



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-06-06 Nr. 429-113
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. rugsėjo 3 d. pareiškėja su „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) sudarė Auksinės kredito kortelės sutartį, pareiškėjai suteikiančią draudiko siūlomą kelionių draudimo apsaugą, (taikomos Kelionių draudimo taisyklės Nr. 005¹ (toliau – Taisyklės)).

2024 m. lapkričio 13 d. pareiškėja informavo draudiką apie neįvykusią kelionę maršrutu Majamis – Havana – Majamis ir patirtus nuostolius (toliau – Įvykis): „24.11.15 turėjom mes su vyru ir draugais bilietus iš Majamio skristi į Kubą. Todėl buvo reikalinga turistų kortelė. Aš ir vyras už ją mokėjome po 22 Eur iš jūsų banko sąskaitų. Bankas nepraleido pavedimų ir grąžino pinigus, ko pasėkoje be turistų kortelės mes negalime išvykti ir prapuolė bilietai. Kreipiamės, kad padengtumėte bilietų išlaidas, per kredito kortelės draudimą. Bilietai buvo pirkti iš mano kreditinės kortelės 24.10.17 360.79 Eur x 2= 721,58 Eur“.

2024 m. lapkričio 14 d. draudiko partneris UAB „OPS International“ (toliau – Partneris) paprašė pareiškėjos pateikti papildomus duomenis. 2024 m. gruodžio 17 d. pareiškėja patvirtino Partneriui, kad 2024 m. spalio 31 d. gavo pranešimą iš banko apie neįvykdytą mokėjimą.

2024 m. gruodžio 30 d. Partneris informavo pareiškėją apie sprendimą pripažinti Įvykį nedraudžiamuoju ir atsisakyti išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėjai pateikus pretenziją, o draudikui jos netenkinus, tarp šalių kilo ginčas.

Lietuvos bankui pateiktame prašyme pareiškėja nurodė: „SWEDBANK atmetė mano ir vyro mokėjimus į Suomijos Nordea bank už Kubos turistinę kortelę po 22 Eur, nors taip nurodo Lietuvos Užsienio ministerijos internetinis puslapis, ko pasėkoje patyrėme 721,58 Eur nuostolius už skrydžio bilietus, neįvykus kelionei į Kubą.“ Pareiškėja prašė pripažinti Įvykį draudžiamuoju ir įpareigoti draudiką išmokėti 721,58 Eur draudimo išmoką.

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkantis. Draudiko teigimu, pagal Taisyklės neatlyginama žala, kurios atsiradimo priežastis yra galiojančių dokumentų neturėjimas. Šiuo atveju pareiškėja ir su ja kartu keliaavęs apdraustas asmuo neturėjo kelionei būtinų ir galiojančių dokumentų t. y. Kubos turistinės vizos.

Draudikas nurodė, kad pagal banko paaiškinimą bankas teisėtai ir pagrįstai² neįvykdė minimo 2024 m. spalio 28 d. inicijuoto mokėjimo ir grąžino pervedimo lėšas į pareiškėjos sąskaitą. Be to, bankas apie tai pareiškėją informavo 2024 m. spalio 31 d., t. y. likus pakankamai laiko iki pareiškėjos nurodytos neįvykusios kelionės pradžios (2024 m. lapkričio 15 d.). Taigi, pareiškėja turėjo galimybes ieškoti būdų pasirūpinti kelionei būtinais dokumentais.

K o n s t a t u o j a m a:

¹ 2024 m. vasario 22 d. redakcija.

² Dėl taikomų tarptautinių sankcijų.

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, 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių nesutarimas kilo dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti, ar draudikas tinkamai taikė draudimo sutarties sąlygas, vertindamas įvykį.

Vertinant ginčo šalių argumentus, pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau - CK) 6.156 straipsnyje įtvirtintas sutarties laisvės principas, pagal kurį šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Svarbu pažymėti, kad ginčui aktuali 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.

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 ribas³. Draudimo liudijime ir taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis)⁴.

Remiantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 punktu, 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 reiškiny, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką.

Draudimo paslaugų sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, sutarties apimtį ir ribas. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kuris šalių sutarimu nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką⁵.

Taisyklėse nurodyta, kad taikoma draudimo apsauga kelionės sutrikimo atveju, taip pat ir jos atšaukimo atveju. Draudikas kompensuoja: „iš anksto apmokėtas, neatgautinas ir su Kelione susijusias paslaugų išlaidas, jei Jūs nepasinaudosite tokiomis paslaugomis, tačiau būsite jas apmokėję iki draudžiamąjo įvykio ir turėsite tokio apmokėjimo patvirtinimą <...>, jei taip atsitinka dėl toliau išvardytų priežasčių: Jūsų, Jūsų sutuoktinio / Partnerio, vaiko, tėvų, senelių, sesers, brolio, uošvio / šešuro, uošvės / anytos ar vienintelio Jūsų bendrakeleivio netikėtos ūmios ligos, nelaimingo atsitikimo ar mirties; staiga nenumatyto įvykio padarytos žalos Jūsų turtui nuolatinės gyvenamosios vietos šalyje, dėl kurios Jums būtina grįžti namo; praradimas ar sugadinimas (išskyrus galiojimo termino pabaigą) specialių Kelionės priemonių ar Kelionės dokumentų, kuriuos Jūs buvote pasiėmę su savimi į Kelionę ir kurių Kelionės metu nėra galimybės pakeisti; teroristinio akto ar stichinės nelaimės, kurią Kelionės paskirties vietos valdžios institucijos laiko katastrofa ir dėl kurios jos draudžia pasilikti Kelionės paskirties vietoje arba dėl kurios nutrūksta turistinių paslaugų teikimas; bet kokio nukrypimo nuo grafiko ar transporto priemonės neišvykimo planuotu maršrutu ar bet kokio kito nukrypimo nuo iš anksto numatyto išvykimo laiko, ar pavėlavus į transporto priemonę dėl meteorologinių sąlygų, stichinės nelaimės, techninių priežasčių, autoįvykio, staiga transporto kamščio, kelio ar aplinkkelio uždarymo; transporto priemonės, kuria vykstama į Kelionę, patekimo į avariją ar vagystės, dėl kurios nebėra galimybės toliau tęsti Kelionės; streiko, apie kurį nebuvo žinoma

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009; 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012; 2009 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009; 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009 ir kt.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013.

paslaugų pirkimo ir apmokėjimo metu; viešojo renginio (pvz., koncerto, konferencijos), dėl kurio buvo vykstama į Kelionę, netikėto atšaukimo.“ Taip pat Taisyklėse nurodoma: „Kelionės atsisakymas, nutūkimas arba atšaukimas galimas dėl pateisinamų priežasčių, tokių kaip liga ar būtinumas likti namuose, sąlygos, neleidžiančios pasiekti didžiosios Kelionės dalies tikslo dėl nuo Jūsų nepriklausančių aplinkybių“

Taisyklėse tai pat įtvirtinti bendri nedraudžiamieji įvykiai, kai neatlyginama žala, vienas iš tokių atvejų – kai žalos priežastis yra „galiojančių dokumentų (pvz., paso, vizos) neturėjimas“.

Kaip minėta, pagal pateiktus duomenis ginčui aktuali kelionė neįvyko dėl to, kad pareiškėja ir kartu keliavęs apdraustas asmuo neturėjo Kubos išduotos vizos, taigi, neturėjo būtino galiojančio dokumento. Dėl minėtų aplinkybių sutiktina su draudiku, kad įvykis atitiko nedraudžiamą įvykio sąlygas pagal draudimo sutartį. Kaip minėta, draudikui nekyla pareiga mokėti draudimo išmokos, įrodžius, kad įvykis yra nedraudžiamasis. Įvertinus minėtas aplinkybes, pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁶.

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 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 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

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.