



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

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

2018 m. birželio 27 d. d. Nr. 242-266

Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. V. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. balandžio 13 d. pareiškėja su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį, kuria standartiniu namų turto draudimo variantu apdraudė butą ir jame esantį namų turtą. Draudimo sutarties pagrindu išduotame draudimo liudijime (TIA Nr. *duomenys neskelbiami* Ser. LD *duomenys neskelbiami*) (toliau – draudimo liudijimas) nurodytas draudimo laikotarpis nuo 2017 m. balandžio 17 d. iki 2018 m. balandžio 13 d. Draudimo sutartis sudaryta Būsto draudimo taisyklių Nr. 067 (2015 m. gegužės 17 d. redakcija, galioja nuo 2016 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu.

2018 m. vasario 2 d. draudikas gavo pareiškėjos pranešimą apie 2018 m. vasario 1 d. įvykį: pareiškėjos vaikams einant į mokyklą iškrito ir buvo sugadinti du mobiliojo ryšio telefono aparatai – „Coolpad E570“ ir „Sony E2303“. Skilo vieno mobiliojo telefono aparato ekranas, o kito buvo pažeistas mikrofonas. Pareiškėja prašė draudiką išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią namų turtui padarytą žalą.

2018 m. vasario 5 d. draudikas pareiškėją informavo, kad priėmė sprendimą nemokėti draudimo išmokos, nes pagal draudimo sutartį pareiškėja nebuvo pasirinkusi mobiliųjų telefonų aparatų draudimo nuo visų rizikų draudimo. Dėl šios priežasties mobiliojo telefono aparato ekrano dūžis bei mikrofono pažeidimas nelaikytini draudžiamaisiais įvykiais.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašydama rekomenduoti draudikui pripažinti 2018 m. vasario 1 d. įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėja pabrėžė, kad draudimo liudijime nurodytas namų turto laikinas draudimas už draudimo vietos ribų – 3 000 Eur, iš jų – mobilieji telefonai, planšetiniai kompiuteriai ir nešiojamieji kompiuteriai – iki 300 Eur. Pareiškėjos nuomone, draudikas turėtų 2018 m. vasario 1 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėjos teigimu, norėdamas parduoti draudimo produktą, draudikas pasiūlo vienokias sąlygas, o kai klientas sumoka draudimo įmokas ir įvyksta įvykis, pasirodo, draudimo apsauga negalioja.

Draudikas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad 2018 m. vasario 1 d. įvykis nėra numatytas standartinio namų turto draudimo rizikų sąrašė, toks įvykis galėtų būti laikomas draudžiamuoju tik tuo atveju, jeigu būtų pasirinktas mobiliųjų telefonų draudimas nuo visų rizikų. Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.12.2 papunktyje nustatyta, kad „visų rizikų draudimas mobiliems telefonams, planšetiniams kompiuteriams galioja tik tuomet, jeigu pasirinkta papildoma paslauga pagal Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.17 punktą (mobiliųjų telefonų, planšetinių kompiuterių ir nešiojamų kompiuterių draudimas pagal visų rizikų draudimo rizika).“

Draudikas paaiškino, kad pasirinkus standartinį namų turto draudimo variantą draudimo liudijime nurodomi šie draudžiamieji įvykiai: namų turto sugadinimas dėl ugnies, vandens, gamtinių jėgų, vagystės, apiplėšimo už draudimo vietos ribų, elektros įtampos ir viršįtampio, stiklo

dūžio, dviračių ir vaikų vežimėlių vagystės. Laikinas draudimas už draudimo vietos ribų taikomas tik dėl šių draudimo liudijime išvardytų draudžiamųjų įvykių. Draudikas paaiškino, kad pagal šias draudimo liudijimo sąlygas mobiliojo telefono aparato gedimas draudžiamuoju įvykiu galėtų būti pripažintas, jei mobilusis telefonas sudegtų svečiuose gaisro metu, sugestų dėl viršįtampių jį kraunant svečiuose, telefonas užgrobiamas gatvėje panaudojant fizinę prievartą. Atsižvelgdamas į tai, kad įvykio dieną mobiliojo telefono įrenginiams nebuvo taikoma draudimo apsauga, draudikas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą 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 (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.

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

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnį, 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. Svarbu pažymėti, kad draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti. Galiojantys teisės aktai draudikui, siūlančiam draudėjams savanoriškojo draudimo sutartis, suteikia teisę nusistatyti draudžiamos draudimo rizikos, kuri objektyviai yra įmanoma, ribas.

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 pasirinkta papildoma paslauga pagal draudimo taisyklių A dalies IV skyriaus 1.17 papunktį. Ginčas tarp šalių kilo dėl draudimo apsaugos taikymo mobiliojo telefono įrenginiams. Draudikas teigia, kad įvykio dieną mobiliojo telefono įrenginiams nebuvo taikoma draudimo apsauga nuo stiklo dūžio bei mikrofono gedimo rizikų, o pareiškėja mano, kad draudikas nepagrįstai atsisako išmokėti draudimo išmoką už sugedusius mobiliųjų telefonų aparatus, nes pagal draudimo sutartį pareiškėjos mobiliųjų telefonų įrenginiams draudimo apsauga turi būti taikoma.

Lietuvos bankui pateiktame draudimo liudijime nurodoma, kad namų turtas apdraudžiamas standartiniu draudimo variantu, ir detalizuojamos rizikos, kurios pagal šį draudimo variantą yra apdraudžiamos: ugnies, vandens, gamtos jėgų, vagystės, apiplėšimo už draudimo vietos ribų, elektros įtampos ir viršįtampių, stiklo dūžio, dviračių ir vaikų vežimėlių vagystės. Taip pat numatomas laikinas draudimas (3 000 Eur) už draudimo vietos ribų mobiliesiems telefonams, planšetiniams kompiuteriams ir nešiojamiesiems kompiuteriams iki 300 Eur. Taisyklių A dalies III skyriaus 3 punkte apibrėžtas laikinas draudimas: „laikinas draudimas už draudimo vietos ribų – Jūsų ar Jūsų šeimos nario nuosavybėje esančių ir naudojamų namų turto daiktų (įskaitant ir nuomojamus) draudimas galioja ne tik draudimo liudijime nurodytoje draudimo vietoje, bet ir laikinai, ne ilgiau kaip 3 mėnesiams (nuo daikto atsiradimo kitoje vietoje datos), esant šiems daiktams kituose pastatuose pvz., parduotuvėje, viešbutyje ar viešojoje vietoje.“ Pareiškėja teigdamas, kad draudikas privalo išmokėti draudimo išmoką už mobiliųjų telefonų stiklo dūžį bei mikrofono gedimą remiasi būtent šia draudimo liudijime nurodyta laikinojo draudimo rizika. Analizuojant Taisyklių nuostatą, detalizuojančią laikinojo draudimo riziką, matyti, kad ši nuostata apibrėžia ir išplečia draudimo galiojimo teritoriją (už draudimo vietos ribų), o ne apsaugo mobiliuosius telefonus nuo papildomos (neįvardytos pirmiau minėtame draudimo rizikų sąraše) draudimo rizikos. Tokią išvadą sustiprina tolimesnės Taisyklių nuostatos, reglamentuojančios laikiną draudimą: „laikino draudimo galiojimo teritorija minimalus draudimo

variantas – Lietuvos Respublikos teritorija; b) standartinis draudimo variantas – Baltijos šalys; c) maksimalus draudimo variantas – Europos Sąjungos valstybės, Norvegija, Šveicarija, Vatikanas, Islandija, San Marinas, Andora, Monakas, Lichtenšteinas.“

Taisyklių A dalies IV skyriaus 1 punkte nustatyta, kad apdrausto turto draudimo apsauga apima šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, kurie staiga ir netikėtai sukeliama arba įvyksta dėl šiame skyriuje išvardytų, jeigu jos numatytos draudimo sutartyje, rizikų. Taisyklių A dalies IV skyriaus nuostatos detalizuoja kiekvieną draudimo riziką, t. y. apibrėžiama, kas yra laikoma draudžiamuoju ir nedraudžiamuoju įvykiu pagal ugnies, gamtinių jėgų, vandens išsiliejimo, vagystės rizikas. Taisyklių A dalies IV skyriaus 1.6 papunktyje detalizuota, kas yra draudžiamasis įvykis – stiklo dūžis: apdrausto turto dužimas arba skilimas. Pasirinkus šią draudimo riziką nuo dužimo ir skilimo yra apdrausti: a) jei draudžiami pastatai – pastato išoriniai įstiklinimai (langų, durų, balkonų, terasų, sienų, stogų, verandų) stiklo paketais ar be jų, pastato vidiniai įstiklinimai be stiklo paketų (tūrėklų, dušo kabinų stiklai, stiklų blokai, meniškai apdoroti stiklai, vitražai ir kt.), santechninė įranga ir kiti daiktai iš stiklo (jei jie įvardyti draudimo sutarties papildomose sąlygose); b) *jei draudžiamas namų turtas* – baldų įstiklinimai (spintų, sienų, paveikslų, sieninių spintų, veidrodžių stiklai), stiklo keraminiai viryklių paviršiai, orkaičių ir gartraukių stiklai, akvariumų stiklai, kiti daiktai iš stiklo (jei jie įvardyti draudimo sutarties papildomose sąlygose). Taip pat atlyginami nuostoliai, padaryti kitam apdraustam turtui dūžtant stiklui. Numatoma, kad stiklo dūžio draudimas galioja tik draudimo vietoje. Minėtame Taisyklių punkte paryškintomis raidėmis taip pat nurodoma, kad mobiliesiems telefonams, nešiojamiesiems kompiuteriams, planšetiniams kompiuteriams bei jų ekranams dėl stiklo dūžio padaryta žala gali būti atlyginama pagal Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunkčio nuostatas, *tik jei pasirinktas papildomai Mobilųjų telefonų, nešiojamųjų kompiuterių ir planšetinių kompiuterių draudimas pagal Taisyklių A. IV dalies 1.17 papunkčio nuostatas*. Minėtame Taisyklių 1.17 papunktyje nustatoma, kad mobiliesiems telefonams, planšetiniams kompiuteriams ir nešiojamiesiems kompiuteriams draudimo apsauga galioja tik papildomai pasirinkus šią paslaugą, draudžiant Maksimaliu draudimo variantu (Taisyklių A. IV dalies 1.12 papunktis). Draudimo apsauga galioja draudimo vietoje ir laikinai šiems daiktams esant už draudimo vietos ribų (Taisyklių A. III dalies 3 punktas).

Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjos draudimo liudijime nebuvo nurodyto visų rizikų mobiliųjų telefonų aparatų draudimo, todėl draudiko sprendimas mobiliųjų telefonų aparatų stiklo dūžį bei mikrofono gedimą pripažinti nedraudžiamaisiais įvykiais laikytinas pagrįstu draudimo sutarties sąlygomis.

Kadangi draudimo sutarties šalys draudimo sutartyje nesusitarė dėl papildomo visų rizikų mobiliųjų telefonų, nešiojamųjų kompiuterių ir planšetinių kompiuterių draudimo, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką dėl 2018 m. vasario 1 d. mobiliųjų telefonų įrenginiams padarytos žalos.

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 J. V. 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.