



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR ADB „COMPENSA VIENNA INSURANCE GROUP“ GINČO NAGRINĖJIMO

2024-06-11 Nr. 429-126

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir UAB Garantijų centras sudarė pirminių draudimo sutartį (toliau – Sutartis) dėl pareiškėjo 2021 m. rugsėjo 30 d. įsigyto dulkių siurblio – roboto su „išmania išsivalymo stotele“ „XIAOMI Roidmi EVE Plus“ (toliau – Siurblys), draudžiama rizika – pratęsta garantija, draudimo laikotarpis – nuo 2023 m. rugsėjo 30 d. iki 2026 m. rugsėjo 29 d., apdraustasis ir naudos gavėjas – pareiškėjas.

Pareiškėjas 2023 m. gruodžio 12 d. kreipėsi į draudiką dėl Siurblio gedimo, nes jis „<...> sukasi burzgia, nebegrįžta į stotelę, kraunasi, bet nevažiuoja iš vietos“ (toliau – Įvykis). Pareiškėjui buvo nurodyta pristatyti Siurbliį į servisą dėl jo patikros.

2023 m. gruodžio 28 d. draudiko atstovas informavo pareiškėją, kad buvo nustatytas Siurblio baterijos gedimas, kuris pagal Pirkinio draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 10.30 papunktį laikytinas nedraudžiamuoju įvykiu.

Pareiškėjas su priimtu sprendimu nesutiko ir pretenzijoje nurodė, kad, perkant Siurbliį, „<...> konsultantai primygtinai siūlė įsigyti pratęstą garantiją, nes siurblys būtų ne remontuojamas, o iš karto pakeistas nauju“. Vis dėlto, sugedus Siurbliui ir nustatius, kad tai yra baterijos gedimas, draudikas atsisakė atlyginti tiek Siurblio keitimo, tiek remonto išlaidas. Pareiškėjas nurodė, kad galimai buvo suklaidintas, nes pirkdamas Siurbliį nebuvo informuotas apie draudimo apsaugos išimtis, o jos pačios yra pateiktos „pagrindinio sertifikato viduryje“. Draudikui netenkinus pareiškėjo pretenzijos, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė iš esmės tuos pačius nesutikimo su draudiko sprendimu argumentus, papildomai pažymėdamas, kad net ir jam taikomas draudimo variantas pavadinimu „Auksinis“ suponavo tai, kad „mūsų sugedęs įrenginys tiesiog nebus remontuojamas, o bus pakeistas nauju“.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis. Draudiko teigimu, 2021 m. rugsėjo 30 d., sudarant Sutartį, pareiškėjui buvo įteikta popierinė draudimo sertifikato (toliau – Sertifikatas) kopija, taip pat pareiškėjo nurodytu elektroniniu paštu jam nusiųstas Sertifikatas, Taisyklės ir draudimo produkto informacinis dokumentas (toliau – Informacinis dokumentas). Taigi, pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie Sutarties sąlygas, įskaitant aktualią šiam ginčui.

Draudikas nurodė, kad, pagal Taisyklių 49 punktą, apdraustasis gali atsisakyti draudimo sutarties per 30 dienų nuo jos sudarymo. Vis dėlto nustatytu terminu pareiškėjas nesikreipė dėl Sutarties atsisakymo, o tai patvirtina, jog Sutarties teikiamą apsaugą laikė pakankama ir jam tinkama.

Draudikas paaiškino, kad servisas „Servicenet“, patikrinęs Siurbliį, nustatė jo baterijos gedimą. Papildomai Siurbliį testuojant buvo įsitikinta, kad su nauja baterija Siurblys veikia tinkamai.

Draudikas pažymėjo, kad, remiantis Taisyklių 10.30 papunkčiu, baterijos gedimas yra bendras nedraudžiamasis įvykis. Draudiko teigimu, aplinkybė, jog nėra atlyginama žala, kai ji

susijusi su baterijos gedimu, aiškiai nurodyta ne tik Taisyklėse, bet ir Informaciniame dokumente.

Draudikas paaiškino, kad, kaip ir teigia pareiškėjas, pagal Sutarties sudarymo metu siūlytą draudimo variantą „Auksinis“ (taikomą ir pareiškėjui), jeigu apdraustas pirkinys sugenda dėl draudžiamąjo įvykio, pirmenybė teikiama jo keitimui nauju, o ne remontui (remontas taikomas klientui sutikus). Vis dėlto šiuo atveju įvykis pagal Sutarties sąlygas yra nedraudžiamasis, tad taikomas kompensavimo būdas nekeičia draudiko sprendimo apskritai neatlyginti žalos.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių nesutarimas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti draudiko sprendimo atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju pagrįstumą.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 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.

Šiuo atveju ginčas kilo dėl savanoriškos draudimo Sutarties. Pagal CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatas, tokio pobūdžio sutartyse draudikas gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje nurodoma, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti, – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas¹.

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Su kreipimusi pareiškėjas pateikė Sertifikato, Taisyklių, Informacinio dokumento kopijas. Pažymėtina, kad draudiko pateiktas elektroninis laiškas patvirtina, jog pareiškėjui visi šie dokumentai Sutarties sudarymo dieną buvo išsiųsti elektroninio pašto adresu, kuriuo naudodamasis pareiškėjas vėliau susirašinėjo su draudiku ir jo atstovais. Kaip matyti, pareiškėjas iš esmės neginčija, kad Sutarties dokumentai jam buvo įteikti, tačiau teigia, jog ginčui aktuali nuostata Sutartyje pateikta „pagrindinio sertifikato viduryje“.

Įvertinus Sutarties dokumentus, matyti, kad Sertifikate, kaip nustatyta CK 6.991 straipsnyje² ir įprasta praktikoje, nurodomos tik individualios Sutarties sąlygos: draudimo objektas, suma, draudimo laikotarpis, draudimo įmoka, konkrečios draudžiamos rizikos (šiuo atveju – pratęsta garantija), taip pat taikomas kompensavimo būdas (šiuo atveju – „keitimas nauju“). Pažymėtina, kad priešingai, negu teigia pareiškėjas, ginčui aktuali nedraudžiamąjo įvykio sąlyga Sertifikate nėra pateikiama, ji nurodyta Taisyklėse, kaip ir visos kitos standartinės draudimo sąlygos. Toks draudimo sąlygų išdėstymas (nedraudžiamųjų įvykių sąrašą pateikiant draudimo taisyklėse, o ne liudijime) yra įprastas draudimo sutarčių praktikoje ir nelaikytinas klaidinančiu ar neaiškiu. Taip pat svarbu yra tai, kad pareiškėjui ginčui aktualias

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

² Jame nurodoma informacija, kuri privalo būti pateikiama draudimo liudijime.

nuostatas įtvirtinančios Taisyklės (jas sudaro trys puslapiai) buvo tinkamai įteiktos pareiškėjui, taigi, pareiškėjas galėjo su jomis išsamiai susipažinti.

Taisyklių 8 punkte nustatyta, kad, pasirinkus pratęstos garantijos draudimą, draudžiamuoju įvykiu bus laikomi staiga ir netikėtai atsiradę pirkinio vidaus gedimai. Bendri nedraudžiamieji įvykiai yra pateikiami Taisyklių 10 punkte, kurio 10.30 papunktyje nustatyta: „Nedraudžiamuoju įvykiu laikoma žala, jei ji atsirado dėl: <...> 10.30. valdiklių (tarkim, tv pultelių), baterijų, akumuliatorių (įskaitant kai jie yra sudėtinė pirkinio dalis), įkroviklių gedimų bei nusidėvėjimų.“

Šiuo atveju nėra ginčo, kad įvykis kilo sugedus Siurblio baterijai. Šią aplinkybę patvirtina draudiko pasitelkto serviso išvados. Kaip minėta, remiantis Taisyklių 10.30 papunkčiu, baterijos gedimas laikytinas nedraudžiamuoju įvykiu. Įvykio aplinkybėms atitinkant nedraudžiamą įvykio sąlygas, draudikas pagrįstai atsisakė pareiškėjui atlyginti su juo susijusius nuostolius.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į aplinkybę, kad šiuo atveju tarp šalių nėra ginčo, jog Sutarčiai taikomas draudimo variantas „Auksinis“, kurio pagrindu pirmenybė teikiama įrenginio keitimui nauju, o ne remontui. Vis dėlto žalos kompensavimo būdas aktualus tuo atveju, kai įvykis yra draudžiamasis pagal atitinkamos draudimo sutarties sąlygas. Šiuo atveju, įvykiui atitikus nedraudžiamą įvykio sąlygas, kompensavimo būdo sąlyga nėra aktuali, nes draudikui apskritai nekyla pareiga atlyginti žalą pareiškėjui.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas draudikui pripažinti įvykį draudžiamuoju yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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