



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

**SPRENDIMAS  
DĖL R. B. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. spalio 9 d. Nr. 242-405  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2018 m. spalio 15 d. draudikas ir bankas „Swedbank“, AB, (toliau – draudėjas) sudarė draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis), kuria draudėjas apdraudė visus jo išduotų auksinių kredito kortelių turėtojus pagal Kelionių draudimo sąlygas „Swedbank“, AB, išduotoms „VISA / MasterCard Gold“ kredito kortelėms (aktuali redakcija nuo 2019 m. vasario 1 d.) (toliau – Taisyklės). Draudimo sutartimi pareiškėjas buvo apdraustas kaip draudėjo auksinės kreditinės kortelės turėtojas.

2019 m. balandžio 26 d. pareiškėjas draudikui pateikė pranešimą apie 2019 m. balandžio 13 d. įvykį (14 val. atidėtas skrydis iš Egipto į Lenkiją, Varšuvą) ir prašymą išmokėti draudimo išmoką.

Kadangi kartu su prašymu nebuvo pateikti dėl kelionės vėlavimo patirtas išlaidas patvirtinantys dokumentai – pateiktas tik kelionių agentūros UAB „Idea Tix“ patvirtinimas, kad skrydis buvo atidėtas, draudikas 2019 m. balandžio 29 d. kreipėsi į pareiškėją telefonu ir paprašė pateikti papildomus duomenis. Pareiškėjas telefonu informavo, kad dėl kelionės vėlavimo teko papildomai susimokėti viešbučiui Egipte už apgyvendinimo pratęsimą dėl užsitęsios kelionės. Taip pat nurodė, kad nespėjo į turėjusį išvykti vakare autobusu Varšuva–Kaunas, todėl pirko naujus autobuso bilietus ir iš Varšuvos išvyko kitą rytą. Pareiškėjo buvo paprašyta pateikti minėtas išlaidas patvirtinančius dokumentus.

2019 m. gegužės 8 d. pareiškėjas draudikui pateikė pinigų priėmimo kvitą (BLB Nr. (*duomenys neskelbtini*)) už keleivinio mikroautobuso Kaunas-Varšuva-Kaunas nuomą (145 Eur) ir apgyvendinimo pratęsimo viešbutyje apmokėjimo kvitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (50 JAV dolerių).

Atsižvelgdamas į tai, kad įprastai vėluojant kelionei oro transporto bendrovė arba kelionės organizatorius turi pasirinkti papildomu keleivių apgyvendinimu, draudikas kreipėsi į kelionių agentūrą UAB „Idea Tix“ siekdamas išsiaiškinti, kas atlygins minėtas išlaidas – oro transporto bendrovė ar kelionės organizatorius. Kelionių agentūra UAB „Idea Tix“ patvirtino, kad pareiškėjas kreipėsi dėl apgyvendinimo išlaidų kompensavimo, tačiau negalėjo atsakyti, ar išlaidos bus kompensuotos.

2019 m. gegužės 20 d. (ir vėliau pakartotinai 2019 m. gegužės 29 d.) draudikas pareiškėjui išsiuntė prašymą pateikti kelionių agentūros UAB „Idea Tix“ atsakymą dėl apgyvendinimo išlaidų kompensavimo. Taip pat paprašyta pateikti kelionės sutarties kopiją, iš anksto įsigytus ir nepanaudotus savo ir sutuoktinės kelionės autobusu Varšuva–Kaunas bilietus bei papildomai įsigytus savo ir sutuoktinės kelionės autobusu Varšuva–Kaunas bilietus.

2019 m. birželio 20 d. pareiškėjas pateikė kreipimąsi Lietuvos bankui dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, minėtą kreipimąsi Lietuvos bankas (atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prieš tai nesikreipęs į finansų rinkos dalyvį) persiuntė draudikui.

Gavęs Lietuvos banko persiūtą pareiškėjo kreipimąsi draudikas pakartotinai susisiekė su kelionių agentūra UAB „Idea Tix“, jos atstovė 2019 m. liepos 3 d. telefonu patvirtino, kad papildomai patirtos apgyvendinimo išlaidos pareiškėjui bus atlygintos kelionės organizatoriaus „Itaka“. Vėliau, 2019 m. spalio 10 d., draudikas gavo UAB „Idea Tix“ direktorės patvirtinimą el. paštu, kad kelionių organizatorius „Itaka“ šias išlaidas sutiko atlyginti.

2019 m. liepos 5 d. draudikas pareiškėją informavo apie kelionių agentūros atsakymą dėl viešbučio išlaidų kompensavimo ir dar kartą paprašė pateikti pareiškėjo patirtas išlaidas pagrindžiančius dokumentus: kelionės sutarties kopiją, iš anksto įsigytus ir nepanaudotus savo ir sutuoktinės kelionės autobusu Varšuva–Kaunas bilietus ir papildomai įsigytus savo ir sutuoktinės kelionės autobusu Varšuva–Kaunas bilietus.

2019 m. liepos 16 d. pareiškėjas draudikui pateikė prašymą atlyginti išlaidas pagal anksčiau pateiktus dokumentus ir informavo, kad kelionės organizatorius apgyvendinimo išlaidų neatlygino. Kartu su prašymu pareiškėjas pateikė su kelionių organizatoriumi „Itaka“ sudarytą kelionės sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*), tačiau nepateikė nei nepanaudotų, nei naujai įsigytų kelionės autobusu Varšuva–Kaunas bilietų.

2019 m. liepos 17 d. pareiškėjui draudikas išsiuntė dar vieną pranešimą dėl žalos administravimo ir paprašė pateikti kelionių agentūros UAB „Idea Tix“ raštišką atsakymą, kuriame būtų nurodyta, ar pinigai už apgyvendinimą bus gražinti pareiškėjui. Pranešime draudikas taip pat priminė, kad pareiškėjas telefonu patvirtino dėl skrydžio vėlavimo nespėjęs į suplanuotą autobusą, todėl turėjęs pirkti naujus autobuso bilietus, tas pačias aplinkybes pareiškėjas nurodė ir 2019 m. birželio 20 d. kreipimesi į Lietuvos banką, tačiau kaip žalą pagrindžiantį dokumentą pareiškėjas draudikui pateikė pinigų priėmimo kvitą už keleivinio mikroautobuso kelionei Kaunas–Varšuva–Kaunas nuomą. Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas teikia klaidinančią informaciją, ir siekdamas išsiaiškinti, koku iš tikrųjų būdu pareiškėjas grįžo iš Varšuvos į Kauną, draudikas paprašė nurodyti D. A., iš kurio pareiškėjas nuomojosi mikroautobusą, telefono numerį, mobiliojo telefono, kuriuo pareiškėjas skambino D. A., balandžio mėnesio pokalbių išklotinę ir patikslinti, keli asmenys važiavo mikroautobusu iš Varšuvos į Kauną.

2019 m. rugpjūčio 1 d. pareiškėjas, atsakydamas į 2019 m. liepos 17 d. draudiko pranešimą, informavo, kad pinigai už apgyvendinimą nėra atgauti, tačiau kelionių agentūros UAB „Idea Tix“ raštiško patvirtinimo nepateikė, taip pat nurodė D. A. telefono numerį ir patikslino, kad buvo skambinta *Skype* programa, tačiau išklotines pateikti atsisakė.

2019 m. rugpjūčio 2 d. pareiškėjui išsiūstas paskutinis pranešimas dėl žalos administravimo, jame dar kartą paprašyta pateikti kelionės organizatoriaus raštišką atsakymą, kuriame būtų nurodyta, ar pinigai už apgyvendinimą bus gražinti. Taip pat paprašyta pateikti *Skype* programos paslaugų (kreditų) pirkimo išrašą iš savo arba savo sutuoktinės banko sąskaitos (*Skype* skambučiai į mobiliuosius telefonus yra mokami) bei *Skype* programos skambučių registro (angl. *Recent Calls*) nuotrauką, kurioje matytųsi, kad 2019 m. balandžio 14 d. buvo skambinta D. A.

Gavęs pastarąjį pranešimą pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad, jo nuomone, draudiko prašymas pateikti *Skype* programos skambučių išrašą nėra etiškas ar būtinas, tai, kad draudikas prašė skambučių išklotinių ir panašių detalių, pažeidė pareiškėjo žmogiškąjį orumą. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė rekomenduoti draudikui atlyginti dėl atidėto skrydžio patirtas 50 JAV dolerių apgyvendinimo išlaidas ir 145 Eur mikroautobuso nuomos išlaidas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Draudikas pažymėjo, kad 2019 m. balandžio 29 d. pareiškėjas draudikui telefonu nurodė, kad dėl skrydžio vėlavimo nespėjo į autobusą, kurio bilietus įsigijo iš anksto, todėl turėjo pirkti naujus autobuso bilietus. Draudikas atkreipė dėmesį ir į tai, kad 2019 m. birželio 20 d. Lietuvos bankui pareiškėjas nurodė, kad draudikui pateikė kelionės iš Varšuvos į Kauną autobusu čekius, nors iš tikrųjų pateikė pinigų priėmimo kvitą už mikroautobuso nuomos paslaugas. Draudiko teigimu, dėl pareiškėjo pateiktos prieštaringos informacijos apie įvykio aplinkybes, pasekmes, galimą nuostolio pobūdį ir dydį, pareiškėjo paprašyta pateikti papildomos informacijos apie mikroautobuso nuomos užsakymo aplinkybes. Draudiko teigimu, reikalavimas pateikti informaciją, būtiną tiriant įvykį, niekaip negali būti laikomas pažeidžiančiu orumą, nes atviros ir bendradarbiaujančios šalys neturi pagrindo įsižeisti, pareikalavus informacijos, kuri yra esminė tiriant įvykį ir kurią pateikti šalis privalo.

Taip pat draudikas pažymėjo, kad, pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalį, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Taigi, vykdydamas teisės aktuose priskirtas prievolės ir norėdamas įsitikinti įvykio buvimu, draudikas pareikalavo pareiškėjo pateikti informaciją bei dokumentus. Kita vertus, draudikas neturi teisės atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Būtent tokia informacija reikalinga, kad būtų patvirtintas arba paneigtas įvykis ir kad būtų nustatytos visos aplinkybės, reikšmingos tiriant įvykį. Be to, draudiko teigimu, vadovaujantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 4 dalimi, draudiko reikalavimu fiziniai ir juridiniai asmenys privalo pateikti turimą informaciją apie draudžiamąjį įvykį ir įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir pasekmes. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad pareiškėjas akivaizdžiai pažeidžia Draudimo įstatymo reikalavimus, nes atsisako pateikti dokumentus ir informaciją ir visiškai nepagrįstai kaltina draudiką neetiškumu elgesiu, todėl prašė pareiškėjo reikalavimus atmesti kaip nepagrįstus.

#### 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių kilo dėl pareiškėjo patirtų 50 JAV dolerių apgyvendinimo išlaidų ir 145 Eur mikroautobuso nuomos išlaidų atlyginimo ir draudiko reikalavimų pateikti papildomus, su dėl įvykio patirtomis išlaidomis susijusius duomenis pagrįstumo.

CK 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. Pagal CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Atkreiptinas dėmesys, kad šalių (draudiko ir draudėjo) sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. 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 Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Draudimo sutartimi, be kitų rizikos rūšių, buvo apdrausti pareiškėjo turiniai interesai, susiję su kelionės sutrikimu, o draudikas įsipareigojo, įvykus draudimo sutartyje nurodytam draudžiamajam įvykiui, išmokėti draudimo išmoką. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Draudėjo ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Vertinant pareiškėjo reikalavimą atlyginti 50 JAV dolerių apgyvendinimo išlaidas, patirtas dėl atidėto skrydžio, svarbu tai, kad Taisyklių, kurių pagrindu tarp draudėjo ir draudiko buvo sudaryta draudimo sutartis, dalyje „Maršruto / grafiko pasikeitimas (įskaitant Kelionės atšaukimą, nutūkumą)“ nurodyta, kad draudikas kompensuos „papildomai patirtas ir pagrįstas transporto ir apgyvendinimo išlaidas, kurių negalima pakankamai kompensuoti jokia kitu būdu (pavyzdžiui, gauti kompensaciją iš trečiųjų asmenų: oro vežėjo, viešbučio ir pan.), kad galėtumėte tęsti savo Kelionę pradiniu maršrutu arba, jei negalite tęsti savo Kelionės ir Jūs

turite grįžti namo anksčiau, nei planuota, <...>” Taip pat nurodyta, kad jei dėl pasikeitusio kelionės maršruto arba grafiko tuo pat metu patiriama papildomų transporto arba apgyvendinimo išlaidų, o transporto ar apgyvendinimo paslaugos, už kurias buvo sumokėta ir kurių išlaidos yra neatgautinos, draudikas atlygins tas (transporto ar apgyvendinimo) išlaidas, kurios bus didesnės. Tai reiškia, kad draudikas įsipareigoja atlyginti tik tas su kelionės vėlavimu susijusias, papildomai patirtas apgyvenimo išlaidas, kurios negali būti kompensuotos kitu būdu.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas viename iš savo pranešimų, teiktų atsakant į draudiko prašymą pateikti informaciją, kad kelionių organizatorius atsisakė atlyginti pareiškėjo patirtas apgyvendinimo išlaidas, nurodė: „Viešbučio išlaidas dengia ne kelionių agentūra UAB „Idea Tix“, o lenkų kelionių agentūra „Itaka“. Šie pinigai nėra gauti.“ Draudikas Lietuvos bankui yra pateikęs UAB „Idea Tix“ direktorės Kristinos Norkutės patvirtinimą el. laišku, kad kelionių organizatorius „Itaka“ sutiko gražinti pareiškėjo sumokėtas lėšas už pratęstą apgyvendinimą viešbutyje, vėlavus kelionei iš Egipto į Lenkiją, tačiau minėtame el. laiške nurodyta, kad UAB „Idea Tix“ neturi informacijos, ar minėtos lėšos jau pasiekė pareiškėjo banko sąskaitą.

Atsižvelgiant į šias aplinkybes, taip pat į tai, kad pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė kelionių organizatoriaus „Itaka“ atsisakymo atlyginti pareiškėjo patirtas 50 JAV dolerių apgyvendinimo išlaidas dėl kelionės vėlavimo, nėra pagrindo teigti, kad šios lėšos nebuvo arba ateityje nebus atlygintos. Tai reiškia, kad draudikas, vadovaudamasis Taisyklių sąlygomis, kad draudikas įsipareigoja atlyginti tik tas su kelionės vėlavimu susijusias papildomai patirtas apgyvenimo išlaidas, kurios negali būti kompensuotos kitu būdu, pareiškėjui nepateikus kelionių organizatoriaus „Itaka“ atsisakymo atlyginti pareiškėjo patirtas išlaidas, neturi pagrindo mokėti draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjo patirtas, su kelionės vėlavimu susijusias 50 JAV dolerių apgyvendinimo išlaidas.

Vertinant pareiškėjo reikalavimą atlyginti 145 Eur su kelionės vėlavimu susijusias išlaidas, patirtas dėl mikroautobuso nuomos, pažymėtina, kad draudikas Lietuvos bankui pateikė 2019 m. balandžio 29 d. pokalbio įrašą, kuriame, draudiko atstovui paprašius pateikti visus su dėl kelionės vėlavimo patirtas išlaidas pagrindžiančius dokumentus, pareiškėjas nurodė, kad: „Aš turiu bilietus iš Varšuvos į Kauną, yra autobuso bilietai. Vietoj to, kad aš turėjau išvažiuoti vakare, 22:05, aš išvažiavau ryte. <...> aš turiu bilietus kurių nepanaudojau ir turiu bilietus (važiuom su drauge), kuriuos pirkom naujus.“ Draudiko atstovui paprašius pateikti minėtus bilietus, pareiškėjas nurodė, kad paieškos. 2019 m. gegužės 8 d. pareiškėjas draudikui pateikė pinigų priėmimo kvitą (145 Eur) už kelionę keleiviniu mikroautobusu Kaunas–Varšuva–Kaunas. Kaip matyti iš pateiktų duomenų, pareiškėjas pirminiuose paaiškinimuose nurodė, kad žalą patyrė dėl to, kad nespėjo į autobusą, tačiau vėliau prašė žalą atlyginti pagal pinigų priėmimo kvitą už keleivinio mikroautobuso nuomą, taigi, draudikui suteikė prieštarinę informaciją apie kelionės iš Varšuvos į Kauną aplinkybes.

Atsižvelgdamas į tai, draudikas 2019 m. gegužės 20 d., 2019 m. gegužės 29 d. ir 2019 m. liepos 5 d. siuntė prašymus pateikti dėl kelionės vėlavimo nepanaudotus ir naujai įsigytus autobuso bilietus kelionei iš Varšuvos į Kauną, kuriuos pareiškėjas minėjo telefonu. Pareiškėjas, atsakydamas į draudiko raštus, prašė atlyginti patirtą žalą pagal jau pateiktą pinigų priėmimo kvitą už keleivinio mikroautobuso nuomą. 2019 m. liepos 17 d. draudikas paprašė pateikti asmens, iš kurio nuomojosi mikroautobusą, telefono numerį ir mobiliojo telefono, kuriuo pareiškėjas skambino minėtam asmeniui, balandžio mėnesio pokalbių išklotinę. Pareiškėjas atsakydamas į pastarąjį draudiko pranešimą nurodė, kad asmeniui, iš kurio nurodė nuomojosis mikroautobusą, skambinta *Skype* programa, todėl išklotinių negali pateikti, tačiau, draudikui paprašius pateikti *Skype* programos paslaugų (kreditų) pirkimo išrašą iš savo arba sutuoktinės banko sąskaitos (*Skype* skambučiai į mobiliuosius telefonus yra mokami) bei *Skype* programos skambučių registro (angl. *Recent Calls*) nuotrauką, patvirtinančią, kad 2019 m. balandžio 14 d. skambinta mikroautobusą nuomojusiam asmeniui, pareiškėjas atsakymo nepateikė. Lietuvos bankui pareiškėjas nurodė, kad tokie draudiko prašymai pateikti papildomą informaciją nėra etiški ir būtini ir žeidžia jo žmogiškąjį orumą.

Kasacinis teismas yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti (Lietuvos

Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008). Draudimo santykių ypatumai lemia šių santykių dalyvių pareigą ypač glaudžiai bendradarbiauti ir kooperuotis, padedant įgyvendinti vienas kitam savo teises bei vykdyti pareigas (CK 6.38 straipsnio 3 dalis). Be to, CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai šalis įpareigoja prievolės vykdyti sąžiningai ir tinkamai.

Vadovaudamasis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalimi, draudėjas, naudos gavėjas ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamąjį įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktą, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad draudiko reikalavimu fiziniai ir juridiniai asmenys privalo pateikti turimą informaciją apie draudžiamąjį įvykio ir įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir pasekmes. Tai reiškia, kad draudimo sutarties šalys privalo elgtis sąžiningai, turi tarpusavyje bendradarbiauti, būti atviros ir teikti viena kitai reikiamą teisingą ir išsamią informaciją, o Draudimo įstatyme nustatytų pareigų vykdymas, prašant pateikti su įvykiu susijusią informaciją ir dokumentus, neturėtų būti laikomas žmogaus orumo pažeidimu.

Šiame kontekste pažymėtina, kad pareiškėjas draudikui teikė prieštaringą informaciją apie kelionės iš Varšuvos į Kauną aplinkybes, todėl draudikas prašė pareiškėjo pateikti papildomų duomenų (pokalbių išklotinę, vėliau – *Skype* programos paslaugų (kreditų) pirkimo išrašą ir *Skype* programos skambučių registro nuotrauką), tačiau pareiškėjas šių duomenų draudikui nepateikė. Vertinant šias aplinkybes Draudimo įstatymo 98 straipsnio kontekste, atkreiptinas dėmesys, kad, kaip jau minėta, naudos gavėjas privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamąjį įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį, o draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, kad būtent dėl pareiškėjo nurodytų prieštaringų aplinkybių ir neteikiamos informacijos draudikas negali įsitikinti draudžiamąjį įvykio buvimu ir dėl įvykio atsiradusios žalos realumu, darytina išvada, kad būtent pareiškėjui tenka dėl netinkamo prievolių vykdymo kylančios neigiamos pasekmės.

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 R. B. 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