



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

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

2016 m. gegužės 25 d. Nr. 242-184  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. R. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir „Swedbank“, AB, (toliau – draudėjas) sudarė draudimo sutartį Nr. *duomenys neskelbtini* (toliau – Sutartis), kuria draudėjas apdraudė visus jo išduotų kredito kortelių turėtojus.

2016 m. vasario 9 d. pareiškėjas, kaip draudėjo išduotos kreditinės kortelės turėtojas, pateikė draudikui pranešimą apie žalą, prašydamas išmokėti draudimo išmoką dėl vėlavusio bagažo bei įvykį patvirtinančius dokumentus. Pareiškėjas draudikui nurodė, kad po kelionės kruiziniu laivu į terminalą pristatytą bagažą paliko saugoti terminale ir išvyko į ekskursiją, iš kurios grįžęs bagažo terminale neberado, nes jis buvo gražintas atgal į laivą.

2016 m. vasario 12 d. draudikas, išnagrinėjęs pareiškėjo prašymą, pareiškėjui įteikė pranešimą, kuriuo informavo apie sprendimą nemokėti draudimo išmokos, šį sprendimą motyvuodamas tuo, kad neįvyko Auksinių ir platininių kredito kortelių kelionių draudimo sąlygų (toliau – Draudimo sąlygos) 26.1 papunktyje numatytas draudžiamasis įvykis, t. y. bagažas pristatytas vėžėjo grafike nustatytu laiku.

Nesutikdamas su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, pareiškėjas 2016 m. kovo 1 d. pateikė kreipimąsi Lietuvos bankui. Kreipimesi pareiškėjas nurodo, kad draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos yra nepagrįstas, nes draudikas ne pagal buusias faktines aplinkybes įvertino įvykio situaciją. Pareiškėjas nurodė, kad draudikas neįvertino fakto, jog „laive nebuvo teikta informacija apie iš laivo išsiregistravusių keleivių bagažo terminale saugojimo laiką ir sąlygas, apie jo pasiėmimo laiką; nebuvo jokios informacijos, kad bagažas gali būti gražintas į laivą, jei iki tam tikros valandos nebus atsiimtas terminale; esant tokioms aplinkybėms, kaip laivo, taip ir terminalo atsakingi pareigūnai privalo prisiimti atsakomybę, kad nepaskambino mūsų nurodytais prie bagažo pritvirtintais telefonų numeriais, esant neaiškumui, kaip su mūsų bagažu pasielgti; nėra pagrindo vertinti, kad mes jau disponavome savo bagažu, kai jis buvo atskirtas iš bendro bagažo srauto – tai yra, kai buvome palydėti į bagažo saugojimo zoną, prižiūrimi terminalo apsaugos darbuotojų tik parodėme ir fiziškai perkėlėme šešis vienetus savo bagažo į vieną krūvelę, neatsiimdami šio bagažo, neišeidami per saugos ir patikros zonas, nepateikę jokio bagažo atsiėmimo dokumento.“ Remdamasis šiomis aplinkybėmis pareiškėjas nurodo, kad nėra jokio pagrindo vertinti, kad pareiškėjui ir jo sutuoktinei R. R. priklausantis bagažas buvo pristatytas laiku, nes jie iki šiol savo bagažo nėra atgavę dėl savavališkų laivo ir terminalo pareigūnų veiksmų. Pareiškėjas pabrėžė, kad iš jo pusės jokio nerūpestingumo, neatsakingumo savo turto apsaugos atžvilgiu nebuvo, nes jis, kaip vidutinis vartotojas, neturėjo galimybės suvokti, kad bagažas be jo žinios ir sutikimo bus gražintas atgal į laivą. Pareiškėjas kelia reikalavimą išmokėti po 500 Eur draudimo išmoką už bagažo vėlavimą jam ir jo sutuoktinei R. R.

2016 m. kovo 22 d. Lietuvos bankas gavo draudiko atsiliepimą dėl pareiškėjo kreipimesi

nurodytų aplinkybių ir argumentų. Atsiliepime draudikas nurodo, kad Draudimo sąlygų 26.1 papunktyje nustatyta, kad draudžiamasis įvykis dėl bagažo vėlavimo yra bagažo pristatymo vėlavimas (daugiau negu keturias valandas nuo vežėjo nustatyto bagažo pristatymo grafiko) kelionės, turėjusios vykti ar vykstančios lėktuvu arba laivu, metu. Draudikas paaiškino, kad įvertino pareiškėjo pateiktą informaciją, t. y. tai, kad pareiškėjo draudikui pateiktame paslaugos patvirtinime bei pačiame kruiziniame laive buvo nurodyta, kad po kelionės bagažą galės atsiimti terminale. Pareiškėjo bagažas po kelionės kruiziniu laivu buvo pristatytas į terminalą pagal vežėjo nustatytą grafiką. Pareiškėjas šį bagažą turėjo galimybę atsiimti, tačiau, kadangi po ekskursijos kruiziniu laivu buvo suplanavęs kitą ekskursiją, savo bagažą paliko saugoti terminale iš kurio, pareiškėjui laiku neatsiėmus bagažo, jis buvo grąžintas atgal į laivą. Draudikas, remdamasis pareiškėjo pateiktais paaiškinimais ir pateiktais dokumentais, o būtent tuo, kad vežėjas bagažą į terminalą pristatė nepažeisdamas nustatyto grafiko, o pareiškėjas kartu su sutuoktine turėjo galimybę atsiimti bagažą, tačiau jį paliko saugoti terminale, padarė išvadą, kad bagažo pristatymas nevėlavo daugiau negu 4 valandas nuo vežėjo nustatyto bagažo pristatymo grafiko ir todėl neįvyko draudimo sąlygose numatytas draudžiamasis įvykis, o draudikui nekilo pareiga mokėti draudimo išmokos.

Draudikas taip pat atkreipė dėmesį, kad „įvykęs įvykis galimai galėtų būti traktuojamas kaip bagažo praradimas, tačiau pareiškėjo turimai kredito kortelei tokia draudimo apsauga nėra taikoma, o nepagrįstas bagažo praradimo traktavimas kaip vėlavimas praplėstų draudimo apsaugos ribas ir priverstų draudiką mokėti draudimo išmoką už tokią draudimo riziką, kurios jis nėra prisiėmęs pagal draudimo sutartį.“ Vadovaudamasis atsiliepime išdėstytais argumentais, draudikas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą 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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių yra kilęs dėl draudiko sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos.

Kreipimesi pareiškėjas ginčija draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką teisėtumą ir pagrįstumą. Draudikas savo sprendimą nemokėti draudimo išmokos grindžia Draudimo sąlygų, esančių neatskiriama Sutarties dalimi, 26.1 papunkčiu, apibrėžiančiu draudžiamąjį įvykį dėl bagažo vėlavimo, jame nustatyta, kad draudžiamuoju įvykiu laikoma bagažo pristatymo vėlavimas (daugiau negu 4 valandas nuo vežėjo nustatyto bagažo pristatymo grafiko) kelionės, turėjusios vykti arba vykstančios lėktuvu arba laivu, metu su sąlyga, kad kelionė buvo užsakyta ne vėliau kaip prieš 48 valandas iki kelionės pradžios. Pareiškėjas savo reikalavimą draudiko atžvilgiu grindžia tuo, kad draudikas neįvertino visų įvykio aplinkybių, o būtent tuo, kad neįvertino fakto, jog bagažas buvo paimtas iš terminalo ir grąžintas atgal į laivą, o jis kaip pakankamai apdairus vartotojas negalėjo įvertinti, kad terminale saugoti paliktas bagažas gali būti grąžintas atgal į laivą, nes terminale niekur nebuvo pateiktos informacijos apie keleivių bagažo saugojimo terminale laiką, sąlygas, nebuvo ir įspėjimo, kad, nustatytu laiku neatsiėmus bagažo, jis gali būti grąžintas atgal į laivą. Pareiškėjas faktą, kad bagažas buvo grąžintas atgal į laivą ir iki šiol jam yra nepristatytas, vertina kaip draudžiamąjį įvykį – bagažo vėlavimą pagal Draudimo sąlygų 26.1 papunktį.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad šalys iš esmės nesutaria dėl draudiko atsisakymo pagrindą sudarančių Draudimo sąlygų nuostatų aiškinimo ir nevienodai atskleidžia jų turinį.

Vertinant pareiškėjo draudiko atžvilgiu keliamo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką pagrįstumą, visų pirma pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo kontekste aktuali Sutartis yra parengta

pagal standartines sąlygas ir ši Sutartis sudaryta pareiškėjo, kaip draudėjo išduotos kreditinės kortelės turėtojo, asmeniniams poreikiams tenkinti. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudikui suteikta teisė parengti standartines sutarties sąlygas turi būti realizuojama užtikrinant sutarties šalių, taip pat ir apdraustųjų bei naudos gavėjų, interesų pusiausvyrą.

Nors sutarties aiškinimo tikslas – tikrosios šalių valios nustatymas – lemia, kad, esant lingvistinės sutarties teksto reikšmės ir šalių tikrųjų ketinimų skirtumui, pirmenybę reikia teikti šalių ketinimams, kuriuos šalys, sudarydamos sutartį, turėjo omenyje, tačiau tuo atveju, kai šalių ketinimai nesutampa, didesnę reikšmę turi sutarties tekstas, todėl svarbesnė yra sutarties teksto lingvistinė analizė, nes ji gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka sutarties lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. liepos 27 d. nutartis (c.b. Nr. 3K-3-261/2009); 2012 m. balandžio 4 d. nutartis (c. b. Nr. 3K-3-146/2012)). Kilus abejonių, sutarties sąlygos turi būti aiškinamos silpnesniosios sutarties šalies naudai (CK 6.193 straipsnio 4 dalis).

Kita vertus, jei sutarties, šiuo atveju – draudimo sutarties, sąlygos, tarp jų ir nustatančios draudžiamuosius ir nedraudžiamuosius įvykius, yra pakankamai aiškiai ir suprantamai išdėstytos normalių gebėjimui žmogui, tokios sąlygos neturėtų būti aiškinamos plečiamai, t. y. išskirtinai apdraustojo arba naudos gavėjo naudai, nes taip draudikas būtų priverstas mokėti draudimo išmoką dėl rizikos, kurios neprisiėmė.

Pagal nagrinėjamo ginčo kontekste aktualų Draudimo sąlygų 26.1 papunktį, draudžiamuoju įvykiu laikomas bagažo *pristatymo* vėlavimas (*daugiau nei 4 valandas pagal vežėjo nustatytą bagažo pristatymo grafiką*) kelionės, turėjusios vykti ar vykstančios lėktuvu ar laivu, metu. Aiškinant minėtą Draudimo sąlygų punktą, darytina išvada, kad pagal Sutartį draudžiamuoju įvykiu dėl bagažo vėlavimo turėtų būti laikomas bagažo pristatymo (kaip pasibaigusio veiksmo) pagal vežėjo nustatytą bagažo pristatymo grafiką vėlavimas užsienyje. Kaip matyti, Draudimo sąlygos draudžiamąjį įvykių, už kurį turėtų būti mokama draudimo išmoka, kilimą sieja ne su bagažo atsiėmimo momentu, bet su bagažo pristatymo nustatytu laiku momentu. Iš ginčo šalių pateiktos medžiagos matyti, kad, pasibaigus pareiškėjo kelionei kruiziniu laivu, bagažas buvo pristatytas į terminalą nepažeidžiant vežėjo nustatyto bagažo pristatymo grafiko, o pareiškėjas turėjo visas galimybes šį bagažą atsiimti, tačiau jį paliko saugoti terminale, iš kurio bagažas buvo grąžintas atgal į laivą. Taigi bagažas grąžintas atgal į laivą jau po to, kai buvo pristatytas į terminalą.

Vertinant pareiškėjo argumentų, kuriais jis grindžia draudiko atžvilgiu keliamą reikalavimą, (t. y. kad draudikas nepagrįstai neįvertino aplinkybių, kad laive nebuvo teikta informacija apie iš laivo išsiregistravusių keleivių bagažo terminale saugojimo laiką ir sąlygas, apie jo pasiėmimo laiką; kad nebuvo jokios informacijos, kad bagažas gali būti grąžintas į laivą, jei iki tam tikros valandos nebus atsiimtas terminale ir kt.) dėl bagažo pristatymo vėlavimo pagrįstumą, svarbu tai, kad, nesvarbu, kokios aplinkybės lemia įvykį, draudimo išmoka turi būti mokama tik įvykius draudimo sutartyje numatytiems draudžiamiesiems įvykiams draudimo sutartyje nustatytais sąlygomis ir pagal draudimo sutartimi suteikiamą draudimo apsaugą. Pažymėtina, kad pareiškėjo nurodomos aplinkybės, kuriomis bagažas buvo grąžintas atgal į laivą, nepaneigia fakto, kad bagažas į terminalą buvo pristatytas vežėjo nustatytu grafiku ir negali būti traktuojamos kaip bagažo vėlavimas Draudimo sąlygų 26.1 papunkčio prasme.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos yra teisėtas ir pagrįstas, todėl pareiškėjo draudiko atžvilgiu keliamas reikalavimas išmokėti draudimo išmoką yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 bei 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 A. R. 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

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus  
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas