



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

**SPRENDIMAS  
DĖL L. K. IR IF P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. vasario 21 d. Nr. 242-68

Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2017 m. kovo 22 d. tarp draudiko ir pareiškėjos buvo sudaryta šuns draudimo sutartis (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis yra Šuns draudimo taisyklės Nr. 027 (toliau – Taisyklės) ir kuria buvo apdraustas pareiškėjos šuo (*duomenys neskelbiami*) (toliau – augintinis). Draudimo liudijime nurodytas draudimo sutarties galiojimo laikotarpis nuo 2017 m. balandžio 6 d. iki 2018 m. balandžio 5 d., tačiau 2018 m. sausio 5 d. draudimo sutartis pareiškėjos prašymu buvo nutraukta.

2017 m. spalio 5 d. pareiškėja pastebėjo, kad jos augintinis pradėjo prastai jaustis: vemti ir viduriuoti su kraujo priemaišomis, todėl pareiškėja kreipėsi į veterinarijos kliniką. 2017 m. spalio 23 d. pareiškėja kreipėsi į draudiką, prašydama išmokėti draudimo išmoką, padengiančią augintinio gydymo išlaidas.

2017 m. gruodžio 20 d. draudikas el. paštu išsiuntė pareiškėjai pranešimą Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuriuo informavo, kad yra priimtas sprendimas išmokėti 208,85 Eur dydžio draudimo išmoką. Tuo pačiu sprendimu pareiškėja buvo informuota, kad išlaidos už gydytojo veterinaro paskirtą šuns ėdalą (353,88 Eur) nebus atlygintos, nes, pagal Taisyklių 20 m papunktį, išlaidos, skirtos šuns ėdalui, papildams, vitaminams, net jeigu juos paskyrė gydytojas veterinaras, nėra atlyginamos. Pareiškėja su draudiko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodo, kad draudikas, prieš sudarydamas draudimo sutartį, neišsamiai informavo apie draudimo sutarties sąlygas ir draudiko prisiimamą riziką. Pareiškėja tvirtina nebuvusi supažindinta su Taisyklėse išdėstytomis nuostatomis ir Taisyklių kopijos negavusi. Pareiškėjos teigimu, vadovaujantis tarp šalių pasirašytos draudimo sutarties nuostatomis, nėra pagrindo atsisakyti išmokėti draudimo išmoką už veterinarinę priemonę „Royal Canin VD Gastro Intestinal“ (toliau – šuns ėdalas). Pareiškėja nurodo, kad oficialus „Royal Canin“ platintojas Lietuvoje taip pat tvirtina, kad tai yra šuns ėdalas, skirtas veterinarinei dietai. Šis šuns ėdalas yra skiriamas augintinį gydančio gydytojo veterinaro augintiniui gydyti. Pareiškėjos teigimu, draudikas nepagrįstai, vadovaudamasis Taisyklių 20 m papunkčiu, atsisakė atlyginti išlaidas už gydytojo veterinaro skirtą šuns ėdalą. Pareiškėjos teigimu, Taisyklėse nėra nustatyta, kad veterinarinė priemonė yra nekompensuojama. Dėl šios priežasties pareiškėja Lietuvos banko prašo rekomenduoti draudikui išmokėti išmoką už gydytojo veterinaro paskirtą šuns ėdalą (353,88 Eur).

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti: esminis argumentas, dėl kurio atsisakyta atlyginti pareiškėjos patirtas išlaidas, yra tas, jog, nepaisant to, kad šuns ėdalas buvo paskirtas gydytojo veterinaro, šunų

augintojai jį gali įsigyti tiek internetinėse, tiek specializuotose gyvūnų prekių parduotuvėse. Taigi draudikas mano pagrįstai atsisakęs pareiškėjai išmokėti 353,88 Eur dydžio draudimo išmoką už šuns ėdalą, nes šios išlaidos, vadovaujantis Taisyklių 20 m papunkčiu, priskirtinos prie nedraudžiamųjų įvykių.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko priimto sprendimo atsisakyti kompensuoti pareiškėjos išlaidas už šuns ėdalą.

*Dėl pareiškėjos supažindinimo su Taisyklių sąlygomis*

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 6.156 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintas sutarčių laisvės principas, pagal kurį šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Svarbu pažymėti, kad pareiškėjos ir draudiko 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. Pažymėtina, kad nuo pasirinktos draudimo apsaugos apimties 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). Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai.

Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad ji nebuvo supažindinta su Taisyklių sąlygomis ir jose nustatytais nedraudžiamaisiais įvykiais, pažymėtina, kad, remiantis CK 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. CK 6.185 straipsnio 2 dalyje ir 6.992 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad standartinės sutarties sąlygos yra kitai šaliai privalomos, jeigu buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. 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. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 2 dalyje įtvirtintas reikalavimas draudimo taisykles paskelbti draudimo įmonės interneto svetainėje.

Nagrinėjamu atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, kad pareiškėjos supažindinimo su Taisyklėmis reikalavimai nebuvo vykdomi. Draudimo liudijime yra aiškiai nurodyta Taisyklių redakcija, todėl pareiškėja, sumokėdama draudimo įmoką ir sudarydama draudimo sutartį, patvirtino, kad yra supažindinta su Taisyklėmis ir jokių pastabų neturi. Be to, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad prieš sudarant draudimo sutartį draudiko darbuotoja A. A. pareiškėjai adresuotame el. laiške pateikė nuorodą į draudiko interneto svetainėje skelbiamas Taisykles ir priminė apie būtinybę susipažinti su Taisyklių sąlygomis, taip pat pasiūlė kreiptis į ją, jeigu kiltų klausimų. Įvertinus Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, kad draudikas laikėsi teisės aktuose nustatytą supažindinimo su draudimo taisyklėmis reikalavimų, ir atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja draudimo sutarties pagrindu siekia, kad būtų patenkintas jos reikalavimas išmokėti draudimo

išmoką, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėja nebuvo supažindinta su Taisyklių sąlygomis ir jos pareiškėjai neturi būti taikomos.

*Dėl draudiko priimto sprendimo nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjos patirtas išlaidas už šuns ėdalą*

Sudarydama draudimo sutartį, pareiškėja siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo apdraustajai 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, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmoką. Nagrinėjamu atveju pareiškėjos ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Taisyklių, kurių pagrindu tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta draudimo sutartis, 20 m papunktyje yra nustatyta, kad neatlyginamos išlaidos šuns ėdalui, papildams, vitaminams, net jeigu juos paskyrė gydytojas veterinaras.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus duomenis, pažymėtina, kad pareiškėja po įvykio kreipėsi į gydytoją veterinara, pastarasis įvertinęs augintinio būklę paskyrė medikamentinį gydymą, po kurio buvo skirta dietos terapija (gydomasis pašaras). Taigi pareiškėja, vykdydama gydytojo veterinaro nurodymus, įsigijo šuns ėdalo ir reikalauja, kad draudikas atlygintų patirtas išlaidas. Įvertinus pareiškėjos įsigyto šuns ėdalo oficialiojoje „Royal Canin“ interneto svetainėje skelbiamą aprašymą, buvo nustatyta, kad tai yra visavertis dietinis ėdalas šunims, skirtas sumažinti žarnyno sutrikimus ir skatinti mitybos atkūrimą bei sveikimą. Lietuvos banko vertinimu, iš pateikto šuns ėdalo aprašymo matyti, kad šis produktas yra priskiriamas prie ėdalo, o ne vaistų, vaistinių preparatų, ar gydymo priemonių kategorijos. Darytina išvada, kad draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 20 m papunkčiu, kuriame yra nustatyta, kad draudikas neatlygina už šuns ėdalą, turėjo teisėtą pagrindą atsakyti išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtas išlaidas už šuns ėdalą.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėja, siekdama paneigti draudiko priimtą sprendimą, taip pat remiasi aplinkybe, kad oficialus „Royal Canin“ atstovas Lietuvoje patvirtino, kad šuns ėdalas yra skiriamas kaip gydymo priemonė, o informaciniame lape yra nurodytos indikacijos, todėl draudikas privalo atlyginti pareiškėjos patirtas išlaidas. Pažymėtina, kad Taisyklių 18 punkte yra įtvirtintos visos išlaidos, kurias draudimo sutartimi draudikas įsipareigojo atlyginti. Šio punkto d papunktyje yra nustatyta, kad atlyginamos išlaidos už gydytojo veterinaro paskirtus vaistus, tačiau tik už tuos, kurie registruoti Veterinarinių vaistų registre arba Lietuvos Respublikos vaistinių preparatų registre. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad Išrašų iš ligos istorijos skiltyse „Vaistų paskyra“ yra nurodyti vaistai, kuriais buvo gydomas augintinis, tačiau šuns ėdalas šiose skiltyse nėra nurodomas. Be to, nei Veterinarinių vaistų, nei Lietuvos Respublikos vaistinių preparatų registre šuns ėdalas nėra įtrauktas į sąrašus. Atsižvelgiant į Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad šuns ėdalas negali būti laikomas vaistais Taisyklių 18 d papunkčio prasme.

Siekdama pagrįsti savo reikalavimą, pareiškėja taip pat nurodo, kad šuns ėdalas gali būti laikomas papildoma gydymui skirta priemone. Pažymėtina, kad Taisyklių 18 c papunktyje yra nustatyta, kad draudikas yra įsipareigojęs atlyginti šias gydymo išlaidas: tvarstymo ir kitas papildomas gydymui skirtas priemones (pvz.: bintai, chirurginiai pleistrai, apsauginės apykaklės). Lietuvos banko vertinimu, draudikas Taisyklių sąlygose pateikė konkrečius pavyzdžius ir aiškiai nustatė, kad papildomomis gydymui skirtomis priemonėmis laikytinos medicinos prekės, kurios skirtos augintinio tvarstymui, žaizdų apsaugai ir pan., tačiau tarp šių pavyzdžių nėra nurodyta augintinio maisto, papildų ar vitaminų. Lietuvos bankui nebuvo pateiktą duomenų, kurių pagrindų būtų galima teigti, kad šuns ėdalas gali būti priskirtas prie papildomų gydymui skirtų prekių kategorijos. Darytina išvada, kad šuns ėdalas pagal draudimo sutarties nuostatas negali būti laikomas papildoma gydymui skirta priemone. Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktą, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos, neįsitikinęs, kad

draudžiamasis įvykis buvo, todėl nagrinėjamu atveju draudikui nekyla pareiga įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjai draudimo išmoką už įsigytą šuns ėdalą.

Apibendrinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, remiantis reikšmingų aplinkybių ir turimų faktinių duomenų visuma, darytina išvada, kad draudiko sprendimas atsisakyti pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtas išlaidas už įsigytą šuns ėdalą, atitinka draudimo sutartyje įtvirtintas sąlygas, todėl pareiškėjos reikalavimas 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 L. K. 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