



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

SPRENDIMAS

DĖL J. M. IR „MULTI RISK INDEMNITY COMPANY LIMITED“ GINČO NAGRINĖJIMO

2017 m. sausio 18 d. Nr. 242-21

Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. M. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir „Multi Risk Indemnity Company Limited“ (toliau – draudikas), atstovaujamos UAB „Bitė Lietuva“ (toliau – draudiko atstovė), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2012 m. birželio 20 d. pareiškėja įsigijo „Samsung Galaxy Ace“ telefoną, IMEI (*duomenys neskelbtini*), (toliau – telefonas), ir tą pačią dieną sudarė „BITĖS telefonų draudimo“ sutartį (toliau – draudimo sutartis). 2013 m. lapkričio 22 d. buvo apiplėštas pareiškėjos nepilnametis sūnus ir iš jo buvo atimtas telefonas.

Pareiškėja teigia, kad 2016 m. rugpjūčio 8 d. elektroniniu paštu gavo draudiko atstovės pranešimą, kad dėl 2013 m. lapkričio 22 d. įvykdytos vagystės draudimo išmoka mokama nebus, nes pareiškėja per nustatytą laiko intervalą apie vagystę neinformavo policijos. Su draudiko sprendimu pareiškėja nesutinka ir prašo rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką už pavogtą telefoną. Pareiškėja nurodo, kad 2013 m. lapkričio 22 d. informavo draudiko atstovę apie pavogtą telefoną. Pareiškėja atkreipia dėmesį, kad tą pačią dieną (t. y. 2013 m. lapkričio 22 d.) apie įvykdytą vagystę informavo policiją, dėl vagystės iškelta baudžiamoji byla, ji yra nagrinėjama Vilniaus miesto apylinkės teisme, nuosprendis dar nėra priimtas. Pareiškėja pateikė pranešimo apie ikiteisminio tyrimo pabaigą kopiją. Pranešime nurodoma, kad baudžiamojoje byloje yra baigtas ikiteisminis tyrimas ir pareiškėja su sūnumi, kaip nukentėjusieji, turi teisę susipažinti su ikiteisminio tyrimo medžiaga.

Draudikas su pareiškėjos reikalavimais nesutinka. Draudiko atstovė paaiškino, kad pareiškėja telefonu draudiko atstovę yra informavusi apie pavogtą telefoną, o kreipdamasi pakartotinai patikslino, kad apie žalą policijai pranešė 2013 m. gruodžio 27 d., nurodė ikiteisminį tyrimą atliekančios tyrėjos vardą ir pavardę, ikiteisminio tyrimo numerį. Draudiko atstovė nurodė, kad draudikas atsisakė mokėti draudimo išmoką, nes pareiškėja neįvykdė vienos iš pagrindinių draudimo sutarties sąlygų: per 7 dienas nuo sužinojimo apie vagystę ar žalą pranešti policijai ar atitinkamoms institucijoms, išskyrus atvejus, kai to neįmanoma padaryti. Pasak draudiko atstovės, pareiškėjos pateiktas pranešimas apie ikiteisminio tyrimo pabaigą neįrodo, jog apie įvykį policijai buvo pranešta per 7 dienas nuo sužinojimo apie vagystę.

Pareiškėja Lietuvos bankui papildomai pateikė Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Vilniaus miesto šeštojo policijos komisariato Kriminalinės policijos skyriaus tyrėjos D. A. rašto „Dėl informacijos suteikimo ikiteisminio tyrimo medžiagoje Nr. (*duomenys neskelbtini*)“ kopiją. Minėtame rašte nurodyta: „Informuojame, kad pagal Jūsų 2013-11-22 pranešimą dėl to, kad 2013-11-22 apie 15.10 val. (*duomenys neskelbtini*), buvo apiplėštas Jūsų nepilnametis sūnus P. M. ir iš jo buvo atimtas mobilus ryšio telefonas „Samsung Galaxy Ace“, IMEI (*duomenys neskelbtini*) tą pačią dieną, t. y. 2013-11-22 buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas Nr. (*duomenys neskelbtini*) <...> 2016-06-28 Vadovaujantis Lietuvos Respublikos baudžiamojo proceso kodekso 220 str. ikiteisminio tyrimo medžiaga perduota į Vilniaus apylinkės teismą.“

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 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl draudiko sprendimo 2013 m. lapkričio 22 d. telefono vagystę pripažinti nedraudžiamuoju įvykiu pagrįstumo.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.987 straipsniu, 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.

Pažymėtina, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti – prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. 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 prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmoką. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo sutartį sudarančiose taisyklėse turi būti nurodomi požymiai, kuriems esant įvykis gali būti pripažintas draudžiamuoju. Pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius. 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.

