



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

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

2020 m. gegužės 13 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-201
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigta filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. spalio 5 d. pareiškėja ir draudikas sudarė gyventojų turto draudimo sutartį, kurią patvirtina Gyventojų turto draudimo liudijimas Nr. GTD (*duomenys neskelbtini*), identifikacinis Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – draudimo sutartis), kuria buvo apdraustas 69 m² ploto butas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*). Draudimo sutartis sudaryta Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002 (2018 m. gegužės 25 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu.

2020 m. sausio 24 d. pareiškėja, naudodamasi interneto banku, draudikui pranešė apie įvykį, kuriame nurodė: „Kelionės Egipte metu (2020-01-02 - 2020-01-11) iškrito MRT, dėl ko sudužo MRT ekranas.“ Remdamasis šiuo pranešimu, draudikas pradėjo administruoti žalos bylą, ir 2020 m. sausio 27 d. draudiko darbuotoja susisiekė su pareiškėja telefonu. Draudiko darbuotojai telefonu pareiškėja dar kartą patvirtino, kad įvykis tikrai atsitiko taip, kaip nurodyta pranešime, t. y. kelionės Egipte metu. Draudiko darbuotoja telefonu paaiškino, kad tokiomis aplinkybėmis atsitikęs įvykis yra laikomas nedraudžiamuoju, nes namų turtas, vadovaujantis sudarytos draudimo sutarties sąlygomis, draudžiamas tik Lietuvos Respublikos teritorijoje.

2020 m. sausio 27 d. po pokalbio su draudiko darbuotoja pareiškėja interneto banke užpildė naują pranešimą apie įvykį, jame nurodė, kad mobiliuoju telefonu naudojasi dukra, kad jis sudužo Vilniaus oro uosto tualete prieš išskrendant į Egiptą, tačiau apie tai iki grįžimo namo pareiškėja nežinojo ir sugadintą telefoną pastebėjo tik grįžusi namo iš kelionės, todėl nusprendė, kad mobilusis telefonas sudužo būtent kelionės metu, ir taip nurodė pirminiame pranešime.

2020 m. vasario 3 d. draudikas pareiškėją informavo, kad įvykis yra laikomas nedraudžiamuoju, nes, pagal Taisyklių 3.2 papunktį, turtas yra draudžiamas tik Lietuvos Respublikos teritorijoje. Kadangi pareiškėja tiek registruodama įvykį, tiek telefonu žalų ekspertei nurodė, kad mobilusis telefonas nukentėjo kelionės Egipte metu, draudikas, gavęs papildomus prieštaraujančius paaiškinimus, neturi pagrindo jais vadovautis, o pagal pirmines nurodytas įvykio aplinkybes, įvykis yra laikomas nedraudžiamuoju.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo ir paaiškino, kad, registruodama pranešimą apie įvykį, nurodė, jog mobilusis telefonas dužo kelionės Egipte metu, tačiau pranešime daugiau jokių konkrečių aplinkybių nenurodė, nes jų nežinojo ir nesureiškino, tiesiog po kelionės namuose pamatė sudužusį dukros telefoną, todėl ir nurodė, kad jis sudužo kelionės metu. Pareiškėja teigė, kad po minėto pranešimo su ja susisiekė draudiko darbuotoja, jai pareiškėja tik patvirtino, kad pranešime apie įvykį nurodė, kad telefonas dužo kelionės metu, tačiau jokių kitų klausimų pareiškėjai nebuvo užduota, nei kokiomis aplinkybėmis, nei kur dužo mobilusis telefonas, todėl draudikas negalėjo išsiaiškinti, kad pareiškėja įvykio aplinkybių tiksliai nežino ir tik spėjo, kad dukros naudojamas telefonas galėjo sudužti kelionės metu. Pareiškėja teigia, kad

tik po draudiko skambučio pasitikslino įvykio aplinkybes ir jas nurodė papildomame pranešime apie įvykį.

Atsižvelgdama į šias aplinkybes, pareiškėja mano, kad draudikas priimdamas sprendimą vadovavosi tik vienu pareiškėjos sakiniu ir visiškai nesiaiškino kitų aplinkybių, nors tai buvo galima nesunkiai atlikti: buvo galima patikrinti, kam priklauso mobiliojo telefono numeris ir kas naudojosi mobiliuoju telefonu, buvo galima apklausti pareiškėjos dukrą arba kartu su ja keliavusį ir gyvenusį asmenį. Tuo remdamasi pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Draudikas pažymėjo, kad pareiškėja nurodė prieštaraujančias aplinkybes: iš pradžių teigė, kad telefonas sudužo kelionės Egipte metu, o vėliau, sužinojusi draudiko sprendimą, nurodė, kad mobilusis telefonas sudužo Vilniaus oro uosto tualete dar prieš išskrendant į Egiptą, tačiau neva apie tai iki grįžimo namo pareiškėja nežinojo ir sugadintą telefoną atsitiktinai pastebėjo tik grįžusi namo, o visas aplinkybes su dukra išsiaiškino tik prieš pildydama pakartotinį pranešimą. Draudiko manymu, tokie teiginiai akivaizdžiai kelia pagrįstų abejonių ir dėl to, kad iš pareiškėjos teiginių susidarytų įspūdis, jog toks neva dar Lietuvoje sudužęs išmanusis telefonas buvo paimtas į kelionę ir naudojamas, tačiau natūraliai kiltų klausimas, kaip tokiu telefonu buvo naudotasi kelionės metu, o pareiškėja nieko nepastebėjo ir nežinojo.

Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad draudimo sąlygose yra įtvirtinta turto savininko pareiga bendradarbiauti su draudiku ir atskleisti visą teisingą informaciją, nieko nenuslepiančią ir nepakeičiančią, tokie pat reikalavimai yra nustatyti ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.38 straipsnio 3 dalyje, kur nurodyta, jog kiekviena šalis turi vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis). Draudiko teigimu, šiuo atveju akivaizdu, kad naujos, pareiškėjai palankios aplinkybės pareiškėjos buvo draudikui nurodytos tik po to, kai draudikas, įvertinęs pirmąjį pareiškėjos pranešimą, ją informavo, kad įvykis laikomas nedraudžiamuoju. Tai, savaime suprantama, kelia pagrįstų abejonių dėl papildomai nurodytų aplinkybių tikrumo. Būtent dėl to draudikas neturėjo galimybių tinkamai įsitikinti draudžiamąjį įvykį buvimu ir įvykdyti imperatyvaus Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnyje nustatyto reikalavimo išmokėti išmoką tik įsitikinus draudžiamąjį įvykį buvimu.

Taip pat draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėja savo pretenzijose teigė nesureikšminusi „draudikui teikiamos informacijos dėl aplinkybių“, tačiau šie teiginiai, draudiko teigimu, vertintini itin kritiškai, nes kaip asmuo, einantis teisinio išsilavinimo reikalaujančias pareigas – pareiškėja yra (*duomenys apie darbo vietą ir profesiją neskelbtini*) (tai patvirtina tiek draudikui, tiek Lietuvos bankui pareiškėjos siųstuose dokumentuose esanti informacija bei antraštės), pareiškėja neabejotinai galėjo ir privalėjo numatyti ir įvertinti teisingos informacijos draudikui pateikimo ar nepateikimo teises pasekmes. Be to, draudiko teigimu, pareiškėjos reiškiamos pretenzijos, kad draudikas neva neapklausė pareiškėjos nurodytų asmenų, kurie neva būtų galėję patvirtinti jos antrame pranešime nurodomos „patikslintos“ informacijos tikrumą, laikytinos nepagrįstomis, nes nurodyti asmenys yra su ja susiję (ir (arba) nuo pareiškėjos priklausantys, kartu gyvenantys, įskaitant dukrą), taigi, tokie liudijimai vertintini kritiškai, o ir teismų praktikoje artimi giminaičiai arba susiję asmenys yra atleidžiami nuo prievolės liudyti artimųjų nenaudai.

Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes, draudikas teigė, kad pareiškėjos veiksmų visuma nelaikytina atitinkančia Lietuvos Respublikos teisės aktuose apibrėžtus bendradarbiavimo bei pareigos atskleisti visą informaciją nieko nenuslepiančią ir nepakeičiančią principus, jos veiksmai traktuotini kaip kliudymas draudikui įsitikinti draudžiamąjį įvykį buvimu. Atsižvelgdamas į tai, draudikas teigia priėmęs pagrįstą sprendimą sustabdyti žalos bylos administravimą ir neatlikti tolimesnių žalos bylos administravimo veiksmų, todėl prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių kilo dėl įvykio, kurio metu buvo sugadintas pareiškėjos mobilusis telefonas, pripažinimo draudžiamuoju.

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).

Atkreiptinas dėmesys, kad šalių (draudiko ir draudėjo) 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).

Draudimo sutartimi, be kitų rizikos rūšių, buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su žala, padaryta pareiškėjos namų turtui. 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. Pareiškėjos ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Taisyklių 3.2 papunktyje yra nurodyta, kad namų turtas yra kilnojamasis turtas, esantis draudimo vietoje, tačiau tame pačiame papunktyje nustatyta, kad už draudimo vietos ribų esančio namų turto Lietuvos Respublikos teritorijoje maksimali išmokos suma yra iki 5 proc. draudimo sumos. Tai reiškia, kad draudimo sutarties šalys yra susitarę, jog draudimo sutartimi buvo apdraustas kilnojamasis turtas, esantis draudimo vietoje, tačiau, apribojus draudimo išmokos sumą, draudimo apsauga yra taikoma turtui, esančiam už draudimo vietos ribų, tačiau tik Lietuvos Respublikos teritorijoje.

Nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių kilo nustatant įvykiui reikšmingas aplinkybes, t. y. ar pareiškėjos mobilusis telefonas dužo Lietuvos Respublikos teritorijoje, ar už jos ribų. Draudikas teigia, kad pareiškėja pranešdama apie įvykį nurodė, kad mobilusis telefonas dužo kelionės Egipte metu, tačiau vėliau, iš draudiko darbuotojos sužinojusi, kad įvykis, įvykęs pareiškėjos nurodytomis sąlygomis, nebus laikomas draudžiamuoju, pareiškėja nurodė naujas aplinkybes, prieštaraujančias pirmiau nurodytoms. Ji teigė, kad telefonas sudužo Lietuvos Respublikos teritorijoje, oro uoste prieš pat kelionę. Savo teiginius pareiškėja grindė tuo, kad pildydama pranešimą apie įvykį nežinojo tikslų įvykio aplinkybių, o tik spėjo, kad telefonas sudužo kelionės metu, nes tai, kad telefonas sudužęs, pastebėjo tik po kelionės, tai išsiaiškino tik po draudiko darbuotojos skambučio, nes tik tada pasitikslino, kokiomis iš tikrųjų aplinkybėmis ir kuriuo metu sudužo telefonas.

Vertinant šias šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Lietuvos bankui buvo pateikti du pareiškėjos pranešimai apie įvykį. 2020 m. sausio 24 d. pareiškėjos pranešime buvo nurodyta, kad „Kelionės Egipte metu (2020-01-02 - 2020-01-11) iškrito MRT, dėl ko sudužo MRT ekranas.“ 2020 m. sausio 27 d. po pokalbio su draudiko darbuotoja pareiškėja pateikė papildomą pranešimą, kuriame nurodė: „Patikslinimas dėl MRT Huawei ekrano dužimo. Minėtu MRT naudojasi mano dukra. Apie tai, kad MRT dužo Vilniaus oro uosto tualete prieš išskrendant į Egiptą (2020-01-02 - 01-11), dukra man nepasisakė, nes tai jau antras jos sudaužytas MRT (duomenys pas jus), Kadangi pati dužusį MRT ekraną atsitiktinai pastebėjau tik namuose po kelionės, todėl nusprendžiau, kad MRT dužo būtent kelionės metu ir taip nurodžiau pirminiame pranešime.“

Draudikas Lietuvos bankui pateikė 2020 m. sausio 27 d. telefoninio pokalbio įrašą, patvirtinantį pokalbio eigą: draudiko darbuotoja susisiektė su pareiškėja ir informavo, kad draudimo apsauga galioja tik Lietuvos Respublikos teritorijoje; pareiškėja nurodė, kad įvykis

įvyko Egipte, ir teigė, kad „tai koks skirtumas, taigi su manim buvo“, „gerai, galiu parašyti, kad įvyko Vilniuje, tai ką nors keičia?"; tuomet draudiko darbuotoja nurodė, kad pareiškėja sako netiesą, nes registruodama įvykį nurodė, kad telefonas dužo kelionės metu; pareiškėja patvirtino, kad „taip, buvau kelionės metu“, ir dar kartą patvirtino, kad telefonas buvo kartu su ja, ir savo iniciatyva nutraukė pokalbį.

Šiame kontekste vertinant pareiškėjos teiginius, kad draudikas nesiaiškino įvykio aplinkybių, nesitiksino, kokiomis tiksliai aplinkybėmis sudužo telefonas ir kas juo naudojasi, pažymėtina, kad, priešingai, nei teigia pareiškėja, Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad draudikas kreipėsi į pareiškėją telefonu norėdamas pasitikslinti, ar įvykis įvyko taip, kaip nurodyta pranešime – kelionės metu. Pareiškėja draudikui patvirtino minėtas aplinkybes, o draudikas, tik gavęs papildomą žodinį pareiškėjos patvirtinimą kartu su rašytiniu pranešimu, informavo pareiškėją, kad tokiomis aplinkybėmis atsitikęs įvykis yra laikomas nedraudžiamuoju.

Taip pat pažymėtina, kad kasacinis teismas yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008). 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). Be to, CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai šalis įpareigoja prievoles vykdyti sąžiningai ir tinkamai.

Vadovaudamiesi Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalimi, draudėjas, naudodavęs ir (ar) nukentėjęs trečiasis asmuo privalo pateikti draudikui visus turimus dokumentus ir informaciją apie draudžiamą įvykio aplinkybes ir pasekmes, būtinus nustatant draudimo išmokos dydį. Pagal Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktą, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmokos ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad draudiko reikalavimu fiziniai ir juridiniai asmenys privalo pateikti turimą informaciją apie draudžiamą įvykio ir įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes ir pasekmes.

Šiame kontekste vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad pareiškėja draudikui pateikė du rašytinius pranešimus apie tą patį įvykį (tą patį sugadintą turtą): viename jų nurodė, kad įvykis įvyko kelionės Egipte metu (tai dar kartą buvo patvirtintos žodžiu), o kitame pranešime nurodė kitas aplinkybes (kad įvykis įvyko Vilniuje, prieš kelionę). Kadangi buvo pateikta prieštaringa informacija, draudikas neturėjo ir neturi objektyvių galimybių įsitikinti, kurios pareiškėjos nurodytos aplinkybės yra tikslios ir teisingos, taigi, negalėjo ir negali nustatyti ir patvirtinti esminių turto sugadinimo aplinkybių ir įsitikinti draudžiamą įvykio buvimu. Iš turimos medžiagos matyti, kad pareiškėja draudikui pateikė skirtingą ir klaidinančią informaciją, akivaizdu, kad kitokios pareiškėjai naudingos aplinkybės pareiškėjos buvo draudikui nurodytos tik po to, kai draudikas, gavęs pirmąjį pareiškėjos pranešimą, ją informavo, kad įvykis laikomas nedraudžiamuoju. Tai kelia pagrįstų abejonių dėl papildomai nurodytų aplinkybių tikrumo ir būtent dėl to draudikas neturėjo galimybių tinkamai įsitikinti draudžiamą įvykio buvimu ir įvykdyti imperatyvaus Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnyje nustatyto reikalavimo išmokėti išmoką tik įsitikinus draudžiamą įvykio buvimu.

Atsižvelgiant į tai, kad iš ginčo byloje surinktų įrodymų nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjos nurodyta pirminė ir telefonu patvirtinta informacija, kad įvykis įvyko kelionės Egipte metu, prieštarauja kitiems įrodymams, todėl galėtų būti vertinama kaip klaidinga ir dėl to paneigta. Todėl, konstatavus, kad įvykis įvyko pareiškėjos pirmajame pranešime nurodytomis aplinkybėmis ir todėl pagal Taisyklių 3.2 papunkčio nuostatą jis nėra laikomas draudžiamuoju, darytina išvada, kad draudiko sprendimas atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju yra pagrįstas.

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 X. X. 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius