



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BALCIA INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-11-15 Nr. 429-514

Lietuvos bankas gavo X. X. (X. X.) (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Balcia Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir draudėjas AS „Citadele banka“, veikiantis Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudėjas) yra sudarę grupinę Kortelių draudimo sutartį pagal *Balcia* kortelių draudimo taisyklės Nr. LT-012-2 (toliau – Taisyklės), kuria yra apdraudžiami draudėjo klientai, turintys draudėjo jiems išduotą mokėjimo kortelę.

2023 m. rugpjūčio 7 d. pareiškėjas draudiko interneto svetainėje užpildė pranešimą apie įvykį, kuriame nurodė, kad negavo internetinėje parduotuvėje „Sole Exotica“ (toliau – pardavėjas) įsigytų batų, už kuriuos buvo atsiskaitęs draudėjo suteikta kredito kortele (toliau – įvykis). Draudikas dėl šio įvykio pradėjo žalos administravimo procesą, kurį tolesniam administravimui perdavė savo žalų administravimo partneriui UAB „OPS International“ (toliau – draudiko partneris).

Draudiko partneris, siekdamas išsiaiškinti įvykio aplinkybes bei žalos dydį, kreipėsi į pareiškėją dėl papildomų dokumentų ir informacijos ir, įvertinęs gautą informaciją, 2023 m. rugpjūčio 24 d. informavo pareiškėją apie sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

Nesutikdamas su priimtu sprendimu pareiškėjas kreipėsi į draudiko partnerį ir draudiką su prašymu iš naujo įvertinti visas su įvykiu susijusias aplinkybes ir persvarstyti priimtą sprendimą.

Kadangi, pasak pareiškėjo, jo užsakyta prekė, kurios siuntos Nr. Y. Y., (toliau – siunta) jam nebuvo pristatyta, draudikas 2023 m. rugsėjo 15 d. raštu papildomai kreipėsi į šią siuntą turėjusią pristatyti bendrovę UAB „Itella Logistics“ (toliau – bendrovė). 2023 m. rugsėjo 22 d. raštu bendrovė informavo draudiką, kad siuntos gavėjo neatsiimta siunta buvo gražinta į sandėlį ir išsiųsta (grąžinta) siuntėjui (*Weltpaket / CudeLog GmbH*). Bendrovė draudiką patikino, kad informacija dėl siuntos atsiėmimo buvo išsiųsta, t. y. siuntos gavėjas buvo informuotas bendrovei nurodytais kontaktais.

Remdamasis bendrovės pateiktu paaiškinimu, 2023 m. rugsėjo 29 d. draudikas pateikė atsakymą pareiškėjui, jame nurodė, kad, pagal Taisyklės, draudikas kompensuoja pirkinio kainą, jeigu pirkinys buvo užsakytas, už jį buvo sumokėta, bet per 90 dienų nuo įsigijimo dienos nebuvo pristatytas. Draudikas paaiškino negalintis pripažinti, kad siunta pareiškėjui nebuvo pristatyta, nes faktiškai siuntų paslaugas teikianti bendrovė ją atvežė į paštomatą ir apie tai pranešė nurodytais kontaktiniais duomenimis. Vien tai, kad pareiškėjas per nustatytą terminą pats (ar per kitus asmenis) siuntos neatsiėmė, negali būti vertinama, kad prekė jam iš viso nebuvo pristatyta, todėl draudikas nurodė, kad neturi teisinio pagrindo mokėti draudimo išmokos ir įvykį laiko nedraudžiamuoju.

2023 m. spalio 4 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į draudiką, teigdamas, kad nesutinka su pateiktu atsakymu: galbūt bendrovė ir buvo pristačiusi siuntą, tačiau apie tai pareiškėjas nebuvo informuotas. Prie šio laiško pareiškėjas pridėjo susirašinėjimo su bendrovės atstove iškarpa, kurioje nurodyta, kad siuntėjas (šiuo atveju pardavėjas) nenurodė gavėjo kontaktinių duomenų.

Gavęs šiuos paaiškinimus draudikas atsisakė keisti sprendimą, nes bendrovė draudikui pateikė patikslintą su siunta susijusią informaciją –pareiškėjas apie į paštomatą atgabentą siuntą buvo informuotas dviem SMS žinutėmis.

Bendrovė draudiką informavo, kad siuntos gavėjo asmens duomenys (vardas ir pavardė) nesutampa su pareiškėjo duomenimis, nes pareiškėjas galimai pats nurodė kitą asmenį kaip siuntos gavėją. Draudiko vertinimu, pareiškėjo nurodyto atstovo informavimas laikytinas tinkamu ir paties atstovaujamojo informavimu apie gautą siuntą.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad draudikas neteisingai interpretuoja Taisyklių nuostatas, nes pareiškėjas pranešimo apie atgabentą siuntą negavo, o bendrovė pareiškėjui pateikė paaiškinimą, kad pareiškėjas apie siuntą nebuvo informuotas, nes „siuntėjas buvo nenurodęs jūsų kontaktinių duomenų“. Pareiškėjas prašo įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką.

Draudikas atsiliepime nurodė, kad pareiškėjo prašymas atlyginti žalą už nepristatytą siuntą pagal Taisyklių nuostatas yra nepagrįstas, nes, atlikus papildomą tyrimą, nustatyta, kad prekės vis dėlto buvo pristatytos, tačiau dėl paties pareiškėjo arba jo nurodyto asmens neveikimo siuntinys nebuvo atsiimtas. Dėl šios priežasties draudikas atsisakė keisti savo sprendimą ir prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakyti atlyginti pareiškėjo patirtą žalą dėl prarastos siuntos.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal Taisyklių sąlygas draudiko sprendimas pripažinti įvykį nedraudžiamuoju yra pagrįstas.

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.

Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisiųjų santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Draudiko ir 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. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose

individualiosiose sąlygose.¹ Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko priimtą draudimo rizikos laipsnį.²

Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką.³ Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, apdraustajam kreipusis dėl draudimo išmokos išmokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti.

Taisyklių dalies „Pirkinų kortelėmis draudimas“ 15 punkte „Ką apdraudžiame“ nurodyta: „Jeigu tai įtraukta į Tavo draudimo apsaugą, Mes išmokėsime draudimo išmoką Teisėtam kortelės naudotojui už Pirkinio sugadinimą arba praradimą, jeigu tai įvyko dėl toliau nurodytų priežasčių: <...> Prekės pristatymo rizika – Mes kompensuosime Pirkinio kainą, jeigu jis buvo užsakytas ir apmokėtas, bet per 90 dienų nuo įsigijimo dienos nebuvo Tau pristatytas. Mes turime gauti rašytinį patvirtinimą, kad Pirkinys Tau buvo išsiųstas, taip pat patvirtinimą, kad pardavėjas atsisako Tau gražinti už Pirkinį sumokėtą kainą.“

Šioje Taisyklių nuostatoje iš esmės įtvirtinta, kad žala dėl nepristatyto pirkinio bus atlyginta, jei pirkinys per 90 dienų nebus pristatytas, o draudikas gaus patvirtinimą, kad: 1. pirkinys buvo išsiųstas; 2. žala nebus atlyginta pardavėjo. Dėl fakto, kad siunta pareiškėjui buvo išsiųsta, tarp šalių ginčo nėra, todėl nagrinėjamu atveju svarbu nustatyti, ar siunta pareiškėjui buvo pristatyta ir ar pardavėjas atsisako gražinti už pirkinį sumokėtą kainą.

Draudikas pateikė draudiko partnerio ir pardavėjo susirašinėjimą, kuriame pardavėjas nurodė, kad pareiškėjo įsigyta prekė buvo pristatyta, tačiau pareiškėjas pareiškė, kad jos neatsiims, nes ankstesniame užsakyme buvo „defektas“. Pardavėjas pareiškėjui nurodė, kad jeigu pareiškėjas nori, kad jam būtų gražinti pinigai už prekę, jis prekę turėtų atsiimti ir tuomet gražinti pardavėjui, nes neatsiimti užsakymai grįžta tiesiogiai tiekėjui. Pardavėjo teigimu, pareiškėjas nepaklausė patarimo, todėl užsakymas buvo gražintas į DHL apdorojimo centrą, ten buvo sunaikintas, todėl pardavėjas neatgavo prekės ir neturi pagrindo gražinti pinigų pareiškėjui.

Vertinant, ar siunta pareiškėjui buvo pristatyta, pažymėtina, kad draudikas pateikė pareiškėjo užsakymo pardavėjo elektroninėje parduotuvėje ekrano nuotrauką, kurioje matosi, kad užsakymas buvo atliktas ne pareiškėjo, bet kito asmens vardu, taip pat buvo nurodytas ne pareiškėjo, o kito asmens elektroninio pašto adresas.

