



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

**SPRENDIMAS
DĖL D. B., L. B. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. gruodžio 20 d. Nr. 242-533

Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. B. (toliau – draudėjas) ir L. B. (toliau kartu – pareiškėjai ir (arba) apdraustieji) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjai prašė išnagrinėti tarp jų ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. birželio 13 d. draudėjas su draudiku sudarė Kelionių draudimo sutartį (toliau – Kelionių draudimo sutartis) Kelionių draudimo taisyklių Nr. 061 (toliau – Taisyklės) pagrindu, kuria apdraudė savo bei pareiškėjos L. B. turtinius interesus, susijusius su finansinių nuostolių atlyginimu dėl turėtų nenumatytų išlaidų vykstant į užsienį ar kelionės metu. Draudimo sutarties sudarymą patvirtina draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo liudijimas).

2017 m. liepos 20 d. pareiškėjai pateikė draudikui analogiško turinio prašymus išmokėti draudimo išmokas, nurodydami, jog 2017 m. liepos 19 d. dėl techninių nesklandumų buvo atidėtas oro transporto bendrovės „AirAsia“ skrydis Nr. QZ 508 iš Denpasarą į Singapūrą ir dėl šios priežasties pareiškėjai nespėjo į vėlesnius skrydžius – iš Singapūro į Paryžių ir iš Paryžiaus į Rygą. Pareiškėjai nurodė, kad nedelsdami kreipėsi į pastarųjų dviejų skrydžių operatorę „Air France“ ir jiems buvo pasiūlyta už papildomą 150 Eur mokestį kiekvienam asmeniui rinktis kitą skrydį iš Singapūro į Paryžių, vyksiantį praėjus vienai parai nuo planuoto skrydžio, t. y. 2017 m. liepos 20 d. 22 val. 40 min. Pareiškėjai draudikui paaiškino, kad kitas skrydis iš Paryžiaus į Rygą būtų buvęs vykdomas po 12 valandų nuo atvykimo į Paryžių, dėl to pareiškėjai nuo suplanuoto kelionės grafiko būtų atsilikę 36 valandomis. Anot pareiškėjo D. B., 2017 m. liepos 21 d. jam buvo suplanuoti atlikti kraujo tyrimai, o 2017 m. liepos 24 d. – planinė operacija. Kaip nurodo pareiškėja L. B., jai 2017 m. liepos 21 d. nuo 7 val. 30 min. reikėjo vykti į darbą, todėl, „Air France“ siūlomai alternatyvai esant netinkamai, pareiškėjai nusipirko kitų skrydžių bilietus iš kitos oro transporto bendrovės „Finnair“.

2017 m. liepos 26 d., išnagrinėjęs pareiškėjų prašymus išmokėti draudimo išmokas, draudikas pateikė pareiškėjams raštus, kuriuose nurodė, kad, pagal Taisyklių 72 punktą, draudikas yra įsipareigojęs atlyginti tiesioginius finansinius nuostolius, atsiradusius persėdimo oro uoste, kurių nepadengia kelionės organizatoriai, t. y. bilietų keitimas ar naujų įsigijimas (jei nėra galimybės pakeisti senų bilietų), ir atkreipė dėmesį į tai, kad šiuo konkrečiu atveju vežėjas „Air France“ sutiko pakeisti bilietus su papildoma 150 Eur priemoka. Remdamasis Taisyklių 72 ir 77 punktais, draudikas sutiko abiem pareiškėjams išmokėti 120 Eur draudimo išmokas (pritaikius 20 proc. besąlyginę išskaitą).

2017 m. liepos 26–27 d. elektroniniu paštu pareiškėja L. B. draudikui nurodė nesutinkanti su draudimo išmokos dydžiu ir teigė, kad į Lietuvą privalėjo grįžti iki 2017 m. liepos 21 d., o pasinaudoję „Air France“ pasiūlyta alternatyva pareiškėjai būtų į Lietuvą grįžę 36 valandomis vėliau, nei buvo planuota. Dėl šių priežasčių, kaip nurodė pareiškėja, apdraustieji neturėjo galimybės pakeisti senų bilietų. Tokią poziciją pareiškėja grindė Taisyklių 78 ir 79 punktų nuostatomis. Tačiau draudikas savo sprendimo nepakeitė ir nurodė pareiškėjai, kad priimtas

sprendimas yra objektyvus ir atitinkantis Taisykles, todėl nėra pagrindo sprendimą keisti.

Nesutikdami su draudiko sprendimu, 2017 m. rugpjūčio 4 d. pareiškėjai kreipėsi į draudiką su pretenzija, pakartotinai nurodydami 2017 m. liepos 20 d. prašymuose išdėstytas aplinkybes. Pareiškėjai, be kita ko, paaiškino, kad įvykio dieną apie 15 val. susisiekė su draudiko atstovu trumpuoju numeriu 1626. Draudiko darbuotoja patikino, kad draudikas padengs naujų bilietų įsigijimo išlaidas, pritaikęs 20 proc. dydžio besąlyginę išskaitą, todėl pareiškėjai įsigijo kitus skrydžių bilietus – iš Singapūro į Helsinkį ir iš Helsinkio į Kauną, už kuriuos sumokėjo iš viso 1 337 Eur. Pareiškėjai prašė draudiko pakartotinai apsvarstyti pasiūlymą dėl draudimo išmokos ir nurodė, kad, pritaikius 20 proc. besąlyginę išskaitą, jiems lygiomis dalimis turi būti išmokėta 1 637 Eur.

2017 m. rugpjūčio 7 d. atsakyme į pareiškėjų 2017 m. rugpjūčio 4 d. pretenziją draudikas nurodė, kad žalą administravo pagal kelionės jungties draudimo sąlygas ir, vadovaudamasis gautais dokumentais bei Taisyklių 72 ir 77 punktais, priėmė sprendimą išmokėti 120 Eur dydžio draudimo išmokas kiekvienam apdraustajam. Draudikas taip pat paaiškino, kad pareiškėjai, norėdami pasirinkti sau patogesnę grįžimo laiką, dėl asmeninių priežasčių nepasinaudojo pasiūlymu pakeisti skrydžių bilietus su 150 Eur priemoka žmogui, ir pabrėžė, jog sprendimas dėl išmokų dydžio nebus keičiamas.

Pareiškėjai, nesutikdami su draudiko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir iš esmės pakartoję 2017 m. liepos 20 d. prašymuose bei 2017 m. rugpjūčio 4 d. pretenzijoje nurodytas aplinkybes, tačiau rėmėsi ne Taisyklių 78–79 punktais (kaip pretenzijose draudikui), o 72 punkto nuostata, reglamentuojančia kelionės jungties draudimą. Pareiškėjai prašo Lietuvos banko rekomenduoti draudikui išmokėti pareiškėjams draudimo išmokas, atlyginančias bendrus 1 637 Eur nuostolius.

2017 m. spalio 6 d. draudikas pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą dėl pareiškėjų kreipimesi nurodytų aplinkybių ir pateikto reikalavimo pagrįstumo, kuriame, be kitų pareiškėjams teiktuose raštuose paaiškintų aplinkybių, nurodė, kad Taisyklėse nėra numatytos galimybės apdraustajam savarankiškai atsisakyti vežėjo pasiūlytos dalies išlaidų kompensacijos ir tokiu atveju gauti visą kompensavimą už kelionės jungties praradimą. Draudiko nuomone, Taisyklių 72 punkte aiškiai nurodoma, kad naujus bilietus pirkti galima tik jei nėra galimybės pakeisti senų bilietų, todėl pareiškėjai turėjo sutikti su vežėjo pasiūlyta galimybe ir pasikeisti bilietus, o ne savarankiškai pirkti naujus. Šiuo atveju tokia galimybė buvo, tačiau pareiškėjai jos atsisakė dėl asmeninių priežasčių, to nesuderinę su draudiku, todėl šiuo savo sprendimu prisiėmė ir iš jo kylančius finansinius nuostolius. Draudikas laikosi pozicijos, kad pareiškėjų reikalavimai išmokėti didesnes draudimo išmokas yra nepagrįsti.

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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, tarp šalių kilo ginčas dėl įvykį reglamentuojančių Taisyklių nuostatų aiškinimo, draudžiamą įvykį sampratos ir draudimo išmokos dydžio.

Dėl išlaidų, patirtų įsigyjant skrydžio bilietus iš Denpasaro į Singapūrą

Pareiškėjai savo kreipimesi į Lietuvos banką kelia reikalavimą dėl 1 637 Eur draudimo išmokos, tačiau iš pareiškėjų nurodytų aplinkybių matyti, kad jie sumokėjo 1 337 Eur už lėktuvo bilietus už skrydžius iš Singapūro į Helsinkį ir iš Helsinkio į Kauną ir 300 Eur už bilietus už skrydį iš Denpasaro į Singapūrą.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjų išlaidos už skrydžio bilietus iš Denpasaro į Singapūrą

nepriskirtinos prie draudžiamųjų įvykių pagal Kelionių draudimo sutarčiai taikytinas Taisyklių nuostatas, nes bilietai buvo įsigyti pačių pareiškėjų dar prieš pradėdant kelionę, tiesiog kelionės metu, kaip nurodyta pareiškėjų pateiktoje „AirAsia“ pažymoje, šis skrydis vėlavo 2 val. 35 min., tačiau įvyko.

Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad pareiškėjų išlaidos už skrydžių bilietus iš Denpasaro į Singapūrą pagal Kelionių draudimo sutarties sąlygas ir Draudimo liudijime nustatytą draudimo apsaugą nėra laikomos nuostoliais, todėl pareiškėjų reikalavimas išmokėti minėtas išlaidas kompensuojančią draudimo išmoką yra atmestinas kaip nepagrįstas. Toliau sprendžiamas tik reikalavimo dėl nuostolių, patirtų įsigyjant skrydžių bilietus iš Singapūro į Helsinkį ir iš Helsinkio į Kauną, pagrįstumas.

Dėl Taisyklių 78 ir 79 punktų taikymo

Kreipimesi į Lietuvos banką nurodytus reikalavimus pareiškėjai iš esmės grindžia Taisyklių 72 punktu, reglamentuojančiu kelionės jungties draudimą, tačiau draudikui pateiktose pretenzijose ir el. susirašinėjimų su draudiko darbuotojais metu pareiškėjai savo poziciją grindė tuo, kad draudikas draudimo išmoką turėjo apskaičiuoti pagal Taisyklių 78 ir 79 punktų nuostatas, reglamentuojančias kelionės atidėjimo ir atšaukimo draudimą. Draudikas nesutiko su tokiais pareiškėjų argumentais ir 2017 m. liepos 26 d. bei 2017 m. rugpjūčio 7 d. raštais paaiškino, kokių pagrindų taikė kelionės jungties draudimo sąlygas.

Atkreiptinas dėmesys, kad, pagal Taisyklių 78 punktą, draudžiamasis įvykis – apdraustojo tiesioginiai finansiniai nuostoliai, atsiradę dėl pirmos transporto priemonės, vykstant į kelionę (grįžtant iš kelionės), vėlavimo, skrydžio laiko pakeitimo ar atšaukimo vežėjo iniciatyva. Taisyklių 79 punkte nurodyta, kad draudikas atlygina tiesioginius finansinius nuostolius, atsiradusius pirmajame išvykimo oro uoste, siekiant nuvykti į galutinį kelionės tikslą, kurių nepadengia kelionės organizatoriai, tai yra bilietų keitimas ar naujų bilietų įsigijimas (jei nėra galimybės pakeisti senų bilietų).

Įvertinus Lietuvos bankui pareiškėjų ir draudiko pateiktus dokumentus, nustatyta, kad pareiškėjų patirti finansiniai nuostoliai yra susiję su kelionės jungties praradimo rizika, o ne su kelionės atidėjimo ir atšaukimo draudimu, nes pareiškėjai patyrė nuostolių persėdimo oro uoste (Singapūre) nespėję į antrąjį skrydį (iš Singapūro į Paryžių), pirmajai oro transporto priemonei (iš Denpasaro į Singapūrą) vėluojant atvykti. Taigi pareiškėjų patirti nuostoliai iš esmės atitinka ne Taisyklių 78 punkto nuostatą, o 70 punkte įtvirtintą draudžiamąjį įvykių apibrėžimą („apdraustojo tiesioginiai finansiniai nuostoliai, vėluojant apdraustajam į ne pirmą transporto priemonę (vykstant su persėdimu) dėl ankstesnės oro transporto priemonės vėlavimo ar atšaukimo, jei dėl to yra kaltas vežėjas ir (ar) skrydžiui netinkamos oro sąlygos“). Kaip minėta, pagal Taisyklių 79 punktą, detalizuojantį 78 punkte įtvirtintą draudžiamąjį įvykių apibrėžimą, draudikas įsipareigoja atlyginti nuostolius, atsiradusius ne persėdimo, o pirmajame išvykimo oro uoste, todėl administruodamas žalą draudikas pagrįstai nesivadovavo Taisyklių 78 ir 79 punktais.

Dėl Taisyklių 70 ir 72 punktų nuostatų aiškinimo ir draudžiamąjo įvykio sampratos

Tarp draudėjo ir draudiko sudaryta Kelionių draudimo sutartis, kuria buvo apdrausti pareiškėjų turtiniai interesai, 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. Lietuvos Aukščiausiasis teismas savo praktikoje yra nurodęs, 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. Draudimo apsauga numatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie nelaikytini. Taigi draudiko pareiga išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose

nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį siejama su draudžiamąjį įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013).

Kelionės jungties draudimą reglamentuojančiame Taisyklių 70 punkte įtvirtinta, kad draudžiamasis įvykis – apdraustąjį tiesioginiai finansiniai nuostoliai, patirti apdraustąjam vėluojant į ne pirmą transporto priemonę (vykstant su persėdimu) dėl ankstesnės oro transporto priemonės vėlavimo ar atšaukimo, jei dėl to yra kaltas vežėjas ir (ar) skrydžiui netinkamos oro sąlygos. Šios aplinkybės privalo būti įrodytos dokumentais. Pagal Taisyklių 72 punktą, draudikas atlygina tiesioginius finansinius nuostolius, atsiradusius persėdimu oro uoste, kurių nepadengia kelionės organizatoriai, t. y. bilietų keitimo ar naujų bilietų įsigijimo (jeigu nėra galimybės pakeisti senų bilietų), taip pat nenumatytas papildomas nakvynės ir pragyvenimo išlaidas iki 100 Eur parai, pagal pateiktus įsigijimo kvitus, bet ne daugiau 2 parų ir ne ilgiau kaip iki artimiausio reiso.

Kaip minėta, pareiškėjų patirti finansiniai nuostoliai yra susiję būtent su kelionės jungties praradimo rizika, nes pareiškėjai patyrė nuostolių persėdimu oro uoste, t. y. nespėję į antrąjį skrydį, pirmajai oro transporto priemonei vėluojant atvykti. Atsižvelgiant į tai, kad 2017 m. liepos 19 d. įvykis, t. y. abiejų pareiškėjų patirti tiesioginiai finansiniai nuostoliai dėl atidėto skrydžio, iš esmės atitinka Taisyklių 70 ir 72 punktuose įtvirtintą draudžiamąjį įvykio apibrėžimą, laikytina, kad draudikas pagrįstai žala administravo pagal kelionės jungties draudimą reglamentuojančias nuostatas.

Toliau sprendžiant dėl ginčo šalių pateiktų reikalavimų pagrįstumo, būtina įvertinti Taisyklių 70 ir 72 punktų nuostatų sąlygas ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjų reikalavimą nuostolius, patirtus įsigyjant naujus bilietus, pripažinti draudžiamąjį įvykiu. Kaip minėta, draudikas sprendimą nemokėti pareiškėjų reikalaujamo dydžio draudimo išmokos grindė aplinkybe, jog pareiškėjai galėjo ir, remiantis Taisyklių nuostatomis, turėjo rinktis oro transporto bendrovės „Air France“ pasiūlytus skrydžių bilietus su 150 Eur priemoka kiekvienam asmeniui, tačiau pareiškėjai su tokiais draudiko argumentais nesutiko.

Šiame kontekste pažymėtina, kad, pagal kasacinio teismo praktiką, draudimo sutartis yra fiduciarinio pobūdžio sutartis, grindžiama sutarties šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu. Dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2001 m. birželio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-7-397/2001; 2003 m. gegužės 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-546/2003; 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008; 2011 m. sausio 31 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-16/2011; ir kt.). Esant sutarties šalių nesutarimams dėl sudarytos sutarties sąlygų turinio, jos turi būti aiškinamos pagal CK 6.193 straipsnyje įtvirtintas bendrąsias sutarčių aiškinimo taisykles, vadovaujantis sąžiningumo bei sisteminio sutarties sąlygų aiškinimo principais. Sutartis turi būti aiškinama nustatant tikruosius šalių ketinimus, atsižvelgiant į sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, jos esmę bei tikslą, jos sudarymo aplinkybes, šalių elgesį prieš ir po sutarties sudarymo. Esminiai sutarčių aiškinimo principai – nagrinėti tikruosius šalių ketinimus ir aiškinti sutartį sąžiningai – lemia būtinybę aiškinant sutarties sąlygas įvertinti sutarties šalių elgesį, jų subjektyvią nuomonę dėl sutarties sąlygų turinio ir tų sąlygų suvokimą sutarties sudarymo metu, tačiau, kai šalių ketinimai nesutampa, būtina atsižvelgti ir į sutarties sąlygų lingvistinę reikšmę, nes sutarties teksto lingvistinė analizė gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-288/2010; 2012 m. balandžio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-146/2012). CK 6.193 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad tais atvejais, kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas

priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos yra aiškinamos sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.

Taisyklių 70 punkto taikymą detalizuojančiame Taisyklių 72 punkte, kuriuo draudikas remiasi kaip savo atsikirtimų į pareiškėjų kreipimesi nurodytas aplinkybes pagrindu ir grindžia sprendimą išmokėti kiekvienam iš pareiškėjų 120 Eur draudimo išmokas, nurodyta: „Mes atlyginsime tiesioginius finansinius nuostolius atsiradusius persėdimo oro uoste, kurių nepadengia kelionės organizatoriai, t. y. *bilietų keitimas ar naujų bilietų įsigijimas* (nesant *galimybės* pakeisti senų bilietų), o taip pat nenumatytas papildomas nakvynės ir pragyvenimo išlaidas iki 100 Eur parai, pagal pateiktus įsigijimo kvitus, bet ne daugiau 2 parų ir *ne ilgiau kaip iki artimiausio reiso*.“ Svarbu pažymėti, kad šiame Taisyklių punkte nėra detalizuota, kas Taisyklių kontekste laikoma *galimybe pakeisti bilietus*. Galimybė pakeisti bilietus nėra siejama nei su piniginiu ekvivalentu (priemokos dydžiu) ar reikalavimu išvengti papildomų išlaidų, nei su nustatytu terminu. Taip pat Taisyklėse nedetalizuojama, ar keičiant senus arba įsigyjant naujus bilietus išlaidos privalo būti ne didesnės nei prarastų skrydžio bilietų pirkimo kaina, ar būtina rinktis analogišką, koks nurodytas prarastuose bilietuose, maršrutą, ar apdraustieji asmenys gali rinktis skrydžio bilietus į paskutinį kelionės grandinės tikslą kitu, nei buvo suplanuotas, maršrutu. Kitaip tariant, Taisyklėse nėra aiškiai nustatyta, kada apdraustasis gali pasinaudoti teise įsigyti naujus bilietus ir tikėtis, kad patirti finansiniai nuostoliai draudiko bus vertinami kaip draudžiamasis įvykis. Įvertinus Taisyklių 72 punkte išdėstytas draudžiamąjį įvykio sąlygas, akivaizdu, kad ši nuostata yra nevienareikšmiška ir neaiški, suponuojanti draudikui galimybę kiekvienu konkrečiu atveju skirtingai interpretuoti kelionės jungties draudimo sąlygas ir esant panašioms faktinėms aplinkybėms priimti skirtingus sprendimus.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, kaip nurodė pareiškėjai, sužinoję apie potencialią riziką, t. y. aplinkybę, kad galbūt nespės išvykti ne pirma oro transporto priemone dėl pirmosios vėlavimo, jie nedelsdami kreipėsi į draudiką bendruoju draudiko nurodytu informaciniu telefono numeriu 1626. Nors draudikas 2017 m. gruodžio 5 d. rašte Lietuvos bankui nurodė, kad pokalbio metu nebuvo kalbama apie įvykio pripažinimą nedraudžiamuoju, o tiesiog pabrėžta, kad galutinė išmoka bus apskaičiuota su 20 proc. išskaita, be to, pirminio telefoninio pokalbio metu sprendimai dėl išmokos nėra priimami, tačiau pabrėžtina tai, kad pareiškėja nurodė ketinanti įsigyti naujus bilietus, o draudiko darbuotoja paaiškino, kad finansiniai nuostoliai tokiu atveju bus atlyginti taikant 20 proc. išskaitą. Kitų reikšmingų aplinkybių, susijusių su Taisyklių taikymu, draudiko darbuotoja nesiaiškino, todėl darytina išvada, kad pareiškėjams susiformavo pagrįstas lūkestis, jog nuostoliai, patirti įsigyjant naujus bilietus, bus atlyginti pagal Kelionių draudimo sutarties sąlygas. Pareiškėjai, kreipdamiesi draudiko nurodytu informaciniu telefono numeriu, pagrįstai tikėjosi, kad draudiko darbuotojos, kaip draudikui atstovaujančio ir jo teikiamas finansines paslaugas išmanančio asmens, suteikta informacija yra teisinga.

Atsižvelgiant į tai, kad tais atvejais, kai nedraudžiamieji ir draudžiamieji įvykiai nėra apibrėžti aiškiai ir nedviprasmiškai, šios sąlygos turi būti aiškinamos sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai, darytina išvada, kad pareiškėjai Kelionių draudimo sutartimi ketindami apsaugoti savo turtinius interesus, susijusius su kelionės jungties praradimo rizika, negalėjo tikėtis draudiko pateikto Taisyklių sąlygų aiškinimo.

Pateiktų išvadų kontekste svarbu pabrėžti, jog, pagal civilinių santykių subjektų lygiateisiškumo, sutarties laisvės, teisinio apibrėžtumo, teisėtų lūkesčių principus, draudikas, turėdamas įstatymo suteiktą teisę parengti draudimo rūšies taisykles, privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, taisyklėse pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiai atskleistos, konkretizuotos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008). Sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartines sutarties sąlygas parengusi šalis privalo ne tik tinkamai atskleisti šias sąlygas kitai sutarties šaliai, tačiau taip pat yra atsakinga už tai, kad jos parengtos standartinės sutarties sąlygos būtų aiškios ir nedviprasmiškos. Jeigu standartines

sąlygas parengusi šalis to tinkamai nepadarė, kilus sutarties šalių ginčui, ši šalis negali remtis jokiais standartinėmis sąlygomis, dėl kurių aiškumo ir atskleidimo kitai sutarties šaliai kyla abejonių. Pareiga įrodyti, kad standartinės sąlygos yra aiškios ir neturėjo būti klaidingai suprastos kitos sutarties šalies, tenka standartines sutarties sąlygas parengusiai šaliai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. gruodžio 10 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-545/2007), tačiau draudikas nepateikė motyvuotų argumentų, kuriais remiantis būtų galima daryti išvadą, kad pareiškėjai Kelionių draudimo sutartį ir Taisyklių nuostatas turėjo suprasti ir (arba) suprato būtent taip, kaip nurodo draudikas savo atsiliepime dėl pareiškėjų kreipimesi pateiktų argumentų ir reikalavimų pagrįstumo.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga pareiškėjų patirtus finansinius nuostolius dėl naujų skrydžių bilietų pirkimo pripažinti draudžiamuoju įvykiu ir apskaičiuoti bei išmokėti pareiškėjų patirtus finansinius nuostolius atlyginančią draudimo išmoką.

Dėl draudimo išmokų dydžio

Pareiškėjai kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo kelia reikalavimą rekomenduoti draudikui išmokėti 1 637 Eur draudimo išmoką lygiomis dalimis, taikant Kelionių draudimo sutartyje numatytą 20 proc. besąlyginę išskaitą. Tačiau, kaip minėta, pareiškėjų reikalavimo dalis dėl išlaidų, patirtų įsigyjant skrydžio bilietus skrydžiui iš Denpasaro į Singapūrą, atlyginimo yra nepagrįsta ir atmestina. Be to, kaip matyti iš pateiktų dokumentų, draudikas abiem apdraustiesiems išmokėjo 120 Eur draudimo išmokas (su pritaikyta 20 proc. išskaita). Iš dalies patenkinus pareiškėjų reikalavimą pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką, nustatyta Kelionių draudimo sutarties ir Taisyklių nuostatas atitinkanti kiekvienam pareiškėjui mokėtina draudimo išmoka.

Taisyklių 77 punkte įtvirtinta, kad draudimo išmoka mokama pagal pateiktus finansinius dokumentus, kurie patvirtina išlaidas ir kurių nepadengia kelionės organizatoriai, bet neviršijant draudimo sumos, įvertinant besąlyginę išskaitą. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad patirtomis išlaidomis, pagal kelionės jungties draudimą reglamentuojančias Taisyklių nuostatas, t. y. 70 ir 72 punktus, laikytini persėdimo oro uoste atsiradę finansiniai nuostoliai, kurie siejami išimtinai su bilietų keitimu ar įsigijimu bei nakvynės ar pragyvenimo išlaidomis. Taigi iš nagrinėjamoje ginčo byloje nustatytų aplinkybių matyti, kad pareiškėjams turi būti atlyginamos tik išlaidos, patirtos persėdimo oro uoste įsigyjant naujus skrydžių bilietus.

Iš Lietuvos bankui pateikto draudėjo banko sąskaitos išrašo matyti, kad pareiškėjai už skrydžių bilietus iš Singapūro į Helsinkį ir iš Helsinkio į Kauną sumokėjo ne 1 337 Eur, kaip buvo nurodyta kreipimesi į draudiką, o 1 299,60 Eur (po 649,80 Eur kiekvienas). Kadangi pareiškėjų reikalavimas išmokėti draudimo išmoką už išlaidas, patirtas įsigyjant bilietus pirmajam skrydžiui, yra nepagrįstas, mokėtina draudimo išmoka turi būti apskaičiuota pagal pareiškėjų faktiškai turėtas išlaidas už skrydžių bilietus iš Singapūro į Helsinkį ir iš Helsinkio į Kauną.

Įvertinus Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, nustatyta, kad S klasės skrydžio bilietai pagal „Finnair“ viešai skelbiamą bilietų skirstymą priskiriami ekonominei klasei, o bilietų įsigijimo išlaidos, tekusios kiekvienam pareiškėjui, sudaro 649,80 Eur. Byloje nėra duomenų, kad visą ar dalį šių išlaidų būtų atlyginęs kelionės (skrydžio) organizatorius, todėl ši suma yra laikytina kiekvieno iš pareiškėjų nuostoliais, patirtais praradus kelionės jungtį, ir atlygintina kiekvienam pareiškėjui pagal Kelionių draudimo sutartyje ir Taisyklėse numatytą draudimo išmokos apskaičiavimo tvarką.

Iš dalies patenkinus pareiškėjų reikalavimą pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką, draudikui kyla pareiga išmokėti kiekvienam iš pareiškėjų neišmokėtos draudimo išmokos, kuri visiškai atlygintų kiekvieno pareiškėjo patirtas 649,80 Eur išlaidas, dalį, iš išmokėtinų sumų išskaičiuojant pareiškėjams jau išmokėtą draudimo išmokos dalį ir pritaikant Kelionių draudimo sutartyje numatytą 20 proc. dydžio besąlyginę išskaitą.

Apibendrinamas tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo

27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjų D. B. ir L. R reikalavimą ir rekomenduoti draudikui 2017 m. liepos 19 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti kiekvienam pareiškėjui neišmokėtos draudimo išmokos, kuri visiškai atlygintų patirtas 649,80 Eur išlaidas, dalį, iš išmokėtinų sumų išskaičiuojant pareiškėjams jau išmokėtą draudimo išmokos dalį ir pritaikant Kelionių draudimo sutartyje numatytą besąlyginę išskaitą.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytas 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius