



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

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. liepos 1 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-269  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:**

2018 m. lapkričio 23 d. draudikas ir pareiškėjas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis), kuria apdraustas gyvenamasis namas, esantis adresu: *(duomenys neskelbiami)* ir jame esantis namų turtas, draudimo laikotarpis – nuo 2018 m. lapkričio 29 d. iki 2021 m. lapkričio 28 d.

2020 m. vasario 14 d. pareiškėjas informavo draudiką, kad 2020 m. vasario 13 d. pastebėjo skilusį televizoriaus „Samsung UE55H7090SV“ (toliau – televizorius) ekraną. Pareiškėjas nepateikė televizoriaus pirkimo dokumento, tačiau nurodė, kad jis pirktas prieš 3–4 metus už maždaug 1 700 Eur.

Draudiko pasitelkta remonto įmonė UAB „AG Service“ įvertino televizoriaus būklę ir nustatė, kad „reikia keisti LCD panelę. Matomas sugedęs pikselis, toje vietoje vos įžiūrimas panelės išsipūtimas. Gedimas naudojimuisi įtakos neturi. Savaiminis gedimas. Prietaisas ne senesnis, nei 10 metų.“

2020 m. kovo 9 d. draudikas pareiškėją informavo, kad nustatytas nuostolio dydis – 479 Eur. Tokia yra įvykio dieną rinkoje buvusio analogiško įrenginio („Samsung UE55RU7402“) rinkos vertė. Pritaikius 70 proc. nusidėvėjimą ir 30 Eur išskaitą, pareiškėjui mokėtina draudimo išmoka yra 113,70 Eur.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko apskaičiuotos išmokos dydžiu, todėl paprašė draudiko paaiškinti, kaip buvo parinktas televizoriaus analogas, ir nurodė, kad, jo nuomone, turėjo būti parinktas kitas įrenginio modelis – „Samsung QE55Q70RATXXH“.

Draudikas pažymėjo šioje situacijoje veikęs geranoriškai pareiškėjo atžvilgiu, pripažinęs įvykį draudžiamuoju, nes „sugedęs pikselis netrukdo daikto funkcionavimui“. Taip pat draudikas nurodė, kad vienas iš svarbiausių parinktų analogiškų televizorių parametrų – televizoriaus raiška – yra netgi geresnis nei pareiškėjo televizoriaus (pareiškėjo televizoriaus raiška yra 1080p Full HD, o draudiko nurodyto analogo geresnė – 3840 x 2160 (UHD 4K)). Tiek pareiškėjo televizoriaus, tiek draudiko parinkto analogo ekrano įstrižainė tokia pati – 55 coliai. Pareiškėjo televizoriaus ekrano tipas yra LCD, panaši technologija kaip ir draudiko parinkto analogo (LED). Draudikas teigė, kad pareiškėjo nurodytų analogiškų televizorių ekranų tipai yra QLED. Ši technologija yra gerokai naujesnė ir geresnė nei pareiškėjo televizoriaus.

Vis dėlto pareiškėjas nurodė nesutinkantis su apskaičiuota žala. Pareiškėjo teigimu, jeigu vertinamas objektas prilyginamas dabartinėms morališkai ir technologiškai pasenusioms technologijoms ir dar nuo tos nustatytos vertės nuskaitomas nusidėvėjimas, tai yra dvigubas nusidėvėjimo taikymas. Kitas žalos skaičiavimo būdas lyginamosios vertės metodu būtų nustatyti objekto vertę, lyginamuosius objektus prilyginant vertinamajam objektui jo įsigijimo dieną ir nuo šios vertės taikant nusidėvėjimą. 2020 m. balandžio 15 d. draudikas informavo pareiškėją, kad priimto sprendimo nekeis.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad televizorius buvo pirktas prieš 3–4 metus už 1 700 Eur. Pareiškėjo nuomone, draudiko parinkti lyginamieji objektai turi atitikti įsigijimo metu buvusią televizoriaus „techninės specifikacijos vertę“. Šiuo atveju draudikas prieš 3–4 metus įsigytą naujausių technologijų įrenginį prilygino dabartiniams įrenginiams,

kurių technologija šiuo metu jau yra morališkai pasenusi, ir dar pritaikė nusidėvėjimą.

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė, kad pareiškėjas neginčija nusidėvėjimo normų taikymo, tačiau teigia, kad buvo netinkamai parinktas televizoriaus analogas. Draudikas papildomai kreipėsi į kilnojamojo turto vertinimo ekspertą Y. Y., turintį teismo eksperto kvalifikaciją (toliau – ekspertas). Ekspertas nurodė, kad analogišką televizorių draudikas parinko teisingai: analogas yra to paties gamintojo ir tos pačios gamintojo kokybės klasės televizorius. Ekspertas taip pat nurodė, kad pareiškėjo pretenzijos dėl morališkai pasenusios technologijos yra nepagrįstos. Vertinant turta būtina parinkti lyginamuosius objektus, maksimaliai panašius į vertinamą turta, t. y. tokių pat fizinių ir techninių duomenų bei iš to paties rinkos segmento. Eksperto nuomone, draudiko parinktas objektas negali būti laikomas technologiškai pasenusiu.

Ginčo nagrinėjimo metu draudikas informavo, kad išmokėjo pareiškėjui papildomą 10 Eur draudimo išmoką. Ši išmoka susijusi su aplinkybe, kad apskaičiuojant pradinę draudimo išmoką, taikyta analogo nauja vertė – 479 Eur. Už tokią kainą pareiškėjo televizoriaus analogą buvo galima įsigyti perkant internetu, t. y. minėta kaina galiojo tik pritaikius nuolaidą. Taigi, pareiškėjo televizoriaus kaina (be nuolaidos) – 489 Eur.

#### 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, tarp šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 105 straipsnyje, reglamentuojančiame draudimo išmoką turto draudimo atveju, nustatyta, kad draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamąjį įvykio patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jeigu šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).

Draudimo liudijime nurodoma, kad televizoriai iki 24 mėnesių senumo yra draudžiami nauja (rinkos) verte. Senesni kaip 24 mėn. televizoriai visais atvejais draudžiami likutine verte įvykio dieną, o jų nusidėvėjimas yra skaičiuojamas pagal draudžiamąjį įvykio dienos duomenis taikant metinį 25 proc. nusidėvėjimą.

Taikomose Gyventojų turto draudimo taisyklėse Nr. 060 (toliau – Taisyklės) nauja vertė apibrėžta kaip išlaidos tokios pat paskirties, rūšies, tipo, kokybės, galingumo ir kitų parametru naujam turtui įsigyti arba jį suremontuoti naudojant naujas detales (91.1 papunktis). Likutinė vertė apibrėžiama kaip nauja vertė, atėmus nusidėvėjimą (91.2 papunktis).

Taisyklių 133.8 papunktyje nustatyta, kad televizorių iki 24 mėn. senumo sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo atveju nuostoliu yra laikoma analogiško daikto ar jo dalies vertė prieš pat draudžiamąjį įvykį. Taisyklių 133.9 papunktyje nustatyta, kad televizorių, senesnių nei 24 mėn., sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo atveju nuostoliu yra laikoma analogiško daikto ar jo dalies likutinė vertė įvykio dieną, o jų nusidėvėjimas yra skaičiuojamas pagal draudžiamąjį įvykio dienos duomenis, vadovaujantis Taisyklių 142 punkte nurodytomis „garso, vaizdo, foto ir kompiuterinės įrangos“ nusidėvėjimo normomis.

Įvertinus pirmiau nurodytas Taisyklių sąlygas, darytina išvada, kad draudimo sutarties šalys susitarė, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, kai žala padaroma televizoriui, pareiškėjo patirtas nuostolio dydis bus skaičiuojamas pagal kainas, kurios vyraus draudžiamąjį įvykio dieną, t. y. nuostoliai bus kompensuojami, atsižvelgiant į apdrausto turto rinkos vertę tuo metu.

Kaip minėta, pareiškėjas draudikui nurodė, kad televizorius pirktas prieš 3–4 metus, tačiau negalėjo pateikti televizoriaus įsigijimą patvirtinančių dokumentų. Draudikas draudimo išmoką skaičiavo laikydamas, kad televizorius buvo apdraustas likutine verte, pareiškėjas šios aplinkybės neginčijo.

Iš byloje esančių duomenų matyti, kad draudžiamąjį įvykio dieną sugadinto modelio televizoriai rinkoje nebuvo parduodami (iš draudiko pateiktų duomenų nustatyta, kad pareiškėjo televizoriaus pagaminimo data yra 2014–2015 m.). Dėl šios priežasties draudikas

nusprendė pareiškėjo patirtą nuostolį apskaičiuoti pagal maksimaliai panašiausių parametrų televizoriaus vertę. Įvertinęs pareiškėjo televizoriaus techninius duomenis, draudikas pasirinko panašius pagrindinius techninius parametrus turintį televizorių „Samsung UE55RU7402“ (gamybos metai – 2019 m.), jo vertė rinkoje – 489 Eur (479 Eur su nuolaida, perkant internetu). Pažymėtina, kad draudikas, pasirinkdamas panašių techninių savybių televizorių, atsižvelgė į tai, kad sutampa televizorių įstrižainė, draudiko parinkto televizoriaus raiška yra geresnė nei pareiškėjo televizoriaus, draudiko parinkto televizoriaus ekrano tipas (LED) yra panašios technologijos kaip pareiškėjo televizoriaus (LCD).

Taisyklių 132.1 papunktyje nustatyta, kad tiek draudikas, tiek draudėjas turi teisę samdyti nepriklausomus ekspertus ir remtis jų išvadomis įvykio priežasčių ir nuostolio dydžiui nustatyti. Nepriklausomo eksperto išvados yra privalomos abiem draudimo sutarties šalims, jei nėra įrodoma, kad jos neteisingos (Taisyklių 132.2 papunktis).

Draudikas, siekdamas papildomai įsitikinti, kad pasirinktas analogas atitinka pareiškėjo televizorius parametrus, kreipėsi į turto vertinimo ekspertą, nurodydamas tiek savo parinkto, tiek pareiškėjo nurodyto analogo modelius. Pateiktame atsakyme draudikui ekspertas nurodė: „Manau, kad Jus pasirinkote teisingą patirtos žalos apskaičiavimo modelį. Jūsų parinktas analogas yra to pačio gamintojo ir tos pačios gamintojo kokybės klasės televizorius. Pretenzija dėl morališkai pasenusios technologijos, mano nuomone, yra nepagrįsta. Todėl, kad vertinant turtą būtina parinkti lyginamosios objektus maksimaliai panašus į vertinamą turtą <...> t. y. tokių pat fizinių ir techninių charakteristikų bei rinkos segmento. Taip pat, manau, kad, jeigu vienas iš lyderių TV gamintojų Samsung ir toliau gamina ir tobulina (padidėjusi matricos raiška ir atvaizdo kokybė) LED televizorius 7-os kokybės klasės - reiškia technologija nėra pasenusi.“ Taigi, ekspertas patvirtino, kad draudiko parinktas televizoriaus modelis laikytinas tinkamu analogu pareiškėjo nuostolio dydžiui nustatyti. Ginčo byloje nesant jokių kitų objektyvių duomenų, paneigiančių minėtos išvados teisingumą, nėra pagrindo jos laikyti nepagrįsta.

Nors pareiškėjas teigė, kad tinkamu analogu būtų televizorius „Samsung QE55Q70RATXXH“, draudikas su tuo nesutiko, motyvuodamas tuo, kad pareiškėjo siūlomo įrenginio ekrano tipas yra QLED – daug naujesnės technologijos nei pareiškėjo televizoriaus (LCD). Sutiktina su draudiku, kad jis neturėjo vadovautis akivaizdžiai naujesnės technologijos įrenginio verte, rinkoje esant labiau panašių įrenginių modelių.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kas draudikas tinkamai parinko sugedusio televizoriaus analogą draudimo išmokai apskaičiuoti.

Kaip minėta, draudimo išmoka apskaičiuota, taikant nusidėvėjimą, vadovaujantis Taisyklių 142 punkte nurodytomis namų turto metinėmis nusidėvėjimo normomis. Šiame punkte nustatyta, kad garso, vaizdo ir fotografijos aparatūrai taikomas 25 proc. metinis nusidėvėjimas. Taisyklių 91.8 papunktyje nustatyta, kad jei namų turto nusidėvėjimas yra daugiau negu 70 proc., laikoma, kad jo vertė yra lygi 30 proc. jo naujos vertės. Kaip minėta, pareiškėjas televizoriaus įsigijimo dokumentų draudikui nepateikė ir nurodė jį pirkęs prieš 3–4 metus iki įvykio. Atsižvelgiant į taikomą metinį nusidėvėjimą televizoriams bei galimą televizoriaus amžių, draudikas pagrįstai taikė maksimalų Taisyklėse nustatytą 70 proc. nusidėvėjimą.

Nors draudikas iš pradžių draudimo išmoką skaičiavo ne nuo bendros televizoriaus analogo kainos (489 Eur), bet nuo kainos su nuolaida (nuo 479 Eur), ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu draudikas nurodė išmokėjęs pareiškėjui papildomą 10 Eur draudimo išmoką, todėl nėra pagrindo teigti, kad galutinė draudiko nustatyta ir taikyta naujo analogiško įrenginio vertė būtų neteisinga.

Kaip minėta, draudikas taikė 30 Eur išskaitą, ši suma atitinka draudimo liudijime nustatytą išskaitos už žalą namų turtui dydį, todėl ginčo dėl jos taikymo nėra.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo teigti, kad galutinė pareiškėjui draudiko išmokėta draudimo išmokos suma nėra pakankama dėl televizoriaus gedimo pareiškėjo faktiškai patirtam nuostoliui atlyginti, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo perskaičiuoti draudimo išmokos dydį.

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