



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

**SPRENDIMAS  
DĖL J. Š. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. gruodžio 7 d. Nr. 242-500  
Vilnius

Lietuvos banke gautas Jelenos Šaban (toliau – pareiškėja) kreipimasis, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju.

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

2016 m. vasario 12 d. pirkinio draudimu (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – pirkinio draudimas) buvo apdraustas mobilusis telefonas „Samsung G9281 Galaxy S6 LDGL Plus“ (toliau – mobilusis telefonas).

Pareiškėja 2016 m. kovo 15 d. pateikė draudikui pranešimą apie įvykį, kuriame nurodė, kad 2016 m. kovo 11 d. būdama Algirdo gatvėje pastebėjo, kad nebeturi mobiliojo telefono, kurio vertė 789 Eur. Pranešime apie įvykį taip pat nurodyta, kad pareiškėja kreipėsi į policiją.

Draudikas, gavęs pranešimą apie įvykį, kreipėsi į Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Vilniaus miesto trečiąjį policijos komisariatą (toliau – Vilniaus miesto VPK) dėl dokumentų pateikimo, prašydamas informuoti, kas ir kada pranešė apie įvykį; ar pradėtas ikiteisminis tyrimas, jeigu taip – pagal kokį straipsnį kvalifikuojama nustatyta veika; ar yra nustatyti arba įtariami nusikalstamą veiką padarę asmenys; koku būdu buvo patekta į įvykio vietą ir pasišalinta iš jos; ar nustatyta įsilaužimo į pastatą požymių; ar nustatyta turto pagrobimo požymių; koks turtas buvo pavogtas ir koks nuostolis buvo padarytas įvykio metu.

2016 m. kovo 30 d. raštu Vilniaus miesto VPK informavo draudiką, kad 2016 m. kovo 12 d. buvo gautas pareiškėjos pranešimas, kad ji 2016 m. kovo 11 d. Algirdo gatvėje pastebėjo, kad neaiškiomis aplinkybėmis dingo mobilusis telefonas. Minėtame rašte buvo papildomai nurodyta, kad pareiškėja nepageidavo atlikti tyrimo, o į policiją kreipėsi tik dėl pažymos draudikui.

2016 m. balandžio 14 d. raštu Vilniaus miesto VPK Kriminalinės policijos skyrius informavo pareiškėją, kad buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas pagal Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 178 straipsnio 2 d. (vagystė).

2016 m. gegužės 16 d. raštu Vilniaus miesto VPK Kriminalinės policijos skyrius informavo draudiką, kad buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas pagal Baudžiamojo kodekso 178 straipsnio 2 dalį, tačiau balandžio 15 d. tyrimas buvo perduotas Vilniaus miesto antrajam policijos komisariatui, nes J. Basanavičiaus g. 44, Vilniuje, gėlių turgelio teritorijoje iš pareiškėjos kišenės buvo pavogtas mobilusis telefonas. Pareiškėja pripažinta nukentėjusiaja, įtarimai niekam nepareikšti, vyksta ikiteisminis tyrimas.

2016 m. gegužės 31 d. raštu draudikas informavo pareiškėją apie žalos tyrimo pabaigą ir priimtą sprendimą. Draudikas teigė, kad tiek mobiliojo telefono dingimas, tiek telefono vagystė iš kišenės, nenustačius turto plėšimo požymių, laikytini nedraudžiamaisiais įvykiais ir nuostoliai nėra atlyginami.

2016 m. liepos 12 d. pareiškėja pateikė draudikui pretenziją ir nurodė nesutinkanti su priimtu sprendimu, nes tai, kad mobilusis telefonas pavogtas, suprato iš karto, kai vagis staigiai jį

išraukė iš kišenės. Pareiškėja tvirtino mačiusi telefoną vagiantį vagį, tačiau suprato, kad bet koks pasipriešinimas yra pavojingas jos sveikatai. Pareiškėja teigė esanti smulkaus sudėjimo, todėl fiziškai pasipriešinti agresyviai nusiteikusiam vyriškiui nesiryžo ir bandyti jį pagauti nebandė, kad nesukeltų tiesioginės grėsmės savo saugumui. Pareiškėja pažymėjo, kad vagystę mačiusios jos kolegės gali tai paliudyti. Pareiškėja nuomone, akivaizdus mobiliojo telefono ištraukimas iš kišenės (pastebėtas vagystės momentu) turėtų būti traktuojamas kaip plėšimas.

Pareiškėja, kreipdamasi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, nurodo, kad su draudiko priimtu sprendimu nesutinka, nes, jos nuomone, tokio pobūdžio vagystė turėtų būti traktuojama kaip turinti plėšimo požymių, todėl pareiškėjai turi būti atlyginti patirti nuostoliai.

Draudikas, atsisakydamas tenkinti pareiškėjos reikalavimą, nurodo, kad pirkinio draudimo sutartyje nustatyta, kad mobilusis telefonas yra draudžiamas pagal Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 057 Mobilųjų telefonų sąlygą Nr. 002 (Priedas Nr. 2), kurios 6 punkte numatyti draudžiamieji įvykiai, kurių atveju draudikas įsipareigoja mokėti draudimo išmoką, o 7 punkte – nedraudžiamieji įvykiai, kuriems įvykus draudikui pareiga mokėti draudimo išmoką neatsiranda. Draudikas vadovaujasi Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalimi, kuri draudžia draudikui mokėti draudimo išmoką nesant draudžiamąjo įvykio. Draudikas teigia, kad, pagal Draudimo įstatymo 2 straipsnyje įtvirtintą draudžiamąjo įvykio sąvoką, draudžiamasis įvykis yra draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką, todėl draudikui tenka pareiga mokėti draudimo išmoką tik įvykus būtent sudarytoje draudimo sutartyje nurodytam atsitikimui. Draudikas pažymi, kad taip pat yra pasisakęs ir Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2008 m. vasario 15 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-98/2008.

Draudikas papildomai nurodo, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalis suteikia teisę draudikui nustatyti nedraudžiamuosius įvykius draudimo sutartyje, kurios sudėtinė dalis yra draudimo taisyklės. Taip pat Civilinio kodekso 6.994 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudikas turi teisę įvertinti konkretaus objekto draudimo riziką, t. y. apibrėžti draudimo apsaugos ribas ir nustatyti, kokie įvykiai laikomi nedraudžiamaisiais, kuriems atsitikus nėra pagrindo mokėti draudimo išmokos.

Draudikas atkreipė dėmesį, kad 2016 m. kovo 15 d. pranešimu pareiškėja informavo draudiką, kad būdama Algirdo g., Vilniuje, pastebėjo neturinti telefono aparato, todėl apie įvykį pranešė policijai. Taip pat draudikas informavo, kad iš policijos gautame 2016 m. kovo 30 d. rašte draudikui buvo nurodyta, kad Algirdo g. 20, Vilniuje, neaiškiais aplinkybėmis dingo telefonas ir pareiškėja tyrimo nepageidavo, tačiau 2016 m. gegužės 16 d. rašte jau buvo nurodyta, kad telefonas buvo pavogtas iš kišenės ir vykdomas ikiteisminis tyrimas dėl vagystės.

Draudikas pažymėjo, kad pagal sudarytą draudimo sutartį draudžiama tik vagystė, kuri turi įsibrovimo požymių, t. y. „telefono pagrobimas, įsilaužus naudojant jėgą ir (arba) su instrumentais išlaužiant esamus apsaugos įtaisus, tvirtinimus į užrakintą patalpą, saugyklą, talpą, seifą ar automobilį; telefono pagrobimas iš užrakintos patalpos prieš jos užrakinimą į ją įsigavus ar ten pasislėpus; telefono pagrobimas įsibrovus į užrakintą patalpą, saugyklą, talpą, seifą ar automobilį panaudojus padirbtą raktą ar tikrą raktą, kuris pagrobtas vagystės metu įsilaužus arba plėšimo metu ir tik tais atvejais, kai dėl šio fakto pranešta policijai ne vėliau kaip per 24 valandas po jo pastebėjimo“ (Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 057 Mobilųjų telefonų sąlygos Nr. 002 6.1.1 – 6.1.1.3 papunkčiai). Draudikas informavo, kad draudžiamas ir nuo plėšimo – atvejų, kai apdraustojo, pirkinio naudotojo atžvilgiu panaudojamas fizinis smurtas ar grasinimas tuoj pat jį panaudoti arba kitoks galimybės priešintis atėmimas, pagrobiant pirkinį (Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 057 Mobilųjų telefonų sąlygos Nr. 002 6.1.2 papunktis). Nedraudžiamaisiais įvykiais laikomi įvykiai, kurių metu žala atsirado „dėl pirkinio vagystės be įsibrovimo arba plėšimo požymių, vagystės iš neužrakintų patalpų, pastatų, pirkinių paliktų be apdraustojo / pirkinio naudotojo ar šeimos narių priežiūros privačioje valdoje ir / ar viešojo vietoje dingimo, pirkinio vagystės, nesant įsilaužimo į pastatus požymių ar kompetentingos įstaigos patvirtinimo apie pritaikyto rakto panaudojimą“ (Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 057 39.10 papunktis).

Draudikas atsisakymą tenkinti pareiškėjos reikalavimą grindžia tuo, kad mobilusis

telefonas buvo pavogtas iš pareiškėjos kišenės, o apie aplinkybes, kurios leistų įvykį pripažinti draudžiamuoju, nei pareiškėjos pateiktame pranešime apie įvykį, nei oficialiuose iš ikiteisminio tyrimo institucijų gautuose dokumentuose nebuvo pasisakyta, todėl laikyta, kad nuostolius pareiškėja patyrė dėl vagystės be įsilaužimo ar plėšimo požymių, o tokie nuostoliai nėra atlyginami – draudimo išmoka už juos nėra mokama. Draudikas papildomai informavo, kad pareiškėja tik 2016 m. liepos 22 d. pretenzijoje nurodė kitokias įvykio aplinkybes, tačiau ikiteisminis tyrimas pradėtas ir vykdomas pagal Baudžiamojo kodekso 178 straipsnio 2 dalį, t. y. dėl vagystės viešojoje vietoje, kai svetimas turtas pagrobiamas iš asmens drabužių, rankinės ar kitokio nešulio (kišenvagystės), tačiau esant plėšimo požymių ir nustačius plėšimo, kaip nusikalstamos veikos, faktą ikiteisminis tyrimas būtų pradėtas ir vykdomas pagal Baudžiamojo kodekso 180 straipsnį. Draudikas pažymėjo, kad Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 059 20 punkte pateiktas plėšimo apibrėžimas yra identiškas Baudžiamojo kodekso 180 straipsnio 1 dalyje nurodytos nusikalstamos veikos (plėšimo) apibrėžimui.

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

Nagrinėjamu atveju ginčas yra kilęs dėl draudiko sprendimo pripažinti įvykį nedraudžiamuoju pagrįstumo. 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.

Ginčo šalys nesutaria dėl draudimo sutarties sąlygų, susijusių su teikiama draudimo apsauga, turinio ir prasmės vertinimo, nes pareiškėja mano, kad draudikas nepagrįstai pripažino įvykį nedraudžiamuoju ir dėl to nepagrįstai atsisakė atlyginti žalą, o draudikas tvirtina, kad, administruodamas žalos bylą, teisingai taikė Pirkinio draudimo taisyklių sąlygas ir teisėtai pripažino pareiškėjos nurodytą įvykį nedraudžiamuoju, nes nebuvo pateikta įrodymų, kad įrenginys buvo prarastas dėl apiplėšimo, ir todėl pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas.

Draudimo apsauga atsiranda draudimo sutarties pagrindu, kai įvyksta draudimo sutartyje numatytas draudžiamasis įvykis – draudimo sutartyje ar įstatyme numatytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 dalis). Nustačius konkrečias įvykio aplinkybes ir konstatavus, kad jos atitinka sutartyje ar įstatyme nustatytus požymius, įvykis kvalifikuojamas kaip draudžiamasis.

Nagrinėjamu atveju aplinkybės, kurioms esant draudikas nemoka draudimo išmokos, yra nurodytos draudimo sutarties sudėtinėse dalyse – Pirkinio draudimo taisyklėse Nr. 057 ir Draudimo apsaugos patvirtinime prie draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*). Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 057 Papildomų draudimo sąlygų Nr. 002 7.2 papunktyje nurodyta, kad nedraudžiamieji įvykiai yra įvykiai, dėl kurių atsiranda nuostoliai, nurodyti 39 punkte, Pagal Papildomas draudimo sąlygas Nr. 002 neatlyginami nuostoliai dėl „pirkinio vagystės be įsibrovimo arba plėšimo požymių, vagystės iš neužrakintų patalpų, pastatų, pirkinių, paliktų be Jūsų ar Jūsų šeimos narių priežiūros privačioje valdoje ir / ar viešojoje vietoje dingimo, pirkinio vagystės, nesant įsilaužimo į pastatus požymių ar kompetentingos institucijos patvirtinimo apie pritaikyti raktų panaudojimą.“

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Draudikas savo sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką iš esmės grindžia pareiškėjos pranešime apie įvykį pateiktais paaiškinimais, kad pareiškėja, būdama Algirdo g. 20, Vilniuje, pastebėjo neturinti telefono aparato, ikiteisminio tyrimo institucijų raštais, kuriuose nurodyta, kad mobilusis telefonas dingo neaiškiais aplinkybėmis, ir draudimo sutarties bei jos sudėtinių dalių –Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 057 ir Draudimo apsaugos

patvirtinimo prie draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)– nuostatomis.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudimo sutartyje yra nurodytos draudimo apsaugos išimties, t. y. nedraudžiamieji atvejai: draudimo apsauga negalioja pirkinio vagystės atveju be įsibrovimo arba plėšimo požymių. Pažymėtina, kad pareiškėjos pateiktame Draudimo apsaugos patvirtinime prie draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*) aiškiai nurodyta, kokie įvykiai bus laikomi nedraudžiamaisiais, dėl kurių nuostoliai nebus atlyginami. Papildomai pažymėtina, kad pareiškėja tik draudikui pateiktoje pretenzijoje nurodė mačiusi vagystę, tačiau, bijodama dėl savo saugumo, nesipriešinusi, tačiau tokios aplinkybės nei pranešime apie įvykį, nei ikiteisminio tyrimo pareigūnams nebuvo nurodytos, todėl iš oficialių dokumentų matyti, kad ikiteisminis tyrimas yra pradėtas pagal Baudžiamojo kodekso 178 straipsnį (dėl vagystės).

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalį, draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką tik tuomet, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis, o, vadovaujantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktu, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Taigi draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti ir yra ribojama, nustatant, kurie atvejai laikomi draudžiamaisiais įvykiais ir kurie – nedraudžiamaisiais. Todėl pagrindas draudimo išmokai išmokėti yra faktas, patvirtinantis draudžiamojo įvykio buvimą, o draudimo sutartyje išvardyti nedraudžiamieji įvykiai nėra pagrindas draudimo išmokai išmokėti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-213/2006).

Vertinant abiejų ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktus paaiškinimus, svarbu tai, kad ir draudimo liudijime, ir Pirkinio draudimo taisyklėse Nr. 057, ir Draudimo apsaugos patvirtinime prie draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*) yra nurodyti nedraudžiamąjį įvykį – vagystę kvalifikuojantys požymiai, t. y. nurodyta, kad įvykus apdrausto mobiliojo telefono vagystei nemokama draudimo išmoka, jeigu nebuvo plėšimo požymių, o kad būtų išmokėta draudimo išmoka, turi būti pateikti plėšimo faktą patvirtinantys įrodymai, pvz., kad apdraustojo, pirkinio naudotojo atžvilgiu panaudotas fizinis smurtas arba grasinta tuoj pat jį panaudoti arba kitoks galimybės priešintis atėmimas, pagrobiant pirkinį. Šiuo nagrinėjamu atveju svarbu paminėti tai, kad jėgos naudojimą patvirtinančių aplinkybių nustatyta nebuvo – tokių aplinkybių pareiškėja nenurodė nei pranešdama apie įvykį draudikui, nei ikiteisminį tyrimą atliekančiai institucijai.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, kuriais šalys remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad telefono draudimo sutartis yra savanoriška draudimo sutartis. Atsižvelgiant į tai, kad draudimo sutartis buvo sudaryta Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 057 pagrindu, darytina išvada, kad sąlygos, apibrėžiančios nedraudžiamuosius įvykius ir sutartimi teikiamą draudimo apsaugą, buvo aiškios ir žinomos. Vertinant draudiko sprendimo dėl pirmiau minėto įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju pagrįstumą, pabrėžtina tai, kad Pirkinio draudimo taisyklių Nr. 057 Papildomų draudimo sąlygų Nr. 002 7.2 papunktyje nurodyta, kad nedraudžiamieji įvykiai yra įvykiai, dėl kurių atsiranda nuostoliai, nurodyti 39 punkte. Pagal Papildomas draudimo sąlygas Nr. 002, neatlyginami nuostoliai dėl „pirkinio vagystės be įsibrovimo arba plėšimo požymių, vagystės iš neužrakintų patalpų, pastatų, pirkinių, paliktų be Jūsų ar Jūsų šeimos narių priežiūros privačioje valdoje ir / ar viešojo vietoje dingimo, pirkinio vagystės, nesant įsilaužimo į pastatus požymių ar kompetentingos institucijos patvirtinimo apie pritaikyti rakto panaudojimą.“

Apibendrinus Lietuvos bankui pateiktus dokumentus bei paaiškinimus, yra pagrindas konstatuoti, kad draudikas Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtintą pareigą įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo, įvykdė tinkamai, todėl pareiškėjos reikalavimas įpareigoti bendrovę įvykį pripažinti draudžiamuoju 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 J. Š. 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