



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

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

2019 m. vasario 27 d. Nr. 242-74  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą I. R. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Pareiškėjas ir draudikas 2017 m. spalio 6 d. sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbiami*)), kuria „visų rizikų draudimu“ apdraudė namų turta, esantį adresu: (*duomenys neskelbiami*); draudimo apsauga galioja nuo 2017 m. lapkričio 26 d. iki 2018 m. lapkričio 25 d. (toliau – draudimo sutartis).

2018 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad 2018 m. rugpjūčio 15 d., apliejus kava, buvo apgadintas draudimo sutartimi apdraustas „Apple MacBook“ nešiojamasis kompiuteris (toliau – Kompiuteris). Draudiko nurodymu pareiškėjas 2018 m. rugpjūčio 16 d. pristatė Kompiuterį į autorizuotą „Apple“ gaminių prekybos ir remonto įmonę UAB „iDeal LT“ (toliau – Remonto įmonė). Remonto įmonė atliko Kompiuterio patikrą ir 2018 m. rugpjūčio 20 d. atsiuntė draudikui informaciją apie nustatytus gedimus. Remdamasis pateikta informacija, draudikas patvirtino, kad Kompiuterio remontas būtų atliekamas, ir 2018 m. rugpjūčio 29 d. Remonto įmonei sumokėjo už Kompiuterio remontą 1 608 Eur. Pareiškėjas atsiėmė suremontuotą Kompiuterį ir Remonto įmonei sumokėjo draudimo sutartyje nustatytą besąlyginės išskaitos sumą – 57 Eur. 2018 m. rugpjūčio 31 d. pareiškėjas pastebėjo, kad įrenginys veikia netinkamai, ir 2018 m. rugsėjo 5 d. Kompiuterį vėl pristatė į Remonto įmonę. Remonto įmonė nustatė, kad Kompiuterio remonto metu buvo sumontuota detalė su gamykliniu defektu, ir pasiūlė pareiškėjui neatlygintinai pakeisti minėtą detalę kokybiška. Pareiškėjas su siūlymu nesutiko. 2018 m. lapkričio 15 d. pareiškėjo atstovė kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad Kompiuterio remontas buvo ekonomiškai netikslingas, ir pareikalavo, kad dėl Kompiuterio apliejimo patirti nuostoliai būtų atlyginti suteikiant naują kompiuterį arba išmokant draudimo išmoką pareiškėjui. Draudikas 2018 m. lapkričio 20 d. atsakyme pareiškėjo atstovei nurodė, kad pagal taikomas draudimo taisykles žalos atlyginimo būdą renkasi draudikas, kuris turi teisę vienašališkai priimti sprendimą, ar remontas yra ekonomiškai tikslingas, ar ne. Draudikas nurodė: „remonto kaina neviršijo autorizuoto gamintojo atstovo siūlomų artimiausių naujesnių modelių (ir geresnių techninių duomenų) kompiuterių atitiktumų“. Draudikas nurodė gavęs informaciją, kad viena iš remonto metu sumontuotų detalių turi gamyklinį defektą, ir Remonto įmonė sutinka ją neatlygintinai pakeisti, tik tam reikia pareiškėjo sutikimo.

Lietuvos bankui persiūstame kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad Kompiuterio remontas atliktas negavus pareiškėjo sutikimo (pareiškėjas būtų rinkęsis ne Kompiuterio remontą, o naują kompiuterį). Pareiškėjo teigimu, Kompiuterio remonto kaina (ypač įvertinus pakartotinius darbus) viršys Kompiuteriui analogiško įrenginio vertę. Pareiškėjas nurodė, kad Remonto įmonės nurodyta Kompiuterio kaina (1 799 Eur) kelia abejonių, nes analogiško įrenginio kaina kitose prekybos vietose yra mažesnė („Topcentre 1 579 Eur“). Pareiškėjas

abejoja, ar perrinktas prietaisas veiks taip pat gerai kaip surinktas gamykloje. Pareiškėjas prašė rekomenduoti draudikui pakeisti Kompiuterį nauju analogišku įrenginiu arba išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, kompensuojančią dėl Kompiuterio sugadinimo patirtą žalą.

Draudikas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi Lietuvos bankui nurodė, kad pareiškėjas vykdė draudiko nurodymus, pristatė Kompiuterį į Remonto įmonę, o jį suremontuotą atsiimdamas, sumokėjo besąlyginės išskaitos sumą. Taigi, tiek įrenginio remontas, tiek žalos administravimas buvo užbaigtas sumokant draudimo išmoką ir pareiškėjui nereiškiant pretenzijų nei dėl draudiko priimto sprendimo, nei dėl pasirinkto žalos atlyginimo būdo (Kompiuterio remonto). Draudikas akcentavo, kad pagal taikomų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002 (toliau – Taisyklės) 3.5 papunktį draudikas turi teisę pasirinkti žalos atlyginimo būdą, o pareiga atsižvelgti į draudėjo pageidavimus nėra numatyta. Be to, Taisyklių 3.5 papunktyje nustatyta, kad draudikas atlygina namų turto remonto išlaidas, kai remontuoti sugadintą daiktą yra ekonomiškai tikslinga. Daikto pakeitimo išlaidos (naujo analogiško daikto įgijimo išlaidos) yra atlyginamos tik tada, kai suremontuoti sugadinto daikto neįmanoma arba tai yra ekonomiškai netikslinga, t. y. remonto išlaidos viršija naujo analogiško daikto įgijimo kainą. Šiuo atveju nuostolių atlyginimo būdas (remonto išlaidų kompensavimas) pasirinktas atsižvelgiant į oficialios „Apple“ įrenginių prekybos ir remonto įmonės UAB „iDeal LT“ 2018 m. rugpjūčio 24 d. pateiktą informaciją, kad Kompiuterio remontas yra ekonomiškai tikslingas. Draudikas nurodė, kad draudimo apsaugos paskirtis yra gražinti asmenį į prieš draudžiamąjį įvykį buvusią padėtį – šis tikslas buvo pasiektas suremontuojant įrenginį ir draudikui kompensuojant remonto išlaidas. Draudiko teigimu, pareiškėjo pretenzijos yra susijusios ne su draudimo sutartyje nustatytų įsipareigojimų vykdymu, bet su Remonto įmonės paslaugų kokybe. Kita vertus, nors Remonto įmonė sutinka neatlygintinai pakeisti gamyklinį defektą turėjusią detalę ir gražinti pareiškėjui suremontuotą bei tinkamai funkcionuojantį Kompiuterį, pareiškėjas sutikimo dėl remonto neduoda.

Draudikas po atsiliepimo pateikimo papildomai Lietuvos banką informavo, kad Remonto įmonė 2018 m. gruodžio 19 d. susisiekė su pareiškėju ir nurodė, kad įrenginius saugo ne ilgiau nei 6 mėnesius. 2019 m. sausio 11 d. Kompiuteris buvo suremontuotas ir gražintas pareiškėjui. Papildomi remonto darbai pareiškėjui atlikti neatlygintinai.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių kilo dėl nuostolių atlyginimo būdo.

Taisyklių 3.3 papunktyje nustatyta, kad draudžiantis „visų rizikų draudimu“, apdraudžiama nuo bet kokių staiga ir netikėtai įvykusių išorinių įvykių, padariusių tiesioginę įtaką draudimo objektui, dėl kurių draudimo objektas buvo sugadintas, sunaikintas ar prarastas dėl vagystės įsilaužus ar apiplėšimo.

Taisyklių 3.5 papunktyje nustatyta, kad draudikas turi teisę pasirinkti žalos atlyginimo būdą. Namų turto sugadinimo, sunaikinimo, netekimo dėl vagystės įsilaužus ar apiplėšimo atveju draudikas atlygina turto remonto ar pakeitimo išlaidas. Jei ekonomiškai tikslinga, draudikas atlygina pagrįstas sugadinto daikto remonto išlaidas. Jeigu apdraustą daiktą vietoj remonto galima pakeisti naudojantis oficialaus platintojo (pvz., mobilieji telefonai, planšetiniai ir nešiojamieji kompiuteriai) siūloma keitimo sistema, draudikas gali sutikti pakeisti daiktą vadovaujantis šia sistema. Jei apdrausto daikto suremontuoti negalima ar oficialus platintojas jo nepakeičia, atlyginamos naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidos. Draudimo išmokos suma yra lygi naujo analogiško ar panašaus (jei analogiški daiktai jau neparduodami) daikto įsigijimo vertei. Draudikas turi teisę pakeisti apdraustą daiktą atitinkamu daiktu, kuris būtų analogiškas ar panašus savo funkcijomis ir išvaizda. Meno kūriniai, vertybės ir antikvariniai daiktai atlyginami pagal jų rinkos vertę (pvz., pagal daikto pardavimo kainą atitinkamoje vietoje).

Pareiškėjas teigia, kad draudikas turėjo gauti pareiškėjo sutikimą remontuoti Kompiuterį, nes pareiškėjas būtų pasirinkęs ne Kompiuterio remontą, o jo pakeitimą nauju įrenginiu. Taip pat, pareiškėjo teigimu, Kompiuterio remontas buvo ekonomiškai netikslingas.

Įvertinus Taisyklių 3.5 papunkčio nuostatą, sutiktina su draudiku, kad joje aiškiai numatyta, jog teisė pasirinkti žalos atlyginimo būdą suteikta draudikui. Papildomas žalos atlyginimo būdo derinimas su draudėju ar kitais asmenimis nėra numatytas. Pažymėtina, kad turto draudimo tikslas – apsaugoti draudėjo interesus, greitai ir efektyviai gražinant jį į iki draudžiamąjį įvykio buvusią padėtį, kompensuojant jo praradimus (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. kovo 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-12/2009). Taigi, nesant kitokio aiškaus susitarimo, draudikas yra laisvas pasirinkti žalos atlyginimo būdą tol, kol yra užtikrinamas draudėjo gražinimas į iki draudžiamąjį įvykio buvusią padėtį. Jeigu pasirenkamas žalos atlyginimas atliekant turto remontą, žalą patyręs asmuo turi gauti daiktą, veikiančią taip pat kaip ir iki draudžiamąjį įvykio.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas po draudžiamąjį įvykio žinojo, jog bus atliekamas Kompiuterio remontas (buvo informuotas 2018 m. rugpjūčio 16 d. draudiko elektroniniu laišku, 2018 m. rugpjūčio 28 d. Remonto įmonės SMS žinute), tačiau pretenzijų draudikui dėl pasirinkto žalos atlyginimo būdo nereikšė. Pretenzijas pareiškėjas pradėjo reikšti tik pasirinktą žalos atlyginimo būdą įgyvendinus – atlikus Kompiuterio remonto darbus ir už juos draudikui sumokėjus. Šiuo atveju nėra ginčo, kad pirmą kartą Kompiuterio remontas atliktas netinkamai, t. y. pareiškėjui gražintas Kompiuteris tinkamai neveikė. Remonto įmonės pateiktame Remonto įmonės atstovo ir pareiškėjo pasirašytame 2019 m. sausio 11 d. Įrenginio išdavimo akte Nr. (*duomenys neskelbiami*) nurodyta: „Diagnostikos metu nurodytas gedimas dėl mikrofono pasitvirtino. Pakeista sisteminė plokštė. Po remonto atlikus išsamią diagnostiką, jokių kitų gedimų nenustatyta, įrenginys funkcionuoja be sutrikimų“. Nurodyta pakeistų detalių ir darbų kaina – 0 Eur. Taigi, papildomas Kompiuterio remontas buvo atliktas neatlygintinai, pareiškėjui gražintas veikiančias Kompiuteris, t. y. pareiškėjas gražintas į pradinę padėtį iki draudžiamąjį įvykio. Aplinkybė, kad buvo remonto defektas, kuris yra pašalintas, nepaneigia remonto galimybės ir fakto, kad galiausiai pareiškėjas buvo gražintas į padėtį iki draudžiamąjį įvykio. Nors pareiškėjas po netinkamo pirmojo remonto išreiškė abejones, ar suremontuotas prietaisas veiks taip pat gerai kaip surinktas gamykloje, Lietuvos bankui duomenų, patvirtinančių galimą netinkamą Kompiuterio veikimą po papildomo remonto, nėra pateikta.

Papildomai pažymėtina, kad pagal Taisyklių 3.5 papunktį naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidos atlyginamos tik tada, jeigu apdrausto daikto negalima suremontuoti ar oficialus platintojas jo nepakeičia nauju, kai siūloma keitimo sistema. Pateikti duomenys patvirtina, kad Kompiuteris buvo suremontuotas, taigi, jo remontas buvo įmanomas. Duomenų, kad oficialus Kompiuterio platintojas būtų siūlęs keitimo sistemą, nėra pateikta. Taigi, šiuo atveju Taisyklėse nustatyto pagrindo atlyginti naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidas nebuvo.

Pareiškėjas ginčija ir Kompiuterio remonto ekonominį tikslingumą, tačiau, pagal Taisyklių 3.5 papunktį, jo vertinimo teisė suteikta būtent draudikui. Kartu pažymėtina, kad, pagal pateiktus duomenis, šiuo atveju faktinė Kompiuterio remonto kaina (1 608 Eur) buvo mažesnė negu Remonto įmonės nurodyta naujo panašaus kompiuterio kaina (1 799 Eur). Nors pareiškėjas teigė, kad papildomi darbai padidins bendrą Kompiuterio remonto kainą ir ji viršys draudiko nurodytą naujo įrenginio kainą, pateikti duomenys patvirtina, kad papildomas remontas atliktas neatlygintinai, Kompiuterio remonto kaina nepadidėjo.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas, priimdamas sprendimą atlikti Kompiuterio remontą, veikė tinkamai, laikydamasis Draudimo sutarties nuostatų. Pareiškėjas reiškia alternatyvius reikalavimus – rekomenduoti draudikui pakeisti Kompiuterį nauju analogišku įrenginiu arba išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką, kompensuojančią dėl Kompiuterio sugadinimo patirtą žalą. Draudikui pagrįstai priėmus sprendimą dėl Kompiuterio remonto ir jį įgyvendinus, nėra pagrindo taikyti kito žalos atlyginimo būdo ir tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

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

Atmesti pareiškėjo I. R. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui

neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė 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