



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

**SPRENDIMAS  
DĖL J. B.-P. IR „MULTI RISK INDEMNITY COMPANY LIMITED“ GINČO  
NAGRINĖJIMO**

2016 m. lapkričio 30 d. Nr. 242-494  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. B.-P. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir „Multi Risk Indemnity Company Limited“, atstovaujamos UAB „Bitė Lietuva“, (toliau – draudikas) dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju.

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

2016 m. balandžio 16 d. tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta mobiliojo telefono „Samsung Galaxy J5 Black“ (IMEI (*duomenys neskelbtini*)) draudimo sutartis pagal Bitės telefonų draudimo taisykles (toliau – Taisyklės), kurią patvirtina draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – draudimo sutartis). Šios draudimo sutarties pagrindu pareiškėjos įsigytas mobilusis telefonas buvo apdraustas nuo draudimo liudijime išvardytų draudimo rizikų: atsitiktinės žalos, skysčio arba vandens padarytos žalos, vagystės ir neteisėtų skambučių žalos iki 434,34 Eur.

2016 m. liepos 23 d. pareiškėja kreipėsi į draudiko atstovę dėl to, kad, bandant įkrauti telefono bateriją, telefono ekranas pradėjo mirgėti, spalvos išnyko ir aparatas nebeįsijungė. Mobilusis telefonas buvo perduotas remontuoti UAB „Mobiliųjų telefonų techninis centras“ (toliau – MTTC).

2016 m. rugpjūčio 5 d. pareiškėjai paaiškinta, kad mobilusis telefonas nebuvo suremontuotas, nes garantinis remontas nėra taikomas, jeigu įrenginio pažeidimai nustatomi dėl drėgmės ar skysčio poveikio. MTTC Techninės patikros akte dėl garantinio aptarnavimo apribojimo nurodė, kad „*Rasti drėgmės sukelti pažeidimai, daugybiniai drėgmės pažeidimai. Telefonas kokybiškai nepataisomas.*“ Paaiškėjus pirmiau nurodytoms aplinkybėms, pareiškėja tą pačią dieną užregistravo draudžiamąjį įvykį ir nurodė, kad MTTC nustatyti telefono pažeidimai dėl drėgmės galėjo atsirasti po to, kai telefonas 2016 m. liepos 21 d. įkrito į šlapią žolę.

Draudikas priėmė sprendimą 2016 m. liepos 21 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes pareiškėjos nurodytos įvykio aplinkybės neatitinka draudimo sutarties nuostatų, be to, apie įvykį draudikui pranešta nesilaikant draudimo sutartyje nustatytų terminų. Pareiškėja savo kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad su tokiu draudiko sprendimu nesutinka, nes, MTTC nustačius telefono gedimus, neliko abejonių, kad drėgmė telefone galėjo atsirasti tik po sąlyčio su skysčiu arba vandeniu, o nuo to telefonas pagal draudimo sutartį buvo apdraustas. Pareiškėjos teigimu, įvykis, kurio metu vanduo galėjo patekti į telefoną, įvyko 2016 m. liepos 21 d., kai telefonas įkrito į šlapią žolę. Ši informacija buvo nurodyta draudikui, tikslinant draudžiamąjį įvykio aplinkybes.

Pareiškėja taip pat nesutinka su draudiko padaryta išvada dėl pranešimo apie draudžiamąjį įvykį laiko. Pareiškėjos manymu, draudikas neįvertino žalos, t. y. telefono gedimo, paaiškėjimo aplinkybių. Pareiškėja nurodė, kad apie negalėjimą tinkamai naudotis telefonu draudikui buvo pranešta 2016 m. liepos 23 d., t. y. praėjus dviem dienoms po to, kai telefonas įkrito į šlapią žolę. Tačiau telefono gedimai paaiškėjo tik 2016 m. rugpjūčio 5 d., gavus MTTC išvadą. Taigi,

pareiškėjos teigimu, nurodytos faktinės aplinkybės patvirtina, kad į draudiką dėl paaiškėjusių telefono gedimų buvo kreiptasi nepraleidus draudimo sutartyje nurodyto termino.

Pareiškėja nurodė, kad, registruojant įvykį telefonu, draudikui buvo patikslintos 2016 m. liepos 21 d. įvykio aplinkybės, atsakant į operatorės užduotus klausimus, todėl draudiko argumentai dėl pareiškėjos, neva, neaiškiai nurodytų įvykio aplinkybių yra nepagrįsti. Pareiškėjos teigimu, draudimo sutartyje nurodyta draudimo apsaugos išimtis – įrenginio remontas, kuri padengia gamintojo garantija, šiuo atveju netaikytina, todėl neabejotinai turėtų galioti draudimo apsauga.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjos prašymą nurodė, kad išklause pareiškėjos pokalbio telefonu su draudiko konsultantu įrašą ir nustatė, kad įvykis galbūt įvyko 2016 m. liepos 21 d. Pokalbio metu pasiteiravus apie konkretaus įvykio aplinkybes, pareiškėjos buvo atsakyta, kad „*įrenginiu naudojasi vaikas, ir galbūt telefonas galėjo įkristi į šlapią žolę.*“ Draudikas atsisakė atlyginti pareiškėjos patirtą žalą, nes, pirma, apie įvykį jam nebuvo pranešta per 48 valandas, antra, draudimo apsauga taikoma tik konkrečiai žalai, kurią pareiškėja turėjo įvardyti pokalbio telefonu metu. Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad šiuo nagrinėjamu atveju pareiškėja negalėjo konkrečiai paaiškinti, kaip telefonas sušlapo, ir tik atlikus techninę patikrą, buvo nustatyti drėgmės pažeidimai, apie kuriuos draudikui nebuvo pranešta, pristačius neveikiantį telefoną. Draudikas atkreipė Lietuvos banko dėmesį į tai, kad net ir tuo atveju, jeigu nebūtų vertinamas pranešimo apie įvykį laiko intervalas, draudiko sprendimas dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju nesikeistų, nes, registruojant įvykį, pareiškėja nenurodė konkrečių įvykio aplinkybių.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktų dokumentų turinį ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko sprendimo pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

Vertinant pareiškėjos draudiko atžvilgiu keliamo reikalavimo pagrįstumą, visų pirma atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudimo apsauga draudimo sutartyje nėra absoliuti. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamos rizikos ribas, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalimi, „Draudimo apsauga – draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui.“ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudimo sutartimi draudikas įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti 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.

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Draudimo išmokos mokėjimas yra pagrindinė draudiko pareiga, kuri vykdoma įvykus draudžiamajam įvykiui.

Pareiškėjos ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama šios draudimo sutarties dalis. Sutartis yra savanoriška, todėl draudikas tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiama draudimo apsauga. Kita vertus, nors

sutarties šalys, vadovaudamosi Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu, savarankiškai gali nusistatyti draudimo apsaugos ribas, tačiau draudikas, turėdamas įstatymo suteiktą teisę parengti draudimo rūšies taisykles, privalo užtikrinti ir sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008), kad draudėjui sudarant draudimo sutartį nekiltų abejonių dėl sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimties. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, nagrinėdamas civilinę bylą Nr. 3K-3-268/2004, konstatavo, kad tais atvejais, kai draudimo sutartyje (draudimo taisyklėse) apibūdinamas, tiksliai detalizuojamas draudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, sprendžiant, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, vertinama pagal draudimo rūšies taisyklėse nustatytus individualius įvykio požymius.

Vertinant ginčo šalių pateiktus įrodymus, galinčius patvirtinti, ar pagal nurodytas aplinkybes draudikui kyla pareiga mokėti išmoką dėl 2016 m. liepos 21 d. įvykio, pažymėtina, kad pareiškėja, pranešdama draudikui apie draudžiamąjį įvykį, nurodė, kad drėgmės sukelti pažeidimai telefone galėjo atsirasti po to, kai telefonas, kuriuo naudojasi pareiškėjos vaikas, įkrito į šlapią žolę. Pagal draudimo sutartį pareiškėjos įsigytas telefonas buvo apdraustas nuo atsitiktinės žalos, skysčio ir (ar) vandens padarytos žalos, vagystės ir neteisėtų skambučių žalos iki 434,34 Eur. Šiuo nagrinėjamu atveju reikšminga aplinkybė – MTTC nustatyti draudiko apdrausto telefono pažeidimai, kurie atsirado dėl drėgmės. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad apdraustas telefonas galėjo sugesti dėl atsitiktinės skysčio ir (ar) vandens padarytos žalos. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudikas aplinkybių dėl galimų kitų telefono gedimo priežasčių netyrė ir nepagrindė jokiais išvadomis, galinčiomis patvirtinti, ar telefono įkritis į šlapią žolę galėjo lemti MTTC nustatytus pažeidimus.

Kaip minėta pirmiau, draudikas savo sprendimą 2016 m. liepos 21 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju grindžia tuo, kad pareiškėja, pranešdama apie įvykį telefonu, konkrečiai nepaaiškino, kaip telefonas sušlapo. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudikas nepateikė Lietuvos bankui pokalbio telefonu įrašo, kuriuo remiasi pripažindamas įvykį nedraudžiamuoju. Siekiant nustatyti, ar draudikas pagrįstai telefono gedimą pripažino nedraudžiamuoju įvykiu, ir vertinant pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad draudiko paaiškinimai, jog pareiškėja nepateikė konkrečių įvykio aplinkybių, vertintini kritiškai kaip nepagrįsti objektyviais įrodymais. Priešingai, pareiškėja teigia, kad tikslino draudikui 2016 m. liepos 21 d. įvykio aplinkybes, atsakydama į draudiko atstovės užduotus klausimus.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad draudikas, užregistravęs pareiškėjos pranešimą apie draudžiamąjį įvykį, netyrė jo aplinkybių ir nesikreipė papildomai į pareiškėją dėl jų patikslinimo, nors akivaizdu, kad nurodytos aplinkybės draudikui buvo neaiškios. Draudikas Lietuvos bankui kartu su atsiliepimu nepateikė jokių dokumentų, patvirtinančių, kad įvykis draudiko buvo išsamiai tirtas, siekiant nustatyti telefono gedimo priežastis. Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad draudikas sprendimą dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju priėmė tą pačią dieną, kurią pareiškėja užregistravo įvykį.

Remiantis draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalimi, draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo. Kadangi nagrinėjamu atveju draudikas nesurinko neginčijamų įrodymų, galinčių patvirtinti, kad draudimo sutartimi apdraustas telefonas negalėjo sugesti dėl to, kad buvo įkritis į šlapią žolę, remiantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta įrodinėjimo naštos draudikui paskirstymo taisykle, darytina išvada, kad draudiko sprendimas pripažinti įvykį nedraudžiamuoju negali būti laikomas pagrįstu.

Nors draudikas atsiliepime į pareiškėjos prašymą teigia, kad apie įvykį jam nebuvo pranešta per 48 valandas, tačiau iš ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančių duomenų matyti, kad šis draudiko teiginys nėra pagrįstas, nes į draudiko atstovą dėl telefono gedimo, kuris galėjo įvykti 2016 m. liepos 21 d., pareiškėja kreipėsi 2016 m. liepos 23 d. Pateikus telefoną MTTC ir 2016 m. rugpjūčio 5 d. paaiškėjus gedimo priežastiai, į draudiką dėl pranešimo apie įvykį buvo kreiptasi tą pačią

dieną, todėl nėra pagrindo teigti, kad apie įvykį pranešta nesilaikant draudimo sutartyje nustatytų terminų.

Apibendrinant pirmiau nurodytą informaciją, darytina išvada, kad 2016 m. liepos 21 d. pareiškėjos nurodytas ir apibūdintas įvykis atitinka draudimo sutartyje nurodytą draudžiamąjį įvykį dėl skysčio ir (ar) vandens padarytos žalos, todėl, draudikui neįrodžius priešingai, 2016 m. liepos 21 d. įvykis turėtų būti pripažintas draudžiamuoju.

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 bei 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. Patenkinti pareiškėjos J. B.-P. reikalavimą, rekomenduojant „Multi Risk Indemnity Company Limited“, atstovaujamai UAB „Bitė Lietuva“, pripažinti 2016 m. liepos 21 d. įvykį draudžiamuoju.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies pirmame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, 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.

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

Vaidas Cibas