ketinimai nesutampa, būtina atsižvelgti ir į sutarties sąlygų lingvistinę reikšmę, nes sutarties teksto lingvistinė analizė gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka sutarties lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-146/2012; 2010 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-288/2010).

Sistemiškai aiškinant Draudimo sąlygų 5 ir 11 punktuose įtvirtintas sąlygas ir atsižvelgiant į lingvistinės analizės metodą, pažymėtina, kad Draudimo sąlygų 5 punkte, nustatančiame draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos ribų sąlygas, numatyta, jog draudimo apsauga draudžiamojo įvykio „pavėlavimas išvykti“ atveju yra ribojama 1 000 Eur draudimo suma. Draudimo sąlygų 11 punkte detalizuojamos Draudimo sąlygų 5 punkte nurodytos sąlygos ir numatyta, kad Draudimo sąlygų 5 punkte nustatyta draudimo suma draudžiamojo įvykio „pavėlavimas išvykti“ atveju taip pat negali viršyti apdraustojo pradinės kelionės kainos. Atsižvelgiant į šias nuostatas, darytina išvada, kad draudžiamojo įvykio „pavėlavimas išvykti“ atveju draudimo sutartimi yra nustatyta iki 1 000 Eur, arba iki apdraustojo pradinės kelionės kainos, jeigu ši yra mažesnė, draudimo suma.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 2 straipsnio 27 dalyje nustatyta, kad draudimo suma – tai draudimo sutartyje nurodyta arba draudimo sutartyje nustatyta tvarka apskaičiuojama pinigų suma, *kurios negali viršyti draudimo išmoka*, išskyrus draudimo sutartyje nustatytus atvejus. Todėl, atsižvelgiant į Draudimo įstatymo 2 straipsnio 27 dalies nuostatas ir remiantis Draudimo sąlygų 5 ir 11 punktuose įtvirtintų draudimo sutarties sąlygų sisteminiu aiškinimu, darytina išvada, kad, jeigu dėl draudžiamojo įvykio „pavėlavimas išvykti“ apdraustojo patirtos Draudimo sąlygų 11 punkte nurodytos išlaidos viršija Draudimo sąlygų 5 punkte nustatytą 1 000 Eur draudimo sumą, pradinės kelionės kainai esant lygiai arba didesnei už 1 000 Eur, draudikui kyla pareiga apdraustajam išmokėti 1 000 Eur maksimalią draudimo išmoką, atlyginančią minėtas išlaidas. Tuo atveju, kai apdraustojo pradinės kelionės kaina nesiekia 1 000 Eur sumos, apdraustojo reikalaujama mokėti draudimo išmoka, atlyginanti praleisto išvykimo, tarpinio (jungiamojo) gabenimo į užsienį, gabenimo į apdraustojo gimtąją šalį išlaidas, taip pat pagrįstas ir būtinas papildomas transporto ir apgyvendinimo ar maitinimo išlaidas (neatsižvelgiant į tai, ar šių išlaidų suma yra iki 1 000 Eur, ar didesnė), negali viršyti pradinės kelionės kainos.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju draudikas tinkamai pritaikė „Nordea MasterCard Xameleon“ kredito kortelių turėtojų kelionių į užsienį draudimo sutarties sąlygas, ir vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktais ginčo šalių dokumentais ir paaiškinimais, pažymėtina, kad pareiškėja, įvykus draudžiamajam įvykiui „pavėlavimas išvykti“, dėl naujo skrydžio maršrutu Frankfurtas–Varšuva–Vilnius bilieto įsigijimo patyrė 486,58 Eur išlaidas ir patyrė 250 Eur maisto produktų, vietinio transporto bilietų įsigijimo ir kitų smulkių išlaidų. Draudikas pareiškėjai išmokėjo 295,74 Eur draudimo išmoką, kuri atlygino pradinės kelionės lėktuvu bilieto ir traukinio bilieto įsigijimo išlaidas.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėja neginčija, jog pradinės kelionės kaina sudaro 295,74 Eur. Nagrinėjamu atveju pareiškėja tik remiasi aplinkybe, kad pagal Draudimo sąlygų 11 punktą draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką, atlyginančią ne tik apdraustojo pradinės kelionės išlaidas, bet ir kitas Draudimo sąlygų 11 punkte išvardytas pagrįstas ir būtinas išlaidas. Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad draudikas atsisakė mokėti pareiškėjos patirtas maisto produktų, vietinio transporto bilietų įsigijimo ir kitas smulkias išlaidas atlyginančią draudimo išmoką ne todėl, kad šios išlaidos nebuvo pagrįstos ar būtinos, bet todėl, kad minėtos išlaidos viršijo draudimo sutartyje nustatytą maksimalią draudimo išmoką – pradinės kelionės kainą.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos reikalaujama 250 Eur draudimo išmoka, viršijanti draudiko išmokėtą maksimalią draudimo išmoką, nepatenka į draudiko „Nordea MasterCard Xameleon“ kredito kortelių turėtojų kelionių į užsienį draudimo sutartimi nustatytų įsipareigojimų apimtį, darytina išvada, kad draudikui nekyla pareiga pareiškėjai išmokėti reikalaujamą papildomą draudimo išmoką. Todėl, remiantis nustatytomis aplinkybėmis, pažymėtina, kad pareiškėjos reikalavimas mokėti 250 Eur draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtas maisto produktų, vietinio transporto bilietų įsigijimo ir kitas smulkias išlaidas, yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos M. S. reikalavimą.

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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius