LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-07-02 Nr. 429-233
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir *Swedbank P&C Insurance AS,* veikianti Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl draudiko sprendimo nepripažinti draudžiamuoju įvykiu pareiškėjo negalėjimo dalyvauti viešame renginyje dėl vaiko ligos ir atsisakymo išmokėti 90 Eur draudimo išmoką už renginio bilietus (toliau – Įvykis) pagal pirkinių draudimo sąlygas. Įvertinus šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, nustatyta, kad bilietai buvo faktiškai panaudoti, Įvykis neatitinka taikomose draudimo taisyklėse nustatytų draudžiamojo įvykio sąlygų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2024 m. rugsėjo 18 d. pareiškėjas su banku „Swedbank", AB, (toliau – bankas) sudarė kredito kortelės sutartį, kurios neatsiejama dalis yra draudiko teikiama pirkinių ir bilietų į renginius draudimo paslauga. Paslaugai yra taikomos Pirkinių draudimo sąlygos Klasikinėms, Auksinėms ir „Platinum" kredito kortelėms[2] (toliau – Taisyklės).

2026 m. rugsėjo 10 d. pareiškėjas pranešė apie Įvykį: „Vaikas susirgo ūmia, užkrečiama liga ir buvo paskirtas gydymas namuose, prižiūrint tėvui. Todėl su vaiku negalėjome panaudoti anksčiau įsigytų bilietų į viešą renginį." Draudikas kreipėsi į bilietų platintoją, šis patvirtino, kad bilietai buvo nuskenuoti ir panaudoti. Surinktų duomenų pagrindu, vadovaudamasis Taisyklėmis, draudikas nusprendė Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Draudikui netenkinus pareiškėjo pretenzijos, šis kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti 90 Eur draudimo išmoką, atlyginančią bilietų į renginį kainą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad su vaiku negalėjo dalyvauti renginyje dėl netikėtos ūmios vaiko ligos, todėl, pagal Taisykles, jam turėtų būti atlyginta nepanaudotų bilietų kaina. Pareiškėjas nesutinka su draudiko argumentu, kad draudimo išmoka nepriklauso vien todėl, jog bilietai buvo nuskenuoti ir panaudoti kitų asmenų. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad Taisyklėse nėra įtvirtinta sąlyga, kad renginio bilietai privalo būti faktiškai nepanaudoti.

Draudikas atsiliepime prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą, nurodydamas, kad, pagal Taisykles, pagrindas mokėti draudimo išmoką atsiranda tik tada, kai bilietas buvo nepanaudotas ir jo nepanaudojimo priežastis atitinka Taisyklėse įtvirtintą draudžiamąjį įvykį.

---

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

[2] Galioja nuo 2025 m. lapkričio 1 d.

Nustačius, kad bilietai faktiškai buvo nuskenuoti ir panaudoti, draudikui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjo patirtų nuostolių.

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 44 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar ***draudikas pagrįstai atsisakė Įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjui 90 Eur draudimo išmoką.***

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 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.

CK 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 neprieštarauja teisės aktams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalį).

Draudimo sutartis, prie kurios, su banku sudaręs kortelės sutartį, prisijungė ir pareiškėjas, yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.[3]

Draudžiamasis įvykis apibrėžiamas kaip draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus, draudikas privalo mokėti draudimo išmoką[4]. 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.[5] Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu, kai nėra nedraudžiamojo įvykio sąlygų (CK 6.987 straipsnis).[6]

Taisyklių dalyje „Bilietų draudimas" įtvirtinta, kad draudžiamuoju įvykiu yra laikomas apdraustojo ar šeimos nario negalėjimas dalyvauti viešame renginyje, kai tai susiję su, be kita ko, netikėta, ūmia liga, nelaimingu atsitikimu ar mirtimi. Taisyklėse papildomai nurodyta, kad šio draudžiamojo įvykio atveju atlyginama nepanaudoto bilieto kaina, pritaikant išskaitą.

Taigi, vadovaujantis Taisyklėmis, bilieto nepanaudojimas ir apdraustojo ar apdraustojo šeimos nario netikėta, ūmi liga, nelaimingas atsitikimas ar mirtis (ar kitos Taisyklėse nurodytos priežastys) yra dvi tarpusavyje susijusios ir privalomos sąlygos, kurioms įvykus draudimo išmoka yra mokama. Sutiktina su draudiko argumentu, kad draudimo išmokos mokėjimo pagrindas atsiranda tik tada, kai renginio bilietas liko nepanaudotas ir jo nepanaudojimo priežastis atitinka Taisyklėse nurodytą draudžiamąjį įvykį. Jeigu bilietai nepanaudojami dėl priežasties, kuri nėra įvardyta Taisyklėse, arba jeigu bilietai yra faktiškai panaudojami – išlaidos nėra atlyginamos.

---

[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.
[4] Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktas.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.
[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

Draudikas, siekdamas pagrįsti savo sprendimą, kreipėsi į bilietų platintoją su prašymu patikslinti, ar bilietai nebuvo panaudoti. Gautame atsakyme bilietų platintojas patvirtino, kad bilietai buvo nuskenuoti ir panaudoti. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nei pretenzijoje draudikui, nei kreipimesi į Lietuvos banką neginčijo bilietų panaudojimo fakto.

Papildomai pažymėtina, kad pareiškėjo argumentas, jog Taisyklėse nėra įtvirtinta sąlyga, kad renginio bilietai privalo būti faktiškai nepanaudoti, laikytinas nepagrįstu, atsižvelgiant į paminėtas Taisyklių sąlygas.[7]

Atsižvelgiant į visas nustatytas aplinkybes, sutiktina su draudiko išvada, kad Įvykis neatitinka Taisyklėse įtvirtinto draudžiamojo įvykio sąlygų, todėl draudikas pagrįstai Įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

Išvada

Nustačius, jog Įvykis yra nedraudžiamasis, draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokos, todėl pareiškėjo reikalavimas atmetamas kaip nepagrįstas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.[8]

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 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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus
vadovas, pavaduojantis departamento direktorių Laurynas Lipskis

[7] Papildomai draudikas pažymėjo, kad Taisyklių kopija visada yra prieinama banko interneto puslapyje, kur, be kita ko, prie paslaugos aprašymo nurodyta: „Atlyginamos išlaidos už nepanaudotus bilietus, jei jūs ar jūsų šeimos narys negali dalyvauti renginyje dėl ligos, nelaimingo atsitikimo, mirties, transporto problemų ar kitų draudimo sąlygose nurodytų priežasčių“.

[8] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.