



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR CHUBB EUROPEAN GROUP SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-10-22 Nr. 429-214
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Chubb European Group SE*, veikiančios per Ispanijos filialą (toliau – draudikas), ir kurios žalas ir klientų skundus Lietuvoje administruoja „Crawford & Company“ (toliau – žalų administratorė), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. sausio 8 d. pareiškėja iš skrydžių bendrovės *Wizz Air Hungary Ltd.* įsigijo skrydžių bilietus¹ (toliau – kelionė) ir sudarė Kelionės draudimo sutartį (draudimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – Kelionės draudimo sutartis), kuria kelionių draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės) pagrindu draudikas apdraudė pareiškėjos ir pareiškėjos bendrakeleivės (toliau – apdraustosios) turtinius interesus, susijusius su finansinių nuostolių atlyginimu dėl turėtų nenumatytų išlaidų vykstant į užsienį ar kelionės metu. Draudimo laikotarpis – 2024 m. gegužės 7–11 d.

Pareiškėja 2024 m. birželio 7 d. informavo draudiką, kad suplanuota kelionė neįvyko. Kadangi yra įsigijusi kelionių draudimą, pareiškėja prašė išmokėti draudimo išmoką.

2024 m. birželio 10 d. draudiko žalų administratorė elektroniniu laišku informavo pareiškėją apie poreikį suformuoti pretenziją per draudiko pretenzijų portalą ir pateikti papildomą informaciją apie neįvykusios kelionės priežastis, taip pat paprašė pateikti kitus su kelione susijusius dokumentus.

2024 m. birželio 20 d. pareiškėja informavo draudiko žalų administratorę, kad skrydis buvo atšauktas dėl to, kad vienos iš apdraustųjų darbdavys atšaukė suplanuotas atostogas (toliau – Įvykis).

2024 m. birželio 21 d. draudiko žalų administratorė pateikė pareiškėjai atsakymą į pretenziją. Draudiko žalų administratorė informavo pareiškėją, kad Įvykis pripažintas nedraudžiamuoju ir draudimo išmoka mokama nebus, nes Įvykis neatitinka nė vieno Taisyklėse įtvirtinto draudžiamąjo įvykio sąlygų.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, kad nori „atgauti už kelionę sumokėtus pinigus, kurie nebuvo panaudoti“. Pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą išmokėti 215,96 EUR draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtus nuostolius dėl neįvykusios kelionės.

Žalų administratorė pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi, jame nurodo, kad Įvykis įvyko dėl darbdavio iniciatyva atšauktų vienos iš apdraustųjų atostogų. Draudiko teigimu, nors apdraustoji negalėjo numatyti, kad darbdavys atšauks suplanuotas atostogas, tačiau, vadovaujantis Taisyklių 1 skirsnyje „Kelionės atšaukimas“ įtvirtintu draudžiamųjų įvykių sąrašu, Įvykis neatitinka jokio Taisyklėse įtvirtinto draudžiamąjo įvykio sąlygų.

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 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi,

¹ Kaunas–Bergen (2024 m. gegužės 7 d.) ir Bergen–Kaunas (2024 m. gegužės 11 d.).

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. Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti Taisyklėse įtvirtintas draudžiamųjų įvykių sąlygas ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai atsisakė pareiškėjai mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą žalą.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – 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.

CK 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 neprieštaruoja teisės aktams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalį). CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai įpareigoja sutarties šalis savo prievolės vykdyti sąžiningai, tinkamai, pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra – vadovaujantis protingumo kriterijais. Be to, kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis).

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas 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 ir sąlygas. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose².

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 prisiimtos draudimo rizikos laipsnį³. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis)⁴.

Taisyklių, kurios taikytinos įgyvendinant Kelionės draudimo sutartį, 1 skirsnyje „Kelionės atšaukimas“ yra įtvirtintos draudimo galiojimo ribos, taikytinos kelionės atšaukimo atveju. Minėtame skirsnyje įtvirtinta, kad draudimo apsauga galioja kelionės ir (arba) apgyvendinimo išlaidoms, patirtoms sumokėjus ar pagal sutartį įsipareigojus sumokėti ir už kurias negaunama kompensacija iš jokio kito šaltinio, jeigu kelionė atšaukiama dėl: „1. Jūsų arba Jūsų Bendrakeleivio (-ių) A. mirties; arba B. patirto rimto sužeidimo; arba C. netikėtos arba rimtos ligos; arba D. nėštumo komplikacijų, dėl kurių reikalinga skubi pagalba (kai tokias komplikacijas diagnozuoja Gydytojas, kuris specializuojasi akušerijos srityje); arba E. patenkate į privalomąjį karantiną pagal gydančiojo Gydytojo nurodymus; su sąlyga, kad kelionės atšaukimo priežastis dėl sveikatos priežasčių patvirtina gydantis Gydytojas. 2. Jūsų Artimo šeimos nario arba Artimo kolegos arba Jūsų Bendrakeleivio Artimo šeimos nario arba Artimo kolegos arba asmens, pas kurį susitarėte apsistoti Kelionės metu: A. mirties; arba B. patirto rimto sužeidimo; arba C. netikėtos arba rimtos ligos; arba D. nėštumo komplikacijų, dėl kurių reikalinga skubi pagalba (kai tokias komplikacijas diagnozuoja Gydytojas, kuris specializuojasi akušerijos srityje); su sąlyga, kad tokias kelionės atšaukimo priežastis tinkamai patvirtina Gydytojas. 3. policijos reikalavimo, jog Jūs arba Jūsų Bendrakeleivis niekur neišvyktų iš namų po neseniai įvykusio Jūsų arba Jūsų Bendrakeleivio namų apiplėšimo ar bandymo juos apiplėšti.“

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

Taisyklių 1 skirsnyje taip pat nustatyta, kad atlyginamos išlaidos dėl: „4. Jūsų arba Jūsų Bendrakeleivio namams dėl gaisro ar potvynio padarytos didelės žalos su sąlyga, kad tokia žala padaroma likus 7 dienoms iki Jūsų Kelionės pradžios. 5. privalomos vykdyti prisiekusiojo prievolės arba Jums ar Jūsų Bendrakeleiviui įteikto šaukimo į teismą. 6. Jūsų arba Jūsų Bendrakeleivio atleidimo iš darbo ir registravimo bedarbiu“.

Vertinant aptariamo Įvykio požymius draudimo sutarties sąlygų kontekste, pažymėtina, kad, be kita ko, Taisyklių 1 skirsnio „Kelionės atšaukimas“ 6 punkte įtvirtintas vienintelis su apdraustųjų darbu susijęs draudžiamasis įvykis, kurio atsiradimo riziką prisiėmė draudikas – apdraustųjų atleidimas iš darbo arba registravimas bedarbiu. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nustatyta, kad Įvykis įvyko dėl pareiškėjos bendrakeleivės, vienos iš apdraustųjų pagal Kelionės draudimo sutartį, atostogų atšaukimo darbdavio iniciatyva.

Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja ar pareiškėjos bendrakeleivė būtų atleistos iš darbo ar registruotos bedarbėmis. Pažymėtina, kad pareiškėja nei susirašinėdama su draudiko žalų administratore, nei Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi šių aplinkybių neginčija. Ginčo byloje nėra duomenų apie tai, kad pareiškėja būtų buvusi nesupažindinta su Taisyklėmis ar būtų jų nesupratusi. Atsižvelgiant į Taisyklių nuostatas ir ginčo byloje nustatytą ginčo aplinkybių visumą, konstatuotina, kad draudikas neprisiėmė kelionės atšaukimo dėl pareiškėjos ar pareiškėjos bendrakeleivės atostogų atšaukimo darbdavio iniciatyva draudimo rizikos.

Sutiktina su draudiko argumentu, kad nėra pagrindo pripažinti Įvykį draudžiamuoju, nes pareiškėjos nurodyto Įvykio priežastys ir žalos pobūdis neatitinka jokie Taisyklėse įtvirtinto draudžiamąjo įvykio, kurio atsiradimo riziką draudikas būtų prisiėmęs vadovaudamasis su pareiškėja sudaryta draudimo sutartimi ir kurio faktas lemtų draudiko prievolę išmokėti pareiškėjai draudimo išmoką. Minėtas išvadas paneigiančių duomenų Lietuvos bankui nepateikta.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais ir Kelionės draudimo sutarties šalių sutartomis draudimo apsaugos sąlygomis, darytina išvada, kad draudikas priėmė pagrįstą sprendimą atsisakyti pareiškėjai išmokėti 215,96 EUR draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos dėl neįvykusios kelionės patirtus nuostolius. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos draudikui keliamas reikalavimas dėl nurodytos draudimo išmokos mokėjimo yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjos 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 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