



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

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

2020 m. rugsėjo 9 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-364
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Draudikas ir bankas „Swedbank“, AB, (toliau – draudėjas) 2019 m. lapkričio 1 d. sudarė draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudėjas apdraudė visus jo išduotų auksinių kredito kortelių turėtojus. Šia Draudimo sutartimi buvo apdraustas ir pareiškėjas, kaip draudėjo auksinės kreditinės kortelės turėtojas.

2020 m. birželio 15 d. pareiškėjas draudikui pranešė apie įvykį ir pateikė prašymą išmokėti draudimo išmoką, kuriame buvo nurodyta, kad dėl netikėtos ūmios dukros ligos nėra galimybės 2020 m. birželio 16 d. išvykti į kelionę Ispanijoje, todėl pareiškėjas prašė kompensuoti dėl neįvykusios kelionės patirtas išlaidas.

Draudikas priėmė sprendimą nekompensuoti pareiškėjo patirtų kelionės išlaidų ir nurodė, kad Kelionių draudimo sąlygose „Swedbank“ AB „VISA / MasterCard Gold“ kredito kortelės turėtojams (toliau – Taisyklės) nustatyta, kad draudikas kompensuoja iš anksto apmokėtas, neatgautinas ir su kelione susijusias paslaugų išlaidas, jei „vartotojas nepasinaudoja tokiomis paslaugomis dėl sutuoktinio / partnerio, vaiko, tėvų, senelių, sesers, brolio, uošvio / šešuro, uošvės / anytos ar vienintelio bendrakeleivio netikėtos ūmios ligos, nelaimingo atsitikimo ar mirties“, tačiau Taisyklėse prie bendrų nedraudžiamųjų įvykių taip pat yra nurodyta, kad draudikas neatlygina žalos, kurios atsiradimo priežastis yra epidemija, pandemija ar valdžios institucijų veiksmai.

Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigė, kad birželio 16 dieną į Ispaniją pareiškėjas nebūtų galėjęs išvykti net jei šeimos narys nebūtų susirgęs, t. y. pagrindinė kelionės neįvykimo priežastis yra Ispanijos valdžios institucijų veiksmai (kad būtų galima atvykti į Ispaniją, turėjo būti nurodyta svari priežastis, pavyzdžiui, reikėjo būti rezidentu, Ispanijoje dirbančiu asmeniu arba medicinos darbuotoju; taip pat iki birželio 21 d. atvykusiems į šalį asmenims buvo privaloma 14 dienų saviizoliacija), kurių buvo imtasi dėl COVID-19 pandemijos, todėl draudikas nusprendė, kad įvykis yra laikomas nedraudžiamuoju.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo ir nurodė, kad 2020 m. sausio 25 d. užsakė lėktuvo bilietus iš Vilniaus į Barseloną (skrydžio data – 2020 m. birželio 16 d.), tačiau dėl netikėtos ūmios dukros ligos negalėjo išvykti. Pareiškėjo teigimu, Taisyklėse yra nurodyta tokia informacija: „<...> Kelionės sutrikimo draudimas Maršruto / grafiko pasikeitimas (įskaitant Kelionės atšaukimą, nutrūkimą) Mes kompensuojame šias išlaidas: iš anksto apmokėtas, neatgautinas ir su Kelione susijusias paslaugų išlaidas, jei Jūs nepasinaudosite tokiomis paslaugomis, tačiau būsite jas apmokėję iki draudžiamąjį įvykių ir turėsite tokio apmokėjimo patvirtinimą <...> jei taip atsitinka dėl toliau išvardytų priežasčių: Jūsų, Jūsų sutuoktinio / Partnerio, vaiko, tėvų, senelių, sesers, brolio, uošvio / šešuro, uošvės / anytos ar vienintelio Jūsų bendrakeleivio netikėtos ūmios ligos, nelaimingo atsitikimo ar mirties <...>“ Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas mano, kad draudikas nepagrįstai neatlygino pareiškėjo patirtų kelionės išlaidų įvykus draudžiamajam įvykiui, tai yra susirgus pareiškėjo dukrai, todėl prašė rekomenduoti

draudikui netikėta, ūmią dukros ligą pripažinti draudžiamuoju įvykiu pagal Taisyklės ir išmokėti 520,95 Eur draudimo išmoką.

Atsakyme dėl pareiškėjo argumentų draudikas nurodė, kad, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsniu, draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykių faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, taip pat draudikas neturi teisės atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Draudikas pažymėjo, kad Taisyklėse prie bendrų nedraudžiamųjų įvykių yra nurodyta, kad draudikas neatlygina žalos, kurios atsiradimo priežastis yra epidemija, pandemija ar valdžios institucijų veiksmai.

Siekdamas išsiaiškinti, ar pareiškėjas pasaulinės COVID-19 pandemijos metu galėjo 2020 m. birželio 16 d. išvykti iš Vilniaus į Barseloną, draudikas patikrino informaciją Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos tinklalapyje (<http://keliauk.urm.lt/lt/location/ispanija>). Minėtame tinklalapyje buvo nurodyta, kad nebus leidžiama atvykti į Ispaniją Europos Sąjungos valstybių narių piliečiams, išskyrus tuos atvejus, kai piliečiai yra registruoti kaip Ispanijos rezidentai, oficialiai dirbantys asmenys, pateikę tai įrodančius dokumentus, medicinos darbuotojai, vykstantys darbo tikslais, arba asmenys, vykstantys dėl nenugalimos jėgos ar labai rimtų neatidėliotinų tikslų. Analogiška informacija 2020 m. birželio 16 d. buvo skelbiama ir Vilniaus oro uosto, iš kurio turėjo vykti skrydis, tinklalapyje: į Ispaniją neleidžiama atvykti Europos Sąjungos valstybių narių piliečiams, išskyrus tam tikrus atvejus.

Siekdamas gauti oficialų patvirtinimą apie galimybę 2020 m. birželio 16 d. vykti į Ispaniją turizmo tikslais, draudikas kreipėsi į Ispanijos ambasadą Lietuvoje. Gautame atsakyme nurodyta, kad turistai iki 2020 m. birželio 20 d. 24:00 val. į Ispaniją atvykti negalėjo. Draudikas atkreipė dėmesį, kad, kaip nurodoma Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos tinklalapyje, kelionių apribojimus Ispanija įvedė nuo 2020 m. kovo 17 d., t. y. dar iki pareiškėjo dukros ligos (2020 m. birželio 15 d.) buvo žinoma, kad turistinė kelionė į Ispaniją nėra galima.

Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigė, kad pareiškėjo dukros liga niekaip nelėmė to, kad kelionė neįvyko, ir dėl to patirtų nuostolių, nes tokie patys nuotoliai būtų buvę patirti ir dukrai nesusirgus. Šiuo atveju pagrindinė ir tikroji kelionės neįvykimo priežastis yra Ispanijos valdžios institucijų veiksmai, kurių buvo imtasi dėl COVID-19 pandemijos, o draudimo sąlygose nustatyta kad draudikas neatlygina žalos, atsiradusios dėl pandemijos bei valdžios institucijų veiksmų, todėl 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 atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo nemokėti draudimo išmokos, atlyginančias pareiškėjo dėl neįvykusios kelionės patirtą 520,95 Eur žalą.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus, pažymėtina tai, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalimi, draudimo apsauga – tai draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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. Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tada, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykių požymius, o įvykiai neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo.

Pagal CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis). Svarbu pažymėti, kad tarp šalių sudaryta

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. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. 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 (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Pažymėtina, kad pareiškėjas Draudimo sutartimi siekė apsaugoti savo turtinius interesus, susijusius su kelionėmis užsienyje, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kada įvykis yra pripažįstamas nedraudžiamuoju. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį.

Pareiškėjas savo reikalavimą atlyginti dėl neįvykusios kelionės patirtas 520,95 Eur išlaidas grindžia aplinkybėmis, kad 2020 m. birželio 15 d. susirgo jo dukra, todėl šeima negalėjo išvykti į 2020 m. birželio 16 d. suplanuotą kelionę Ispanijoje. Pareiškėjas nurodė, kad Taisyklių dalyje „Kelionės sutrikimo draudimas“ yra nurodyta, kad „kompensuojamos išlaidos dėl maršruto / grafiko pasikeitimo (įskaitant kelionės atšaukimą, nutrūkimą), jei to priežastis yra apdraustojo sutuoktinio / partnerio, vaiko, tėvų, senelių, sesers, brolio, uošvio / šešuro, uošvės / anytos ar vienintelio apdraustojo bendrakeleivio netikėtos ūmios ligos, nelaimingo atsitikimo ar mirties“. Pareiškėjo teigimu, netikėta ir ūmi jo dukros liga atitinka Taisyklėse nustatytas sąlygas, kada išlaidos dėl neįvykusios kelionės turi būti atlygintos.

Draudikas teigia, kad pagrįstai priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjo patirtos žalos dėl neįvykusios kelionės, nes Taisyklėse prie nedraudžiamųjų įvykių, kurie yra taikomi bendrai visoms draudimo sutartims, yra nurodyta, kad draudikas neatlygina žalos, kurios atsiradimo priežastis yra epidemija ar pandemija, taip pat valdžios institucijų veiksmai. Norėdamas pagrįsti savo teiginius, kad įvykis atitinka nedraudžiamąjį įvykio sąlygas, draudikas pateikė 2020 m. birželio 16 d. išrašą iš Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos tinklalapio (<http://keliauk.urm.lt/lt/location/ispanija>), kuriame nurodyta, kad „dėl COVID-19 pandemijos Ispanijos Karalystėje padidintos parengties režimo terminas pratęstas iki 2020 m. birželio 21 d.“, taip pat nurodyta, kad „atvykti į Ispaniją jūrų ir oro keliais leidžiama: Ispanijos piliečiams; rezidenciją Ispanijoje turintiems asmenims, pagrindžiant šį faktą turimais dokumentais; abipus sienos dirbantiems asmenims; sveikatos apsaugos ar vyresnio amžiaus žmonių priežiūros centruose ketinantiems dirbti asmenims; asmenims, atvykstantiems dėl *force majeure* aplinkybių ir galinčių tai įrodyti turimais dokumentais“. Draudikas taip pat pateikė išrašą iš Vilniaus oro uosto interneto svetainės, kurioje buvo skelbiama analogiška informacija.

Siekdamas gauti oficialų patvirtinimą apie galimybę 2020 m. birželio 16 d. vykti į Ispaniją turizmo tikslais, draudikas kreipėsi į Ispanijos ambasadą Lietuvoje. Gautame Ispanijos ambasadose Lietuvoje atsakyme nurodyta, kad nei turistai, nei turintys nekilnojamojo turto Ispanijoje asmenys į šalį atvykti negalėjo, taip pat nurodyta, kad į šalį asmenys 2020 m. birželio 16 d. patekti galėjo tik prieš tai minėtais, Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos tinklalapyje nurodytais pagrindais.

Iš pateiktų duomenų darytina išvada, kad nuo 2020 m. kovo 17 d. dėl COVID-19 pandemijos Ispanijos vyriausybė uždraudė į šalį patekti užsieniečiams turizmo tikslais ir šie draudimai galiojo iki 2020 m. birželio 21 d., t. y. ir pareiškėjo numatytos kelionės (2020 m. birželio 21 d.) metu. Pažymėtina, kad pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nenurodė ir nepateikė duomenų, patvirtinančių, kad jis patektų į sąrašą asmenų, kurie galėtų patekti į Ispaniją galiojant minėtiems sienų kontrolės ribojimams.

Šiame kontekste vertinant ginčo šalių nurodytus argumentus, pažymėtina, kad, kaip ir minėta, pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius, o įvykiai neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. balandžio 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-268/2004). Taisyklėse prie nedraudžiamųjų įvykių nurodyta, kad draudikas neatlygina žalos, kurios atsiradimo priežastis yra epidemija ar pandemija, taip pat valdžios institucijų veiksmai. Draudikas Lietuvos bankui pateikė įrodymus,

kad kelionės į Ispaniją buvo ribojamos ir kad pareiškėjas nebūtų išvykęs į kelionę, net jei nebūtų susirgusi jo dukra. Kadangi pareiškėjas nepateikė duomenų, kad patektų į sąrašą asmenų, kurie galėtų atvykti į Ispaniją galiojant minėtiems ribojimams, darytina išvada, kad ne pareiškėjo dukros liga lėmė patirtus nuostolius, tokie patys nuostoliai būtų buvę patirti ir dukrai nesusirgus.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes ir remiantis Lietuvos bankui pateiktų įrodymų visuma, darytina išvada, kad draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjo patirtą žalą dėl neįvykusios kelionės, yra pagrįstas, todėl pareiškėjo reikalavimas išmokėti 520,95 Eur draudimo išmoką yra atmestinas.

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. reikalavimus.

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