



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-05-19 Nr. 429-186
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pagal kompetenciją persiustą X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja per UAB „Tiketa“ (toliau – draudėja) įsigijo du bilietus į 2022 m. 19 d. vykusį koncertą. Šių bilietų turėtojų turtiniai interesai, susiję su negalėjimu dalyvauti renginyje, buvo apdrausti pagal draudiko ir draudėjos, be kita ko, Bilietų draudimo sąlygų (toliau - Sąlygos) pagrindu sudarytas draudimo sutartis (draudimo liudijimai Nr. (*duomenys neskelbtini*) ir Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartys). Draudimo liudijimuose nurodyta, kad draudimo suma asmeniui – 16,49 Eur (atitinka bilieto kainą), papildomos sąlygos – „tik vieno asmens įvykis, neišvykimas, kelionės nutraukimas – draudžiamasis įvykis“.

2022 m. vasario 19 d. pranešimu pareiškėja informavo draudiką, kad namuose pasidaręs koronaviruso infekcijos *Covid19* diagnostinį testą, vienas iš bilietų turėtojų gavo teigiamą rezultatą, dėl to bus atliekamas ir *PGR* (molekulinės diagnostikos) tyrimas. Pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimą.

Žalos administravimo metu pareiškėja, el. paštu komunikuodama su draudiko darbuotojais, paaiškino, kad bilietai buvo dovanoti, renginyje turėjo dalyvauti pareiškėjos tėtis ir mama, tačiau tėtis susirgo *Covid19*, jam buvo paskirta izoliacija. Mamai izoliuotis nereikėjo, tačiau dėl susiklosčiusios situacijos ji negalėjo leisti laiko masinio susibūrimo vietose. Pareiškėja pateikė draudikui tėčio ligą patvirtinančius duomenis.

2022 m. kovo 7 d. draudikas pranešimu informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą išmokėti 16,49 Eur draudimo išmoką, atlyginančią sergančiojo bilieto turėtojo bilieto kainą. Draudikas paaiškino, kad, pagal Sąlygų 5.2 papunktį, draudimo išmoka dėl draudžiamojo įvykio vienam apdraustajam išmokama tik už vieną bilietą, nesvarbu, koks įsigytų bilietų skaičius.

2022 m. kovo 8 d. pareiškėja el. paštu nurodė draudikui nesutinkanti su priimtu sprendimu, nes draudikui buvo pateikti duomenys, patvirtinantys, kad vienam iš bilietų turėtojų – pareiškėjos tėčiui – buvo nustatyta *Covid19* liga, kadangi gyvena kartu su pareiškėjos tėčiu ir turėjo vengti viešų renginių, bilieto negalėjo panaudoti ir mama. Pareiškėja prašė išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią ne vieno, o abiejų bilietų įsigijimo kainą.

Tos pačios dienos atsakyme draudikas nurodė, kad, pagal Sąlygų 2.3 papunktį, nedraudžiamuoju įvykiu laikomas bilieto turėtojo negalėjimas atvykti į renginį dėl priežasčių, neišvardytų Sąlygų 1 punkte. Draudiko teigimu, nebuvo nustatyta, kad vienas iš bilieto turėtojų (pareiškėjos mama) negalėjo atvykti į renginį dėl Sąlygų 1 punkte nurodytų aplinkybių, todėl draudimo išmoka už antrą bilietą nebus mokama.

2022 m. kovo 9 d. pareiškėja pateikė draudikui pakartotinę pretenziją ir nurodė, kad jos mamai, turėjusiai kontaktą su *Covid19* liga susirgusiu tėčiu, nereikėjo izoliuotis, nes ji dirbo ugdymo įstaigoje, tačiau, kaip šeimos narei, jai reikėjo vengti masinių renginių pagal tuo metu galiojusias *Covid19* pandemijos valdymo taisykles. Nors abu tėvai negalėjo dalyvauti renginyje, tačiau draudimo išmoka buvo išmokėta tik už vieną bilietą.

2022 m. kovo 10 d. atsakyme draudikas nurodė, kad su kiekvienu bilietu susiję turtiniai interesai yra draudžiami atskirai ir, sprendžiant dėl draudimo išmokų, vertinama kiekvieno bilieto turėtojo neišvykimo į renginį priežastis. Draudiko teigimu, draudimo išmoka buvo išmokėta pagal Sąlygų 1.1 papunktį, kuriame nurodyta, kad draudžiamuoju įvykiu yra laikomas apdraustojo negalėjimas atvykti į numatytą renginį dėl apdraustojo sveikatos sutrikimų, dėl

kurių iki pat renginio pradžios ir (ar) numatytą renginio dieną jis buvo gydomas stacionarinėje gydymo įstaigoje ir (ar) turėjo nedarbingumo pažymėjimą ne trumpesniam kaip 5 kalendorinių dienų laikotarpiui (išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta tvarka apdraustajam neišduodamas nedarbingumo pažymėjimas (tokiu atveju sprendimą priima draudiko gydytojas ekspertas)). Draudikas taip pat nurodė, kad, pagal Sąlygų 2.3 papunktį, nedraudžiamuoju įvykiu laikomas negalėjimas atvykti į renginį dėl priežasčių, neįvardytų 1 punkte. Anot draudiko, pagal pareiškėjos pateiktus dokumentus, renginio dieną sirgo tik vienas bilieto turėtojas, o kitas į renginį nevyko dėl to, kad turėjo vengti masinių renginių. Tokia priežastis nėra nurodyta Sąlygų 1 punkte, todėl draudimo išmoka už antrąjį bilietą negali būti mokama.

Nesusitikusi su draudiko atsakymais pareiškėja prašė išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui išmokėti antrojo bilieto kainą atlyginančią draudimo išmoką. Savo kreipimesi pareiškėja pakartojė draudikui teiktose pretenzijose nurodytus motyvus.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjos kreipimąsi, jame draudikas nurodė manąs, kad pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas. Draudiko teigimu, draudžiamuoju įvykiu pagal Sąlygas yra laikomas apdraustojo negalėjimas atvykti į numatytą renginį dėl vienos iš priežasčių, numatytų Sąlygų 1 punkte. Atsižvelgiant į įvykio aplinkybes bei remiantis žalos administravimo metu gautais dokumentais, tik vieno bilieto turėtojo (apdraustojo), tai yra pareiškėjos tėčio, nevykimo į renginį priežastis atitiko Sąlygų 1.1 papunkčio nuostatą, kad draudžiamuoju įvykiu laikomas apdraustojo negalėjimas atvykti į numatytą renginį dėl apdraustojo sveikatos sutrikimų, dėl kurių iki pat renginio pradžios ir (ar) numatytą renginio dieną jis buvo gydomas stacionarinėje gydymo įstaigoje ir (ar) turėjo nedarbingumo pažymėjimą ne trumpesniam kaip 5 kalendorinių dienų laikotarpiui (išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta tvarka apdraustajam neišduodamas nedarbingumo pažymėjimas. Atitinkamai, vadovaujantis Sąlygų 3.1 papunkčiu, pagal kurį draudikas kompensuoja nuostolius (moka draudimo išmoką), tai yra neatvykus į renginį dėl priežasčių, nurodytų Sąlygų 1 punkte, faktiškai sumokėtą bilieto kainą, įskaitant bilietams taikomus papildomus mokesčius, bei Sąlygų 5.2 papunkčiu, kuriame numatyta, jog draudimo išmoka dėl draudžiamąjį įvykiu vienam apdraustajam išmokama tik už vieną bilietą, įsigytą į renginį, nesvarbu, koks įsigytų bilietų skaičius, pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka tik už vieną bilietą.

Draudiko vertinimu, pareiškėjos mama iki pat renginio pradžios ir (ar) numatytą renginio dieną neturėjo sveikatos sutrikimų, dėl kurių negalėjo nuvykti į renginį, o nevykimo į renginį priežastis (negalėjimas dalyvauti masinio susibūrimo vietoje) neatitinka nė vienos iš draudžiamųjų įvykių sąlygų, išvardytų Sąlygų 1 punkte. Dėl šios priežasties draudikas įvykį (mamos negalėjimą dalyvauti renginyje) pripažino nedraudžiamuoju.

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 įvykį – pareiškėjos mamos (bilieto turėtojos) nedalyvavimą renginyje – 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. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisiųjų santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Pažymėtina, kad šalių (draudiko ir draudėjos) sudarytos Draudimo sutartys, kuriomis buvo apdrausti bilietų turėtojų turtiniai interesai, yra savanoriškos, 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. Prisiimdamas draudimo riziką, draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.*). Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas bei kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007*).

Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškiny, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013*). Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos išmokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamąjį įvykių atveju (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009*). Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamąjį įvykių požymių turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017*).

Pažymėtina, kad bilietų turėtojų (įskaitant pareiškėjos mamą) interesai nagrinėjamu atveju buvo apdrausti, be kita ko, vadovaujantis Sąlygomis, t. y. Sąlygos laikytinos Draudimo sutarčių dalimi. Sąlygų 1 punkte nustatyta, kad draudžiamuoju įvykiu yra laikomas apdraustojo (fizinio ar juridinio asmens, turinčio bilietą, nupirktą per draudėjos sistemą) negalėjimas atvykti dėl vienos iš šių priežasčių: 1) dėl apdraustojo sveikatos sutrikimų, dėl kurių iki pat renginio pradžios ir (ar) numatytą renginio dieną jis buvo gydomas stacionarinėje gydymo įstaigoje ir (ar) turėjo nedarbingumo pažymėjimą ne trumpesiam kaip 5 kalendorinių dienų laikotarpiui (Sąlygų 1.1 papunktis); 2) dėl apdraustojo nepilnamečių vaikų (iki 14 metų) ūmios ligos, reikalaujančios nuolatinės apdraustojo priežiūros ir slaugos, jei liga diagnozuota ne anksčiau kaip 5 kalendorinės dienos iki numatytos renginio dienos ir (ar) numatytą renginio dieną ir apdraustajam buvo išduotas nedarbingumo pažymėjimas dėl nepilnamečių vaikų (iki 14 metų) priežiūros ir slaugos ne trumpesiam nei 5 kalendorinių dienų laikotarpiui (Sąlygų 1.2 papunktis); 3) dėl apdrausto asmens sveikatos būklės, tenkinančios Sąlygų 1.2 papunktį, į renginį vykti netenka prasmės ir kiti asmenys, turintys bilieto draudimą (ne daugiau kaip 3 asmenys) (Sąlygų 1.2 papunktis); 4) ne daugiau kaip 3 kalendorines dienas iki renginio dienos įvyko apdraustojo gyvenamojo būsto gaisras, sprogimas, stichinė nelaimė, plėšimas ar trečiųjų asmenų veika, jeigu dėl to turtui padaroma didelė žala turtui (viršijanti 1 500 Eur) (Sąlygų 1.4 papunktis); 5) ne daugiau kaip 5 kalendorines dienas iki renginio pradžios ar renginio dieną įvyko apdraustojo ar jo artimo giminaičio mirtis (Sąlygų 1.5 papunktis); 6) vykstant į renginį nutiko eismo įvykis, kuriame nukentėjo apdraustasis, dėl to jam reikalingas stacionarinis arba ambulatorinis gydymas, išskyrus atvejus, kai suteikus pirmąją pagalbą tolimesnis gydymas ir priežiūra nereikalingi ir (arba) dėl kurio apdraustasis pagal Kelių eismo taisykles negalėjo pasišalinti iš eismo įvykio vietos ir nenuvyko į renginį (Sąlygų 1.6.1 ir 1.6.2 papunkčiai); 7) dėl apdraustojo šaukimo į teismo posėdį, kai apie šį posėdį bilietų užsakymo dieną apdraustasis nežinojo (Sąlygų 1.7 papunktis); 8) dėl apdraustojo artimos giminaitės priešlaikinio gimdymo ar su tuo susijusių komplikacijų (Sąlygų 1.8 papunktis). Sąlygų 1.2 ir 1.3 papunkčiuose taip pat įtvirtintos išimtys dėl nedarbingumo pažymėjimo turėjimo tais atvejais, kai įstatymų nustatyta tvarka apdraustajam toks pažymėjimas neišduodamas (tokiu atveju sprendimą priima draudiko gydytojas ekspertas).

Sąlygose taip pat yra įtvirtintas nedraudžiamųjų įvykių, t. y. sąlygų, kurias nustačius draudikas atleidžiamas nuo draudimo išmokos mokėjimo *ab initio* (nuo pradžių), sąrašas. Pagal Sąlygų 2 punktą, nedraudžiamuoju įvykiu laikomas bilieto turėtojo neatvykimas į renginį dėl:

1) apdraustojo ar jo giminaičio mirties, ligos ar traumos, įvykusių dėl tyčinės apdraustojo veiklos (Sąlygų 2.1 papunktis); 2) tyčinės apdraustojo, jo šeimos narių ar kartu gyvenančių asmenų veiklos sukkelto apdraustojo gyvenamojo būsto gaisro ar sprogimo (Sąlygų 2.2 papunktis); 3) neįvykusio renginio ar apdraustojo negalėjimo atvykti į renginį dėl priežasčių, neįvardytų Sąlygų 1 punkte (Sąlygų 2.3 papunktis); 4) neįvykusio renginio, jei jis neįvyko dėl streikų, neramumų, stichinių nelaimių ir teroristinių aktų, jei apie tai buvo paskelbta iki renginio pradžios ir apdraustasis turėjo galimybę jo atsisakyti (Sąlygų 2.4 papunktis); 5) į renginį nevykstama dėl apdraustojo nenoro arba pasikeitusių planų (Sąlygų 2.5 papunktis).

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis ir pareiškėjos nurodytas pareiškėjos nupirktų bilietų turėtojos neatvykimo į renginį priežastis nebuvo nustatyta, kad jos atitinka kuria nors iš Taisyklių 1.1–1.8 papunkčiuose nurodytų draudžiamųjų įvykių sąlygų. Pareiškėjos teigimu, jos mama į renginį negalėjo atvykti dėl to, kad gyvena viename būste su kitu, *Covid19* liga susirgusiu bilieto turėtoju ir dėl šios priežasties *Covid19* pandemijos valdymo taisyklių pagrindu privalėjo vengti viešų vietų, atitinkamai negalėjo ir dalyvauti koncerte, tačiau, įvertinus Sąlygas, pagal kurias buvo sudarytos Draudimo sutartys (po vieną kiekvienam bilietui), nustatyta, kad tokio įvykio rizikos draudikas nebuvo prisiėmęs.

Nors pareiškėja mano, kad įvykis atitinka Sąlygose įtvirtintas draudžiamųjų įvykių sąlygas, reglamentuojančias bilieto turėtojo ligą, kaip neatvykimo į renginį priežastį, tačiau Sąlygų 1.1 papunktyje aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kad apdraustasis, visų pirma, į renginį turi neatvykti dėl sveikatos surikimų. Jokių duomenų apie bilieto turėtojos – pareiškėjos mamos – sveikatos sutrikimus, kurie galėjo sutrukdyti atvykti į renginį, byloje nėra, be to, pati pareiškėja nurodė, kad mama nesusirgo, toliau ėjo į darbą. Nenustačius sveikatos sutrikimo fakto, tolesnis Sąlygų nuostatų, susijusių su gydymu stacionarinėje įstaigoje ir (ar) nedarbingumo pažymėjimo išdavimu, neturi teisinės reikšmės. Kitos draudžiamųjų įvykių sąlygos, susijusios su apdraustojo ir (ar) jo artimųjų sveikata (Sąlygų 1.2 ir 1.3 papunkčiai), taip pat nėra tenkinamos, t. y. nėra pagrindo konstatuoti, kad pasireiškė viena iš draudiko prisiimtų rizikų.

Kaip minėta pirmiau, Sąlygų 2.3 papunktyje nustatyta, kad įvykis yra nedraudžiamasis, jeigu apdraustasis negalėjo atvykti į renginį dėl priežasčių, neįvardytų Sąlygų 1 punkte. Taigi, nenustačius Sąlygų 1.1–1.8 papunkčiuose įtvirtintų draudžiamųjų įvykio sąlygų, įvykis pagrįstai pripažintas nedraudžiamuoju. Draudikas, turėdamas teisę teikti ribotą, o ne absoliučią draudimo apsaugą (nuo visų įmanomų neatvykimo į renginį priežasčių), neprisiėmė rizikos dėl galimo įvykio – apdraustojo asmens kontakto (ar gyvenimo viename būste) su *Covid19* liga sergančiais asmenimis ir iš šių aplinkybių išplaukiančių teisinių pasekmių (rekomendacijų ar privalomų nurodymų), todėl jam nekilo pareiga mokėti draudimo išmoką už neprisiimtą riziką (atlyginančią antrojo bilieto įsigijimo kainą).

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 X. X. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.