



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

SPRENDIMAS

DĖL S. S. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO

2020 m. balandžio 1 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-141
Vilnius

Lietuvos bankas gavo S. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. liepos 19 d. pareiškėjas su banku „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) sudarė Lanksčių įmokų kredito kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*), kurios pagrindu bankas išdavė pareiškėjui „MasterCard Gold“ kredito kortelę (toliau – mokėjimo kortelė).

Pareiškėjas, kaip banko išduotos mokėjimo kortelės turėtojas, Kelionių draudimo sąlygų „Swedbank“ AB išduotoms „VISA / MasterCard Gold“ kredito kortelėms (galioja nuo 2019 m. vasario 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu, be kitų Taisyklėse nurodytų draudžiamų rizikų, buvo apdraustas traumų, medicininės pagalbos išlaidų draudimu ir kt.

2019 m. spalio 7 d. pareiškėjas per interneto banką pateikė pranešimą, jog 2019 m. gegužės 29 d. Austrijoje, (*duomenys neskelbtini*), nukrito nuo motociklo ir susilaužė koją.

2019 m. spalio 8 d. draudiko darbuotojas el. paštu informavo pareiškėją apie pradėtą žalos administravimą ir paprašė informuoti, ar įvykis įvyko (*duomenys neskelbtini*) motociklų sporto treniruotės arba varžybų metu, ir pateikti kelionės bilietus (išvykimo iš Lietuvos), motociklo registracijos liudijimą, užsienio gydymo įstaigos medicinos dokumentus su nurodyta diagnoze, medicinos išlaidų apmokėjimo dokumentus (sąskaitas, kvitus) ir kitus su žala susijusius dokumentus.

Nuo 2019 m. spalio 9 d. iki 2019 m. lapkričio 12 d. vyko pareiškėjo ir draudiko el. susirašinėjimas žalos administravimo klausimais. Pareiškėjas teikė draudikui su žala susijusius dokumentus ir kitus duomenis, nurodė, kad traumą patyrė važiuodamas bendro naudojimo keliu, ne (*duomenys neskelbtini*) motociklų sporto treniruotės ar varžybų metu. Draudikas suabejojo pareiškėjo nurodytą įvykio aplinkybių realumu ir nurodė pareiškėjui, kad įvykis įvyko kalnuotoje teritorijoje, pritaikytoje važinėti motociklų krosui skirtais motociklais ne bendro naudojimo keliais. Draudikas taip pat atsiuntė pareiškėjui ištrauką iš (*duomenys neskelbtini*): joje pašnekovas patvirtino dalyvavęs šiose varžybose, patyręs sužalojimų. Atsakydamas į draudiko darbuotojo el. laišką pareiškėjas nurodė, kad 2019 m. minėtos motociklų varžybos vyko nuo gegužės 30 d., o įvykis, per kurį lūžo pareiškėjo kulkšnis, įvyko gegužės 29 d., todėl traumą jis patyrė ne varžybų metu.

Draudikas taip pat teiravosi, ar įvykis buvo registruotas kelių policijoje, ar pareiškėjas turi tai patvirtinančią pažymą, prašė patikslinti, kokia transporto priemone pareiškėjas vyko į Austriją ir koku tikslu važiavo į (*duomenys neskelbtini*). Pareiškėjas atsakė, kad įvykis policijoje nebuvo registruotas, nes niekas nebuvo sulaužyta ar sugadinta, o traumą pareiškėjas patyrė ne greitai važiuodamas motociklu, o tiesiog nuo jo nuvirtęs. Pareiškėjas teigė, kad įvykis įvyko (*duomenys neskelbtini*) miestelyje, o (*duomenys neskelbtini*) registruodamas įvykį pareiškėjas paminėjo spontaniškai, nes ši vietovė yra šalia.

Draudikas, įvertinęs pareiškėjo argumentus, nurodė negavęs atsakymo, koks buvo kelionės tikslas, todėl dar kartą pasiteiravo, ar pareiškėjas vyko dalyvauti (*duomenys neskelbtini*) varžybose, ar turėjo kelionių draudimą, kuris galėtų dalyvaujant motociklų sporto treniruotėse ir varžybose, ar įprastai pareiškėjas vyksta į tokias varžybas be joms

pritaikyto draudimo. Atsakydamas į draudiko paklausimą pareiškėjas nurodė visą su įvykiu susijusią informaciją suteikęs ir prašė paaiškinti, kaip draudiko užduodami klausimai yra susiję su įvykiu. Pareiškėjas taip pat nurodė nesuprantantis, kodėl draudikui taip rūpi kelionės tikslas, minėtos motociklų varžybos, kitos draudimo sutartys, transporto priemonė, kuria buvo vykstama į Austriją, ir kt. Pareiškėjas teiravosi, kokie Taisyklių punktai įpareigoja suteikti informaciją, kuri, pareiškėjo nuomone, yra asmeninė.

Vėliau draudikas pareiškėjui el. paštu nurodė norįs žinoti, ar šis turėjo kelionės tikslui tinkamą draudimą, ar vyko dalyvauti varžybose (nes, draudiko žiniomis, pareiškėjas užsiima motociklų sportu, o vietovėje, kurioje buvo patirta trauma, kitą dieną po traumos turėjo vykti motociklų varžybos), jeigu vyko dalyvauti varžybose – ar turėjo varžyboms tinkamą draudimą, ar tikėjosi, kad pakaks su mokėjimo kortele teikiamos draudimo paslaugos, taip pat ar motociklas į Austriją buvo gabenamas kaip krovinytis ir kt. Draudikas teigė, kad pareiškėjas turi su juo bendradarbiauti ir pateikti informaciją apie įvykį. Draudiko nuomone, atsakymai į pateiktus klausimus yra svarbūs, nes iš turimų duomenų draudikas negali nustatyti, ar įvykis įvyko varžybų metu, ar ne. Draudikas teigė sprendimą priimsiąs gavęs pareiškėjo atsakymus į pateiktus klausimus. Atsakydamas į draudiko el. laišką, pareiškėjas nurodė, kad jo reikalaujama pateikti asmeninę, su įvykiu nesusijusią informaciją, o visą su įvykiu susijusią informaciją jis jau yra pateikęs. Pareiškėjas prašė informuoti, ar draudikas mokės draudimo išmoką, ar ne.

2019 m. lapkričio 12 d. el. laišku draudikas informavo pareiškėją, jog Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 93 straipsnio 3 punkte nustatyta, kad draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, arba atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Draudikas teigė negalintis nustatyti įvykio vietos, nes turi tik pareiškėjo suteiktą informaciją, jog traumą pareiškėjas patyrė ne (*duomenys neskelbtini*) motociklų sporto treniruotės ar varžybų metu. Draudikas teigė negalintis priimti sprendimo nepatikrinęs visos prieinamos informacijos ir nurodė, kad, negavęs atsakymų į pateiktus klausimus, nemokės išmokos.

Tarp šalių kilus ginčui, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti vartojimo ginčą ir rekomenduoti draudikui išmokėti 525,86 Eur draudimo išmoką, apimančią 2 proc. dydžio bendros traumų draudimo sumos (10 000 Eur) išmoką už nelaimingo atsitikimo metu lūžusią kulkšnį – 200 Eur, ir 325,86 Eur medicinos pagalbos išlaidas. Minėtas išlaidas pareiškėjas grindė Lietuvos bankui pateiktomis mokėjimo kvitų ir PVM sąskaitos faktūros kopijomis. Pareiškėjas teigė draudikui pateikęs visą reikalingą informaciją, patvirtinančią, kad įvykis yra draudžiamasis, tačiau draudikas uždavė su įvykiu nesusijusių klausimų, pavyzdžiui, koks buvo kelionės tikslas, kokia transporto priemone buvo vykstama į kelionę ir kt. Pareiškėjo nuomone, tai yra su įvykiu nesusijusi asmeninė informacija, o draudiko sprendimas yra nepagrįstas.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas į pareiškėjo kreipimąsi, jame draudikas nurodė, kad pareiškėjas nebendradarbiauja ir neteikia reikšmingos informacijos, dėl to draudikas negali priimti pagrįsto ir teisingo sprendimo. Anot draudiko, pagal Taisyklių nuostatas, įvykiai, kai žalos priežastis yra dalyvavimas oficialiose sporto varžybose ar profesionaliose treniruotėse, taip pat kai žala atsiranda dėl važiavimo savaeigėmis ar motorinėmis transporto priemonėmis ne keliais, o kalnuota teritorija, laikomi nedraudžiamaisiais.

Draudikas teigė sužinojęs, kad įvykio vietoje vyksta (*duomenys neskelbtini*) motociklų sporto varžybos (*duomenys neskelbtini*), ir internete radęs publikaciją (*duomenys neskelbtini*) apie dalyvavimą minėtose varžybose, jų metu patirtą traumą bei planus dalyvauti tokiose varžybose ateityje. Pareiškėjas draudikui pateikė su žala susijusius duomenis ir nurodė, kad įvykis įvyko ne (*duomenys neskelbtini*) motociklų sporto treniruotės ar varžybų metu, o bendro naudojimo kelyje, tačiau nepateikė tokį faktą patvirtinančių dokumentų. Draudiko teigimu, įprastai po bendro naudojimo kelyje įvykusio eismo įvykio, kurio metu nukentėję asmuo, įvykis registruojamas policijoje, tačiau nagrinėjamu atveju įvykis nebuvo registruotas. Tai pat draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas iš pradžių teigė, kad įvykis įvyko (*duomenys neskelbtini*), po to nurodė, kad (*duomenys neskelbtini*) miestelyje, tačiau pareiškėjo dokumentuose įvykio vieta nėra nurodyta. Aiškindamasis įvykio aplinkybes ir siekdamas įsitikinti, ar įvykis yra draudžiamasis, ar ne, draudikas teigė pateikęs pareiškėjui su įvykiu susijusius klausimus, kurie svarbūs sprendžiant dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, tačiau atsakymų negavęs: pareiškėjas teigė, kad prašoma informacija yra

asmeninė ir nėra susijusi su įvykiu. Draudikas nurodė negalįs priimto sprendimo neįvertinęs prašomos informacijos, todėl sustabdęs žalos administravimą: toks veiksmas yra nulemtas paties pareiškėjo pareigų nevykdymo.

Draudikas savo atsikirtimus, be kita ko, grindė Draudimo įstatymo 93 straipsnio 3 dalies ir kitomis teisės aktų nuostatomis. Anot draudiko, vadovaudamasis 98 straipsnio 1 dalimi, draudėjas, naudos gavėjas ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamąjį įvykių aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 4 dalį, fiziniai ir juridiniai asmenys draudiko reikalavimu turi pateikti turimą informaciją apie draudžiamąjį įvykių ir įvykių, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir pasekmes. Draudiko teigimu, vadovaujantis teisės aktų nuostatomis, jo reikalavimas pateikti papildomą informaciją yra teisėtas, pagrįstas ir reikalingas sprendimui dėl išmokos mokėjimo ar nemokėjimo priimti.

Draudikas papildomai paaiškino, kad jo priimtas sprendimas nėra galutinis, t. y. žalos administravimas yra sustabdytas, iki kol pareiškėjas pateiks draudiko prašomą informaciją. Draudikas nurodė, kad gavęs paaiškinimus atnaujins žalos administravimą ir tik tuomet priims galutinį sprendimą.

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 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo sustabdyti žalos administravimą pagrįstumo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad 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.

Pažymėtina, kad šalių (draudiko ir banko, kaip draudėjo) sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais, taip pat tie, kurie tokiais nelaikytini (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.*).

Draudimo sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, draudimo sutarties apimtį ir apsaugos ribas. Draudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kurio aplinkybės patenka į draudimo sutarties sąlygose numatytų draudžiamųjų įvykių apibrėžtį, o nedraudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, kai draudimo rizika įvyksta, tačiau šalys yra susitarusios, kad šis įvykis dėl konkrečių aplinkybių nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. balandžio 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-205/2014*).

Pažymėtina, kad pareiškėjas savo reikalavimą kildina iš Taisyklių nuostatų, reglamentuojančių traumų ir medicinos išlaidų draudimą. Taisyklių skyriuje „Traumų draudimas“ nurodyta, kad jei kelionės metu dėl nelaimingo atsitikimo (nenumatyto įvykių, dėl kurio tiesioginio ir išorinio poveikio asmuo patiria sužalojimą) apdraustasis patyrė kūno sužalojimą, draudikas išmokės draudimo išmoką, kurios dydis priklausys nuo kūno sužalojimo pobūdžio. Taigi draudžiamasis įvykis pagal traumų draudimo sąlygas – dėl nelaimingo atsitikimo patirtas kūno sužalojimas.

