



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. sausio 8 d. Nr. 242-9
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. kovo 11 d.–2020 m. kovo 10 d. draudimo laikotarpiui buvo sudaryta būsto draudimo sutartis, draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudimo variantu „Maksimalus“ buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu (*duomenys neskelbtini*), jame esantis namų turtas, civilinė atsakomybė ir asmens civilinė atsakomybė. Draudimo sutartis sudaryta Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2016 m. gegužės 17 d. redakcija, galioja nuo 2016 m. birželio 1 d. (toliau – Taisyklės) pagrindu.

Pareiškėja 2019 m. rugpjūčio 27 d. telefonu draudikui pateikė pranešimą apie 2019 m. rugpjūčio 20 d. įvykį, kurio metu iš automobilio „Lexus GS 300“ (toliau – automobilis) buvo pavogtas telefonas ir rankinė su pinigine, kurioje buvo dokumentai ir pinigai (toliau – Įvykis).

2019 m. rugpjūčio 27 d. draudikas kreipėsi į Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Vilniaus miesto penktąjį policijos komisariatą (toliau – Policijos komisariatas), prašydamas pateikti informaciją apie Įvykio aplinkybes, kaltininką ir pavogtą turtą bei nurodyti, koks „procesinis sprendimas yra priimtas“.

Pareiškėja 2019 m. rugpjūčio 28 d. draudiko ekspertui elektroniniu paštu pateiktuose paaiškinimuose nurodė: „šių metų rugpjūčio 20 d. palikau automobilį (*duomenys neskelbtini*) prie darželio (*duomenys neskelbtini*), grįžusi apie 16.45 min. jame neberadau savo paliktų daiktų (kaip spėjama su pulteliu neužrakinau automobilio). Piniginės kaina 10 Eur. Turiu tik banko kortelės pagaminimo išlaidų išrašą“. 2019 m. rugsėjo 18 d. draudikas gavo Policijos komisariato raštą, kuriame nurodyta, kad daiktai buvo pavogti iš neužrakinto automobilio. Remdamasis Įvykio administravimo metu surinkta informacija ir vadovaudamasis Taisyklėmis, nustatančiomis, kad nuostoliai dėl vagystės atlyginami tik tuomet, kai, įsibrovus į užrakintą automobilį, pavogiamas jame esantis užrakintas turtas, draudikas atsisakė pareiškėjai dėl Įvykio išmokėti draudimo išmoką.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, 2019 m. spalio 9 d. raštu pateiktoje pretenzijoje nurodė, kad Įvykis įvyko, kai pareiškėja prie darželio pastatė automobilį, o kartu su dukra grįžusi iš darželio pastebėjo, jog automobilio durys yra atrakintos. Pareiškėja nurodė: „apgalvojusi supratau, kad galbūt galėjau pamiršti užrakinti nuotoliniu signalizacijos pulteliu, o galbūt dėl techninių priežasčių pultelis nesuveikė tuo metu, kai rakinau automobilį ar dar dėl kokių nors nuo manęs nepriklausančių veiksnių, pvz., buvau stebima ir mano pultelis buvo nuskaitytas ir tokiu būdu lengvai patekta į automobilį, kadangi techniškai tai yra įmanoma ir tokia informacija ne kartą buvo skelbta viešoje erdvėje“. Pareiškėja nurodė, kad dėl Įvykio ji patyrė 410 Eur nuostolį.

Pareiškėja teigė, kad draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą nuostolį, kadangi draudžiamojo įvykio vertinimui neturi reikšmės, ar ikiteisminis tyrimas pradėtas pagal Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 1 dalį, nustatančią sankcijas už svetimo turto pagrobimą, ar pagal 2 dalį, įtvirtinančią sankcijas už svetimo turto atvirą pagrobimą, turto pagrobimą, įsibrovus į patalpą, ryšių kabelių kanalų sistemą, saugyklą ar saugomą teritoriją, arba svetimo turto iš asmens drabužių, rankinės ar

kitokio nešulio viešoje vietoje pagrobimą (kišenvagystė). Pareiškėja taip pat nurodė: „internetiniame tinklalapyje www.ld.lt apie draudimo „Maksimalusis“ variantą nėra pateikiama jokių išimčių nagrinėjamu atveju, dėl ko kompensacija man nepriklausytų, atvirkščiai, pateikiama informacija, kad tokiu draudimo variantu yra pilnai apdraustas mano namas ir jame esantis turtas“. Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėja draudiko prašė peržiūrėti priimtą sprendimą dėl draudimo išmokos nemokėjimo.

Draudikas 2019 m. spalio 15 d. raštu pateiktame atsakyme į pareiškėjos kreipimąsi nurodė, kad pareiškėjos teiginiai, jog galbūt kažkas nuskaitė pareiškėjos pultelį „ir būtent taip buvo patekta į automobilį, nėra niekuo pagrįsti, tyrimą atliekanti ikiteisminio tyrimo institucija taip pat nekėlė šios versijos, kaip tikėtinos“. Draudikas nurodė, kad įvykio administravimo metu nebuvo nustatyta jokių įsibrovimo į automobilį požymių, o surinkti įrodymai patvirtino, kad pareiškėjos daiktai buvo pavogti iš neužrakinto automobilio. Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigė, kad jis neturi pagrindo keisti priimto sprendimo, kuriuo atsisakyta pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką.

Pareiškėja prašyme išnagrinėti vartojimo ginčą, be 2019 m. spalio 9 d. raštu draudikui pateiktoje pretenzijoje nurodytų aplinkybių, taip pat pabrėžė, kad ji į draudiką kreipėsi kitu elektroninio pašto adresu: (*duomenys neskelbtini*), prašydama suteikti informaciją, ar, apsidraudus draudimo variantu „Maksimalus“, pareiškėjos nurodytos vagystės atveju draudimo išmoka būtų mokama. Pareiškėja pabrėžė, kad draudiko darbuotoja elektroniniu paštu patvirtino, kad draudimo išmoka dėl vagystės būtų mokama. Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėja Lietuvos banko prašė išnagrinėti tarp jos ir draudiko kilusį ginčą.

Draudikas, pateikdamas atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi, be 2019 m. spalio 15 d. raštu pateiktame atsakyme į pareiškėjos pretenziją nurodytų aplinkybių, taip pat pabrėžė, kad, nors pareiškėja teigė, kad automobilis galėjo būti neužrakintas dėl netinkamai veikiančio signalizacijos pultelio, tačiau pareiškėja draudikui nepateikė jokių įrodymų, galinčių pagrįsti signalizacijos pultelio netinkamo veikimo aplinkybes. Draudikas taip pat nurodė, kad draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti ir draudikas, su draudėju susitardamas dėl draudimo varianto „Maksimalus“ draudimo sutarčiai taikymo, draudimo taisyklėse turi teisę nustatyti išimtis, kurių atveju draudimo išmoka nėra mokama. Be to, draudikas pabrėžė, kad draudimo įmonės interneto svetainėje yra pateikiama tik bendro pobūdžio informacija apie turto draudimą, tačiau išsamios turto draudimo sąlygos yra įtvirtintos draudimo taisyklėse. Draudikas taip pat nurodė, kad draudiko darbuotoja, pateikusi atsakymą pareiškėjos nurodytu kitu elektroninio pašto adresu, nesuklaidino pareiškėjos, kadangi pareiškėjos pateiktame paklausime buvo nurodyta skirtinga ir prieštaraujanti informacija, kuri nėra sietina su nagrinėjamo ginčo situacija. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas teigė, kad jam nekyla pareiga pareiškėjai išmokėti draudimo išmokos.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio pareiškėjos patirtus nuostolius, pagrįstumo.

Dėl įvykio požymių atitikties Taisyklėse įtvirtintiems draudžiamąjo įvykio kriterijams

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 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.

Svarbu pažymėti, kad Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 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, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse (standartinėse Draudimo sutarties sąlygose), tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatoma, kurie atvejai laikytini draudžiamaisiais įvykiais, o kurie tokiais nelaikytini. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Pažymėtina, kad, sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. suteikė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis (CK 6.185 straipsnio 2 dalis ir 6.186 straipsnio 1 dalis). Pažymėtina, kad pareiškėja neginčijo supažindinimo su Taisyklių sąlygomis ir individualias draudimo sutarties sąlygas įtvirtinančio draudimo liudijimo pareiškėjai įteikimo aplinkybių. Priešingai, pareiškėja kartu su prašymu nagrinėti vartojimo ginčą Lietuvos bankui pateikė draudimo liudijimo kopiją. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Draudimo sutarties sąlygos pareiškėjai buvo žinomos ir Taisyklių sąlygos laikytinos Draudimo sutarties dalimi bei pareiškėjai yra privalomos.

Vertinant Įvykio požymius Draudimo sutarties sąlygų kontekste, pažymėtina, kad draudimo liudijime nurodyta, jog turtą apdraudus „Maksimaliu“ draudimo variantu, Draudimo sutarčiai yra taikomos „visų rizikų draudimo“ sąlygos. Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje nustatyta, kad „visų rizikų draudimo“ atveju apdrausto turto draudimo apsauga apima bet kokius šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusios draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus įvykius, nurodytus Taisyklių A.IV dalies 1.1–1.12 papunkčiuose ir Taisyklių A.IV dalies 4 punkte. Taisyklių A.IV dalies 4 punkte yra nurodyti bendri nedraudžiamieji įvykiai. Taisyklių A.IV dalies 1.4.e papunktyje įtvirtintoje sąlygoje nustatyta, kad „neatlyginami nuostoliai už namų turto daiktus, jei nėra nustatyti įsibrovimo į automobilį požymiai“.

Taisyklių A.V dalyje esančioje 2 lentelėje „Namų turto draudimo variantai“ nustatyta, kad, apdraudus namų turtą draudimo variantu „Maksimalus“, yra taikomos „Vagystės su įsibrovimu iš užrakinto automobilio“ sąlygos. Minėto draudimo suma yra iki 1 500 Eur, draudimo apsauga galioja Europos Sąjungos valstybėse, Norvegijoje, Šveicarijoje, Vatikane, Islandijoje, San Marine, Andoroje, Monake, Lichtenšteine. Taisyklių A.IV dalies 1.4.e papunktyje taip pat pakartojama, kad „Vagystės su įsibrovimu iš automobilio“ draudimo sąlygos yra taikomos tuo atveju, kai draudimo sutartimi yra susitarta turtą apdrausti „Maksimaliu“ draudimo variantu. „Vagystė su įsibrovimu iš automobilio“ šiame papunktyje apibrėžiama: „kai įsibrovus į užrakintą automobilį, teisėtai valdomą draudėjo ar draudėjo šeimos nario, pavogiamas jame esantis užrakintas namų turtas. Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktyje nustatytose nedraudžiamųjų įvykių sąlygose įtvirtinta, kad neatlyginami nuostoliai dėl turto vagystės be įsibrovimo ar apiplėšimo požymių. Todėl, sistemiskai aiškinant Taisyklių A.IV dalies 1.4 ir 1.12 papunkčiuose bei Taisyklių A.V dalyje esančioje 2 lentelėje įtvirtintas sąlygas, darytina išvada, kad pagal „visų rizikų draudimo“ sąlygas, kurios taikomos turtą apdraudus „Maksimaliu“ draudimo variantu, draudimo išmoka dėl apdrausto turto vagystės iš automobilio atsižvelgiant į Taisyklių A.V dalyje nustatytos draudimo apsaugos ribas yra mokama tik tuo atveju, kai yra nustatyti įsibrovimo į užrakintą automobilį požymiai.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju draudikas pagrįstai įvykiui pritaikė draudimo išmokos mokėjimo dėl vagystės iš automobilio išimtis, nustatyta, kad pareiškėja 2019 m. rugpjūčio 28 d. draudiko ekspertui elektroniniu paštu pateiktuose paaiškinimuose nurodė aplinkybes, kad apdrausti daiktai galėjo būti pavogti iš neužrakinto automobilio. Policijos komisariato 2019 m. gruodžio 18 d. pažymoje nurodyta, kad yra pradėtas ikiteisminis tyrimas pagal Baudžiamojo kodekso 178 straipsnio 1 dalį dėl vagystės. Minėtoje pažymoje taip pat nurodyta, kad Policijos komisariatas 2019 m. rugpjūčio 20 d. gavo pareiškėjos pareiškimą, kuriame nurodyta, kad laikotarpiu nuo 16:25 iki 16:40 (*duomenys neskelbtini*), iš *neužrakinto automobilio* buvo pavogti pareiškėjai priklausantys daiktai.

Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 197 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad

dokumentai, išduoti valstybės ir savivaldybės institucijų, laikomi oficialiais rašytiniais įrodymais ir turi didesnę įrodomąją galią. Aplinkybės, nurodytos oficialiuose rašytiniuose įrodymuose, laikomos visiškai įrodytomis, iki jos bus paneigtos kitais byloje esančiais įrodymais.

Nagrinėjamu atveju pareiškėja, gavusi 2019 m. rugsėjo 4 d. draudiko raštu pateiktą sprendimą nemokėti draudimo išmokos, draudikui pateiktoje 2019 m. spalio 9 d. pretenzijoje, be pakartotų 2019 m. rugpjūčio 28 d. pateiktuose paaiškinimuose nurodytų duomenų, kad apdrausti daiktai galėjo būti pavogti iš neužrakinto automobilio (pareiškėja nurodė: „apgalvojusi supratau, kad automobilį galbūt galėjau pamiršti užrakinti nuotoliniu signalizacijos pulteliu“), papildomai nurodė ir kitus nei 2019 m. rugpjūčio 28 d. pirminiuose paaiškinimuose apie įvykį pateiktus duomenis. Pareiškėjos teigimu, apdrausti daiktai galėjo būti pavogti dėl to, kad, nesuveikus signalizacijos pulteliui, automobilis nebuvo užrakintas arba vagystę įvykdęs asmuo galėjo stebėti pareiškėją ir „nuskaityti signalizacijos pultelį“.

Vertinant, ar pareiškėjos 2019 m. spalio 9 d. pretenzijoje ir kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pateiktiems 2019 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėjos paaiškinimams apie įvykį prieštaraujantys duomenys gali būti pripažinti objektyviu ir pakankamu įrodymu, pagrindžiančiu žalos atsiradimo priežastis ir nuginčijančiu oficialiame rašytiniame įrodyme nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad kasacinio teismo suformuotoje praktikoje konstatuojama, jog dėl įrodymų pakankamumo ir patikimumo turi būti sprendžiama kiekvienu konkrečiu atveju. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad įrodymai neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą. Įvertinant keletą įrodymų, lemia ne tik kiekvieno iš įrodymų patikimumas, bet ir įrodomųjų duomenų tarpusavio santykis – ar nėra prieštaravimų tarp jų, ar šalutiniai duomenys patvirtina pagrindinius, ar pakankami yra tiesioginiai duomenys, ar nuoseklūs yra šalutiniai įrodomieji faktai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-251-1075/2018).

Nagrinėjamu atveju pareiškėjos iš karto po įvykio draudiko ekspertui pateiktuose paaiškinimuose apie įvykį nurodytiems duomenims prieštaraujantys 2018 m. rugsėjo 4 d. pretenzijoje ir kreipimesi į Lietuvos banką pateikti paaiškinimai, kurie nėra patvirtinti jokiais objektyviais duomenimis, negali būti laikomi pakankamu įrodymu, suteikiančiu pagrindą nesivadovauti pareiškėjos 2019 m. rugpjūčio 28 d. draudiko ekspertui pateiktuose pirminiuose paaiškinimuose apie įvykį ir oficialiame rašytiniame įrodyme užfiksuotiems pareiškėjos policijos pareigūnams iš karto po įvykio nurodytiems duomenims apie įvykio aplinkybes. Šiame kontekste taip pat svarbu pažymėti, kad draudiko ekspertui 2019 m. rugsėjo 24 d. telefonu pareiškėją informavus apie Policijos komisariato draudiko pateiktos pažymos, kurioje nurodyti duomenys apie turto vagystę iš neužrakinto automobilio, pagrindu priimtą sprendimą nemokėti draudimo išmokos, pareiškėja draudiko ekspertui nenurodė jokių prieštaravimų dėl Policijos komisariato duomenų teisingumo ir neteigė, kad draudiko nustatyta žalos padarymo priežastis yra neteisinga ir nepagrįsta. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos 2019 m. spalio 9 d. pretenzijoje draudikui nurodyti duomenys, jog automobilis galėjo būti neužrakintas nuotoliniu signalizacijos pulteliu, taip pat 2019 m. rugpjūčio 28 d. draudiko ekspertui pateikti paaiškinimai ir Policijos komisariato pažymoje užfiksuoti pareiškėjos duomenys, kad apdrausti daiktai buvo pavogti iš neužrakinto automobilio, laikytini patikimesniu įrodymu nei, gavus draudiko sprendimą dėl įvykio nemokėti draudimo išmokos, draudikui ir Lietuvos bankui pateiktos įrodymais nepagrįstos pareiškėjos nurodytos papildomos prielaidos apie galimas žalos atsiradimo priežastis. Todėl vélesni pareiškėjos teiginiai apie tai, kad automobilis galėjo būti neužrakintas dėl netinkamo signalizacijos pultelio veikimo ar „signalizacijos pultelis galėjo būti nuskaitytas“ vagystę įvykdžiusio asmens, negali paneigti oficialiame rašytiniame įrodyme (Policijos komisariato pažymoje) nurodytų aplinkybių apie žalos atsiradimo priežastis.

Apibendrinat Lietuvos banko nustatytas aplinkybes dėl įvykio požymio atitikties draudžiamojo įvykio „Vagystė su įsibrovimu iš automobilio“ sąlygoms, darytina išvada, kad Lietuvos bankui pateikti įrodymai suteikia pagrindą konstatuoti, kad įvykio požymiai neatitinka minėto draudžiamojo įvykio kriterijų, t. y.: 1) įsibrovimo į užrakintą automobilį; ir 2) užrakinto turto vagystės sąlygų. Priešingai, Lietuvos bankui pateiktų įrodymų pagrindu darytina išvada, kad įvykio požymiai atitinka nedaužiamojo įvykio sąlygas, kadangi po įvykio nebuvo nustatyti įsibrovimo į užrakintą automobilį požymiai.

Dėl pareiškėjos nurodytų aplinkybių, kad ji buvo suklaidinta dėl draudimo apsaugos

apimties

Nagrinėjama atveju pareiškėja, siekdama pagrįsti reikalavimą dėl draudimo išmokos mokėjimo, taip pat nurodė, kad draudimo įmonės interneto svetainėje pateikta informacija apie turto draudimo sąlygas prieštarauja draudimo taisyklėse nustatytoms draudžiamąjį įvykių „Vagystė“ sąlygoms. Pareiškėja taip pat teigė, kad po įvykių ji iš elektroninio pašto (*duomenys neskelbtini*) išsiuntė paklausimą dėl draudimo apsaugos, apsidraudus draudimo variantu „Maksimalus“, apimties ir draudiko darbuotojos atsakymas į pareiškėjos paklausimą patvirtino, kad draudimo išmoka dėl įvykių turi būti mokama.

Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes dėl draudiko interneto svetainėje ir draudimo taisyklėse pateiktos prieštaraujančios informacijos, pažymėtina, kad, kaip pagrįstai nurodė draudikas, draudiko interneto svetainėje yra pateikiama tik bendro pobūdžio informacija apie turto draudimą. Pažymėtina, kad draudiko interneto svetainėje yra išvardytos kelios galimos drausti draudimo rizikos („Vagystė“, „Ugnis“, „Audra“, „Netikėti elektros įtampos svyravimai“), taip pat nurodyti draudimo variantai („Minimalus“, „Standartinis“ ir „Maksimalus“). Tačiau išsamios draudimo sutarties sąlygos, apibrėžiančios visų pagal skirtingus draudimo variantus pasirinktų draudimo rizikų draudimo sąlygas, draudimo išmokos mokėjimo, pasireiškus apdraustoms draudimo rizikoms, nuostatas, išmokos mokėjimo išimtis, draudėjo pareigas ir kt., yra nustatytos draudimo taisyklėse. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad, vertinant įvykių požymių atitiktį draudžiamąjį įvykių sąlygoms, turi būti vadovaujama ne draudiko interneto svetainėje nurodyta, bet draudimo taisyklėse įtvirtinta informacija apie draudimo išmokos išmokėjimo sąlygas. Todėl negalima teigti, kad pareiškėja, vadovaudamasi draudiko interneto svetainėje nurodytais duomenimis apie turto draudimo sąlygas, galėjo būti suklaidinta dėl draudimo variantu „Maksimalus“ teikiamos draudimo apsaugos apimties.

Šiame kontekste, atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes dėl draudimo apsaugos apimties, pažymėtina, kad, pareiškėjos teigimu, įvykių požymių vertinimui negali turėti reikšmės, ar ikiteisminis tyrimas yra atliekamas pagal Baudžiamąjį kodeksą 178 straipsnio 1 dalies, ar 2 dalies nuostatas. Atsižvelgiant į šias pareiškėjos nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2007 m. kovo 16 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007, yra pasisakęs, kad civilinių ir baudžiamųjų įstatymų skirtinga paskirtis bei skirtingi teisinio reglamentavimo principai lemia netapачią tam tikrų teisės institutų ir sąvokų reikšmę civiliniuose ir baudžiamuosiuose santykiuose. Baudžiamąjoje teisėje nusikalstamos veikos neteisėtai užvaldant (įgyjant) svetimą turtą pagal įvairius požymius kvalifikuojamos kaip atskiri nusikaltimai (vagystė, plėšimas, sukčiavimas ir kt.), tačiau civiliniuose santykiuose toks kvalifikavimas gali neturėti esminės reikšmės. Tai reiškia, kad draudikas, kaip privatinųjų sutartinių santykių dalyvis, vadovaudamasis sutarties laisvės principu, turi teisę savarankiškai pasirinkti konkretaus draudžiamąjį įvykių apibrėžimą ir atvejus, kada išmoka bus mokama, nepaisant to, kad vartojamos sąvokos nesutaps su baudžiamąsias veikas apibrėžiančiuose įstatymuose vartojamomis sąvokomis.

Nagrinėjama atveju draudikas Taisyklėse aiškiai įtvirtino, kad tik tokia vagystė, kai turtas yra pavagiamas, įsibrovus į patalpą, bus pripažįstama draudžiamąjį įvykiu. Kaip minėta, šalių ginčo dėl Taisyklių sąlygų privalomumo nėra. Be to, draudimo sutartimi suteikiama draudimo apsauga nėra absoliuti ir teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ribas. Todėl aplinkybė, kad draudikas draudžia ne nuo visų galimų vagystės atvejų, o tik „Vagystės su įsibrovimu“ draudimo riziką, pati savaime nereiškia, kad draudikas nepagrįstai susiaurina draudimo apsaugą arba elgiasi nesąžiningai.

Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad draudiko darbuotoja, pateikdama atsakymą į pareiškėjos iš elektroninio pašto (*duomenys neskelbtini*) 2019 m. spalio 8 d. pateiktą paklausimą, patvirtino įvykių atitiktį draudžiamąjį įvykių požymiams, pažymėtina, kad pareiškėja minėtu elektroniniu paštu išsiųsdama draudikui paklausimą, draudiko teiravosi dėl draudimo varianto „Maksimalus“ draudimo apsaugos apimties. Pareiškėja nurodė: „pasirinkę „Maksimalus“ draudimo variantą ir atsitikus taip, kad pamesčiau patį planšetinį kompiuterį, telefoną, ar iš nerakintų namų ar automobilio būtų įvykdyta man priklausančių daiktų vagystė, ar tokiu atveju man būtų atlyginti nuostoliai. Artimųjų aplinkoje pasitaikė įvykis, kai automobilyje sesers dukra paliko telefoną, o grįžę iš parduotuvės jo neberado“.

Draudiko darbuotoja 2019 m. spalio 10 d. elektroniniu paštu pateiktame atsakyme pareiškėjai nurodė: „dalis tiesos yra, mūsų draudimas galiotų maksimalistiniame variante: apiplėšimas už vietos ribų“. 2019 m. spalio 10 d. iš elektroniniu paštu (*duomenys neskelbtini*) pateiktame pakartotiniame paklausime pareiškėja prašė nurodyti: „ar konkrečiai tokioje situacijoje, kaip parašiau, pvz., jei kažkur mieste iš mano automobilio būtų pavogti daiktai ar aš juos kažkur palikčiau ir jie dingtų, ar man būtų atlyginti nuostoliai“. Draudiko darbuotoja 2019 m. spalio 10 d. elektroniniu paštu pateiktame atsakyme į pareiškėjos pakartotinį paklausimą nurodė: „taip, galiotų, draudimas galioja Europos Sąjungoje“.

Pažymėtina, kad draudikas, pateikdamas paaiškinimus dėl draudiko darbuotojos elektroniniu paštu pateiktų duomenų teisingumo, nurodė, kad pareiškėjos 2019 m. spalio 8 d. pateiktame paklausime buvo teirujamasi dėl dviejų skirtingų situacijų vertinimo. Draudiko teigimu, pareiškėja prašė pateikti paaiškinimus, susijusius „su įprastu draudimu ir su draudimu už draudimo vietos ribų“. Draudikas pabrėžė, kad nei pirmajame, nei antrajame sakinyje nebuvo nurodyta, jog automobilis yra neužrakintas. „Automobilio pavyzdys pirmajame klausime pateikiamas po ilgo kitų, skirtingų aplinkybių vardijimo, kaip neesminis, papildomas klausimas“. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas teigė, kad draudiko darbuotoja nesuklaidino pareiškėjos dėl draudimo apsaugos apimties.

Atsižvelgiant į draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad tiek Taisyklių A.III dalies 3 punkte įtvirtintose namų turto už draudimo vietos ribų nuostatose, tiek Taisyklių A.IV dalies 4.1 papunktyje nustatytose draudžiamojo įvykio „Vagystė“ sąlygose yra įtvirtinta, kad draudžiamuoju įvykiu pripažintina tik vagystė su įsibrovimo požymiais. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos 2019 m. spalio 8 d. ir 10 d. elektroniniu paštu pateiktuose kreipimuose nebuvo nurodyta aplinkybių apie pavogtą užrakintą turta, o, priešingai, buvo pateikti duomenys apie turto pametimą, jų vagystę iš nerakintų namų ar automobilio, draudiko darbuotoja galėjo suprasti, kad pareiškėja teirujasi, ar draudimo apsauga dėl neužrakintų daiktų vagystės be įsibrovimo požymių pagal draudimo varianto „Maksimalus“ sąlygas yra teikiama. Svarbu pažymėti, kad draudikui, kaip profesinę veiklą vykdančiam subjektui, yra keliami aukštesni atidumo, rūpestingumo ir sąžiningumo reikalavimai. Draudikas, vykdydamas draudimo veiklą, privalo maksimaliai atidžiai ir rūpestingai vykdyti savo pareigas. Nagrinėjamu atveju draudiko darbuotojos veiksmai, pareiškėjai suteikiant netikslią informaciją, vertinti kaip neatitinkantys profesinės kompetencijos, atidumo ir rūpestingumo reikalavimų.

Vis dėlto, vertinant draudiko darbuotojos pareiškėjai suteiktos netikslios informacijos teisinę reikšmę draudiko sprendimui nemokėti draudimo išmokos, svarbu pažymėti, kad šie paaiškinimai pareiškėjai buvo pateikti po įvykio, o ne prieš sudarant Draudimo sutartį. Atsižvelgiant į tai, negalima teigti, kad sudarant Draudimo sutartį pareiškėja buvo suklaidinta dėl draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimties, pasirinkus draudimo variantą „Maksimalus“, ir kad pareiškėjai buvo suformuotas pagrįstas lūkestis, kad Draudimo sutartimi yra susitarta dėl platesnės nei Taisyklėse nustatyta draudimo apsaugos draudžiamojo įvykio „Vagystė“ atveju taikymo. Kadangi Taisyklėse, kurios yra Draudimo sutarties dalis, yra aiškiai nurodyta, kad vienas būtinų ir esminių draudžiamojo įvykio požymių yra užrakinto turto vagystė, o pareiškėja, sudarydama Draudimo sutartį, išreiškė valią dėl Taisyklių privalomumo, vertinant draudiko priimto sprendimo nemokėti draudimo išmokos teisingumą, yra taikytinos Taisyklių A.IV dalies 1.4 ir 1.12 papunkčiuose ir Taisyklių A.V dalyje esančioje 2 lentelėje įtvirtintos sąlygos, o ne draudiko darbuotojos 2019 m. spalio 10 d. pateikti paaiškinimai apie hipotetinės situacijos vertinimą. Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis ir vadovaujantis Taisyklių A.IV dalies 1.4 ir 1.12 papunkčių nuostatomis, darytina išvada, kad pareiškėjos draudikui keliamas reikalavimas dėl draudžiamojo įvykio požymių neatitinkančio įvykio išmokėti draudimo išmoką yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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. 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