



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-02-14 Nr. 429-27
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir draudikas sudarė Būsto draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *Duomenys neskelbtini*) (toliau – Būsto draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. TBD-20191 (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti pareiškėjos turiniai interesai, susiję su namų turto bute, esančiame *Duomenys neskelbtini*. Draudimo liudijime įtvirtintas draudimo laikotarpis – nuo 2023 m. kovo 10 d. iki 2023 m. lapkričio 11 d.

2023 m. liepos 10 d. pareiškėja pranešė draudikui apie sugadintą mobilųjį telefoną *Xiaomi 12S Ultra*: „Nukrito akmeninis vazonas ant telefono, sudužo ekranas bei kamera“. Pranešimo pagrindu draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą.

Tirdamas įvykio aplinkybes draudikas aiškinosi, ar telefonas iki įvykio buvo naudojamas, kokių operatorių SIM kortelės į jį buvo įdėtos, kokiais telefono numeriais naudotasi. Gavęs informaciją, kad telefonas buvo naudojamas, ir telefono numerius, kurie galėjo būti naudoti telefone, draudikas kreipėsi į telekomunikacijų bendroves, šių pateikta informacija suponavo, kad Būsto draudimo sutartyje nurodytu draudimo laikotarpiu SIM kortelės su nurodytais telefono numeriais apgadintame įrenginyje nebuvo naudotos. Draudikas taip pat gavo mobiliojo telefono pirkimo dokumentus (sąskaitą faktūrą), patvirtinančius, kad mobilusis telefonas įgytas ne pareiškėjos, o kito asmens vardu.

2023 m. rugpjūčio 4 d. draudikas el. paštu informavo pareiškėją kad pagal Taisykles draudžiami tik draudėjai priklausantys daiktai, o dokumentų, patvirtinančių, kad pareiškėja yra mobiliojo telefono savininkė, nebuvo gauta. Be to, draudikas nurodė, kad draudimo išmoka gali būti nemokama, kai draudiką bandoma suklaidinti nurodant neteisingus faktus, turinčius įtakos nustatant draudžiamą įvykio priežastis ir (arba) draudimo išmokos dydį.

Pareiškėja su draudiko sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti su draudiku kilusį ginčą ir pripažinti įvykį draudžiamuoju. Anot pareiškėjos, ant anūko jai padovanoto telefono, kuris nebuvo naudojamas, ji netyčia užmetė vazoną, tačiau draudikas remontuoti telefoną atsisako. Pareiškėjos nuomone, Būsto draudimo sutartimi buvo apdrausti visi daiktai, nepriklausomai nuo to, ar jie naudojami, ar ne.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė apdraudęs draudėjai ir jos šeimos nariui priklausančius telefonus, taip pat paaiškino, kad šeimos nariais, pagal Taisykles, laikomi bendrą ūkį su draudėja tvarkantys šie asmenys: sutuoktinis (sugyventinis), vaikai (įvaikiai) ir jų sutuoktiniai (sugyventiniai), vaikaičiai, tėvai (įtėviai), seneliai.

Anot draudiko, telefoną 2022 m. lapkričio 20 d. įsigijo kitas asmuo (prisistatęs pareiškėjos anūku), telefonas buvo pristatytas kitu adresu, nei gyvena pareiškėja, jokių objektyvių duomenų, patvirtinančių, kad telefonas buvo padovanotas pareiškėjai, taip pat negauta. Be to, du telefono numeriai, kurie draudikui buvo nurodyti kaip susieti su SIM kortelėmis, kurios naudotos mobiliajame telefone, kaip paaiškėjo, įrenginyje nebuvo naudoti. Apie tai pranešus asmeniui, prisistačiusiam pareiškėjos anūku, šis teigė, kad pareiškėja turi teisę naudoti telefoną taip, kaip ji pati nori, arba iš viso jo nenaudoti, o tai lėmė ir abejones dėl draudikui nurodytos informacijos tikrumo ir teisingumo. Draudikas teigė negalėjęs įsitikinti, kad

telefonas priklausė pareiškėjai, todėl įvykį pripažinęs nedraudžiamuoju.

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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo įvykį (telefono sugadinimą) pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką dėl sugadinto telefono pagrįstumą.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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.

Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštaruoja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisiųjų santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta Turto draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.¹ Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko priimtą draudimo rizikos laipsnį.²

Draudžiamuoju įvykiu laikytinas atsitikimas, kurio aplinkybės patenka į draudimo sutarties sąlygose numatytų draudžiamųjų įvykių apibrėžtį, o nedraudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, kai draudimo rizika įvyksta, tačiau šalys yra susitarusios, kad šis įvykis dėl konkrečių aplinkybių nelemia draudiko pareigos išmokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką.³ Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu.⁴

Nagrinėjant tarp šalių kilusį ginčą, pažymėtina, kad pareiškėjai išduoto draudimo liudijimo dalyje „Nuo ko draudžiame“ įtvirtinta, kad pareiškėjai taikoma ir telefonų bei kompiuterių draudimo paslauga.

Taisyklių, kurios yra sudedamoji šalių sudarytos Būsto draudimo sutarties dalis, dalies „Telefonų ir kompiuterių draudimas“ 301 punkte nustatyta, kad šiuo draudimu draudžiami

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. balandžio 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-205/2014.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

draudėjui ir jo šeimos nariui priklausantys telefonai, kompiuteriai (įskaitant planšetes), dėvimi išmanieji įrenginiai, foto ir video technika. Draudžiamaisiais įvykiais laikomi įrenginių dūžiai, skilimai, vagystės ir bet kurie kiti staiga ir netikėtai atsitikę įvykiai, išskyrus Taisyklių 305 punkte nurodytus nedraudžiamuosius įvykius, taip pat įrenginių (kurių garantija jau pasibaigusi) gedimai ar perdegimai, nesvarbu, ar sukelti išorinių, ar vidinių veiksnių, išskyrus Taisyklių 305 punkte nurodytus nedraudžiamuosius įvykius (Taisyklių 303, 304 punktai). Taisyklių 302 punkte „Ko nedraudžiame“ nustatyta, kad draudėjui ar jo šeimos nariui nepriklausantys įrenginiai nėra draudžiami.

Taisyklėse taip pat yra įtvirtinta šeimos nario sąvoka. Šeimos nariu, remiantis Taisyklių dalimi „Vartojamos sąvokos“, laikomi bendrą ūkį su draudėju tvarkantys šie asmenys: sutuoktinis (sugyventinis), vaikai (įvaikiai) ir jų sutuoktiniai (sugyventiniai), vaikaičiai, tėvai (įtėviai), seneliai. Taigi, remiantis Taisyklių nuostatomis, tam, kad draudikui kiltų prievolė mokėti draudimo išmoką (būtų nustatytas draudžiamąjį įvykio faktas), Taisyklių 303 ar 304 papunkčiuose nustatyti draudžiamieji įvykiai turi nutikti draudėjos ar bendrą ūkį su draudėja tvarkančio jos sutuoktinio (sugyventinio), vaiko (įvaikio) ar jo sutuoktinio (sugyventinio), vaikaičių, tėvų (įtėvių) ar senelių turtui.

Iš bylos duomenų matyti, kad draudikas, vertindamas įvykio aplinkybes ir tirdamas, ar įvykis turėtų būti pripažintas draudžiamuoju, siekė įsitikinti, ar apgadintas mobilusis telefonas iš tiesų priklauso draudėjai ar jos šeimos nariui (kaip jis suprantamas pagal Taisykles).

Visų pirma, pažymėtina tai, kad ginčo byloje nėra duomenų, kuriais remiantis būtų galima daryti išvadą, kad mobilusis įrenginys priklauso pačiai draudėjai. Iš pateiktos *TradingShenzen* 2022 m. lapkričio 20 d. sąskaitos Nr. *Duomenys neskelbtini* matyti, kad mobiliojo telefono gavėju yra nurodytas kitas asmuo ir nurodytas kitas, nei buto, kuriame esantis turtas buvo apdraustas, adresas, šie duomenys sutapo ir su sąskaitoje nurodytu jos išrašymo adresu. Taigi, mobiliojo telefono pirkimo dokumentai nepatvirtino pareiškėjos nuosavybės fakto, atvirkščiai, leido spręsti, kad mobilusis įrenginys priklauso ne pareiškėjai. Vis dėlto draudikui buvo nurodyta, kad mobilusis telefonas pareiškėjai buvo padovanotas.

