



## LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

### SPRENDIMAS

#### DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS AMŽIAUS PAGRINDU TEIKIANT KELIONIŲ DRAUDIMO PASLAUGAS VYRESNIO AMŽIAUS ASMENIUI TYRIMO

2023-04-12 Nr. (23)SN-22)SP-25

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2023 m. vasario 13 d. gautas asmens (duomenys neskelbtini, toliau vadinamas ir Pareiškėju) skundas dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu akcinei bendrovei „Lietuvos draudimas“ atsisakant suteikti sveikatos draudimo paslaugas jam vykstant į kelionę užsienyje, Pareiškėjas yra 75-erių metų asmuo. Skunde rašoma, kad Pareiškėjas planavo 2023 m. sausio 30 d. vykti slidinėti; Pareiškėjo sūnus 2023 m. sausio 29 d. 14.59 val. kreipėsi į AB „Lietuvos draudimas“ atstovybę Kauno Akropolio prekybos centre, esančiame Karaliaus Mindaugo pr. 49 dėl kelionės draudimo paslaugos Pareiškėjui.

Skunde rašoma: „pateikus asmens dokumentą konsultantė pasakė, kad tokio amžiaus žmogui važiuojant slidinėti draudimui reikalinga sveikatos pažyma ir sistema neleidžia drausti ir dar pridūrė, kad dažniausiai tokio amžiaus žmonės yra nedraudžiami tokioms kelionėms. Jau vien vertinant, kad tokio amžiaus žmogus važiuoja slidinėti, byloja, kad asmuo yra fiziškai aktyvus ir sveikas“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta). Pasak Pareiškėjo, 44-erių metų sūnus įsigijo „slidinėjimo draudimą“, o jam pačiam teko vykti į kelionę su „paprastu kelionių draudimu, kuris negalioja įvykus nelaimiui slidinėjant“. Pareiškėjas rašo, kad grįžo iš kelionės sveikas, o slidinėdamas sutiko daug vyresnio amžiaus slidinėjančių asmenų, kurie, tikėtina, buvo įsigiję sveikatos draudimus (slidinėjimo atvejams).

Pareiškėjas įsitikinęs, kad dėl tokių veiksmų jis patyrė diskriminaciją dėl amžiaus, ir prisipažino, kad gyvena sveiką ir aktyvų gyvenimą.

Pareiškėjas prašo paviėšinti jo aprašytą atvejį ir ištirti skundą.

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė (toliau – lygių galimybių kontrolierė), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 str. 1 d. ir 2 d., 2023 m. vasario 20 d. raštu Nr. (23)SN-22)S-75 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į AB „Lietuvos draudimas“ vadovą ir paprašė per 7 darbo dienas nuo reikalavimo pateikti informaciją gavimo dienos pateikti informaciją ir atsakyti į pateiktus klausimus:

„1. Prašyčiau informuoti, kokio AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojo 2023 m. sausio 29 d. 14.59 val. Kauno Akropolio prekybos centre bei dėl kokių priežasčių Pareiškėjui atsisakyta suteikti kelionės (sveikatos) (kelionės tipas – žiemos sportas) draudimo paslaugą vykstant į užsienį slidinėti; kartu prašyčiau pateikti šio darbuotojo paaiškinimą.

2. Kodėl AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojas paprašė Pareiškėjo pateikti pažymą apie sveikatą?

3. Kada ir kokiais tikslais prašoma asmenų, siekiančių sudaryti kelionės (sveikatos) draudimo sutartis, pateikti sveikatos pažymas, kas tokias pažymas yra įgaliotas pateikti, kas, kokia tvarka ir kokiais tikslais yra įgaliotas vertinti potencialaus draudėjo sveikatos pažymas? Kokie sprendimai paprastai yra priimami įvertinus asmenų pateiktas sveikatos pažymas?

4. Ar Pareiškėjui ankstesniais metais buvo suteiktos kelionės (sveikatos) draudimo paslaugos; jeigu taip, kada ir kodėl nebuvo sudaromos kliūtys įsigyti minėtą draudimo paslaugą anksčiau?

5. Prašyčiau pakomentuoti Pareiškėjo skunde nurodytą teiginį, kurį esą pasakė AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojas, kad „kad dažniausiai tokio amžiaus žmonės yra nedraudžiami tokioms kelionėms“.

6. Prašyčiau informuoti, kiek 2022 m. ir 2023 m. asmenų 60–69, 70–75 metų bei vyresnių nei 75 metų buvo apdrausti kelionių (sveikatos) draudimu pagal kelionių tipus: tai yra sportas; žiemos sportas; pavojingas gyvybei, ekstremalusis sportas (veikla), profesionalus sportas? Prašyčiau pateikti informaciją pagal amžių ir kelionės tipą atskirai.

7. Prašyčiau informuoti, kokio tipo kelionės (sveikatos) draudimas yra taikomas vykstantiems slidinėti asmenims?

8. Ar AB „Lietuvos draudimas“ apskritai teikia kelionės (sveikatos) draudimo paslaugas 70 metų ir vyresnio amžiaus asmenims, vykstantiems slidinėti; jeigu taip, kokiomis sąlygomis, ar šios sąlygos skiriasi nuo jaunesnio amžiaus asmenims taikomų draudimo sąlygų?

Kartu prašyčiau pateikti kitą, Jūsų nuomone, reikšmingą informaciją, susijusią su atliekamu skundo tyrimu.“

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

1. AB „Lietuvos draudimas“ (toliau vadinama ir Bendrove) Teisės, atitikties ir rizikų valdymo departamento direktorius (Bendrovės sekretorius; toliau – Bendrovės sekretorius) 2023 m. kovo 1 d. raštu Nr. 6-4-3 (toliau – Bendrovės raštas) pranešė, kad „kelionių draudimo sutartis yra savanoriškojo draudimo sutartis, tad jeigu kelionių draudimo sutartis yra sudaroma, ji paprastai sudaroma prisijungimo būdu pagal draudiko nustatytas sąlygas, turimos apie klientą informacijos pagrindu ir įvertinus, ar draudimo rizika draudikui yra priimtina“.

Bendrovės sekretorius informavo: „2023 m. sausio 29 d. Bendrovės klientų draudimo vadybininkė (duomenys neskelbtini), dirbusi Kauno Akropolio prekybos centre, bendravo su Pareiškėjo sūnumi dėl Pareiškėjo apdraudimo. Pareiškėjo sūnus minėtą dieną į Bendrovės klientų draudimo vadybininkę kreipėsi du kartus: ~15.00 val. ir ~16.20 val. Draudimo sutartys (apdraustasis – Pareiškėjas bei Pareiškėjo sūnus) buvo sudarytos antrojo kreipimosi metu. Pažymėtina, jog Pareiškėjo nebuvo atsisakyta drausti, o priešingai – Pareiškėjas buvo apdraustas, tačiau draudimo sąlygos skyrėsi nuo pradinių (aptartų pirmojo susitikimo metu), kurias nurodė Pareiškėjo sūnus.“

Bendrovės rašte pateikiami Bendrovės klientų draudimo vadybininkės paaiškinimai dėl Pareiškėjo skunde išdėstytų aplinkybių: „Klientas užsuko 2023-01-29 apie 14:57 val. į skyrių, esantį PC Akropolis dėl kelionių draudimo jam ir jo tėčiui. Skaičiuojant kelionių draudimą kliento tėčiui, pasiūlymo tiekimas susistabdė – išsisiuntė autorizuotis. Buvo reikalinga kliento tėčiui pateikti pažymą apie sveikatos būklę iš gydymo įstaigos. Klientas jau sekančios dienos rytą turėjo išvykti, tad neturėjo laiko gauti pažymą. Klientas pyktelėjo, pasakė, kad „Lietuvos draudime“ nesidraus. Tuomet klientas paklausė, ar Akropolyje yra dar kitų draudimo bendrovių ir išėjo. Taip supratau, kad ieškos draudimo kitose bendrovėse. Tačiau, apie 16:23 val. parėjo. Rinkosi draudimo

variantą“; „Kai skaičiavau kelionių draudimą su slidinėjimo rizika kliento tėčiui, programa sustabdė pasiūlymo tiekimą – išsisiuntė autorizacijai. Pasakiau klientui, kad reikalinga jo tėčiui pateikti pažymą apie sveikatos būklę iš gydymo įstaigos“; „Pasakiau, kad reikalinga pažyma iš gydytojo, kurioje būtų nurodyta esama situacija apie sveikatos būklę, esamas / nesamas ligas.“ Bendrovės atstovė PC „Akropolis“, atsakydama į klausimą, ar Pareiškėjas buvo informuotas, dėl kokių priežasčių prašoma iš jo pažymos, paaiškino: „Ne. Konstatavau faktą, kad konkrečiam žmogui programa prašo pažymos iš gydymo įstaigos apie sveikatos būklę“, o, atsakydama į klausimą „Ar Pareiškėjui nurodėte, kad „dažniausiai tokio amžiaus žmonės yra nedraudžiami tokiomis kelionėmis“?“, su Pareiškėjo sūnumi bendravusi Bendrovės atstovė teigia: „Taip nesakiau. Pats klientas pradėjo pasakoti apie savo tėčio amžių, kad slidinėja visą gyvenimą ir kad nuvykęs „duos kruopų jaunimui“.

Bendrovės sekretorius informavo Tarnybą, kad pažyma apie Pareiškėjo sveikatą šiuo konkrečiu atveju buvo reikalinga siekiant tinkamai įvertinti draudimo riziką. Bendrovės rašte paaiškinama: „Draudimo įstatymo 95 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „Prieš sudarydamas draudimo sutartį, draudikas turi teisę įvertinti draudimo riziką Civilinio kodekso 6.994 straipsnyje nustatyta tvarka“ bei papildomai įtvirtinti faktoriai, į kuriuos vertinant draudimo riziką negali būti atsižvelgiama, tai – lytis bei veiksniai, susiję su nėštumu ir motinyste, o jau minėto Civilinio kodekso 6.994 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad, „Jeigu draudimo interesas yra susijęs su fizinio asmens gyvybe ir sveikata, draudikas turi teisę reikalauti iš draudėjo dokumentų, patvirtinančių draudėjo (apdraudžiamo asmens) amžių, sveikatos būklę, profesiją bei kitas draudimo rizikai turinčias reikšmės aplinkybes.“ Analogiška nuostata įtvirtinta ir Draudimo įstatymo 117 straipsnio 1 dalyje, nustatančioje, kad „Draudikas, vertindamas draudimo riziką, turi teisę atsižvelgti į apdraustojo amžių, sveikatos būklę, profesiją ir kitus draudimo rizikai turinčius reikšmės objektyvius kriterijus, kartu užtikrindamas, kad vienodo rizikos lygio asmenų grupei būtų taikomos vienodos draudimo įmokų ir draudimo išmokų apskaičiavimo sąlygos“.

Bendrovės paaiškinime Tarnybai daroma išvada: „Taigi, aukščiau nurodytos teisės aktų nuostatos nedraudžia, o priešingai – leidžia vertinti apdraustųjų duomenis, susijusius su jų amžiumi bei sveikatos būkle, jeigu minėti duomenys turi reikšmės nustatant draudimo riziką ir jeigu tie minėti duomenys yra objektyvūs. Pažymėtina, kad pagal medicininę literatūrą ir viešai paskelbtus mokslininkų atliktus tyrimus bei studijas, asmens amžius ir su juo susiję pakitimai žmogaus organizme bei sveikatos būklė, turi tiesioginę įtaką tiek žmogaus galimybei susižeisti slidinėjant, tiek ir gydymo efektyvumui, taigi ir gydymo išlaidų dydžiui.“

Bendrovė pateikė Lietuvos higienos instituto<sup>1</sup> skelbiamus statistinius duomenis apie gydymo išlaidas: „2020 m. 65 m. ir vyresnių asmenų gydymui dėl traumų (neskaičiuojant ligonių pervežimo ir skubaus gelbėjimo paslaugų) 1-am gyventojui buvo išleista daugiausiai: 54,9 Eurų, 18–64 m. amžiuje – 24 Eurų, 0–17 m. amžiuje – 15,1 Eurų (3 lentelė). 65 m. ir vyresnio amžiaus asmenims stacionarinio gydymo epizodas vidutiniškai kainavo tris kartus daugiau negu vaikams (atitinkamai 2 114,6 ir 704,8 Eurų). 65 m. ir vyresniame amžiuje daugiausiai PSDF lėšų buvo išleidžiama aktyviam stacionariniam gydymui: 64,0 proc. visų išlaidų, ilgalaikiam gydymui – 18,2 proc., ambulatoriniam gydymui (priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuose bei specializuotoje ambulatorinėje pagalboje) – 11,6 proc. (5 pav.). Tai rodo, kad vyresnio amžiaus žmonės patiria daugiau sunkių traumų, reikalaujančių stacionarinio ir ilgalaikio gydymo.“

Bendrovė rašte pateikė viešai prieinamus objektyvius mokslinius / statistinius duomenis iš užsienio specialistų atliktų studijų; šaltiniai nurodomi pateiktuose prieduose: „Rimtų nepageidaujamų reiškinių tikimybė yra reali, todėl prieš pradėdant slidinėti kalnuose vyresnio amžiaus žmonėms reikia atlikti tinkamą sveikatos patikrinimą ir prireikus imtis prevencinių veiksmų<sup>2</sup>.

Ligos ir amžius sukelia daug struktūrinių pokyčių žmogaus organizme, dėl to pagyvenę žmonės gali perkrauti raumenų ir kaulų bei širdies ir kraujagyslių sistemas, nes dėl amžiaus silpnėja organizmo sistemų gebėjimas prisitaikyti prie didelės apkrovos<sup>3</sup>.

Ūmūs sužalojimai yra dažni vyresnio amžiaus žmonėms, užsiimantiems sportine veikla, kuriai reikalinga didelė koordinacija, reakcijos laikas ir pusiausvyra, pavyzdžiui, žaidimai su kamuoliu, slidinėjimas nuo kalnų ir gimnastika<sup>4</sup>.

Net ir sveikų tiriamųjų atveju šios reakcijos labai skiriasi tarp individų, o jas gali dar labiau sustiprinti aplinkos veiksniai, tokie kaip šaltis, mažas drėgmės kiekis, fizinis aktyvumas ir stresas. Šie adaptaciniai mechanizmai, daugumos sveikų asmenų paprastai toleruojami, tačiau gali sukelti didelių problemų pacientams, sergantiems širdies ir kraujagyslių ligomis, kurių funkciniai rezervai jau yra riboti<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Higienos instituto Sveikatos informacijos centras. Sužalojimai ir apsinuodijimai Lietuvoje 2020 m., 10 psl.

<sup>2</sup> Kalnų slidinėjimo rizikos ir naudos santykis slidininkų širdies ir kraujagyslių sistemai, 197 psl.

<sup>3</sup> Senyvo amžiaus asmenų įprastų sporto traumų apžvalga, 1 psl.

<sup>4</sup> Ten pat, 2 psl.

<sup>5</sup> Didelio aukščio įtaka pacientams, sergantiems širdies ir kraujagyslių ligomis: rizikos vertinimas ir praktinės rekomendacijos, 1 psl.

Vyresnio amžiaus slidinėjantys pacientai buvo dažniau paguldomi į intensyvios terapijos skyrius (26,5 %), didesnė ir jų mirštamumo rizika (1,3 %)⁶.

Vyresnio amžiaus slidinėtojams būdingi unikalūs sužalojimų modeliai, didesnis ūmumas, didesnis mirtingumas. Šiems asmenims reikalinga specializuota priežiūra patyrus traumą slidinėjant<sup>7</sup> (pateiktas neoficialus Bendrovės vertimas).

Bendrovė Tarnybai paaiškino, kad Bendrovėje yra taikoma tvarka, pagal kurią vertinama, ar klientui yra reikalingas ir bus taikomas individualus draudimo rizikos vertinimas (gali būti prašoma kliento pateikti papildomą informaciją, pavyzdžiui, gydymo įstaigos pažymą apie sveikatos būklę), kurio metu yra vertinami įvairūs kriterijai, vienas iš kurių gali būti amžius. Šio tyrimo metu Tarnybai buvo pateikta konfidenciali informacija apie Bendrovėje taikomą klientų draudimo rizikos vertinimo procesą, vertinimo kriterijus, tačiau, atsižvelgiant į Bendrovės įspėjimą, kad tai yra įmonės komercinė paslaptis ir negali būti atskleidžiama, šiame sprendime ji detaliai nėra aprašoma, tačiau yra įvertinta šio tyrimo metu.

Bendrovės rašte Tarnybai rašoma: „Dar kartą pažymime, kad nagrinėjamu atveju, klientui (duomenys neskelbtini) nebuvo atsisakyta pateikti draudimo pasiūlymo, tačiau, kaip pripažįsta ir pats Pareiškėjas bei kaip paaiškina Bendrovės klientų draudimo vadybininkė, jo buvo paprašyta pateikti gydytojo pažymą apie sveikatos būklę, kad būtų galima tinkamai įvertinti draudimo riziką ir priimti sprendimą, ar pateikti draudimo pasiūlymą.“

Bendrovė, atsakydama į klausimą ar Pareiškėjas ankstesniais metais kreipėsi į Bendrovę dėl draudimo sutarčių sudarymo, informavo: „Pagal Bendrovės saugomus duomenis, Pareiškėjas į mūsų Bendrovę dėl kelionės (sveikatos) draudimo nesikreipė, tačiau kreipėsi dėl kitų draudimo sutarčių sudarymo ir šios sutartys su Pareiškėju buvo sudarytos.“

Bendrovė pateikė informaciją apie apdraustus klientus ir jų pasiskirstymą pagal amžiaus grupes bei kelionės tipus 2022-01-01–2023-01-31 laikotarpiu (lentelė ir komentaras yra autentiški).

Amžiaus rėžis	Apdraustųjų sk.		
	Pavojingas gyvybei ir (arba) ekstremalusis sportas	Sportas	Žiemos sportas
60-69	4	15	199
70-75	0	0	0
>75	0	0	0

<sup>6</sup> Nacionalinio traumų duomenų banko tyrimas, 1 psl.

<sup>7</sup> Ten pat, 1 psl.

Bendrovės paaiškinime pridedama informacija, apibrėžiant atskiras sporto rūšis: „*Žiemos sportas – slidinėjimas žymėtose trasose su snieglente ir kalnų slidėmis; sportas – sporto kelionės (kai vykstama treniruotis, pasiruošti sporto varžyboms ar jose dalyvauti); pavojingas gyvybei ir (arba) ekstremalusis sportas (veikla) – sporto rūšys ar kita veikla, susijusios su didesne nei kitose sporto šakose ar laisvalaikio užsiėmimuose rizika, kurioms būtini ypatingi fiziniai ir psichiniai gebėjimai bei pasirengimas ir (arba) speciali įranga ir kurių metu atliekami įvairūs fiziniai triukai.*“

Bendrovė pateikė papildomą informaciją, „iš kurios matyti, kad laikotarpiu 2022-01-01–2023-01-31 į Bendrovę apskritai kreipėsi labai mažai  $\geq 70$  amžiaus klientų dėl pasiūlymo pateikimo įtraukiant lentelėje nurodytas rizikas. Kadangi pareigos kaupti informaciją apie tai, dėl kokių priežasčių klientams nebuvo pateikti pasiūlymai, neturime, šios informacijos atskirai nesaugome, todėl tiksliai atsakyti, ar pasiūlymai neteikti todėl, kad klientai atsisakė teikti papildomai prašomą informaciją ar kt. priežasčių, neturime galimybių“ (lentelė yra autentiška).

Amžiaus rėžis	Pavojingas gyvybei ir (arba) ekstremalusis sportas	Sportas	Žiemos sportas
60-69	45	27	361
70-75	1	2	16
>75		1	5

Bendrovė Tarnybai pateikė informaciją apie kelis rizikos prisiėmimo atvejus, patvirtinančius, jog tais atvejais, kai iš kliento sistemiškai prašoma pateikti papildomą informaciją tam, kad būtų tinkamai įvertinta draudimo rizika, ši rizika, gavus prašomą informaciją (pažymą iš gydytojo), yra vertinama individualiai (t. y. realiai) ir sprendimas dėl draudimo pasiūlymo kiekvienu konkrečiu atveju yra priimamas atskirai įvertinus įvairius faktorius (amžius yra tik vienas iš šių faktorių). Viename iš Bendrovės pateiktų rizikos vertinimo pavyzdžių atspindėta praktika, kad, vertinant draudimo riziką, be kitų kriterijų, buvo vertinama asmens sveikatos būklė ir, esant patenkinamai sveikatos būklei, asmeniui sergant atitinkamomis lėtinėmis ligoms, buvo rekomenduota asmenį drausti, įvertinus kitus svarbius kriterijus; kitu atveju, tai yra nustatius, kad klientui diagnozuota osteoporozė, klientas gydėsi dėl kaulų lūžio, įvertinus kelionės tikslą (slidinėjimas) bei kitus reikšmingus kriterijus, buvo rekomenduota kliento nedrausti.

Bendrovė informavo, kad vykstantiems slidinėti asmenims paprastai siūlomas medicininių išlaidų draudimas įtraukiant papildomą žiemos sporto riziką.

Bendrovė, atsakydama į lygių galimybių kontrolierės klausimą, ar Bendrovė apskritai teikia kelionės (sveikatos) draudimo paslaugas 70 metų ir vyresnio amžiaus asmenims, vykstantiems slidinėti; jeigu taip, kokiomis sąlygomis, ar šios sąlygos skiriasi nuo jaunesnio

amžiaus asmenims taikomų draudimo sąlygų, informavo, kad Bendrovė teikia standartinį kelionių draudimą, o kalnų slidinėjimo riziką prisiima ją įvertinusi individualiai; vertinant draudimo riziką, amžius yra tik vienas iš veiksnių, į kurį kartu su kitais faktoriais (*informacija apie kitus faktorius Tarnybai žinoma ir saugoma, tačiau neskelbtina šiame sprendime*) yra atsižvelgiama. Bendrovės rašte aiškinama: „Net ir vertinant slidinėjimo rizikas, prie padidintų rizikų yra priskiriama tik kalnų slidinėjimo rizika. Lygumų slidinėjimas į rizikos vertinimą, kuriam reikalinga gauti papildomą informaciją, nėra įtraukiamas nepriklausomai nuo apdraustojo amžiaus.“

Bendrovės Sekretorius rašte Tarnybai pabrėžė šiuos su Pareiškėjo skundo tyrimu susijusius aspektus: „Pareiškėjo ir jo sūnaus draudimo polisų kainos, įvertinus į polisus įtrauktas skirtingas draudimo rizikas, ženkliai skiriasi: Pareiškėjo sūnaus draudimo poliso su kalnų slidinėjimo rizika kaina yra 50,01 Eur, o Pareiškėjo be kalnų slidinėjimo rizikos – 24,85 Eur; Pareiškėjas buvo apdraustas kelionių draudimu; Jeigu būtų pateikta gydytojo pažyma, Bendrovė būtų priėmusi sprendimą Pareiškėjo atžvilgiu ir dėl kalnų slidinėjimo rizikos prisiėmimo; Kalnų slidinėjimo rizika į Pareiškėjo polisą nebuvo įtraukta ne dėl amžiaus, o dėl to, kad nebuvo galimybės įvertinti Pareiškėjo sveikatos būklę.“

Bendrovės atstovas 2023 m. kovo 24 d. pateikė papildomą informaciją ir paaiškino, kad ir jaunesnio amžiaus asmenų yra prašoma pateikti sveikatos pažymas, pavyzdžiui, ~ 50 metų neturinčių asmenų, jeigu kartu su amžiumi įvertinus kitus kriterijus, kyla poreikis ir esą gali būti atvirkštinis variantas, kai įvertinus kitus reikšmingus kriterijus (*duomenys neskelbtini*), ~ 70 metų amžiaus asmenų neprašoma pateikti pažymos apie sveikatą. Bendrovės atstovas patikino, kad „kiekviena situacija ir rizikos vertinimui pateikti duomenys yra analizuojami bei vertinami labai individualiai“, ir atkreipė dėmesį, kad „klientų pateiktas sveikatos pažymas ir kitus su sveikata susijusius duomenis vertina ir savo rekomendacijas *drausti / nedrausti* rizikos vertintojams teikia medicininį išsilavinimą turintys asmenys“, į kurias atsižvelgiama priimant sprendimą dėl pasiūlymo sudaryti draudimo sutartį.

Lygių galimybių kontrolierė

k o n s t a t u o j a:

1. Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, atsisakydama drausti 75-erių metų Pareiškėją kelionių draudimu, įtraukiant žiemos sportą (toliau – Kelionės draudimas), netaikė



Pareiškėjui mažiau palankaus elgesio dėl jo amžiaus ir ar tokiais veiksmais nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 p., nustatančio paslaugų teikėjo pareigą nepaisant *inter alia* amžiaus visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

## *2. Dėl šiam tyrimui aktualių teisės aktų, kuriais draudžiamas diskriminavimas*

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, III skirsnis reglamentuoja lygybę, o šio skirsnio 20 str. įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas.

Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 str. nustato, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs. Žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Aiškindamas Konstitucijos 29 str. nuostatas, Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtinę teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų<sup>8</sup>. Konstitucinis Teismas 2004 m. gruodžio 13 d. nutarime taip pat konstatavo, kad konstitucinis asmenų lygybės principas nepaneigia pačios galimybės skirtingai traktuoti žmones atsižvelgiant į jų statusą ar padėtį (Konstitucinio Teismo 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimas), tačiau konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeistas, jeigu tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d., 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai).

---

<sup>8</sup> Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas.

„Vertinant tai, ar pagrįstai nustatytas skirtingas teisinis reguliavimas, būtina atsižvelgti į konkrečias teises aplinkybes. Pirmiausia turi būti įvertinti atitinkamų subjektų ir objektų, kuriems taikomas skirtingas teisinis reguliavimas, teisinės padėties skirtumai.“<sup>9</sup>

Konstitucijos 29 str. įtvirtintos nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kurio paskirtis užtikrinti, kad būtų įgyvendintos Konstitucijos 29 str. nuostatos, įtvirtinančios asmenų lygybę ir draudimą varžyti žmogaus teises ir teikti jam privilegijas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu (1 str. 1 d.).

Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 d. 1 punktu nustatyta, kad prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai, nepaisant lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, įpareigojami visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, bei taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas, o šios pareigos nevykdymas yra laikomas Lygių galimybių įstatymo pažeidimu (Lygių galimybių įstatymo 10 str.).

Paslaugos sąvoka įtvirtinta Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymo 2 str. 10 dalyje ir apibrėžiama kaip bet kokia savarankiška, paprastai už užmokestį atliekama ūkinė komercinė veikla, kurios nereglamentuoja nuostatos dėl prekių, kapitalo ar asmenų judėjimo laisvės, kaip nurodyta Europos Bendrijos steigimo sutarties 50 straipsnyje. Europos Bendrijos steigimo sutarties 50 str. paslaugomis įvardijamos „tokios paslaugos, kurios paprastai yra teikiamos už užmokestį ir kurių nereglamentuoja nuostatos dėl prekių, kapitalo ir asmenų judėjimo laisvės. „Paslaugas“ sudaro: a) pramoninio pobūdžio veikla; b) komercinio pobūdžio veikla; c) amatininkų veikla; d) laisvųjų profesijų veikla“. Draudimo paslaugų teikimas priskiriamas Lygių galimybių įstatymo 8 str. reglamentuojamai lygių galimybių įgyvendinimo vartotojų teisių apsaugoje sričiai.

### *3. Dėl lygių galimybių užtikrinimo ir diskriminacijos sampratos*

Taigi diskriminacijos samprata išplaukia iš lygių galimybių principo, įtvirtinto tiek nacionaliniuose, tiek tarptautiniuose teisės aktuose. Įvairiais teisės aktais yra reglamentuota, kad draudžiamas nevienodas elgesys dėl tam tikro žmogaus įgimto ar įgyto požymio, priskirtinos savybės (amžiaus, lyties, lytinės orientacijos, religijos, socialinės padėties ir kt.), todėl

<sup>9</sup> Konstitucinio Teismo 1996 m. vasario 28 d. nutarimas.

diskriminacija plačiaja prasme suvokiama kaip skirtumų darymas, susijęs su asmeniui būdingu tam tikru jį identifikuojančiu požymiu. Dėl šios priežasties asmeniui ar vienodais požymiais pasižyminčiai grupei asmenų gali būti sukuriamos prievolės, nepatogumai, sumažinamos arba apskritai atimamos galimybės realizuoti savo teises, kurie nėra taikomi kitiems visuomenės nariams, pasižymintiems kitais asmens tapatybės požymiais. Taigi diskriminacija pati savaime yra elgesys, dėl kurio asmeniui būtent dėl tam tikro tą asmenį identifikuojančio požymio ar priskirtinos savybės yra sukuriamos neigiamos pasekmės, apribojamos galimybės vienodomis sąlygomis dalyvauti visuomeniniame gyvenime ir naudotis savo teisėmis, kai panašiomis aplinkybėmis kitokiais požymiais pasižyminčiam asmeniui šis mažiau palankus elgesys nėra taikomas.

Lygių galimybių įstatymo 2 str. 1 dalyje diskriminacija įvardijama kaip tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu. Lygių galimybių įstatymo 2 str. 7 d. tiesioginė diskriminacija apibrėžiama kaip elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 str. 7 d. įtvirtintą tiesioginės diskriminacijos apibrėžtį, šiuo konkrečiu atveju tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą, 75-erių metų Pareiškėjas yra palyginamas su jaunesnio amžiaus asmenimis ir vertinama, ar panašiomis aplinkybėmis Pareiškėjui dėl amžiaus nebuvo taikomos mažiau palankios sąlygos įsigyti Kelionės draudimą nei buvo, yra ar galėtų būti taikomos jaunesnio amžiaus asmeniui (asmenims).

Tiriant galimą diskriminacijos amžiaus pagrindu faktą, būtina nustatyti, ar asmens amžius yra esminis požymis, dėl kurio asmuo galėjo, gali ar galėtų patirti mažiau palankų traktavimą įgyjant Kelionės draudimo paslaugas. Svarbu pažymėti, kad konkrečiam diskriminacijos atvejui ištirti yra būtini faktiniai, konkretūs galimo pažeidimo duomenys, kurie vertinami šio tyrimo metu.

#### *4. Dėl skundo tyrimo metu nustatytų aplinkybių ir aktualaus draudimo santykių teisinio reglamentavimo*

4.1. Vertinant skunde nurodytas aplinkybes yra aktualios Civilinio kodekso nuostatos, reglamentuojančios draudimo sutarčių sudarymą.

Civilinio kodekso 6.990 straipsnyje nustatyta draudimo sutarties sudarymo tvarka; 1 dalyje įtvirtinta, kad draudimo sutartis sudaroma draudikui akceptuojant draudėjo pasiūlymą (prašymą), pateiktą draudikui, arba draudėjui akceptuojant draudiko pasiūlymą sudaryti sutartį. *(pastaba: draudėjas yra asmuo, norintis sudaryti draudimo sutartį, kitaip tariant, klientas. Draudikas yra subjektas, teikianti draudimo paslaugas).*

Civilinio kodekso 6.993 str. 1 dalimi yra numatyta draudėjo pareiga atskleisti draudikui prašomą informaciją, tai yra nustatyta, kad, prieš sudarant draudimo sutartį, draudėjas privalo suteikti draudikui visą žinomą informaciją apie aplinkybes, galinčias turėti esminės įtakos draudiminio įvykio atsitikimo tikimybei ir šio įvykio galimų nuostolių dydžiui (draudimo rizikai), jeigu tos aplinkybės nėra ir neturi būti žinomos draudikui.

Civilinio kodekso 6.994 straipsnio, reglamentuojančio draudiko teisę įvertinti draudimo riziką, 2 dalyje nustatyta, kad, jeigu draudimo interesas yra susijęs su fizinio asmens gyvybe ir sveikata, draudikas turi teisę reikalauti iš draudėjo dokumentų, patvirtinančių draudėjo (apdraudžiamo asmens) amžių, sveikatos būklę, profesiją bei kitas draudimo rizikai turinčias reikšmės aplinkybes.

Taigi Civilinio kodekso nuostatomis draudikui suteikta teisė prašyti informacijos apie draudėjo amžių ir sveikatos būklę, kada šie kriterijai yra objektyvūs ir turi reikšmės vertinant draudimo riziką, tačiau nesuteikia teisės atsisakyti sudaryti draudimo sutartį atsižvelgiant išimtinai į draudėjo amžių.

4.2. Draudimo įstatymo 117 straipsnio, reglamentuojančio draudimo riziką, 1 dalimi nustatyta, kad draudikas, vertindamas draudimo riziką, turi teisę atsižvelgti į apdraustojo amžių, sveikatos būklę, profesiją ir kitus draudimo rizikai turinčius reikšmės objektyvius kriterijus, kartu užtikrindamas, kad vienodo rizikos lygio asmenų grupei būtų taikomos vienodos draudimo įmokų ir draudimo išmokų apskaičiavimo sąlygos.

4.3. Išanalizavus Pareiškėjo ir Bendrovės pateiktus paaiškinimus nustatyta, kad Pareiškėjo sūnus 2023 m. sausio 29 d. (sekmadienis) kreipėsi į Bendrovės klientų draudimo vadybininkę, tą dieną dirbusią Kauno Akropolio prekybos centre, prašydamas apdrausti jo tėvą (Pareiškėją) Kelionės draudimu; pirmasis Pareiškėjo sūnaus kreipimasis fiksuotas apie 15 val., antrasis – 16.20 val. Pagal Bendrovės pateiktus paaiškinimus, draudimo sutartys (apdraustieji asmenys – Pareiškėjas bei Pareiškėjo sūnus) buvo sudarytos asmeniui kreipiantis antrą kartą. Skundo tyrimo metu nustatyta, kad draudimo pasiūlymas Pareiškėjui negalėjo būti pateiktas, nes Bendrovės taikomoje draudimo įmokų skaičiavimo sistemoje atsirado reikalavimas pateikti gydytojo pažymą apie Pareiškėjo

sveikatos būklę, kurios negavus Bendrovės atstovė negalėjo pateikti draudimo pasiūlymo. Bendrovės atstovė Pareiškėjo sūnų informavo apie būtinumą pateikti gydymo įstaigos pažymą apie Pareiškėjo sveikatos būklę, be kurios negalėjo būti rengiamas draudimo pasiūlymas. Pagal tyrimo metu gautus Bendrovės ir Pareiškėjo paaiškinimus spręstina, kad pažyma apie Pareiškėjo sveikatos būklę Bendrovei nebuvo pateikta.

Remiantis Bendrovės pateiktais paaiškinimais, Pareiškėjo sveikatos būklės pažyma buvo reikalinga siekiant pateikti Kelionės draudimo pasiūlymą, įvertinus Pareiškėjo duomenis, kelionės tikslą (slidinėjimas, žiemos sportas) bei kitas rizikos vertinimui reikšmingas aplinkybes.

4.4. Pažymėtina, kad Bendrovės pateiktuose raštuose (paaiškinimuose) nebuvo nurodyta, kad Pareiškėjo sūnaus buvo paprašyta pateikti Pareiškėjo sveikatos pažymą būtent dėl Pareiškėjo amžiaus, tai yra šios priežasties nenurodė su Pareiškėjo sūnumi bendravusi Bendrovės atstovė bei pats Pareiškėjas. Bendrovės atstovas 2023 m. kovo 24 d. pateikė papildomą informaciją ir paaiškino, kad ir jaunesnio amžiaus asmenų yra prašoma pateikti sveikatos pažymas, jeigu su amžiumi įvertinus kitus kriterijus, tam kyla poreikis. Šio tyrimo kontekste svarbu pažymėti, kad remiantis Civilinio kodekso nuostatomis, draudikas turi diskrecijos teisę reikalauti iš draudėjo dokumentų, patvirtinančių draudėjo (apdraudžiamo asmens) amžių, sveikatos būklę, jeigu draudimo interesas yra susijęs su fizinio asmens gyvybe ir sveikata. Remiantis Draudimo įstatymo nuostatomis, vertindamas draudimo riziką, draudikas turi diskrecijos teisę atsižvelgti į apdraustojo amžių, sveikatos būklę.

Vertinant Pareiškėjo skunde pateiktos frazės „dažniausiai tokio amžiaus žmonės yra nedraudžiami tokiomis kelionėmis“, kurią Pareiškėjo sūnui galimai pasakė Bendrovės atstovė, tikrumą, būtina konstatuoti, kad Pareiškėjo ir Bendrovės paaiškinimai dėl minėtos frazės yra prieštaringi: Bendrovės klientų draudimo vadybininkė skunde nurodytų žodžių nepatvirtino, bet juos paneigė. Šios frazės pasakymas nėra patvirtintas garso įrašu, liudytojų parodymais bei kitais įrodymais, todėl šio tyrimo metu negali būti vertinamas kaip neginčijamas, pakankamas ir teisėtas įrodymas, kuriuo galėtų būti suponuojamos vyresnio amžiaus asmenų diskriminavimo, jiems perkant kelionių draudimo paslaugas, prielaidos.

4.5. Susipažinus su Bendrovės skelbiamomis Kelionių draudimo taisyklėmis Nr. 56<sup>10</sup>, spręstina, kad šiose taisyklėse nenustatyta amžiaus riba, kurią pasiekusiems asmenims ribojamos

---

<sup>10</sup> Nuoroda internete: [https://www.ld.lt/sites/default/files/2022.-08/kelioniu\\_draudimo\\_taisykles\\_nuo\\_2020\\_07\\_08\\_0.pdf](https://www.ld.lt/sites/default/files/2022.-08/kelioniu_draudimo_taisykles_nuo_2020_07_08_0.pdf).

galimybės arba atsisakoma sudaryti su jais Kelionės draudimo sutartis, įskaitant Kelionės draudimą, kai kelionės tikslas yra žiemos sportas.

4.6. Tyrimo metu išanalizavus Bendrovės pateiktus duomenis sužinota, kad 2022-01-01–2023-01-31 laikotarpiui vyresnio amžiaus, tai yra 60–69 metų asmenų grupėje, 4 asmenys buvo apdrausti pavojingo gyvybei ir (arba) ekstremalaus sporto draudimu, 15 asmenų – sporto ir 199 asmenys – žiemos sporto draudimu; pastebėtina, kad šiuo laikotarpiu 70+ amžiaus asmenys nebuvo apdrausti pirmiau minėtų rūšių draudimu. Remiantis Bendrovės paaiškinimu, tuo pačiu laikotarpiu 60-69 metų grupėje 45 asmenys, tik vienas 70–75 metų amžiaus asmuo kreipėsi dėl pavojingo gyvybei ir (arba) ekstremalaus sporto draudimo, 75+ metų amžiaus asmenys dėl šio draudimo apskritai nesikreipė; dvidešimt septyni 60-69 metų asmenys, du 70–75 metų asmenys ir vienas 75+ metų asmuo kreipėsi dėl sporto draudimo ir 361 asmuo (60-69 metų grupėje), 16 asmenų (70–75 metų grupėje) bei 5 asmenys (75+ metų grupėje) kreipėsi dėl žiemos sporto draudimo.

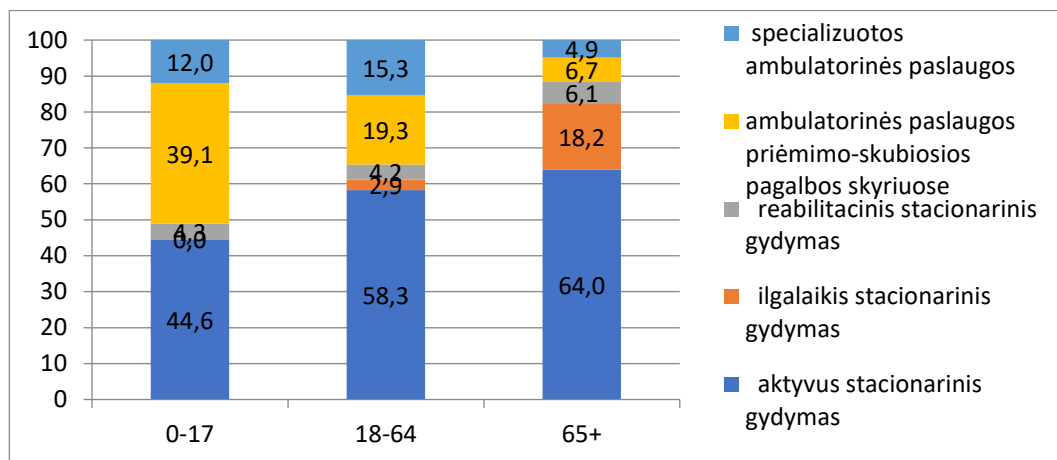
Bendrovės sekretoriaus paaiškinimu, nėra žinoma, dėl kokių priežasčių nurodytu 2022-01-01–2023-01-31 laikotarpiu besikreipiantiems į Bendrovę asmenims nebuvo pateiktas draudimo pasiūlymas dėl minėtų sporto rūšių draudimo, nes duomenys nėra kaupiami.

Aptariant pateiktus duomenis spręstina, kad asmenims 70+ metų grupėje 2022-01-01–2023-01-31 laikotarpiu apskritai nebuvo pateikti kelionių draudimo pasiūlymai, nors apskritai šiuo laikotarpiu dėl pavojingo gyvybei ir (arba) ekstremalaus sporto, sporto ir žiemos sporto į Bendrovę kreipėsi 25 asmenys (70 + metų grupėje). Kartu būtina pažymėti, kad tuo pačiu laikotarpiu iš 433 asmenų (60-69 metų amžiaus grupėje), kurie kreipėsi į Bendrovę dėl pavojingo gyvybei ir (arba) ekstremalaus sporto, sporto, žiemos sporto draudimo pasiūlymai buvo pateikti tik 218 asmenų. Bendrovės atstovo teigimu, nėra žinomos priežastys, dėl kurių kitiems asmenims draudimo pasiūlymai minėtu laikotarpiu nebuvo pateikti. Todėl kyla pagrįstų abejonių, ar šie draudimo pasiūlymai nebuvo pateikti išimtinai dėl minėtų asmenų amžiaus, ar dėl kitų priežasčių, tarp kurių galėjo būti ir amžius.

4.7. Visuotinai žinoma, kad amžius, kaip atskiras kriterijus, tiesiogiai gali lemti atsiradimą kitų kriterijų, kurie yra ar gali būti priskirtini didesnei rizikai, pavyzdžiui, esami ir prognozuojami susirgimai, sveikatos būklė, kuri su amžiumi pagal statistikos duomenis prastėja, sergamumas lėtinėmis ligomis ir kt., vyresnio amžiaus asmenų pažeidžiamumas dėl diagnozuotų gretutinių ligų, gydymo išlaidos, skiriamos pacientų apskritai ir susižalojusių pacientų gydymui.

Higienos instituto publikuojamoje informacijoje<sup>11</sup> apie 2020 metų sužalojimų ir apsinuodijimų gydymo išlaidas pagal amžių rašoma: „65 m. ir vyresniame amžiuje daugiausiai PSDF lėšų buvo išleidžiama aktyviam stacionariniam gydymui: 64,0 proc. visų išlaidų, ilgalaikiam gydymui – 18,2 proc., ambulatoriniams gydymui (priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuose bei specializuotoje ambulatorinėje pagalboje) – 11,6 proc. (pastaba: paveikslėlis toliau). Tai rodo, kad vyresnio amžiaus žmonės patiria daugiau sunkių traumų, reikalaujančių stacionarinio ir ilgalaikio gydymo. Tai atsispindi ir vidutinėje vieno epizodo kainoje: 65 m. ir vyresnių stacionaro ligonių vieno epizodo kaina buvo 2 114,6 Eurais, vaikų – 704,8 Eurais.“

PSDF gydymo išlaidų struktūra pagal amžiaus grupes 2020 m.

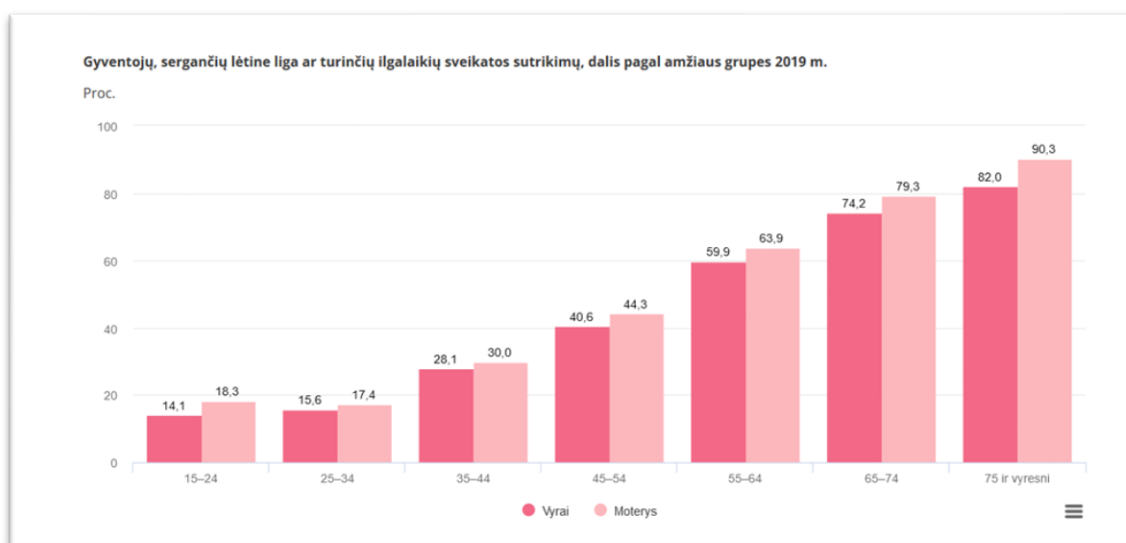


Pirmiau minėtame Higienos instituto leidinyje rašoma: „2020 m. 65 m. ir vyresnių asmenų gydymui dėl traumų (neskaičiuojant ligonių pervežimo ir skubaus gelbėjimo paslaugų) 1-am gyventojui buvo išleista daugiausiai: 54,9 Eurų, 18–64 m. amžiuje – 24 Eurų, 0–17 m. amžiuje – 15,1 Eurų (3 lentelė). 65 m. ir vyresnio amžiaus asmenims stacionarinio gydymo epizodas vidutiniškai kainavo tris kartus daugiau negu vaikams (atitinkamai 2 114,6 ir 704,8 Eurų).“

Taigi vertinant apskritai skundžiamas aplinkybes lygių galimybių nepaisant amžiaus aspektu, negalima ignoruoti objektyvios statistikos, patvirtinančios didesnius vyresnio amžiaus asmenų gydymo kaštus jiems susižalojus, kas gali įdaryti įtaką draudimo išmokų, o kartu ir įmokų dydžiui, taip pat vyresnio amžiaus asmenų sergamumą įvairiomis ligomis, dėl ko jie galėtų būti labiau pažeidžiami dėl kitų rizikos veiksnių, ypač keliaujant, sportuojant, ir šie faktoriai gali pagrįsti draudiko poreikį individualiai vertinti atitinkamo amžiaus asmenų sveikatos būklę bei vėliau pateikti atitinkamą draudimo pasiūlymą.

<sup>11</sup> Higienos instituto Sveikatos informacijos centras. Sužalojimai ir apsinuodijimai Lietuvoje 2020 m., 10–11 psl.

Oficialiosios statistikos portale skelbiama<sup>12</sup>: „Lėtinės ligos – vis didesnį susirūpinimą kelianti problema, tai iššūkis ne tik lėtine liga sergančiam asmeniui, bet ir jo aplinkai, visuomenei bei valstybei“; šiame portale skelbiama, kad „46 proc. gyventojų nurodė, jog serga kokia nors lėtine liga arba turi ilgalaikių (trunkančių mažiausiai 6 mėn.) sveikatos sutrikimų. Moterų, teigusių, jog turi ilgalaikių sveikatos problemų, buvo daugiau negu vyrų – atitinkamai 51 ir 40 proc. Ilgalaikių sveikatos problemų turėjo aštuoni iš dešimties 65 metų ir vyresnių gyventojų“.



Taigi akivaizdu ir natūralu, kad dėl žmogaus senėjimo vykstantys sveikatos pokyčiai, susirgimai gali būti siejami su didesne rizika, dėl ko vyresnio amžiaus asmenų gali būti prašoma duomenų apie jų sveikatos būklę, kuri gali būti vertinama prieš teikiant pasiūlymą dėl Kelionės draudimo sutarties sudarymo. Taigi konstatuotina, kad amžius gali būti vienas iš objektyvių kriterijų vertinant kelionės draudimo riziką, tačiau negali būti laikomas pagrindiniu ir savarankišku faktoriumi, galinčiu lemti atsisakymą sudaryti kelionės draudimo sutartis.

Kaip pažymėjo Bendrovės sekretorius rašte Tarnybai, „teisės aktų nuostatos nedraudžia, o priešingai – leidžia vertinti apdraustųjų duomenis, susijusius su jų amžiumi bei sveikatos būkle, jeigu minėti duomenys turi reikšmės nustatant draudimo riziką ir jeigu tie minėti duomenys yra objektyvūs. Pažymėtina, kad pagal medicininę literatūrą ir viešai paskelbtus mokslininkų atliktus tyrimus bei studijas, asmens amžius ir su juo susiję pakitimai žmogaus organizme bei sveikatos

<sup>12</sup> Nuoroda internete: <https://osp.stat.gov.lt/lietuvos-gyventoju-sveikata-2020/kai-kuriu-letiniu-ligu-ir-bukliu-paplitimas>.



būklė, turi tiesioginę įtaką tiek žmogaus galimybei susižeisti slidinėjant, tiek ir gydymo efektyvumui, taigi ir gydymo išlaidų dydžiui“.

4.8. Tad vertinant skundo tyrimo metu nustatytas aplinkybes, kurios paaiškėjo išnagrinėjus Bendrovės atsakymus bei paties Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad Pareiškėjas buvo apdraustas Kelionės draudimu neįtraukinat žiemos sporto draudimo; Bendrovė nepateikė Pareiškėjui draudimo dėl kalnų žiemos sporto rizikos pasiūlymo todėl, kad Pareiškėjas Bendrovės prašymu nepateikė medicinos įstaigos pažymos apie savo sveikatos būklę, kuri buvo reikalinga Pareiškėjo sveikatos būklei įvertinti bei pasiūlymui dėl Kelionės draudimo, kuris apimtų ir žiemos sportą, pateikti.

4.9. Atkreiptinas dėmesys, kad, remiantis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio, kuriuo įtvirtintas sutarties laisvės principas, 1 dalimi, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, taip pat sudaryti ir šio kodekso nenumatytas sutartis, jeigu tai neprieštarauja įstatymams; 2 dalimi nustatyta, kad draudžiama versti kitą asmenį sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareigą sudaryti sutartį nustato įstatymai ar savanoriškas įsipareigojimas sudaryti sutartį. Skunde aprašytiems santykiams, tai yra Bendrovei, įstatymais nėra nustatyta pareiga sudaryti su klientais kelionės draudimo sutartis, skundo tyrimo metu nebuvo gauta duomenų, kad Pareiškėjas arba Bendrovė buvo savanoriškai įsipareigoję sudaryti Kelionės draudimo sutartį.

Vertinant skundo aplinkybes aktuali yra ir Civilinio kodekso 1.5 str. 1 dalies nuostata, kuria įtvirtinami esminiai civilinių santykių dalyvių veiklos principai, tai yra numatyta, kad civilinių teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei atlikdami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus.

Taigi pagal skundo tyrimo metu paaiškėjusias aplinkybes nėra pagrindo daryti išvadą, kad Pareiškėjui Kelionės draudimo pasiūlymas nebuvo pateiktas išimtinai dėl jo amžiaus ir kad amžius buvo lemiamas faktorius, dėl kurio Pareiškėjas nebuvo apdraustas Kelionės draudimu, apimančiu ir draudimą dėl galimų žiemos sporto rizikų. Skundo tyrimo metu paaiškėjo, kad Kelionės draudimo pasiūlymas Pareiškėjui nebuvo pradėtas rengti dėl to, kad jis nepateikė Bendrovei prašomos informacijos apie jo sveikatos būklę. Kaip buvo minėta pirmiau, teisės aktų nuostatomis draudikui suteikiama teisė prašyti informacijos apie draudžiamą sveikatos būklę ir amžių, jeigu draudimo interesas yra susijęs su asmens gyvybe ir sveikata ir ši diskrecijos teisė, tai yra šios teisės realizavimas – Pareiškėjui pateiktas prašymas, pats savaime nevertintinas kaip mažiau palankus elgesys su asmeniu dėl amžiaus įgyjant draudimo paslaugas.

Atkreiptinas dėmesys, kad Lygių galimybių kontrolieriaus 2017 m. liepos 10 d. sprendime Nr. (17)SN-16)SP-63<sup>13</sup> buvo konstatuota, kad „amžius gali būti vienu iš objektyvių kriterijų vertinant kelionės draudimo riziką, tačiau negali būti laikomas pagrindiniu ir savarankišku atsisakymą sudaryti kelionės draudimo sutartis lemiančiu kriterijumi. Amžius, kaip atskiras kriterijus, tiesiogiai gali lemti kitas aplinkybes, kurios yra ar gali būti priskirtos didesnei rizikai, pavyzdžiui, esami ir prognozuojami susirgimai, sveikatos būklė, kuri su amžiumi pagal statistikos duomenis prastėja, sergamumas chroniškais ligomis ir kt. Todėl darytina išvada, kad ne amžius, bet dėl žmogaus senėjimo vykstantys neigiami sveikatos pokyčiai, susirgimai lemia ir gali lemti vyresnio amžiaus asmenims taikomas mažiau palankias kelionės draudimo sutarčių sudarymo sąlygas, tai yra didesnių draudimo įmokų nustatymą, sveikatos patikros būtinumą, labiau konservatyvų draudėjų vertinimą ir kt.“.

Taigi įvertinus pirmiau aprašytas aplinkybes, nėra pagrindo daryti išvadą, kad Bendrovė nevykdė arba netinkamai vykdė Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 d. 1 punktu nustatytą paslaugų teikėjo pareigą sudaryti nepaisant *inter alia* amžiaus visiems vartotojams vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, bei taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Atkreiptinas dėmesys, kad, remiantis Draudimo įstatymo 90<sup>1</sup> str. 1 dalimi, draudimo produktų platintojas, teikdamas draudėjui, apdraustajam, naudos gavėjui ar nukentėjusiam trečiajam asmeniui draudimo produktų platinimo paslaugas, turi visada sąžiningai, teisingai ir profesionaliai veikti geriausiomis draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims sąlygomis ir jų interesais.

Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba dažnai sulaukia vyresnio amžiaus asmenų kreipimūsi arba skundų dėl atsisakymo suteikti kelionių draudimo paslaugas vyresnio amžiaus asmenims, tikslinga aptarti su draudimo paslaugų teikimą prižiūrinčia institucija, tai yra Lietuvos banku, draudimo paslaugų teikimo sąlygas vyresnio amžiaus asmenims, siekiant išsiaiškinti galimas atsisakymo teikti draudimo paslaugas priežastis bei aptariant galimus būdus, priemones, kurių pagalba vyresnio amžiaus asmenys, net ir turintys sveikatos problemų, galėtų įgyti kelionių draudimo paslaugas, keliauti, sportuoti ir tenkinti kitus asmeninius poreikius.

Tad vertinant vykstančius visuomenės senėjimo procesus, vis didėjantį vyresnio amžiaus asmenų aktyvumą, būtina objektyviai, protingai, teisingai ir sąžiningai vertinti visus kriterijus,

---

<sup>13</sup> Nuoroda internete: <https://lygybe.lt/data/public/uploads/2017/07/nr.-17sn-16sp-63.pdf>

galinčius daryti įtaką kelionės draudimo rizikos vertinimui, ypač teikiant vyresnio amžiaus asmenims pasiūlymus dėl kelionės draudimo sutarties (įskaitant sutarties dėl pavojingo gyvybei ir(ar) ekstremalaus sporto, sporto ar žiemos sporto draudimo), užtikrinant geriausias šio amžiaus asmenų draudimo paslaugų teikimo sąlygas, visapusiškas vyresnio amžiaus asmenų galimybes pasinaudoti teise judėti, būti aktyviems visuomenės nariams, mažinant vyresnio amžiaus asmenų socialinę atskirtį.

Vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 str. 2 dalies nuostata, suteikiančia teisę lygių galimybių kontrolieriui teikti išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, rekomenduoju Bendrovei:

1. Rinkti nuasmenintą informaciją apie 60+ asmenų grupės pateiktų prašymų drausti juos kelionių draudimu ir draudimu dėl pavojingo gyvybei ir (arba) ekstremalaus sporto, sporto, žiemos sporto draudimo ir šių prašymų atsisakymo tenkinti priežastis, siekiant identifikuoti, kokie faktoriai lėmė Bendrovės atsisakymą pateikti kelionės draudimo pasiūlymą šio amžiaus asmenims.

2. Bendrovės darbuotojams tiksliai ir aiškiai paaiškinti klientams apie būtinumo suteikti informaciją apie draudėjo amžių, sveikatos būklę priežastis bei motyvuoti atsisakymą pateikti draudimo pasiūlymą, ypač vertinant, kad kelionės draudimo pasiūlymai atitinkamais atvejais nėra pateikiami vyresnio amžiaus asmenims, kas gali būti suvokiama kaip vyresnio amžiaus asmenų mažiau palankus traktavimas.

3. Skelbti išsamią ir skaidrią informaciją Bendrovės interneto svetainėje apie taikomą individualių klientų vertinimą teikiant kelionės draudimo pasiūlymą, nurodant priežastis ir išsamiai paaiškinant, kodėl, kokiais atvejais klientas gali būti vertinamas individualiai vertinant draudimo riziką. Draudimo paslaugų teikimo skaidrumas padėtų išsklaidyti abejones bei įtarimus, kad vyresnio amžiaus asmenys išskirtinai dėl amžiaus vertinami mažiau palankiai teikiant kelionės, gyvybės, sveikatos draudimo paslaugas.

4. Veikti sąžiningai, teisingai ir profesionaliai geriausiomis draudėjams, apdraustiesiems, naudos gavėjams ir nukentėjusiems tretiesiems asmenims sąlygomis ir jų interesais ir ieškoti būdų, kad vyresnio amžiaus asmenims būtų sudarytos sąlygos saugiai, t.y. turint kelionių ar kitą tikslinį draudimą, keliauti, sportuoti, užsiimti aktyvia veikla.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14 straipsniu, 16 straipsniu, 17 straipsniu bei 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pripažinti skundą nepagrįstu, nepasitvirtinus Lygių galimybių įstatymo pažeidimams.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Bendrovę.

Sprendimas per 1 (vieną) mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka arba Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatyme nustatyta tvarka.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė