



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

**SPRENDIMAS
DĖL S. K. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. gruodžio 18 d. Nr. 242-507
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėja, kaip banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą skyrių, (toliau – bankas arba draudėjas) išduotos kredito kortelės turėtoja, „Luminor Bank“ individualių kelionių draudimo sąlygų „VISA Gold“ ir „MASTERCARD Gold“ kredito kortelių vartotojų draudimui Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausta kelionių draudimu. Draudimo sąlygos nustatytos Mokėjimo kortelių kelionės užsienyje draudimo liudijime Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Liudijimas).

2019 m. rugsėjo 24 d. pareiškėja informavo draudiką, kad pirkė skrydžių bilietus iš Londono į Antaliją, tačiau skrydis buvo atšauktas. Draudiko darbuotoja užregistravo įvykį, draudikas pradėjo įvykio aplinkybių tyrimą.

2019 m. rugsėjo 25 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos. Draudikas nurodė, kad pagal Taisyklės draudimo apsauga galioja, kai kredito kortelė yra aktyvuota, o pareiškėja aktyvios kredito kortelės neturi, be to, teigė, kad bankroto rizika Taisyklėse nėra numatyta kaip draudžiama rizika.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo su draudiku nagrinėjimo ir paaiškino pirkusi skrydžių bilietus sau ir savo sutuoktiniui maršrutu Londonas–Antalija, už juos sumokėjusi 149,98 Eur. Kreipimesi teigiama, kad, bankrutavus oro linijų bendrovei *Thomas Cook Airlines Limited*, skrydis buvo atšauktas, todėl pareiškėja įsigijo naujus skrydžių bilietus iš Londono į Antaliją, už juos sumokėjo 265,98 Eur. Pareiškėja nurodė nesutinkanti su draudiko sprendimu, nes kredito kortelė buvo aktyvuota ir būtent ja buvo atsiskaityta už skrydžių bilietus. Pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju bei išmokėti 415,96 Eur draudimo išmoką, atitinkančią atšaukto skrydžio bilietų ir naujo skrydžio bilietų kainą (149,98 Eur + 265,98 Eur).

Draudikas pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkantis. Draudikas paaiškino per klaidą pareiškėjai nurodęs, kad banko išduota kredito kortelė įvykio metu nebuvo aktyvi, tačiau teigė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir nėra pagrindo jį keisti. Anot draudiko, draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti, draudikas prisiima ne visą įmanomą, bet ribotą draudimo riziką, kuri nustatoma draudimo sutartyje. Šiuo atveju pareiškėja negalėjo išvykti dėl oro linijų bendrovės bankroto, o nuo tokios rizikos pareiškėja, draudiko teigimu, nebuvo apdrausta.

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 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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad

ginčas tarp šalių kilo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju ir 415,98 Eur draudimo išmokos mokėjimo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad 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. Pagal Civilinio kodekso 6.156 straipsnį, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis).

Pažymėtina, kad šalių (draudiko ir banko, kaip draudėjo) sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais, taip pat tie, kurie tokiais nelaikytini (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.*).

Draudimo sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, draudimo sutarties apimtį ir apsaugos ribas. Draudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kurio aplinkybės patenka į draudimo sutarties sąlygose numatytų draudžiamųjų įvykių apibrėžtį, o nedraudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, kai draudimo rizika įvyksta, tačiau šalys yra susitarusios, kad šis įvykis dėl konkrečių aplinkybių nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. balandžio 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-205/2014*). Draudimo rūšies taisyklėse, be kita ko, nurodomas draudimo objektas, žalos nustatymo ir draudimo išmokų apskaičiavimo ir mokėjimo tvarka ir kt. (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalis).

Iš draudiko pateikto Liudijimo, kuriame įtvirtintos tarp banko (draudėjo) ir draudiko sudarytos draudimo sutarties sąlygos, ir Taisyklių nuostatų matyti, kad pareiškėjai, kaip „VISA Gold“ kredito kortelės turėtojai, taikomas medicininių išlaidų, nelaimingų įvykių, asmens civilinės atsakomybės, teisinės pagalbos išlaidų, bagažo vėlavimo, praradimo arba sugadinimo, bagažo vagystės, skrydžio vėlavimo ar atšaukimo, kelionės atšaukimo ar nutraukimo bei kelionės vėlavimo ir kelionės jungties praradimo draudimas. Pareiškėjos reikalavimas iš esmės yra siejamas su skrydžio vėlavimo ar atšaukimo rizika, detalizuota Taisyklių VII skyriuje, ir kelionės atšaukimo, nutraukimo, vėlavimo ir kelionės jungties praradimo rizikomis, apibrėžtomis Taisyklių VIII skyriuje.

Taisyklių VII skyriaus „Skrydžio vėlavimo ar atšaukimo draudimas“ 1.1 papunktyje apibrėžtas draudžiamasis įvykis, kuriam esant draudikas įsipareigoja mokėti draudimo išmoką: „Draudikas atlygina faktines išlaidas, patirtas kelionės metu apdraustajam esant užsienyje, kai skrydis atidedamas arba atšaukiamas.“ VII skyriaus 2.1 papunktyje detalizuojama 1.1 papunktyje įtvirtinta draudžiamąjį įvykių sąvoka: „Apdraustajam esant užsienyje, kai skrydis vėluoja ilgiau nei 4 (keturias) valandas arba yra atšaukiamas, draudikas atlygina apdraustajam faktines išlaidas dėl: maisto, viešbučio ir transportavimo išlaidas (iš / į oro uostą), jeigu šių paslaugų neteikia oro linijų bendrovė ar oro uostas.“ To paties skyriaus 2.2 papunktyje nustatyta, kad draudimo apsauga galioja įprastais skrydžio vėlavimo ar atšaukimo atvejais dėl oro sąlygų ar lėktuvo techninės būklės.

Kaip minėta, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjį įvykių fakto nustatymu (Civilinio kodekso 6.987 straipsnis). Atšaukto skrydžio bilietų ir naujo skrydžio bilietų įsigijimo išlaidos nėra susijusios su maistu, viešbučiu ar pareiškėjos ir jos sutuoktinio transportavimu į oro uostą arba iš oro uosto (Taisyklių VII skyriaus 2.1 papunktis). Jos, be kita ko, yra patirtos dėl oro linijų bendrovės bankroto, o ne dėl įprasto skrydžio vėlavimo ar atšaukimo dėl oro sąlygų ar lėktuvo techninės būklės. Pareiškėjos

patirtos išlaidos neatitinka Taisyklių VII skyriuje nurodytų atlygintinų išlaidų, taigi ir draudžiamąjį įvykią apibrėžties.

Taisyklių VIII skyriaus „Kelionės atšaukimo, nutraukimo, vėlavimo ir kelionės jungties praradimo draudimas“ 1.1 papunktyje nurodyta, kad draudikas atlygina apdraustajam faktiškai patirtas išlaidas dėl kelionės atšaukimo, kelionės nutraukimo, pavėlavimo į kelionės pradžios vietą ir kelionės jungties praradimo. Taisyklių VIII skyriaus 2.1.1–2.1.6 papunkčiuose nustatyta, kad draudikas atlygina apdraustajam faktiškai patirtas išlaidas dėl suplanuotos kelionės atšaukimo, nutraukimo ar vėlavimo dėl šių priežasčių: apdraustojo staigios ar ūminės ligos, lėtinės ligos paūmėjimo ar nelaimingo įvykią, dėl kurių, remiantis gydytojo išvada, apdraustajam reikalinga neatidėliotina medicininė pagalba arba gydymas ligoninėje, todėl jis negali vykti į kelionę arba jos tęsti (2.1.1 papunktis); apdraustojo mirties (2.1.2 papunktis); apdraustojo šeimos narių ir giminaičių arba vienintelio bendrakeleivio staigios ir ūminės ligos atveju ar dėl nelaimingo įvykią, dėl kurių, remiantis gydytojo išvada, giminaičis ar vienintelis bendrakeleivis yra paguldomas į ligoninę arba jį išstinka mirtis ir dėl šios priežasties apdraustasis negali vykti į kelionę arba jos tęsti (2.1.3 papunktis); jei apdraustojo turtas buvo prarastas dėl gaisro, stichinės nelaimės ar neteisėtų trečiosios šalies veiksmų, jei šis nuostolis, palyginti su nukentėjusio turto būkle, yra esminis arba jei nuostoliui įvertinti būtinas jo buvimas nuolatinės gyvenamosios vietos šalyje (2.1.4 papunktis); apdraustajam patekus į eismo įvykią ar tapus nusikaltimo auka, kai dėl to kelionė turi būti atšaukta, nutraukta arba atidėta (2.1.5 papunktis); jei viešasis transportas, kurio važiuoja apdraustasis, vėluoja išvykti laiku iš išvykimo vietos arba atvykti į kelionės pradžios vietą dėl eismo įvykią, techninių gedimų ar defektų arba blogų oro sąlygų ir tai yra pavėlavimo į kelionę priežastis (2.1.6 papunktis).

Byloje nėra duomenų, patvirtinančių, kad pareiškėjos nuostoliai yra susiję su viena iš Taisyklių VIII skyriaus 2.1.1–2.1.6 papunkčiuose nurodytų draudžiamąjį įvykią detalizuojančių sąlygų, taigi to paties skyriaus 1.1 papunktyje nustatyto draudžiamąjį įvykią sąlygos nėra tenkinamos.

Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus, konstatuotina, kad pareiškėjos nurodytas įvykis neatitinka draudimo sutartyje nustatytų draudžiamųjų įvykių sąlygų. Draudikas nepriėmė skrydžio ar kelionės atšaukimo arba vėlavimo dėl oro linijų bendrovės bankroto rizikos, todėl draudiko sprendimas atsisakyti įvykią pripažinti draudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos laikytinas pagrįstu, o pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

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 S. K. 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