



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

**SPRENDIMAS**

**DĖL X. X. IR „LLOYD'S OF LONDON“ SINDIKATO 4444 GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. balandžio 1 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-143  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir „Lloyd's of London“ Sindikato 4444, kurį valdo „Canopus Managing Agents Limited“ (toliau – draudikas), kurio įgaliotas atstovas pretenzijoms nagrinėti Lietuvoje yra UADBB „Aon Baltic“ (toliau – draudiko atstovas), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. rugpjūčio 18 d. pareiškėjui buvo išduotas draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo liudijimas), patvirtinantis mobiliojo telefono ekrano draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis), kuri buvo sudaryta tarp draudiko ir UAB „Tele2“ (toliau – draudėja), ja buvo apdraustas pareiškėjo iš draudėjos įsigytas mobilusis telefonas „SAMSUNG A520 A5“ (toliau – mobilusis telefonas). Draudimo liudijime nurodyta draudimo apsauga – mobiliojo įrenginio ekrano netyčinė žala, o draudimo suma – pažeisto mobiliojo įrenginio ekrano remonto išlaidos.

2019 m. gruodžio 18 d. pareiškėjas kreipėsi į draudiko atstovą dėl sudužusio mobiliojo telefono ekrano (toliau – įvykis). 2020 m. gruodžio 20 d. įvykis buvo pripažintas draudžiamuoju ir draudikas įsipareigojo apmokėti mobiliojo telefono ekrano remonto išlaidas.

Pareiškėjas pristatė mobilųjį telefoną į UAB „Tele2“ telefonų priežiūros centrą „SmartMaster“ (toliau – Remonto centras), kad būtų įvertinta įrenginio būklė. Remonto centras nustatė, kad yra pažeistas ne tik mobiliojo telefono ekranas, bet ir jo korpusas, jis yra deformuotas ir dūžio vietoje sulankstytas, taip pat yra skilęs mobiliojo telefono galinis dangtelis. Remonto centras nurodė, kad dėl esamų pažeidimų tik ekrano keitimas yra techniškai neįmanomas. Jeigu būtų tik keičiamas mobiliojo telefono ekranas, galinis dangtelis galėtų skilti arba visiškai deformuotis, dėl to jo nebūtų galima uždėti ant mobiliojo telefono. Atsižvelgdamas į tai, Remonto centras pateikė išvadą, kad kitų sugadintų mobiliojo telefono detalių keitimas yra būtinas norint sutaisyti ekraną.

Remonto centras įvertino mobiliojo telefono gedimus ir nustatė, kad būtini papildomi taisymo darbai, t. y. mobiliojo telefono korpuso ir galinio dangtelio keitimas, ir tai kainuotų papildomai 133,37 Eur. Draudiko atstovo teigimu, kadangi būtini papildomi mobiliojo telefono taisymo darbai nepatenka į pareiškėjo ekrano draudimo sutarties apimtį, už juos turėtų sumokėti pats pareiškėjas.

Pareiškėjui nesutikus mokėti už mobiliojo telefono taisymo darbus, draudikas suteikė pareiškėjui ekrano remonto vertės nuolaidą – 109,13 Eur, naujam įrenginiui įsigyti UAB „Tele2“ salone.

Pareiškėjas su tokiu žalos kompensavimo būdu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi nurodė, kad prašo rekomenduoti draudikui pakeisti pareiškėjo mobiliojo telefono ekraną be papildomų priemonių arba visiškai padengti naujo telefono įsigijimo išlaidas, taip pat reikalavo leisti nemokėti draudimo įmokų nes draudimo paslaugomis nesinaudoja.

Draudiko atstovas atsakyme į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad draudimo sutartis buvo sudaryta vadovaujantis TELE2“ mobiliųjų įrenginių draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės) nuostatomis.

