



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-10-18 Nr. 429-498

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir pareiškėjas 2023 m. gegužės 21 d. sudarė Kelionių draudimo sutartį, kuria draudiko parengtų Kelionių draudimo taisyklių Nr. 005 (nuo 2022 m. kovo 10 d. galiojanti redakcija) (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2023 m. gegužės 22 d. 00:00 val. iki 2023 m. gegužės 26 d. 24:00 val. buvo apdrausti pareiškėjo ir jo žmonos turiniai interesai (toliau – Sutartis). Viena iš draudimo liudijime nurodytų rizikų, dėl kurių teikiama draudimo apsauga – kelionės sutrikimų draudimas.

Pareiškėjas nurodė, kad 2023 m. gegužės 22 d. skrydžio iš Rygos į Barseloną metu dingo pareiškėjo bagažas – lagaminas ir vaiko vežimėlis. Pareiškėjas įgijo būtinas prekes, kurių bendra kaina – 336,55 Eur.

2023 m. gegužės 26 d., pareiškėjui skrendant atgal iš Barselonos į Rygą, dingo kitas lagaminas. 2023 m. gegužės 28 d. pareiškėjas nurodė įgijęs „būtinus daiktus, kad galėtume eiti į darbus ir aprengti vaiką: kompiuterio pakrovėjas, drabužiai, kosmetika“. Pareiškėjas nurodė patyręs 440,97 Eur išlaidų. Pareiškėjas patikslino, kad už šią sumą įgyti drabužiai, batai, akiniai nuo saulės, kompiuterio kroviklis, kontaktiniai lęšiai ir skystis, kosmetinė pudra.

Pareiškėjas teigia 2023 m. birželio 8 d. atgavęs lagaminą, prarastą dėl 2023 m. gegužės 26 d. skrydžio, o 2023 m. birželio 12 d. – ir lagaminą su vežimėliu, prarastus dėl 2023 m. gegužės 22 d. skrydžio.

Pareiškėjas kreipėsi į draudiką dėl po dviejų bagažo dingimo atvejų patirtų išlaidų atlyginimo. Pareiškėjas nurodė, kad vyko iš Klaipėdos į Rygą ir kelionės pabaigoje grįžo į Klaipėdą. Paaiškinimuose apie aplinkybes po antrojo skrydžio pareiškėjas draudikui nurodė, kad į „gyvenamąją šalį“ įvažiavo „vėlai vakare 27 dieną, į namus grįžome gegužės 28 dieną, tai kiek suprantu pagal Jūsų aprašymą kelionė baigėsi tik tada“.

2023 m. birželio 15 d. draudikas informavo pareiškėją, kad bus atlygintos tik dėl 2023 m. gegužės 22 d. skrydžio patirtos išlaidos (išmokos suma – 296,55 Eur), tačiau dėl 2023 m. gegužės 26 d. skrydžio (bagažo vėlavimo) patirtos išlaidos nebus atlyginamos. Draudikas atsisakė atlyginti šias išlaidas, motyvuodamas tuo, kad su šiuo įvykiu susijusios išlaidos patirtos perkant prekes, jau grįžus į Lietuvą.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką išmokėti 440,97 Eur draudimo, išmoką, atlyginančią dėl po antrojo skrydžio vėlavusio bagažo patirtas išlaidas.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis. Draudiko teigimu, Sutartis buvo sudaryta tarpininko „Swedbank“, AB, interneto banko aplinkoje. Draudikas nurodė nustatęs, kad 2023 m. gegužės 26 d. vakare atskridus į Rygą pareiškėjui nebuvo išduotas registruotas bagažas. Vis dėlto su šiuo bagažo vėlavimu susijusios išlaidos nebuvo atlygintos, nes pakaitiniai daiktai buvo įgyti jau ne kelionės metu.

Draudiko teigimu, kadangi pareiškėjo kelionė baigėsi 2023 m. gegužės 26 d. (šią dieną įvyko grįžtamasis skrydis ir baigiasi draudimo apsaugos galiojimo laikas), o daiktai buvo įsigyti po 2 dienų, t. y. 2023 m. gegužės 28 d., tame pačiame mieste, kuriame pareiškėjas gyvena, nebuvo pagrindo manyti, jog pakaitinių daiktų įsigijimo metu kliento kelionė buvo dar nepasibaigusi. Be to, draudikui paprašius pateikti Lietuvos Respublikos sienos kirtimo momentą

patvirtinančių SMS žinučių kopijas, kurias siunčia ryšio operatorius, ar pokalbių išklotinę, kitus įrodymus dėl atvykimo į Lietuvą laiko, pareiškėjas jokių įrodymų nepateikė.

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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, matyti, kad šalių nesutarimas kilo dėl draudiko sprendimo nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios dėl po 2023 m. gegužės 26 d. skrydžio vėlavusio bagažo pareiškėjo patirtų pakaitinių prekių įsigijimo išlaidas.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal šalių sudarytos Sutarties sąlygas draudikui kilo pareiga mokėti draudimo išmoką.

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 neprieštaruoja įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių 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. 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.¹

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.²

Kaip minėta, šiuo atveju ginčas kilo dėl išlaidų, pareiškėjo patirtų, kai pareiškėjo bagažas vėlavo po 2023 m. gegužės 26 d. skrydžio į Rygą. Pareiškėjo teigimu, į Lietuvos Respubliką, kur yra nuolatinė pareiškėjo ir jo šeimos gyvenamoji vieta³, pareiškėjas įvažiavo 2023 m. gegužės 27 d., o į namus Klaipėdoje grįžo 2023 m. gegužės 28 d. (tikslus laikas valandomis nenurodomas). Pareiškėjo nuomone, būtent 2023 m. gegužės 28 d. ir baigėsi ginčui aktuali kelionė. Pareiškėjas teigia 2023 m. birželio 8 d. atgavęs lagaminą, prarastą 2023 m. gegužės 26 d.

Draudikas atsisakė atlyginti pareiškėjo išlaidas, motyvuodamas, kad pagal Sutartį dėl bagažo vėlavimo pareiškėjui kilusios išlaidos buvo patirtos ne kelionės metu, pasibaigus Sutarties galiojimui.

Taisyklių dalyje, skirtoje bagažo vėlavimo rizikai aprašyti, nurodyta: „Jei šalyje, į kurią

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.

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

³ Taisyklių dalyje, skirtoje sąvokoms apibrėžti, nurodoma, kad apdraustuoju gali būti tik tas asmuo, kurio nuolatinė gyvenamoji vieta yra Lietuvos Respublika (t. y. nuolatinė gyvenamoji vieta Lietuvos Respublikoje, kurioje apdraustasis gyveno ilgiau nei 183 dienas per 365 dienų laikotarpį iki Kelionės).

vykstama, transporto operatorius vėluoja pristatyti registruotą bagažą daugiau nei 4 valandas po Jūsų atvykimo, Mes kompensuosime pirmo būtinumo reikmenų, Jūsų įsigytų ar išsinuomotų Kelionės metu, išlaidas bei visas kitas išlaidas, patirtas perkant Kelionei būtinus daiktus 300 eurų sumos ribose. <...> Jei šalyje, į kurią vykstama, transporto operatorius vėluoja pristatyti registruotą bagažą 21 dieną, patirtus nuostolius kompensuosime remiantis draudimo apsauga „Asmeninių daiktų draudimas“, tačiau atskaičiavę draudimo išmoką, kurią jūs gavote pasinaudojus draudimo apsauga „Bagažo vėlavimas“." Įvertinus minėtą nuostatą, darytina išvada, kad draudikas įsipareigojo atlyginti išlaidas, patirtas perkant kelionei būtinus daiktus jos metu.

Taisyklių dalyje, skirtoje sąvokoms, pateikiamas toks kelionės apibrėžimas: „tai laikinas buvimas kurioje nors užsienio šalyje ar keliose užsienio šalyse, įskaitant keliavimą pirmyn ir atgal. Kelionė prasideda Jums išvykus iš namų ar darbovietės kelionės tikslais ir baigiasi Jums grįžus iš kelionės į namus ar darbovietę.“

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 punkte nustatyta, kad draudimo apsauga – tai draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui.

Taisyklių dalyje, apibrėžiančioje draudimo apsaugos galiojimo laikotarpį, nurodoma: „Draudimo apsaugos pradžios ir pabaigos momentas nurodomi žemiau pateiktoje lentelėje, tačiau Draudimo apsauga visuomet galios polise nurodytą draudimo laikotarpį.“ Minimioje Taisyklių lentelėje nurodoma, kad bagažo vėlavimo draudimo atveju draudimo apsaugos galiojimo pradžia laikoma kelionės pradžia, o draudimo apsaugos galiojimo pabaiga – kelionės pabaiga. Taip pat Taisyklėse nurodoma: „Draudimo sutartis galioja iki draudimo laikotarpio pabaigos. Jeigu Jūsų Kelionė pailgėja dėl draudžiamojo įvykio (medicininės pagalbos arba kelionės sutrikimo), draudimo apsauga bus atitinkamai pratęsta.“

Įvertinus minėtas nuostatas, taip pat lentelėje nurodomą draudimo apsaugos pradžią ir pabaigą, darytina išvada, kad skirtingoms rizikoms gali būti taikomas skirtingas draudimo apsaugos pradžios ir pabaigos momentas (pvz., „išvykus iš Lietuvos“, „trečia diena po draudimo sutarties sudarymo“ ir kt.). Vis dėlto visais atvejais kelionių draudimo apsaugos bendrasis ir maksimalus terminas yra nustatomas individualias draudimo sutarties sąlygas įtvirtinančiame draudimo liudijime (išskyrus atvejus, kai apsaugos terminas yra pratęsiamas, kaip nustatyta Sutartyje).

Šiuo atveju šalys draudimo liudijime užfiksavo, kad kelionių draudimo apsauga, už kurią pareiškėjas sumokėjo draudimo įmoką, galioja nuo 2023 m. gegužės 22 d. 00:00 val. iki 2023 m. gegužės 26 d. 24:00 val.

Pateiktais duomenimis, draudikas prašė pareiškėjo pateikti įrodymus, kada pareiškėjas grįžo į Lietuvą ir į savo namus Klaipėdoje. Pareiškėjas nepateikė objektyvių įrodymų apie minėtas aplinkybes, bet nurodė, kad į Lietuvos Respubliką įvažiavo 2023 m. gegužės 27 d., o į namus Klaipėdoje grįžo 2023 m. gegužės 28 d.

Įvertinus pareiškėjo pateiktus kasos čekius, matyti, kad visos prekės, kurių įsigijimo išlaidas pareiškėjas prašo atlyginti draudiko, buvo įgytos 2023 m. gegužės 28 d. (čekiuose nurodytas laikas: 12:47 val. – 14:14 val.) parduotuvėse, esančiose adresu: Taikos pr. 61, Klaipėda. Pareiškėjo teigimu, buvo perkami vaikui reikalingi drabužiai, taip pat „tai kas atrodė minimaliai reikalinga, einant į darbą“.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad pareiškėjas į Lietuvos Respubliką sugrįžo ir ginčui aktualias prekes įgijo, pasibaigus Sutartyje nurodytam draudimo apsaugos laikotarpiui. Įrodymų ar duomenų, kad kelionė pailgėjo dėl bagažo vėlavimo ir draudimo apsauga buvo pratęsta, nėra pateikta.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad prekės, kurių vertę prašė atlyginti pareiškėjas, buvo įsigytos ir išlaidos patirtos, pasibaigus kelionių draudimo laikotarpiui pagal Sutartį, t. y. pasibaigus draudiko įsipareigojimui mokėti draudimo išmoką.

Atkreiptinas dėmesys, kad, priešingai Sutartyje nustatytam dėl bagažo vėlavimo prarastų prekių pakeitimo tikslui ir sąlygoms, ginčui aktualios prekės nebuvo įsigytos naudoti kelionėje, o kaip tik priešingai – naudoti po jos, pareiškėjui grįžus į savo gyvenamosios vietos valstybę ir miestą.

Įvertinus pateiktų duomenų visumą, konstatuotina, kad draudiko sprendimas pripažinti įvykį nedraudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios dėl po 2023 m. gegužės 26 d. skrydžiui registruoto bagažo vėlavimo pareiškėjo patirtas pakaitinių daiktų įgijimo išlaidas, yra pagrįstas šalių sudarytos Sutarties sąlygomis, todėl pareiškėjo reikalavimas draudikui atlyginti minėtas išlaidas 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 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 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