



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-06-30 Nr. 429-282  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *If P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

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

2022 m. balandžio 12 d. – 2022 m. balandžio 24 d. draudimo laikotarpiui tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta kelionių draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis).

Draudimo sutartimi buvo suteikta draudimo apsauga nuo „Būtiniosios medicinos pagalbos“ draudimo (draudimo suma 100 000 Eur), „Bagažo“ draudimo (draudimo suma 300 Eur) ir „Kelionės išlaidų“ draudimo (draudimo suma 300 Eur) rizikų.

Draudimo liudijime nurodytos „Būtiniosios medicininės pagalbos draudimo praplėtimo“ ir „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygos. „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygose nurodyta, kad „kelionių išlaidų draudimo“ apsauga papildomai galioja šiais atvejais: 1) jeigu į kelionę negalite išvykti dėl Jums arba kartu su Jumis keliaujančiam artimam asmeniui diagnozuotos Covid-19 (SARS-Cov-2) ligos; 2) jeigu kelionę atšaukiate dėl Covid-19 ligos sukeltos Jūsų artimųjų mirties, įvykusios prieš 10 ar mažiau dienų iki numatytos kelionės pradžios, arba kelionė neįvyksta dėl Jūsų mirties; 3) jeigu kelionės metu Jūs arba Jūsų artimas asmuo suseraga Covid-19 liga. Kompensuojame šias išlaidas: 1) Jeigu į kelionę negalite išvykti, kompensuojame Jūsų faktines išlaidas, patirtas pagal kelionės sutarties sąlygas, kurių nekompensuoja kelionės organizatorius, ar kurių negalite atgauti iš viešbučių, transporto paslaugų teikėjų, kitų trečiųjų asmenų; 2) Jeigu į kelionę negalite išvykti, kompensuojame draudimo taisyklių 58 punkte nurodytas išlaidas, taip pat Jūsų ir kartu su Jumis keliaujančių artimų asmenų saviizoliacijos / karantinavimosi išlaidas už laikotarpį iki 14 dienų. Draudimo apsauga negalioja, jeigu į kelionę negalite išvykti dėl Jums paskirtos saviizoliacijos / karantino, tačiau nei Jums, nei kartu su Jumis keliaujančiam asmeniui nėra nustatyta Covid-19 liga.“

Pareiškėjas, remdamasis nurodytomis draudimo liudijime įtvirtintomis „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygomis dėl faktines išlaidas, patirtas pagal kelionės sutarties sąlygas, atlyginančios draudimo išmokos, neįvykus kelionei (dėl pareiškėjo susirgimo „Covid-19“ liga) mokėjimo, draudikui pateikė prašymą išmokėti pareiškėjo ir kartu su pareiškėju turėjusio keliauti asmens kelionės bilietų įsigijimo išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Pareiškėjas draudikui nurodė, kad „žala 1 390 Eur vienam asmeniui“.

Draudikas, vadovaudamasis Draudimo sutarčiai taikomų Kelionių draudimo taisyklių Nr. KD-20201 (galioja nuo 2020 m. liepos 7 d.) (toliau – Taisyklės) 56 punktu, nustatančiu, kad visų su ta pačia kelione susijusių draudėjo draudimo išmokų suma negali viršyti draudimo sutartyje nurodytos kelionės išlaidų draudimo sumos, ir vadovaudamasis draudimo liudijimo sąlygomis dėl 300 Eur draudimo sumos „Kelionės išlaidų draudimo“ rizikos atveju nustatymo, pareiškėją informavo, kad draudimo išmoka dėl neįvykusios kelionės yra „300 Eur vienam asmeniui“.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko išmokėtos draudimo išmokos dydžiu, prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodė, kad 2022 m. kovo mėnesį kelionių agentūroje UAB „Kelionių akademija“ įsigijo kelionę į Maroką dviem asmenims už 2 790 Eur. Pareiškėjas nurodė: „Agentūra patarė apsidrausti, jei į kelionę negalėtume išvykti dėl diagnozuotos Covi-19 (SARS-Cov-2) ligos „IF“ Draudime ir atsiuntė nuorodą. Kuriame aš internetu ir apsidraudžiau. Pagal

draudimo polisą aš buvau įsitikinęs, kad esu pilnai apsidraudęs dėl nutrauktos kelionės išlaidų kompensavimo. Kelionių draudimo liudijime, kelionės išlaidų draudimo praplėtime jokių sumų nenurodyta. Aš jaučiuosi apgautas ar suklaidintas, jei klaidingai apsidraudžiau, mano nuomone polisas parašytas neteisingai." Pareiškėjas draudikui kėlė reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią visas pareiškėjo patirtas kelionės bilietų įsigijimo išlaidas.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad „draudimo liudijime yra nurodyti draudimo sutartį individualizuojantys duomenys, tarp jų draudimo grupė ir draudimo suma, o Taisyklėse – draudimo sutarties standartinės sąlygos (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 28 dalis), tarp jų draudimo išmokos apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka. Kadangi draudimo sutartis susideda ne tik iš draudimo liudijimo, bet ir iš Taisyklių, visos draudimo sutarties sąlygos (tiek suformuluotos draudimo liudijime, tiek ir Taisyklėse) turi būti vertinamos sistemiškai, atsižvelgiant į jų tarpusavio ryšį (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.193–6.195 straipsniai). Nepaisant to, jog draudimo liudijime įtvirtintas kelionės išlaidų draudimo apsaugos sąlygos praplėtimas dėl Covid-19 pandemijos sukeltos ligos, tai nesuponuoja išvados, kad Taisyklės tampa nebeaktualios ir jomis nereikia vadovautis. Taip pat pažymėtina, kad draudimo liudijime įtvirtinta formuluotė, numatanti, kad draudikas kompensuoja faktines išlaidas, reiškia išlaidas, kurios yra pagrįstos, tačiau tai nereiškia visų pareiškėjo patirtų išlaidų. Nuostatos dėl draudimo išmokos apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarkos yra detalizuotos Taisyklių Kelionių išlaidų draudimo sąlygų skyriaus „Kaip apskaičiuojame ir mokame draudimo išmoką“ 56 punkte.“

Draudikas pabrėžė, kad „Taisyklių skyriaus „Vartojamos sąvokos“ 18 punkte yra įtvirtinta draudimo sumos samprata – „tai pinigų suma, lygi maksimaliai visų draudimo išmokų, kurias mes galime išmokėti pagal konkrečią draudimo apsaugos sąlygą vienam apdraustajam, sumai. Kiekvienai draudimo apsaugos sąlygai nustatoma atskira draudimo suma, jos dydis nustatomas mūsų ir draudėjo susitarimu ir nurodomas draudimo liudijime. Konkrečiu atveju kelionės išlaidų draudimo apsaugos sąlygai pareiškėjas pasirinko 300 Eur draudimo sumą asmeniui. Šios sąlygos praplėtimas dėl Covid-19 pandemijos sukeltos ligos nėra atskirtas nuo Taisyklių, apibrėžiančių Kelionių išlaidų draudimo sąlygas, įskaitant kelionių išlaidų draudimo išmokos apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarką.“

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad Draudimo sutarties sudarymo aplinkybės patvirtina, kad prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjui buvo tinkamai atskleista, kad draudimo išmoka, atlyginanti pareiškėjo patirtus nuostolius dėl susirgimo „Covid-19“ liga neįvykusios kelionės, negali viršyti Draudimo sutartyje įtvirtintos kelionių išlaidų draudimo sumos. Draudikas pabrėžė, kad „pareiškėjas Draudimo sutartį sudarė naudodamasis ryšio priemone (internetu svetainėje). Prieš sudarant draudimo sutartį draudiko interneto svetainėje (<https://www.if.lt/privatiems>) yra pateikiamos nuorodos „Apie kelionės draudimą“ ir „Skaičiuoti kainą“, nukreipiančios į bendro pobūdžio sutrumpintą draudimo produkto apžvalgą ir kitą informaciją, paaiškinimą, kas yra draudimo taisyklės bei pačias Taisykles. Pareiškėjas draudiko interneto svetainėje pateiktos skaičiuoklės (<https://mano.if.lt/produktai/keliones-draudimas-internetu>) pradžioje pasirinko kelionės kryptį bei laikotarpį, toliau pasirinko keliautojų skaičių bei kurioms amžiaus grupėms priklauso keliautojai. Vėlesnėje skaičiuoklės stadijoje pareiškėjas turėjo galimybę nepasirinkti kelionės išlaidų draudimo apsaugos, ties kelionių išlaidų draudimu nurodydamas „Nepasirinkta“, arba pasirinkti kelionės išlaidų draudimo apsaugos sąlygą, ties kelionių išlaidų draudimu pasirinkdamas draudimo sumą: 300 Eur, 600 Eur, 900 Eur, 1200 Eur ar 1600 Eur asmeniui. Pareiškėjas pasirinko 300 Eur asmeniui. Pagrindo teigti, kad pareiškėjas nesuprato, kaip pasirinkti atitinkamas sąlygas, nėra, kadangi pareiškėjas pats pasirinko Europos, Turkijos, Egipto, Izraelio, JAE ir kt. (paspaudus nuorodą „plačiau“ sąraše nurodomas ir Marokas, kur pareiškėjas turėjo vykti) kryptį bei keliautojų skaičių ir amžiaus grupę.“

Draudikas nurodė, kad „ties kelionių išlaidų draudimu paspaudus paryškintą nuorodą „Plačiau“, nukreipama į paaiškinimą, kaip apskaičiuoti draudimo sumą asmeniui, nurodant aiškų ir suprantamą pavyzdį.“ Minėtame pavyzdyje pateikiama rekomendacija draudėjams pasirinkti „bent 50 proc. didesnę kelionių išlaidų draudimo sumą, kad būtų padengtos nenumatytos kelionės išlaidos, kurios gali būti didesnės, nei pradinė kaina (pvz. prireikus saviizoliacijos)“.

Draudikas taip pat nurodė, kad „informacija apie kelionės išlaidų draudimo praplėtimą, t. y. nedraudžiamojo įvykio dėl pandemijos išimtį, pateikta toje pačioje interneto svetainėje, nuorodoje „Plačiau: Kelionės draudimas Covid-19 pandemijos metu“. Paspaudus nuorodą, nukreipama į šio praplėtimo aprašymą, o ties „#6 Kelionės išlaidų draudimo praplėtimas Covid-“

19 pandemijos metu - Naujiena!“, paaiškinama, kad nuostoliai bus atlyginti jūsų pasirinktos draudimo sumos ribose. Visos paryškintos nuorodos, nukreipiančios į išsamesnius draudimo sąlygų paaiškinimus, Taisykles ir kitą informaciją yra pateiktos toje pačioje interneto svetainės skiltyje, tokiu pačiu šriftu, kaip ir visas tekstas, paryškintos mėlyna spalva, nesunkiai pastebimos.“

Remdamasis Draudimo sutarties sudarymo aplinkybėmis, pareiškėjui prieš Draudimo sutarties sudarymą atskleista ikisutartine informacija apie „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygas ir draudimo liudijime bei Taisyklėse įtvirtintų sąlygų sisteminiu aiškinimu, draudikas nurodė, kad jo sprendimas dėl neįvykusios kelionės pareiškėjui išmokėti 600 Eur dydžio draudimo išmoką atitinka Draudimo sutarties sąlygas.

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 pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl Draudimo sutartyje įtvirtintų „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygų aiškinimo ir taikymo bei draudiko sprendimo pagal minėtas sąlygas pareiškėjui išmokėti 600 Eur draudimo išmoką dėl neįvykusios kelionės pagrįstumo.

Pareiškėjas draudikui adresuotoje 2022 m. balandžio 14 d. pretenzijoje nurodė, kad „pagal kelionių išlaidų praplėtimo sąlygas“ „eilinis vartotojas turbūt galvoja, kad jis kaip ir apsidraudęs nuo neišvykimo į Kelionę. Pagal tokį parašymą aš tik taip ir supratau. Čia kaip ir draudimo išplėtimas, ir apie sumas nieko nerašo... O pasirodo gaunu tik iki 300 eurų vienam asmeniui.“ Todėl, atsižvelgiant į šias pareiškėjo draudikui nurodytas aplinkybes ir prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodytus duomenis dėl draudimo liudijime įtvirtintų sąlygų, suteikiančių pagrindą draudėjui tikėtis platesnės draudimo apsaugos, pažymėtina, kad pareiškėjas iš esmės ginčijo „Kelionių išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygų skaidrumą ir galimą jų klaidinantį pobūdį.

Draudimo liudijime buvo įtvirtintos tipinės (draudiko suformuluotos) „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygos, draudėjas neturėjo įtakos jas rengiant ir formuluojant. Remiantis Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartyje, 2021 m. gegužės 19 d. priimtoje civilinėje byloje Nr. e3K-3-130-611/2021, suformuota sąžiningo draudimo sutarties sąlygų aiškinimo praktika, pažymėtina, kad minėtos sąlygos turi būti aiškinamos pagal Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (toliau – CK) įtvirtintus sutarties sąlygų aiškinimo kriterijus ir atsižvelgiant į draudiko sutarties sąlygų skaidrumą, jų tinkamo atskleidimo draudėjui reikalavimų užtikrinimą.

Remiantis CK 6.193–6.195 straipsniuose įtvirtintomis bendrosiomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis, sutarties sąlygos turi būti aiškinamos, 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).

Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pareiškėjas nurodė, kad kelionių agentūroje UAB „Kelionių akademija“ buvo įsigyti kelionės bilietai už 2 790 Eur ir „agentūra patarė apsidrausti, jei į kelionę negalėtume išvykti dėl diagnozuotos Covid-19 ligos „If“ draudime ir atsiuntė nuorodą, kuriame internetu ir apsidraudžiau.“ Draudiko darbuotojos pareiškėjui adresuotuose 2022 m. balandžio 15 d. raštuose nurodyta, kad draudimo sutartis buvo sudaryta internetu ir kad pareiškėjas „skaičiuoklėje kelionės išlaidų draudimo sumą asmeniui pasirinko 300 Eur“. Draudiko darbuotoja taip pat nurodė: „kad jei Jūsų minimos patirtos išlaidos 1 390 Eur asmeniui būtų atlygintos, draudimo pirkimo metu reikėjo pasirinkti didesnę draudimo sumą – 1 600 Eur

asmeniui. Nuo pasirinktos draudimo sumos priklauso ir įmokos dydis – kuo didesnė draudimo suma, tuo didesnė ir įmoka.“ Be to, draudiko darbuotoja pareiškėjui nurodė, kad draudimo sumos apibrėžimas yra įtvirtintas draudimo sutarčiai taikomose Kelionių draudimo taisyklėse.

Atsižvelgiant į šias draudiko darbuotojos pareiškėjui nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad, remiantis kasacinio teismo suformuota savanoriškojo draudimo sutarčių sąlygų vertinimo sąžiningumo aspektu ir tokio vertinimo apimties praktika, turi būti įvertintas tiek sutarties sąlygos turinys, tiek sutarties sudarymo aplinkybės. Taip pat reikia atsižvelgti į sąlygų tarpusavio ryšį, nes viena sutarties sąlyga, vertinama atskirai, gali būti pripažinta sąžininga, tačiau, atsižvelgiant į jos santykį bei ryšį su kitomis sutarties sąlygomis, ji gali būti pripažinta nesąžininga, ir atvirksčiai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis, 2019 m. birželio 27 d. priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-221-403/2019). Lietuvos Aukščiausiasis Teismas taip pat konstatavo, kad, vertinant draudimo sutarties sudarymo ir draudimo sutarties sąlygų skaidrumo užtikinimo aplinkybes, svarbu įvertinti draudiko pareigos supažindinti draudėją su draudimo sutarties sąlygomis vykdymo tinkamumą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis, 2019 m. birželio 27 d. priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-221-403/2019).

*Dėl pareiškėjui suteiktos ikisutartinės informacijos apie kelionių išlaidų draudimo ir šio draudimo praplėtimo sąlygas*

Remiantis pareiškėjo kartu su prašymu nagrinėti vartojimo ginčą pateikto draudimo liudijimo duomenimis, yra pagrindas teigti, kad Taisyklės pareiškėjui buvo pateiktos kartu su draudimo liudijimu (elektroniniu būdu pateiktame draudimo liudijime įtvirtinant nuorodą į Taisykles). Taip pat, remiantis draudiko pateiktais duomenimis apie draudiko draudėjams, naudojantis ryšio priemonėmis su draudiku sudarantiems draudimo sutartis, suteikiamą ikisutartinę informaciją (t. y. draudiko pateiktais įrodymais apie draudiko interneto tinklalapyje nurodytos ikisutartinės informacijos apie „kelionių išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygų pobūdį), nustatyta, kad, pateikiant duomenis apie „Kelionės draudimą Covid-19 pandemijos metu“, pareiškėjui buvo pateikti ir duomenys apie teikiamą draudimo apsaugą, jeigu draudėjas arba su juo keliaujantys asmenys susirgtų „Covid-19“ liga, taip pat nuorodos į Taisykles, apibrėžiančias draudiko aiškinamas konkrečias draudimo sutarties sąlygas. Kadangi pareiškėjas neginčijo supažindinimo su Taisyklių sąlygomis aplinkybių, o Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjui buvo sudarytos tinkamos sąlygos susipažinti su aktualiomis Taisyklių sąlygomis, pateikiant nuorodas į Taisykles, todėl nėra pagrindo teigti, kad Taisyklių sąlygos, įskaitant nuostatas dėl „Kelionių išlaidų“ draudimo rizikai teikiamos draudimo apsaugos apimties, prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjui nebuvo žinomos.

Taisyklėse (dėl kurių taikymo ir privalomumo šalių ginčo nėra) yra įtvirtintos „Kelionės išlaidų draudimo“ sąlygos. Taisyklių 50 punkte nustatyta, kad yra draudžiami draudėjo turiniai interesai, susiję su „numatytos kelionės atšaukimu arba nutrūkimu; pavėlavimu išvykti į numatytą kelionę; kelionės jungties praradimu (pavėlavimu į tarpinę transporto priemonę) dėl nuo draudėjo nepriklausančių priežasčių“. Taisyklių 51 ir 52 punktuose nustatytos sąlygos, kada būtų taikomos draudžiamąjį įvykių „Kelionės išlaidų draudimas“ nuostatos. Svarbu pažymėti, kad šios nuostatos iš esmės yra pakartojamos draudiko interneto tinklalapyje skelbiamuose paaiškinimuose apie „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygas, juose nurodyta, „kada galioja kelionės išlaidų draudimas“. Aiškinant „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygomis suteikiamos draudimo apsaugos apimtį, nurodoma, kad be Taisyklių 51 ir 52 punktuose įtvirtintų „Kelionių išlaidų draudimo“ sąlygų taikymo (t. y. dėl negalėjimo išvykti į kelionę dėl apdraustojo ar jo artimojo sutrikusios sveikatos (ir mirties) (Taisyklių 51.1 ir 51.2 papunkčiai), dokumentų vagystės (Taisyklių 52.1) bei pavėlavimo į skrydį dėl pakeliui įvykusios avarijos ar oro sąlygų (Taisyklių 52.2 papunktis) draudimo apsauga yra suteikiama ir draudimo liudijime įtvirtintų „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygų taikymo atveju, t. y. jei draudėjas į kelionę „negali išvykti dėl jam arba kartu su juo keliaujančiam asmeniui diagnozuotos Covid-19 (SARS-Cov-2) ligos; jei draudėjas kelionę atšaukė dėl Covid-19 ligos sukeltos draudėjo artimųjų mirties (ne anksčiau kaip 10 dienų iki numatytos kelionės pradžios), jei kelionės metu draudėjas arba jo artimas asmuo susirgs Covid-19 liga“.

Minėtoje informacijoje yra aiškiai nurodoma, kad šios sąlygos apibrėžia atvejus, „Kada galioja kelionės išlaidų draudimas“. Be to, minėtose sąlygose yra pakartojamos Taisyklių 51 ir 52 punktuose įtvirtintų „Kelionių išlaidų draudimo“ sąlygų taikymo nuostatos, aiškiai nurodant, kad, be nurodytų (t. y. standartinių „Kelionės išlaidų“ draudimo) sąlygų, gali būti papildomai susitariama taikyti ir „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygas, kurių atveju „Kelionių išlaidų“

draudimo apsauga galios ir dėl draudėjo ir (ar) su juo keliaujančio asmens susirgimo koronavirusu. Remiantis pareiškėjui pateikta informacija apie „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygas, darytina išvada, kad ikisutartinėje informacijoje buvo aiškiai nurodyta, jog „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygos yra Taisyklėse įtvirtintų „Kelionės išlaidų draudimo“ sąlygų dalis.

Taisyklių 54.8 papunktyje nustatytos sąlygos, atleidžiančios draudiką nuo pareigos mokėti draudimo išmoką, jei Taisyklių 50 punkte nustatyti įvykiai (kurių atvejais draudimo išmoka mokama pagal draudžiamąjį įvykių „Kelionių išlaidų draudimas“ sąlygas) įvyko dėl pandemijos ar ligų protrūkių. Remiantis pareiškėjui suteiktos ikisutartinės informacijos duomenimis, darytina išvada, kad „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygų paaiškinime buvo nurodyta, kad, be standartinių „Kelionės išlaidų draudimo“ sąlygų taikymo, šalys gali papildomai susitarti dėl „Kelionės išlaidų draudimo“ rizikai teikiamos draudimo apsaugos praplėtimo, nustatant, kad draudimo išmoka bus mokama ir draudėjo ar su juo keliaujančio asmens susirgimo koronavirusu atveju (t. y. susitariant dėl Taisyklių 54.8 papunktyje įtvirtintos nedraudžiamąjį įvykių sąlygos netaikymo).

Draudėjams, su draudiku sudarantiems draudimo sutartis, naudojantis ryšio priemonėmis, pateikiamoje ikisutartinėje informacijoje taip pat nurodyta: „Kokias išlaidas kompensuoja kelionės išlaidų draudimas“. Paaiškinimuose apie kompensuojamų kelionės išlaidų apimtį nurodyta: „Jeigu į kelionę negalėsite išvykti – kompensuosime kelionės bilietų, viešbučių ir kitas patirtas (sumokėtas) kelionės išlaidas, kurių negalite susigrąžinti iš kelionės organizatoriaus, viešbučio, transporto paslaugų teikėjo ar kitų trečiųjų asmenų. Nuostoliai bus atlyginami jūsų pasirinktos draudimo sumos ribose. Tai reiškia, kad atlyginsime faktiškai patirtus nuostolius, bet ne didesnius, nei kelionės išlaidų draudimo suma. Jeigu kelionės metu susirgsite Covid-19 liga, kompensuosime Kelionės draudimo taisyklių KD-20201 58 punkte nurodytas išlaidas, o taip pat jūsų ir kartu su jumis keliaujančių asmenų saviizoliacijos / karantinavimosi išlaidas, bet ne daugiau nei 14 dienų.“ Svarbu pažymėti, kad pateikiamuose paaiškinimuose apie pagal Taisyklių 58 punkte nurodytų išlaidų, kurias atlyginanti draudimo išmoka gali būti išmokėta, apimtį yra pateikiama tiesioginė nuoroda į Taisykles.

Draudiko interneto tinklalapyje pateikiamoje informacijoje yra pakartojamos draudimo liudijime nustatytose „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygose įtvirtintos nuostatos apie kompensuojamų išlaidų apimtį tais atvejais, kai draudėjas negalės išvykti į kelionę dėl jo ar su juo keliaujančio asmens susirgimo koronavirusu (t. y. pakartojama, kad tokiu atveju bus kompensuotos kelionės bilietų, viešbučių ir kitos patirtos (sumokėtos) kelionės išlaidos, kurių draudėjas negali susigrąžinti iš kelionės organizatoriaus, viešbučio, transporto paslaugų teikėjo ar kitų trečiųjų asmenų). Taip pat pakartojama, kad bus išmokėta Taisyklių 58 punkte nurodytas išlaidas atlyginanti draudimo išmoka (pagal nurodytas sąlygas), jei draudėjas koronavirusu susirgo kelionės metu. Todėl draudiko interneto tinklalapyje pateikiama ikisutartinė informacija (kuri atskleidžiama draudėjui, siekiant, kad draudėjas priimtų informacija pagrįstą sprendimą dėl draudimo sutarties sąlygų jam tinkamumo) patvirtina, kad pareiškėjui prieš sudarant Draudimo sutartį buvo aiškiai atskleista, kad „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygos yra „Kelionės išlaidų draudimo“ dalis.

Draudiko interneto tinklalapyje pateikiamoje informacijoje yra pakartojamos draudimo liudijime įtvirtintose „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygose nustatytos sąlygos apie kompensuojamų išlaidų apimtį tais atvejais, kai draudėjas negalės išvykti į kelionę dėl jo ar su juo keliaujančio asmens susirgimo koronavirusu (t. y. pakartojama, kad tokiu atveju bus kompensuotos kelionės bilietų, viešbučių ir kitos patirtos (sumokėtos) kelionės išlaidos, kurių draudėjas negali susigrąžinti iš kelionės organizatoriaus, viešbučio, transporto paslaugų teikėjo ar kitų trečiųjų asmenų). Naudojantis ryšio priemonėmis sudaromų draudimo sutarčių atveju draudiko pateikiamoje ikisutartinėje informacijoje apie „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygas yra aiškiai nurodyta, kad „nuostoliai bus atlyginami jūsų pasirinktos **draudimo sumos ribose**. Tai reiškia, kad **atlyginsime faktiškai patirtus nuostolius, bet ne didesnius, nei kelionės išlaidų draudimo suma**.“ Taigi, prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjui matomoje draudiko interneto tinklalapyje pateiktoje informacijoje buvo aiškiai atskleista, kad finansiniai nuostoliai dėl susirgimo koronavirusu neįvykusios kelionės galės bus atlyginti tik išmokant ne didesnę už Draudimo sutartyje nurodytą kelionės išlaidų draudimo sumą draudimo išmoką.

Draudimo išmokos mokėjimo „Kelionės išlaidų draudimo“ atveju sąlygos nustatytos Taisyklių 57 punkte: „Atšaukus numatytą kelionę dėl draudžiamąjį įvykių, mokame draudimo išmoką, lygią Jūsų nuostoliams, patirtiems pagal kelionės sutarties sąlygas, atėmus draudimo sutartyje nurodytą išskaitą.“ Taisyklių 56 punkte nustatyta, kad visų su ta pačia kelione susijusių draudėjo draudimo išmokų suma negali viršyti draudimo sutartyje nurodytos kelionės

išlaidų draudimo sumos. Remiantis Taisyklių 56 ir 57 punktų nuostatomis, darytina išvada, kad pareiškėjui buvo aiškiai atskleista, kad, atšaukus kelionę dėl įvykių, kurie nenumatyti kaip nedraudžiamieji, draudimo išmoka atlygins draudėjo patirtus nuostolius, kurių suma negali viršyti draudimo liudijime nurodytos kelionių išlaidų draudimo sumos ir iš draudimo sumos neviršijančios su kelionės atšaukimu susijusius patirtus nuostolius atlyginančios draudimo išmokos yra išskaičiuojama išskaita.

Kadangi Draudimo sutarties šalys, sudarydamos sutartį, susitarė dėl „Kelionės išlaidų praplėtimo“ sąlygų taikymo, taip pat susitarė, kad bus taikoma Taisyklių 54.8 papunktyje įtvirtinto nedraudžiamojo įvykio išimtis, darytina išvada, kad ir pagal Taisyklių 56 ir 57 punktų nuostatas pareiškėjui buvo atskleista, kad dėl neįvykusios kelionės pareiškėjo patirtus nuostolius atlyginanti draudimo išmoka negalės viršyti kelionių išlaidų draudimo sumos.

Draudiko interneto tinklalapyje pateikiamoje informacijoje taip pat buvo nurodyta, kad „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygos yra bendrųjų „Kelionės išlaidų draudimo“ sąlygų dalis. Šias aplinkybes patvirtina draudiko tinklalapyje nurodytoje ikisutartinėje informacijoje įtvirtintos nuostatos apie „Kelionės išlaidų draudimą“, kuriose pateikiami paaiškinimai, „kaip apskaičiuoti draudimo sumą asmeniui“. Minėtuose paaiškinimuose yra nurodyta, kad pagal „Kelionių išlaidų“ draudimo sąlygas „draudimo išmoka būtų mokama, jei draudėjas negalėtų išvykti į kelionę dėl jam arba kartu keliaujančiam asmeniui diagnozuotos Covi-19 ligos“. Kadangi, kaip minėta, pagal standartines draudimo sutarties sąlygas (Taisyklių nuostatas) draudimo apsauga dėl pandemijos ar ligos protrūkių atsitikusių įvykių nėra mokama, todėl draudiko interneto tinklalapyje įtvirtintos nuostatos dėl minėtų nedraudžiamojo įvykio išimties sąlygų taikymo patvirtina, kad minėtoje draudiko tinklalapyje pateikiamoje informacijoje yra nurodyti duomenys apie „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygas.

Draudiko interneto tinklalapyje pateiktuose paaiškinimuose taip pat nurodyta, kad „jei keliauja 4 asmenų šeima ir už viešbutį ir bilietus sumokėjo 1 200 Eur, tai suma 1 asmeniui – 300 Eur. Rekomenduojame rinktis bent 50 proc. didesnę sumą, kad būtų padengtos nenumatytos kelionės išlaidos, kurios gali būti didesnės nei pradinė kelionės kaina (pvz. prireikus saviizoliacijos).“ Minėtuose paaiškinimuose aiškiai nurodyta, kad pagal „Kelionės išlaidų“ draudimo rizikos draudimo sąlygas gali būti mokama draudimo išmoka ne tik dėl kelionės įsigijimo išlaidas sudarančių finansinių nuostolių (pvz., dėl neįvykusios kelionės), tačiau ir dėl kitų išlaidų. Taip pat minėtuose paaiškinimuose pabrėžiama, kad yra rekomenduojama rinktis bent 50 proc. didesnę draudimo sumą nei kelionės bilietų kaina.

Remiantis draudiko interneto tinklalapyje pateikiamoje informacijoje nurodytais duomenimis, darytina išvada, kad prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjui buvo aiškiai atskleista, kad pagal „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygas mokama draudimo išmoka negali viršyti kelionių išlaidų draudimo sumos, taip pat buvo pateikti konkretūs paaiškinimai ir pavyzdžiai, reikšmingi pareiškėjo sprendimui dėl kelionių išlaidų draudimo sumos priimti. Draudiko interneto tinklalapyje pateikiamos ikisutartinės informacijos pobūdis patvirtina, kad pareiškėjui buvo atskleista, jog draudimo liudijime įtvirtintos „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygos yra Taisyklėse įtvirtintų „Kelionės išlaidų“ draudimo sąlygų dalis. Todėl draudimo liudijime įtvirtintų „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygų aiškinimas ir taikymas (įskaitant ir Taisyklių sąlygų dėl kelionių išlaidų draudimo sumos neviršijančios draudimo išmokos draudžiamojo įvykio atveju mokėjimo taikymą) negali būti atskirtas nuo Taisyklių sąlygų ir minėtų (Taisyklėse ir draudimo liudijime įtvirtintų) sąlygų sisteminio aiškinimo.

#### *Dėl Draudimo sutarties sudarymo aplinkybių*

Draudiko kartu su atsiliepimu pateikti įrodymais pagrįsti paaiškinimai patvirtina, kad draudėjas, ryšio priemonėmis su draudiku sudarydamas draudimo sutartį, turi galimybę pasirinkti vieną iš nurodytų draudimo sumų: 300 Eur, 600 Eur, 900 Eur, 1 200 Eur ar 1 600 Eur asmeniui. Kadangi Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėjo ir su juo keliaujančio asmens kelionės bilietų įsigijimo išlaidos sudarė 2 790 Eur, todėl, remiantis draudiko interneto tinklalapyje nurodytais paaiškinimais, kaip pasirinkti kelionės išlaidų draudimo sumą, darytina išvada, kad pareiškėjas, vien tik ketindamas apsaugoti savo turtinius interesus dėl kelionės neįvykimo, turėjo pasirinkti didesnę draudimo sumą nei 1 395 Eur vieno asmens kelionės bilieto kaina, t. y. iš draudiko siūlomų variantų pasirinkti ne 300 Eur, o 1 600 Eur kelionės išlaidų draudimo sumą vienam asmeniui.

Remiantis pareiškėjo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodytomis aplinkybėmis, kad, kelionių agentūroje įsigijus kelionės bilietus už 2 790 Eur, pareiškėjui buvo pasiūlyta su

draudiku sudaryti kelionių draudimo sutartį, siekiant išvengti finansinių nuostolių dėl susirgimo „Covid-19“ liga ir negalėjimo išvykti į kelionę, yra pagrindas teigti, kad pareiškėjo poreikis, sudarant kelionių draudimo sutartį, buvo siekis apsaugoti savo turtinius interesus, susijusius su negalėjimu išvykti į kelionę dėl susirgimo „Covid-19“ liga (t. y. pareiškėjo siekis buvo išvengti 2 790 Eur nuostolių dėl negalėjimo išvykti į kelionę). Kadangi draudiko interneto tinklalapyje pateikiamoje informacijoje yra aiškiai nurodyti duomenys apie kelionių išlaidų draudimo sumos apskaičiavimą, pateikiant konkrečius pavyzdžius, kokią draudimo sumą tikslinga pasirinkti, siekiant apsaugoti turtinius interesus, susijusius su galimų finansinių nuostolių patyrimu dėl negalėjimo išvykti į kelionę dėl draudėjo ir (ar) su juo susijusio asmens susirgimo koronavirusu, todėl nėra pagrindo teigti, kad prieš sudarant Draudimo sutartį pareiškėjui nebuvo suteikta ikisutartinė informacija apie draudimo sumos apskaičiavimą ar kad pareiškėjas draudiko buvo sukklaidintas dėl „Kelionių išlaidų“ draudimo rizikai teikiamos draudimo apsaugos apimties.

Kadangi pareiškėjo paaiškinimai patvirtina, kad jo poreikis buvo gauti papildomą „Kelionės išlaidų“ draudimo apsaugą, teikiamą draudėjo ar su juo keliaujančio asmens susirgimo koronavirusu atveju, todėl pareiškėjui buvo aktuali draudiko interneto tinklalapyje pateikta informacija apie „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygas. Minėtos sąlygos yra įtvirtintos draudiko interneto tinklalapio skiltyje, kurios pavadinimas – „Kelionės draudimas Covid-19 pandemijos metu“. Taip pat naudojantis ryšio priemonėmis sudaromų kelionių draudimo sutarčių sudarymo atvejais draudiko interneto tinklalapyje atkreipiamas draudėjų dėmesys į draudimo apsaugos dėl galimo susirgimo „Covid-19“ liga pagal kelionių draudimo sutarties sąlygas praplėtimą, pateikiant draudiko suteikiamos informacijos skilties užrašą: „Naujiena! Praplėtime medicininės pagalbos ir kelionių išlaidų draudimo sąlygas“. Minėtos informacijos skiltyje yra pateikiamos nuorodos, kuriose detalizuotos „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygos. Kaip minėta, minėtose sąlygose yra ne tik nurodyti paaiškinimai apie draudimo sumos apskaičiavimą, tačiau net ir keletą kartų pakartojama, kad draudiko „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygų pagrindu mokama draudimo išmoka, atlyginanti pareiškėjo finansinius nuostolius dėl neišvykimo į kelionę, negali viršyti kelionių išlaidų draudimo sumos.

Be to, nuostatos, kad draudžiamąjį įvykių atveju draudiko mokama draudimo išmoka negali viršyti Draudimo sutartyje nurodytos draudimo sumos (įskaitant ir draudimo sumos apibrėžimą), yra įtvirtintos Taisyklėse (Taisyklių 18 ir 56 punktai). Kaip minėta, draudiko interneto tinklalapyje nurodytoje informacijoje apie „Kelionių išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygas ne vienoje vietoje yra pateikiamos tiesioginės nuorodos į Taisykles. Nuoroda į Taisykles yra pateikiama draudiko interneto tinklalapyje pateikiamoje „Informacijoje apie kelionę“, taip pat nuoroda į Taisykles pakartojama ir pateikiamoje informacijoje apie „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygas, t. y. skiltyje „Kelionės draudimas Covid-19 pandemijos metu“. Minėtoje skiltyje nuoroda į Taisykles pateikiama net keturis kartus, pateikiami paaiškinimai apie konkrečias draudėjui aktualias draudimo sutarties sąlygas (pvz., apie draudimo sutarties sąlygas dėl draudimo išmokos, atlyginančios būtinosios medicinos pagalbos išlaidas ir kitas kelionių išlaidas (mokant draudimo išmoką „Kelionės išlaidų draudimo“ rizikos pasireiškimo atveju) mokėjimo ir kt.).

Remiantis draudiko interneto tinklalapyje pateikiama informacija apie siūlomas „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygas, kuri reikšminga draudėjo sprendimui prieš sudarant draudimo sutartį priimti, darytina išvada, kad pareiškėjui buvo tinkamai atskleista informacija apie „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygų santykį su Taisyklių nuostatomis, aiškiai nurodant, kad „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygos yra sudėtinė Taisyklėse įtvirtintų „Kelionės išlaidų draudimo“ sąlygų dalis. Taip pat draudiko pateikiamoje ikisutartinėje informacijoje buvo aiškiai nurodyta, kad draudiko mokama draudimo išmoka, atlyginanti draudėjo finansinius nuostolius dėl neįvykusios kelionės (dėl susirgimo koronavirusu), negali viršyti draudėjo pasirinktos kelionių išlaidų draudimo sumos. Taip pat, kaip minėta, draudiko pateiktoje informacijoje buvo nurodyti duomenys (konkretūs pavyzdžiai ir paaiškinimai), kaip pasirinkti draudėjo poreikius dėl draudimo apsaugos apimties labiausiai atitinkančią kelionės išlaidų draudimo sumą.

Įvertinus aplinkybes, kaip draudikas vykdė supažindinimo su Taisyklių sąlygomis pareigą, vadovaujantis draudiko interneto svetainėje pateikiama informacija apie „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygas (kurių turinio atskleidimas yra reikšmingas, siekiant, kad ryšio priemonėmis draudimo sutartis sudarantys draudėjai priimtų tinkamą sprendimą dėl draudiko siūlomų draudimo sutarties sąlygų), taip pat remiantis kasacinio teismo suformuota draudimo sutarties sąlygų skaidrumo aiškinimo praktika, darytina išvada, kad draudiko atskleistos ikisutartinės informacijos apie Taisyklėse ir draudimo liudijime įtvirtintas „Kelionių

išlaidų" draudimo ir šio draudimo praplėtimo sąlygas pagrindu pareiškėjas turėjo galimybę priimti informacija pagrįstą sprendimą dėl pasirenkamos kelionių išlaidų draudimo sumos pakankamumo ir Draudimo sutartyje įtvirtintos „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygomis teikiamos draudimo apsaugos apimtį jam tinkamumo (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis, 2019 m. birželio 27 d. priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-221-403/2019; Lietuvos Aukščiausiasis Teismas nutartyje, 2021 m. gegužės 19 d. priimtoje civilinėje byloje Nr. e3K-3-130-611/2021).

Kaip minėta, pareiškėjas jam suteiktos ikustartinės informacijos pagrindu priėmė sprendimą sudaryti Draudimo sutartį ir pasirinko 300 Eur kelionės išlaidų draudimo sumą, kurios dydžiu yra ribojama pareiškėjo finansinius nuostolius atlyginanti draudimo išmoka „Kelionės išlaidų“ draudžiamojo įvykio atveju. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad pareiškėjui pateiktoje ikisutartinėje informacijoje buvo atskleista, kad „Kelionės išlaidų draudimo praplėtimo“ sąlygos yra „Kelionių išlaidų“ draudimo sąlygų dalis. Atsižvelgiant į tai ir remiantis Lietuvos bankui nurodytų ginčo aplinkybių ir pateiktų įrodymų visumos vertinimu, darytina išvada, kad pareiškėjo draudikui keliamas reikalavimas išmokėti papildomą draudimo išmoką, kuri visiškai atlygintų 2 790 Eur kelionės bilietų įsigijimo išlaidas, yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis