



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

**SPRENDIMAS**

**DĖL A. V. IR ERGO LIFE INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. balandžio 4 d. Nr. 242-141

Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. V. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *ERGO Life Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja buvo apdrausta *ERGO Life Insurance SE* (toliau – draudikas) pagal sveikatos draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)), sudarytą su draudėju – pareiškėjos darbdaviu, draudimo apsaugos laikotarpis – nuo 2015 m. gegužės 1 d. iki 2016 m. balandžio 30 d.

Pareiškėja 2016 m. balandžio 29 d. kreipėsi į draudiką, prašydama kompensuoti suteiktų masažo paslaugų išlaidas (240 Eur), ir pateikė 2016 m. balandžio 7 d. (*duomenys neskelbtini*) išrašytą pinigų priėmimo kvitą (serija ABU Nr. 0788529).

Draudikas, atlikęs draudžiamąjį įvykio tyrimą, nustatė, kad paslaugos teikėja neturi masažuotojo arba kineziterapeuto spaudu, pagrindžiančio jos teisę teikti tokio tipo paslaugas.

Pareiškėja 2016m. gegužės 12 d. pateikė draudikui pretenziją, kurioje nurodė, kad nesutinka su draudiko priimtu sprendimu nekompensuoti patirtų išlaidų.

Draudikui atsisakius tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir keisti priimtą sprendimą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo, kilusio su draudiku, nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, kad nuo 2015 m. gegužės 1 d. iki 2016 m. balandžio 30 d. įgijo teisę naudotis draudiko teikiamu papildomu sveikatos draudimu, už minėtą draudimo paslaugą sumokėjo darbdavys. Pareiškėja pažymėjo, kad draudimo sutartyje buvo nustatyta draudimo suma, kurią galima naudoti sveikatinimo paslaugoms, ir pateiktas sveikatinimo paslaugų, kuriomis pasinaudojus dalį sumos grąžina draudikas, sąrašas. Nors pareiškėja pasinaudojo minėtame sąrašė nurodytomis masažo paslaugomis, draudikas atsisakė išmokėti 50 proc. sumokėtos sumos, argumentuodamas tuo, kad asmuo, suteikęs paslaugas, neturi masažuotojo spaudu. Pareiškėjos nuomone, reikalaujamas spaudas suteikia galimybę draudimo bendrovei patikrinti interneto svetainėje <http://www.vaspvt.gov.lt>, ar asmuo, teikiantis masažo paslaugas, iš tiesų turi teisę jas teikti. Pareiškėjos nuomone, masažo paslaugas suteikusi masažuotoja daug metų vykdo individualią veiklą – teikia profesionalaus masažo paslaugas, yra pelniusi daugybę apdovanojimų masažuotojų konkursuose, yra įkūrusi savo masažo mokyklą, teisėjauja tarptautiniuose masažuotojų konkursuose. Pareiškėja teigia, kad tik vėliau sužinojo, kad jai masažo paslaugas suteikusi masažuotoja neturi masažuotojo spaudu, nes tokio spaudu niekas anksčiau nereikalavo. Kadangi, pareiškėjos nuomone, spaudas – tai tik interneto svetainėje <http://www.vaspvt.gov.lt> „Word“ formate dokumente įrašytas masažuotojo vardas ir pavardė, tai neužtikrina masažo paslaugas gaunančiam asmeniui masažo paslaugų kokybės, nesuteikia informacijos apie masažuotojo patirtį ir tai, kur ir kokioje įmonėje ar mieste dirba į sąrašą įtrauktas masažuotojas. Pareiškėja pažymėjo, kad kitos draudimo bendrovės apmokėdavo nustatytą dalį sumos už jos apsilankymus pas minėtą masažuotoją. Pareiškėja nurodo, kad jai

būtų nepatogu ir nepagrįsta rinktis masažuotoją iš *ERGO Life Insurance SE* nurodyto interneto puslapyje <http://www.vaspvt.gov.lt> paskelbto sąrašo. Pareiškėja mano, kad draudimo sutartyje draudikas tikslingai nurodė reikalavimą masažo paslaugų teikėjui turėti masažuotojo spaudą, kad ateityje turėtų priežastį nemokėti draudimo išmokos.

Pareiškėja kelia reikalavimą draudikui kompensuoti pagal draudimo sutartį 50 proc. sumokėtos sumos už masažo paslaugas (120 eurų).

Draudikas pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą ir nurodė, kad pareiškėja buvo apdrausta pagal sveikatos draudimo sutartį, sudarytą su draudėju – pareiškėjos darbdaviu, o apdraustieji su draudimo sąlygomis buvo supažindinti pristatymų metu, pati atmintinė-prezentacija buvo perduota klientui, ji buvo skelbiama darbdavio vidiniame tinklalapyje ir buvo prieinama visiems apdraustiesiems. Be to, apdraustieji, kilus klausimų dėl draudimo sąlygų, turėjo galimybę kreiptis į draudimo bendrovę atmintinėje nurodytais kontaktais dėl sąlygų patikslinimo. Draudikas informavo, kad atsisako tenkinti pareiškėjos reikalavimą, nes draudimo sutarties sąlygose buvo numatyta, kad draudikas įsipareigoja kompensuoti apdraustiesiems asmenims suteikiamas masažo paslaugas, kai jas teikia arba licencijuotos gydymo įstaigos masažuotojai, arba asmenys, besiverčiantys individualia veikla pagal verslo liudijimą arba individualios veiklos pažymą, kai masažo paslaugas teikiantis asmuo turi masažuotojo arba kineziterapeuto spaudą (pasitikslinti galima interneto puslapyje <http://www.vaspvt.gov.lt>, spaudo numeriai suteikti masažuotojams arba kineziterapeutams), galiojantį verslo liudijimą (pasitikrinti galima interneto puslapyje <https://www.vmi.lt/cms/verslo-liudijimu-duomenu-tikrinimas1>) arba galiojančią individualios veiklos pažymą (pasitikrinti galima interneto puslapyje <https://www.vmi.lt/cms/informacij-apie-mokesciu-moketojus>).

Draudikas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjos reikalavimą grindžia tuo, kad, atlikęs draudžiamąjį įvykio tyrimą, nustatė, kad paslaugos teikėjas neturi masažuotojo arba kineziterapeuto spaudo, pagrindžiančio teisę teikti tokio tipo paslaugas. Draudikas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos argumentais, kad masažo paslaugas suteikęs asmuo „neturi Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos suteikto masažuotojo spaudo“ ir „neprivalejo daryti jokių žymų jokiuose <...> dokumentuose“, kad „tai nesuteikia teisės draudikui neišmokėti už masažo paslaugas patirtų išlaidų“. Masažuotojo spaudas yra suteikiamas asmenims, baigusiems specialius mokslus ir įgijusiems teisę verstis tokia praktika (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. sausio 6 d. įsakymo Nr. V-1 pakeitimas 2012 m. gruodžio 13 d. Nr. V-1153). Kadangi masažo paslaugas suteikęs asmuo neturėjo teisės verstis šia praktika ir teikti masažo paslaugų, draudikas atsisakė kompensuoti pareiškėjos patirtas išlaidas už suteiktas paslaugas, nes jos neatitiko sudarytos draudimo sutarties sąlygų.

**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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl draudiko atsisakymo pripažinti įvykį draudžiamuoju ir mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtas išlaidas, pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėja iš esmės remiasi aplinkybe, kad nors masažo paslaugas suteikęs asmuo neturėjo reikalaujamo spaudo, tačiau jo ir neturėtų būti reikalaujama pagal draudimo sutarties nuostatas. Pareiškėja mano, kad draudimo sutartyje buvo nustatyta draudimo suma, kurią galima naudoti sveikatinimo paslaugoms, ir pateiktas sveikatinimo

paslaugų, kuriomis pasinaudojus dalį sumos grąžina draudikas, sąrašas, todėl, nors draudimo sąlygose buvo nurodyta, kad masažo paslaugas teikiantis asmuo privalo turėti spaudą, kuris pateikiamas interneto svetainėje <http://www.vaspvt.gov.lt>, tačiau, pareiškėjos nuomone, tokio reikalavimo laikymasis būtų nepatogus ir nepagrįstas. Draudiko teigimu, pareiškėjos keliamas reikalavimas negali būti tenkinamas, nes draudimo sutarties sąlygose aiškiai nurodyta, kad draudikas įsipareigoja kompensuoti apdraustiesiems asmenims suteikiamas masažo paslaugas tik tada, kai jas suteikia licencijuotos gydymo įstaigos masažuotojai arba asmenys, besiverčiantys individualia veikla pagal verslo liudijimą arba individualios veiklos pažymą, kai asmuo, be kita ko, turi masažuotojo arba kineziterapeuto spaudą.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad šalys iš esmės nesutaria dėl draudiko atsisakymo pagrindą sudarančių draudimo sąlygų nuostatų aiškinimo ir nevienodai atskleidžia jų turinį. Vertinant pareiškėjos draudikui keliamo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką pagrįstumą, visų pirma pažymėtina tai, kad draudimo sutartis yra parengta pagal standartines sąlygas. Draudikui suteikta teisė parengti standartines sutarties sąlygas turi būti realizuojama užtikrinant sutarties šalių, taip pat ir apdraustųjų bei naudos gavėjų, interesų pusiausvyrą. Nors sutarties aiškinimo tikslas – tikrosios šalių valios nustatymas – lemia, kad, esant lingvistinės sutarties teksto reikšmės ir šalių tikrųjų ketinimų skirtumui, pirmenybę reikia teikti šalių ketinimams, kuriuos šalys, sudarydamos sutartį, turėjo omenyje, tačiau tuo atveju, kai šalių ketinimai nesutampa, didesnę reikšmę turi sutarties tekstas, todėl svarbesnė yra sutarties teksto lingvistinė analizė, nes ji gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka sutarties lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. liepos 27 d. nutartis (c.b. Nr. 3K-3-261/2009); 2012 m. balandžio 4 d. nutartis (c. b. Nr. 3K-3-146/2012)). Kilus abejonių, sutarties sąlygos turi būti aiškinamos silpnesniosios sutarties šalies naudai (CK 6.193 straipsnio 4 dalis).

Kita vertus, jei sutarties, šiuo atveju – draudimo sutarties, sąlygos, tarp jų ir nustatančios draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, yra pakankamai aiškiai ir suprantamai išdėstytos normalių gebėjimų žmogui, tokios sąlygos neturėtų būti aiškinamos plečiamai, t. y. išskirtinai apdraustojo arba naudos gavėjo naudai, nes taip draudikas būtų priverstas mokėti draudimo išmoką dėl rizikos, kurios neprišiemė.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad draudikas, priimdamas sprendimą nemokėti draudimo išmokos, vadovavosi draudimo sutarties nuostatomis ir tuo, kad pareiškėja nepateikė duomenų, kurie leistų patvirtinti, kad pareiškėjos pasirinktas masažo paslaugas teikiantis asmuo turėjo spaudą, kuris pagal draudimo sutartį yra privalomas. Pareiškėja taip pat neginčijo fakto, kad jai minėtos draudimo sutarties sąlygos buvo žinomos. Pareiškėja tik teigė, kad tokios draudimo sutarties sąlygos yra nepagrįstos ir perteklinės.

Draudikas savo atsisakymą įvykį pripažinti draudžiamuoju grindžia tuo, kad pagal draudimo sutarties sąlygas, kurios buvo žinomos tiek draudėjui, tiek apdraustajai, draudikas įsipareigojo kompensuoti apdraustiesiems asmenims suteikiamas masažo paslaugas tik tada, kai jas suteikia licencijuotos gydymo įstaigos masažuotojai arba asmenys besiverčiantys individualia veikla pagal verslo liudijimą arba individualios veiklos pažymą, kai asmuo turi: „1) masažuotojo arba kineziterapeuto spaudą (pasitikslinti galima <http://www.vaspvt.gov.lt>, spaudo numeriai suteikti masažuotojams arba kineziterapeutams); ir 2) galiojančią verslo liudijimą (pasitikrinti galima internetiniame puslapyje <https://www.vmi.lt/cms/verslo-liudijimu-duomeni-tikrinimas1>) arba galiojančią individualios veiklos pažymą (pasitikrinti galima internetiniame puslapyje <https://www.vmi.lt/cms/informacij-apie-mokesciu-moketojus>).“

Atsižvelgiant į tai, kad ginčo medžiagoje esantys duomenys patvirtina, kad dėl tokių sutarties sąlygų buvo susitarta draudimo sutartyje ir jos draudimo sutarties šalims buvo žinomos, o pareiškėjai masažo paslaugas suteikęs asmuo neturėjo masažuotojo spaudo ir jo nepateikė draudikui, galima teigti, kad draudikas tinkamai taikė draudimo sutarties sąlygas ir nustatė, kad pareiškėjos patirtos išlaidos nepriskirtinos prie pagal draudimo sutartį atlygintinų išlaidų.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalį, draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką tik tuomet, jeigu įvyksta įstatyme arba

draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Vadovaudamasis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktu, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos arba atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Taigi draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti ir yra ribojama. Taip pat atkreiptinas dėmesys į tai, kad šiuo atveju draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sutarties sąlygas ir nurodyti, kaip ir kokia draudimo apsauga bus teikiama. Jei sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami sudarant sutartį draudiko prisiimti įsipareigojimai. Vadinasi, draudimo sutartimi draudikas prisiėmė tik nuostolių, nurodytų draudimo sutarties sąlygose, atsiradimo apdraustajam riziką, t. y. įsipareigojo atlyginti apdraustųjų patirtas išlaidas, jeigu jos atitinka draudimo sutartyje nustatytus kriterijus.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja patyrė išlaidas, kurios neatitiko draudimo sutartyje atlygintinių išlaidų kriterijų, t. y. pareiškėjai masažo paslaugas suteikė asmuo, neturintis masažuotojo spaudo, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė įvykį pripažinti draudžiamuoju ir atlyginti minėtas pareiškėjos patirtas išlaidas, todėl pareiškėjos reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią 50 proc. patirtų išlaidų, yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 pareiškėjo A. V. 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.

Finansinių paslaugų priežiūros skyriaus  
viršininkė, pavaduojanti Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Renata Babkauskaitė