Draudimo sutarties neatskiriama dalimi esančiose „BITĖS telefonų draudimo“ taisyklėse (toliau – draudimo taisyklės) nurodyta, kad „Įrenginys [mobilusis telefonas] bus keičiamas tais atvejais, jei draudimo sutarties terminu Jūsų įrenginys bus pavogtas ar sugadintas dėl nelaimingo atsitikimo, netikėto sugadinimo ar piktavališkų asmens, neturinčio teisės naudotis Jūsų įrenginiu, veiksmų.“ Draudimo taisyklių skilties „Nuo ko nedraudžiama“ c v papunktyje nurodyta, kad draudikas nemokės draudimo išmokos už „Vagystę, žalą, kilusią dėl pasikėsimo pavogti Jūsų Įrenginį, ar kitą piktavališką žalą, apie kurią per 7 dienas nuo sužinojimo dienos nebuvo pranešta policijai.“ Draudimo taisyklių 4 a papunktyje taip pat yra paaiškinta, kad „Sužinoję apie įvykį, apie kurį privalote pranešti pagal šias draudimo taisykles, Jūs turite vagystės, ar žalos, kilusios dėl pasikėsimo pavogti, ar piktavališkos žalos atveju: nebent to neįmanoma padaryti, per 7 dienas nuo sužinojimo apie vagystę ar žalą pranešti policijai ar atitinkamoms institucijoms (jei esate už Lietuvos ribų – vietinėms institucijoms atitinkančioms policijai) ir gauti policijos ar atitinkamų institucijų dokumentus, liudijančius apie įvykį.“

Pažymėtina, kad draudimo išmokos mokėjimo tvarka yra reglamentuojama Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio nuostatomis. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo, taip pat atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalis). Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalį, draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar

suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. Vadovaujantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalimi, draudikas, atsisakydamas mokėti arba sumažindamas draudimo išmoką dėl to, kad draudėjas pažeidė draudimo sutarties sąlygas, privalo atsižvelgti į draudėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį. Atsisakydamas mokėti draudimo išmoką arba ją sumažindamas, draudikas privalo pateikti draudėjui, naudos gavėjui ar nukentėjusiam trečiajam asmeniui išsamų ir motyvuotą rašytinį paaiškinimą apie tokio sprendimo priežastis. Tai reiškia, kad dėdamas reikiamas pastangas draudikas privalo tirti draudžiamojo įvykio aplinkybes, priimdamas sprendimą dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju arba nedraudžiamuoju draudikas turi būti patikrinęs visą jam prieinamą informaciją, o atsisakydamas mokėti draudimo išmoką privalo įrodyti nuo draudimo išmokos mokėjimo atleidžiančias aplinkybes. Be to, vadovaujantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalimi, bet kokio draudimo sutarties sąlygų pažeidimo nustatymas *per se* (savaime) nesuteikia draudikui teisės atsisakyti mokėti draudimo išmoką. Tokiu atveju draudikas yra įpareigotas atsižvelgti į draudėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu ir dėl pažeidimo atsiradusios žalos dydį.

Nagrinėjamu atveju draudikas savo sprendimą nemokėti draudimo išmokos grindžia tuo, kad pareiškėja nevykdė pareigos per draudimo sutartyje nustatytą terminą apie vagystę pranešti policijai. Draudiko atstovė paaiškino, esą pareiškėja pati yra nurodžiusi, kad į policiją kreipėsi 2013 m. gruodžio 27 d. (vagystė įvykdyta 2013 m. lapkričio 22 d.), tačiau Lietuvos bankui nepateikė jokių tokius teiginius pagrindžiančių įrodymų. Iš draudiko atsiliepimo matyti, kad draudikui buvo žinomas faktas, kad pareiškėja dėl vagystės yra kreipusis į policiją, informavusi draudiką apie pradėtą ikiteisminį tyrimą, pateikusi jį vykdančios tyrėjos duomenis ir ikiteisminio tyrimo bylos numerį. Nepaisant to, ginčo byloje Lietuvos bankui nėra pateikta jokių duomenų, patvirtinančių, kad dėdamas reikiamas pastangas draudikas būtų aiškinęsis pareiškėjos kreipimosi į policiją aplinkybes ir objektyviais duomenimis nustatęs, kad pareiškėja nevykdė draudimo taisyklėse nustatytų pareigų.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja Lietuvos bankui papildomai yra pateikusi policijos raštą dėl informacijos suteikimo, kuriame nurodyta, kad ikiteisminis tyrimas dėl telefono vagystės buvo pradėtas pagal 2013 m. lapkričio 22 d. (t. y. vagystės dieną) pareiškėjos pateiktą pranešimą. Todėl darytina išvada, kad pareiškėja į policiją dėl įvykdytos vagystės kreipėsi nepraleidusi draudimo taisyklėse nustatyto 7 dienų termino. Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta, Lietuvos bankas mano, kad draudiko sprendimas neatlyginti pareiškėjos žalos dėl 2013 m. lapkričio 22 d. įvykdytos vagystės laikytinas nepagrįstu ir naikintinu.

Vis dėlto pažymėtina, kad, pagal draudimo taisyklėse nurodytas sąlygas (pirma draudimo taisyklių pastraipa), jeigu telefonas yra pavogtas, draudikas įsipareigoja jį pakeisti kitu, draudiko atstovės požiūriu labiausiai telefono techninius reikalavimus atitinkančiu įrenginiu (tai gali būti ir atnaujintas telefonas) iki didžiausios mažmeninės 5 000 Lt (1 448,10 Eur), įskaitant mokesčius, telefono vertės. Todėl pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti draudikui išmokėti draudimo išmoką už pavogtą telefoną tenkintinas iš dalies, rekomenduojant draudikui įvykį pripažinti draudžiamuoju ir atlyginti pareiškėjos nuostolius draudimo sutartyje nustatyta tvarka.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjos J. M. reikalavimus ir rekomenduoti „Multi Risk Indemnity Company Limited“, atstovaujamai UAB „Bitė Lietuva“, 2013 m. lapkričio 22 d. įvykdytą telefono vagystę pripažinti draudžiamuoju įvykiu ir atlyginti pareiškėjos patirtus nuostolius draudimo sutartyje nustatyta tvarka.

2. Įpareigoti draudiko atstovę per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 punkte nurodytą

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