



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]

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

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

Draudikas su EDRAUDA, UADBB, (toliau – bendrovė) sudarė Kelionių draudimo „Telia“ klientams sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Kelionių draudimo taisyklių (2015 m. gruodžio 28 d. redakcija) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti bendrovės *Telia Lietuva, AB*, (toliau – bendrovė) klientų (įskaitant pareiškėją) ir kitų naudos gavėjų turtiniai interesai, susiję su apdraustojo sveikata, gyvybe, turtu ir civiline atsakomybe.

Pareiškėjui, kaip bendrovės klientui, buvo išduotas Kelionių draudimo sertifikatas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sertifikatas), kuriame įtvirtintos jam teikiamos draudimo paslaugos individualios sąlygos. Sertifikate nurodyta, kad pareiškėjui teikiama draudimo paslauga apima: 1) medicininių išlaidų, transporto ir sugrįžimo išlaidų draudimą; 2) draudimą nuo nelaimingų atsitikimų (mirties, neįgalumo, trauma); 3) civilinės atsakomybės draudimą; 4) kelionės bagažo draudimą (įskaitant jo praradimą ar sugadinimą, vėlavimą, sporto inventoriaus, esančio kelionės bagaže, draudimą). Sertifikate taip pat nurodyta, kad draudimo paslauga teikiama pagal variantą „STANDARTINIS“.

2022 m. rugpjūčio 18 d. pareiškėjas pateikė draudikui pranešimą apie įvykį. Pareiškėjas teigė įsigijęs skrydžių bilietus ir lėktuvu skridęs iš Ibisos į Barseloną ir iš Barcelonos į Vilnių, tačiau, pirmajam skrydžiui vėlavus atvykti, jis nespėjo į antrąjį skrydį. Dėl šios priežasties teko praleisti naktį Barselonoje ir pirkti naujus skrydžio į Vilnių bilietus, kainavusius 346,80 Eur, susimokėti 28 Eur už nakvynę, be to, 80 Eur išlaidų patirta už taksi paslaugas vykstant iš oro uosto į nakvynės vietą ir atgal, ir 43 Eur – už oro uoste įsigytą maistą. Iš viso pareiškėjas nurodė patyręs 497,80 Eur išlaidų.

2022 m. rugpjūčio 19 d. pranešimu draudikas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos. Draudikas nurodė, kad, remiantis Draudimo sutartimi ir Taisyklėmis, neįvykusios kelionės rizika nebuvo apdrausta.

2022 m. rugpjūčio 24 d. pareiškėjas pateikė draudikui pretenziją dėl priimto sprendimo ir nurodė su juo nesutinkąs, nes pagal draudimo taisykles draudimo objektu laikomi apdraustojo turtiniai interesai, susiję su išlaidomis dėl neįvykusios kelionės, kelionės nutraukimo anksčiau laiko ar pavėlavus išvykti į kelionę, ar pavėlavus persėsti į kitą kelionės biliete nurodytą viešojo transporto priemonę tarpiniame kelionės punkte dėl nuo apdraustojo valios nepriklausančių priežasčių užsienyje. Kiti draudimo taisyklių punktai, anot pareiškėjo, taip pat leidžia teigti, kad įvykis yra draudžiamasis. Pareiškėjas prašė persvarstyti priimtą sprendimą.

2022 m. spalio 6 d. pareiškėjas pateikė Lietuvos bankui kreipimąsi su prašymu išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą bei išmokėti patirtas papildomas išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Jokių naujų argumentų kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nenurodė. Kadangi pareiškėjas pateikė ne visus ginčui nagrinėti Lietuvos banke būtinus duomenis, Lietuvos bankas paprašė pareiškėjo patikslinti kreipimąsi.

2022 m. spalio 7 d. atsakyme į pareiškėjo pretenziją draudikas nurodė sprendimo nekeisiant. Atsakyme nurodyta, kad sprendimas priimtas vadovaujantis ne tik Taisyklėmis, bet ir Sertifikatu, kuriame įtvirtinta, kad pareiškėjui teikiama medicininių išlaidų kelionėje draudimo, draudimo nuo nelaimingų atsitikimų, civilinės atsakomybės draudimo ir kelionės bagažo draudimo apsauga, tačiau nebuvo apdrausta su kelionės trikdžiais susijusių išlaidų rizika.

2022 m. spalio 14 d. pareiškėjas patikslino kreipimąsi pateikdamas visus vartojimo ginčui objektyviai išnagrinėti būtinus duomenis. Gavęs papildomą informaciją Lietuvos bankas pradėjo ginčo nagrinėjimo procedūrą.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepinimas į pareiškėjo kreipimąsi. Jame draudikas nurodė, kad Draudimo sutartimi nebuvo apdrausti pareiškėjo turiniai interesai, susiję su išlaidomis dėl neįvykusios kelionės, kelionės nutraukimo anksčiau laiko, pavėlavimo išvykti į kelionę ar persėsti į kitą kelionės biliete nurodytą viešojo transporto priemonę tarpiniame kelionės punkte dėl nuo apdraustojo valios nepriklausančių priežasčių užsienyje. Draudikas nurodė nepriėmęs pareiškėjo patirtų nuostolių rizikos, todėl neturįs pareigos mokėti draudimo išmoką.

#### 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 (pavėlavimo į skrydį Barselona–Vilnius ir su tuo susijusių pareiškėjo išlaidų) pripažinimo nedraudžiamuoju pagrįstumo.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą būtina įvertinti draudiko teikiamą draudimo apsaugą reglamentuojančias Sertifikato 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 prisijungė ir pareiškėjas, kuriam buvo išduotas tai patvirtinantis Sertifikatas, 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).<sup>1</sup> 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 reiškiny, 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.<sup>2</sup>

Kaip minėta, pareiškėjui teikiamos draudimo paslaugos individualios sąlygos yra įtvirtintos pareiškėjui išduotame Sertifikate. Jame pateikta lentelė, kuriame nurodytos draudimo

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

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

rizikos ir joms taikomos draudimo sumos. Pagal Sertifikatą, pareiškėjui teikiamas: 1) medicininių išlaidų, transporto ir sugrįžimo išlaidų draudimas; 2) draudimas nuo nelaimingų atsitikimų (mirties, neįgalumo, traumų); 3) civilinės atsakomybės draudimas; 4) kelionės bagažo draudimas (įskaitant jo praradimą ar sugadinimą, vėlavimą, sporto inventoriaus, esančio kelionės bagaže, draudimą). Šios draudimo paslaugos yra išsamiau apibrėžtos Taisyklių Specialiųjų sąlygų I (medicininių išlaidų draudimas), VII (draudimas nuo nelaimingų atsitikimų pasekmių), VIII (civilinės atsakomybės draudimas) ir IX (kelionės bagažo draudimas) skyriuose ir jos neapima įvykio, kuris nutiko pareiškėjui, ir su juo susijusių išlaidų patyrimo rizikų. Pareiškėjo patirtos išlaidos nėra susijusios su minėtomis rizikomis ir draudikas nebuvo prisiėmęs tokių išlaidų atsiradimo rizikos.

Kartu pažymėtina, kad neįvykusios kelionės ir kelionės jungties praradimo išlaidų draudimas yra įtvirtintas Taisyklių priede Nr. 2, pagal kurio 1.1 ir 1.2 papunkčius, kelionių draudimo sutartys su neįvykusios kelionės ir kelionės jungties praradimo išlaidų draudimo sąlyga gali būti sudaromos, tačiau tik sudarant draudimo sutartis pagal draudimo variantą „LIUKSAS“. Pagal Taisyklių Bendrųjų sąlygų 4.7 papunktį, tokia apsauga gali būti teikiama, be kita ko, sumokėjus papildomą draudimo įmoką. Nagrinėjamu atveju pareiškėjui buvo teikiama draudimo apsauga pagal draudimo variantą „STANDARTINIS“, kuriame, atsižvelgiant į Taisyklių nuostatas, neįvykusios kelionė ir kelionės jungties praradimo išlaidų draudimo taikymo galimybė iš viso nebuvo numatyta.

Papildomai pažymėtina, kad draudikui teiktoje pretenzijoje pareiškėjo cituotos taisyklių nuostatos atitinka naujesnių draudiko parengtų kelionių draudimo taisyklių (2020 m. gegužės 19 d. redakcija) nuostatas, tačiau šios Taisyklės nėra nurodytos Sertifikate ir nėra taikomos Sertifikato pagrindu teikiamoms draudimo paslaugoms.

Įvertinus bylos duomenis, pažymėtina, kad draudikas įsipareigojo mokėti draudimo išmokas tik tuomet, kai draudžiamieji įvykiai yra susiję su Sertifikate nurodytomis ir Taisyklėse apibrėžtomis draudimo rizikomis. Pareiškėjo nurodyto įvykio ir neplanuotų išlaidų atsiradimo aplinkybės nepatenka į draudiko prisiimtą rizikos ribas, t. y. draudikas nebuvo įsipareigojęs mokėti draudimo išmokų, atlyginančių naudą gavėjų išlaidas, patirtas dėl pareiškėjo nurodytų priežasčių, todėl draudikui nekilo pareiga įvykio pripažinti draudžiamuoju ir mokėti pareiškėjui draudimo išmokos. Atsižvelgiant į tai, draudiko sprendimas laikytinas pagrįstu Sertifikato ir Taisyklių nuostatomis, o pareiškėjo reikalavimas – atmestinu.

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 pareiškėjo 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