



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

**SPRENDIMAS  
DĖL D. J. IR ERGO INSURANCE SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. kovo 1 d. Nr. 242-76

Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. J. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *ERGO Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2016 m. rugsėjo 30 d. pareiškėjas draudikui pateikė prašymą pagal tarp draudiko ir AB SEB banko sudarytos kelionių draudimo sutarties, kuria buvo apdrausti pareiškėjo, kaip mokėjimo kortelės turėtojo, turtiniai interesai, sąlygas mokėti dėl kelionės maršrutu Vilnius – Milanai (Bergamo) – Kaljaris (Cagliari) vėlavimo patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką. Pareiškėjas nurodė, kad lėktuvas iš Vilniaus oro uosto turėjo išskristi 2016 m. rugsėjo 14 d. 13.20 val., tačiau išskrido tik 19.15 val. Pareiškėjas pabrėžė, kad dėl kelionės vėlavimo buvo prarasti persėdimo į kitą lėktuvą tarpiniame kelionės punkte lėktuvo, keliavusio iš Milano Bergamo oro uosto į Kaljarį, bilietai, todėl teko pirkti lėktuvo, skridusio iš Milano Malpensos oro uosto, bilietus. Pareiškėjas nurodė, kad Milano Malpensos oro uostas yra už 100 km nuo tarpinio kelionės punkto. Pareiškėjas teigė, kad į Milano Malpensos oro uostą teko vykti autobusu. Lėktuvo, skridusio į Kaljarį, bilietai buvo nupirkti tik kitai dienai. Pareiškėjas teigė, kad galutinę kelionės vietą atvykęs vėluodamas 16 valandų, be to, prarado galimybę pasinaudoti užsakytu automobiliu, todėl teko nuomotis kitą ir naudotis viešuoju transportu.

Remdamasis draudimo sutarčiais taikomų Kelionės draudimo taisyklių Nr. 061 (toliau – Taisyklės) VII skyriaus „Kelionės jungties praradimas“ draudimo sąlygomis, draudikas pareiškėjui išmokėjo 73 Eur draudimo išmoką, tačiau vėliau pareikalavo ją grąžinti, nurodydamas, kad draudimo išmoka pareiškėjui buvo išmokėta per klaidą. Draudikas pareiškėjui 2016 m. spalio 20 d. raštu nurodė, kad 2016 m. rugsėjo 14 d. įvykis nepriskiriamas prie draudimo sutartyje nurodytų draudžiamųjų įvykių.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu atsisakyti mokėti draudimo išmoką, kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad 2016 m. rugsėjo 14 d. įvykiui turi būti taikomos ne Taisyklių VII skyriaus „Kelionės jungties praradimo draudimas“, o IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygos ir pareiškėjui turi būti išmokėta pagal šių sąlygų 4.1 ir 4.2 papunkčių nuostatas apskaičiuota draudimo išmoka.

Pareiškėjas taip pat pabrėžė, kad Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygos yra klaidinančios, nes jose „yra pakeičiamos esminės sąvokos, nesilaikoma sąvokų ir aprašymų tęstinumo ir tai lemia dviprasmišką Taisyklių traktavimą.“ Pareiškėjas teigė, kad Taisyklių Bendrojoje dalyje apibrėžtos šios sąvokos: „Kelionė – tai išvykimas iš Lietuvos ar apdraustojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybės, nuvykimas į galutinį kelionės tikslą ir grįžimas į Lietuvą arba apdraustojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybę“; „Viešojo transporto priemonė – oro, vandens ar geležinkelio transporto priemonė, skirta pervežti didelį kiekį keleivių ir už kurios paslaugas mokama perkant atitinkamą vienkartinį bilietą.“

Pareiškėjas nurodė, kad Taisyklių IV skyriuje įtvirtintose Kelionės vėlavimo draudimo sąlygose kelionės vėlavimas apibrėžiamas kaip „viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką, išvykimo laiko nukėlimas į vėlesnį laiko momentą“. Remdamasis nurodytomis draudimo sutarties sąlygomis, pareiškėjas daro išvadą, kad „jeigu kelionė yra nuvykimas į galutinį kelionės tikslą, tai kelionės vėlavimo draudimas pagal esminės sąvokos tęstinumą turėtų aprašyti draudžiamąjį įvykį, vykstant iš taško A į galutinį tašką Z.“ Pareiškėjas teigė, kad draudikas Taisyklėse kelionės vėlavimą aprašo tik kaip viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką, išvykimo laiko nukėlimą į vėlesnį laiko momentą, eliminuodamas Taisyklėse įtvirtintą sąvoką „Kelionė“ ir ją pakeisdamas sąvoka „Viešojo transporto priemonė“.

Remdamasis kreipimesi į Lietuvos banką nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas Lietuvos banko prašė rekomenduoti draudikui pagal Taisyklių sąlygų „Kelionės vėlavimo draudimas“ 4.1 ir 4.2 papunkčių nuostatas pareiškėjui išmokėti po 40 Eur už kiekvieną kelionės vėlavimo valandą pareiškėjo patirtus nuostolius atlyginančią draudimo išmoką, kelionės vėlavimo valandas pradedant skaičiuoti nuo trečios kelionės vėlavimo valandos, tačiau ne ilgiau kaip iki kelionės pradžios arba kelionės atšaukimo momento, atsižvelgiant į tai, kuris įvykis atsitinka anksčiau.

Atsiliepime dėl pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių ir pateikto reikalavimo pagrįstumo draudikas pabrėžė, kad Taisyklių Bendrosios dalies 1.1 ir 1.2 papunkčiuose yra numatytos Taisyklių Bendrosios ir Specialiosios dalies normų santykio taisyklės. Taisyklių Bendrosios dalies 1.1 papunktyje nustatyta, kad, kilus prieštaravimams tarp Taisyklių Bendrosios ir Specialiosios dalies nuostatų, taip pat situacijoms, kurių nereguliuoja Bendrosios dalies nuostatos, yra taikomos Specialiosios dalies nuostatos. Taisyklių Bendrosios dalies 1.2 papunktyje nustatyta, kad situacijoms, kurių nereguliuoja šių Taisyklių Specialiosios dalies nuostatos, taikomos Bendrosios dalies nuostatos.

Draudikas teigė, kad Taisyklių Bendrosios dalies 5.1 papunktyje nustatyta, kad draudimo apsauga galioja kelionės metu užsienyje, išskyrus kelionės neįvykimo atvejį. Taisyklių Specialiosios dalies IV ir VII skyriuose, įtvirtinančiuose kelionės vėlavimo draudimo ir kelionės jungties praradimo sąlygas, taip pat ir kituose Taisyklių skyriuose, nustatančiuose kitų apdraustų draudimo rizikos rūšių sąlygas, nėra apibrėžiama draudimo apsaugos galiojimo teritorija. Atsižvelgdamas į tai, draudikas daro išvadą, kad draudimo apsauga, išskyrus kelionės neįvykimo atvejį, galioja visose valstybėse, išskyrus Lietuvą ar apdraustojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybę.

Draudikas pabrėžė, kad Taisyklių Bendrojoje dalyje apibrėžta kelionės sąvoka apima išvykimą iš Lietuvos arba apdraustojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybės, nuvykimą į galutinį kelionės tikslą ir grįžimą į Lietuvą arba apdraustojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybę, tačiau nėra nustatyta teikiamos draudimo apsaugos apimtis. Draudimo apsaugos apimtis pagal kiekvienos apdraustos draudimo rizikos sąlygas yra nurodyta Taisyklių Specialiojoje dalyje.

Draudikas, aiškindamas Taisyklių IV skyriuje įtvirtintas kelionės vėlavimo draudimo sąlygas, nurodė, kad, šias draudimo sutarties sąlygas sistemiškai aiškinant su kitomis draudimo sutarties sąlygomis, darytina išvada, kad kelionės vėlavimo draudimo atveju draudžiamuoju įvykiu pripažįstamas „viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto numatytą grafiką iš valstybės, išskyrus Lietuvą ir apdraustojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybę, išvykimo laiko nukėlimas į vėlesnį laiko momentą mažiausiai 3 valandoms ir kelionės transporto priemone užsakymas likus 48 valandoms iki jos išvykimo pagal iš anksto nustatytą grafiką ar anksčiau.“ Draudikas pabrėžė, kad pagal šias sąlygas jis neturi pareigos mokėti draudimo išmokos tuo atveju, kai oro transporto priemonės išvykimo laikas yra nukeliamas Lietuvoje ir draudėjas galutinį tikslą pasiekia pavėlavęs 3 valandas ir daugiau.

Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad 2016 m. rugsėjo 14 d. įvykiui netaikomos kelionės vėlavimo draudimo sąlygos. Draudikas taip pat nurodė, kad draudimo išmoka pareiškėjui negali būti mokama pagal Taisyklių VII skyriaus sąlygas „Kelionės jungties praradimo draudimas“, nes Taisyklių VII skyriaus 2.1.2 papunktyje nustatyta, kad draudžiamuoju

įvykiu dėl kelionės jungties praradimo yra laikomas viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką iš Lietuvos, vėlavimas atvykti į tarpinį kelionės punktą dėl nepalankių oro sąlygų. Kadangi 2016 m. rugsėjo 14 d. lėktuvas, turėjęs skristi maršrutu Vilnius–Milanas (Bergamo)–Kaljaris, iš Vilniaus oro uosto vėlavo išskristi ne dėl nepalankių oro sąlygų, o dėl techninio gedimo, draudikas nurodė, kad pareiškėjui draudimo išmoka buvo išmokėta dėl techninės klaidos. Draudikas pabrėžė, kad nepagrįstai išmokėta draudimo išmoka buvo susigražinta.

Apibendrinamas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodytas aplinkybes, draudikas konstatavo, kad sprendimas atsisakyti mokėti draudimo išmoką dėl 2016 m. rugsėjo 14 d. įvykio yra teisėtas ir pagrįstas.

**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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl skirtingo Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygų aiškinimo ir draudiko sprendimo 2016 m. rugsėjo 14 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėjas iš esmės teigė, jog Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygos pagal formuluotę ir išraiškos būdą suteikia pagrindą vartotojui pagrįstai tikėtis, kad draudimo apsauga dėl kelionės vėlavimo yra teikiama viešajai transporto priemonei vėluojant išvykti ne tik iš tarpinio kelionės punkto ar iš užsienio valstybės, bet ir iš Lietuvos. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjo pateiktu draudimo sutarties sąlygų aiškinimu, teigė, kad Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygos turi būti sistemiskai aiškinamos su Taisyklių Bendrosios dalies 5.1 papunkčio nuostatomis, numatančiomis, kad draudimo apsauga galioja kelionės metu užsienyje, išskyrus kelionės neįvykimo atvejį. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pabrėžė, kad viešojo transporto priemonės išvykimo iš Lietuvos vėlavimas nepripažįstamas draudžiamuoju įvykiu pagal kelionės vėlavimo draudimo sąlygas.

Atsižvelgiant į pareiškėjo ginčijamą draudimo sutarties sąlygą, pažymėtina, kad Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ 2.1 papunktyje nustatyta, kad draudžiamuoju įvykiu dėl kelionės vėlavimo yra laikomas atvejis, kai pagal iš anksto nustatytą grafiką išvykstanti viešojo transporto priemonė, kuria turi vykti apdraustasis, vėluoja 3 valandas arba daugiau, su sąlyga, kad apdraustasis užsakė kelionę minėta transporto priemone likus 48 valandoms iki jos išvykimo pagal iš anksto nustatytą grafiką arba anksčiau. Remiantis Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ 4.1 papunkčio nuostatomis, pažymėtina, kad draudimo išmoka dėl kelionės vėlavimo yra mokama už kiekvieną kelionės vėlavimo valandą, pradedant skaičiuoti nuo trečios kelionės vėlavimo valandos, tačiau ne ilgiau kaip iki kelionės pradžios arba kelionės atšaukimo momento, atsižvelgiant į tai, kuris įvykis atsitinka anksčiau. Pagal Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ 4.2 papunktį, apskaičiuojant draudimo išmoką, apdraustojo patirti nuostoliai ribojami 40 Eur už kiekvieną kelionės valandą. Jei kelionė vėluoja ne visą valandą, t. y., kai kelionės vėlavimo trukmė, išreikštą minutėmis, padalijus iš 60 negaunamas sveikasis skaičius, jis yra apvalinamas iki mažesnio sveikąjo skaičiaus.

Draudikas, pateikdamas paaiškinimus dėl Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ 2.1 papunktyje įtvirtintos sąlygos turinio ir prasmės, nurodė, kad, šią sąlygą aiškinant sistemiskai su kitomis draudimo sutarties sąlygomis, kelionės vėlavimo draudimo atveju

draudžiamuoju įvykiu pripažįstamas „viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto numatytą grafiką iš valstybės, išskyrus Lietuvą ir apdrausitojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybę, išvykimo laiko nukėlimas į vėlesnį laiko momentą mažiausiai 3 valandoms ir kelionės transporto priemone užsakymas likus 48 valandoms iki jos išvykimo pagal iš anksto nustatytą grafiką ar anksčiau.“

Pažymėtina, kad, sutarties šalims nesutariant dėl sudarytos sutarties sąlygų turinio, sutarties sąlygos turi būti aiškinamos pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.193–195 straipsniuose įtvirtintas bendrąsias sutarčių aiškinimo taisykles, vadovaujantis sąžiningumo bei sisteminio sutarties sąlygų aiškinimo principais. Sutartis turi būti aiškinama nustatant tikruosius sutarties šalių ketinimus, atsižvelgiant į sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, sutarties esmę, tikslą, jos sudarymo aplinkybes, šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių elgesį po sutarties sudarymo ir kitas reikšmingas aplinkybes. Esminiai sutarčių aiškinimo principai – nagrinėti tikruosius sutarties šalių ketinimus ir aiškinti sutartį sąžiningai – lemia būtinybę aiškinant sutarties sąlygas įvertinti sutarties šalių elgesį, jų subjektyvią nuomonę dėl sutarties sąlygų turinio ir tų sąlygų suvokimą sutarties sudarymo metu, tačiau kai šalių ketinimai nesutampa, būtina atsižvelgti ir į sutarties sąlygų lingvistinę reikšmę, nes sutarties teksto lingvistinė analizė gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka sutarties lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-146/2012; 2010 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-288/2010). Jeigu abejojama dėl sąvokų, kurios gali turėti kelias reikšmes, šioms sąvokoms priskiriama priimtinausia, atsižvelgiant į tos sutarties prigimtį, esmę bei jos dalyką, reikšmę. Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.

Taikant lingvistinės analizės metodą, vertintinas pareiškėjo reikalavimo pagrindą sudarančių draudimo sutarties nuostatų turinys, jų gramatinė išraiška, lingvistinė prasmė. Vadovaujantis Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygomis, pažymėtina, kad sudarydamas Kelionės draudimo sutartį, draudikas įsipareigojo pagal Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ 4.1 ir 4.2 papunkčių sąlygas draudėjui mokėti draudimo išmoką, atlyginančią draudėjo patirtus nuostolius.

Svarbu pažymėti, kad Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygose nėra detalizuota ir konkretizuota viešojo transporto priemonės, išvykstančios pagal iš anksto nustatytą grafiką, išvykimo teritorija. Be to, draudimo sutartyje nėra įtvirtinta nuostatų, kad draudžiamuoju įvykiu nepripažįstamas vėlavimas atvykti į kelionės vietą dėl viešojo transporto priemonės vėlavimo išvykti iš Lietuvos arba apdrausitojo nuolatinės gyvenamosios vietos valstybės. Todėl, įvertinus Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygas lingvistinės analizės metodu, negalima konstatuoti, kad, sudarydamas Kelionės draudimo sutartį, ginčo šalys būtų susitarusios nedraudžiamuoju įvykiu pagal kelionės vėlavimo draudimo sąlygas laikyti viešojo transporto priemonės vėlavimą išvykti iš Lietuvos.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjas Kelionių draudimo sutartimi ketindamas apsaugoti savo turtinius interesus, susijusius su kelionės vėlavimu, negalėtų tikėtis draudiko pateikto Kelionės vėlavimo draudimo sąlygų aiškinimo. Todėl nagrinėjamu atveju pareiškėjas, kaip vartotojas, negalėjo protingai tikėtis, kad kelionės vėlavimas dėl iš Lietuvos pagal iš anksto nustatytą grafiką išvykstančios viešojo transporto priemonės vėlavimo 3 valandas arba daugiau (kai kelionė minėta transporto priemone buvo užsakyta likus 48 valandoms iki jos išvykimo pagal iš anksto nustatytą grafiką arba anksčiau) bus pripažįstamas nedraudžiamuoju įvykiu.

Šiame kontekste taip pat svarbu pažymėti, kad draudiko aiškinimas, kad draudimo apsauga kelionės išlaidų draudimo atveju galioja tik dėl užsienyje įvykusių draudžiamųjų įvykių, prieštarauja Taisyklių VII skyriaus „Kelionės jungties praradimo draudimas“ 2.1.2 papunkčio nuostatoms, pagal kurias viešojo transporto priemonės vėlavimas išvykti iš Lietuvos dėl

nepalankių oro sąlygų yra pripažįstamas draudžiamuoju įvykiu. Be to, draudikas, pareiškėjui per klaidą išmokėjęs 73 Eur draudimo išmoką, iš esmės patvirtino, kad jeigu lėktuvas, kuriuo 2016 m. rugsėjo 14 d. turėjo skristi pareiškėjas, būtų vėlavęs išskristi ne dėl techninio gedimo, o dėl nepalankių oro sąlygų, draudimo išmoka dėl viešojo transporto priemonės vėlavimo išvykti iš Lietuvos pareiškėjui būtų buvusi išmokėta. Taigi draudiko teiginiai, kad draudimo apsaugos apimtį kelionės išlaidų draudimo atvejais nustato Taisyklių Bendrosios dalies 5.1 papunkčio sąlygos, prieštarauja Taisyklių sąlygoms ir draudiko pateiktam šių sąlygų vertinimui.

Svarbu ir tai, kad Kelionių draudimo sutartis, pagal kurią apdraustuoju nurodytas pareiškėjas, yra vartojimo sutartis, todėl, vadovaujantis civilinių santykių subjektų lygiateisiškumo, sutarties laisvės, teisinio apibrėžtumo, teisėtų lūkesčių principais, draudikas, turėdamas įstatymo suteiktą teisę parengti draudimo rūšies taisykles, privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, taisyklėse pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos ir 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, su draudiku sudarančiam draudimo sutartį, nekiltų abejonių dėl sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimties. Todėl, atsižvelgiant į pirmiau pateiktą draudimo sutarties nuostatų analizę, darytina išvada, kad Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygos, vertinant jas pagal vidutiniškai gerai informuoto, protingai atidaus ir apdairaus vartotojo suvokimo standartą, nėra pakankamai skaidrios, taigi pakankamai aiškios ir suprantamos, kad nagrinėjamo ginčo atveju galėtų būti aiškinamos draudiko nurodytu būdu. Remiantis nurodytomis aplinkybėmis, pažymėtina, kad draudiko prisiimto įsipareigojimo dydžio nedetalizavimas, leidžiantis draudėjui pagrįstai spręsti dėl tam tikrų palankių sutarties sąlygų buvimo, aiškintinas standartines draudimo sutarties sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir, atsižvelgiant į draudėjo, kaip silpnesniosios šalies sutartiniuose santykiuose, gynimo principą, draudimo sutarties šalių skirtingai suprantamos draudimo sutarties sąlygos aiškintinos draudėjo naudai.

Atsižvelgiant į Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad 2016 m. rugsėjo 14 d. įvykiui turi būti taikomos Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ sąlygos ir pareiškėjo reikalavimo mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl lėktuvo, turėjusio skristi maršrutu Vilnius–Milanas (Bergamo)–Kaljaris, vėlavimo patirtus nuostolius, pagrindumas turi būti vertinamas pagal pareiškėjo patirtų nuostolių atitiktį kelionės vėlavimo draudimo sąlygoms, įtvirtinančioms draudimo išmokos mokėjimo nuostatas.

Apibendrinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, remiantis reikšmingų aplinkybių ir turimų faktinių duomenų visuma ir atsižvelgiant į draudimo teisiniuose santykiuose taikomą draudėjo interesų prioritetinio gynimo principą, darytina išvada, kad draudiko sprendimas 2016 m. rugsėjo 14 d. įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra nepagrįstas. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad pareiškėjo reikalavimas 2016 m. rugsėjo 14 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir pareiškėjui mokėtiną draudimo išmoką apskaičiuoti pagal Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ 4.1 ir 4.2 papunkčių sąlygas yra 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. Patenkinti pareiškėjo D. J. reikalavimą, rekomenduoti *ERGO Insurance SE* 2016 m. rugsėjo 14 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju ir pareiškėjui mokėtiną draudimo išmoką apskaičiuoti pagal Taisyklių IV skyriaus „Kelionės vėlavimo draudimas“ 4.1 ir 4.2 papunkčių sąlygas.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytas rekomendacijas

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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius