



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

**SPRENDIMAS
DĖL B. L. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. sausio 24 d. Nr. 242-20

Vilnius

Lietuvos bankas gavo B. L. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. kovo 8 d. pareiškėjas AB SEB bankui (toliau – bankas) pateikė prašymą išduoti kredito kortelę (toliau – prašymas išduoti kredito kortelę). Pasirašydamas minėtą prašymą pareiškėjas, be kita ko, patvirtino, kad yra tinkamai informuotas apie jam galiosiančias svarbiausias kelionės užsienyje draudimo sąlygas, jam buvo sudarytos sąlygos susipažinti su Kelionių draudimo taisyklėmis Nr. 061 (toliau – Taisyklės) ir Kelionės užsienyje finansinių nuostolių draudimo sąlygų specialiuoju aprašu (toliau – Aprašas) (prašymo išduoti kortelę 9 punktas). 2016 m. kovo 10 d. pareiškėjas su banku sudarė *Visa Gold* kortelės sąskaitos sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kortelės sąskaitos sutartis), kurios pagrindu banko pasirinkta draudimo bendrovė (draudikas) teikia pareiškėjui kelionės draudimo paslaugą. Sudarydamas kortelės sąskaitos sutartį pareiškėjas taip pat patvirtino, kad yra tinkamai informuotas apie jam galiojančią kelionės užsienyje draudimą ir šio draudimo sąlygas, iki sutarties sudarymo susipažino su Taisyklėmis ir Aprašu bei gavo jam priklausantį Aprašo egzempliorių (kortelės sąskaitos sutarties 20.6 papunktis).

2017 m. spalio 6 d. pareiškėjas turėjo skristi jungiamuoju skrydžiu Miunchenas–Ryga–Vilnius. Iš Miuncheno pareiškėjas turėjo išskristi 19:30 val. ir į Rygą atskristi 22:35 val., o iš Rygos išskristi 23:10 val. ir į Vilnių atskristi 23:59 val. Tačiau, pareiškėjo teigimu, skrydis iš Miuncheno vėlavo 45–50 min., todėl pareiškėjas pavėlavo į iš Rygos į Vilnių skrendantį lėktuvą ir naudodamasis taksi paslaugomis kelionės tikslą (Vilnių) pasiekė 4 val. vėliau, nei buvo numatyta. Pareiškėjas kreipėsi į draudiką, prašydamas išmokėti draudimo išmoką dėl kelionės vėlavimo. Draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką nurodydamas, kad pagal nustatytas faktines aplinkybes įvykis nėra laikomas draudžiamuoju, nes neatitinka nei vieno draudžiamąjo įvykio apibrėžimo. Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir dėl ginčo nagrinėjimo kreipėsi į Lietuvos banką.

Pareiškėjas Lietuvos banko prašo rekomenduoti draudikui išmokėti 500 Eur draudimo išmoką (t. y. tokią draudimo išmoką, kuri nurodyta banko tinklalapyje). Pareiškėjas teigia, kad dėl to, kad vėlavo lėktuvo skrydis, jis kelionės tikslą pasiekė 4 val. vėliau.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka ir prašo jį atmesti. Tarp draudiko ir banko sudarytos Mokėjimo kortelių kelionės užsienyje draudimo sutarties pagrindu banko mokėjimo kortelių turėtojai yra apdrausti pagal Taisyklėse nurodytas sąlygas. Pareiškėjas informavo draudiką apie 2017 m. spalio 6 d. įvykį, kai vėlavo lėktuvo skrydis iš Miuncheno į Rygą ir dėl to pareiškėjas prarado kelionės jungtį į Vilnių. Pagal Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ 2.1 papunktį, draudžiamuoju įvykiu dėl kelionės vėlavimo yra laikomas atvejis, kai dėl pagal iš anksto nustatytą grafiką išvykstanti viešojo transporto priemonė, kuria turi atvykti apdraustasis, vėluoja 3 valandas arba daugiau, su sąlyga, kad apdraustasis užsakė kelionę minėta transporto priemone likus 48 valandoms iki jos išvykimo pagal iš anksto nustatytą grafiką arba anksčiau. Draudikas kreipėsi į

