



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

**SPRENDIMAS
DĖL E.Ž. IR „LLOYD’S OF LONDON“ SINDIKATO 4444 GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. gegužės 8 d. Nr. 242-181
Vilnius

Lietuvos bankas gavo E. Ž. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir „Lloyd’s of London“ Sindikato 4444, kurį valdo „Canopus Managing Agents Limited“ (toliau – draudikas), kurio įgaliotas atstovas pretenzijoms nagrinėti Lietuvoje yra UADBB „Aon Baltic“ (toliau – draudiko atstovas), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp draudiko ir pareiškėjos „TELE2“ mobiliųjų įrenginių draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo sudaryta mobiliojo įrenginio draudimo sutartis (draudimo liudijimas Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – draudimo sutartis), kuria buvo apdraustas iš UAB „Tele2“ įsigytas mobilusis telefonas „Apple iPhone XR 128GB“, IMEI serijos Nr. *(duomenys neskelbtini)*, (toliau – mobilusis telefonas).

Pareiškėja 2018 m. gruodžio 31 d. informavo draudiką, kad iš jos buvo pavogtas mobilusis telefonas. Pareiškėja nurodė, kad telefonas dingo šventiniame chaose, minioje. Apie įvykį taip pat buvo pranešta Telšių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Akmenės rajono policijos komisariatui (toliau – Policijos komisariatas). Iš Policijos komisariato 2018 m. gruodžio 31 d. pateikto rašto „Dėl informacijos pateikimo apie įvykusį įvykį“ (toliau – Policijos komisariato pranešimas) matyti, kad 2018 m. gruodžio 27 d. pareiškėja Policijos komisariate užregistravo įvykį dėl dingusio mobiliojo telefono.

Įvertinęs pareiškėjos pranešime ir Policijos komisariato pranešime nurodytas aplinkybes, draudikas nustatė, kad pareiškėjos mobilusis telefonas dinga be plėšimo požymių, o Taisyklių sąlygose nurodyta, kad draudikas neatlygina žalos, jeigu įrenginys buvo pavogtas, nebent buvo grasinama arba buvo naudojamas fizinis smurtas, arba įrodoma, kad „priėjimas prie įrenginio buvo gautas panaudojant jėgą arba plėšimo atveju“. Kadangi minėtų aplinkybių nebuvo nustatyta, draudikas priėmė sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju. Pareiškėja su tokiu draudiko sprendimu nesutiko, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodo, kad draudikas nepagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėja sutinka, kad mobilusis telefonas buvo pavogtas ir tai nebuvo smurtinė vagystė arba apiplėšimas, tačiau nesutinka su draudiko sprendimu ir su Taisyklių nuostatų taikymu, nes draudikas yra įsikūręs Jungtinėje Karalystėje, o pagal Jungtinėje Karalystėje taikomas draudimo taisykles telefonai draudžiami nuo bet kokios vagystės, be to, draudimo liudijime yra nurodyta, kad draudimo apsauga galioja nuo vagystės, todėl pareiškėja turėjo pagrįstą lūkestį, kad žala bus atlyginta be papildomų sąlygų. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja Lietuvos banko prašo draudikui rekomenduoti atlyginti dėl įvykio patirtą žalą, t. y. skirti tokį patį mobilųjį telefoną, jeigu reikėtų, pareiškėja primokėtų.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudiko atstovas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudiko atstovo teigimu, Taisyklių įvade (1 skyriuje) yra apibrėžta, nuo ko yra taikoma draudimo apsauga, ir yra nurodyta, kad „draudimo apsauga taikoma Jūsų mobiliojo įrenginio netyčinio sugadinimo ar praradimo dėl apiplėšimo atveju.“ Draudiko atstovas informavo, kad sprendimas buvo priimtas vadovaujantis Taisyklių 3 skyriaus nuostatomis (jeigu įrenginys yra prarastas dėl apiplėšimo, draudikas jį pakeis kitu), Taisyklių 4 skyriaus nuostatomis (draudikas neatlygina žalos, jeigu „įrenginys bus pavogtas iš Jūsų arba

Jūsų šeimos narių, nebent buvo grasinama arba buvo naudojamas fizinis smurtas arba nebent įrodoma, kad priėjimas prie Jūsų Įrenginio buvo gautas panaudojant jėgą ar plėšimo atveju“ ir „mes nesuteikiame draudimo apsaugos, jeigu Įrenginį pamesite ar prarasite“).

Draudiko atstovo teigimu, iš pareiškėjos bei Policijos komisariato pranešime pateiktų duomenų nustatyta, kad įvykis įvyko nepanaudojant fizinio smurto ar grasinimų, t. y. telefonas dingo arba buvo prarastas. Draudiko atstovo manymu, šios aplinkybės patvirtina, kad įvykis pagrįstai pripažintas nedraudžiamuoju pagal Taisyklių 1, 3 ir 4 skyrių nuostatas, taigi, buvo priimtas teisingas ir pagrįstas sprendimas, o pareiškėjos pateiktas reikalavimas turi būti atmestas.

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 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. 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 kilo dėl draudiko priimto sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad 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. Pagal CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Svarbu pažymėti, kad tarp šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Sudarydama draudimo sutartį, pareiškėja siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju pareiškėjo ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Taisyklių 1 skyriuje nustatyta, kad draudimas taikomas įrenginio netyčinio sugadinimo arba praradimo dėl apiplėšimo atveju. Taisyklių 3 skyriuje nustatyta, kad draudikas įrenginį pakeis kitu, jei jis prarastas dėl apiplėšimo, o Taisyklių 4 skyriuje nustatyta, kad draudikas žalos neatlygina, jeigu įrenginys bus pavogtas, „nebent buvo grasinama arba buvo naudojamas fizinis smurtas arba nebent įrodoma, kad priėjimas prie Jūsų Įrenginio buvo gautas panaudojant jėgą ar plėšimo atveju.“ Taip pat Taisyklių 4 skyriuje numatyta, kad draudimo apsauga negalioja, jeigu įrenginys yra pametamas arba prarandamas. Išvardytos Taisyklių 1, 3 ir 4 skyrių nuostatos suponuoja išvadą, kad draudimo apsauga negalioja, jei telefonas yra pametamas arba prarandamas, o mobiliojo telefono vagystės atveju draudikas žalą atlygina, t. y. pakeičia mobilųjį telefoną kitu, tik tuomet, jei telefonas „buvo prarastas dėl apiplėšimo panaudojant grasinimus ar fizinę jėgą“. Vertinant šias Taisyklių nuostatas pažymėtina, kad jose pakankamai aiškiai ir nedviprasmiškai įvardytos aplinkybės, kurioms esant draudimo apsauga vagystės atveju galioja.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus duomenis pažymėtina, kad tiek iš pareiškėjos pateiktų paaiškinimų, tiek ir iš Policijos komisariato pranešime nurodytų duomenų matyti, kad mobilusis telefonas dingo šventiniame chaose. Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad telefonas dingo be plėšimo požymių. Pareiškėja ginčija tai, kad taikomos, Taisyklių nuostatos, kad draudikas žalos neatlygina, jeigu įrenginys bus pavogtas nesant grasinimų, fizinės jėgos ar plėšimo. Vertinant šiuos pareiškėjos argumentus pažymėtina tai, kad, remiantis CK 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. CK 6.185 straipsnio 2 dalyje ir 6.992 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad standartinės sutarties sąlygos yra kitai šaliai privalomos, jeigu buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. CK 6.992 straipsnio 2 dalis įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas suinteresuotiems asmenims viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis, o prieš sudarant draudimo sutartį – įteikti jų kopijas draudėjui.

Taisyklių įteikimo ir pareiškėjos supažindinimo su standartinėmis sąlygomis faktą pagrindžia Lietuvos bankui draudiko pateiktas Draudimo liudijimas, kuris pareiškėjos yra pasirašytas ir kuriame yra nurodyta, kad, „pasirašydamas šį dokumentą pareiškiu ir patvirtinu, kad gavau ir susipažinau su „TELE2“ mobiliųjų įrenginių draudimo taisyklėmis.“ Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėja, pasirašydama draudimo sutartį, sutiko su visomis Taisyklių, kurios yra sudėtinė draudimo sutarties dalis, nuostatomis, tarp jų ir nuostatomis, kuriose nedviprasmiškai nustatyti atvejai, kada draudimo apsauga dėl mobiliojo telefono vagystės negalioja. Remiantis nurodytomis aplinkybėmis, nėra pagrindo teigti, kad Taisyklių sąlygos pareiškėjai nėra privalomos ir neturėtų būti taikomos. Įvertinus šias aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas laikėsi teisės aktuose nustatytą supažindinimo su draudimo taisyklėmis reikalavimų ir kad draudimo liudijimo ir Taisyklių nuostatos, su kuriomis pareiškėja įstatymų nustatyta tvarka buvo tinkamai supažindinta ir, prieš sudarydama draudimo sutartį, išreiškė valią dėl sutarties sąlygų taikymo, pareiškėjai yra privalomos ir turi būti taikomos.

Lietuvos banko vertinimu, visos šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad pareiškėja prarado mobiliąjį telefoną, tačiau tai įvyko nepanaudojant fizinio smurto ar grasinimų, o tai neatitinka Taisyklių 4 skyriuje nustatytų sąlygų, kurioms esant žala dėl pavogto mobiliojo telefono yra atlyginama, ir atitinka Taisyklių 4 skyriuje nustatytą nedraudžiamąjį įvykio sąlygą, kad draudimo apsauga negalioja, jeigu įrenginys yra pametamas arba prarandamas, todėl darytina išvada, kad draudiko priimtas sprendimas įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakyti pakeisti pareiškėjos mobiliąjį telefoną kitu atitinka draudimo sutartyje įtvirtintas nuostatas. Atsižvelgiant į visus sprendime nurodytus argumentus, darytina išvada, kad pareiškėjos draudikui keliami reikalavimai yra nepagrįsti, todėl atmestini.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 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 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos E. Ž. 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.