



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. Š. IR IF P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. vasario 27 Nr. 242-78
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. Š. (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:

2015 m. sausio 16 d.–2031 m. vasario 17 d. draudimo laikotarpiui tarp pareiškėjos ir draudiko, tarpininkaujant *Luminor Bank AS*, veikiančiam per Lietuvos skyrių, (buvęs *Nordea Bank AB*) (toliau – bankas) buvo sudaryta gyventojų turto draudimo sutartis (draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria buvo apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*), šiame name esantis turtas ir draudėjo civilinė atsakomybė.

Pareiškėja draudikui 2018 m. rugpjūčio 2 d. pateikė pranešimą apie 2018 m. balandžio 27 d. įvykį, kad iš apdrausto namo buvo pavogti pareiškėjos auskarai (toliau – Įvykis). Draudikas 2018 m. rugpjūčio 28 d. raštu pareiškėją informavo, kad vadovaujantis Draudimo apsaugos sąlygos Nr. 201 (toliau – Taisyklės) 201.2.2 papunkčiu, numatančiu, kad apdrausto turto praradimas dėl grobimo, išskyrus vagystę įsibraunant, vandalizmą įsibrovus, plėšimą, yra nedraudžiamasis įvykis, todėl draudimo išmoka dėl Įvykio nebus mokama.

Pareiškėjos atstovas advokatas D. K. 2018 m. rugsėjo 9 d. raštu draudikui pateikė pretenziją, nurodydamas, kad tarp pareiškėjos ir draudiko Draudimo sutartis buvo sudaryta naudojantis ryšio priemonėmis. Pareiškėjos atstovo teigimu, pareiškėjai ryšio priemonėmis pateiktame draudimo liudijime nebuvo nurodyta, kad Draudimo sutartiniai yra taikomos nedraudžiamųjų įvykių sąlygos. Draudikas prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjos nesupažindino su Taisyklių 201.2.2 papunktyje įtvirtintomis itin specifinėmis įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygomis, apibrėžiančiomis „turto grobimą“. Pareiškėjos atstovas taip pat pabrėžė, kad draudikas neaiškiai suformulavo Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygas, nes „draudėjui nesuvokiamos ir neprivalo būti suvokiamos tokios sąvokos, kaip „grobimas“, „vagystė įsibraunant“, „vandalizmas įsibraunant“, „plėšimas“. „Grobimas“ nėra savarankiška nusikalstamos veikos sąvoka, o bet kuris svetimo turto neteisėtas užvaldymas prieš šio turto teisėto valdytojo valią, laikytinas grobimu“. Pareiškėjos atstovas pabrėžė, kad Lietuvos Respublikos baudžiamajame kodekse (BK) nėra išskirtos ir išaiškintos sąvokos „grobimas“, „vandalizmas įsibraunant“. Pareiškėjos atstovas taip pat nurodė, kad sudarius Draudimo sutartį pareiškėjai buvo suformuotas teisėtas lūkestis, kad draudimo išmoka bus mokama įvykus vagystei, nes „Draudimo sutartis yra turto draudimas nuo gaisro ar gamtinių jėgų bei nuo kitų žalių“. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjos atstovas teigė, kad neatskleistos ir neaiškios Draudimo sutarties sąlygos turi būti aiškinamos draudiko, kaip neaiškias standartines draudimo sutarties sąlygas parengusios šalies, nenaudai. Šias aplinkybes pareiškėjos atstovas grindė Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.193 straipsnio 4 dalimi ir aplinkybėmis, kad Draudimo sutartis buvo sudaryta naudojantis ryšio priemonėmis, „neišaiškinus suprantamai būtinos draudėjui informacijos ir sąlygų“.

Draudikas 2018 m. spalio 18 d. raštu pateiktame atsakyme į pareiškėjos atstovo pretenziją nurodė, kad neturi pagrindo keisti priimto sprendimo. Draudikas papildomai nurodė, kad Įvykio administravimo metu buvo nustatyta, jog pareiškėjos auskarus galėjo pavogti UAB „Laikena“, teikiančios apdrausto namo valymo paslaugas, darbuotoja. Taisyklių

159.3 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka nėra mokama, jei draudėjas ar su juo susijęs asmuo žalą padarė tyčia. Draudikas pabrėžė, kad pagal Taisyklių 15 punktą su draudėju susijusiais asmenimis laikomi asmenys, kuriems draudėjas pavedė ar kitaip teisėtai patikėjo valdyti draudimo objektą. Draudikas pabrėžė, kad UAB „Laikena“ darbuotoja įvykio dieną apdraustame name buvo teisėtai. Draudikas taip pat nurodė, kad prieš sudarant Draudimo sutartį teisės aktuose nustatyti supažindinimo su Draudimo sutarties sąlygomis reikalavimai buvo vykdomi tinkamai.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko atsakyme į 2018 m. rugsėjo 9 d. pretenziją nurodytomis aplinkybėmis, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo išnagrinėjimo. Pareiškėja pakartojo 2018 m. rugsėjo 9 d. pretenzijoje draudikui nurodytas aplinkybes dėl Taisyklių sąlygų neaiškumo ir jų netinkamo atskleidimo. Pareiškėja taip pat pabrėžė, kad ji UAB „Laikena“ nebuvo patikėjusi valdyti apdrausto turto, nes UAB „Laikena“ tik paslaugų sutarties pagrindu teikė valymo paslaugas apdraustame name. Be to, pareiškėjos teigimu, „net ir tuo atveju, kai iš patalpos daiktą pagrobia (vagystę įvykdo) teisėtai patalpose esantis asmuo, tokia veika kvalifikuojama, kaip vagystė“. Pareiškėja taip pat nurodė, kad draudikas 2018 m. rugpjūčio 28 d. ir 2018 m. spalio 18 d. raštuose nurodė skirtingus atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrindus. Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėja teigė, kad draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra nepagrįstas, todėl Lietuvos banko prašė rekomenduoti draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju ir pareiškėjai išmokėti patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką.

Draudikas, pateikdamas atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi, nurodė, kad Draudimo sutartis nebuvo sudaryta naudojantis ryšio priemonėmis. Draudikas pabrėžė, kad pareiškėja, pasirašydama Draudimo sutartį, patvirtino supažindinimo su Draudimo sutarties sąlygomis ir ikisutartinės informacijos tinkamo atskleidimo aplinkybes. Draudikas pabrėžė, kad pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktoje draudimo liudijimo kopijoje nurodyta, kad draudimo sąlygos yra Nr. 201 „Maksimalus draudimas“ ir kad Draudimo sutarties dalimi yra Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 017, tačiau banko pateiktame draudimo liudijimo originale, kuris Draudimo sutarties sudarymo metu buvo pateiktas pareiškėjai, yra nurodyta tiksli informacija apie Draudimo sutarčiai taikomas standartines sąlygas. Draudimo liudijimo originale nurodyta, kad Draudimo sutarčiai yra taikomos Taisyklės, kurias sudaro Bendroji dalis ir Draudimo apsaugos sąlyga Nr. 201 „Nordea maksimalus draudimas“, kuri taip pat yra nurodyta pareiškėjos pateiktoje draudimo liudijimo kopijoje. Draudikas pabrėžė, kad ir „šiandien spausdinant iš draudiko sistemos su pareiškėja sudarytą draudimo sutartį, sistema automatiškai nurodytų draudimo liudijime Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 017 (t. y. vadinamas „standartines draudimo taisyklės“). Todėl pažymime, kad kiekvienu konkrečiu atveju reikia vadovautis būtent tomis draudimo taisyklėmis, kurios nurodomos draudimo liudijimo originale“. Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad Draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu iki ginčijamo įvykio pareiškėja draudikui buvo pateikusi pranešimus apie penkis įvykius, tačiau minėtų įvykių administravimo metu pareiškėja neginčijo Draudimo sutarties sąlygų atskleidimo ir taikymo aplinkybių.

Draudikas pabrėžė, kad jis nepagrįstai 2018 m. rugpjūčio 28 d. raštu pateiktame atsakyme į pareiškėjos atstovo pretenziją nurodė aplinkybes dėl Taisyklių 159.3 papunkčio nuostatų įvykiui taikymo. Tačiau, draudiko vertinimu, šios aplinkybės nekeičia draudiko sprendimo dėl įvykio nemokėti draudimo išmokos, nes įvykiui yra taikytinos Taisyklių 201.2.2 papunktyje įtvirtintos įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygos. Draudikas pabrėžė, kad įvykio administravimo metu nebuvo nustatyta įsibrovimo ir (arba) plėšimo požymių, todėl įvykis pagrįstai buvo pripažintas nedraudžiamuoju. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas konstatavo, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimą dėl draudimo išmokos mokėjimo.

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 priimamas sprendimas.

Pažymėtina, kad pareiškėja, siekdama pagrįsti savo reikalavimą dėl draudimo išmokos mokėjimo, remiasi aplinkybėmis dėl Taisyklių 201.2.2 papunktyje nustatytos sąlygos neatskleidimo ir jos klaidinančio pobūdžio, taip pat aplinkybėmis, kad draudikas nepagrįstai

Įvykiui pritaikė Taisyklių 159.3 papunktį, numatantį, kad su draudėju susijusiam asmeniui žalą padarius tyčia draudimo išmoka nėra mokama. Draudikas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi, sutikdamas su pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, kad valymo paslaugas teikiančios įmonės UAB „Laikena“ darbuotoja nelaikytina su draudėju (šiuo atveju – su pareiškėja) susijusiu asmeniu pagal Taisyklių 15 punktą, pabrėžė, kad jis atsakyme į pareiškėjos atstovo pretenziją nepagrįstai nurodė, kad Įvykiui taip pat taikytinos Taisyklių 159.3 papunkčio sąlygos. Atsižvelgiant į draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju Taisyklių 159.3 papunkčio taikymo pagrindumas nevertintinas, o vertintinas tik pareiškėjos nurodytos aplinkybės dėl draudiko nepagrįsto Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygos, kurios pagrindu Įvykis buvo pripažintas nedraudžiamuoju, taikymo.

1. Dėl Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygos taikymo

CK 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas: šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Svarbu pažymėti, kad Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokiose sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos 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 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012). Sutarties sąlygos, parengtos aiškiai ir suprantamai, neturi būti aiškinamos plečiamai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai.

1.1. Dėl supažindinimo su Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlyga

Vertinant pareiškėjos teiginius, kad Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlyga pažeidžia Draudimo sutarties šalių interesų pusiausvyrą pareiškėjos nenaudai, todėl ji pareiškėjai neturi būti taikoma, 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 dalies nuostatos įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopijas draudėjui. Kai draudimo paslaugos vartotojams yra teikiamos ryšio priemonėmis, informacijai atskleisti papildomai taikomos ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 36–39 straipsnių normos.

Pareiškėja, siekdama pagrįsti, kad draudikas nevykdė pareigos supažindinti pareiškėją su Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlyga, nurodė, kad Draudimo sutartis buvo sudaryta naudojantis ryšio priemonėmis ir kad draudikas pareiškėjai elektroniniu paštu pateikė draudimo liudijimą, kuriame nėra išvardyti nedraudžiamųjų įvykių atvejai. Be to, pareiškėjos atstovas draudikui 2018 m. rugsėjo 9 d. raštu pateiktoje pretenzijoje nurodė, kad draudikas, nuotoliniu būdu sudarydamas Draudimo sutartį, nevykdė pareigos suprantamai draudėjui pateikti visą informaciją ir išaiškinti sutarties sąlygas. Atsižvelgiant į pareiškėjos atstovo nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjos atstovas iš esmės teigė, jog draudikas nevykdė Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 36 straipsnio 7 dalyje įtvirtintos pareigos vartotojui suteikti esminę informaciją apie teikiamą finansinę paslaugą (šiuo atveju – draudimo paslaugą).

Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes dėl nuotolinės Draudimo sutarties sudarymo, pažymėtina, kad, pareiškėjos teigimu, „vienašališkai parengta Draudimo sutartis buvo pateikta elektroniniu paštu, prie kurios draudėjas prisijungė. Taigi, draudiko oferta ir draudėjo akceptas buvo pateikti elektroninėmis priemonėmis“. Bankas, tarpininkavęs sudarant Draudimo sutartį, pateiktuose paaiškinimuose apie Draudimo sutarties sudarymo aplinkybes nurodė, kad Draudimo sutartis nebuvo sudaryta naudojantis ryšio priemonėmis. Bankas pabrėžė, kad „Draudimo sutartis buvo sudaryta banko skyriuje. Dar iki Draudimo sutarties sudarymo pareiškėjai buvo išsiųstos draudimo taisyklės elektroniniu paštu. Be kita

ko, pareiškėjai atvykus į banko skyrių jai buvo pateiktos draudimo taisyklės, paaiškintos draudimo sąlygos bei atsakyti visi kilę klausimai. Pareiškėja pasirašė ir patvirtino, kad su draudimo sąlygomis ji susipažino ir jai buvo įteiktos draudimo taisyklės“.

Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad Draudimo sutarties nuotoliniu būdu sudarymą pagrindžia duomenys apie draudiko ofertą ir draudėjo akcepto pateikimą elektroninėmis priemonėmis, pažymėtina, kad Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis (toliau – Direktyva), kurios nuostatos yra perkeltos į Vartotojų teisių apsaugos įstatymą, 2 straipsnis įtvirtina nuotolinės sutarties sąvoką, pagal kurią nuotoline sutartimi yra laikoma bet kokia su finansinėmis paslaugomis susijusi sutartis, sudaryta paslaugų teikėjo ir vartotojo pagal paslaugų teikėjo organizuotą nuotolinės prekybos ar paslaugų teikimo sistemą, kai jis tos sutarties tikslais išimtinai naudojasi viena ar daugiau nuotolinio ryšio priemonių iki tos sutarties sudarymo ir ją sudarydamas. Direktyvos 2 straipsnyje nuotolinio ryšio priemonės apibrėžiamos, kaip bet kurios priemonės, kurios, paslaugų teikėjui ir vartotojui *vienu metu fiziškai nedalyvaujant*, gali būti naudojamos toms šalims nuotoliniu būdu perkant arba parduodant paslaugą (iš esmės analogiška ryšio priemonių samprata yra įtvirtinta Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 12 dalyje). Todėl, remiantis nuotolinę prekybą vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis reglamentuojančių nacionalinių ir Europos Sąjungos teisės aktų nuostatomis, darytina išvada, kad nuotolinės finansinių paslaugų teikimo sutarties sudarymas apima visus atvejus, kai finansinių paslaugų teikėjas ir vartotojas sudaro sutartį pagal organizuotą nuotolinę paslaugų teikimo sistemą, *išimtinai* naudodamiesi viena ar daugiau nuotolinio ryšio priemonėmis (pvz., internetu, elektroniniu paštu, telefonu, faksu ir kt.), iki sutarties sudarymo ir jos sudarymo momentu. Direktyvoje taip pat nustatyta, jog nuotolinėmis sutartimis pripažįstamos sutartys, kurių privalomas pasiūlymas, susitarimas ir sudarymas vykdomi nuotoliniu būdu.

Svarbu pažymėti, kad draudikas, siekdamas paneigti pareiškėjos nurodytas aplinkybes dėl nuotolinės Draudimo sutarties sudarymo, pateikė banko darbuotojos 2018 m. sausio 30 d. paaiškinimus apie Draudimo sutarties sudarymą. Banko darbuotojos paaiškinimuose nurodyta, kad pareiškėja draudimo liudijimą pasirašė banko būstinėje. Banko darbuotoja pabrėžė, kad, „kaip nurodė klientę aptarnavusi vadybininkė, klientė pradžioje buvo gavusi pasiūlymą iš IF bendrovės, vėliau ji el. paštu kreipėsi į mūsų vadybininkę. Klientei buvo išsiųstas pasiūlymas el. paštu ir pateiktos bendrovės taikomos taisyklės. Po to klientė atvyko į skyrių“.

Atsižvelgiant į tai, kad banko darbuotojos ir pareiškėjos paaiškinimai apie Draudimo sutarties sudarymo būdą skiriasi, reikia vadovautis Lietuvos bankui pateiktais rašytiniais įrodymais. Pažymėtina, kad draudikas Lietuvos bankui pateikė draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*), kuris yra patvirtintas pareiškėjos parašu, kopiją. Nagrinėjamu atveju pareiškėja Lietuvos bankui nenurodė aplinkybių ir nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad ji pasirašyto draudimo liudijimo kopiją ryšio priemonėmis išsiuntė bankui ir (arba) draudikui. Kaip minėta, pareiškėja tik nurodė, kad ji, elektroniniu paštu gavusi Draudimo sutartį, prie jos prisijungė. Kadangi pareiškėjos nurodytos aplinkybės nepaneigia draudiko ir banko darbuotojos pateiktų paaiškinimų, kad Draudimo sutartis buvo pasirašyta banko būstinėje, ir vadovaujantis civilinėje teisėje faktų įrodymui vertinti taikomu tikimybių pusiausvyros principu (faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra), darytina labiau tikėtina išvada, kad banko darbuotojos pareiškėjai elektroniniu paštu pateiktas pasiūlymas sudaryti Draudimo sutartį (oferta) buvo akceptuotas banko būstinėje, pareiškėjai ir banko darbuotojai vienu metu fiziškai dalyvaujant. Todėl nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų ir įrodymų visuma nesuteikia pagrindo teigti, kad Draudimo sutartis buvo sudaroma nuotoliniu būdu. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad, vertinant draudiko ikisutartinės informacijos atskleidimo aplinkybes, pareigos suteikti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 36 straipsnio 7 dalyje nurodytą informaciją vykdymo aplinkybės nevertintinos, tačiau vertintinas draudimo paslaugų teikimą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytos pareigos draudėjui suteikti esminę ikisutartinę informaciją apie Draudimo sutartį vykdymo tinkamumas.

Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad sudarant Draudimo sutartį draudikui atstovavo bankas, veikiantis kaip draudimo tarpininkas. Draudimo liudijime nurodyta, kad „draudėjas, pasirašydamas šį draudimo liudijimą ir/ar sumokėdamas pirmąją draudimo įmoką pagal jį, patvirtina, kad prieš sudarant šią draudimo sutartį (DS)

priklausomas draudimo tarpininkas tinkamai, aiškiai, nuosekliai ir išsamiai, draudėjui priimtina kalba ir priimtinoje ilgalaikio saugojimo laikmenoje, atsižvelgdamas į DS sudėtingumą, pateikė draudėjui visą LR draudimo įstatymo ir LR Draudimo priežiūros komisijos nutarimo „Dėl informacijos, kurią privalo teikti draudimo tarpininkai klientams, su visais jos pakeitimais ir papildymais, reikalaujamą informaciją“.

Svarbu pažymėti, kad Draudimo sutarties sudarymo metu galiojusio 2004 m. kovo 16 d. Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos nutarimo Nr. N-30 „Dėl informacijos, kurią privalo teikti draudimo tarpininkai klientams“ (2011 m. lapkričio 1 d. nutarimo redakcija) 11.1 papunktyje nustatyta, kad visa draudimo tarpininko privaloma suteikti ikisutartinė informacija, įskaitant ir Draudimo įstatymo 93 straipsnyje nustatytą informaciją apie draudimo sutarties sąlygas (draudimo liudijimo ir draudimo taisyklių sąlygas), sudarant draudimo sutartį draudėjui turi būti pateikiama popieriuje ar kitoje ilgalaikio saugojimo laikmenoje, kuri draudėjui yra priimtina ir prieinama. Atsižvelgiant į tai, kad draudikas Lietuvos bankui pateikė draudimo liudijimo, kurio duomenų teisingumas patvirtintas pareiškėjos parašu, kopiją, darytina išvada, kad pareiškėja, sudarydama Draudimo sutartį, savo parašu patvirtino draudiko atstovo, tarpininkavusio sudarant Draudimo sutartį, ikisutartinės informacijos apie esmines Draudimo sutarties sąlygas atskleidimo aplinkybes.

Nagrinėjamu atveju pareiškėja, siekdama pagrįsti Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygos neatskleidimo aplinkybes, iš esmės teigė, kad draudimo liudijime nebuvo įtvirtintos nuostatos apie minėtos sąlygos Draudimo sutarčiai taikymą. Vertinant šias pareiškėjos nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad kasacinio teismo praktikoje pažymėta, kad draudimo taisyklės yra standartinės, bendrosios sąlygos paprastai taikomos visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, o draudimo liudijime nurodomi ne bendri, bet konkrečią sutartį individualizuojantys duomenys: sutarties šalys, naudos gavėjas, draudžiamas objektas, jį identifikuojantys duomenys, draudimo įmokos (premisijos) dydis, draudimo suma, draudimo apsaugos apimtis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 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-3-257/2009).

Svarbu pažymėti, kad draudimo sutarties sąlygas, kurios turi būti nustatytos draudimo liudijime ir draudimo taisyklėse, konkretizuoja CK 6.991 straipsnis, įtvirtinantis draudimo liudijimo rekvizitų sąrašą, ir Draudimo įstatymo 92 straipsnis, nustatantis draudimo taisyklių privalomas sąlygas. Remiantis Draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalies 3 punktu, pažymėtina, kad nedraudžiamųjų įvykių sąlygos turi būti įtvirtintos ne draudimo liudijime, o draudimo taisyklėse. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos nurodytos aplinkybės, jog draudikas, draudimo liudijime neįtvirtindamas Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygos, nevykdė šios sąlygos tinkamo atskleidimo reikalavimų, yra nepagrįstos.

Lietuvos bankui draudiko pateiktame draudimo liudijime, kuris pareiškėjos yra pasirašytas, nurodyta, kad, „pasirašydama šį draudimo liudijimą, patvirtinu, kad šiame draudimo liudijime nurodytų taisyklių kopiją gavau, su taisyklių sąlygomis susipažinau ir su jomis sutinku“. Kaip minėta, Lietuvos bankui draudiko pateiktame draudimo liudijime nurodyta, kad Draudimo sutarčiai yra taikomos Taisyklės, kurios laikomos Draudimo sutarties dalimi. Pareiškėja kartu su kreipimusi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo išnagrinėjimo pateikė draudimo liudijimo, kuris nėra patvirtintas pareiškėjos parašu, kopiją. Pareiškėjos pateiktoje draudimo liudijimo kopijoje nurodyta, kad be Taisyklių taip pat yra taikytinos Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 017. Draudikas pateiktuose paaiškinimuose apie standartinių draudimo sutarties sąlygų taikymą nurodė, kad pareiškėjos pateiktoje draudimo liudijimo kopijoje Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 017 buvo nurodytos dėl draudiko sistemos, iš kurios yra spausdinami draudimo liudijimai, pobūdžio, tačiau jos Draudimo sutarčiai nėra taikomos, o taikomos Taisyklių nuostatos, su kuriomis pareiškėja prieš Draudimo sutarties sudarymą buvo tinkamai supažindinta.

Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjamu atveju šalių ginčo dėl Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 017 atskleidimo bei Draudimo sutarčiai ir įvykiui taikymo nėra, o pareiškėja tik ginčija Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygos taikymą, aplinkybės dėl skirtingų duomenų draudiko Lietuvos bankui pateiktoje pareiškėjos pasirašyto draudimo liudijimo kopijoje ir pareiškėjos kartu su kreipimusi dėl vartojimo ginčo išnagrinėjimo pateiktoje draudimo liudijimo kopijoje nurodymo neturi įtakos šalių ginčo dėl Taisyklių 201.2.2 papunkčio pagrindu priimto sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju aplinkybių vertinimui. Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjamu atveju šalių ginčas kilo dėl Taisyklių 201.2.2 papunkčio nuostatos

atskleidimo, o pareiškėjos pateiktoje draudimo liudijimo kopijoje, kaip ir draudiko pateiktoje draudimo liudijimo kopijoje, nurodyta, kad Draudimo sutarčiai yra taikomos Taisyklių sąlygos, darytina išvada, kad aplinkybės, jog Draudimo sutarčiai yra taikomos Taisyklių nuostatos, pareiškėjai buvo žinomos.

Vertinant, ar pareiškėja prieš sudarant Draudimo sutartį buvo tinkamai supažindinta su Taisyklių sąlygomis ir ar ji sutiko, kad Taisyklės būtų Draudimo sutarties dalimi, pažymėtina, kad draudiko Lietuvos bankui pateiktame draudimo liudijime įtvirtinta nuostata apie Taisyklių įteikimą ir su Taisyklėse nurodytomis sąlygomis pareiškėjos supažindinimą bei CK 1.73 straipsnyje nustatytos rašytinės formos sandorio pasirašymas, kaip asmens valios išraiškos forma, leidžia daryti pagrįstą išvadą, kad pareiškėja, pasirašydama draudimo liudijimą, patvirtino ikisutartinės informacijos apie Draudimo sutarties sąlygas atskleidimo aplinkybes ir, išreikšdama valią dėl Taisyklių sąlygų taikymo ir privalomumo, sutiko su visomis standartinių draudimo sutarties sąlygų nuostatomis, tarp jų ir su Taisyklių 201.2.2 papunkčio nuostatomis. Aplinkybes, kad Taisyklių sąlygos pareiškėjai buvo žinomos, patvirtina ir duomenys, kad pareiškėja, teikdama reikalavimus draudikui ir ginčydama sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumą, remiasi Taisyklių nuostatomis. Todėl, apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjai buvo tinkamai atskleistos visos Taisyklių sąlygos, įskaitant ir Taisyklių 201.2.2 papunkčio nuostatą.

1.2. Dėl Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygos aiškinimo

Kadangi tarp pareiškėjos ir draudiko sudaryta Draudimo sutartis yra vartojimo sutartis, be draudėjo supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis reikalavimų vykdymo, draudikui keliami reikalavimai užtikrinti standartinių draudimo sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, pateiktas sąvokas kiek įmanoma aiškiau atskleidžiant ir konkretizuojant (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. sausio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008). Neaiškios sutarties sąlygos turi būti aiškinamos pagal CK 6.193–195 straipsniuose įtvirtintas bendrąsias sutarčių aiškinimo taisykles.

Taisyklių 201.2.2 papunktyje, kuriuo remdamasis draudikas atsisakė dėl įvykio mokėti draudimo išmoką, nurodyta, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikomas turto praradimas dėl grobimo, išskyrus vagystę įsibraunant, vandalizmą įsibrovus, plėšimą. Grobimas apibrėžiamas kaip bet koks neteisėtas neatlygintinas turto paėmimas iš teisėto valdytojo, turint tikslą juo naudotis ar disponuoti kaip savu, kai nėra vagystės įsibraunant ar plėšimo. Vagystė įsibraunant – turto pagrobimas įsilaužus į užrakintą pastatą, patalpą, saugyklą, talpyklą, seifą ar sklypo teritoriją, panaudojus padirbtą raktą ar tikrą raktą, kuris pagrobtas vagystės įsilaužus ar plėšimo metu, bet tik tais atvejais, kai apie šį faktą pranešta policijai. Vandalizmas įsibrovus – turto tyčinis sugadinimas ar sunaikinimas, trečiajam asmeniui vienu iš būdų, nurodytų pastraipoje apie vagystę įsibraunant, įsibrovus į pastatą, patalpą ar sklypo teritoriją. Plėšimas – turto pagrobimas, pavartojus fizinį smurtą ar grasinant jį pavartoti tuoj pat ar kitaip atimant galimybę draudėjui ar su draudėju susijusiems asmenims priešintis, taip pat turto pagrobimas iš draudėjo ar su draudėju susijusių asmenų, kurie yra bejėgiškos būklės ar negali priešintis.

Nagrinėjamoju atveju pareiškėja teigė, kad neaiškios ir Draudimo sutarties šalių interesų pusiausvyrą pažeidžiančios Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygos yra aiškintinos jos, kaip vartotojos, naudai, nes draudėjui „nesuvokiamos ir neprivalo būti suvokiamos tokios itin specifinės sąvokos, kaip „grobimas“, „vagystė įsibraunant“, „plėšimas“. Be to, pareiškėjos teigimu, šios sąlygos neatitinka BK nuostatų, nes sąvoka „grobimas“ BK vartojama „apibūdinant vagystės (BK 178 straipsnis), plėšimo (BK 180 straipsnis) ir kitų nusikalstamų veikų objektyviąją pusę, tačiau „grobimas“ nėra savarankiška nusikalstamos veikos sąvoka“.

Remiantis CK 6.193–195 straipsnių nuostatomis, pažymėtina, kad sutartis turi būti aiškinama nustatant tikruosius sutarties šalių ketinimus, atsižvelgiant į sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, sutarties esmę, tikslą, jos sudarymo aplinkybes, šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių elgesį sudarius sutartį ir kitas reikšmingas aplinkybes. Esminiai sutarčių aiškinimo principai – nagrinėti tikruosius sutarties 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 sutarties lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 4 d. nutartis,

priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-146/2012; 2010 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-288/2010). Jeigu abejojama dėl sąvokų, kurios gali turėti kelias reikšmes, šioms sąvokoms priskiriama priimtinausia, atsižvelgiant į tos sutarties prigimtį, esmę bei jos dalyką, reikšmę. Sutarties sąlygos, dėl kurių abejojama, aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.

Taikant lingvistinės analizės metodą, vertintinas Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygos turinys, gramatinė išraiška, lingvistinė prasmė. Svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje konstatavo, kad sprendžiant, ar sutarties sąlygos turinys ir formuluotė išdėstyti aiškiai, vertinama, ar esminės nuostatos yra išdėstytos suprantamai normalių gebėjimų asmeniui, ar daug nuostatų apima sąlyga, ar kiekviena iš jų detalai aptarta. Taip pat gali turėti reikšmės tai, ar sąlygos nuostata tiesiogiai suformuluota ir išreikšta taisyklėse ar ne, ar reikšmingos nuostatos pateikiamos nuosekliai vienoje taisyklių dalyje ar keliose vietose ir dėl to apsunkina susipažinimą ir tinkamą turinio suvokimą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-38-378/2017).

Vertinant Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygą, pažymėtina, kad šios sąlygos lingvistinė išraiška yra aiški ir pagal draudimo sutarties sąlygos formuluotę bei išraiškos būdą nekyla abejonių dėl šios draudimo sutarties sąlygos turinio ir prasmės. Taisyklių 201.2.2 papunktyje aiškiai apibrėžta „grobimo“ sąvoka ir detalizuojamos „vagystės įsibraunant“, „vandalizmo įsibrovus“ ir „plėšimo“ sampratos, kurios išdėstytos suprantamai normalių gebėjimų asmeniui.

Atsižvelgiant į pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad Taisyklių 201.2.2 papunktyje įtvirtinta „grobimo“ sąvoka nesutampa su BK nuostatomis, apibrėžiančiomis vagystę (178 straipsnis) ir plėšimą (BK 180 straipsnis), pažymėtina, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2007 m. kovo 16 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007, yra pasisakęs, kad civilinių ir baudžiamųjų įstatymų skirtinga paskirtis bei skirtingi teisinio reglamentavimo principai lemia netapačią tam tikrų teisės institutų ir sąvokų reikšmę civiliniuose ir baudžiamuosiuose santykiuose. Baudžiamojoje teisėje nusikalstamos veikos neteisėtai užvaldant (igyjant) svetimą turtą pagal įvairius požymius kvalifikuojamos kaip atskiri nusikaltimai (vagystė, plėšimas, sukčiavimas ir kt.), tačiau civiliniuose santykiuose toks kvalifikavimas gali neturėti esminės reikšmės. Tai reiškia, kad draudikas, kaip privatiųjų sutartinių santykių dalyvis, vadovaudamasis sutarties laisvės principu, turi teisę savarankiškai pasirinkti konkretaus draudžiamojo įvykio apibrėžimą ir atvejus, kada išmoka bus mokama, nepaisant to, kad vartojamos sąvokos nesutaps su baudžiamąsias veikas apibrėžiančiuose įstatymuose vartojamomis sąvokomis. Todėl nėra pagrindo teigti, kad draudikas privalo nustatyti tokias sąlygas, kurios sutaptų su BK ar kituose baudžiamąsias veikas apibrėžiančiuose įstatymuose vartojamomis sąvokomis.

Kaip minėta, draudimo sutartimi suteikiama draudimo apsauga nėra absoliuti ir teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ribas. Todėl aplinkybė, kad draudikas nedraudžia nuo visų galimų vagystės atvejų, pati savaime nereiškia, kad draudikas nepagrįstai susiaurina draudimo apsaugą arba elgiasi nesąžiningai. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, nėra pagrindo teigti, kad Taisyklių 201.2.2 papunktis, kuriame apibrėžta „grobimo“ sąvoka ir detalizuojamos „vagystės įsibraunant“, „vandalizmo įsibrovus“ ir „plėšimo“ sampratos, yra neaiški, pažeidžianti Draudimo sutarties šalių interesų pusiausvyrą draudėjo nenaudai ar prieštaraujanti teisės aktams. Įvertinus Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad teisės aktams neprieštaraujanti ir aiški Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlyga, su kuria prieš sudarydama Draudimo sutartį pareiškėja sutiko, taikytina tarp pareiškėjos ir draudiko sudarytai Draudimo sutarčiai ir Draudimo sutarties šalims yra privaloma.

2. Dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais, nustatyta, kad pareiškėja draudikui 2018 m. rugpjūčio 2 d. pranešime apie įvykį nurodė, kad ji naudojasi apdrausto namo valymo paslaugomis, kurias teikia UAB „Laikena“. „Vienai darbuotojui neatėjus į darbą ir pasitikrinus papuošalus paaiškėjo, kad nėra vieno auskarų, kurių vertė 1 018 Eur. Auskarai buvo laikomi vonioje, spintoje, atskiroje dėžutėje.“ Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad be šių draudikui nurodytų aplinkybių pareiškėja policijai apie įvykį pateiktame pranešime taip pat nurodė, kad UAB „Laikena“ „vadovybė buvo informuota iš karto, kurie patikino, kad gegužės mėnesį turi paaiškėti, nes prieš darbuotoją imamasi veiksmų. Po kelių mėnesių pasiteiravus,

ar kas nors buvo padaryta, įmonės vadovybė patarė padaryti pareiškimą policijai, kadangi vyksta bylos tyrimas, iškeltas tai pačiai darbuotojai už tokio paties pobūdžio veiksmus“.

Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Vilniaus rajono policijos komisariato 2-ojo veiklos skyriaus draudikui adresuotame 2018 m. rugpjūčio 9 d. rašte nurodyta, kad gavus pareiškėjos pareiškimą „apie tai, kad nuo 2018 m. kovo 5 d. 17 val. iki 2018 m. balandžio 27 d. 10 val. iš gyvenamojo namo, esančio (*duomenys neskelbtini*), vonios kambaryje buvusios papuošalų dėžutės, neaiškiomis aplinkybėmis buvo pavogti auksiniai auskarai su deimantais 1 018 eurų vertės, buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas Nr. (*duomenys neskelbtini*) pagal požymius nusikaltimo, numatyto Lietuvos Respublikos BK 178 str. 2 d.“

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, galinčius patvirtinti įvykio aplinkybes, pažymėtina, kad nei pareiškėjos draudikui pateiktuose paaiškinimuose apie įvykį, nei policijos pareigūnų užfiksuotose įvykio aplinkybėse nėra nurodyta duomenų apie įvykio metu buvusius „vagystės įsibraunant“, „vandalizmo įsibrovus“ ir (arba) „plėšimo“ požymius, kurie nurodyti Taisyklių 201.2.2 papunktyje. Kaip minėta, pareiškėja nagrinėjamu atveju tik ginčijo Taisyklių 201.2.2 papunkčio sąlygų atskleidimo ir taikymo aplinkybes, tačiau neginčijo, jog draudikas nepagrįstai netaikė Taisyklių 201.2.2 papunktyje nurodytų draudimo išmokos nemokėjimo išimčių (t. y. kad nepagrįstai nepripažino, jog įvykis turi „vagystės įsibraunant“, „vandalizmo įsibrovus“ ir (arba) „plėšimo“ požymių). Priešingai, pareiškėja kreipimėsi į Lietuvos banką pabrėžė, kad nagrinėjamu atveju buvo įvykdyta vagystė, kuri turi būti suprantama kaip bet koks turto užvaldymas prieš valdytojo valią, taip pat ir grobimas. Svarbu pažymėti, kad pareiškėjos nurodyti įvykio požymiai atitinka Taisyklių 201.2.2 papunktyje įtvirtintas nedraudžiamojo įvykio „grobimas“ sąlygas. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus aplinkybes, kad Lietuvos bankui pateiktuose dokumentuose taip pat yra tik nurodyti duomenys apie Draudimo sutarčiai taikomame Taisyklių 201.2.2 papunktyje įtvirtintus nedraudžiamojo įvykio „grobimas“ požymius atitinkantį įvykį, t. y. pareiškėjos turto paėmimą, turint tikslą juo naudotis ar disponuoti kaip savu, darytina išvada, kad draudiko sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra pagrįstas. Kadangi įvykį pripažinus nedraudžiamuoju, draudikui nekyla prievolė išmokėti pareiškėjai draudimo išmoką, atlyginančią patirtus nuostolius (CK 6.987 straipsnis), pareiškėjos reikalavimas dėl draudimo išmokos mokėjimo yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 A. Š. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis turi teisę 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