



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL M. B. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. spalio 17 d. Nr. 242-440
Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. B. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. gegužės 11 d. Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 060 (toliau – Taisyklės) pagrindu pareiškėjas ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas GJELT Nr. *duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis), kuria nuo 2017 m. gegužės 12 d. iki 2018 m. gegužės 11 d. apdraudė namų turtą, esantį adresu: *duomenys neskelbtini*. Draudimo liudijime nurodytas draudimo variantas „MIDI“, draudimo objektas – namų turtas pagrindiniame pastate, draudimo būdas – pagal plotą. Draudimo liudijime įtvirtinti šie draudžiamieji įvykiai: ugnis, gamtinės jėgos, vanduo, vandens prasiskverbimas pro pastato konstrukcijas, vagystė, vagystė iš aptverto sklypo teritorijos, pastato raktų vagystė, trečiųjų asmenų veikla, dužimas ir skilimas, medžio užvirtimas, transporto priemonės atsitrengimas, elektros prietaisų gedimai dėl elektros įtampos svyravimų, vidiniai gedimai, draudžiamųjų įvykių pasekmėje atsiradę nuostoliai, papildomos išlaidos draudimo vietai po draudžiamąjį įvykių sutvarkyti.

2018 m. balandžio 11 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad sugedo jo mobiliojo telefono „Samsung Galaxy S4“ (toliau – telefonas) ekranas, ir nurodė, kad telefonas pirktas 2017 metų sausį.

2018 m. balandžio 13 d. pareiškėjas draudikui pateikė E. K., vykdančio individualią veiklą, surašytą defektų aktą, kuriame nurodyta, jog mobiliojo telefono taisymo kaina 165 Eur, ir grynųjų pinigų kvitą, kuris patvirtina, kad už patikrą sumokėta 10 Eur.

Draudikas tirdamas įvykio aplinkybes, nurodė prietaisą pristatyti į autorizuotą „Samsung“ servisą – Mobilųjų telefonų techninį centrą (toliau – MTTC) tiksliai remonto originaliomis dalimis kainai nustatyti.

2018 m. gegužės 4 d. pareiškėjas pateikė MTTC išvadą, kuriose nurodyta, kad telefono taisymo kaina yra 169,90 Eur, bei čekį už telefono patikrą – 15 Eur. Gavęs šią informaciją, draudikas 2018 m. gegužės 7 d. priėmė sprendimą įvykį pripažinti draudžiamuoju ir išmokėti 88,71 Eur draudimo išmoką.

Pareiškėjas kreipėsi į draudiką prašydamas atlyginti 25 Eur dydžio išlaidas, patirtas dėl mobiliojo telefono defektų nustatymo išvadų. Draudikas pareiškėjui atsakė, kad į draudimo išmokos sumą jau yra įtrauktos išlaidos už prietaiso patikrą, ir paaiškino, kad 88,71 Eur draudimo išmoką sudaro 25 Eur telefono defektų nustatymo išlaidos ir 63,71 Eur dydžio išmoka už telefono gedimą.

Pareiškėjas su tokiu sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką nurodydamas, kad draudikas vengia arba atsisako mokėti draudimo išmoką už defektų nustatymo išvadą, ir prašė Lietuvos banko rekomenduoti draudikui išmokėti papildomą 25 Eur dydžio draudimo išmoką.

Atsiliepime dėl pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių ir reikalavimo pagrįstumo draudikas nurodė, kad patirtos išlaidos, dėl kurių pareiškėjas kreipėsi į draudiką pagal Draudimo

sutarties sąlygas, buvo atlygintos. Vėliau draudikas pateikė patikslinimą dėl draudimo išmokos dydžio ir nurodė, kad pareiškėjui išmokėjo papildomą 15 Eur draudimo išmoką už telefono remontą, nes pirminiame skaičiavime nusidėvėjimas buvo pritaikytas ne tik keičiamoms telefono dalims, bet ir remonto darbams.

Draudikas pažymėjo, kad draudimo išmoka dėl telefono gedimo (įvertinus prietaiso nusidėvėjimą, kuris įvykio dieną buvo 63 proc.) yra 78,71 Eur, o visa pareiškėjui išmokėta suma sudaro 103,71 Eur. Tai, kad pareiškėjui išmokėta suma yra 25 Eur didesnė, nei apskaičiuota draudimo išmoka dėl telefono gedimo, draudiko teigimu, patvirtina, kad pareiškėjo nurodomi 25 Eur dydžio nuostoliai (defektų nustatymo išlaidos) yra atlyginti ir, nesant informacijos apie papildomas pareiškėjo patirtas išlaidas, draudikas neturi pagrindo keisti sprendimo.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas vertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudiko atsisakymo mokėti papildomą 25 Eur dydžio draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo mobiliojo telefono defektų nustatymo išlaidas.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintu sutarčių laisvės principu, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti sutarties sąlygas ar jos turinį, t. y. nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jeigu tai neprieštarauja imperatyvioms įstatymo normoms, o pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią.

Pareiškėjas su draudiku sudarė savanorišką Draudimo sutartį, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse turi teisę 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. Kasacinis teismas yra konstatavęs, kad draudimo sutartimi suteikiama apsauga – įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui – nėra absoliuti, todėl draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Kasacinio teismo praktikoje taip pat pažymėta, kad draudimo taisyklės yra standartinės, bendros sąlygos, paprastai taikomos visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, o draudimo liudijime nurodomi ne bendri, bet konkrečią sutartį individualizuojantys duomenys (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. kovo 10 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-143-313/2016*).

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse (standartinėse sąlygose), tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini. Taigi draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamąjo įvykio fakto nustatymu (Civilinio kodekso 6.987 straipsnis) (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012*). Taisyklėse taip pat nurodomos draudiko, draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ir nukentėjusio trečiojo asmens teisės ir pareigos, įtvirtinama žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka ir terminai (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalis).

Nagrinėjamu atveju iš Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktos informacijos ir dokumentų matyti, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad įvyko draudžiamasis įvykis, tačiau, pareiškėjo teigimu, draudikas atlygino jam ne visus patirtus nuostolius, todėl turi išmokėti papildomą

25 Eur draudimo išmoką, atlyginančią mobiliojo telefono defektų nustatymo išlaidas. Draudiko teigimu, pareiškėjo nurodytos išlaidos yra įtrauktos į pareiškėjui išmokėtą draudimo išmokos sumą, todėl mokėti papildomą draudimo išmoką nėra pagrindo.

Ginčo šalių nurodytų aplinkybių kontekste pažymėtina, kad Draudimo įstatymo 105 straipsnyje, reglamentuojančiame turto draudimą, įtvirtinta, jog draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamąjį įvykią patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).

Vertinant tai, ar pareiškėjas pagrįstai reikalauja išmokėti papildomą 25 Eur draudimo išmoką, svarbios Taisyklių 133.25 papunkčio nuostatos: „į nuostolio sumą įtraukiamos visos protingos ir ekonomiškai pagrįstos išlaidos, padarytos siekiant užkirsti kelią nuostoliams ir / arba juos sumažinti, turtui saugoti bei kitos išlaidos, reikalingos draudžiamąjį įvykią priežastims ir nuostolio dydžiui nustatyti, visos išlaidos, patirtos vykdant draudiko nurodymus.“ Taigi šios pareiškėjo patirtos išlaidos laikytinomis protingomis, nes yra susijusios su nuostolio dydžio nustatymu, todėl draudikas turėjo pareigą jas atlyginti. Kaip matyti iš turimų duomenų, draudikas jas taip pat laikė pagrįstomis, tačiau nurodė, kad šios išlaidos yra įtrauktos į pareiškėjui išmokėtą draudimo išmoką, taigi atlygintos.

Taisyklių 91.4 papunktyje nustatyta, kad mobilieji telefonai ir planšetiniai kompiuteriai, ne senesni nei 3 mėn., yra draudžiami nauja verte. Senesni nei 6 mėn. mobilieji telefonai ir planšetiniai kompiuteriai visais atvejais draudžiami likutine verte įvykią dieną, o jų nusidėvėjimas yra skaičiuojamas draudžiamąjį įvykią dieną vadovaujantis šių Taisyklių 142 punkte nurodytomis mobiliųjų telefonų ir planšetinių kompiuterių nusidėvėjimo normomis. Minėtame Taisyklių punkte nurodyta, kad metinė prietaiso nusidėvėjimo norma yra 50 procentų. Informuodamas draudiką apie įvykią, tai yra apie sugedusį telefono ekraną, pareiškėjas nurodė, kad telefonas buvo pirktas 2017 m. sausio mėnesį. Atsižvelgdamas į tai, draudikas apskaičiavo, kad įvykią dieną telefonui taikomas nusidėvėjimas buvo apie 63 proc.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes draudikas pažymėjo, kad draudimo išmoka buvo apskaičiuota vadovaujantis MTTC išvadomis, kuriose nurodyta kad telefono taisymo kaina yra 169,90 Eur. Draudikas paaiškino, kad šią sumą sudaro 24 Eur už remonto darbus ir 145,90 Eur – už medžiagas ir detales, reikalingas telefonui suremontuoti. Draudiko teigimu, pareiškėjui išmokėta draudimo išmoka, atlyginanti telefono remonto išlaidas, buvo apskaičiuota prie keistinių telefono detalių kainos, įvertinus ~ 63 proc. nusidėvėjimą, pridėjus telefono taisymo darbų kainą ($54,71 + 24 = 78,71$ Eur). Pažymėtina, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką neginčijo draudiko apskaičiuotos išmokos už telefono taisymą arba taikomo nusidėvėjimo dydžio, tik nurodė, kad į bendrą draudimo išmokos sumą nebuvo įtrauktos telefono defektų nustatymo išlaidos.

Atsižvelgiant į tai, kad iš viso pareiškėjui buvo išmokėta 103,71 Eur dydžio draudimo išmoka, o apskaičiuota draudimo išmoka dėl telefono gedimo, pritaikius nusidėvėjimą, yra 78,71 Eur, nesant duomenų apie jokių kitus pareiškėjo neatlygintus nuostolius, patirtus dėl to paties draudžiamąjį įvykią, konstatuotina, kad likusi draudimo išmokos dalis – 25 Eur ($103,71 \text{ Eur} - 78,71 \text{ Eur}$) apima 25 Eur pareiškėjo patirtas išlaidas dėl telefono defektų nustatymo. Tai reiškia, kad draudikas į draudimo išmoką jas įskaičiavo ir yra atlyginęs. Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas išmokėti papildomą draudimo išmoką yra nepagrįstas, nes tenkinus tokį reikalavimą jam būtų išmokėta antra draudimo išmoka, atlyginanti tuos pačius nuostolius, taigi pareiškėjas nepagrįstai praturtėtų.

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 M. B. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis turi teisę dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius