



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

SPRENDIMAS

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

2020 m. rugpjūčio 19 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-337
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2019 m. vasario 23 d. pareiškėjas iš UAB „Mobili linija“ įsigijo mobiliojo ryšio telefoną *Samsung A7*, identifikacinis numeris (*duomenys neskelbtini*) (toliau – mobilusis telefonas). Pirkimo metu tarp pareiškėjo ir UAB „Garantijų centras“ (toliau – draudėja) buvo sudaryta Pirkinių draudimo sutartis (toliau – Draudimo sutartis), kurią patvirtina draudimo sertifikatas Nr. SP (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo liudijimas) ir kuria Pirkinio draudimo taisyklių (patvirtintos 2017 m. gegužės 23 d., galiojančios nuo 2017 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2019 m. vasario 23 d. iki 2020 m. vasario 22 d. buvo apdraustas mobilusis telefonas.

2020 m. vasario 12 d. pareiškėjas pateikė draudėjai pranešimą apie įvykį, kurio metu buvo pavogtas pareiškėjo mobilusis telefonas. Kartu pareiškėjas pateikė policijos išduotą dokumentą, kuriame nurodyta, kad pareiškėjo atžvilgiu 2020 m. vasario 7 d. buvo įvykdyta kišenvagystė.

Draudėja pareiškėją raštu informavo, kad praneštas įvykis laikomas nedraudžiamuoju pagal Taisyklių 4.1.6 papunktį, kuriame nurodyta, kad: *žala buvo padaryta dėl turto ir (ar) vertybių paslaptingo, neišaiškinto pradingimo arba įprastos vagystės (ne vagystės su įsibrovimu arba be apiplėšimo požymių), apgaulės, šantažo, grobstymo, pasisavinimo, sukčiavimo, iššvaistymo, turto prievartavimo*. Pareiškėjas, nesutikdamas su sprendimu, pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad Draudimo sutarties sudarymo metu nebuvo supažindintas su Taisyklėmis, negavo viso sertifikato.

Draudikas, atsakydamas į pareiškėjo pretenziją, nurodė, kad Draudimo sutarties sudarymo metu fiziškai pareiškėjui buvo išduotas tik pagrindinis sertifikato lapas. Taisyklės pareiškėjo pageidavimu išsiųstos pareiškėjo nurodytu elektroniniu paštu, todėl Draudimo sutarčiai taikomos Taisyklės jam turėjo būti žinomos. Draudikas pareiškėjui taip pat pateikė iš informacinės sistemos iškarpa, patvirtinančią Draudimo sutarties sudarymo metu išsiųsto elektroninio laiško faktą.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko argumentais, kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad sutarties sudarymo metu gautame draudimo sertifikate nenurodyta, kad dengiamos tik smurtinės vagystės. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad tik pateikus pretenziją draudikas atsiuntė naujai suformuotą sertifikatą su „neapgaulingomis“ sutarties sąlygomis. Be kita ko, pareiškėjas kelia klausimą, ar etiška draudikui parduoti produktą, jeigu draudžiamos tik smurtinės vagystės (apiplėšimai), ir ar elektroniniu paštu išsiųsta korespondencija (Taisyklės) gali būti laikoma įteikta tinkamai. Pareiškėjo teigimu, draudikas jo atžvilgiu elgėsi neetiškai, todėl prašo Lietuvos banko rekomenduoti draudikui atlyginti žalą dėl mobiliojo telefono vagystės.

Draudikas atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo argumentais, kad Draudimo sutarties sudarymo metu jam nebuvo įteiktos draudimo Taisyklės. Draudikas nurodė, kad mobiliojo telefono pirkimo metu fiziškai pareiškėjui buvo

išduotas pirmas draudimo sertifikato lapas, o sutarčiai taikomos Taisyklės paties pareiškėjo pageidavimu jam išsiųstos elektroniniu paštu. Draudikas pažymėjo, kad pareiškėjui sutarties sudarymo metu siųsto laiško turinio draudikas šiuo metu pateikti negali, tačiau faktą, kad Taisyklės pareiškėjui buvo išsiųstos, patvirtina tiek draudėjos atstovės paaiškinimas su iškarpa iš informacinės sistemos, tiek pats pareiškėjas, kuris neneigia gavęs Taisyklės elektroniniu paštu.

Vertindamas pareiškėjo argumentus dėl Taisyklių įteikimo būdo elektroniniu paštu tinkamumo, draudikas nurodė, kad nesvarbu, kokiu būdu Taisyklės pareiškėjui buvo įteiktos, svarbu, kad Taisyklės buvo įteiktos, o pareiškėjas visą sutarties galiojimo laiką turėjo galimybę prie Taisyklių nesunkiai prieiti atsidaręs elektroninį laišką arba pasinaudojęs laiške esančia aktyvia nuoroda į Taisyklės draudiko interneto puslapyje.

Draudikas pažymėjo, kad pats pareiškėjas išreiškė norą Taisyklės gauti būtent elektroniniu paštu, o ne kitu būdu, tam tikslui nurodydamas savo elektroninį laišką. Priešingu atveju, draudiko teigimu, draudėja net nebūtų disponavusi pareiškėjo elektroninio pašto adresu, o kaip matyti iš iškarpos iš draudėjos informacinės sistemos, elektroninis laiškas pareiškėjui išsiųstas tuo pačiu metu, kai sudaryta draudimo sutartis.

Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes, draudikas pažymėjo, kad pareiškėjui tinkamai įteikė Taisyklės, o pareiškėjas, būdamas neatidus ir nerūpestingas, per visą sutarties galiojimo laikotarpį nesiteikė su Taisyklėmis susipažinti arba su Taisyklėmis susipažino, tačiau įvykus nedraudžiamajam įvykiui tai paprasčiausiai nutylėjo. Atsižvelgdamas į tai, draudikas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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 įvertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko priimto sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas teigia, kad draudikas pareiškėjui tinkamai neįteikė Taisyklių, todėl negali remtis Taisyklių nuostatomis, kurios nustato, kad įvykis laikomas nedraudžiamuoju, jei žala buvo padaryta dėl turto ir (arba) vertybių paslaptingo, neišaiškinto pradingimo arba įprastos vagystės (ne vagystės su įsibrovimu arba be apiplėšimo požymių), apgaulės, šantažo, grobstymo, pasisavinimo, sukčiavimo, iššvaistymo, turto prievartavimo. Pareiškėjas pažymi, kad Taisyklių išsiuntimas elektroniniu paštu negali būti laikomas tinkamu įteikimo būdu. Draudikas, atsikirdamas į pareiškėjo argumentus, nurodė, kad Taisyklės paties pareiškėjo pageidavimu jam buvo įteiktos elektroniniu paštu, todėl pareiškėjas visą sutarties galiojimo laikotarpį turėjo galimybę prie Taisyklių nesunkiai prieiti atsidaręs elektroninį laišką, todėl nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjui Taisyklių nuostatos galėtų būti netaikomos.

Įvertinus nurodytus argumentus, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.992 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, jeigu draudimo sutartis sudaroma pagal draudimo rūšies taisyklės, parengtas įstatymų nustatyta tvarka, tai draudimo sutarčiai atitinkamai taikomi šio kodekso 6.185–6.187 straipsniai. Remiantis CK 6.185 straipsnio 2 dalies ir 6.186 straipsnio 1 dalies nuostatomis, 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. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis. CK 6.992 straipsnio 2 dalis įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopijas draudėjui. Aplinkybę, kad kita šalis buvo tinkamai supažindinta su standartinėmis sutarties sąlygomis, privalo įrodyti standartinės sąlygas parengusi šalis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006).

Lietuvos bankui pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad nagrinėjamu atveju draudimo sutartis buvo sudaryta tarp draudėjos UAB „Garantijų centras“ ir draudiko, o pareiškėjas, įsigijęs mobilųjį telefoną, tapo apdraustuoju pagal minėtą draudimo sutartį. Pareiškėjas neturėjo jokių galimybių daryti įtakos draudėjo ir draudiko sudarytos draudimo

sutarties turiniui ir apimčiai. Vis dėlto draudimo sutartimi buvo siekiama apsaugoti pareiškėjos, kaip apdraustojo, o ne draudėjos turtinius interesus. Todėl, atsižvelgiant į draudimo sutarties esmę ir paskirtį, pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju apdraustojo atžvilgiu taip pat turi būti taikomi CK 6.185 straipsnio 2 dalies, CK 6.186 straipsnio 1 dalies ir CK 6.992 straipsnio 2 dalies pagrindu standartines sutarties sąlygas pasiūliusiam draudimo paslaugos teikėjui – draudikui keliami supažindinimo su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis ir draudimo sutarties sąlygų aiškaus atskleidimo reikalavimai. Taigi, prieš sudarant mobiliojo telefono draudimo sutartį, pareiškėjas turėjo būti informuotas apie draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtį (draudimo objektą, draudžiamųjų ir nedraudžiamųjų įvykių sąrašą ir kt.) ir jam turėjo būti suteikta visa kita įprastai draudėjui teikiama informacija, taip pat įteikta Taisyklių kopija.

Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad Taisyklės pareiškėjui buvo išsiųstos elektroniniu laišku, šias aplinkybes patvirtino pareiškėjas savo kreipimesi. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad Taisyklės buvo išsiųstos tuo pačiu pareiškėjo elektroninio pašto adresu, kuriuo naudodamasis jis kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, todėl teigti, kad elektroninio pašto dėžutė nenaudojama, taip pat nėra pagrindo.

Šiame kontekste pažymėtina, kad Lietuvos draudikų asociacijos parengtų Ne gyvybės draudimo sutarčių sudarymo gairių (toliau – Gairės) 2.2.4 papunktyje taip pat nurodyta, kad, be prieš sudarant draudimo sutartį draudėjui pateikiamos informacijos apie draudimo taisyklių įtvirtinimą draudiko interneto svetainėje, draudėjui taip pat turi būti pateikta tiksli nuoroda į šias taisykles ir šios nuorodos pagrindu turi būti draudėjui suteikiama galimybė atgaminti taisyklių kopiją. Gairių 2.2.4 papunktyje taip pat nustatyta, kad visais atvejais draudėjui turi būti pasiūlyta pateikti draudimo taisykles patvariojoje laikmenoje. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjui Taisyklės buvo pateiktos patvariojoje laikmenoje – elektroniniu paštu, nėra pagrindo teigti, kad draudikas nebūtų įvykdęs pareigos įteikti standartines Taisyklių sąlygas, todėl Taisyklės yra laikytinos sudėtine Draudimo sutarties dalimi ir administruojant 2020 m. vasario 7 d. įvykį jos turi būti taikomos.

Vertinant pareiškėjo teiginius, kad draudikas elgiasi neetiškai draudimo liudijime nenurodydamas visų nedraudžiamųjų įvykių, pažymėtina, kad tarp draudėjos ir draudiko sudaryta 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 Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013). Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais ir kurie tokiais nelaikytini. Todėl darytina išvada, kad draudikas turi teisę draudimo sąlygas apibrėžti ne tik draudimo liudijime, bet ir draudimo sutartį sudarančiose Taisyklėse.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, ir į tai, kad įvykis, kurio metu buvo pavogtas pareiškėjo mobilusis telefonas, atitinka Taisyklių 4.1.6 papunktyje apibrėžtą nedraudžiamąjį įvykį, konstatuotina, kad draudiko sprendimas yra pagrįstas Taisyklių nuostatomis, o pareiškėjo reikalavimas 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 pareiškėjo 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas