



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

**SPRENDIMAS  
DĖL L. U. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. birželio 21 d. Nr. 242-257

Vilnius

Lietuvos bankas gavo L. U. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2014 m. gegužės 12 d. pareiškėja su „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) sudarė lanksčių įmokų kredito kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kredito kortelės sutartis), pagal kurią, be kita ko, pareiškėjai buvo teikiama kelionių draudimo paslauga.

2017 m. sausio 18 d. iš pareiškėjos Hoje Taastrup stotyje Daniijoje buvo pavogta piniginė su mokėjimo kortelėmis, asmens tapatybės kortele, vairuotojo pažymėjimu, automobilio dokumentais ir nuolaidų kortelėmis. Panaudojus *Danske Bank A/S* išduotą mokėjimo kortelę taip pat buvo iš bankomato išimti gryniesi pinigai. Pareiškėja kreipėsi į draudiką prašydama išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią patirtus nuostolius. Draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką motyvuodamas tuo, kad įvykio metu draudimo apsauga negaliojo, nes pareiškėja su savo turėta kredito kortele arba iš bet kurios savo sąskaitos banke nėra apmokėjusi nei vienu iš šių išlaidų: kelionės į paskirties vietą bilietų kainos, organizuotos turistinės kelionės išlaidų, iki draudžiamąjį įvykio patirtų apgyvendinimo arba kuro išlaidų.

Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, prašydama rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtus nuostolius. Pasak pareiškėjos, ji turėjo banko išduotą auksinę kredito kortelę, pagal kurią buvo teikiama ir kelionių draudimo apsauga. Kai pareiškėja kreipėsi į draudiką, šis paaiškino, kad sprendimas atsisakyti mokėti draudimo išmoką yra priimtas vadovaujantis nuo 2017 m. sausio 1 d. pasikeitusiomis draudimo taisyklėmis. Pareiškėja nurodė, kad su draudimo taisyklių pakeitimais ji nebuvo supažindinta ir sutarties pakeitimo nepasirašė, todėl sprendžiant dėl draudimo išmokos mokėjimo turėtų būti vadovaujama pirminėmis draudimo taisyklėmis. Pareiškėja taip pat pažymi, kad banko tinklalapyje yra aiškiai nurodyta, kad draudimo apsauga įsigalioja kirtus valstybės sieną, o ne apmokėjus tam tikras išlaidas, kaip teigia draudikas.

Draudikas su pareiškėjos reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Draudikas paaiškino, kad su banku yra sudaręs draudimo sutartį, kuria apdrausti visi banko išduotų kredito kortelių turėtojai. Pagal šiuo metu galiojančią draudimo sutartį (2016 m. spalio 31 d. sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*)) draudimo apsauga įsigalioja tada, kai apdraustasis (kredito kortelės turėtojas) savo banko kortele arba iš bet kurios savo banko („Swedbank“, AB) sąskaitos sumoka bet kurias iš šių išlaidų: kelionės į paskirties vietą bilietų kainą, organizuotos turistinės kelionės išlaidas, iki draudžiamąjį įvykio patirtų apgyvendinimo arba kuro išlaidas. Nagrinėjamu atveju pareiškėja nurodytų išlaidų neapmokėjo (pareiškėja nurodė, kad kelionės išlaidas apmoka ir kelionę perka agentūra), todėl draudimo apsauga įvykio metu negaliojo. Draudikas pažymi, kad banko tinklalapyje taip pat buvo pateikta ir išsami draudimo sutarties sąlygas atitinkanti informacija apie draudimo apsaugos įsigaliojimą tik kredito kortele arba iš bet kurios banko sąskaitos apmokėjus

tam tikras išlaidas. Pasak draudiko, pareiškėja selektyviai nurodo tik vieną vietą, kurioje esą pateikta melaginga informacija apie kelionių draudimą, tačiau draudikas teigia paneigęs pareiškėjos teiginius pateikdamas kitą to paties banko tinklalapio momentinę nuotrauką, iš kurios matyti, kad tinklalapyje aiškiai ir nedviprasmiškai paaiškintos draudimo apsaugos įsigaliojimo sąlygos. Be to, pareiškėja, kaip ir visi banko išduotų auksinių kredito kortelių turėtojai, apie artėjantį kredito kortelių draudimo sąlygų pakeitimą buvo informuota asmenine žinute banko naudojamame interneto banke. Vadovaujantis interneto banke užfiksuotais duomenimis, pareiškėja minėtą žinutę gavo ir perskaitė, todėl pareiškėjos teiginiai, kad ji nebuvo informuota apie draudimo taisyklių pakeitimus, yra nepagrįsti. Draudikas taip pat pažymi, kad, net ir patenkinęs pareiškėjos prašymą žalą administruoti pagal kredito kortelės išdavimo metu galiojusias kelionių draudimo sąlygas, neturėtų pagrindo mokėti draudimo išmokos, nes iki 2016 m. lapkričio 1 d. galiojusiose draudimo taisyklėse asmeniniams daiktams draudimo apsauga nebuvo taikoma.

**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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjos patirtus nuotolius dėl asmeninių daiktų vagystės, pagrįstumo.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – 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.

Kelionių 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 ir kitas sutarties sąlygas (išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos), 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 ir konkretizuotos.

Iš ginčo šalių pateiktos informacijos nustatyta, kad kredito kortelės sutartį su banku pareiškėja sudarė 2014 m. gegužės 12 d. Kelionių draudimo apsauga pareiškėjai buvo taikoma pagal tarp banko ir draudiko sudarytos draudimo sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) nuo 2012 m. sausio 1 d. galiojančias sąlygas (toliau – draudimo sąlygos I). Nuo 2016 m. lapkričio 1 d. banko išduotoms „VISA / MasterCard Gold“ kredito kortelėms kelionių draudimo apsauga yra taikoma pagal tarp banko ir draudiko sudarytos draudimo sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) sąlygas (toliau – draudimo sąlygos II). Draudimo sąlygose II nurodyta, kad nuo 2017 m. sausio 1 d. draudikas pradės taikyti tokią sąlygą: „Draudimo apsauga įsigalioja <...> tada, kai Jūs [pareiškėja] su savo „Swedbank“ AB kortele arba iš bet kurios savo „Swedbank“ AB sąskaitos sumokėsite bet kurias iš toliau nurodytų išlaidų: kelionės į paskirties vietą bilietų kainą; organizuotos turistinės kelionės išlaidas (anglų k. *package travel expenses*); apgyvendinimo išlaidas, patirtas iki draudžiamąjį įvykių; kuro išlaidas, patirtas iki draudžiamąjį įvykių. Jeigu patirtų išlaidų nustatyti nėra galimybės, Jūs turėtumėte pateikti įrodymus, kad ne mažiau kaip 50 % visų Kelionės išlaidų Jūs apmokėjote bet kuria turima „Swedbank“ AB kortele arba iš bet kurios savo banko sąskaitos „Swedbank“ AB.“ Pagal abi minėtas draudimo sutartis, pareiškėja turi banko išduotą auksinę kredito kortelę ir laikytina apdraustą ir naudos gavėja.

Kaip minėta, įvykis, dėl kurio pareiškėja prašo išmokėti draudimo išmoką, įvyko 2017 m. sausio 18 d. Atsisakydamas mokėti draudimo išmoką draudikas nurodė, kad pareiškėjai nebuvo įsigaliojusi draudimo apsauga, nes ji nepateikė duomenų, patvirtinančių, kad iki draudžiamąjo įvykio banko išduota kortele arba iš banke turimos banko sąskaitos ji būtų apmokėjusi draudimo sutarties sąlygose II nurodytas išlaidas. Pareiškėja šios aplinkybės neginčija, tačiau nurodo, kad ji nebuvo supažindinta su tokiomis draudimo sąlygomis ir nėra pasirašiusi sutikimo dėl sąlygų pakeitimo.

Pažymėtina, kad draudimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai – kaip banko išduotos auksinės kredito kortelės turėtojai, taikoma draudimo apsauga, yra sudarę bankas ir draudikas. Pareiškėja yra ne draudėja, o apdraustoji ir naudos gavėja. Atkreiptinas dėmesys, kad, pagal CK 6.987 straipsnyje įtvirtintą draudimo sutarties sampratą, trečiajam asmeniui, kurio naudai yra sudaryta draudimo sutartis, draudimo išmoką draudikas moka vadovaudamasis teisės aktuose ir draudimo sutartyje nustatytais sąlygomis. Atsižvelgiant į tai, kad įvykis, dėl kurio pripažinimo draudžiamuoju kilo ginčas, įvyko 2017 m. sausio 18 d., sutiktina su draudiko teiginiais, kad dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju turi būti sprendžiama pagal tuo metu galiojusias tarp draudiko ir banko sudarytos draudimo sutarties sąlygas, t. y. draudimo sąlygas II.

Draudimo sąlygose II nurodyta, kad nuo 2017 m. sausio 1 d. draudimo apsauga bus taikoma tik tais atvejais, kai banko išduotos kredito kortelės turėtojas – pareiškėja, su savo banko kortele arba iš bet kurios banke turimos sąskaitos sumokės bet kurias iš draudimo sąlygose II nurodytų išlaidų. Draudikui paprašius pareiškėjos pateikti duomenis, įrodančius, kad ji yra įvykdžiusi minėtą sąlygą, pareiškėja tokių duomenų nepateikė ir iš esmės neginčija, kad draudimo sąlygose II nurodytų išlaidų nėra sumokėjusi banko išduota kortele arba iš banko sąskaitos. Todėl darytina išvada, kad draudikas pagrįstai manė, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjai draudimo apsauga nebuvo taikoma ir draudikui nekyla prievolė mokėti draudimo išmoką.

Atkreiptinas dėmesys, kad draudikas Lietuvos bankui pateikė interneto banko išrašą, iš kurio matyti, kad pareiškėja 2016 m. spalio 22 d. buvo prisijungusi prie interneto banko ir 10:13 val. perskaitė jai adresuotą žinutę „Netrukus bus atnaujintos Jūsų Auksinės kredito kortelės sąlygos“, kurioje, be kita ko, nurodyta: „Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad nuo 2017 01 01 šis kelionių draudimas Jums ir kartu keliaujantiems šeimos nariams galios tik tada, kai bet kuria „Swedbank“ mokėjimo kortele ar pinigų pervedimu iš bet kurios savo „Swedbank“ sąskaitos apmokėsite bet kurias iš šių išlaidų: kelionės bilietai ar turistinės kelionės (kelialapio) kainą, apgyvendinimo išlaidas ar išlaidas kurui.“ Todėl sutiktina su draudiko teiginiais, kad pareiškėja apie pasikeitusias draudimo sąlygas buvo informuota asmeniškai ir šios sąlygos pareiškėjai turėjo būti žinomos. Be to, pasirašydama kredito kortelės sutartį pareiškėja taip pat patvirtino, kad žino, kad galiojančias detalizuotas draudimo sąlygas gali rasti banko tinklalapyje internete, t. y. pareiškėjai turėjo būti žinoma, kad draudimo sąlygos, palyginti su pirminėmis, gali keistis ir pasikeitusias draudimo sąlygas pareiškėja gali rasti banko tinklalapyje internete. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos teiginiai, esą ji nežinojo apie pasikeitusias draudimo apsaugos įsigaliojimo sąlygas, atmestini kaip nepagrįsti.

Įvertinus draudimo sąlygų I ir draudimo sąlygų II turinį taip pat sutiktina su draudiko teiginiais, kad jam nekiltų prievolė pareiškėjai mokėti draudimo išmoką net ir tuo atveju, jeigu būtų nuspręsta taikyti draudimo sąlygas I, t. y. pirmines draudimo sąlygas, kurias taikyti prašo pareiškėja. Pažymėtina, kad pagal draudimo sąlygas I pareiškėjai buvo taikoma tokia draudimo apsauga: medicininių išlaidų ir repatriacijos draudimas, draudimas nuo nelaimingų atsitikimų, civilinės atsakomybės ir teisinių išlaidų draudimas, bagažo, kelionės vėlavimas ir kelionės atšaukimo draudimas. Tai reiškia, kad įvykiams, kai kelionėje yra pavogti pareiškėjos asmeniniai daiktai, draudimo apsauga pagal draudimo taisykles I nebūtų taikoma ir draudikui nekiltų prievolė išmokėti pareiškėjos patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką.

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 L. U. 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.

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

Vaidas Cibas