



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

**SPRENDIMAS  
DĖL V. G. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. gegužės 16 d. Nr. 242-206

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. G. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą (toliau – draudikas), kilusį ginčą.

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

2017 m. tarp draudiko ir „Swedbank“, AB, buvo sudaryta kelionių draudimo sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria buvo apdrausti pareiškėjo, kaip mokėjimo kortelės „VISA Gold“ turėtojo, ir su juo keliaujančių asmenų turtiniai interesai.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais, nustatyta, kad pareiškėjas 2018 m. kovo 12 d. draudikui pateikė pranešimą apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį, kuriame nurodė, kad Prancūzijoje, Nicoje, „vykstant link oro uosto, einant link išvykimo terminalo nuo autobusų stotelės, nuo peties buvo nuplėštas krepšys“. Pareiškėjas draudikui pateiktame pranešime apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį ir draudiko ekspertui 2018 m. kovo 13 d. pateiktuose paaiškinimuose apie įvykio aplinkybes nurodė, kad 2018 m. kovo 11 d. apie vagystę buvo pranešta vietinei policijai ir šį pranešimą, pareiškėjo prašymu, pateikė prancūziškai kalbantis praeivis. Pareiškėjas pranešime apie įvykį draudikui nurodė, kad „asmuo, padaręs nusikalstamą veiką, nenustatytas. Informavus policiją apie situaciją ji nevyko į vietą, kadangi asmuo jau buvo dingęs, o ir nebūčiau spėjęs į lėktuvą, o likti oro uoste be gyvenamosios vietos, kurią ganėtinais sunku rasti iš karto, buvo netikslinga (skrydžiai šiuo laiku vyksta tik du kartus per savaitę, todėl būčiau dar buvęs priverstas likti be pinigų ir vėluodamas į darbą)“. Pareiškėjas nurodė, kad apytikslė dėl 2018 m. kovo 11 d. vagystės patirto nuostolio suma yra 1 016 Eur.

Draudikas, gavęs informaciją apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį, pareiškėjo paprašė pateikti pokalbių telefonu išklotines, pagal kurias būtų galimybė patikrinti pareiškėjo nurodytas aplinkybes dėl policijos pareigūnų informavimo apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį, taip pat kitus 2018 m. kovo 11 d. įvykio administravimui reikšmingus dokumentus. 2018 m. kovo 13 d. draudiko eksperto raštu pareiškėjas buvo informuotas, kad draudimo apsauga pagal Draudimo sutartį pareiškėjui 2018 m. kovo 11 d. įvykio metu galiojo. Draudiko ekspertas 2018 m. kovo 13 d. rašte pareiškėjo taip pat paprašė nurodyti, ar apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį nebuvo pranešta oro uosto pareigūnams.

Atsižvelgiant į tai, kad draudikui nebuvo pateiktos pokalbių telefonu išklotinės ir kad dėl pareiškėjo nurodytų aplinkybių (skubėjimo į skrydį, kartu su pareiškėju keliavusios draugės patirto šoko ir kt.) apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį nebuvo pranešta oro uosto pareigūnams, pareiškėjas 2018 m. kovo 14 d. draudiko eksperto raštu buvo informuotas, kad draudikas dėl 2018 m. kovo 11 d. įvykio atsisako pareiškėjui išmokėti draudimo išmoką. Draudiko ekspertas pareiškėjui nurodė, kad pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalies 1 punkto nuostatas draudikas negali išmokėti draudimo išmokos, neįsitikinęs draudžiamąjį įvykį buvimu.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, draudikui

2018 m. kovo 18 d. pateikė pretenziją, kurioje nurodė, jog pagal Draudimo sutarties asmeninių daiktų draudimo sąlygas draudikui kyla pareiga išmokėti draudimo išmoką dėl apdraustojo asmeninių daiktų sunaikinimo staiga ir netikėto įvykio (įskaitant vagystę) metu. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad jis vykdė Draudimo sutarties sąlygose įtvirtintą reikalavimą apie daiktų vagystę pranešti vietinei policijai. Pareiškėjas pabrėžė, kad Draudimo sutartyje nėra įtvirtinto reikalavimo draudikui pateikti pokalbių telefonu išklotines. Be to, pareiškėjo teigimu, pokalbių telefonu išklotines pateikti yra „beveik fiziškai neįmanoma, jei klientas naudoja vienkartinio papildymo operatoriaus paslaugoms, ypač, jei kelionės metu buvo įsigyta vietinių operatorių SIM kortelė“.

Draudikas 2018 m. kovo 27 d. atsakyme į pareiškėjo pretenziją nurodė, kad Draudimo sutarties sąlygose yra įtvirtinta apdraustojo pareiga apie įvykusią asmeninių daiktų vagystę pranešti vietinei policijai. Draudikas pabrėžė, kad jis neturi galimybės patikrinti pareiškėjo nurodytų aplinkybių, jog apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį vietinei policijai telefonu pranešė vietinis gyventojas / praeivis, kadangi pareiškėjas nepateikė šio asmens duomenų. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad jis neturi pagrindo keisti priimto sprendimo dėl draudimo išmokos nemokėjimo.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko atsakyme į pareiškėjo pretenziją nurodytomis aplinkybėmis, kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti tarp šalių kilusį vartojimo ginčą. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas iš esmės pakartojo draudikui nurodytas aplinkybes ir reikalavimą dėl draudimo išmokos pagal asmens draudimo sąlygas mokėjimo.

Draudikas, pateikdamas atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi, pabrėžė, kad, atsižvelgiant į tai, jog 2018 m. kovo 11 d. įvykio aplinkybės yra nurodytos tik pareiškėjo paaiškinimuose ir nėra jokių objektyvių įrodymų, kurių pagrindu būtų galima patikrinti šių paaiškinimų teisingumą, buvo priimtas sprendimas pareiškėjui nemokėti draudimo išmokos. Draudikas nurodė, kad, priimant minėtą sprendimą, buvo atsižvelgta į tai, kad pareiškėjas keliavo su drauge, o „užpuolikas, veikiantis vienas, rinktųsi apiplėšti vieną asmenį. Pareiškėjo nurodyta vieta yra prie oro uosto. Einant nuo stotelės iki oro uosto minėtu taku, kuriame įvyko įvykis, kartu su pareiškėju turėjo eiti visi kiti autobuso keleiviai, atvykę į oro uostą tuo pačiu autobusu, stotelė yra paskutinė maršrute į oro uostą. Kad, be pareiškėjo draugės turėjo būti kitų įvykio liudininkų patvirtina ir pareiškėjo nurodytas faktas, kad terminale buvo begalė žmonių“.

Draudikas taip pat nurodė, kad „nesuprantama, kodėl nei pareiškėjas, nei jo draugė, turėdami telefonus, patys neskambino policijai, o prašė tai padaryti atsitiktinio praeivio, kuris nematė įvykio, bei su kuriuo sunkiai susišnekėjo. Praeivio kontaktinė informacija draudikui pateikta nebuvo“. Draudikas taip pat pabrėžė, kad „pareiškėjas su drauge turėjo registruojamo bagažo, tačiau draugės rūbai ir kiti pirkiniai buvo sudėti ne registruojamame bagaže, o krepšyje, kurį nešėsi pareiškėjas. Pareiškėjo teigimu, krepšyje be dalies daiktų, kurių kainos/nuostolio sumos negali patikslinti įsigijimo dokumentais, buvo 5 vnt. kelnų, 3 vnt. megztinių, marškinėliai, batai, moteriški apatiniai, 8 poros kojinių, pėdkelnės bei dar 6 vnt. rūbų (dalyje pareiškėjo pateiktų kvitų nurodyti tik gamintojai)“. Draudikas, remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, konstatavo, kad pareiškėjo draudikui nurodyti duomenys apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį kelia pagrįstų abejonių. Draudikas, remdamasis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktu, nurodė, kad jis neturi pagrindo pareiškėjui išmokėti draudimo išmokos, neišsitikinęs, kad įvyko draudžiamasis įvykis.

**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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad šalių ginčas kyla dėl

apdraustojo sutartinės pareigos pranešti policijai apie asmeninių daiktų vagystę vykdymo ir pareiškėjo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką dėl 2018 m. kovo 11 d. daiktų vagystės pagrįstumo.

Remiantis Draudimo sutarčiai taikomų Kelionių draudimo sąlygų (toliau – Draudimo taisyklės) „Asmeninis daiktų draudimas“ nuostatomis, pažymėtina, kad draudikas pagal šias sąlygas įsipareigojo kompensuoti asmeninių daiktų, kuriuos apdraustieji pasiima su savimi į kelionę, atkūrimo ar pakeitimo išlaidas, jei asmeniniai daiktai sunaikinami arba sugadinami dėl staigaus ir netikėto įvykio kelionės metu (įskaitant vagystę). Draudimo taisyklėse nustatyta, kad apie asmeninių daiktų vagystę ar plėšimą apdraustasis privalo pranešti vietinei policijai. Jei tai neįmanoma, apdraustasis privalo pranešti savo agentūrai per 24 valandas nuo asmeninių daiktų dingimo.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismo praktikoje nuosekliai aiškinama, kad draudžiamasis įvykis yra draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnis). Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką. Sutartyje nustatyti draudžiamieji ir nedraudžiamieji įvykiai apibrėžia draudiko prisiimamos rizikos mastą, draudimo sutarties apimtį ir ribas. Nedraudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kai įvyksta į draudimo rizikos apibrėžtį patenkantis įvykis, tačiau šalys yra susitariusios, kad dėl konkrečių aplinkybių ir savitų aiškiai draudimo sutartyje nustatytų sąlygų šis įvykis nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką. Dėl skirtingų sukeltų teisinių padarinių nedraudžiamuosius įvykius reikia atriboti nuo draudimo sutarties sąlygų, kurias pažeidus draudikas gali atsisakyti mokėti draudimo išmoką (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2013).

*Dėl apdraustojo sutartinės pareigos pranešti policijai apie asmeninių daiktų vagystę vykdymo tinkamumo*

Pareiškėjas draudikui adresuotoje pretenzijoje ir kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad jis vykdė sutartinę pareigą pranešti apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį policijos pareigūnams. Be to, pareiškėjas pabrėžė, kad „kelionė nebuvo organizuota per agentūras“, todėl objektyvios galimybės apie vagystę informuoti kelionės agentūrą nebuvo. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, nurodė, jog draudikas neturėjo galimybės patikrinti, ar „iš tikrųjų buvo skambinta policijai. Pareiškėjas nenurodė, iš kokio numerio buvo skambinta, policija į įvykio vietą nevyko, įvykis nebuvo registruotas, taigi, jokios informacijos Prancūzijos policija nebūtų pateikusi“.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes dėl apdraustojo sutartinės pareigos pranešti policijai apie asmeninių daiktų vagystę vykdymo, pažymėtina, kad pareiškėjas draudikui nurodė, jog apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį, pareiškėjo prašymu, vietinei policijai telefonu pranešė prancūziškai kalbantis praeivis. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo pranešimas vietinei policijai buvo pateiktas ne iš pareiškėjo, o iš kito asmens, kurio duomenų pareiškėjas negalėjo nurodyti, mobiliojo ryšio telefono, ir, nesant galimybės pagal pareiškėjo pokalbių telefonu išklotinių duomenis patikrinti pareiškėjo nurodytų aplinkybių dėl informacijos apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį policijos pareigūnams telefonu suteikimą, draudikas priėmė sprendimą, jog pareiškėjas nevykdė sutartinės pareigos apie asmeninių daiktų vagystę pranešti policijos pareigūnams.

Vertinant draudiko sprendimo pagrįstumą, pažymėtina, kad pareiškėjas, pateikdamas paaiškinimus apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį, draudikui nurodė šio įvykio laiką ir tikslią įvykio vietą, draudiko prašymu pateikdamas „[maps.google.com](https://maps.google.com) žemėlapiu vaizdą, kuriame pažymėta stotelė“, iš kurios einant įvyko vagystė, ir nurodyta 2018 m. kovo 11 d. įvykio vieta, taip pat pateikė vagystę įvykdžiusio asmens aprašymą, pateikė paaiškinimus apie pareiškėjo veiksmus po vagystės ir kt. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punktą ir 7 dalį įpareigoja draudiką prieš atsisakant mokėti draudimo išmoką patikrinti visą prieinamą informaciją ir įrodyti

aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo. Kadangi pagal pareiškėjo draudikui pateiktus 2018 m. kovo 11 d. vagystės aplinkybių paaiškinimus šios vagystės įvykdymo ir pareiškėjo nurodyto kreipimosi telefonu į vietinės policijos pareigūnus laikas draudikui buvo žinomas, taip pat buvo žinoma vagystės vieta ir vagystės aplinkybės, draudikas, vykdydamas Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punkte ir 7 dalyje įtvirtintas pareigas, turėjo kreiptis į kompetentingas institucijas, prašydamas suteikti informaciją, ar pareiškėjo nurodytu laiku vietinė policija užfiksavo pranešimą telefonu apie įvykdytą vagystę, įvykusią pareiškėjo nurodytoje įvykio vietoje, ir ar policijos pareigūnams buvo nurodyti pareiškėjo draudikui pateikti duomenys apie vagystės pobūdį, vagystę įvykdžiusį asmenį, pavogtus daiktus ir kt.

Atsižvelgiant į tai, kad draudikas nerinko informacijos, siekdamas patikrinti pareiškėjo nurodytus duomenis, jog vietinės policijos pareigūnai apie asmeninių daiktų vagystę buvo informuoti telefonu, taip pat nepateikė objektyvių duomenų, kurie patvirtintų, kad pareiškėjo pateiktos informacijos nepakanka minėtų duomenų teisingumui patikrinti, ir objektyviais įrodymais nepaneigė pareiškėjo nurodytų duomenų teisingumo, darytina išvada, kad draudiko nurodytos aplinkybės, kad policijos pareigūnai apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį nebuvo informuoti, yra nepagrįstos. Tačiau, nors nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui nebuvo pateikta įrodymų, paneigiančių pranešimo apie vagystę vietinei policijai faktą, pareiškėjo sutartinės pareigos apie asmeninių daiktų vagystę pranešti vietinei policijai vykdymo tinkamumo vertinimui taip pat reikšmingomis aplinkybėmis laikytini pareiškėjo nurodyti duomenys, kad policijos pareigūnams pranešus apie vagystę jie informavo, jog iki skrydžio, kuriuo turėjo skirsti apdraustieji, nespės atvykti, o pareiškėjui likti oro uoste be gyvenamosios vietos buvo netikslinga.

Atsižvelgiant į šias pareiškėjo nurodytas aplinkybes ir remiantis įrodymų vertinimui civilinėje teisėje taikomu tikimybių pusiausvyros principu (t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008), darytina labiau tikėtina išvada, kad pareiškėjas atsisakė laukti į 2018 m. kovo 11 d. įvykio vietą atvyksiančių policijos pareigūnų, kadangi dėl policijos pareigūnų atvykimo laiko pareiškėjo planuotas skrydis turėtų būti atidėtas.

Svarbu pažymėti, kad į 2018 m. kovo 11 d. įvykio vietą atvykę policijos pareigūnai registruoja vagystės faktą, užfiksuoja vagystės aplinkybes, kurių pagrindu renkami duomenys apie vagystę padariusį asmenį. Policijos pareigūnų asmeninių daiktų vagystės fakto ir aplinkybių fiksavimas yra reikšmingas, siekiant draudikui objektyviai išsiaiškinti vagystės aplinkybes ir įgyvendinti CK 6.1015 straipsnio 1 dalyje numatytą subrogacijos teisę į žalą padariusį asmenį. Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad nors nagrinėjamu atveju nebuvo pateikta faktinių duomenų, nuginčijančių pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad vietinės policijos pareigūnai mobiliojo ryšio telefonu buvo informuoti apie asmeninę daiktų vagystę, tačiau pareiškėjui, nesulaukus į 2018 m. kovo 11 d. vagystės vietą atvyksiančių policijos pareigūnų ir kitomis priemonėmis neužtikrinus (pvz., kreipiantis į oro uosto pareigūnus), kad 2018 m. kovo 11 d. įvykio aplinkybės policijos pareigūnų būtų užfiksuotos, pareiškėjo pareigos pranešti policijai apie asmeninių daiktų vagystę vykdymas nelaikytinas tinkamu.

*Dėl pareiškėjo reikalavimo išmokėti draudimo išmoką dėl 2018 m. kovo 11 d. daiktų vagystės pagrįstumo*

Nagrinėjamu atveju draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad, pareiškėjui tinkamai neįvykdžius pareigos pranešti apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį vietinei policijai, draudikas neturėjo galimybių įsitikinti draudžiamąjį įvykio buvimu. Draudiko teigimu, nurodytos aplinkybės yra pripažintinos Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punkte įtvirtintu atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrindu.

Pagal CK 6.1014 straipsnio 1 dalį draudikas atleidžiamas nuo išmokos mokėjimo, jeigu

draudžiamasis įvykis įvyko dėl draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo tyčios. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalį draudikas neturi teisės: 1) išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo; 2) atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Todėl, remiantis nurodytų teisės aktų nuostatomis ir vadovaujantis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta draudiko įrodinėjimo pareiga, darytina išvada, kad draudikas privalo įrodyti įstatymus atitinkantį atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrindą.

Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjamu atveju draudikas, atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, rėmėsi draudimo sutarties pažeidimo aplinkybėmis, pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalis nustato draudiko teisės atsisakyti mokėti arba sumažinti draudimo išmoką atsiradimo sąlygą – draudėjo padarytą draudimo sutarties sąlygų pažeidimą, taip pat šios teisės įgyvendinimo tvarką – draudikas privalo atsižvelgti į draudėjo kaltę, draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį.

Aptariamu įstatymo teisiniu reglamentavimu neįtvirtinta draudiko teisė besąlygiškai atsisakyti mokėti draudimo išmoką dėl draudėjo pažeistų draudimo sutarties sąlygų. Taigi, ne bet kuris draudimo sutarties vykdymo pažeidimas aiškintinas kaip atimantis draudėjo teisę į draudimo išmoką, nes ne visi draudimo sutarties pažeidimai yra draudžiamųjų įvykių priežastys, kai kurie neturi įtakos draudžiamajam įvykiui arba žalos dydžiui. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas išaiškino, kad pirmiau aptartos Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalies normos paskirtis – riboti draudiko galimybę piktnaudžiauti teise, t. y. dėl nereikšmingo pažeidimo atsisakyti vykdyti prievolę mokėti draudimo išmoką. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalyje nurodyti kriterijai lemia tai, kad visos ar dalies draudimo išmokos nemokėjimas turi būti proporcinga priemonė draudėjo padarytam draudimo sutarties pažeidimui (sutarties tam tikrų sąlygų nevykdymui ar netinkamam vykdymui) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2014 m. vasario 21 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-43/2014; 2012 m. balandžio 18 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-180/2012).

Nagrinėjamu atveju vertinant, ar pareiškėjas draudikui nurodė melagingus duomenis apie asmeninių daiktų vagystę ir ar jis sąmoningai nelaukė policijos pareigūnų, kurių pareiga yra užfiksuoti vagystės aplinkybes, taip ketindamas suklaidinti draudiką ir pasipelnyti draudiko sąskaita, pažymėtina, kad draudikas, siekdamas pagrįsti pareiškėjo tyčią, iš esmės teigė, kad „užpuolikas, veikiantis vienas, rinktūsi apiplėšti vieną asmenį“. Draudikas taip pat pabrėžė, kad pagal pareiškėjo nurodytas vagystės aplinkybes ši įvykį turėjo matyti daugiau žmonių. Draudikas išreiškė abejones, kodėl, siekiant apie 2018 m. kovo 11 d. įvykio aplinkybes pranešti vietinės policijos pareigūnams, nebuvo skambinta iš pareiškėjo ar jo draugės mobiliojo ryšio telefono. Be to, draudikas nurodė, kad abejonių dėl draudžiamąjo įvykio buvimo kėlė ir pavogtame krepšyje buvęs pareiškėjo nurodytų daiktų pobūdis ir kiekis.

Atsižvelgiant į šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad draudikas nerinko ir Lietuvos bankui nepateikė jokių įrodymų, patvirtinančių, kad pareiškėjas sąmoningai apie 2018 m. kovo 11 d. įvykį nepranešė policijos pareigūnams ir kad draudikui pateikė netikslius duomenis apie nurodytą vagystę bei žalos apimtį, ketindamas suklaidinti draudiką ir pasipelnyti draudiko sąskaita. Kaip minėta, draudikas netikrino pareiškėjo nurodytų aplinkybių, kad apie asmeninių daiktų vagystę telefonu buvo informuoti policijos pareigūnai. Pažymėtina, kad šių aplinkybių ištyrimas yra reikšmingas, siekiant įsitikinti draudžiamąjo įvykio buvimu, t. y. siekiant nustatyti policijos pareigūnams suteiktos informacijos pobūdį ir jos atitiktį pareiškėjo draudikui pateiktiems paaiškinimams apie 2018 m. kovo 11 d. vagystę. Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad pareiškėjas 2018 m. kovo 18 d. draudikui adresuotoje pretenzijoje nurodė, kad vagystės naktį, po skrydžio į Lietuvą dėl patirto šoko su pareiškėju keliavusi apdraustoji buvo nuvežta į stacionarinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos priėmimo-skubiosios pagalbos skyrių, tačiau draudikas šių pareiškėjo nurodytų aplinkybių netyrė ir neprašė pareiškėjo pateikti medicinos dokumentus, kuriuose, kaip nurodė pareiškėjas, buvo užfiksuotos aplinkybės dėl

2018 m. kovo 11 d. vagystės padarinių apdraustosios sveikatai. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas nesurinko įrodymų, galinčių pagrįsti, kad pareiškėjas draudikui pateikė žinomai melagingus duomenis apie 2018 m. kovo 11 d. vagystės faktą, ir neginčijamai patvirtinančių, kad pareiškėjas, pateikdamas klaidingus duomenis apie 2018 m. kovo 11 d. įvykio aplinkybes, sąmoningai siekė pasipelnyti draudiko sąskaita.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi taip pat nurodė, jog „pareiškėjo pateikta informacija, kad policija atsisakė vykti į įvykio vietą, kadangi nusikaltimą padaręs asmuo jau buvo dingęs, vertintina kritiškai – įprastai plėšimo atveju policija, apklaususi nukentėjusius asmenis, pagal jų pateiktą apibūdinimą ieško nusikaltimą padariusio asmens įvykio vietos apylinkėse. Tai kad asmuo buvo dingęs, nėra priežastis nevykti į įvykio vietą“.

Vertinant šias draudiko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėjas 2018 m. kovo 12 d. draudikui pateiktame pranešime apie įvykį nurodydamas policijos pareigūnų nevykimo į vagystės vietą priežastis iš esmės nurodė dvi aplinkybes: 1) vagystę padariusio asmens dingimą ir 2) apdraustųjų vėlavimą į skrydį bei galimybės atidėti skrydį neturėjimą. Kaip minėta, nagrinėjamu atveju, remiantis Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų ir įrodymų visumos įvertinimu, darytina labiau tikėtina išvada, kad dėl policijos pareigūnų nurodyto galimo atvykimo į 2018 m. kovo 11 d. įvykio vietą laiko pats pareiškėjas atsisakė laukti policijos pareigūnų. Atsižvelgiant į tai, kad draudikas nevykdė įstatymo nustatytos pareigos ir netikrino duomenų, ar vietinės policijos pareigūnai užregistravo telefonu pranešimą apie pareiškėjo nurodytu laiku įvykusią 2018 m. kovo 11 d. vagystę, kurių pagrindu taip pat būtų galimybė patikrinti policijos pareigūnams telefonu suteiktos informacijos pobūdį, apimtį ir policijos pareigūnų nevykimo į vagystės vietą priežastis, darytina išvada, kad draudiko nurodyti duomenys, jog policijos pareigūnai atsisakė atvykti į 2018 m. kovo 11 d. įvykio vietą vien tik dėl to, kad vagystę padaręs asmuo buvo dingęs, yra nepagrįsti objektyviais įrodymais.

Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad draudiko nurodytos aplinkybės dėl užpuoliko pasirinkimo apiplėšti kartu su drauge keliavusį pareiškėją, užpuoliko pasirinktos vagystės vietos ir pavogtų daiktų apimties, kurios, draudiko teigimu, kelia abejones dėl 2018 m. kovo 11 d. įvykusios vagystės, yra paremtos tik draudiko prielaidomis ir nepagrįstos jokiais objektyviais įrodymais. Todėl, remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjas, siekdamas suklaidinti draudiką ir gauti iš to naudos (neteisėtai gauti draudimo išmoką arba suklaidinti draudiką apie patirtų nuostolių dydį), draudikui suteikė melagingą informaciją apie 2018 m. kovo 11 d. vagystę ir (arba) sąmoningai atsisakė laukti į 2018 m. kovo 11 d. įvykio vietą atvykstančių policijos pareigūnų. Vis dėlto pareiškėjas, būdamas pakankamai atidus ir rūpestingas, privalėjo užtikrinti, kad 2018 m. kovo 11 d. įvykio aplinkybės policijos pareigūnų būtų užfiksuotos ir draudikui nekiltų abejonių dėl pareiškėjo suteiktos informacijos apie vagystę teisingumo. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo veiksmai, apsunkinantys draudiko galimybę objektyviai ištirti 2018 m. kovo 11 d. įvykio aplinkybes, vertintini kaip protingo ir atsargaus draudėjo elgesio analogiškoje situacijoje standarto neatitinkantis elgesys, o pareiškėjo pareigos pranešti policijai apie asmeninių daiktų vagystę netinkamas vykdymas pripažintinas dėl draudėjo neatidumo bei aplaidumo padarytu sutarties sąlygų pažeidimu.

Remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis ir vertinant pareiškėjo sutartinių pareigų pažeidimo pobūdį pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalies kriterijus, pažymėtina, kad pareiškėjo pareiga pranešti policijai apie asmeninių daiktų vagystę buvo netinkamai įvykdyta ne dėl pareiškėjo tyčios. Nagrinėjamu atveju taip pat nėra pagrindo konstatuoti ir esminio draudimo sutarties pažeidimo fakto, nes nurodytas draudimo sutarties pažeidimas nenulėmė draudžiamojo įvykio kaip tokio, t. y. 2018 m. kovo 11 d. vagystė buvo įvykdyta ne dėl draudėjo pareigos pranešti policijai apie asmeninių daiktų vagystę netinkamo vykdymo, ir draudžiamasis įvykis nėra sutarties pažeidimo rezultatas. Todėl, Lietuvos bankui įvertinus pateiktą įrodymų visumą, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju draudikui nebuvo pagrindo konstatuoti esminio draudimo sutarties pažeidimo, suteikiančio draudikui pagrindą atsisakyti išmokėti draudimo

išmoką dėl 2018 m. kovo 11 d. asmeninių daiktų vagystės.

Kita vertus, nagrinėjamo ginčo atveju negali būti neįvertinta ir ta aplinkybė, kad pareiškėjas netinkamai vykdė Draudimo sutartyje įtvirtintas pareigas. Pažymėtina, kad sutartis, vadovaujantis CK 6.189 straipsnyje įtvirtintais sutarties privalomumo ir vykdytinumo principais, turi būti vykdomos tinkamai ir sąžiningai (CK 6.38 straipsnio 1 dalis, 6.200 straipsnio 1 dalis), draudimo santykių ypatumai lemia šių santykių dalyvių pareigą ypač glaudžiai bendradarbiauti ir kooperuotis, padedant įgyvendinti vienas kitam savo teises bei vykdyti pareigas (CK 6.38 straipsnio 3 dalis, 6.200 straipsnio 2 dalis) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. sausio 31 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-16/2011).

Pažymėtina, kad Draudimo taisyklėse įtvirtinto draudėjo įpareigojimo apie asmeninių daiktų vagystę ar plėšimą pranešti vietinei policijai tikslas – kvalifikuotai užfiksuoti draudžiamąjį įvykio faktą ir pasekmes. Svarbu pažymėti, kad draudėjui apie tokio pobūdžio įvykį nepranešus policijai yra ne tik apsunkinama draudiko galimybė objektyviai išsiaiškinti įvykio aplinkybes, tačiau šios sutartinės pareigos vykdymo tikslu taip pat laikytinas siekis užkirsti kelią sukčiavimo, siekiant neteisėtai gauti draudimo išmoką, atvejams.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjo veiksmai, dėl kurių nebuvo užtikrintas policijos pareigūnų 2018 m. kovo 11 d. vagystės aplinkybių užfiksavimas, sumažino draudiko galimybes išsamiai ištirti 2018 m. kovo 11 d. įvykio aplinkybes ir nustatyti objektyvų apdraustiesiems padarytos žalos dydį. Be to, vietinės policijos pareigūnams neužfiksavus asmeninių daiktų vagystės fakto ir aplinkybių, draudikui buvo užkirstas kelias įgyvendinti CK 6.1015 straipsnio 1 dalyje numatytą subrogacijos teisę į žalą padariusį asmenį.

Kaip minėta, draudimo sutarties netinkamo vykdymo teisinės pasekmės yra įtvirtintos Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalyje, numatančioje draudiko teisę, atsižvelgiant į draudėjo kaltės dėl pažeidimo pobūdį ir kitus Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalyje įtvirtintus kriterijus, sumažinti draudimo išmoką arba atsisakyti ją mokėti. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, jog pareiškėjo pareigos pranešti policijai apie asmeninių daiktų vagystę netinkamas vykdymas vertintinas kaip pareiškėjo nerūpestingumas, o ne dėl pareiškėjo tyčios padarytas sutarties pažeidimas, dėl pareiškėjo neatsargumo padarytas Draudimo sutarties sąlygų pažeidimas nepripažintinas proporcinga ir adekvačia atsisakymo mokėti draudimo išmoką priemone. Tačiau, pareiškėjui netinkamai įvykdžius sutartinę pareigą, turi būti taikytinos Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalies nuostatos dėl draudimo išmokos dydžio sumažinimo.

Lietuvos bankui įvertinus draudimo sutarties sąlygų pažeidimo pobūdį ir sunkumą, sutarties pažeidimui proporcingu pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos sumažinimu laikytinas 50 procentų dydis.

#### *Dėl pareiškėjui mokėtinos draudimo išmokos dydžio*

Draudimo taisyklės nustato, kad didžiausia asmeninių daiktų draudimo suma vienai kortelei yra 1 000 Eur. Draudimo taisyklių nuostatos, įtvirtinančios nuostolių kompensavimo asmeninių daiktų praradimo (įskaitant vagystę) atveju sąlygas, numato, kad draudikas, įvykus draudžiamajam įvykiui, įsipareigoja apdraustajam kompensuoti atitinkamo naujo daikto įsigijimo išlaidas. Draudimo taisyklės taip pat nustato sąlygas dėl draudimo išmokos išvardytų konkrečių daiktų praradimo atvejais mokėjimo išimčių taikymo ir kt.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais dokumentais ir ginčo šalių paaiškinimais, nustatyta, kad pareiškėjas draudikui pateikė kai kurių daiktų (pirkinių), kurie, pareiškėjo teigimu, buvo pavogtame krepšyje, įsigijimo išlaidas patvirtinančius įrodymus. Pareiškėjas draudikui nurodė, kad jis neturi galimybių pagrįsti pavogto krepšio ir dalies daiktų, buvusių pavogtame krepšyje, įsigijimo fakto ir įsigijimo išlaidų dydžio, kadangi šie daiktai buvo pirkti prieš pusę metų iki 2018 m. kovo 11 d. įvykio. Atsižvelgiant į tai, kad 2018 m. kovo 11 d. vagystės faktas nebuvo užfiksuotas policijos pareigūnų, pažymėtina, jog be pareiškėjo paaiškinimų apie daiktų, kurių įsigijimo fakto ir išlaidų dydžio įrodymai draudikui nebuvo pateikti, vagystę draudikui nebuvo pateikta jokių kitų įrodymų, kurie galėtų pagrįsti šių daiktų turėjimą. Todėl, remiantis Lietuvos

banko nustatytais aplinkybėmis, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga pagal pareiškėjo pateiktus prarastų daiktų (pirkinių) įsigijo faktą ir įsigijimo išlaidų dydį pagrindžiančius įrodymus ir vadovaujantis draudimo išmokos dėl asmeninių daiktų vagystės nustatymo sąlygomis apskaičiuoti pareiškėjo dėl 2018 m. kovo 11 d. įvykio patirto nuostolio dydį ir pareiškėjui išmokėti 50 procentų dydžiu sumažintą draudimo išmoką, atlyginančią draudiko apskaičiuotus nuostolius.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 pareiškėjo V. G. reikalavimą ir rekomenduoti *Swedbank P&C Insurance AS* pagal Draudimo sutarties sąlygas įvertinti dėl 2018 m. kovo 11 d. asmeninių daiktų, kurių įsigijimo išlaidas patvirtinantys įrodymai draudikui buvo pateikti, vagystės pareiškėjo patirto nuostolio dydį ir pareiškėjui išmokėti 50 procentų dydžiu sumažintą draudimo išmoką, atlyginančią draudiko apskaičiuotus nuostolius.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius