



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

SPRENDIMAS

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

2020 m. gegužės 13 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-203
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo 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 – draudimo sutartis) dėl pareiškėjo 2016 m. liepos 28 d. įsigyto dulkių siurblio „Electrolux“, draudžiama rizika – pratęsta garantija, draudimo laikotarpis – nuo 2018 m. liepos 28 d. iki 2020 m. liepos 27 d., apdraustasis ir naudos gavėjas – pareiškėjas.

Lūžus dulkių siurblio rankenai, pareiškėjas 2019 m. spalio 2 d. dulkių siurblių pateikė UAB „AG Service“ apžiūrai, nustatytas mechaninis pažeidimas („nulaužta siurblio rankena“), kuriam netaikoma gamintojo garantija. 2019 m. spalio 9 d. raštu pareiškėjas buvo informuotas, kad įvykis pripažintas nedraudžiamuoju, nes mechaninis rankenos pažeidimas nėra garantinis gedimas.

Pareiškėjas su tokiu sprendimu nesutiko ir UAB „Garantijų centras“ nurodė, kad rankena nebuvo nulaužta tyčia, o lūžo siurblių naudojant pagal paskirtį, t. y. siurbiant kilimą. Pareiškėjas mano, kad tai yra garantinis įvykis, nes pagal pratęstos garantijos draudimo nuostatas draudžiamuoju įvykiu laikomi visi staiga ir netikėtai atsiradę gedimai. Pareiškėjas prašė gražinti už siurblių sumokėtus pinigus arba pakeisti jį nauju tos pačios vertės siurbliu.

UAB „Garantijų centras“ pareiškėjui nurodė, kad „Electrolux“ gamintojo įgalioto serviso UAB „AG Service“ nustatyti mechaniniai rankenos pažeidimai nėra šalinami pagal gamintojo garantiją, taip pat ir pagal pratęstą garantiją. Gamintojas nesuteikia garantijos esant mechaniniams pažeidimams (<https://www.electrolux.lt/support/warranties/>). Pareiškėjo pirkiniai taikomas pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimas, pagal kurį draudžiamuoju įvykiu laikomi visi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo valios draudimo sutartyje numatytoje vietoje atsitikę pirkinio garantiniai gedimai, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus šio draudimo varianto 3.5 papunktyje ir draudimo taisyklių specialiosios dalies 4 skyriuje. Pagal pateiktą serviso išvadą, gedimas nėra garantinis, siurblys pažeistas mechaniškai, dėl to pratęstos garantijos draudimo apsauga šiuo atveju negalioja.

Pareiškėjas su tokiu vertinimu nesutiko, nurodė, kad pažeidimas galėjo būti ne mechaninis, o gamyklinis, nes „siurblio jungtis, per kuria lūžo, yra silpna, nesustiprinta, lūžis yra „švarus“, be aštrių kampų, per patį sudūrimą. Taip pat svarbi sąlyga yra tai, kad lūžo siurbimo metu, tai yra naudojant pagal paskirtį.“

Lietuvos bankui persiūstame kreipimesi pareiškėjas papildomai nurodė, kad, sudarant draudimo sutartį, jam nebuvo paaiškinta, kad pratęsta garantija taikoma tik vidaus gedimams, šią aplinkybę pareiškėjas sužinojo tik įdėmiai perskaitęs draudimo sutartį (Pirminių draudimo sertifikato (toliau – Sertifikatas) pirmame puslapyje nėra nurodoma, kad pratęsta garantija yra vidaus gedimų garantija, tai nurodyta tik trečiame jo puslapyje). Be to, draudiko atstovas neatliko tinkamos dulkių siurblio diagnostikos – rankenos lūžis nebuvo įvertintas iš vidaus, tik iš išorės. Todėl negalima teigti, kad lūžis nėra vidinis, o gaminytis – kokybiškas. Pareiškėjas prašė rekomenduoti draudikui netinkamos kokybės prekę pakeisti tinkamos kokybės preke.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su jo reikalavimais nesutinkantis.

Draudikas sutartimi prisiėmė nuostolių riziką dėl visų staiga ir netikėtai pirkiniai pasireiškusių garantinių gedimų (Pirkinio draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės) specialiosios dalies 3.3 papunktis). Sertifikate, kuris buvo įteiktas pareiškėjui sudarant sutartį, yra išvardyti visi galimi draudimo apsaugos variantai, kuriuos draudikas siūlė pareiškėjui: 1) pirkinio sugadinimas, sunaikinimas; 2) vagystė; 3) pratęsta garantija. Pareiškėjas buvo supažindintas su visais šiais galimais draudimo variantais ir pasirinko tik pratęstos garantijos draudimo apsaugą. Pareiškėjo nurodytas įvykis atitiktų pirkinio sugadinimo, sunaikinimo draudimo variantą, pagal kurį pirkinys apdraudžiamas nuo bet kokių staiga ir netikėtai pasireiškusių nuostolių dėl pirkinio ar jo dalies sugadinimo dėl poveikio iš išorės (mechaninio poveikio), tačiau šiuo draudimo variantu pareiškėjas apdrausti pirkinio nepageidavo ir apdraudė tik pratęstos garantijos draudimu, kurio sąlygų nagrinėjamas įvykis neatitinka. Tai patvirtina ir autorizuoto serviso pažyma.

Draudiko vertinimu, kilusį ginčą lėmė dėl įvykio galimai pasikeitę pareiškėjo lūkesčiai: sudarydamas draudimo sutartį pareiškėjas nesitikėjo, kad įprastai naudodamas pirkinį gali jį sulaužyti, todėl pageidavo pirkinį apdrausti tik nuo savaimės pasireiškusių garantinių gedimų. Draudimo sąlygos ir galimi draudimo variantai pareiškėjui buvo atskleisti prieš sudarant sutartį, nurodyti Sertifikate ir įteiktoje Taisyklių santraukoje (toliau – Santrauka). Pirmoje Santraukos pastraipoje nurodoma, kad Taisyklių aktualią redakciją paprasta rasti pateiktoje interneto nuorodoje.

Iš susirašinėjimo su pareiškėju ir jo kreipimosi dėl ginčo nagrinėjimo galima daryti išvadą, kad draudimo objektą pareiškėjas supranta teisingai – kaip gedimą, atitinkantį garantijos sąlygas, tačiau jis iš esmės nurodo, kad po 4 pirkinio naudojimo metų nėra patenkintas bendra įrenginio dalių kokybe. Pareiškėjas savo paaiškinimuose taip pat nurodo, kad apie pirkiniai taikomą tik vidaus gedimų (garantijos) apsaugą pirmą kartą sužinojo įdėmiau perskaitęs sutartį, t. y. tuos pačius dokumentus, kurie jam buvo įteikti įsigyjant pirkinį ir draudimo apsaugą. Šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad pareiškėjui yra aiškios jo pirkiniai taikomos draudimo apsaugos sąlygos; sudarant sutartį jam buvo pateikta visa reikiama informacija apie draudimo apsaugą.

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, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad šalių ginčas kilo dėl to, kad draudikas priėmė sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

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.

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

Dėl supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis

Pareiškėjas teigia, kad, sudarant draudimo sutartį, jam nebuvo suteikta informacija, kokia konkrečiai draudimo apsauga bus teikiama, t. y. pareiškėjui nebuvo žinoma, kad draudimo apsauga bus taikoma tik vidaus gedimų atveju.

Draudimo sutarties sudarymas pagal standartinės sąlygas reglamentuojamas CK 6.992 straipsnyje. Jeigu draudimo sutartis sudaroma pagal draudimo rūšies taisykles, parengtas įstatymų nustatyta tvarka, tai draudimo sutarčiai atitinkamai taikomi CK 6.185–6.187 straipsniai (CK 6.992 straipsnio 1 dalis). Sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti (CK 6.185 straipsnio 2 dalis). CK 6.992 straipsnio 2 dalies nuostatos taip pat įpareigoja draudiką sudaryti sąlygas viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis ir, prieš sudarant draudimo sutartį, įteikti jų kopijas draudėjui.

Pareiškėjas šiuo atveju nebuvo draudimo sutarties šalimi, tačiau, kaip apdraustasis, turėjo būti informuotas apie jam taikomas sutarties sąlygas.

Su kreipimusi pareiškėjas pateikė Sertifikatą ir Taisyklių Santrauką ir neginčijo gavęs šiuos dokumentus prieš sudarant draudimo sutartį. Sertifikato dalyje „Draudžiamos rizikos“ nurodomi tokie galimi pasirinkti variantai: 1) sugadinimas, sunaikinimas; 2) vagystė; 3) pratęsta garantija. Kaip matyti iš Sertifikato, tik prie pratęstos garantijos rizikos yra nurodytas kompensavimo būdas (šiuo atveju – remontas) ir draudimo apsaugos galiojimo laikotarpis. Prie kitų rizikų minėtose Sertifikato skiltyse pažymėtas brūkšnelis. Įvertinus minėtas Sertifikato nuostatas, darytina išvada, kad šalys susitarė pareiškėjo įgytam įrenginiui taikyti tik pratęstos garantijos draudimo apsaugą. Kartu atkreiptinas dėmesys, kad pirmajame Sertifikato lape pateiktas rizikų sąrašas, kuriame išskirta rizika „sugadinimas, sunaikinimas“, aiškiai suponavo, kad tokie atvejai, kai pažeidimas susijęs su išoriniu poveikiu, nepatenka į pratęstos garantijos draudimo apsaugą, o yra atskirai draudžiama rizika.

Santraukoje rodoma galimybė pasirinkti pirkinio draudimo arba pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimo apsaugą (1.1 papunktis). Pasirinkus pirkinio draudimo variantą, draudžiamuoju įvykiu laikomi visi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo apdraustojo valios draudimo sutartyje numatytoje vietoje patirti nuostoliai dėl apdrausto pirkinio ar jo dalies sugadinimo ar sunaikinimo dėl poveikio iš išorės, įskaitant vagystės su įsibrovimu ir (ar) plėšimo atvejus, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių bendrosios dalies 3.4 (arba Santraukos 2.2) papunktyje ir Taisyklių specialiosios dalies 4 skyriuje (Santraukos 1.2 papunktis). Pasirinkus pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimo apsaugos variantą, draudžiamuoju įvykiu laikomi visi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo apdraustojo valios, draudimo sutartyje numatytoje vietoje atsitikę pirkinio garantiniai gedimai, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių bendrosios dalies 3.5 (arba Santraukos 2.3) papunktyje ir Taisyklių Specialiosios dalies 4 skyriuje.

Taigi, Santraukoje aiškiai nurodoma, kad pratęstos garantijos draudimo apsauga yra susijusi būtent su vidaus gedimų rizika, o pirkinio draudimo apsauga – su išorinio poveikio rizikomis.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad nuo draudimo apsaugos apimties priklauso ir mokamos draudimo įmokos dydis. Su draudimo sutarties dokumentais pareiškėjas pateikė ir draudimo įmokos (18,70 Eur) sumokėjimą patvirtinantį čekį. Draudimo įmoka buvo sumokėta įsigyjant siurblių (mokant ir už perkamą siurblių), todėl manytina, kad tiek konkrečios draudimo rizikos, tiek jų kainos buvo aptartos prieš sudarant sutartį ir atliekant mokėjimą.

Įvertinus pateiktus dokumentus, nėra pagrindo daryti išvadą, kad šiam ginčui aktualūs draudimo apsaugos variantų skirtumai bei konkrečiai įgytam įrenginiui taikoma draudimo apsaugos apimtis (draudžiama tik siurblio vidaus gedimų rizika) apdraustajam nebuvo žinomi sudarant draudimo sutartį.

Dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, draudikas atsisakė pripažinti įvykį draudžiamuoju, nes siurblio gedimo priežastis – mechaninis pažeidimas, kuris nelaikomas garantiniu gedimu.

Pateikti duomenys patvirtina, kad siurblio patikrą atliko ir gedimą nustatė UAB „AG Service“, kuri, tiek draudiko pateiktais, tiek viešai skelbiamais duomenimis, yra autorizuotas „Electrolux“ servisas¹. Šio serviso 2019 m. spalio 7 d. rašte nurodoma, kad, įvertinus siurblių, nustatytas „mechaninis rankenos pažeidimas. Gamintojo garantija negalioja. Atvejis negarantinis.“

Atkreiptinas dėmesys, kad, pagal viešai skelbiamas „Electrolux“ gamintojo garantijos sąlygas,² garantiniu gedimu laikomi atvejai, kai garantijos laikotarpiu prietaisas nustoja veikti „dėl dalių ar surinkimo defektų“ (1 punktas). Garantija netaikoma „įbrėžimams, įtrūkimams ir panašioms mechaniniams išoriniams pažeidimams, atsiradusiems naudojant prietaisą“ (6 punktas).

Taigi, tiek viešai prieinamos dulkių siurblio gamintojo garantijos sąlygos, tiek autorizuoto serviso išvados patvirtina, kad mechaninio pobūdžio pažeidimas nelaikytinas garantiniu gedimu.

Pareiškėjas teigia, kad servise atlikta patikra nebuvo tinkama, t. y. siurblys nebuvo

¹ <http://www.agservice.lt/Pages/default.aspx>.

² <https://www.electrolux.lt/support/warranties/>

išardytas. Vis dėlto iš nurodytų duomenų bei paties pareiškėjo paaiškinimų apie įvykio aplinkybes darytina išvada, kad siurblio rankena perlūžo naudojant siurblį. Todėl nėra pagrindo daryti išvadą, kad serviso atstovai turėjo pareigą išardyti siurblį, kai gedimo priežastis buvo akivaizdžiai susijusi su išorinės jėgos poveikiu, o pažeidimas – mechaninio pobūdžio.

Nors pareiškėjui kilo abejonių dėl galimai pasireiškusio gamyklinio broko, šią aplinkybę patvirtinančių duomenų Lietuvos bankui nėra pateikta. Sutiktina su draudiku, kad siurblys įgytas 2016 m., t. y. pareiškėjo pagal paskirtį naudotas daugiau negu trejus metus, bet duomenų apie anksčiau per šį laikotarpį pastebėtą pareiškėjo nurodomą galimą gamybinį trūkumą nėra pateikta.

Kaip minėta, šiuo atveju pagal draudimo sutartį pareiškėjo pirkiniui buvo taikoma pratęstos garantijos (vidaus gedimų) apsauga. Draudiko pasitelktiems ekspertams nustačius, kad gedimas nėra vidinis ir garantinis, draudikas pagrįstai pripažino įvykį nedraudžiamuoju, todėl tenkinti pareiškėjo reikalavimo nėra pagrindo.

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