



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

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

2017 m. gegužės 17 d. d. Nr. 242-198

Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. R. (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:

2016 m. lapkričio 15 d. pareiškėja su draudiku sudarė būsto draudimo sutartį, kuria maksimaliu namų turto draudimo variantu apdraudė namų turtą. Draudimo liudijime TIA Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo liudijimas) nurodytas draudimo laikotarpis nuo 2016 m. lapkričio 30 d. iki 2017 m. lapkričio 29 d., pažymėta, kad, be kita ko, yra taikomas mobiliųjų telefonų, nešiojamųjų kompiuterių ir planšetinių kompiuterių visų rizikų draudimas, ir pareiškėja yra informuota, kad sudarydama draudimo sutartį privalo turėti apdraudžiamo namų turto nuotraukas, išsaugoti jas iki draudimo sutarties galiojimo pabaigos ir pareikalavus pateikti draudikui. Draudimo sutartis sudaryta Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2016 m. gegužės 17 d. redakcija, galioja nuo 2016 m. birželio 1 d.) (toliau – draudimo taisyklės) pagrindu.

2017 m. sausio 10 d. pareiškėja pranešė draudikui apie įvykį. Su draudiko atstove kalbėdama telefonu pareiškėja nurodė, kad 2017 m. sausio 9 d. nuo laiptų nukrito ir todėl buvo sugadintas mobilusis telefonas „Samsung Galaxy S7 Edge“ (toliau – telefonas), kurį naudojo ir sudaužė pareiškėjos vyras. Pareiškėja taip pat nurodė, kad sudužęs telefonas įvykio dieną buvo naudojamas mobiliojo ryšio operatoriaus UAB „Tele2“ tinkle. Tą pačią dieną draudikui pateiktame elektroniniame laiške pareiškėja nurodė: „sutikimo neparašiau, nes įvykio metu telefonas buvo be SIM kortelės. Jis buvo kaip atsarginis, vaikai žaisdami sudaužė.“ Pareiškėja draudikui taip pat pateikė telefono įsigijimo dokumentus ir nuotraukas, kuriose matomi telefono sugadinimai.

2017 m. sausio 23 d. draudikas gavo mobiliojo ryšio operatoriaus UAB „Tele2“ atsakymą į paklausimą, jame nurodyta, kad „tel. Nr. (*duomenys neskelbtini*) prisijungimas *Tele2* tinkle paskutinį kartą užfiksuotas 2016 m. lapkričio 3 d. 21:13:41 val. įrangoje, kurios IMEI kodas (*duomenys neskelbtini*).“

2017 m. sausio 24 d. draudikas pareiškėją informavo, kad „žalos administravimo metu nenustatyta, kad nurodytas telefonas buvo naudojamas (įvykis įvyko) draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu, jau galiojant mobiliosios technikos visų rizikų draudimui, apgailestaujame, tačiau draudimo išmokos išmokėti negalėsime.“ Analogiškas atsisakymo mokėti draudimo išmoką priežastis draudiko atstovė nurodė ir paskambinusi pareiškėjai telefonu, t. y. kad paskutinį kartą telefonas aktyvus buvo dar prieš įsigaliojant draudimo apsaugai.

2017 m. sausio 25 d. pareiškėja pateikė draudikui pretenziją, kurioje nurodė, kad draudimo taisyklėse nėra reikalaujama, kad apdrausti telefonai turi būti aktyvūs mobiliojo ryšio operatorių tinkle. Pareiškėja pabrėžė, kad įvykio metu telefonas nebuvo naudojamas mobiliojo ryšio tinkle, ir spėja, kad kalbėdama telefonu su draudiko atstove ne taip suprato klausimą, todėl atsakė, kad telefonas buvo naudojamas „Tele2“ tinkle. Pasak pareiškėjos, sudužęs telefonas buvo atsarginis, naudojamas tik sugedus pagrindiniam, laikomas be SIM kortelės, kartais juo žaisdavo vaikai.

Draudikas atsisakė keisti savo sprendimą ir paaiškino, kad pareiškėjos patikslintos įvykio ir įrenginio naudojimo aplinkybės akivaizdžiai prieštarauja nurodytoms registruojant žalą, todėl draudikas daro išvadą, kad įvykis įvyko kitomis aplinkybėmis, nei nurodyta pareiškėjos pretenzijoje. Draudikas pakartojo, kad draudimo išmoka nebus mokama, nes nei įvykio dieną, nei draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu telefonas nebuvo aktyvus mobiliojo ryšio operatoriaus tinkle.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašydama rekomenduoti draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėja pabrėžia, kad ji yra įvykdžiusi iš draudimo sutarties kylančias prievolės: 2016 m. gruodžio 8 d. nufotografavusi apdraustą turtą, įskaitant ir telefoną, ir išsaugojusi nuotraukas asmeniniame archyve. Pasak pareiškėjos, draudikas nuotraukos elektroninės versijos informacijoje gali patikrinti nuotraukų autentiškumą ir jų padarymo datą. Pareiškėja neneigia, kad draudiko atstovei telefonu atsakė, kad telefonas būna naudojamas mobiliojo ryšio operatoriaus „Tele2“ tinkle, bet atkreipia dėmesį, kad draudiko atstovė neklausė, kiek ir kada telefonas buvo ar yra naudojamas. Pareiškėja pažymi, kad draudimo taisyklėse telefono aktyvumo ar neaktyvumo faktas nėra nurodytas kaip priežastis įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos, draudimo sutartis taip pat neįpareigoja pareiškėjos apdraustame telefone naudoti SIM kortelę. Pareiškėja pažymi, kad sudužęs telefonas yra išmanusis, jame naudojama *Android* operacinė sistema, kuri leidžia atlikti daug funkcijų ir nesinaudojant mobiliojo ryšio operatoriaus paslaugomis (pvz., mobiliųjų programų naudojimas, fotoaparato ar žibintuvėlio funkcijos).

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas pažymi, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė, todėl draudimo sutarties šalys privalo viena kitai atskleisti visą informaciją, kuri gali būti reikšminga sutarčiai sudaryti, jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti. Draudikas teigia nustatęs, kad telefonas nei įvykio dieną, nei draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu nebuvo aktyvus mobiliojo ryšio operatoriaus tinkle. Pareiškėjos teiginiai apie esą nesuprastą klausimą dėl telefono aktyvumo įvykio dieną atsirado tik tada, kai pareiškėja suprato, kad priešingu atveju draudimo išmoka nebus mokama. Draudikas pažymi, kad registruodama žalą pareiškėja išsamiai pateikė informaciją ne tik apie mobiliojo ryšio operatorių, bet ir telefone naudojamos SIM kortelės telefono numerį. Administruojant žalą pareiškėja skirtingai nurodė įvykio aplinkybes: iš pradžių teigusi, kad įrenginį naudojo ir sudaužė (nes numetė nuo laiptų) vyras, vėliau aiškino, kad telefonas buvo pakaitinis, juo žaidė ir jį sudaužė vaikai. Draudikas taip pat kelia abejones dėl pareiškėjos teiginio, kad vienas paskutinių *Samsung* gamintojo telefono modelis naudojamas tik dėl papildomų funkcijų (fotoaparato, žibintuvėlio). Atsiliepime draudikas nurodė, kad sprendimas nemokėti draudimo išmokos priimtas vadovaujantis draudimo taisyklių B dalies V skyriaus 2.2 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad nėra atlyginami nuostoliai, „jeigu Jūs [pareiškėja], su Jumis susiję asmenys arba naudos gavėjas bandė suklaidinti Mus, klastodami faktus, pateikdami neteisingus duomenis ar ėmėsi veiksmų nepagrįstai gauti ar padidinti draudimo išmoką.“ Papildomai draudikas paaiškino, kad pareiškėjos darytos telefono nuotraukos (iki įvykio) pačios savaime nėra reikšmingos, nes draudikas negali nustatyti jų darymo datos ir identifikuoti, kad nuotraukoje matomas telefonas yra tas pats, dėl kurio sudaužymo prašoma mokėti draudimo išmoką. Draudikas su pareiškėjos reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės šalys nesutaria dėl draudiko prievolės mokėti pareiškėjai draudimo išmoką, atlyginančią nuostolius dėl sudužusio telefono.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsniu, 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. Draudimo sutartis sudaroma standartinių sutarties sąlygų – draudiko parengtų draudimo rūšies taisyklių – pagrindu prisijungimo būdu.

Turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kita vertus, nors sutarties šalys, vadovaudamosi CK 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, savarankiškai gali nusistatyti draudimo apsaugos ribas ir kitas sutarties sąlygas (išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos), tačiau draudikas, turėdamas įstatymo suteiktą teisę parengti draudimo rūšies taisykles, privalo užtikrinti ir sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos ir konkretizuotos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008), kad draudėjui sudarant draudimo sutartį nekiltų abejonių dėl sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimties. Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko sudarant sutartį prisiimti įsipareigojimai. Tačiau, kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai (CK 6.193 straipsnio 4 dalis).

Draudimo taisyklių A dalies IV skyriaus 1.12.2 papunktyje nurodyta, kad visų rizikų draudimas mobiliesiems telefonams, planšetiniams kompiuteriams ir nešiojamiesiems kompiuteriams galioja tik tuomet, jei parinkta papildoma paslauga pagal draudimo taisyklių A dalies IV skyriaus 1.17 papunktį. Tarp šalių sudarytą draudimo sutartį patvirtinančiame draudimo liudijime yra nurodyta, kad draudimo apsauga taikoma ir mobiliesiems telefonams, ginčo dėl to tarp šalių nėra. Draudimo taisyklių A dalies IV skyriaus 1.17 papunktyje nurodyta, kad visų rizikų draudimu draudžiami pareiškėjai arba jos šeimos nariams priklausantys ir jų naudojami mobilieji telefonai, planšetiniai kompiuteriai ir nešiojamieji kompiuteriai. Tame pačiame draudimo taisyklių papunktyje nurodyta, kad nuostoliai neatlyginami, „jei nėra pateikti Mums sugadintų, dingusių ar sunaikintų daiktų remonto sąskaitos, pirkimo sąskaitos bei čekiai, naudojimosi instrukcijos bei kiti dokumentai, būtini sunaikinimo, sugadinimo priežastims, aplinkybėms bei nuostolio dydžiui ir kaltininkui nustatyti, taip pat įrodymai (įsigijimo dokumentai, nuotraukos ar kiti objektyvūs turėtų daiktą patvirtinantys įrodymai) apie šių daiktų turėjimą.“ Kaip minėta, draudimo liudijime taip pat yra sąlyga, patvirtinanti, kad pareiškėja yra informuota apie prievolę turėti apdraudžiamo namų turto nuotraukas ir pareikalavus pateikti jas draudikui.

Sprendimą nemokėti draudimo išmokos draudikas grindė tuo, kad telefonas mobiliojo ryšio operatoriaus „Tele2“ tinkle paskutinį kartą aktyvus buvo 2016 m. lapkričio 3 d., o draudimo apsauga įsigaliojo tik 2016 m. lapkričio 30 d. Kaip matyti iš bylos medžiagos, faktą, ar mobilusis telefonas yra naudojamas, draudikas iš esmės bandė nustatyti tikrindamas, ar telefone buvo naudojamas mobilusis ryšys (aktyvi SIM kortelė). Nustatęs, kad aktyvios SIM kortelės nebuvo, draudikas nusprendė, kad telefonas įvykio dieną nebuvo naudojamas. Įvertinus draudiko atstovės ir pareiškėjos pokalbį telefonu, kai draudiko atstovė informavo pareiškėją apie sprendimą nemokėti draudimo išmokos, darytina išvada, kad mobiliojo telefono naudojimą draudikas įprastai sieja su jame esančios SIM kortelės aktyvumu. Pareiškėjai pasiteiravus, ar toks reikalavimas taikomas ir kompiuteriams, draudiko atstovė atsakė, kad „kompiuteriai yra kompiuteriai, o čia yra telefonas“.

Kaip minėta, draudimo taisykles, kurių pagrindu sudaromos savanoriško draudimo sutartys, rengia draudikas ir būtent draudikas atsako už šių taisyklių teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą ir aiškumą. Pažymėtina, kad draudimo taisyklėse tiek mobiliųjų telefonų, tiek planšetinių ir

nešiojamųjų kompiuterių draudimui yra taikomos tokios pačios draudimo taisyklių sąlygos, t. y. nėra nustatytų skirtingų reikalavimų arba skirtingų draudimo išmokos mokėjimo sąlygų. Įvertinus draudimo liudijimo ir draudimo taisyklių turinį matyti, kad draudimo išmoka mokama už pareiškėjai arba jos šeimos nariams priklausančius ir jų naudojamus mobiliuosius telefonus, tačiau pažymėtina, kad draudimo taisyklėse draudikas nėra detalizavęs sąvokos „naudojamas“ reikšmės. Atkreiptinas dėmesys, kad, vadovaujantis draudimo taisyklių A dalies IV skyriaus 1.17 papunkčiu, atsisakymas mokėti draudimo išmoką yra siejamas su neįrodytu sugadinto daikto turėjimo, o ne su jo naudojimo faktu. Be to, tiek draudimo liudijime, tiek draudimo taisyklėse pareiškėjai nustatyta pareiga nufotografuoti apdraustą turtą, tokiu būdu pareiškėjai sukelti lūkestį, kad apdrausto turto nuotraukos yra vienas iš turto turėjimą patvirtinančių ir draudikui priimtinių įrodymų. Todėl, pareiškėjai pateikus telefono įsigijimo dokumentus (draudikas šios aplinkybės neginčija) ir telefono nuotraukas, draudiko teiginiai apie nuotraukų – kaip įrodymų – netinkamumą tais atvejais, kai taikomas mobiliųjų telefonų draudimas, laikytini abejotinais.

Pažymėtina, kad išmaniųjų telefonų naudojimo galimybės yra kur kas platesnės nei tik mobiliojo ryšio naudojimas. Todėl, siekiant draudimo teisiniuose santykiuose susiaurinti galimą mobiliojo telefono naudojimo sampratą, dėl to būtina susitarti draudimo sutartimi (nustatyti draudimo taisyklėse). Kaip minėta, kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai (CK 6.193 straipsnio 4 dalis). Todėl, nesant aiškaus ir nedviprasmiško šalių susitarimo dėl to, kad draudimo apsauga taikoma tik mobiliojo ryšio operatoriaus tinkle naudojamiems mobiliesiems telefonams, Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad aktyvios SIM kortelės buvimo telefone faktas turėtų būti laikomas aplinkybe, turinčia esminės įtakos draudikui sprendžiant dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju.

Iš ginčo bylos medžiagos nustatyta, kad, telefonu pranešdama apie įvykį – sudužusį telefoną, kalbėdama su draudiko atstove pareiškėja nurodė, kad telefoną naudojo ir sudaužė vyras. Į draudiko atstovės klausimą, „kokio operatoriaus ryšį naudojot įvykio dienai“ pareiškėja atsakė, kad „Tele2“. Sutiktina su draudiko argumentais, kad klausimas, kurio mobiliojo ryšio operatoriaus paslaugomis buvo naudotasi įvykio dieną, yra pakankamai aiškus ir suprantamas. Kita vertus, pažymėtina, kad dar tą pačią dieną, t. y. 2017 m. sausio 10 d., elektroniniu paštu pareiškėja draudiką informavo, kad „įvykio metu telefonas buvo be SIM kortelės. Jis buvo kaip atsarginis, vaikai sudaužė“, t. y. pakeitė savo nurodytas įvykio aplinkybes. Patikslintos versijos, t. y. kad telefonas buvo pakaitinis ir jį sudaužė vaikai, pareiškėja nuosekliai laikosi iki šiol. Atsižvelgdamas į tai, kad telefonu nurodytas pirmines įvykio aplinkybes pareiškėja patikslino operatyviai (tą pačią dieną) ir antrinių savo parodymų nei iki draudikui priimant sprendimą nemokėti draudimo išmokos, nei po tokio sprendimo priėmimo nekeitė, Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad pareiškėja siekė sąmoningai suklaidinti draudiką ir nepagrįstai gauti draudimo išmoką. Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nustatytos aplinkybės nesudaro pagrindo draudikui atsisakyti mokėti draudimo išmoką draudimo taisyklių B dalies V skyriaus 2.2 papunkčio pagrindu.

Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad šalys buvo aiškiai ir nedviprasmiškai susitarusios, kad draudimo apsauga bus teikiama tik tokiems mobiliesiems telefonams, kuriuose įvykio metu bus naudojama aktyvi SIM kortelė, taip pat ginčo byloje nėra duomenų, patvirtinančių draudiko teiginius apie pareiškėjos sąmoningą siekį suklaidinti draudiką, draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos laikytinas nepagrįstu ir keistinu.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjos J. R. reikalavimus ir rekomenduoti AB „Lietuvos draudimas“ pripažinti įvykį draudžiamuoju ir draudimo taisyklėse nustatyta tvarka išmokėti pareiškėjai draudimo išmoką, atlyginančią jos patirtus nuostolius dėl sudužusio mobiliojo telefono.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 punkte nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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