Nepaisant to, kad draudikui nebuvo pateikti jokie dovanojimą pagrindžiantys dokumentai (jie nebuvo pateikti ir Lietuvos bankui), draudikas teiravosi pareiškėjos, ar mobilusis telefonas iki įvykio, kurį prašoma pripažinti draudžiamuoju, buvo naudojamas. Draudikui buvo nurodyta, kad telefonas buvo naudojamas. Draudiko paprašyta pareiškėja pateikė draudikui 2023 m. liepos 13 d. Sutikimą dėl duomenų teikimo (toliau – Sutikimas), kuriame nurodė sutinkanti, kad draudikas kreiptųsi į telekomunikacijų paslaugų teikėjus dėl duomenų apie telefono aktyvumą pateikimo. Sutikime pareiškėja nurodė telefono identifikacinį numerį (IMEI) ir du telefono numerius.

Gavęs Sutikimą, draudikas kreipėsi į UAB „TELE2“ ir *Telia Lietuva, AB*, su paklausimais dėl nurodytų telefono numerių naudojimo: 1) UAB „TELE2“ atsakyme nurodė, kad jos tinkle per pastaruosius šešis mėnesius prisijungimas prie mobiliojo telefono fiksuotas nebuvo; 2) *Telia Lietuva, AB*, atsakyme nurodė, kad vienas iš pateiktų telefono numerių nuo 2021 m. spalio 14 d. yra įdėtas kitame telefone, o mobilusis telefonas pateiktu IMEI numeriu jo tinkle nesiregistravo.

Šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, ne tik kelia pagrįstų abejonių dėl to, kam įvykio metu iš tiesų priklausė mobilusis telefonas, bet ir leido abejoti apie įvykį teiktos informacijos tikslumu: nors draudikui buvo teigiama, kad telefonas iki įvykio buvo naudojamas ir buvo nurodyti telefono numeriai, kurių SIM kortelės buvo naudojamos telefone, objektyvūs telekomunikacijų bendrovių pateikti duomenys šias aplinkybes paneigė, pareiškėjos paaiškinimai dėl telefono naudojimo taip pat buvo nenuoseklūs.

Šiame kontekste pažymėtina tai, kad draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, todėl draudimo sutarties šalys privalo atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga tiek šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti, tiek ir jai vykdyti. Įvardyti draudimo sutarties ypatumai lemia didesnę šios sutarties šalių pareigą bendradarbiauti ir kooperuotis, ypač vykdant sutartį (Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalis). Bendradarbiavimo pareigos nevykdymas gali lemti neigiamų padarinių atsiradimą.⁵ Bandyamas suklaidinti draudiką klastojant faktus, kurie turi įtakos draudžiamąjį įvykio priežasčių ir (arba) draudimo išmokos dydžio nustatymui, remiantis Taisyklių 246 punktu taip pat suteikia draudikui teisę nemokėti draudimo išmokos.

Lietuvos banko vertinimu, byloje nėra duomenų, leidžiančių įsitikinti, kad mobilusis

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-531-701/2016.

telefonas priklausė pareiškėjai. Iš pateiktų šalių paaiškinimų ir įrodymų labiausiai tikėtina, kad daikto savininkas yra kitas asmuo, draudikui prisistatęs pareiškėjos anūku (pareiškėja šio fakto neginčija). Nors anūkai (vaikaičiai) iš dalies patenka į Taisyklėse įtvirtintą šeimos nario sąvoką, tačiau tam, kad tokiam asmeniui priklausantis turtas būtų draustas pagal Būsto draudimo sutartį, jis turi su pareiškėja tvarkyti bendrą ūkį, o tokių duomenų Lietuvos bankui nebuvo pateikta.

Byloje nesant duomenų, leidžiančių įsitikinti, kad mobilusis telefonas priklausė pareiškėjai arba bendrą ūkį su ja tvarkančiam šeimos nariui arba faktiškai buvo jų naudojamas, konstatuotina, kad mobilusis telefonas nepatenka į Taisyklių 301 punkte apibrėžtą mobiliųjų telefonų ir kompiuterių draudimo apsaugą ir Būsto draudimo sutartimi nebuvo apdraustas. Atsižvelgiant į tai, draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos laikytinas pagrįstu, o pareiškėjos reikalavimas – atmestinas.

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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