



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2022-12-01 Nr. 429-608

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas su *Luminor Bank AS* Lietuvos skyriumi (toliau – bankas) sudarė Kelionių draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria „Luminor Bank“ individualių kelionių draudimo sąlygų „VISA Gold“ ir „Luminor Black“ kredito kortelių vartotojų draudimui (galioja nuo 2021 m. spalio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti banko klientų (įskaitant pareiškėją) turiniai interesai, susiję su įvairiomis rizikomis, tarp jų ir su kelionės atšaukimu.

Pareiškėja, kaip viena iš banko išduotų kortelių turėtojų, 2022 m. rugsėjo 20 d. kreipėsi į draudiką su Pranešimu apie kelionių draudimo įvykį. Pareiškėja nurodė 2022 m. rugsėjo 16 d. turėjusi skirsti iš Vilniaus į Paryžių *Ryanair* oro transporto bendrovės lėktuvu, tačiau skrydis buvo atšauktas dėl Paryžiaus oro uosto darbuotojų streiko ir jokio alternatyvaus būdo nuvykti į Paryžių oro transporto bendrovė nepasiūlė. Pareiškėja teigė patyrusi 632,15 Eur nuostolių už prarastus skrydžio bilietus, bilietus į renginį ir viešbučio rezervaciją, kurios atšaukti nebegalėjo, ir prašė kompensuoti šias išlaidas išmokant draudimo išmoką.

2022 m. rugsėjo 21 d. pranešimu draudikas informavo, kad, pagal Draudimo sutarčiai taikomų Taisyklių Bendrosios dalies 5.5 papunktį, neatlyginama jokia žala, nuostoliai ar išlaidos, atsiradusios dėl streiko. Draudikas nurodė įvykį laikantis nedraudžiamuoju ir draudimo išmokos nemokėsiąs.

Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutiko ir pateikė jam 2022 m. spalio 4 d. skundą (pretenziją), kuriame prašė pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą ir išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėja teigė, kad Taisyklių Bendrųjų sąlygų 5.5 papunktyje terminas „streikas“ nurodytas šalia tokių terminų, kaip „vidaus neramumai, pasiekę sukilimo, karinės arba neteisėtos jėgos panaudojimo mastą“, taip pat „lokautai“, „valdžios institucijų ir pareigūnų atliekami sulaikymai ar suėmimai“ ir pan. Anot pareiškėjos, jai buvo suformuotas lūkestis, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikomas tik globalaus masto ir ilgai trunkantis streikas, turintis ilgalaikių pasekmių. Pareiškėjos vertinimu, ši Taisyklių sąlyga nėra aiški, todėl turi būti aiškinama vartotojo (šiuo atveju pareiškėjos) naudai kaip neapimanti lokalių ir trumpalaikių streikų.

Atsakydamas į pareiškėjos pretenziją, draudikas nurodė sprendimo nekeisiant. Draudiko teigimu, draudimo išmoka pagal kelionės atšaukimo, nutraukimo, vėlavimo ir jungties praradimo draudimo rizikas yra mokama kai kelionė yra atšaukiama, nutraukiama ar vėluoja dėl Taisyklių Specialiosios dalies 2 punkte nurodytų priežasčių, pavyzdžiui: 1) apdraustojo ar apdraustojo artimųjų sveikatos sutrikimų ar mirties; 2) apdraustajam patekus į eismo įvykį; 3) viešojo transporto vėlavimo išvykti arba atvykti į kelionės pradžios vietą dėl tam tikrų aplinkybių; 4) apdraustajam ar jo artimajam pasireiškus *Covid-19* simptomų ir kt. Anot draudiko, bet kokio pobūdžio streikai pagal Draudimo sutartį yra nepriimtinos rizikos, ir tai yra aiškiai įtvirtinta Taisyklių Bendrųjų sąlygų 5.5 papunktyje.

Pareiškėja nesutiko su draudiko atsakymu į jos skundą, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja pakartojė draudikui teiktame skunde nurodytas aplinkybes ir teigė nesutinkanti su draudiko pateiktu Taisyklių sąlygų vertinimu. Pareiškėjos nuomone, Taisyklių nuostatų visuma leidžia manyti, kad nedraudžiamaisiais įvykiais laikoma žala, atsiradusi ne dėl bet kokio, o dėl globalaus pobūdžio streiko. Pareiškėja prašė

Lietuvos banko rekomenduoti draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti 632,15 Eur draudimo išmoką.

Bankas Lietuvos bankui pateikė atsiliepiamą į pareiškėjos kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkąs. Draudikas iš esmės pakartojo argumentus, nurodytus pareiškėjai teiktame atsakyme į skundą, ir laikėsi pozicijos, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikomas bet koks streikas. Be to, draudikas teigė, kad, netgi streiko sąvoką interpretuojant pareiškėjos siūlomą būdu, toks įvykis neatitiktų nė vieno apibrėžimo iš Taisyklių Specialiosios dalies 2.1 papunktyje įtvirtinto draudžiamųjų įvykių sąrašo. Anot draudiko, priežastys, kai kelionės atšaukimo rizikos atveju draudimo išmoka yra mokama, yra nurodytos baigtiniame sąrašė ir streikai į jį nepatenka.

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. 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl įvykio (atšaukto skrydžio (kelionės)) pripažinimo nedraudžiamuoju.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą būtina įvertinti draudiko teikiamą draudimo apsaugą reglamentuojančias Draudimo sutarties nuostatas ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai nusprendė įvykio nepripažinti draudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti kitai šaliai (draudėjai) 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.

Draudimo sutartis, prie kurios, su banku sudariusi kortelės sutartį, prisijungė ir pareiškėja, yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka (draudžiamuosius įvykius), ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką (nedraudžiamuosius įvykius).¹ Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse (standartinėse sąlygose), tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teises pasekmes, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kai įvyksta į draudimo rizikos apibrėžtį patenkantis įvykis, tačiau šalys yra susitariusios, kad dėl konkrečių aplinkybių ir savitų aiškiai draudimo sutartyje nustatytų sąlygų šis įvykis nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką. Kaip ne kartą yra nurodęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje, nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką *ab initio* (nuo pradžių). Taigi, pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tada, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius, ir nėra aplinkybių, atitinkančių nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimus.²

Pažymėtina, kad įvykis, kurį pareiškėja prašo pripažinti draudžiamuoju, yra susijęs su Taisyklių įžanginėje dalyje, sąvokų sąrašė, pateikta kelionės sąvoka. Pagal Taisykles, kelione laikomas išvykimas iš Lietuvos ar apdraustojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybės,

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.

nuvykimas į galutinį kelionės tikslą ir grįžimas į Lietuvą arba apdraustojų nuolatinę gyvenamąją vietą.

Kelionės atšaukimo, nutraukimo, vėlavimo ir kelionės jungties praradimo draudimo sąlygos yra įtvirtintos Taisyklių Specialiosios dalies VIII skyriuje. Pagal šio skyriaus 2.1 papunktį, draudikas atlygina apdraustajam faktiškai patirtas išlaidas (moka draudimo išmoką) dėl suplanuotos kelionės atšaukimo, nutraukimo ar vėlavimo dėl šių priežasčių: 1) apdraustojų staigios ar ūminės ligos, lėtinės ligos paūmėjimo ar nelaimingo įvykio, dėl kurių apdraustajam reikalinga neatidėliotina medicininė pagalba arba gydymas ligoninėje, todėl jis negali vykti į kelionę ar jos tęsti (2.1.1 papunktis); 2) apdraustojų mirties (2.1.2 papunktis); 3) apdraustojų artimų šeimos narių ir giminaičių arba vienintelio bendrakeleivio staigios ar ūminės ligos atveju ar dėl nelaimingo įvykio, dėl kurių giminaitis ar vienintelis bendrakeleivis paguldomas į ligoninę arba jį ištinka mirtis, ir dėl šios priežasties apdraustasis negali vykti į kelionę ar jos tęsti (2.1.3 papunktis); 4) jei apdraustojų turtas buvo prarastas dėl gaisro, stichinės nelaimės ar neteisėtų trečiosios šalies veiksmų, jei šis nuostolis yra esminis, arba jei nuostoliui įvertinti būtinas apdraustojų buvimas nuolatinės gyvenamosios vietos šalyje (2.1.4 papunktis); 5) apdraustajam patekus į eismo įvykį ar tapus nusikaltimo auka, kai dėl to kelionė turi būti atšaukta, nutraukta arba atidėta (2.1.5 papunktis); 6) jei viešasis transportas, kuriuo važiuoja apdraustasis, vėluoja išvykti laiku iš išvykimo vietos arba atvykti į kelionės pradžios vietą dėl eismo įvykio, techninių gedimų (defektų) arba blogų oro sąlygų, ir tai tampa pavėlavimo į kelionę priežastimi (2.1.6 papunktis); 7) apdraustasis ar apdraustojų artimas šeimos narys ar giminaitis arba vienintelis bendrakeleivis, draudžiami šia sutartimi, kelionės pradžios dieną privalo būti izoliacijoje dėl Covid-19 ligos arba jam neleidžiama lipti į lėktuvą ir (ar) grįžti į Lietuvos Respubliką ar gimtąją šalį dėl Covid-19 simptomų (2.1.7-2.1.9 papunkčiai).

Taisyklių Specialiosios dalies 6.1 papunktyje yra pateikti kelionės atšaukimo, nutraukimo, vėlavimo ir kelionės jungties praradimo rizikų nedraudžiamieji įvykiai ir nurodyta, kad draudikas neatlygina apdraustojų patirtų išlaidų (nemoka draudimo išmokos), jeigu: 1) kelionės atšaukimo galimybę buvo galima numatyti jau prieš kelionę (prieš perkant skrydžių bilietus, rezervuojant viešbučius, nuomojantis automobilius ir įsigyjant kitas kelionės paslaugas) (6.1.1 papunktis); 2) kelionės jungties laikotarpis yra trumpesnis nei 2 valandos arba trumpesnis nei atitinkamo oro uosto nustatytas minimalus persėdimo laikas (6.1.2 papunktis); 3) į jungiamąjį skrydį buvo pavėluota dėl to, kad į tarpinį kelionės punktą sutrukdė atvykti teisėsaugos ar kitos oficialios valstybės institucijos ar įstaigos (6.1.3 papunktis).

Įvertinus bylos duomenis matyti, kad tarp šalių nekilo ginčo dėl pareiškėjos kelionės atšaukimo priežasties. Pareiškėja nurodė, kad skrydis buvo atšauktas dėl oro uosto, į kurį turėjo skristi lėktuvas iš Vilniaus, darbuotojų streiko, ir draudikas šios aplinkybės neginčijo. Atsižvelgiant į šią aplinkybę ir pirmiau nurodytas Taisyklių nuostatas, akcentuotina, kad kelionės atšaukimo priežastis – streikas, neturi jokių požymių, atitinkančių Taisyklių Specialiosios dalies 2.1 papunktyje įtvirtintas kelionės atšaukimo draudimo draudžiamųjų įvykių sąlygas. Tai reiškia, kad draudikas su banku sudarytos Draudimo sutarties pagrindu neprisiėmė banko klientų, turinčių atitinkamas banko mokėjimo korteles, kelionių atšaukimo rizikos, kai tokia rizika susijusi su streikais.

Sutiktina su pareiškėjos kreipimesi nurodytu teiginiu, jog šiuo atveju nėra pagrindo konstatuoti esant Taisyklių Specialiosios dalies 6.1.1 papunktyje nustatytas nedraudžiamąjį įvykių sąlygas, nes šalys nesiginčijo dėl to, kad kelionės atšaukimo galimybės nebuvo galima numatyti, tačiau šio nedraudžiamąjį įvykių sąlygų nebuvimas pats savaime nesuponuoja pagrindo įvykį laikyti draudžiamuoju. Vien tai, kad įvykis neapibrėžtas kaip nedraudžiamasis, nereiškia, kad visi kiti įvykiai, neatitinkantys nedraudžiamąjį įvykių sąlygų, patenka į draudiko teikiamą draudimo apsaugą. Pareiškėjos nurodyto įvykių rizikos, remiantis Taisyklių Specialiosios dalies 2.1 papunkčiu, kuriame įtvirtintos aiškios sąlygos, leidžiančios įvykį kvalifikuoti draudžiamuoju, draudikas iš viso nebuvo prisiėmęs, t. y. draudikas netaikė draudimo apsaugos kelionės atšaukimo dėl streiko atvejams.

Kartu pažymėtina, kad ginčo šalių argumentai buvo susiję ir su Taisyklių Bendrosios dalies 5.5 papunkčio aiškinimu ir taikymu. Pagal minėtą nuostatą, kuri taikoma visoms Taisyklėse apibrėžtomis draudimo rizikoms, įvykis laikomas nedraudžiamuoju, kai nuostolius tiesiogiai ar netiesiogiai lemia karas, priešiški užsienio jėgų veiksmai, karinio pobūdžio veiksmai, pilietinis karas, maištas, revoliucija, sukilimas, ypatingosios padėties įvedimas, taip pat vidaus neramumai, pasiekę sukilimo, karinės arba neteisėtos jėgos panaudojimo mastą, streikai, lokautai, taip pat valdžios institucijų ir pareigūnų atliekami sulaikymai ir suėmimai.

Nepaisant to, kad nesutapo šalių nuomonės dėl Taisyklių Bendrosios dalies 5.5 papunktyje įtvirtinto termino „streikas“ aiškinimo, šio aspekto vertinimas ginčo kontekste neturi jokios teisinės reikšmės. Kaip minėta, įvykio, kurį pareiškėja prašo pripažinti draudžiamuoju, priežastys neturi jokių požymių, kurie atitiktų Taisyklių Specialiosios dalies 2.1 papunktyje įtvirtintų draudžiamųjų įvykių apibrėžimus. Kitaip tariant, net pirmiau minėtą sąlygą aiškinant pareiškėjos naudai, vis tiek nebūtų pagrindo įvykį pripažinti draudžiamuoju. Draudikas įsipareigojo mokėti draudimo išmokas tik tuomet, kai kelionės atšaukiamos dėl Taisyklių Specialiosios dalies 2.1 papunktyje nurodytų priežasčių ir kai nustačius šias priežastis nėra nedraudžiamųjų įvykių sąlygų. Pareiškėjos kelionė buvo atšaukta dėl kitų priežasčių (streiko), todėl jos reikalavimas rekomenduoti draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju ir mokėti draudimo išmoką laikytinas nepagrįstu.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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. reikalavimą.

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 Lietuvos banko 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis