



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

**SPRENDIMAS  
DĖL A. K. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugpjūčio 2 d. Nr. 242-325

Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. K. (A. K.) (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2016 m. liepos 29 d. draudikas ir pareiškėjas sudarė būsto, esančio adresu: (*duomenys neskelbtini*), ir jame esančio namų turto draudimo sutartį Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2016 m. gegužės 17 d. redakcija, galiojanti nuo 2016 m. birželio 1 d.) pagrindu (toliau – Taisyklės). Šios draudimo sutarties sudarymą patvirtina draudimo liudijimas TIA Nr. (*duomenys neskelbtini*) (serija LD Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo liudijimas). Pagal šią draudimo sutartį papildomai yra apdrausta ir būsto valdytojo civilinė atsakomybė bei asmens civilinė atsakomybė.

2017 m. kovo 17 d. įvyko įvykis, kurio metu buvo sugadintas planšetinis kompiuteris, todėl pareiškėjas kreipėsi į draudiką, tačiau draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką. Pareiškėjas nesutinka su draudiko sprendimu ir prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodė, kad pasirinko maksimalaus pastato ir jame esančio turto draudimo variantą, todėl visi daiktai, įskaitant mobiliuosius telefonus, planšetinius kompiuterius ir nešiojamuosius kompiuterius, buvo apdrausti visų rizikų draudimu. Atsižvelgdamas į tai pareiškėjas reikalauja draudiko pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka ir nurodo, kad pagal draudimo sutartį mobilieji telefonai, planšetiniai kompiuteriai ir nešiojamieji kompiuteriai visų rizikų draudimu papildomai nėra apdrausti (taip nurodyta ir Draudimo liudijime: „šie objektai yra drausti už draudimo vietos ribų išvardintų rizikų draudimu iki 600 Eur“).

Pareiškėjas nurodė draudikui, kad jo planšetinis kompiuteris „Apple Ipad“ nukrito namuose ant akmens masės plytelių ir sudužo jo ekranas, dėl to buvo užregistruota žalos byla. Draudiko teigimu, dar beregistruojant žalą, patikrinus draudėjo vardu sudarytos draudimo sutarties sąlygas, draudėjui buvo paaiškinta, kad nėra pagrindo mokėti draudimo išmoką, nes visų rizikų draudimas mobiliesiems telefonams, planšetiniams kompiuteriams ir nešiojamiesiems kompiuteriams galiotų tik tuomet, jeigu sudarant būsto draudimo sutartį ji būtų pasirinkta kaip papildoma rizika, o tai šiuo atveju nebuvo padaryta.

Draudikas pažymėjo, kad, nors draudėjas savo namų turtą ir buvo apdraudęs maksimaliu variantu, tačiau papildomai šios paslaugos nepasirinko, todėl ji nebuvo įtraukta nei į draudėjo mokamą draudimo įmoką, nei į Draudimo liudijimo trečiame lape nurodytą draudiko prisiimtų rizikų sąrašą. Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigia, kad draudėjo reikalavimas ir argumentas, kad turi būti taikomas visų rizikų draudimas planšetiniams kompiuteriams, yra visiškai nepagrįstas.

Draudikas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas yra gerai informuotas vartotojas, turi aukštąjį universitetinį teisinį išsilavinimą (nuo 2009 m. dirba advokato padėjėju), todėl turėtų gebėti suprasti sudaromo sandorio (draudimo sutarties) nuostatų veikimo sistemiškumą ir kompleksiskumą, t. y. kad draudimo sutartį sudaro ne tik Draudimo liudijimas, bet ir Taisyklės. Be to, apie tai, kad pagal minėtą draudimo sutartį mobilieji telefonai, planšetiniai kompiuteriai ir

nešiojamieji kompiuteriai visų rizikų draudimu papildomai nėra apdrausti, pareiškėjas buvo informuotas ne tik prieš sudarant draudimo sutartį, bet ir jos galiojimo metu. Šį teiginį draudikas pagrindė tuo, kad maždaug prieš penkis mėnesius iki 2017 m. kovo 17 d. įvykio pareiškėjas buvo pranešęs apie analogišką įvykį su mobiliuoju telefonu (2016 m. spalio 11 d. pareiškėjas pranešė, kad nukritęs sudužo jam priklausančio mobiliojo telefono ekranas). Tada pareiškėjui draudikas taip pat paaiškino, kad žala dėl dužusio telefono ekrano nebus atlyginama, nes nebuvo pasirinkta papildoma draudimo apsauga. Draudikas pateikė pareiškėjui keletą pavyzdžių, kai už sugadintą, sunaikintą ar dingusį telefoną būtų atlyginta net ir nepasirinkus šios rizikos (pvz., dėl gaisro ar vagystės). Pareiškėjui buvo pasiūlyta kreiptis dėl papildomos mobiliųjų telefonų, planšetinių kompiuterių ir nešiojamųjų kompiuterių draudimo paslaugos įtraukimo į draudimo sutartį, kad ateityje atsitikus analogiškam įvykiui būtų pagrindas mokėti draudimo išmoką, tačiau pareiškėjas šia rekomendacija nepasinaudojo ir papildomai mobiliųjų įrenginių nuo visų rizikų neapdraudė.

**K o n s t a t u o j a m a:**

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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 iš esmės kilo dėl draudimo sutartimi nustatytų draudiko įsipareigojimų apimties, sutarties sąlygų aiškinimo ir taikymo.

Draudimo liudijime nurodytos šios pareiškėjui priklausančio turto draudimo sąlygos: maksimalus pastatų draudimo variantas ir maksimalus namų turto draudimo variantas. Papildomai Draudimo liudijime nurodyta, kad mobiliuosius telefonus, planšetinius kompiuterius ir nešiojamuosius kompiuterius draudikas draudžia laikinu draudimu už draudimo vietos ribų.

Taisyklių A.V dalyje nurodyta, kad, draudžiant namų turtą maksimaliu draudimu, laikino draudimo už draudimo vietos ribų, pavyzdžiui, viešbutyje, parduotuvėje ir pan., atveju mobilieji telefonai, planšetiniai kompiuteriai ir nešiojamieji kompiuteriai draudžiami iki 600 Eur. Taisyklių A.III dalies 3 punkte paaiškinta, kad laikinas draudimas už draudimo vietos ribų – tai draudėjui arba draudėjo šeimos nariui priklausančio ir naudojamo namų turto daiktų (įskaitant ir nuomojamus) draudimas, kuris galioja laikinai, ne ilgiau kaip 3 mėnesiams (nuo daikto atsiradimo kitoje vietoje datos), šioms daiktams esant kituose pastatuose, pavyzdžiui, parduotuvėje, viešbutyje ar viešojoje vietoje.

Taisyklių A.IV dalies 1.12.2 papunktyje yra įtvirtinta, kad visų rizikų draudimas mobiliesiems telefonams, planšetiniams kompiuteriams ir nešiojamiesiems kompiuteriams galioja tik tuomet, jeigu pasirinkta papildoma paslauga pagal Taisyklių A.IV dalies 1.17 papunktį, nustatantį, kad „*draudimo apsauga galioja tik papildomai pasirinkus šią paslaugą, draudžiant Maksimaliu draudimo variantu.*“

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad laikinas draudimas už draudimo vietos ribų pagal Taisykles neapima visų rizikų draudimo. Šiuo nagrinėjamu atveju pareiškėjas nebuvo papildomai pasirinkęs visų rizikų draudimo paslaugos mobiliesiems įrenginiams. Kaip minėta pirmiau, pagal Taisykles, kurių pagrindu tarp draudiko ir pareiškėjo buvo sudaryta draudimo sutartis, visų rizikų draudimas mobiliesiems įrenginiams galioja tik tuomet, jeigu ši paslauga pasirinkta papildomai.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 11 dalimi, pagal draudimo sutartį nuostolių atsiradimo riziką perima draudikas, suteikdamas draudimo apsaugą – įsipareigodamas mokėti draudimo išmoką, įvykus draudžiamajam įvykiui. Tačiau draudimo sutartimi draudimo objektui, t. y. draudėjo ar naudos gavėjo turtiniams interesams, suteikiama apsauga nėra absoliuti – draudikas prisiima ne visą įmanomą, bet ribotą draudimo riziką, ir suteikiamos draudimo apsaugos ribos nustatomos draudimo sutartyje. Draudimo taisyklėse gali būti nustatyti atvejai, kai draudėjo patirta žala visiškai arba iš dalies nekompensuojama.

Draudiko teisė tam tikros rūšies draudimo sutartyje, kurios sudėtinė dalis yra draudimo

taisyklės, nustatyti nedraudžiamuosius įvykius kyla iš teisės aktuose įtvirtintos draudimo sutarties sampratos. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja sumokėti draudimo išmoką, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. 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 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 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 sutarties sudarymo metu prisiimti įsipareigojimai.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju draudikas tinkamai pritaikė namų turto draudimo sąlygas, ir vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktais ginčo šalių dokumentais ir paaiškinimais, pažymėtina, kad pareiškėjas papildomas visų rizikų draudimo paslaugos mobiliesiems įrenginiams šiuo nagrinėjamu atveju nebuvo pasirinkęs ir jiems buvo taikomas tik laikinas draudimas už draudimo vietos ribų pagal standartinį maksimalaus namų turto draudimo variantą. Pareiškėjas, informuodamas apie įvykį, nurodė, kad planšetinis kompiuteris nukrito ant akmens masės plytelių ir sudužo jo ekranas, pareiškėjui būnant namuose. Taigi 2017 m. kovo 17 d. įvykis neatitinka draudžiamąjo įvykio apibrėžimo pagal Taisyklių sąlygas. Svarbu ir tai, kad pareiškėjas jau buvo informuotas apie tai, kad nėra papildomai pasirinkęs visų rizikų draudimo paslaugos mobiliesiems įrenginiams, kai kreipėsi į draudiką dėl žalos, patirtos sudužus mobiliojo telefono ekranui.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo reikalaujama draudimo išmoka dėl sudužusio planšetinio kompiuterio nepriskirtina prie draudiko įsipareigojimų, darytina išvada, kad draudikui nekyla pareiga pareiškėjui išmokėti reikalaujamą draudimo išmoką. Remiantis nustatytomis aplinkybėmis, pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 A. 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.

Kredito ir mokėjimo paslaugų priežiūros skyriaus  
viršininkė, pavaduojanti Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Renata Babkauskaitė