Bendrovė pateikė draudikui paaiškinimus apie siuntos pristatymo aplinkybes: „Siunta Nr. Y. Y. 2023 m. birželio 27 d. 10:54 patalpinta paštomate, esančiame adresu IKI, Mindaugo g. 25, Vilniuje. 2023 m. birželio 27 d. 11:06 buvo išsiųsta SMS siuntos gavėjo nurodytu mob. telefono numeriu. Apie siuntos pristatymą ir galimybę ją atsiimti siuntos gavėjas buvo informuotas 2023 m. birželio 27 d. 11:06 pirminis SMS; 2023 m. birželio 29 d. 09:47 pakartotinis SMS; 2023 m. liepos 4 d. 09:03 pakartotinis SMS; 2023 m. liepos 5 d. 12:49 siunta išimta iš paštomato kurjerio.“ Tai reiškia, kad apie siuntos pristatymą ir galimybę ją atsiimti pareiškėjas buvo informuotas dviem SMS žinutėmis 2023 m. birželio 27 d. 11:06 val. ir 2023 m. birželio 29 d. 09:47 val. Draudikas pateikė bendrovės paaiškinimą, kad žinutės buvo siųstos telefono numeriu Z. Z. Draudikas taip pat pateikė 2023 m. rugsėjo 26 d. pareiškėjo ir draudiko atstovo telefoninio pokalbio įrašą, patvirtinantį, kad paklaustas, ar telefono numeris Z.Z. jam yra žinomas, pareiškėjas nurodė, kad tai yra jo tarnybinio telefono numeris ir jis jį nurodė kaip kontaktinį numerį.

Pareiškėjas grįsdamas savo reikalavimą pateikė 2023 m. rugpjūčio 30 d. bendrovės atsakymą, kuriame nurodyta: „Apgailėstaujame, tačiau turime pranešti, jog jūsų nurodytu siuntos sekimo numeriu siunta buvo gražinta siuntėjui. Sistemoje matome, kad siunta buvo bandoma pristatyti (Pristatymo bandymo diena), tačiau jūsų siuntėjas buvo nenurodęs jūsų kontaktinių duomenų, Siunta buvo saugojama maksimalų laikotarpį regiono terminale ir buvo gražinta siuntėju. <...>“ Tuo remdamasis pareiškėjas teigia, kad siunta jam nebuvo pristatyta, nes apie jos atgabėimą jis nebuvo informuotas.

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

Siekdamas išsiaiškinti aplinkybes, kodėl bendrovė pareiškėjui ir draudikui teikė skirtingus paaiškinimus apie siuntos pristatymo aplinkybes, draudikas papildomai kreipėsi į bendrovę ir Lietuvos bankui pateikė bendrovės atsakymą, kuriame nurodyta: „Bendrovė teikė atsakymus, susijusius su siunta, kurios Nr. Y. Y. . Pažymime, kad Bendrovės 2023-08-30 atsakyme nėra nurodyta, jog: „siuntėjas nurodė klaidingus gavėjo duomenis“. Bendrovė 2023-08-30 atsakyme pažymėjo, kad: „jūsų siuntėjas buvo nenurodęs jūsų kontaktinių duomenų“. Bendrovė patikslina, kad atsakyme minimi „kontaktiniai duomenys“ reiškia siuntos gavėjo adresą. Siuntos duomenų kortelėje (adreso skiltyje) buvo nurodytas tik paštomato adresas. Siuntos gavėjo kontaktai (mobiliojo telefono numeris, kuriuo ir buvo siunčiamas pranešimas apie siuntos patalpinimą paštomate) Bendrovei buvo žinomas.“ Tai reiškia, kad šiuo atveju aplinkybė, jog ant siuntos nebuvo nurodytas pareiškėjo adresas, nesutrukdė bendrovei pristatyti siuntos, nes pareiškėjas apie siuntos atgabėnimą buvo informuotas jo paties nurodytu telefono numeriu.

Atsižvelgiant į tai, kad žalai atlyginti pagal prekės pristatymo riziką viena iš būtinų sąlygų yra ta, kad prekė nebuvo pristatyta, o nagrinėjamu atveju pateiktų įrodymų visuma leidžia teigti, kad pareiškėjas apie atgabentą siuntą buvo informuotas jo nurodytu telefono numeriu, nėra pagrindo teigti, kad įvykis atitinka draudžiamąjį įvykio sąlygą pagal pirkinio pristatymo riziką.

Apibendrinant konstatuotina, kad draudikas, remdamasis pirmiau aptartomis Taisyklių nuostatomis, priėmė administruojant žalą surinktais duomenimis pagrįstą sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju ir atsisakyti išmokėti draudimo išmoką. Dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimas pripažinti įvykį draudžiamuoju ir išmokėti draudimo išmoką laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis