



LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS AMŽIAUS PAGRINDU TEIKIANT KELIONIŲ DRAUDIMO PASLAUGAS INTERNETU 75-ERIŲ METŲ AMŽIAUS IR VYRESNIEMS ASMENIMS TYRIMO

2024 m. liepos 23 d. Nr. (24)SI-3)SP-59

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) pradėtas tyrimas Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierės iniciatyva dėl galimo Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto, pagal kurį prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas, be kita ko, amžiaus privalo, visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas, pažeidimo. Tyrimas lygių galimybių kontrolierės iniciatyva pradėtas atsižvelgiant į AAS „BTA Baltic Insurance Company“ filialas Lietuvoje¹ (toliau – ir Bendrovė) interneto svetainėje draudėjams skelbiamą informaciją apie galimybę draustis internetu kelionių draudimu, kurioje numatyta, kad maksimali keliaujančio asmens amžiaus riba yra iki 75-erių metų, ir nėra pateikiama informacija, ar vyresni nei 75-erių metų amžiaus asmenys gali būti draudžiami kelionių draudimu.

1. Lygių galimybių kontrolierė, vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, 2024 m. gegužės 23 d. raštu Nr. (24)SI-3)S-295 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į Bendrovę ir paprašė pateikti informaciją ir atsakyti į pateiktus klausimus:

„1. Kodėl BTA interneto svetainėje skelbiama, kad sutartis internetu dėl kelionės draudimo galima sudaryti tik su asmenimis iki 75-erių metų amžiaus?

¹ <https://www.bta.lt/privatiems/kelioniu-draudimas>.

2. Ar vyresni nei 75-eri metai amžiaus asmenys gali sudaryti kelionės draudimo sutartis internetu? Prašytume plačiau pakomentuoti kelionės draudimo sutarčių sudarymo su vyresniais nei 75-eri metai asmenimis specifiką, sąlygas, kitas aplinkybes (internetu ar kitais būdais).

3. Prašytume informuoti, kiek 2023 m. ir 2024 m. sausio – balandžio mėn. vyresni nei 75-eri metai asmenys įgijo kelionių draudimo paslaugas?

4. Ar 2023 ir 2024 metais buvo atvejų, kai vyresni nei 75-eri metai asmenys nebuvo draudžiami kelionių draudimu, jeigu taip, prašytume paaiškinti, dėl kokių priežasčių?

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

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2. Bendrovė 2024 m. gegužės 31 d. raštu informavo, kad Bendrovės Kelionių draudimą internetu gali įsigyti asmenys nuo 18 iki 75-erių metų. Asmenys virš 75-erių metų patenka į didesnę rizikos grupę, todėl draudimo sutarties sąlygos turi būti vertinamos individualiai ir derinamos su rizikos vertintoju kiekvienu konkrečiu atveju. Vyresnių nei 75-eri metai asmenų rizikingumo vertinimas reikalauja kruopščios analizės, nes reikia įvertinti asmens sveikatos būklę bei kitus faktorius, turinčius didelės reikšmės sutarties sudarymui. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 117 str. 1 d. nustatyta, jog „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.“

Siekiant teisingai įvertinti draudimo riziką, draudimo bendrovė nenumato galimybės draustis Kelionės draudimu vyresniems nei 75-erių metų asmenims internete, nes rizikos vertinimas nebūtų tikslus. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.994 str. 2 d. nustatyta, jog „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.“ Draudimo bendrovės internetiniame puslapyje yra neįmanoma nurodyti viso ligų sąrašo, paprašyti draudėjo pateikti reikiamus dokumentus ar gauti kitą svarbią informaciją, siekiant įvertinti

draudimo riziką ir sudaryti draudimo sutartį. Visi šie duomenys gali būti gaunami tik tiesiogiai bendraujant su klientu.

Bendrovė paaikškino, jog šiuo metu, asmenys, naudodamiesi draudimo bendrovės BTA paslaugomis internetu ir susidūrę su problema ar kilus klausimų, turi galimybę gauti reikiamą informaciją telefonu arba pasinaudoti pokalbio internetu (chat) paslauga. Siekiant pagerinti pateikiamą visą reikalingą informaciją klientams, besidraudžiantiems kelionės draudimu, AAS „BTA Baltic Insurance Company“ filialas Lietuvoje artimiausiu metu savo internetiniame puslapyje (klientams žymint konkrečią informaciją draudžiantis) papildys pasirinkimus, t. y. asmenys, turės galimybę pasirinkti apdraustojo grupę 75+. Pasirinkus šią amžiaus grupę, klientas bus informuojamas apie galimybę sudaryti kelionių draudimo sutartį susisiekus el. paštu ar paskambinus telefonu.

Bendrovė nurodė, jog 2023 m. draudimo bendrovėje BTA buvo sudarytos 1 784 kelionių draudimo sutartys, apdrausti 2 026 asmenys vyresni nei 75-erių metų. 2024 m. sausio – balandžio mėn. buvo sudarytos 302 kelionių draudimo sutartys, apdrausti 346 asmenys vyresni nei 75-erių metų. Apgailestavo, jog duomenys apie nesudarytas draudimo sutartis draudimo bendrovėje BTA nėra kaupiami.

Teigė, jog kelionės draudimo sutarčių sudarymą reglamentuoja CK bei Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. Draudimo santykiai yra sutartiniai santykiai, kuriems galioja sutarčių laisvės principas (CK 6.156 str. 2 d.). Tam tikros sutarties laisvės ribos gali būti nustatytos imperatyviomis įstatymo normomis, pvz. transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo atveju sutarties laisvė yra ribojama, nes pareigą sudaryti draudimo sutartį nustato įstatymas. Kelionės rizikų draudimo sutartis yra savanoriškoji draudimo sutartis, todėl įstatymas neįpareigoja draudiko sudaryti draudimo sutarties, jeigu draudikas nepageidauja konkrečiu atveju prisiimti rizikos.

Sutarties laisvė reiškia, kad civilinių teisinių santykių subjektai (tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys) patys sprendžia, jiems sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, o nusprendę sudaryti patys renkasi su kuo. Negalima priversti asmens sudaryti sutartį prieš jo valią, išskyrus atvejus, kai tokia pareiga nurodyta įstatyme. Atsižvelgiant į tai, galioja nuostata, jog draudikas turi teisę atsisakyti sudaryti draudimo sutartį nenurodydamas priežasčių.

Kiekvieną kartą, esant suinteresuoto asmens prašymui sudaryti draudimo sutartį, draudikas sprendžia, ar jis pageidauja prisiimti konkrečią riziką. Priešingu atveju, būtų paneigtas

geros verslo praktikos principas bei sudaryta grėsmė visam draudimo bendrovės veiklos mechanizmui (priisiimant įsipareigojimus/riziką, kurių draudikas nesugebės vykdyti).

Lygių galimybių kontrolierė

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

3. Lygių galimybių kontrolierės iniciatyva pradėto tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, skelbdama interneto svetainėje informaciją apie galimybę draustis internetu kelionių draudimu asmenims iki 75-erių metų, sudaro galimai mažiau palankių galimybių asmenims, sulaukusiems daugiau nei 75-eri metai amžiaus, draustis internetu dėl potencialių draudėjų amžiaus, ir ar tokiais veiksmais nepažeidžia Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto, kuriame nustatyta paslaugų teikėjo pareiga 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.

4. 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 straipsnyje įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas; 21 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintas diskriminacijos draudimas, ypač dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos ar tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos.

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis asmenų lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje nustatyta, kad įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys yra 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 straipsnio 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 prigimtine teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų². Konstitucinis Teismas yra pažymėjęs ir tai, kad konstitucinis asmenų lygiateisiškumo principas savaime nepaneigia galimybės įstatymu nustatyti nevienodą, diferencijuotą tam tikrų asmenų, priklausančių skirtingoms kategorijoms, teisinį reguliavimą, jeigu tarp šių asmenų yra tokio pobūdžio skirtumų, kurie tokį diferencijuotą reguliavimą daro objektyviai pateisinamą; vertinant, ar pagrįstai yra nustatytas skirtingas reguliavimas, būtina atsižvelgti į konkrečias teises aplinkybes; pirmiausia turi būti įvertinti asmenų ir objektų, kuriems taikomas skirtingas teisinis reguliavimas, teisinės padėties skirtumai³.

Konstitucijos 29 straipsnyje įtvirtintos nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kurio paskirtis užtikrinti, kad būtų įgyvendintos Konstitucijos 29 straipsnio 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 straipsnio 1 dalies 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 straipsnio 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. Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 57 straipsnyje (EB sutarties ex 50 straipsnis) 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

² Be kitų, Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d., 2024 m. kovo 7 d. nutarimai.

³ Be kitų, Konstitucinio Teismo 2017 m. gruodžio 1 d., 2023 m. spalio 4 d. nutarimai.

teikimas priskiriamas Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnyje reglamentuojamai lygių galimybių įgyvendinimo vartotojų teisių apsaugoje sričiai.

5. Dėl lygių galimybių užtikrinimo ir diskriminacijos sampratos

Diskriminacijos samprata išplaukia iš lygių galimybių principo, įtvirtinto tiek nacionaliniuose, tiek tarptautiniuose teisės aktuose. Įvairiuose teisės aktuose yra įtvirtinta, kad draudžiamas nevienodas elgesys dėl tam tikro žmogaus įgimto ar įgyto požymio, priskirtinos savybės (amžiaus, lyties, seksualinės orientacijos, religijos, socialinės padėties ir kt.), todėl diskriminacija plačiąja prasme suvokiama kaip skirtumų darymas, susijęs su asmeniui būdingu tam tikru jį identifikuojančiu požymiu, kai tokiam skirtingam traktavimui nėra jokių objektyvių pagrindų priešasčių. Dėl tokio skirtingo traktavimo 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 požymiais⁴.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje diskriminacija apibrėžiama kaip tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu. Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje tiesioginė diskriminacija apibrėžiama kaip elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, 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.

Taigi diskriminacija kildinama iš palyginamųjų asmenų ar jų grupių nevienodo traktavimo, pagrįsto to asmens ar grupės asmenų tam tikrais tapatybės požymiais ar priskirtinomis savybėmis. Remiantis Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalyje įtvirtinta tiesioginės diskriminacijos apibrėžtimi, tiriant šiuo konkrečiu atveju galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu fakto buvimą arba nebuvimą, daugiau nei 75-erių metų amžiaus sulaukę potencialūs kelionių draudimo paslaugos gavėjai yra lyginami su jaunesnio amžiaus asmenimis ir vertinama, ar panašiomis aplinkybėmis daugiau nei 75-erių metų amžiaus sulaukusiems asmenims dėl amžiaus nėra taikomos mažiau palankios sąlygos įsigyti kelionės draudimą internetu nei buvo, yra ar galėtų būti taikomos jaunesnio amžiaus asmenims.

⁴ Lygių galimybių kontrolieriaus 2024 m. gegužės 23 d. sprendimas Nr. (24)SN-81)SP-47.

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 iširti yra būtini faktiniai, konkretūs galimo pažeidimo duomenys, kurie vertinami tyrimo metu. Tačiau šio tyrimo metu siekiama nustatyti, ar apskritai 75-erių metų amžiaus ribą perkopusiems asmenims yra sudaromos galimybės įsigyti kelionių draudimą internetu ir, jeigu galimybė draustis internetu šiai asmenų grupei yra netaikoma, ar nustatyti ribojimai gali būti pateisinami objektyviomis aplinkybėmis ar teisėto tikslo buvimu bei ar apskritai vyresnio amžiaus (daugiau nei 75-erių metų sulaukusių) asmenų grupei taikomi kitokie kelionių draudimo paslaugos įsigijimo būdai. Kitaip tariant, tyrimo metu siekiama nustatyti, ar vyresnio nei 75-eri metai amžiaus asmenys, siekiantys sudaryti kelionės draudimo sutartį internetu, nebūtų vertinami mažiau palankiai būtent dėl amžiaus.

6. Dėl tyrimo metu nustatytų aplinkybių ir aktualaus draudimo santykių teisinio reglamentavimo

6.1. Vertinant nustatytas aplinkybes dėl Bendrovės taikomo kelionių draudimo įsigijimo internetu sąlygų vyresniems nei 75-erių metų amžiaus asmenims, dėl kurių teisių galimo pažeidimo buvo inicijuotas lygių galimybių kontrolieriaus tyrimas, yra aktualios CK nuostatos, reglamentuojančios draudimo sutarčių sudarymą.

CK 6.990 straipsnyje nustatyta draudimo sutarties sudarymo tvarka. Šio straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad draudimo sutartis sudaroma draudikui (*subjektui, teikiančiam draudimo paslaugas*) akceptuojant draudėjo (asmens, norinčio sudaryti draudimo sutartį) pasiūlymą (prašymą), pateiktą draudikui, arba draudėjui akceptuojant draudiko pasiūlymą sudaryti sutartį.

CK 6.993 straipsnio 1 dalimi yra numatyta draudėjo pareiga atskleisti draudikui prašomą informaciją, t. y. 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; 6.993 straipsnio 2 dalimi yra įtvirtinta, kad esminėmis aplinkybėmis sudarant draudimo sutartį, apie kurias draudėjas privalo informuoti draudiką, pripažįstamos aplinkybės, nurodytos standartinėse draudimo sutarties sąlygose (draudimo rūšies taisyklėse), taip pat aplinkybės, apie kurias draudikas raštu prašė draudėjo suteikti informaciją.

CK 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 CK nuostatomis draudikui suteikta teisė prašyti informacijos apie draudėjo amžių ir sveikatos būklę bei kitas draudimo rizikai reikšmingas aplinkybes, kada šie kriterijai yra objektyvūs ir turi reikšmės nustatant ir vertinant draudimo riziką.

Taip pat svarbu pažymėti, į ką, be kita ko, kad „draudiko teisė gauti informaciją ir (ar) dokumentus, susijusius su prisiimamos draudimo rizikos vertinimu, kyla iš fiduciarinės draudimo sutarties prigimties. Tai reiškia, kad draudimo sutarties šalių santykiai grindžiami jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu; dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti⁵.“

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.

6.2. Bendrovės viešai skelbiamų Kelionės rizikų draudimo taisyklių⁶ (toliau – Taisyklės), patvirtintų AAS “BTA Baltic Insurance Company” 2019-08-29 Valdybos nutarimu Nr. LVB1_000202-03-03-2019-83, 3.1 punkte nurodyta, jog „Prieš pasirašydamas draudimo sutartį, Draudėjas įsipareigoja pateikti BTA teisingą bei išsamią informaciją, kurios prašo BTA, ir kuri yra susijusi su draudimo objektu bei yra būtina, siekiant įvertinti draudimo riziką. Jeigu draudėjas tyčia neatskleidžia informacijos, kuri yra būtina įvertinti draudimo rizikai, arba tyčia pateikia klaidingą ar neišsamią informaciją, BTA turi teisę reikalauti pripažinti draudimo sutartį negaliojančia. Tokiu atveju BTA draudimo įmokos negrąžina.“

Susipažinus su Bendrovės skelbiamomis Taisyklėmis, konstatuotina, kad šiose Taisyklėse nėra nustatyta amžiaus riba, kurią pasiekusiems asmenims būtų ribojamos galimybės arba

⁵ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008.

⁶ https://www.bta.lt/media/Taisykles-privatiems/KRD/krd-taisykles-lt-20190909-2.pdf?_gl=1*eyncw*_up*MQ..&gclid=CjwKCAjwqMO0BhA8EiwAFTLgIPwNMAbsR2KF4kdM7EivZEK3Q52mFntbR4DCF6Q-6O-00zx5s6uNtRoC5-UQAvD_BwE

atsisakoma sudaryti Kelionės draudimo sutartis. Taisyklėse, kaip beje ir pirmiau minėtuose draudimo sutarčių sudarymą reglamentuojančiuose teisės aktuose, nėra nustatyta amžiaus riba, pagal kurią būtų draudžiama sudaryti kelionių draudimo sutartis internetu, atsižvelgiant į asmens amžių.

Šio tyrimo kontekste svarbu pažymėti, kad remiantis CK, Draudimo įstatymo nuostatomis, draudikas, norėdamas įsivertinti draudimo riziką, 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.

6.3. Bendrovė, atsakydama į klausimą, kodėl kelionės draudimo sutarties negalima sudaryti internetu daugiau nei 75-erių metų sulaukusiems asmenims, Tarnybai paaiškino, kad „asmenys virš 75 metų patenka į didesnę rizikos grupę, todėl draudimo sutarties sąlygos turi būti vertinamos individualiai ir derinamos su rizikos vertintoju kiekvienu konkrečiu atveju. Vyresnių nei 75 m. asmenų rizikingumo vertinimas reikalauja kruopščios analizės, nes reikia įvertinti asmens sveikatos būklę bei kitus faktorius, turinčius didelės reikšmės sutarties sudarymui.“ „Siekiant teisingai įvertinti draudimo riziką, draudimo bendrovė nenumato galimybės draustis kelionės draudimu vyresniems nei 75 metų asmenims internete, nes rizikos vertinimas nebūtų tikslus.“

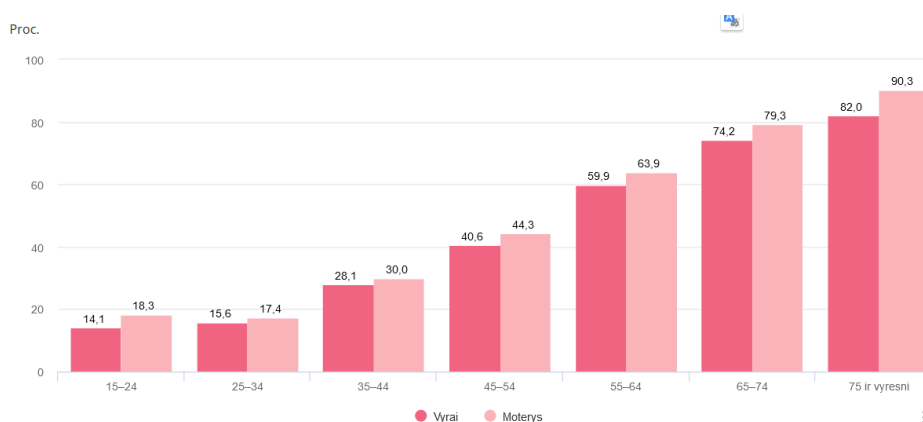
Remiantis Bendrovės pateiktais paaiškinimais konstatuotina, kad daugiau nei 75-erių metų sulaukę asmenys negali automatiškai (savaime) sudaryti draudimo sutarties internetu dėl to, kad šio amžiaus asmenys yra vertinami atsargiau, tai yra individualiai, šios amžiaus grupės asmenims taikomos kitokia draudimo sutarčių sudarymo internetu tvarka (atskirai susiekiant su draudiko atstovu telefonu ar pokalbiu internete).

Bendrovė neteikė statistinių duomenų apie Lietuvoje fiksuojamus asmenų sveikatos pokyčius atsižvelgiant į žmogaus amžių, kitaip tariant, susirgimų padidėjimą, sveikatos pablogėjimą atsižvelgiant į amžių.

Oficialiosios statistikos portale skelbiama⁷: „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“.

⁷ Nuoroda internete: <https://osp.stat.gov.lt/lietuvos-gyventoju-sveikata-2020/kai-kuriu-letiniu-ligu-ir-bukliu-paplitimas>.

Gyventojų, sergančių lėtine liga ar turinčių ilgalaikių sveikatos sutrikimų, dalis pagal amžiaus grupes 2019 m.



Iš šių duomenų matyti, kad 55-64 metų amžiaus moterų ir vyrų sergamumas lėtinėmis ligomis bei ilgalaikių sveikatos sutrikimų skaičius padidėja beveik 20 procentų, palyginus su 45-64 metų asmenų amžiaus grupe, atitinkamai stebimas apie 20 procentų padidėjęs sergamumas 75-erių ir vyresnių amžiaus asmenų grupėje, palyginus su 55-64 metų asmenų grupe. Taigi remiantis statistikos duomenimis akivaizdu, kad vykstant senėjimo procesui žmonių sergamumas įvairiomis ligomis didėja ir fiksuojamas vyresnio amžiaus asmenų žymiai dažnesnis sergamumas įvairiomis ligomis, nei jaunesnių asmenų.

Todėl šio tyrimo metu vertinant palyginamuosius asmenis (iki 75-erių metų ir vyresnius nei 75-erių metų amžiaus) konstatuotina, kad skirtingo amžiaus asmenys patys savaime dėl objektyvių priežasčių, konkrečių stebimų faktorių, t. y. individualių fiziologinių savybių, polinkio sirgti lėtinėmis ligomis, ilgalaikių sveikatos sutrikimų turėjimo, gydymo būdų efektyvumo, sveikimo proceso trukmės ir kitų juos charakterizuojančių veiksnių, nėra panašioje (tapačioje) situacijoje, kad jiems būtų taikomos tokios pačios kelionės draudimo internetu sąlygos. Dėl to negalima vienareikšmiškai ir neginčytinai pripažinti, kad asmenys, sulaukę daugiau nei 75-erių metų, nepagrįstai patiria galimai mažiau palankų traktavimą dėl amžiaus, nei asmenys iki 75-erių metų, nes skirtingo amžiaus asmenų grupės yra nepanašiose, bet skirtingose aplinkybėse dėl juos apibūdinančių objektyvių faktorių.

Skirtingo amžiaus asmenų palyginamumo klausimas galimai diskriminacijai nustatyti buvo vertinamas lygių galimybių kontrolieriaus 2017 m. liepos 10 d. sprendime Nr. (17)SN-16)SP-63⁸ bei 2017 m. liepos 14 d. sprendime Nr. (17)SN-131)SP-64⁹, kuriuose buvo padaryta išvada, kad

⁸ Nuoroda internete: <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/nr.-17sn-16sp-63.pdf>.

⁹ Nuoroda internete: <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/sprendimas-nr.-17sn-131sp-64.pdf>.

„skirtingo biologinio amžiaus asmenys dėl objektyviai vykstančių fizinės sveikatos pokyčių, kurie, remiantis statistikos duomenimis, blogėja, dėl atsirandančių susirgimų įvairiomis ligomis, vykstančių objektyvių ir neišvengiamų žmogaus senėjimo procesų negali būti traktuojami kaip vienodos rizikos grupės asmenys, įgyjant kelionės draudimo paslaugas internetu. Amžius, kaip atskiras kriterijus, tiesiogiai gali lemti ir lemia kitas aplinkybes, kurios yra ar gali būti priskirtos didesnei rizikai, pavyzdžiui, esami ir prognozuojami susirgimai, sveikatos būklė, kuri su amžiumi, remiantis statistikos duomenimis, prastėja, sergamumas chroniškėmis ligomis ir kt.“. Minėtuose lygių galimybių kontrolieriaus 2017 m. sprendimuose buvo konstatuota, „kad ne amžius, bet dėl žmogaus senėjimo vykstantys neigiami sveikatos pokyčiai, susirgimai lemia ir gali lemti vyresnio amžiaus asmenims taikomas mažiau palankias ar galimybes ribojančias kelionės draudimo sutarčių sudarymo sąlygas internetu, kurios yra susijusios su sveikatos patikros būtinumu, labiau konservatyviu draudėjų vertinimu, kas objektyviai ir protingai gali būti atliekama individualaus draudėjo vertinimo metu. Atsižvelgiant į tai, kad dėl draudėjo biologinio amžiaus tiesiogiai ir objektyviai kinta jo fizinė sveikata, didėja sergamumas ir tikimybė susirgti įvairiomis ligomis, mažėja fizinė ištvermė ir atsparumas aplinkos pokyčiams, kas tiesiogiai daro įtaką kelionės draudimo rizikai, objektyviai nėra galimybės atlikti asmenų iki 75 metų ir 75 metų amžiaus ribą perkopusių asmenų palyginimo galimai diskriminacijai nustatyti, įgyjant kelionių draudimo paslaugas internetu. Pažymėtina, kad tarp šių asmenų grupių yra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kurie suponuoja jų atsiradimą nepanašiose, bet skirtingose aplinkybėse. Vyresnio amžiaus asmenų ribotos galimybės įgyti kelionės draudimo paslaugas internetu negali būti vertinamos kaip mažiau palankus traktavimas amžiaus pagrindu teikiant kelionės draudimo paslaugas internetu.“

Kaip ir 2017 m. priimtuose lygių galimybių kontrolieriaus sprendimuose, taip ir šio tyrimo metu konstatuotina, kad žmogaus biologinis amžius yra tiesiogiai ir neatsiejamai susijęs su sveikatos būkle, sergamumu įvairiomis ligomis, kurios gali daryti tiesioginę įtaką žmogaus gebėjimui produktyviai, o kartu sėkmingai gyventi pilnavertį gyvenimą, mokytis, dirbti, keliauti, būti aktyviu visuomenės nariu. Todėl darytina išvada, kad skirtingo biologinio amžiaus asmenys dėl objektyviai vykstančių fizinės sveikatos pokyčių, kurie, remiantis statistikos duomenimis, blogėja, dėl atsirandančių susirgimų įvairiomis ligomis, vykstančių objektyvių ir neišvengiamų žmogaus senėjimo procesų negali būti traktuojami kaip vienodos rizikos grupės asmenys, įgyjant kelionės draudimo paslaugas internetu. Amžius, kaip atskiras kriterijus, tiesiogiai gali lemti ir lemia kitas aplinkybes, kurios yra ar gali būti priskirtos didesnei rizikai, pavyzdžiui, esami ir

prognozuojami susirgimai, sveikatos būklė, kuri su amžiumi, remiantis statistikos duomenis, prastėja, sergamumas chroniškėmis ligomis ir kt. Remiantis tyrimo metu gautais paaiškinimais, statistikos duomenimis, spręstina, kad ne amžius, bet dėl žmogaus senėjimo vykstantys nepalankūs sveikatos pokyčiai, polinkis sirgti įvairiomis lėtinėmis ligomis lemia ir gali lemti vyresnio amžiaus asmenims, o šiuo konkrečiu atveju vyresniems nei 75-erių metų amžiaus asmenims, taikomos kitokios kelionės draudimo įsigijimo sąlygos internetu, kurios yra susijusios su būtinybe pateikti papildomą informaciją apie asmens sveikatą, labiau individualizuotu draudėjų vertinimu, kurio metu, kaip paaiškino Bendrovė, būtina „įvertinti asmens sveikatos būklę bei kitus faktorius, turinčius didelės reikšmės sutarties sudarymui“.

6.4. Tyrimo metu išanalizavus Bendrovės pateiktus duomenis sužinota, kad „2023 m. draudimo bendrovėje BTA buvo sudarytos 1 784 kelionių draudimo sutartys, apdrausti 2 026 asmenys vyresni nei 75-erių metų. 2024 m. sausio – balandžio mėn. buvo sudarytos 302 kelionių draudimo sutartys, apdrausti 346 asmenys vyresni nei 75-erių metų“. Bendrovės paaiškinimu, duomenys apie asmenis, su kuriais buvo atsisakyti sudaryti draudimo sutartis, yra nekaupiami.

6.5. Bendrovės rašte Tarnybai patvirtinama, kad „AAS „BTA Baltic Insurance Company“ filialas Lietuvoje artimiausiu metu savo internetiniame puslapyje (klientams žymint konkrečią informaciją draudžiantis) papildys pasirinkimus, t. y. asmenys, turės galimybę pasirinkti apdraustojo grupę 75+. Pasirinkus šią amžiaus grupę, klientas bus informuojamas apie galimybę sudaryti kelionių draudimo sutartį susisiekus el. paštu ar paskambinus telefonu.“

6.6. Vertinant tyrimo metu paaiškėjusias aplinkybes aktuali yra ir CK 1.5 straipsnio 1 dalies nuostata, kuria įtvirtinami esminiai civilinių santykių dalyvių veiklos principai, t. y. numatyta, kad civilinių teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei atlikdami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad, remiantis Draudimo įstatymo 90¹ straipsnio 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.

Taigi pagal tyrimo metu paaiškėjusias aplinkybes nėra pagrindo daryti išvadą, kad Bendrovė, nesuteikdama galimybės daugiau nei 75-erių metų sulaukusiems asmenims įgyti kelionės draudimo paslaugas internetu automatiškai (savaime, be papildomų veiksmų), nevykdė

arba netinkamai vykdė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punktu nustatytą paslaugų teikėjo pareigą sudaryti nepaisant *inter alia* amžiaus visiems vartotojams vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, bei taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Kartu atsižvelgdama į tai, kad Tarnyba dažnai sulaukia vyresnio amžiaus asmenų kreipimųsi, skundų dėl atsisakymo suteikti kelionės draudimo paslaugas vyresnio amžiaus asmenims, arba ribojimų sudaryti kelionės draudimo sutartis internetu, nesant išsamaus, pagrįsto ir objektyvaus draudiko paaiškinimo, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostata, suteikiančia teisę lygių galimybių kontrolieriui teikti išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, rekomenduoju AAS „BTA Baltic Insurance Company“ filialui Lietuvoje:

1. Interneto svetainėje suteikti išsamią informaciją apie ribojimo sudaryti kelionės draudimo sutartį internetu su asmenimis, sulaukusiais daugiau nei 75-erių metų amžiaus, pagrįstumą, kartu tiksliai ir aiškiai paaiškinant klientams apie individualaus draudėjo vertinimo motyvus bei svarbą, ypač vertinant, kad kelionės draudimo pasiūlymai atitinkamais atvejais nėra pateikiami vyresnio amžiaus asmenims, kas gali būti suvokiama kaip vyresnio amžiaus asmenų mažiau palankus traktavimas.

2. Skelbti išsamią ir skaidrią informaciją apie atitinkamais atvejais taikomą individualų 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 draudimo paslaugas.

3. Veikti sąžiningai, teisingai ir profesionaliai, siekiant paaiškinti vyresnio amžiaus asmenims galimas atsisakymo teikti kelionės draudimo paslaugas priežastis bei aptariant galimus būdus, priemones, kurių pagalba vyresnio amžiaus asmenys, net ir turintys sveikatos problemų, galėtų įgyti kelionės draudimo paslaugas, keliauti ir tenkinti kitus asmeninius poreikius.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14 straipsniu, 17 straipsniu bei 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu bei 30 straipsnio 2 dalimi,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pripažinti tyrimą nepagrįstu, nepasitvirtinus Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto pažeidimams.
2. Su sprendimu supažindinti AAS „BTA Baltic Insurance Company“ filialą Lietuvoje.
3. Prašyti AAS „BTA Baltic Insurance Company“ filialo Lietuvoje per 30 dienų pateikti Tarnybai informaciją apie atliktus pakeitimus, susijusius su papildomos informacijos, iš kurios vyresniems nei 75-eri metai asmenims būtų aiškūs alternatyvūs kreipimosi dėl kelionių draudimo sutarčių sudarymo būdai, paskelbimą internete.

Sprendimas per 1 (vieną) mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas Regionų 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.

Seimo kontrolierė, pavaduojanti lygių galimybių kontrolierę

Jolita Miliuvienė