Draudiko atstovo teigimu, vadovaudamasis Taisyklių 3 skyriaus nuostatomis, draudikas apmoka ekrano remonto išlaidas, jeigu ekranas buvo pažeistas dėl netyčinio įvykio. Jeigu

ekrano neišmanoma suremontuoti, klientui yra pasiūlomas naujas arba naudotas įrenginys tokios pat piniginės vertės, kuri prilygtų įrenginio ekrano pakeitimo išlaidoms, logistikos ir darbo sąnaudoms. Draudiko atstovas atkreipia dėmesį, kad pareiškėjo turima ekrano draudimo sutartis apima tik mobiliojo telefono ekrano, o ne viso mobiliojo telefono remonto darbus. Kadangi pareiškėjas nesutinka padengti kitų mobiliojo telefono dalių remonto išlaidų ir dėl to nėra galimybės suremontuoti pareiškėjo mobiliojo telefono ekraną, draudikas vadovaudamasis Taisyklių 3 skyriaus nuostatomis pareiškėjui suteikė ekrano remonto vertės nuolaidą (109,13 Eur) naujam įrenginiui draudėjos salone įsigyti.

Atsižvelgdamas į tai, draudiko atstovas nurodė, kad tiek jis, tiek draudikas atliko visus būtinus atlikti pagal pareiškėjo mobiliojo telefono ekrano draudimo Taisyklės veiksmus, dėl to prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti.

**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, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudiko siūlomo žalos atlyginimo būdo.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 2 straipsnio 10 dalyje nustatyta, kad draudimo apsauga – tai draudiko įsipareigojimas mokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 19 dalis). Draudimo laikotarpis – laiko tarpas nuo draudimo apsaugos pradžios ir pabaigos, kuris nebūtinai sutampa su draudimo sutarties terminu (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 21 dalis). Draudžiamasis įvykis – draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką (Draudimo įstatymo 2 straipsnio 33 dalis).

Draudimo sutarties esmė yra ta, kad draudėja perleidžia draudikui už atlygį – draudimo įmoką – įvykio, kuriam šalys suteikia draudžiamąjį įvykio statusą, atsiradimo (draudimo) riziką (Civilinio kodekso 6.987 straipsnis). Draudimo įstatymo 2 straipsnio 26 dalyje nurodyta, kad draudimo rizika – tikėtinas pavojus, gresiantis draudimo objektui. Šiame kontekste pažymėtina, kad įvykis, kurio metu buvo sugadintas pareiškėjo mobilusis telefonas, buvo pripažintas draudžiamuoju, tačiau ginčas tarp šalių kyla dėl žalos atlyginimo būdo.

Iš draudimo liudijimo matyti, kad draudimo sutarties šalys susitarė, jog draudimo apsauga draudimo sutartimi apdraustam mobiliojo telefono ekranui bus taikoma nuo 2018 m. rugpjūčio 8 d. Draudimo liudijime nurodyta, kad draudimo apsauga – mobiliojo įrenginio ekrano netyčinė žala, o draudimo suma – pažeisto mobiliojo įrenginio ekrano remonto išlaidos.

Įvykus draudžiamajam įvykiui ir kilus ginčui dėl pareiškėjo mobiliojo telefono ekranui padarytos žalos atlyginimo būdo, draudikas, atsižvelgdamas į tai, kad nėra techninės galimybės pareiškėjo apdrausto mobiliojo telefono ekrano pakeisti nauju, nekeičiant kitų įrenginio dalių, už kurių keitimą pareiškėjas pats turėtų susimokėti, priėmė sprendimą pareiškėjui suteikti ekrano remonto vertės nuolaidą naujam įrenginiui UAB „Tele2“ salone įsigyti. Pareiškėjas savo ruožtu teigia, kad jo mobiliojo telefono ekranas turėtų būti pakeistas be papildomų priemonių arba draudikas turėtų padengti visas naujo mobiliojo telefono įsigijimo išlaidas.

Atsižvelgiant į tai, kad šalių ginčas kilo dėl žalos atlyginimo būdo, būtina įvertinti atitinkamas Taisyklių nuostatas. Vadovaujantis Taisyklių 3 skyriaus nuostatomis, draudimo apsauga yra taikoma dėl mobiliojo telefono ekranui padarytos netyčinės žalos. Nurodyta, kad draudikas apmokės ekrano remonto išlaidas, jei mobiliojo telefono ekranas buvo pažeistas dėl netyčinio įvykio, taip pat nurodyta, kad „jei Jūsų įrenginio ekrano neišmanoma suremontuoti, administratorius pasiūlys Jums žemiau išvardintus pretenzijos sprendimo būdus: 1. naują arba naudotą įrenginį tokios piniginės vertės, kuri prilygtų Jūsų įrenginio ekrano pakeitimo išlaidoms, logistikos ir darbo kaštams.“ Tai reiškia, kad jeigu nėra galimybės suremontuoti draudžiamąjį įvykio metu sugadinto mobiliojo telefono ekrano, draudikas žalai atlyginti siūlo tik vieną alternatyvą – suteikti naują arba naudotą įrenginį už ekrano remonto kainą atitinkančią sumą.

Nagrinėjamu atveju draudiko atstovas Lietuvos bankui pateikė Remonto įmonės vadovo Evaldo Viselgos paaiškinimus, kuriuose nurodyta, kad, pareiškėjui pristačius mobilųjį telefoną į Remonto centrą, buvo nustatytas „ne tik ekrano pažeidimas, tačiau buvo pažeistas

ir galinis dangtelis, bei įrenginio korpusas, kurių nekeičiant tolimesni telefono taisymo darbai negalimi“. Lietuvos bankui nebuvo pateikta duomenų, paneigiančių šias aplinkybes, todėl laikytina, kad draudiko atstovas pagrindė savo teiginius, kad kitų mobiliojo telefono detalių keitimas yra būtinas norint sutaisyti pareiškėjo mobiliojo telefono ekraną.

Taisyklių įteikimo ir pareiškėjo supažindinimo su standartinėmis sąlygomis faktą pagrindžia Lietuvos bankui draudiko atstovo pateiktas draudimo liudijimas, kuris yra pareiškėjo pasirašytas ir kuriame yra nurodyta, kad „pasirašydamas šį dokumentą pareiškiu ir patvirtinu, kad gavau ir susipažinau su „TELE2“ mobiliųjų įrenginių draudimo taisyklėmis.“ Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjas, pasirašydamas draudimo sutartį, sutiko su visomis Taisyklių, kurios yra sudėtinė draudimo sutarties dalis, nuostatomis, tarp jų ir nuostatomis, kuriose yra įvardytos dėl draudžiamojo įvykio patirtos žalos atlyginimo sąlygos. Įvertinus šias aplinkybes, darytina išvada, kad Taisyklių nuostatos, su kuriomis pareiškėjas įstatymų nustatyta tvarka buvo tinkamai supažindintas ir, prieš sudarydamas draudimo sutartį, išreiškė valią dėl sutarties sąlygų taikymo, pareiškėjui yra privalomos ir turi būti taikomos.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad, pareiškėjui atsisakius sumokėti už draudimo sutartimi neapdraustų mobiliojo telefono dalių, kurių nesuremontavus Remonto įmonė neturėjo techninės galimybės pakeisti draudimo sutartimi apdrausto mobiliojo telefono ekrano, remontą, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 3 skyriaus nuostatomis, pagrįstai pareiškėjui pasiūlė dėl įvykio patirtą žalą atlyginti vienu iš galimų būdų – suteikti ekrano remonto vertės nuolaidą – 109,13 Eur, naujam įrenginiui draudėjos salone įsigyti.

Vertinant pareiškėjo reikalavimą leisti nemokėti draudimo įmokų, nes draudimo paslaugomis nesinaudoja, pažymėtina, kad draudiko atstovas Lietuvos bankui nurodė, kad draudėja patvirtino, jog draudimo mokestis pareiškėjui nebėra taikomas nuo 2019 m. gruodžio 21 d. (nuo tos dienos, kai telefonas buvo paliktas Remonto centre) pareiškėjas Lietuvos bankui taip pat patvirtino, kad draudėja įmokų pagal draudimo sutartį nebeskaičiuoja nuo 2019 m. gruodžio 21 d., todėl pareiškėjo reikalavimas leisti nebemokėti draudimo įmokų plačiau nebus nagrinėjamas.

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 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 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