



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. K. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO
NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugsėjo 5 d. Nr. 242-370
Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. K. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. rugpjūčio 20 d. pareiškėjas ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (toliau – Draudimo sutartis), kurią patvirtina Gyventojų turto draudimo liudijimas, serija *duomenys neskelbtini* Nr. *duomenys neskelbtini*, (toliau – Draudimo liudijimas). Draudimo sutartimi draudimo apsaugos variantu „Visų rizikų draudimas“ buvo apdraustas pareiškėjui priklausantis butas, esantis adresu: *duomenys neskelbtini*. Draudimo sutarties neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės, patvirtintos ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ valdybos 2017 m. gegužės 10 d. nutarimu (galioja nuo 2017 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės).

Pareiškėjas kreipėsi į draudiką dėl 2018 m. sausio 3 d. įvykio, nurodydamas, kad iš jo automobilio salono buvo pavogta kuprinė, kurioje buvo elektrinis dantų šepetėlis, USB raktas, pirštinės ir skėtis.

Draudikas kreipėsi į Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Ukmergės rajono policijos komisariato veiklos skyrių ir iš jo gavo atsakymą – 2018 m. vasario 9 d. raštą Nr. *duomenys neskelbtini* (toliau – Policijos pranešimas), kuriuo informuojama, kad, pagal ikiteisminį tyrimą Nr. *duomenys neskelbtini*, 2018 m. sausio 3 d. buvo gautas pranešimas apie tai, kad pareiškėjas, 19:15 val. išėjęs iš savo darbo vietos, pastebėjo, kad iš automobilio salono dingo jam priklausanti kuprinė, kurioje buvo elektrinis dantų šepetėlis, USB raktas, pirštinės ir skėtis. Policijos pranešime nurodyta, kad „išorinių įsilaužimo žymių nenustatyta, patirta žala – 420 Eur.“

2018 m. vasario 26 d. draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 42.3 papunkčiu, kuriame numatyta, kad Turto draudimo atveju įvykis laikomas nedraudžiamuoju, jei jo priežastis buvo ar žalos atsiradimui įtakos turėjo kilnojamojo daikto palikimas automobilyje, išskyrus daikto palikimą automobilio bagažinėje esant įjungtai apsaugos nuo vagystės sistemai, priėmė sprendimą 2018 m. sausio 3 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką, teigdamas, kad draudiko sprendimas motyvuojamas draudimo Taisyklėmis, tačiau draudimo Taisyklių kopija, sudarant Draudimo sutartį, pareiškėjui nebuvo pateikta. Pareiškėjas nurodė, kad sudarant Draudimo sutartį konsultantė teigė, kad draudimo Taisyklės yra internete, bet jos tėra formalumas, nes pareiškėjas pasirinko visų rizikų draudimo variantą. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas teigia, kad jam Taisyklių nuostatos neturėtų būti taikomos, ir prašo 2018 m. sausio 3 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju.

Atsiliepime Lietuvos bankui draudikas nurodė, kad Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (toliau – CK) įtvirtinti reikalavimai draudikui sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo taisyklėmis, o prieš sudarant sutartį, įteikti jų kopiją draudėjui, taip

pat nuostatos, kad sudarant sutartį prisijungimo būdu standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jei jas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. tinkamai sudarė galimybę kitai šaliai susipažinti su sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis, suponuoja išvadą, kad šalys gali suderinti joms priimtina būdą gauti Taisyklių kopijas ir imperatyviai neįpareigoja draudiko visais atvejais materialiai ir pasirašytinai įteikti Taisyklių kopiją. Draudiko nuomone, šiuo atveju nėra ginčo, kad šalys susitarė Taisyklių kopiją gauti internetu, o pareiškėjas neįrodinėja, kad jis negalėjo pasinaudoti draudiko darbuotojos pateikta nuoroda į draudiko interneto svetainę ar kitaip gauti draudimo Taisyklių kopijos. Kad pareiškėjas sutiko su draudimo sąlygomis, patvirtina tai, kad pareiškėjas vėliau sumokėjo draudimo įmoką (atliko bankinį pavedimą). Be to, draudikas nurodo, kad iki sudarant Draudimo sutartį pareiškėjas keitė Draudimo sutarties sąlygas (prieš sudarant Draudimo sutartį, buvo įtraukta draudimo apsauga telefonams, o vėliau jos buvo atsisakyta), tai leidžia teigti, kad pareiškėjas žinojo, kokia yra draudimo apsauga.

Draudikas taip pat nurodė, kad pareiškėjas dėl įvykio buvo kreipęsis į draudimo bendrovę *ERGO Insurance SE* (toliau – ERGO), nes automobilis buvo apdraustas kasko draudimo sutartimi. Draudiko teigimu, ERGO priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes konstatavo, kad automobilio durų spyna susidėvėjo dėl automobilio eksploatacijos, be to, Policijos pranešime nurodyta, kad išorinių įsilaužimo žymių nenustatyta, o tai, draudiko nuomone, kelia abejonių dėl pačio vagystės fakto.

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, 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 pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko pareigos supažindinti pareiškėją su Draudimo sutarties sąlygomis vykdymo ir draudiko pareigos pareiškėjui išmokėti draudimo išmoką dėl 2018 m. sausio 3 d. įvykio.

Dėl draudiko pareigos supažindinti pareiškėją su Draudimo sutarties sąlygomis vykdymo

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 6.186 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis. 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. Aplinkybę, kad kita šalis buvo tinkamai supažindinta su standartinėmis sutarties sąlygomis, privalo įrodyti standartinės sąlygas parengusi šalis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006).

Vertinant Draudimo sutarties sudarymo ir draudiko pareigos prieš sudarant Draudimo sutartį supažindinti pareiškėją su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis vykdymo aplinkybes, pažymėtina, kad, draudiko teigimu, atvykusiam sudaryti Draudimo sutarties pareiškėjui buvo paaiškinta, kad su Taisyklių sąlygomis galima susipažinti draudiko interneto tinklalapyje. Draudikas, siekdamas pagrįsti šias aplinkybes, Lietuvos bankui pateikė draudiko darbuotojos, kuri tarpininkavo sudarant Draudimo sutartį, draudikui 2018 m. liepos 3 d. pateiktus

paaškinimus apie Draudimo sutarties sudarymo aplinkybes, juose nurodyta, kad prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjas buvo informuotas, kad „visas taisykles ras internetiniame puslapyje compensa.lt“.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, galinčius pagrįsti pareiškėjo supažindinimo su standartinėmis Draudimo sutarties sąlygomis aplinkybes, pažymėtina, kad draudiko darbuotoja 2018 m. liepos 3 d. paaškinimuose nepatvirtino Taisyklių įteikimo pareiškėjui fakto, taip pat nenurodė aplinkybių, kad prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjui buvo išaiškintos Taisyklių sąlygos. Priešingai, draudiko darbuotojos paaškinimai suteikia pagrindą konstatuoti, kad Taisyklės pareiškėjui nebuvo įteiktos, o tik žodžiu buvo suteikta informacija, kad Taisykles galima susirasti internete.

Draudikas atsiliepime atkreipė dėmesį, kad sudarydamos Draudimo sutartį šalys gali suderinti joms priimtina būdą gauti Taisyklių kopijas ir draudikas nėra imperatyviai įpareigotas visais atvejais materialiai ir pasirašytinai įteikti Taisyklių kopijos draudėjui. Draudiko teigimu, ginčo atveju šalys susitarė, kad pareiškėjas Taisykles ras internete, ir pareiškėjas tam neprieštaravo. Vertinant šiuos draudiko teiginius pažymėtina, kad draudikas pagrįstai teigia neprivalantis visais atvejais materialiai ir pasirašytinai įteikti Taisyklių kopijos, tačiau tai nepaneigia CK 6.992 straipsnio 2 dalyje įtvirtintos pareigos prieš sudarant draudimo sutartį įteikti Taisyklių kopijos draudėjui. Iš pateiktų duomenų matyti, kad šiuo atveju draudikas, nurodydamas pareiškėjui, kad jis „visas taisykles ras internetiniame puslapyje compensa.lt“, savo pareigą įteikti Taisyklių kopiją perkėlė pareiškėjui ir jį įpareigojo savarankiškai susirasti konkrečias Taisykles.

