



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-04-05 Nr. 429-62
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėja 2022 m. kovo 3 d. su banku „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) sudarė auksinės kredito kortelės sutartį ir buvo apdrausta kelionių draudimu banko ir draudiko sudarytos Kelionių draudimo sutarties (toliau – Kelionių draudimo sutartis) pagrindu pagal draudiko parengtas Kelionių draudimo sąlygas „Swedbank“, AB, išduotoms „Visa / MasterCard Gold“ kredito kortelėms¹ (toliau – Taisyklės). Taisyklių pagrindu, be kita ko, pareiškėjai buvo teikiama kelionės sutrikimo draudimo apsauga.

2024 m. sausio 22 d. pareiškėja kreipėsi į draudiką ir pranešė apie tą pačią dieną įvykusį įvykį – dingusį lagaminą skrydžio iš Milano į Vilnių metu. Pareiškėja, teikdama informaciją apie įvykį, nurodė, kad jokių išlaidų už įsigytus daiktus nepatyrė, ir informavo apie galimai ateityje būsimas išlaidas lagaminui neatsiradus: „sutinkame jus įsigyti ir pateikti įsigijimą patvirtinančius čekius, jei lagaminas nebus rastas“.

2024 m. sausio 23 d. draudikas nusprendė įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir nurodė, kad pagal Taisykles dėl bagažo vėlavimo atlyginamos tik kelionėje patirtos, kelionei būtinos išlaidos, o kelione yra laikomas laikinas buvimas kurioje nors užsienio valstybėje. Atsižvelgdamas į tai, draudikas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjos kelionė baigėsi 2024 m. sausio 22 d. grįžus į Lietuvą.

2024 m. sausio 23 d. pareiškėja draudikui nurodė, kad su sprendimu nesutinka. Pareiškėja draudikui pateikė dokumentus, pagrindžiančius 2024 m. sausio 24–28 d. patirtas išlaidas, remdamasi jais prašė atlyginti 237,17 Eur už bagažo vėlavimą.

Draudikui nesutikus keisti priimto sprendimo ir atlyginti žalos už bagažo vėlavimą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką nurodydama, kad 2024 m. sausio 22 d. 01:40 val., grįžtant iš šeimos slidinėjimo kelionės, nusileidus Vilniaus oro uoste, buvo pasigesta vieno iš keturių šeimos lagaminų, pastarasis pareiškėjai buvo pristatytas daugiau nei po dviejų savaičių. Pareiškėja nurodė, kad lagamine buvo kosmetika ir žieminiai rūbai. Kadangi neteko lagamino, reikėjo įsigyti būtiniausių prekių: veido priežiūros priemonių (102,50 Eur), žieminius batus su papildomomis priežiūros priemonėmis (28,47 Eur) ir keturis megztinius (106,20 Eur). Pareiškėja nesutiko su draudiko teiginiais, kad apsauga bagažo vėlavimo atveju taikoma tik atvykus į užsienio šalį. Pareiškėjos teigimu, Taisyklėse yra apibrėžta, kad bagažo apsauga galioja, „jei šalyje, į kurią vykstama, transporto operatorius vėluoja pristatyti registruotą bagažą daugiau nei 4 valandas po atvykimo“, o šiuo atveju, pareiškėjos teigimu, šalis, į kurią pareiškėja atvyko, yra Lietuva. Pareiškėja atkreipė dėmesį, kad Taisyklėse nėra nurodyta, kad ši apsauga taikoma atvykus tik į užsienio šalį. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja prašė draudiko atlyginti 237,17 Eur dydžio būtinąsias išlaidas už bagažo vėlavimą.

Draudikas atsiliepime nurodė, kad Taisyklėse aiškiai ir nedviprasmiškai yra nurodyta, kad draudikas kompensuoja tik pirmojo būtinumo reikmenų, įsigytų ar išsinuomotų kelionės metu, išlaidas, o kelionė pagal taisykles yra: „laikinas buvimas kurioje nors užsienio šalyje ar

¹ Galioja nuo 2022 m. kovo 10 d.

keliose užsienio šalyse, įskaitant keliavimą pirmyn ir atgal. Kelionė prasideda Jums išvykus iš namų ar darbovietės kelionės tikslais ir baigiasi Jums grįžus iš kelionės į namus ar darbovietę).“ Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad neturi pagrindo kompensuoti pareiškėjos išlaidų, patirtų grįžus namo iš kelionės, 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, matyti, kad šalių nesutarimas kilo dėl draudiko sprendimo nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios išlaidas už būtinas prekes, įsigytas todėl, kad po 2024 m. sausio 22 d. skrydžio nebuvo atgautas lagaminas.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal Taisyklių sąlygas draudikui kilo pareiga mokėti draudimo išmoką.

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 neprieštaruja įstatymams. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta 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.²

Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką.³

Kaip minėta, nagrinėjamu atveju ginčas kilo dėl po 2024 m. sausio 22 d. skrydžiui į Vilnių pareiškėjos registruoto bagažo vėlavimo patirtų būtinų prekių įsigijimo išlaidų kompensavimo. Pažymėtina, kad išlaidas, dėl kurių kilo ginčas, pareiškėja patyrė Lietuvoje 2024 m. sausio 24–28 d.

Taisyklių dalyje, skirtoje bagažo vėlavimo rizikai aprašyti, nurodyta: „Jei šalyje, į kurią vykstama, transporto operatorius vėluoja pristatyti registruotą bagažą daugiau nei 4 valandas po Jūsų atvykimo, Mes kompensuosime *pirmo būtinumo reikmenų*, Jūsų įsigytų ar išsinuotų *Kelionės metu*, išlaidas bei visas kitas išlaidas, patirtas *perkant Kelionei būtinus daiktus* 300 eurų sumos ribose. <...> Jei šalyje, į kurią vykstama, transporto operatorius vėluoja pristatyti registruotą bagažą 21 dieną, patirtus nuostolius kompensuosime remiantis draudimo apsauga „Asmeninių daiktų draudimas“, tačiau atskaičiavę draudimo išmoką, kurią jūs gavote pasinaudojus draudimo apsauga „Bagažo vėlavimas“.“ Sistemškai ir lingvistiškai aiškinant šią Taisyklių nuostatą, matyti, kad Taisyklėse yra aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kad pareiškėjai draudimo apsauga dėl bagažo vėlavimo ir naujų daiktų įsigijimo galioja tik būtent kelionėje įsigytiems ir kelionei būtiniams daiktams įsigyti, o ne daiktams, kurie yra įsigyti ir reikalingi jau grįžus namo.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

Taisyklių dalyje, skirtoje sąvokoms, pateikiamas toks kelionės apibrėžimas: „tai laikinas buvimas kurioje nors užsienio šalyje ar keliose užsienio šalyse, įskaitant keliavimą pirmyn ir atgal. Kelionė prasideda Jums išvykus iš namų ar darbovietės kelionės tikslais ir baigiasi Jums grįžus iš kelionės į namus ar darbovietę.“

Įvertinus Lietuvos bankui pateiktus duomenis ir pareiškėjos paaiškinimus nustatyta, kad į Lietuvą ir į savo namus pareiškėja grįžo 2024 m. sausio 22 d. – dėl to ginčo nėra. Kadangi pareiškėja prašomas kompensuoti išlaidas dėl bagažo vėlavimo patyrė jau grįžusi iš kelionės, o draudimo išmoka dėl bagažo vėlavimo mokama tik dėl kelionės metu kelionei būtiniams daiktams įsigyti patirtų išlaidų, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai atsisakė atlyginti žalą pagal bagažo vėlavimo riziką.

Įvertinus pateiktų duomenų visumą, konstatuotina, kad draudiko sprendimas pripažinti įvykį nedraudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos, atlyginančios dėl po 2024 m. sausio 22 d. skrydžiui registruoto bagažo vėlavimo pareiškėjos patirtas būtinų daiktų įgijimo išlaidas, yra pagrįstas Taisyklių sąlygomis, todėl pareiškėjos reikalavimas 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 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