oro linijų bendrovę *AirBaltic*, pastaroji informavo, kad 2017 m. spalio 16 d. skrydis BT224 Miunchenas–Ryga vėlavo 33 minutes. Tai reiškia, kad pareiškėjo nurodytas įvykis neatitinka kelionės vėlavimo, kaip draudžiamąjo įvykio, apibrėžimo. Pagal Taisyklės draudimo apsauga taip pat teikiama dėl kelionės jungties praradimo. Taisyklių VII skyriaus „Kelionės jungties praradimo draudimas“ 2.1 papunktyje nurodyta, kad draudžiamaisiais įvykiais dėl kelionės jungties praradimo yra laikomi šie atvejai: „2.1.1. Viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką iš tarpinio Kelionės punkto, vėlavimas arba neišvykimas dėl nepalankių oro sąlygų; 2.1.2. Viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką iš Lietuvos, vėlavimas atvykti į tarpinį Kelionės punktą dėl nepalankių oro sąlygų; 2.1.3. Apdraustojo asmens patekimas į kelių eismo įvyki.“ Draudikas gavo vežėjo *AirBaltic* patvirtinimą, kad skrydis vėlavo įprastomis sąlygomis, todėl pareiškėjo nurodytas įvykis neatitinka draudžiamąjo įvykio „Kelionės jungties praradimas“ apibrėžimo.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjas, sudarant kortelės sąskaitos sutartį, buvo tinkamai supažindintas su draudimo sąlygomis ir tai patvirtino pasirašydamas tiek prašyme išduoti kortelę, tiek kortelės sąskaitos sutartyje. Bankas atkreipė dėmesį, kad nuo 2017 m. kovo 1 d. įsigaliojo pareiškėjui taikytinų draudimo sąlygų pakeitimai, apie kuriuos, vadovaujantis kortelės sąskaitos sutarties 19 punkte įtvirtintu susitarimu, bankas yra paskelbęs savo tinklalapyje.

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, tarp šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsniu, 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. Mokėjimo kortelių kelionės užsienyje draudimo sutartis, kuria buvo apdrausti pareiškėjo, kaip mokėjimo kortelės turėtojo, turtiniai interesai, yra savanoriška, todėl, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis (sutarčių laisvės principu), tokio pobūdžio sutartyse draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Pažymėtina, kad nuo draudimo apsaugos apimties pasirinkimo priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Draudimo sutartimi suteikiama apsauga nėra absoliuti – prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjo įvykio požymius.

Iš banko pateiktų dokumentų matyti, kad prašyme išduoti kredito kortelę pareiškėjas patvirtino, kad buvo supažindintas su Taisyklėmis ir Aprašu (prašymo išduoti kredito kortelę 9 punktas). Pasirašydamas kortelės sąskaitos sutartį pareiškėjas dar kartą patvirtino, kad yra susipažinęs su Taisyklėmis ir Aprašu ir kad gavo jam priklausančią Aprašo egzempliorių (kortelės sąskaitos sutarties 20.6.2 papunktis). Atsižvelgiant į šias aplinkybes darytina išvada, kad sudarant kortelės sąskaitos sutartį pareiškėjas buvo supažindintas su jam teikiama draudimo apsauga, Taisyklėmis ir Aprašu.

Apraše, galiojusiame pareiškėjui su banku sudarant kortelės sąskaitos sutartį, nurodyta, kad „Draudžiamuoju įvykiu dėl Kelionės vėlavimo yra laikomas atvejis, kai dėl pagal iš anksto nustatytą grafiką išvykstanti Viešojo transporto priemonė, kuria turi vykti Apdraustasis, vėluoja 3 arba daugiau valandų, su sąlyga, kad Apdraustasis užsakė Kelionę minėta Transporto priemone

likus 48 valandoms iki jos išvykimo pagal iš anksto nustatytą grafiką arba anksčiau“ (Aprašo 20 punktas), o kelionės jungties praradimas draudžiamuoju įvykiu laikomas šiais atvejais: „35.1. Viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką iš Tarpinio kelionės punkto, vėlavimas arba neišvykimas dėl nepalankių oro sąlygų; 35.2. Viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką iš Lietuvos, vėlavimas atvykti į Tarpinį kelionės punktą dėl nepalankių oro sąlygų; 35.3. Apdraustojo asmens patekimas į kelių eismo įvykį“ (Aprašo 35 punktas). Kaip minėta, pasirašydamas kortelės sąskaitos sutartį pareiškėjas yra patvirtinęs ne tik tai, kad buvo supažindintas su Aprašu, bet ir tai, kad gavo jam priklausančią Aprašo egzempliorių. Todėl darytina išvada, kad pareiškėjui buvo (turėjo būti) žinoma Apraše nurodyta informacija, kokie kelionės vėlavimo ir kelionės jungties praradimo atvejai yra laikytini draudžiamaisiais įvykiais.

Kaip nurodo bankas, nuo 2017 m. kovo 1 d. yra pakeistos kelionės užsienyje draudimo taisyklės. Tačiau, įvertinus draudiko argumentus ir grindžiant atsisakymą įvykį pripažinti draudžiamuoju cituojamas Taisyklių sąlygas, darytina išvada, kad ginčui aktualios Taisyklių nuostatos, susijusios su įvykio pripažinimu draudžiamuoju dėl kelionės vėlavimo ir kelionės jungties praradimo, išliko iš esmės nepakitusios. Tai reiškia, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjo teisėti lūkesčiai dėl taikomos draudimo apsaugos kelionės vėlavimo ir kelionės jungties praradimo atvejais buvo suformuoti sudarant kortelės sąskaitos sutartį ir nėra paneigiami arba kaip nors apribojami, nepaisant to, kad nuo 2017 m. kovo 1 d. yra taikytinos pakeistos Taisyklių sąlygos.

Remiantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 1 dalimi, pažymėtina, kad apdraustuoju pripažintinas draudimo sutartyje nurodytas fizinis asmuo, kurio gyvenime atsitikus draudžiamajam įvykiui draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Kaip minėta, pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius.

Tiek Aprašo (su kuriuo pareiškėjas supažindintas sudarant kredito kortelės sutartį) 20 punkte, tiek Taisyklių (kuriomis vadovaujasi draudikas) IV skyriaus 2.1 papunktyje nurodyta, kad draudžiamuoju įvykiu dėl kelionės vėlavimo yra laikomas atvejis, kai dėl pagal iš anksto nustatytą grafiką išvykstanti viešojo transporto priemonė, kuria turi vykti apdraustasis, vėluoja 3 valandomis arba daugiau, su sąlyga, kad apdraustasis užsakė kelionę minėta transporto priemone likus 48 valandoms iki jos išvykimo pagal iš anksto nustatytą grafiką arba anksčiau. Pažymėtina, kad iš minėtų sąlygų matyti, kad kelionės vėlavimo pripažinimas draudžiamuoju įvykiu yra siejamas su pagal iš anksto nustatytą grafiką išvykstančios viešojo transporto priemonės vėlavimu 3 arba daugiau valandų. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad lėktuvo, kuriuo pareiškėjas turėjo skristi iš Miuncheno į Rygą, skrydis vėlavo 33 minutes (tai draudikui patvirtino oro linijų bendrovė *AirBaltic*), t. y. mažiau nei 3 valandas. Lietuvos bankas neturi duomenų, kad būtų vėlavęs antrasis (jungiamasis) skrydis iš Rygos į Vilnių (to neteigia ir pareiškėjas). Tai reiškia, kad nėra duomenų, patvirtinančių, kad 2017 m. spalio 6 d. įvykis, dėl kurio kreipėsi pareiškėjas, atitinka „Kelionės vėlavimo“, kaip draudžiamąjį įvykio, sąlygas.

Sąlygos, kurioms esant kelionės jungties praradimas yra pripažįstamas draudžiamuoju įvykiu, nurodytos Aprašo (su kuriuo pareiškėjas supažindintas sudarant kredito kortelės sutartį) 35 punkte ir Taisyklių (kuriomis vadovaujasi draudikas) VII skyriaus 2.1 papunktyje: 1) viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką iš tarpinio kelionės punkto, vėlavimas arba neišvykimas dėl nepalankių oro sąlygų; 2) viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką iš Lietuvos, vėlavimas atvykti į tarpinį kelionės punktą dėl nepalankių oro sąlygų; 3) apdraustojo asmens patekimas į kelių eismo įvykį. Taigi, neneigiant aplinkybės, kad kelionės jungtis gali būti prarandama dėl įvairių priežasčių, matyti, kad bankas ir draudikas, sudarydami draudimo sutartį, kuria yra apdraustas ir pareiškėjas, vadovaudamiesi sutarčių laisvės principu (CK 6.156 straipsnio 1 dalis) susitarė, kad draudikui pareiga mokėti draudimo išmoką kils tik nurodytais trimis atvejais: 1) kai viešojo transporto priemonė vėluos išvykti arba neišvyks iš tarpinio kelionės punkto dėl nepalankių oro sąlygų; 2) kai dėl nepalankių oro sąlygų į tarpinį kelionės punktą bus vėluojama atvykti iš Lietuvos; 3) kai apdraustasis pateks į kelių eismo įvykį. Jau minėta, kad Lietuvos bankas neturi duomenų, kad būtų

vėlavęs skrydis iš tarpinio kelionės punkto – iš Rygos į Vilnių. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjo nurodytas įvykis taip pat neatitinka ir antrosios sąlygos, nes į tarpinį kelionės punktą atvykti buvo vėluojama ne iš Lietuvos, o iš Miuncheno. Lietuvos bankui taip pat nėra pateikta duomenų, kad pareiškėjo vėlavimas į tarpinį kelionės punktą būtų susijęs su patekimu į kelių eismo įvykį. Todėl darytina išvada, kad draudikas pagrįstai nusprendė, kad pareiškėjo nurodytas įvykis neatitinka „Kelionės jungties praradimo“, kaip draudžiamąjo įvykio, apibrėžimo.

Taisyklių bendrojoje dalyje yra nurodyta, kad visi įvykiai, nenurodyti Taisyklėse kaip draudžiamieji, yra laikomi nedraudžiamaisiais. Kaip minėta, Lietuvos banko nuomone, iš nustatytų aplinkybių draudikas pagrįstai darė išvadą, kad pareiškėjo nurodytas įvykis neatitinka nei kelionės vėlavimo, nei kelionės jungties praradimo, kaip draudžiamųjų įvykių, sąlygų. Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos bankas neturi duomenų, kad bankas ir draudikas, sudarydami draudimo sutartį, būtų sutarę taikyti draudimo apsaugą apdraustiesiems tais atvejais, kai apdraustasis 4 valandomis vėluoja pasiekti galutinį kelionės tikslą, nepaisant to, kad įvykis neatitinka kitų draudžiamųjų įvykių sąlygų. Lietuvos bankas taip pat neturi duomenų, kurie leistų manyti, kad draudikas arba bankas būtų suformavęs pareiškėjui teisėtus lūkesčius dėl platesnės draudimo apsaugos, nei nurodyta Apraše, taikymo. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas mano, kad pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas išmokėti draudimo išmoką yra atmestinas kaip neatitinkantis draudimo sutarties sąlygų.

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 pareiškėjo B. L. reikalavimus.

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