Draudikas taip pat pažymėjo, kad faktą, jog pareiškėjas susipažino su taikoma draudimo apsauga ir ją suprato, patvirtina tai, jog iki sudarant Draudimo sutartį pareiškėjas kelis kartus keitė Draudimo sutarties sąlygas (prieš sudarant Draudimo sutartį, buvo įtraukta draudimo apsauga telefonams, o vėliau jos buvo atsisakyta), tai sudaro pagrindą teigti, kad pareiškėjas žinojo, kokia yra draudimo apsauga. Vertinant šiuos draudiko nurodytus argumentus, pažymėtina, kad draudikas nepateikė paaškinimų, pagrindžiančių, kaip į Draudimo sutartį įtraukti papildomi draudimo objektai (šiuo atveju papildoma telefonų draudimo apsauga) patvirtina faktą, kad pareiškėjas žinojo apie Taisyklėse įtvirtintus draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius ir kad galėjo žinoti apie Taisyklių 42.3 papunktyje numatytą sąlygą, kad įvykis laikomas nedraudžiamuoju, jei žalai atsirasti įtakos turėjo kilnojamojo daikto palikimas automobilyje.

Siekdamas pagrįsti, kad pareiga supažindinti pareiškėją su Taisyklių sąlygomis buvo tinkamai įvykdyta, draudikas, rėmėsi draudimo liudijimo nuostatomis: „pasirašydamas ir / ar sumokėdamas draudimo įmoką (ar jos dalį) patvirtinu, kad <...> esu supažindintas su draudimo sutarties sąlygomis ir man yra įteikta jų kopija.“ Vertinant šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad, nors draudimo liudijime yra įtvirtinta, kokios Taisyklės yra taikomos Draudimo sutarčiai (nurodytas Taisyklių pavadinimas, pažymėta Taisyklių redakcija), tačiau tai savaime nepatvirtina, kad pareiškėjas buvo supažindintas su Taisyklėmis. Sistemškai aiškinant teisės aktų nuostatas, reglamentuojančias draudimo sutarties sudarymą ir informacijos draudėjui pateikimą, darytina išvada, kad draudėjo supažindinimas su draudimo taisyklėmis, be kita ko, yra siejamas ir su draudimo taisyklių kopijos įteikimu. Todėl, Lietuvos banko vertinimu, vien tai, kad draudimo liudijime yra nurodytas Taisyklių pavadinimas ir kad pareiškėjas sumokėjo įmoką už draudimo sutartį, savaime nepatvirtina, kad pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas su Taisyklių sąlygomis ir draudikas tinkamai įvykdė jam teisės aktuose nustatytas pareigas.

Šiame kontekste pažymėtina, kad Lietuvos draudikų asociacijos parengtų Ne gyvybės draudimo sutarčių sudarymo gairių (toliau – Gairės) 2.2.4 papunktyje taip pat nurodyta, kad, be prieš sudarant draudimo sutartį draudėjui pateikiamos informacijos, kad draudimo taisyklės skelbiamos draudiko interneto svetainėje, draudėjui taip pat turi būti pateikta tiksli nuoroda į šias taisykles ir šios nuorodos pagrindu turi būti draudėjui suteikiama galimybė atgaminti taisyklių kopiją. Gairių 2.2.4 papunktyje taip pat nustatyta, kad visais atvejais draudėjui turi būti pasiūlyta pateikti draudimo taisykles patvariojoje laikmenoje.

Atsižvelgiant į išdėstytą reglamentavimą, darytina išvada, vien tik informacijos žodžiu apie galimybę internete susipažinti su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis suteikimas draudėjui, kitais faktiniais duomenimis nepagrindžiant draudimo taisyklių įteikimo aplinkybių, nėra pripažįstamas tinkamo draudėjo supažindinimo su Taisyklėmis įrodymu. Laikytina, kad draudiko darbuotojos žodžiu suteikta informacija apie pareiškėjo galimybę internete susipažinti su Taisyklių sąlygomis, neįteikiant Taisyklių kopijos ir nepateikiant tikslių nuorodų į Taisykles, nėra pakankamas įrodymas konstatuoti faktą, kad pareiškėjas buvo supažindintas su Taisyklių sąlygomis. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad šiuo atveju Taisyklės nėra laikytinos sudėtine Draudimo sutarties dalimi ir administruojant 2018 m. sausio 3 d. įvykį jos negali būti taikomos.

Dėl draudiko pareigos, įvykus 2018 m. sausio 3 d. įvykiui, išmokėti draudimo išmoką

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais ir paaiškinimais, nustatyta, kad pareiškėjas kreipėsi į draudiką dėl 2018 m. sausio 3 d. įvykio, kurio metu iš automobilio salono buvo pavogti pareiškėjui priklausantys daiktai. Kaip minėta, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 42.3 papunkčiu, kuriame numatyta, kad Turto draudimo atveju įvykis laikomas nedraudžiamuoju, jei jo priežastis buvo ar žalai atsirasti įtakos turėjo kilnojamojo daikto palikimas automobilyje, išskyrus daikto palikimą automobilio bagažinėje esant įjungtai apsaugos nuo vagystės sistema, priėmė sprendimą 2018 m. sausio 3 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Asiliepime Lietuvos bankui draudikas nurodė, kad pareiškėjas dėl įvykio buvo kreipęsis į draudimo bendrovę ERGO, nes automobilis buvo apdraustas kasko draudimu, tačiau ERGO priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes konstatavo, kad automobilio durų spyna susidėvėjo dėl automobilio eksploatacijos, o tai, draudiko nuomone, kelia abejonių dėl pačio vagystės fakto. Vertinant šiuos draudiko argumentus, atkreiptinas dėmesys, kad draudikas Lietuvos bankui pateikė draudimo bendrovės ERGO sprendimą, susijusį su 2015 m. vasario 10 d. įvykiu, o ne su pareiškėjo nurodytu 2018 m. sausio 3 d. įvykiu. Atsižvelgiant į tai, kad draudikas nepateikė įrodymų ar paaiškinimų, kaip minėtas sprendimas susijęs su nagrinėjamu įvykiu, šis draudiko pateiktas dokumentas nebus vertinamas plačiau.

Kaip minėta, Lietuvos bankui nustačius, kad pareiškėjas nebuvo tinkamai supažindintas su Taisyklėmis, Taisyklės nėra laikytinos tarp šalių sudarytos Draudimo sutarties sudėtine dalimi. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad, vertinant, ar draudikui kyla pareiga mokėti draudimo išmoką dėl 2018 m. sausio 3 d. įvykio, turi būti vadovaujama draudimo liudijime nustatytais sąlygomis, apie kurias pareiškėjas buvo informuotas (ginčo dėl to nėra). Draudimo liudijimo duomenys patvirtina, kad Draudimo sutarties šalys, sudarydamos Draudimo sutartį, susitarė dėl „Visų rizikų“ (taigi ir nuo vagystės rizikos) draudimo apsaugos taikymo. Kadangi Lietuvos bankui yra pateiktas Policijos pranešimas, kuriame nurodyta, kad buvo užregistruotas pranešimas dėl vagystės ir tuo pagrindu buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas, o draudikas atsiliepime nurodo tik savo abejones, tačiau nepateikė jokių jas patvirtinančių objektyvių duomenų (pvz., duomenų, kad ikiteisminis tyrimas buvo nutrauktas nenustačius vagystės požymių arba perkvalifikuotas į sukčiavimą), laikytina, kad vagystės faktas nėra paneigtas.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, susijusias su draudimo išmokos, įvykus 2018 m. sausio 3 d. įvykiui, mokėjimu, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga išmokėti draudimo išmoką dėl pareiškėjui priklausančios kuprinės ir joje buvusių daiktų vagystės.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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. Tenkinti M. K. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui pripažinti 2018 m. sausio 3 d. įvykį draudžiamuoju ir išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, atlyginančią dėl įvykio patirtą žalą.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas