



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. S. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. gruodžio 28 d. Nr. 242-525

Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja su draudiku sudarė būsto draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai 2015 m. rugpjūčio 4 d. išduotas būsto draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo liudijimas). Draudimo liudijime nurodyta, kad draudimo laikotarpiu nuo 2015 m. rugpjūčio 6 d. iki 2016 m. rugpjūčio 5 d. standartiniu pastatų draudimo variantu yra apdraudžiami draudimo liudijime nurodyti pastatai, maksimaliu namų turto draudimo variantu apdraudžiamas namų turtas, taip pat apdraudžiama civilinė atsakomybė. Vadovaujantis draudimo liudijime pateikta informacija, maksimalus namų turto draudimo variantas, be kita ko, apima draudimą nuo vagystės: vagystės su įsibrovimu, apiplėšimo ir vandalizmo.

2016 m. liepos 30 d. pareiškėjos namuose, esančiuose (*duomenys neskelbtini*), įvykdyta vagystė.

2016 m. rugpjūčio 17 d. pranešimu žalos byloje Nr. (*duomenys neskelbtini*) draudikas informavo pareiškėją, kad įvykis pripažintas nedraudžiamuoju ir pareiškėjos patirti nuostoliai nebus atlyginti. Draudikas paaiškino, kad 2016 m. rugpjūčio 9 d. policijos raštu Nr. (*duomenys neskelbtini*) buvo informuotas, kad „į kiemo teritoriją patekta per užrakintus vartus jų nesugadinant, name laužimo žymių nersta.“ Remiantis Būsto draudimo taisyklių Nr. 67 (2015 m. liepos 1 d. redakcija, galioja nuo 2015 m. liepos 13 d.) (toliau – draudimo taisyklės) sąlygomis, dėl vagystės patirti nuostoliai atlyginami tik tuo atveju, jeigu į patalpas patenkama įsilaužiant, t. y. nugalejus kliūtis, susijusias su daiktų vientisumo pažeidimu (pvz., išlaužus duris, išėmus langus, išdaužus stiklą ir pan.).

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama ne teismo tvarka išnagrinėti tarp jos ir draudiko kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą žalą. Pareiškėja nurodo, kad „ikiteisminio tyrimo metu nebuvo nustatyta, kaip patekta į namą, nustatyta, kad kaltininkas į kiemą pateko pro užrakintus vartus jų nesugadinant.“ Namų turtas yra apdraustas maksimaliu draudimo variantu. Draudimo liudijime nurodyta, kad namų turtas yra apdraustas nuo vagystės su įsibrovimu. Pasak pareiškėjos, sudarant draudimo sutartį draudimo taisyklės pareiškėjai nebuvo įteiktos ir pareiškėja su jomis nebuvo supažindinta, kaip reikalaujama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.992 straipsnio 2 dalyje. Vadovaujantis CK 6.185 straipsnio nuostatomis, sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tada, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. Todėl pareiškėja daro išvadą, kad jeigu draudikas jos nesupažindino su draudimo taisyklėmis, draudimo apsauga turėtų galioti visa apimtimi ir draudikas negali atsisakyti mokėti draudimo išmokos, net jeigu įvykis būtų nedraudžiamasis. Pareiškėja nurodo, kad įsibrovimas į patalpą traktuojamas kaip bet koks neteisėtas patekimas be savininko leidimo, pavyzdžiui, įsilaužiant, panaudojant apgaulę, parinkus arba padirbus raktus, kitus nusikaltimui pritaikytus įrankius. Pareiškėja daro išvadą, kad į

namą buvo patekta įsibraunant, bet nesugadinant durų arba lango. Ikiteisminio tyrimo metu nenustatyta, kad į namą patekta per neuždarytas duris arba langus, todėl laikytina, kad vagystė įvykdyta įsibrovus panaudojant specialiąsias priemones. Pareiškėjos vertinimu, draudikas nepateikė jokių įrodymų, kad į namą patekta neįsibraunant, t. y. per neužrakintas duris arba langą. Pareiškėja nurodo, kad ginčo atveju yra konstatuoti faktai, kad pareiškėja neteko jai priklausančio turto, į kiemą vagys pateko per užrakintus vartus jų nesugadinant (tai užfiksuota kieme stovėjusia filmavimo kamera), į namus patekta nepaliekant įsilaužimo žymių. Pareiškėja negali būti atsakinga už tai, kad įsibraudamas į patalpas kaltininkas galbūt pasinaudojo specialiosiomis priemonėmis ir nepaliko įsilaužimo žymių. Pareiškėjos nuomone, šalių skirtingai suprantamos draudimo sutarties sąlygos turi būti aiškinamos pareiškėjos naudai. Draudimo liudijime nurodyta, kad namų turtas draudžiamas nuo vagystės su įsibrovimu, tačiau draudimo taisyklėse draudikas nepagrįstai draudimo apsaugą susiaurino iki vagystės įsilaužiant, kai pažeidžiamas daiktų vientisumas, ir nebetaiko draudimo apsaugos, kai į namus įsibraunama panaudojant apgaulę, padirbtus raktus arba kitus pritaikytus įrankius. Pareiškėjos nuomone, kai draudimo liudijime nurodoma tik dalis esminių draudimo sąlygų pažymint, kad draudimo rūšies taisyklių sąlygos draudėjui yra žinomos, draudėjas yra akivaizdžiai klaidinamas dėl esminių draudimo sąlygų apimties.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodo, kad su reikiamais reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudikas atkreipia dėmesį, kad draudimo liudijime yra nurodyta tai: „Pasirašydamas draudimo sutartį ir/ar sumokėdamas draudimo įmoką (ar jos dalį) patvirtinu, kad: pritariu draudimo sutarties sąlygoms ir sudarau šią draudimo sutartį; esu supažindintas su Draudimo taisyklėmis ir man yra įteikta jų kopija.“ Be to, draudimo taisyklės yra viešai paskelbtos ir kiekvienas suinteresuotas asmuo jas bet kuriuo metu gali rasti draudiko interneto tinklalapyje. Sudarydama draudimo sutartį pareiškėja patvirtino supažindinimo su draudimo taisyklėmis faktą ir išreiškė valią dėl jų privalomumo. Draudikas pažymi, kad pareiškėja buvo supažindinta su draudimo taisyklėmis. Atsižvelgdamas į tai, kad, draudiko žiniomis, pareiškėja turi teisinį išsilavinimą, o draudimo liudijime yra nurodyta, kad draudimo sutartis sudaroma konkrečių draudimo taisyklių pagrindu, draudikas sprendžia, kad pareiškėjai draudimo taisyklės buvo žinomos. Draudikas sutinka, kad baudžiamojoje teisėje įsibrovimas į patalpas yra suprantamas kaip bet koks patekimas į patalpas be savininko sutikimo. Tačiau civilinėje teisėje yra įprasta, kad konkrečioje sutartyje objektai arba reiškiniai gali būti apibrėžti kitaip, nei jie suprantami bendrinėje kalboje. Pagal draudimo taisyklių A. IV dalies 1.4 a papunktį, „vagystė su įsibrovimu – turto pagrobimas, neteisėtai patenkant į patalpas (patalpa – statinys, turintis sienas, stogą ir specialų įėjimą) ar rakinamas talpyklas šiais būdais: įsilaužiant, t. y. nugalėjus kliūtis, susijusias su daiktų vientisumo pažeidimu (pvz. išlaužus duris, išėmus langus, išdaužus stiklą ir pan.).“ Tokio įsibrovimo ginčo atveju policijos komisariatas nepatvirtino, o savo pranešime informavo, kad į kiemo teritoriją buvo patekta per užrakintus vartus jų nesugadinant, name laužimo žymių nebuvo užfiksuota. Pagal draudimo taisyklių A. IV dalies 1.4 papunktį, įvykis pripažįstamas nedraudžiamuoju, jeigu „namų turtas pavogtas, neįeinant į patalpas ir neįrodomas techninių priemonių panaudojimas.“ Draudikas pažymi, kad jis, kaip ir dauguma kitų draudikų, neteikia draudimo apsaugos, kai apdrausti daiktai iš pastatų dingta nesant jokių objektyvių įsilaužimo į tą pastatą požymių (angl. *mysterious disappearance*, liet. paslaptingas dingimas), nes tokiu atveju dažnai neįmanoma atskirti vagystės nuo piktnaudžiavimo, užmaršumo ar panašių atvejų, o tai gali sukelti bereikalingų ginčų ir nesusipratimų. Draudikas teigia, kad, prašydama standartines draudimo sutarties sąlygas aiškinti pareiškėjos naudai, pareiškėja patvirtina, kad jai žinoma apie standartines sąlygas. Tačiau draudikas atkreipia dėmesį, kad prisijungusios šalies naudai standartinės sąlygos yra aiškinamos tik tada, kai jos yra neaiškios arba prieštaraujančios viena kitai. Draudikas nurodo, kad draudimo taisyklių A. IV dalies 1.4 a papunktis, apibrėžiantis vagystę su įsibrovimu, yra aiškus ir neprieštaringas.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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 pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrįstumo.

Vadovaujantis CK 6.987 straipsniu, draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Draudimo sutartis sudaroma standartinių sutarties sąlygų – draudiko parengtų draudimo rūšies taisyklių – pagrindu prisijungimo būdu. Pagal CK 6.992 straipsnio 2 dalį, draudikas privalo sudaryti sąlygas viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis ir, prieš sudarydamas draudimo sutartį, įteikti jų kopijas draudėjui. Sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti (CK 6.185 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėja nurodo, kad sudarant draudimo sutartį draudikas jai neįteikė draudimo taisyklių ir su jomis nesupažindino, todėl atsisakydamas mokėti draudimo išmoką draudikas esą negali vadovautis draudimo taisyklėmis. Vis dėlto draudimo liudijime yra nurodyta, kokia konkreti būsto draudimo taisyklių redakcija draudimo liudijime vadinama draudimo taisyklėmis, ir pažymėta, kad pasirašydamas draudimo sutartį ir (arba) sumokėdamas draudimo įmoką draudėjas arba sutartį sudarantis asmuo pritaria draudimo sutarties sąlygoms ir sudaro šią draudimo sutartį, yra supažindintas su draudimo taisyklėmis ir jam yra įteikta jų kopija. Nagrinėjamu atveju nėra viena iš šalių neginčija draudimo sutarties sudarymo ir (arba) draudimo įmokos arba sutartos jos dalies sumokėjimo fakto. Nenustačius, kad draudikas būtų nevykdęs supažindinimo su draudimo taisyklėmis reikalavimo, atsižvelgiant į tai, kad draudimo liudijime nurodyta, kad sudarydama draudimo sutartį (sumokėdama draudimo įmoką) pareiškėja patvirtino, kad ji yra supažindinta su draudimo taisyklėmis ir jai yra įteikta šių taisyklių kopija, o kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja iš esmės pripažįsta, kad jai buvo ir yra žinoma, kad draudimo sutartis prisijungimo būdu sudaroma pagal standartines sąlygas, nėra pagrindo manyti, kad pareiškėjai draudimo taisyklės turėtų būti netaikomos.

Kasacinis teismas savo praktikoje yra nurodęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. 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 prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose (pvz., Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013; 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-3-257/2009 ir kt.).

Turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kita vertus, nors sutarties šalys, vadovaudamosi CK 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, savarankiškai gali nusistatyti draudimo apsaugos ribas, tačiau draudikas, turėdamas įstatymo suteiktą teisę parengti draudimo rūšies taisykles, privalo užtikrinti ir sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d.

nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008), kad draudėjui sudarant draudimo sutartį nekiltų abejonių dėl sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtys. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko sudarant sutartį prisiimti įsipareigojimai. Tai reiškia, kad draudimo sutartį sudarančiose taisyklėse turi būti nurodomi požymiai, kuriems esant įvykis gali būti pripažintas draudžiamuoju. Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius. Tais atvejais, kai draudimo sutartyje (draudimo taisyklėse) apibūdinamas, tiksliai detalizuojamas draudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, sprendžiant, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, vertinama pagal draudimo rūšies taisyklėse nustatytus individualius įvykio požymius.

Draudimo liudijime nurodyta, kad, pasirinkus maksimalų namų turto draudimo variantą, pareiškėjos namų turtas draudžiamas nuo vagystės: vagystės su įsibrovimu, apiplėšimo ir vandalizmo. Draudimo taisyklių A. IV dalies 1.4 a papunktyje detalizuota, kad draudžiamuoju įvykiu – vagyste su įsibrovimu – laikomas turto pagrobimas, neteisėtai patenkant į patalpas (patalpa – statinys, turintis sienas, stogą ir specialų įėjimą) ar rakinamas talpyklas šiais būdais: 1) įsilaužiant, t. y. nugalėjus kliūtis, susijusias su daiktų vientisumo pažeidimu (pvz., išlaužus duris, išėmus langus, išdaužus stiklą ir pan.); 2) panaudojant padirbtus arba iš anksto prieš vagystę su įsibrovimu pagrobtus draudėjo arba su draudėju susijusių asmenų (šeimos narių) raktus. Apie draudėjo arba su draudėju susijusių asmenų raktų vagystės faktą turi būti nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 24 val., pranešta policijai ir draudikui, tik tuomet turto pagrobimas panaudojant tokius raktus bus laikomas draudžiamuoju įvykiu. Visais atvejais nuostoliai, atsiradę laikotarpiu nuo rakto vagystės iki pranešimo apie rakto vagystę policijai, yra neatlyginami. Rakto vagystė – bet koks rakto praradimas prieš draudėjo ar kitų asmenų, teisėtai turėjusių šį raktą, valią. Rakto pametimas nėra laikomas rakto vagyste; 3) panaudojant technines priemones, kai kaltininkas pasiima daiktus neįėjdamas į patalpą.

Minėtame draudimo taisyklių papunktyje taip pat detalizuota, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikomi šie atvejai: 1) jei į patalpas patekta pro neužrakintas duris, neuždarytą langą; 2) jei namų turtas pavogtas neįėjant į patalpą ir neįrodomas techninių priemonių panaudojimas; 3) kai į patalpą patenkama įveikus kliūtis, bet nepaliekant kliūties vientisumo pažeidimo požymių; 4) kai į pastatą ar patalpą įsibraunama panaudojus pavogtą raktą, apie kurio vagystę nėra pranešta policijai; 5) kai neįrodomas padirbto rakto panaudojimo faktas ir kt.

Iš byloje esančių dokumentų nustatyta, kad (*duomenys neskelbtini*) policijos skyrius draudiką informavo, kad į kiemo teritoriją patekta per užrakintus vartus jų nesugadinant, name laužimo žymių nerasta. Policija taip pat informavo, kad iš namo pavogtas pareiškėjai ir V. V. priklausantis turtas: laikrodis, balto aukso papuošalai, piniginė su grynais pinigais, asmens tapatybės kortelė, vairuotojo pažymėjimas, banko atsiskaitymo kortelės, parduotuvių nuolaidų kortelės.

Taigi, policijos pateikti duomenys leidžia spręsti, kad ginčo atveju į pareiškėjos namus buvo patekta įveikus kliūtis, bet nepaliekant kliūties vientisumo pažeidimo požymių (draudimo taisyklių A. IV dalies 1.4 papunktis). Ginčo byloje Lietuvos bankui nebuvo pateikta duomenų, įrodančių galbūt padirbto rakto panaudojimo faktą, taip pat nėra duomenų, kad iš pareiškėjos ar jos artimų žmonių būtų pavogtas namų raktas arba namų turtas pavogtas neįėjus į patalpas panaudojant technines priemones.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punkto nuostatos draudžia draudikui išmokėti draudimo išmoką arba atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinus, kad draudžiamasis įvykis buvo. Kaip matyti iš draudiko administruojant žalos bylą surinktos informacijos, ikiteisminio tyrimo metu name laužimo žymių nebuvo rasta, todėl, vadovaudamasis draudimo taisyklių A. IV dalies 1.4 a papunkčiu, nenustatęs draudžiamąjį įvykio fakto – įsilaužiamo nugalėjus kliūtis, susijusias su daiktų vientisumo pažeidimu, draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką.

Kaip minėta, draudimo sutartimi suteikiama draudimo apsauga nėra absoliuti ir teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ribas. Todėl aplinkybė, kad draudikas nedraudžia nuo visų galimų vagystės atvejų, pati savaime nereiškia, kad draudikas nepagrįstai susiaurina draudimo apsaugos ribas arba elgiasi nesąžiningai. Lietuvos banko vertinimu, ginčo atveju taikytinos draudimo taisyklių nuostatos yra pakankamai aiškios ir suprantamos. Teigdama, kad standartinės sąlygos turėtų būti aiškinamos pareiškėjos naudai, pareiškėja nenurodo, kokia konkreti draudimo taisyklių nuostata jai yra neaiški arba klaidinanti. Draudiko priimti įsipareigojimai negali būti nepagrįstai išplečiami, todėl, kai sutarties sąlygos parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai.

Nagrinėjamu atveju vertindamas ginčo bylos duomenis Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad draudikas netinkamai administravo žalos bylą. Ginčo byloje taip pat nėra duomenų, paneigiančių faktą, kad į pareiškėjos namą įsibrauta nepaliekant laužimo žymių. Kadangi nėra pagrindo spręsti, kad draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra nepagrįstas, pareiškėjos reikalavimai laikytini atmetiniais.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 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 A. S. reikalavimus.

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