



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

**SPRENDIMAS
DĖL E. J. IR „LLOYD’S OF LONDON“ SINDIKATO 4444 GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. gegužės 22 d. Nr. 242-207
Vilnius

Lietuvos bankas gavo E. J. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp jos ir „Lloyd’s of London“ Sindikato 4444, kurį valdo „Canopus Managing Agents Limited“, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. vasario 8 d. buvo sudaryta mobiliojo įrenginio draudimo sutartis (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbiami*)) (toliau – draudimo sutartis), kuria buvo apdraustas pareiškėjos iš UAB „TELE2“ įsigytas mobilusis telefonas „Huawei P20 PRO 128 GB“ (toliau – mobilusis telefonas).

Pareiškėja 2019 m. kovo 29 d. informavo draudiko atstovą UADBB „Aon Baltic“ (toliau – draudiko atstovas) apie įvykį: kai ji lipo iš autobuso, nepažįstamas vyriškis iš jos striukės kišenės ištraukė mobiliųjų telefoną. 2019 m. kovo 29 d. pareiškėjos pareiškimo pagrindu (*duomenys neskelbiami*) policijos komisariate pradėtas ikiteisminis tyrimas Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso (toliau – BK) 178 straipsnio 2 dalies pagrindu (vagystė).

2019 m. balandžio 1 d. draudiko atstovas pareiškėją informavo, kad draudimo išmoka nebus mokama, nes pareiškėjos nurodytas įvykis neatitinka „TELE2“ mobiliųjų įrenginių draudimo taisyklėse (toliau – Taisyklės) nurodytų kriterijų: draudikas neatlygina žalos, jeigu įrenginys buvo pavogtas iš apdraustojo ar jo šeimos nario, nebent buvo grasinama arba buvo naudojamas fizinis smurtas, arba įrodoma, kad „priėjimas prie įrenginio buvo gautas panaudojant jėgą arba plėšimo atveju“. Kartu su atsakymu draudiko atstovas pareiškėjai pateikė Taisyklių kopiją. Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutiko, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodė, kad įvykis turėjo būti pripažintas draudžiamuoju, nes draudimo sutartyje nustatyta, kad draudžiama mobiliojo įrenginio vagystės rizika.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudiko atstovas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudiko atstovo teigimu, Taisyklių įvade (1 skyriuje) yra nurodyta, kad draudimo apsauga taikoma mobiliojo įrenginio praradimo dėl apiplėšimo atveju. Taisyklių 3 skyriaus nuostatose numatyta, kad, jeigu įrenginys yra prarastas dėl apiplėšimo, draudikas įsipareigoja jį pakeisti kitu. Pagal Taisyklių 4 skyriaus nuostatas, draudikas neatlygina žalos, jeigu įrenginys yra pavagiamas, nebent buvo grasinama arba buvo naudojamas fizinis smurtas arba įrodoma, kad priėjimas prie įrenginio buvo gautas panaudojant jėgą ar plėšimo atveju. Draudiko atstovo teigimu, iš pareiškėjos bei policijos komisariato pranešime pateiktų duomenų nustatyta, kad ikiteisminis tyrimas pradėtas pagal BK 178 straipsnio 2 dalį, t. y. dėl kišenvagystės. Nėra jokių duomenų, kad pareiškėja mobiliąjį telefoną prarado dėl apiplėšimo, panaudojant grąsinimus ar smurtą. Draudiko atstovo manymu, šios aplinkybės patvirtina, kad įvykis pagrįstai pripažintas nedraudžiamuoju.

Lietuvos bankui draudiko atstovo paprašius pateikti ginčui aktualių Taisyklių kopiją, draudiko atstovas nurodė: „Šioje situacijoje klientė gavo savo draudimo liudijimo ir IPID dokumentų egzempliorius per kurjerių tarnybą (iš viso 3 puslapius).“ Draudiko teigimu, Taisyklės skelbiamos UAB „TELE2“ interneto tinklalapyje. Pareiškėja patvirtino, kad, sudarant draudimo sutartį, gavo draudimo liudijimą ir Draudimo produkto informacinį dokumentą (toliau – Informacinis dokumentas), taip pat nurodė: „Taisyklės gavau, tik parašius prašymą

dėl žalos atlyginimo po vagystės." Pareiškėja teigė, kad su Taisyklėmis nebuvo supažindinta, mobiliojo telefono užsakymas vyko telefonu.

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 paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko priimto sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Įvertinus nurodytus argumentus, matyti, kad draudikas sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju grindžia Taisyklių nuostatomis. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.992 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, jeigu draudimo sutartis sudaroma pagal draudimo rūšies taisykles, parengtas įstatymų nustatyta tvarka, tai draudimo sutartčiai atitinkamai taikomi šio kodekso 6.185–6.187 straipsniai. Remiantis CK 6.185 straipsnio 2 dalies ir 6.186 straipsnio 1 dalies nuostatomis, sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis. CK 6.992 straipsnio 2 dalis įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopijas draudėjui. Aplinkybę, kad kita šalis buvo tinkamai supažindinta su standartinėmis sutarties sąlygomis, privalo įrodyti standartinės sąlygas parengusi šalis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006).

Lietuvos bankui pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad nagrinėjamu atveju draudimo sutartis buvo sudaryta tarp UAB „TELE2“ ir draudiko, o pareiškėja, įsigijusi mobilųjį telefoną, tapo apdraustąja pagal minėtą draudimo sutartį. Pareiškėja neturėjo jokių galimybių daryti įtakos mobilųjį telefoną parduodančio subjekto (draudėjo) ir draudiko sudarytos draudimo sutarties turiniui ir apimčiai. Vis dėlto draudimo sutartimi buvo siekiama apsaugoti pareiškėjos, kaip apdraustosios, o ne mobiliojo ryšio telefoną pardavusios įmonės turtinius interesus. Todėl, atsižvelgiant į draudimo sutarties esmę ir paskirtį, pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju apdraustosios atžvilgiu taip pat turi būti taikomi CK 6.185 straipsnio 2 dalies, CK 6.186 straipsnio 1 dalies ir CK 6.992 straipsnio 2 dalies pagrindu standartinės sutarties sąlygas pasiūliusiam draudimo paslaugos teikėjui – draudikui – keliami supažindinimo su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis ir draudimo sutarties sąlygų aiškaus atskleidimo reikalavimai. Taigi, prieš sudarant mobiliojo telefono draudimo sutartį, pareiškėja turėjo būti informuota apie draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtį (draudimo objektą, draudžiamųjų ir nedraudžiamųjų įvykių sąrašą ir kt.) ir jai turėjo būti suteikta visa kita įprastai draudėjui teikiama informacija, taip pat įteikta Taisyklių kopija.

Šiuo atveju draudikas nurodė, kad pareiškėja gavo du dokumentus – draudimo liudijimą ir Informacinį dokumentą „per kurjerių tarnybą (iš viso 3 puslapius)“. Draudiko teigimu, Taisyklės skelbiamos UAB „TELE2“ tinklalapyje. Pareiškėja nurodė, kad kurjeris jai įteikė draudimo liudijimą ir Informacinį dokumentą, pareiškėja pasirašė viename iš draudimo liudijimo egzempliorių ir jį grąžino kurjeriui. Taisyklės pareiškėja nurodė iš draudiko atstovo gavusi tik po vagystės, kai kreipėsi dėl draudimo išmokos. Pareiškėja teigia nebuvo supažindinta su Taisyklių sąlygomis.

Draudiko pateiktame draudimo liudijime yra pareiškėjos parašas. Draudimo liudijime nurodoma, kad, pasirašydamas jame, apdraustasis patvirtina, kad gavo Taisykles ir su jomis susipažino. Vis dėlto tiek pareiškėjos, tiek draudiko paaiškinimai patvirtina, kad pareiškėjai Taisyklės faktiškai nebuvo įteiktos.

Draudikas nurodė: „Klientė apie jos Įrenginiui taikomas draudimo sutarties sąlygas buvo supažindinta draudimo liudijime ir draudimo produkto informaciniame dokumente (toliau – IPID), kuriuos Klientė gavo įsigydama savo Įrenginio draudimą (Priedas Nr. 2). Klientė apie jos draudimo sutartčiai taikomas išimtis buvo aiškiai ir nedviprasmiškai informuota IPID, kurio egzempliorių gavo kartu su draudimo liudijimu. IPID dokumentas yra parengtas pagal Taisykles. IPID kaip ir Taisyklėse yra nurodyta, kad draudimo apsauga netaikoma dėl vagystės, jeigu įrenginys buvo pavogtas iš kliento arba jo šeimos narių, nebent buvo

grasinama arba buvo naudojamas fizinis smurtas arba įrodoma, kad priėjimas prie kliento įrenginio buvo gautas panaudojant jėgą arba plėšimo atveju." Taigi, draudikas iš esmės teigia, kad su Taisyklių sąlygomis pareiškėja buvo supažindinta, jai įteikus Informacinį dokumentą. Vis dėlto, pažymėtina, kad draudiko pateiktame Informaciniame dokumente nurodoma: „Šiame dokumente pateikiama bendro pobūdžio informacija apie draudimo produktą – mobiliojo įrenginio draudimą. Šis dokumentas neatspindi konkrečios draudimo sutarties sąlygų ir nėra draudimo sutarties dalis. Išsami ikisutartinė ir su draudimo sutartimi susijusi informacija pateikiama TELE2 mobiliųjų įrenginių draudimo taisyklėse." Taigi, Informaciniame dokumente pateikiama tik sutrumpinta, bendro pobūdžio informacija, jis nėra draudimo sutarties dalis ir jame nurodytos sąlygos (taip pat ir draudimo apsaugos išimtys) gali skirtis nuo konkrečios draudimo sutarties sąlygų. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad Informacinio dokumento įteikimas neatleido draudiko nuo pareigos pareiškėją supažindinti su Taisyklėmis ir įteikti jų kopiją, prieš sudarant draudimo sutartį.

Draudikas nurodė, kad Taisyklės buvo skelbiamos UAB „TELE2" interneto svetainėje. Vis dėlto pareiškėjai įteiktame draudimo liudijime nurodytas tik Taisyklių pavadinimas, tačiau nenurodyta nei aktuali taikoma jų redakcija, nei interneto nuoroda, kur galima rasti Taisykles. Todėl, remiantis Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, negalima teigti, kad pareiškėjai buvo suteikta tiksli informacija apie galimybę susipažinti su Taisyklių sąlygomis, nurodant konkretų interneto svetainės adresą ir pateikiant kitus paaiškinimus ir (ar) nurodymus apie tikslią vietą, kur yra skelbiama taikoma Taisyklių redakcija. Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo daryti išvados, kad buvo užtikrinta pareiškėjos teisė susipažinti su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis.

Esant duomenims, kad Taisyklės pareiškėjai nebuvo įteiktos ir pareiškėja nebuvo tinkamai su jomis supažindinta, Taisyklės (įskaitant jų nuostatas dėl draudimo apsaugos apimties vagystės atveju) nelaikytinos sudėtine draudimo sutarties dalimi ir pareiškėjai netaikytinos. Šalims neginčijant draudimo sutarties sudarymo aplinkybės, pareiškėjai galioja tik draudimo liudijimo nuostatos.

Draudimo liudijimo skilties „Draudžiamieji įvykiai ir išimtys" dalyje „Draudimo apsauga" nurodoma „Netyčinė žala. Vagystė. Neteisėtų skambučių žala. Skysčių / vandens padaryta žala". Draudimo liudijimo skiltyje „Draudimo apsaugos apimties išimtys" nurodoma: „Žr. Draudimo taisyklių 4 skyrių „Nuo ko nedraudžiamė". Taisyklių 4 skyriuje numatyta, kad draudikas neatlygina žalos, „jeigu įrenginys bus pavogtas iš Jūsų arba Jūsų šeimos narių, nebent buvo grasinama arba buvo naudojamas fizinis smurtas arba nebent įrodoma, kad priėjimas prie Jūsų įrenginio buvo gautas, panaudojant jėgą ar plėšimo atveju."

Draudiko pateiktas policijos komisariato pranešimas patvirtina, kad dėl pareiškėjos mobiliojo telefono pagrobimo ikiteisminis tyrimas buvo pradėtas pagal BK 178 straipsnio 2 dalį. BK 178 straipsnyje reglamentuojama nusikalstama veika - „vagystė", o minėta norma numato: „Tas, kas atvirai pagrobė svetimą turtą arba pagrobė svetimą turtą įsibrovęs į patalpą, ryšių kabelių kanalų sistemą, saugyklą ar saugomą teritoriją, arba viešojoje vietoje pagrobė svetimą turtą iš asmens drabužių, rankinės ar kitokio nešulio (kišenvagystė) arba automobilį, arba pagrobė strateginę ar svarbią reikšmę nacionaliniam saugumui turinčių juridinių asmenų infrastruktūrą sudarantį turtą ar jo dalį, baudžiamas bauda arba areštu, arba laisvės apribojimu, arba laisvės atėmimu iki šešerių metų." Taigi, kompetentinga teisėsaugos institucija – policijos įstaiga – įvykį, dėl kurio pareiškėja kreipėsi į draudiką, kvalifikavo kaip vagystę. Kaip minėta, draudimo liudijime nustatyta, kad draudimo apsauga taikoma įrenginio vagystės atveju. Vagystės, kaip draudžiamojo įvykio, sąvoka draudimo liudijime nėra pateikiama. Draudikas vagystės sąvoką aiškino, atsižvelgdamas į Taisyklių nuostatas. Draudimo liudijimo skiltyje „Draudimo apsaugos apimties išimtys" nurodyta „Žr. Draudimo taisyklių 4 skyrių „Nuo ko nedraudžiamė". Vis dėlto, kaip minėta, nesant duomenų apie tinkamą pareiškėjos supažindinimą su Taisyklėmis ir jų įteikimą, Taisyklės pareiškėjai nėra taikomos. Remiantis draudimo liudijime pateikiama informacija apie teikiamą draudimo apsaugą ir policijos pareigūnų atliktu įvykio kvalifikavimu, darytina išvada, kad pareiškėjos mobiliojo telefono vagystė atitinka pareiškėjos atžvilgiu galiojančioje draudimo sutartyje numatyto draudžiamojo įvykio sąlygas. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas mokėti draudimo išmoką dėl apdrausto mobiliojo telefono praradimo yra pagrįstas, todėl tenkintinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Tenkinti pareiškėjos E. J. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui „Lloyd's of London" Sindikatui 4444, kurį valdo „Canopus Managing Agents Limited", pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią nuostolius dėl prarasto apdrausto mobiliojo telefono „Huawei P20 PRO 128 GB".

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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