Taisyklių skyriuje „Medicininės pagalbos (išlaidų) draudimas“ nurodyta, kad jei

apdraustojo sveikatos būklė pablogės dėl sužalojimo ar sunkios ligos užsienio šalyje, draudikas kompensuos mediciniškai pagrįstas skubaus gydymo išlaidas, patirtas užsienio šalyje, įskaitant bet kurias gydančio gydytojo išrašytų medikamentų ir gydymo priemonių išlaidas. Taigi, draudžiamasis įvykis pagal medicinos pagalbos išlaidų draudimo sąlygas – užsienio šalyje patirtos skubaus gydymo išlaidos, įskaitant bet kurias gydančio gydytojo išrašytų medikamentų ir gydymo priemonių išlaidas.

Kita vertus, Taisyklių Bendrųjų sąlygų skyriuje „Bendri nedraudžiamieji įvykiai“ yra išvardyti nedraudžiamieji įvykiai, tarp jų tokie įvykiai, kai žalos priežastis yra dalyvavimas oficialiose sporto varžybose ar profesionaliose treniruotėse, taip pat važiavimas savaeigėmis ir (ar) motorinėmis transporto priemonėmis ne keliais, kalnuota teritorija. Taigi, jeigu draudikas nustatytų, kad pareiškėjo patirta trauma ir medicinos išlaidos yra susijusios su minėtomis nedraudžiamųjų įvykių sąlygomis, įvykis būtų laikomas nedraudžiamuoju, nes draudikas tokio įvykio rizikos nepriėmė. Įvykio pripažinimas nedraudžiamuoju pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką.

Atsižvelgiant į tai, kad šalių ginčas iš esmės kilo dėl to, kad pareiškėjas nepateikia draudiko prašomos informacijos (neatsako į draudiko pateiktus klausimus), teigia, kad prašoma informacija neturi reikšmės įvykio vertinimui ir kt., o draudikas teigia be prašomos informacijos negalintis priimti galutinio sprendimo, paminėtinos teisės aktų nuostatos, susijusios su žalos administravimo procesu ir sprendimo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju arba nedraudžiamuoju priėmimu.

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalies 3 punkte nustatyta, kad draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, taip pat atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, neaptikrinęs visos jam prieinamos informacijos. To paties straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Ši pareiga reiškia, kad draudikas turi veikti be nepateisinamo delsimo, negali suabsoliutinti iš draudėjo, naudos gavėjo ir (ar) nukentėjusio trečiojo asmens gautos informacijos ir (arba) tik ja apsiriboti, o turi pats, elgdamasis profesionaliai, sąžiningai, apdairiai ir rūpestingai bei vadovaudamasis protingumo kriterijumi, rinkti reikšmingą informaciją, ją tikrinti ir tinkamai ištirti reikšmingas aplinkybes, būtinas draudžiamąjo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-531-701/2016*).

Pažymėtina, kad, įvykus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, draudėjui, naudos gavėjui ir (ar) nukentėjusiam trečiajam asmeniui atsiranda pareiga pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamąjo įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalis). Draudiko reikalavimu fiziniai ir juridiniai asmenys privalo pateikti turimą informaciją apie draudžiamąjo įvykio ir įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir pasekmes (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 4 dalis). Nurodyta draudėjo, naudos gavėjo ir (ar) nukentėjusio trečiojo asmens pareiga turi būti vykdoma sąžiningai, o draudikui pateikta neteisinga, klaidinanti informacija apie įvykio aplinkybes gali lemti draudiko (šiam ištyrus prieinamą informaciją ir aplinkybes) išvadą dėl pareigos mokėti draudimo išmoką nebuvimo.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad Draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatos, įpareigojančios draudiką tirti ir vertinti įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes, šių aplinkybių tyrimo pagrindu priimti sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo ir draudėjui (apdraustajam, naudos gavėjui) išmokėti draudimo išmoką, įvykus draudžiamajam įvykiui, lemia draudiko pareigą turėti kvalifikuotus darbuotojus, kurie yra kompetentingi įvertinti įvykusio įvykio atitiktį draudimo sutartyje nustatytiems draudžiamąjo įvykio požymiams. Tai reiškia, kad draudiko darbuotojai, tirdami įvykio, kurį prašoma pripažinti draudžiamuoju, aplinkybes, remdamiesi savo kvalifikaciniais įgūdžiais ir profesine patirtimi, gali prašyti draudėjų, apdraustųjų ir (ar) naudos gavėjų pateikti specifinius su individualaus įvykio aplinkybėmis susijusius duomenis, jeigu kyla abejonių dėl įvykio aplinkybių vertinimo, o prašomi pateikti duomenys gali padėti identifikuoti individualias tiriamo įvykio aplinkybes ir turėti įtakos išvadai, kad labiau tikėtina tam tikras aplinkybes (reikšmingas įvykio pripažinimui draudžiamuoju) buvus ar nebuvus.

Atsižvelgiant į tarp šalių kilusio ginčo pobūdį, taip pat svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad Lietuvos Aukščiausiojo Teismo yra ne kartą pažymėjęs, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, todėl draudimo sutarties šalys privalo atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga

ties šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti, tiek ją vykdyti (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008; 2011 m. sausio 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-16/2011*). Akcentuotina, kad draudimo teisiniuose santykiuose, be kitų bendrųjų sutarčių ir prievolių vykdymo principų (sąžiningumo, protingumo ir kt.) (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.38 ir 6.200 straipsniai), ypač svarbus yra šalių bendradarbiavimo (kooperavimosi) principas, pagal kurį šalys privalo padėti įgyvendinti viena kitai savo teises ir vykdyti pareigas (Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalis). Šalys, vykdydamos draudimo sutartį, privalo būti viena kitai visiškai atviros.

Bendradarbiavimo principas yra labai svarbus ir žalos administravimo procese, draudikui siekiant priimti įrodymais ir teisės aktais pagrįstą sprendimą dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju ir draudimo sutartyje nustatytos draudimo išmokos, apskaičiuotos teisės aktuose ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, mokėjimo, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis (Civilinio kodekso 6.987 straipsnis). Šios draudiko pareigos įgyvendinimas yra itin glaudžiai susijęs su draudimo, kaip rizikos sutarties (draudikas prisiima draudėjo, naudos gavėjo ar kitų asmenų nuostolių atsiradimo tikimybę), esme. Tik draudimo sutarties vykdymu suinteresuotiems asmenims glaudžiai bendradarbiaujant, atskleidžiant kiekvienam įvykiui, dėl kurio pripažinimo draudžiamuoju sprendžia draudikas, reikšmingas aplinkybes, galima pasiekti draudimo sutarties tikslus ir išvengti nepagrįstų ir draudimo sąlygų neatitinkančių sprendimų priėmimo: įvykių, iš esmės neatitinkančių draudimo sutartyje nustatytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygų, pripažinimo draudžiamaisiais arba įvykių, iš esmės atitinkančių draudimo sutartyje nustatytą draudžiamąjį įvykio apibrėžimą, pripažinimo nedraudžiamaisiais.

Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į teisės aktų nuostatas, reglamentuojančias draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų ir draudiko teises ir pareigas žalos administravimo procese, taip pat į konkrečias nagrinėjamos bylos aplinkybes, draudiko sprendimas sustabdyti žalos administravimą ir nepriimti galutinio sprendimo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju arba nedraudžiamuoju yra pagrįstas.

Iš ginčo šalių pateiktų duomenų nustatyta, kad pareiškėjas pranešė draudikui apie patirtą traumą: Austrijoje, (*duomenys neskelbtini*), nukrito nuo motociklo ir susilaužė koją. Vėliau, draudikui aiškinantis įvykio aplinkybes ir pasiteiravus, ar traumą pareiškėjas patyrė (*duomenys neskelbtini*) motociklą sporto treniruotės ar varžybų metu, taip pat nurodžius, kad (*duomenys neskelbtini*) yra kalnuota teritorija, pritaikyta važinėti motociklą krosni skirtais motociklais, pareiškėjas nurodė traumą patyręs ne (*duomenys neskelbtini*), o jo apylinkėse esančiame (*duomenys neskelbtini*) miestelyje. Pareiškėjas taip pat teigė traumą patyręs ne (*duomenys neskelbtini*) motociklą ar sporto treniruotės metu, o bendro naudojimo kelyje, tiesiog nuvirtęs nuo stovinčio motociklo, tačiau objektyvių duomenų, kuriais remiantis būtų galima prieiti prie neginčijamos išvados, kad įvykis įvyko bendrojo naudojimo kelyje, byloje nėra.

Taip pat pažymėtina, kad draudikas el. paštu susirašinėdamas su pareiškėju savo abejones dėl įvykio aplinkybių grindė (*duomenys neskelbtini*): (*duomenys neskelbtini*) pareiškėjas pasakojo apie (*duomenys neskelbtini*) vykusias (*duomenys neskelbtini*) motociklą sporto varžybas (*duomenys neskelbtini*), ištraukė pareiškėjas pasakojo apie minėtų varžybų metu patirtus sužalojimus. Pareiškėjas neginčijo, kad minėtoje publikacijoje yra cituojamas būtent jis, o ne kitas asmuo, publikacijoje teigiama, kad pareiškėjas yra (*duomenys neskelbtini*). Tai leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjas profesionaliai užsiima (*duomenys neskelbtini*) motociklą sportu (*duomenys neskelbtini*). Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad traumą pareiškėjas patyrė dieną prieš prasidedant (*duomenys neskelbtini*) motociklą sporto varžyboms (*duomenys neskelbtini*) (įvykis įvyko 2019 m. gegužės 29 d., varžybos vyko nuo 2019 m. gegužės 30 d.).

Atsižvelgiant į šias aplinkybes, manytina, kad draudikas, teikiantis draudimo paslaugą pagal savo parengtas Taisykles ir turintis Draudimo įstatyme įtvirtintas pareigas, susijusias su sprendimo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju arba nedraudžiamuoju priėmimu, pagrįstai prašė pareiškėjo nurodyti kelionės tikslą, aiškinosi, ar pareiškėjo kelionė į Austriją buvo susijusi su dalyvavimu minėtose motociklą varžybose ar treniruotėse, siekė nustatyti, ar pareiškėjas kelionės metu buvo apsidraudęs papildomai (traumų riziką varžybų metu apimančiu draudimu), taip pat siekė nustatyti, ar pareiškėjas į Austriją vyko motociklu, ar motociklas buvo transportuotas kitais būdais. Lietuvos banko vertinimu, draudikas, Taisyklių pagrindu perėmęs pareiškėjo nuostolių atsiradimo riziką, turi teisę gauti informaciją, kuri, remiantis draudiko veiklos praktika ir patirtimi, gali būti reikšminga sprendžiant dėl

konkreto įvykio pripažinimo draudžiamuoju. Lietuvos banko nuomone, atsižvelgiant į žinomas su įvykiu susijusias aplinkybes, nėra pagrindo teigti, kad draudiko prašoma informacija yra nesusijusi su įvykiu arba pernelyg nuo jo nutolusi. Prašoma informacija gali turėti esminės reikšmės priimant galutinį sprendimą ir vertinant, ar įvykis yra draudžiamasis, ar ne, todėl draudiko prašymas nelaikytinas nepagrįstu ar prieštaraujančiu protingumo principui.

Pareiškėjas, turėdamas pareigą būti su draudiku visiškai atviras ir besąlygiškai bendradarbiauti, taip pat pateikti visus draudiko prašomus duomenis, tačiau neteikdamas draudikui prašomos informacijos, pats prisideda prie tokios padėties, kai draudikas, neturėdamas pakankamai duomenų apie įvykio aplinkybes, negali priimti sprendimo dėl įvykio atitikties Taisyklėse įtvirtintų draudžiamųjų arba nedraudžiamųjų įvykių sąlygoms, nesikooperuoja ir nepadedą draudikui tinkamai įgyvendinti jam priskirtų pareigų. Todėl draudiko sprendimas stabdyti žalą administravimą laikytinas objektyviai pagrįstu.

Kaip minėta, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką, neįsitikinęs, kad draudžiamas įvykis iš tiesų buvo, todėl, vadovaujantis byloje surinktų įrodymų visumos vertinimu, pareiškėjo reikalavimas rekomenduoti draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką atmetinas kaip nepagrįstas.

Papildomai pažymėtina, kad pareiškėjo reikalavimas dėl konkreto dydžio draudimo išmokos mokėjimo, nustačius, kad draudikas pagrįstai sustabdė žalą administravimą ir nepriėmė galutinio sprendimo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju arba nedraudžiamuoju, nevertinamas. Šis klausimas galėtų būti sprendžiamas kitoje byloje, jeigu draudikas, baigęs žalą administravimą, atsisakytų mokėti draudimo išmoką, o pareiškėjas su tokiu sprendimu nesutiktų.

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 S. S. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius