



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

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. birželio 3 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-230  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

Pareiškėjas ir draudikas Kelionių draudimo taisyklių Nr. 061 (patvirtintų 2016 m. lapkričio 10 d., įsigaliojusių 2016 m. gruodžio 6 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė Kelionių draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – Kelionių draudimo sutartis). Sutartimi buvo apdrausti pareiškėjo ir trijų kitų asmenų turiniai interesai. Draudimo liudijime įtvirtintos draudžiamos rizikos, viena jų – bagažo draudimas, taip pat nurodytas draudimo galiojimo laikotarpis: nuo 2019 m. rugsėjo 8 d. iki 2019 m. rugsėjo 18 d.

2019 m. rugsėjo 11 d. pareiškėjas pranešė draudikui apie 2019 m. rugsėjo 8 d. nutikusį įvykį: lėktuvu atvykęs į *(duomenys neskelbtini)* oro uostą ir atsiėmęs bagažą, pareiškėjas pamatė, kad jo lagamino spyna yra išlaužta, iš lagamino dingo odinė striukė. Pareiškėjas nurodė dėl dingusios striukės kreipėsi į oro uoste buvusius kelionės organizatorės UAB „TEZ TOUR“ (toliau – kelionės organizatorė) atstovus, pastarieji palydėjo iki atsakingų oro uosto darbuotojų. Šie, pareiškėjo teigimu, įvykio neužregistravo, nes dingo tik dalis bagažo, be to, jie nežinojo, kas iš tikrųjų buvo lagamine. Pareiškėjas nurodė kreipėsi ir į vežėją UAB „GetJet Airlines“, kurios lėktuvu atvyko į *(duomenys neskelbtini)*, (toliau – oro bendrovė), tačiau pastaroji paaiškino, kad įvykis turėjo būti užregistruotas dar oro uoste, ir nurodė susisiekti su draudiku.

2019 m. spalio 1 d. draudikas informavo pareiškėją, kad priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes, pagal Taisyklių 92.1 papunktį, įvykis laikomas nedraudžiamuoju ir nuostoliai neatlyginami, kai apdraustasis per 6 valandas nesikreipia į vežėją (kelionės organizatorių) ir negauna raštiško patvirtinimo apie įvykį.

2020 m. sausio 21 d. draudikas gavo pareiškėjo kreipimąsi dėl priimto sprendimo, jame pareiškėjas nurodė, kad: 1) 2019 m. rugsėjo 8 d. oro uosto darbuotojai, jiems pranešus apie įvykį, atsisakė jį užregistruoti; 2) ieškant galimybių susisiekti su vežėjos atstovais, kelionės organizatorė paprašė eiti į autobusą, kuriame laukė kiti keleiviai, nes pareiškėjo su kitais apdraustaisiais autobusas negalėjo laukti; 3) neradęs vežėjos telefono numerio, pranešimą apie įvykį vežėjai pareiškėjas 2019 m. rugsėjo 9 d. pateikė el. paštu, tačiau vežėja nuostolius padengti atsisakė ir teigė, kad apie įvykį buvo pranešta ne pagal vežėjos nustatytą tvarką. Draudikas įvykį pripažinti draudžiamuoju taip pat atsisakė. Pareiškėjas teigė, kad niekas nenori prisiimti atsakomybės ir atlyginti nuostolių, atsiradusių dėl iš lagamino dingusios striukės, ir prašė sutvarkyti susiklosčiusią padėtį.

2020 m. vasario 11 d. atsakyme į pareiškėjo pretenziją draudikas nurodė priimto sprendimo nekeisiantis. Draudikas teigė, kad draudžiamuoju įvykiu, pagal Taisyklių 90.3 papunktį, laikomi apdraustojo tiesioginiai finansiniai nuostoliai, atsiradę dėl sugadinto bagažo, kuris buvo pridotas į vežėjo bagažo skyrių ir kuris patvirtintas vežėjo arba susijusių institucijų išduotais dokumentais. Draudikas teigė įvertinęs žalos bylos duomenis ir nustatęs, kad oro bendrovė neprisiėmė atsakomybės dėl, pareiškėjo teigimu, iš lagamino dingusios odinės striukės, t. y. nepatvirtino striukės dingimo fakto. Šias aplinkybes, draudiko teigimu, patvirtina žalos byloje esantis susirašinėjimas su oro bendrove. Anot draudiko, nėra aišku, iš kur dingo striukė, nėra įrodyta, kad ji buvo registruotame bagaže, taip pat nėra duomenų, kad lagaminas 2019 m. rugsėjo 8 d. skrydžio metu buvo sugadintas, todėl sprendimą keisti ir įvykį pripažinti draudžiamuoju nėra pagrindo.

Pareiškėjas dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo kreipėsi į Lietuvos banką, prašė rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti 1 790 Eur draudimo išmoką, apskaičiuotą pagal odinės striukės pirkimo kvite nurodytą įsigijimo kainą. Pareiškėjo teigimu, jo ir kitų apdraustųjų interesai buvo apdrausti pagal su draudiku sudarytą Kelionių draudimo sutartį, todėl draudikas turėtų prisiimti atsakomybę ir išmokėti patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką. Pareiškėjas teigė patvirtinimo apie įvykį negalįs pateikti iš esmės dėl to, kad oro uosto darbuotojai aplaidžiai vykdė savo pareigas. Dėl to, pareiškėjo teigimu, oro bendrovė netinkamai interpretavo realias įvykio aplinkybes (teigė, kad pareiškėjas laiku nesikreipė dėl iš bagažo dingusių daiktų). Be to, kelionės organizatorė atsisakė pareiškėjui padėti susisiekti su jos darbuotoja, galėjusia oro bendrovei patvirtinti, kad dėl iš bagažo dingusių daiktų buvo kreiptasi pagal oro bendrovės nustatytas taisykles.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjo kreipimąsi, jame draudikas nurodė neturintis pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Draudikas teigė, jog draudžiamasis įvykis, pagal Taisyklių 90.2 papunktį, yra apdraustojo tiesioginiai finansiniai nuostoliai, praradus bagažą, kai bagažas prarandamas ir nepristatomas per 21 dieną nuo vežimo grafiko, kurį suderino vežėjas (kelionės organizatorius) ir apdraustasis ir kuris patvirtintas vežėjo arba susijusių institucijų išduotais dokumentais. Draudiko teigimu, bagažo praradimas turi būti patvirtintas vežėjos dokumentais, tačiau nei žalos byloje surinkta informacija nei pareiškėjo pateikti dokumentai nepatvirtino striukės dingimo iš registruoto bagažo.

Draudikas teigė nustatęs, kad oro bendrovė pačiam pareiškėjui buvo nurodžiusi atsakomybės dėl pareiškėjo nurodyto įvykio neprisiimanti ir nenagrinėsianti pareiškėjo pretenzijos, nes aplinkybės, kad skrydžio metu pareiškėjas patyrė žalą dėl netinkamai pristatyto bagažo, oro bendrovė nelaikė įrodyta. Draudikas, be kita ko, nurodė papildomai kreipęsis į oro bendrovę dėl įvykio aplinkybių patikslinimo ir gavęs atsakymą, jog pareiškėjo pateikti dokumentai oro bendrovei nepatvirtina daiktų praradimo fakto.

Atsiliepime teigiama, kad bagažo draudimu yra draudžiamas oro transportu pervežamas registruotas bagažas, tad bagažo ar jo dalies praradimo ar sugadinimo faktas turi būti raštiškai patvirtintas vežėjo. Anot draudiko, draudžiamuoju įvykiu būtų laikomas įvykis, dėl kurio apdraustasis pateikia oro uosto prarasto bagažo skyriaus darbuotojo užpildytą PIR (*angl. property irregularity report*) formą (toliau – PIR dokumentas), patvirtinančią bagažo praradimo ar sugadinimo faktą, bei vežėjo rašytinį (gali būti el. laišku) įvykio aplinkybių patvirtinimą.

Draudikas nurodė nustatęs, kad draudžiamąjį įvykį nebuvo, nes nėra aišku, iš kur dingo striukė, nėra įrodyta, kad ji buvo registruotame bagaže, vežėja (oro bendrovė) įvykio aplinkybių nėra patvirtinusi ir nėra jokių kitų duomenų ar įrodymų, kad lagaminas buvo sugadintas 2019 m. rugsėjo 8 d. skrydžio iš Vilniaus į (*duomenys neskelbtini*) metu.

Be to, atsiliepime papildomai atkreipiamas dėmesys į tai, kad, vadovaujantis Taisyklių 98 punktu, atskirų daiktų praradimo iš registruoto bagažo atveju vienam daiktui yra numatyta apribota 250 Eur draudimo išmoka, todėl, net ir pripažinus įvykį draudžiamuoju, draudikas neturėtų pagrindo išmokėti pareiškėjui jo prašomos sumos (1 790 Eur).

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

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo 2019 m. rugsėjo 8 d. įvykį (per kurį, kaip teigė pareiškėjas, iš lagamino dingo 1 790 Eur verta odinė striukė) pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

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 straipsnio 1 dalį, sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštaruja įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims

turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta Kelionių 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 taisyklėse taip pat nustatoma žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka ir kt. (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalis).

Vertinant draudiko priimto sprendimo ir pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą svarbu identifikuoti, dėl kokių draudžiamųjų ir nedraudžiamųjų įvykių sąlygų šalys susitarė sudarydamos Kelionių draudimo sutartį. Pažymėtina, kad draudimo liudijime nėra įtvirtintų individualiai suderėtų draudžiamųjų ir (ar) nedraudžiamųjų įvykių sąlygų, todėl nagrinėjant šalių ginčą vertintinos standartinės Kelionių draudimo sutarties sąlygose (Taisyklėse) įtvirtintos draudžiamųjų ir nedraudžiamųjų įvykių sąlygos.

Taisyklių skyriaus „Bagažo draudimas“ 89 punkte nustatyta, kad bagažo draudimu draudžiamas oro transportu pervežamas registruotas bagažas, kuris yra atiduotas į vežėjo bagažo skyrių, ir tai patvirtina išduotas bagažo kvitas. Su pareiškėjo nurodyta situacija (daikto dingimu iš bagažo) susijęs draudžiamasis įvykis (jo apibrėžimas) yra įtvirtintas Taisyklių 90.2 papunktyje. Pagal minėtą Taisyklių nuostatą, draudžiamuoju įvykiu laikomi apdraustojo tiesioginiai finansiniai nuostoliai praradus bagažą, kai bagažas prarandamas ir nepristatomas per 21 dieną nuo vežimo grafiko, kurį suderino vežėjas (kelionės organizatorius) ir apdraustasis ir kuris patvirtintas vežėjo arba susijusių institucijų išduotais dokumentais. Bagažo dalies praradimas (kaip nagrinėjamu atveju) Taisyklėse atskirai nėra aptartas, todėl sprendžiant šalių ginčą vertinama įvykio aplinkybių atitiktis Taisyklių 90.2 papunktyje įtvirtintoms draudžiamąjo įvykio sąlygoms, taip pat būtina atsižvelgti į Taisyklėse nustatytas aplinkybes, kurioms esant įvykis gali būti pripažintas nedraudžiamuoju.

Bagažo draudimui taikytini nedraudžiamieji įvykiai yra nurodyti Taisyklių 36 ir 37 punktuose (bendri nedraudžiamieji įvykiai) bei Taisyklių 92 punkte. Draudikas savo sprendimą grindžia remdamasis Taisyklių 92.1 papunktyje įtvirtintomis nedraudžiamąjo įvykio sąlygomis, pagal kurias įvykis laikomas nedraudžiamuoju, kai apdraustasis per 6 valandas nesikreipia į vežėją (kelionės organizatorių) ir negauna jo raštiško patvirtinimo apie įvykį. Draudikas turi teisę pripažinti įvykį nedraudžiamuoju, jeigu apdraustasis neįgyvendina bent vienos iš Taisyklių 92.1 papunktyje nurodytų sąlygų. Įtvirtindamas šias sąlygas, draudikas apibrėžė savo prisiimamos rizikos ribas ir nustatė sąlygas, kai apdraustojo nuotolių, atsiradusių dėl prarasto bagažo ar jo dalies, neatlygins. Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad apdraustų asmenų pareiga pranešant apie įvykį pateikti vežėjo (kelionės organizatoriaus) raštą, patvirtinantį įvykį, yra nustatyta Taisyklių 95 punkte.

Sistemiškai įvertinus Taisyklių 92.1 papunkčio ir 95 punkto nuostatas, darytina išvada, kad bagažo ar jo dalies praradimo atveju apdraustasis turi pareigą pateikti draudikui rašytinį vežėjo ir (ar) kelionės organizatoriaus patvirtinimą apie įvykį (prarastą bagažą ar jo dalį), o tokio patvirtinimo iš apdraustųjų negavęs, draudikas turi pagrindą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Negavęs minėtų dokumentų draudikas negali įsitikinti realiu įvykio buvimu. Pažymėtina, kad nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką *ab initio* (nuo pradžios) (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. lapkričio 10 d. nutartis civilinėje dalyje Nr. E3K-3-459-313/2016*).

Bylos duomenys patvirtina, kad Kelionių draudimo sutartimi apdrausta Y. Y. dėl iš lagamino dingusios striukės kreipėsi į oro bendrovę (vežėją), tačiau pastaroji teigė, jog nebuvo įrodyta, kad oro bendrovės vykdyto skrydžio metu buvo patirta žala dėl netinkamai pristatyto bagažo, ir nurodė pretenzijos dėl dingusios striukės nenagrinėsianti. Dėl prarastos striukės pareiškėjas ir Y. Y. kreipėsi ir į kelionės organizatorę, tačiau ši nurodė negalinti pateikti įvykio patvirtinimo, nes tokią teisę turi ne kelionės organizatorė, o oro bendrovė.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad, gavęs pareiškėjo kreipimąsi dėl priimto sprendimo, draudikas el. paštu kreipėsi į oro bendrovę. 2020 m. sausio 31 d. el. laiške draudikas teiravosi oro bendrovės, ar pareiškėjas (arba Y. Y.) tariamo įvykio dieną kreipėsi į

oro bendrovę dėl bagažo apgadinimo arba daiktų dingimo, ar pateikė oro bendrovės atstovams apžiūrėti lagaminą, klausė, ar oro bendrovės atstovai nurodytą įvykio dieną oro uoste nustatė lagamino apgadinimą, ar tą pačią dieną buvo užpildytas PIR dokumentas dėl bagažo apgadinimo ir daiktų dingimo, jeigu nebuvo – kodėl. 2020 m. vasario 4 d. el. laiške draudikui oro bendrovė nurodė, kad PIR dokumentas pareiškėjui buvo išduotas, tačiau atgaline data (po 5 dienų nuo skrydžio) ir tik oro uosto darbuotojams gavus apdraustosios Y. Y. reikalavimą. Oro bendrovė nurodė, kad minėtas PIR dokumentas, vadovaujantis oro bendrovės keleivių ir bagažo vežimo sąlygomis, buvo užpildytas netinkamai ir nepatvirtina daiktų praradimo fakto.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius duomenis, Lietuvos bankas nenustatė esant objektyvių duomenų, patvirtinančių įvykio (striukės praradimo) faktą, t. y. nei oro bendrovė, nei kelionės organizatorius nėra patvirtinę, kad iš pareiškėjo (ar kitų apdraustųjų) lagaminų dingo odinė striukė. Nesant įvykio patvirtinimo, draudikas negali įsitikinti realiu įvykio buvimu, t. y. neturi objektyvios galimybės nustatyti, ar striukė realiai buvo lagamine, ar galėjo iš jo dingti ir kada tiksliai tai galėjo nutikti. Vertinant bylos duomenis nustatyta, kad ginčo šalių nurodytos aplinkybės atitinka Taisyklių 92.1 papunktyje nustatytą nedraudžiamą įvykio sąlygą (pareiškėjas nepateikė vežėjo ar kelionės organizatorės raštiško patvirtinimo apie įvykį).

Kaip minėta, šalių sudaryta Kelionių draudimo sutartis yra savanoriška, draudikas turėjo teisę pareiškėjui pasiūlyti sąlygas, apibrėžiančias draudimo apimtį (draudiko prisiimamą riziką). Pagal prisiimamos draudimo rizikos apimtį draudikas apskaičiuoja ir draudimo įmoką. Pareiškėjas sutiko su draudiko siūloma draudimo apsauga, todėl 2019 m. rugsėjo 8 d. įvykiui netaikyti Taisyklių 92.1 papunktyje įtvirtintų nedraudžiamą įvykio sąlygų nėra pagrindo. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad draudikas neįsipareigojo mokėti draudimo išmokos tais atvejais, kai bagažo (ar jo dalies) praradimas nėra patvirtintas vežėjo ir (ar) oro bendrovės, todėl draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra pagrįstas, o pareiškėjo reikalavimas – atmestinas.

Papildomai pažymėtina tai, kad draudikas neatsako už oro uosto darbuotojų, oro bendrovės ar kelionių organizatorės veiksmus ar neveikimą, todėl pareiškėjo teiginiai, susiję su galimai netinkamu oro uosto darbuotojų funkcijų vykdymu, Lietuvos banke nevertinami. Pareiškėjo reikalavimo dydis (1 790 Eur), konstatavus, kad įvykis pagrįstai pripažintas nedraudžiamuoju, taip pat nevertinamas.

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 pareiškėjo X. X. 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