



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

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

2021-03-19 Nr. 429-87

Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. vasario 1 d. pareiškėja įsigijo kavos aparatą „Delonghi Ecam 21.117 SB“ (toliau – kavos aparatas). Kartu pareiškėja įsigijo „garantinio aptarnavimo pratęsimą“. Pareiškėjai buvo išduotas Pirkinių draudimo sertifikatas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo sutartis ir (ar) draudimo sertifikatas), kuriuo draudiko parengtų Pirkinio draudimo taisyklių (galioja nuo 2016 m. gegužės 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdraustas įsigytas kavos aparatas. Pirkinio draudėja pagal draudimo sertifikatą – UAB *Garantijų centras* (toliau – draudėja), apdraustoji ir naudos gavėja – pareiškėja.

2019 m. lapkričio 29 d. UAB „AG Service“ (toliau – servisas) apžiūrėjo pareiškėjos perduotą kavos aparatą ir nustatė, kad reikia keisti agregatą. Tos pačios dienos serviso pažymoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) nurodyta, kad detalė buvo pakeista.

2020 m. spalio 20 d. servise buvo apžiūrėtas pareiškėjos perduotas kavos aparatas ir nustatyta, kad reikia keisti vožtuvą bei termodaviklį. Tos pačios dienos serviso pažymoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) nurodyta, kad detalės buvo pakeistos, ištestuotos ir veikia.

2020 m. lapkričio 5 d. pareiškėja dar kartą kreipėsi į servisą ir nurodė, kad po remonto kavos aparatas blogai veikia, tačiau apžiūrėjus prietaisą gedimų nebuvo nustatyta.

2020 m. lapkričio 16 d. pareiškėja kavos aparatą grąžino į servisą. Servisas parengė prekės perdavimo–priėmimo remontui aktą, jame buvo nurodyti galimo gedimo požymiai. Gedimų servisas nenustatė, kavos aparatas nebuvo taisomas.

Atvykusi į servisą ir su serviso bendrovės darbuotojais išbandžiusi kavos aparatą pareiškėja manė, kad jis vis tiek veikia netinkamai, todėl raštu kreipėsi į draudėją. Pareiškėja draudėjai nurodė, kad kavos aparatas buvo taisytas tris kartus, yra nebeataisomas ir brokuotas. Pretenzijoje pareiškėja taip pat nurodė, jos nuomone, netinkamą kavos aparato veikimą pagrindžiančias aplinkybes ir paaiškino, kad kavos aparato taisyti nebenori ir pageidauja, jog jai būtų grąžintos kavos aparato įsigijimo išlaidos arba jis būtų pakeistas nauju.

2020 m. gruodžio 10 d. servisas atsakė į pareiškėjos pretenziją ir nurodė, kad, pagal Taisyklių Specialiosios dalies 5.1 papunktį, draudikas išmoka draudimo išmoką tik išlaidų kompensavimo principu ir draudimo liudijime ir (ar) sertifikate nurodytu šių išlaidų kompensavimo būdu (šiuo atveju – už pirkinio remontą). Serviso teigimu, prietaisas yra techniškai tvarkingas ir atitinka visus gamintojo reikalavimus, todėl pareiškėjos prašymo serviso bendrovė nurodė netenkinti.

2020 m. gruodžio 15 d. pareiškėja kreipėsi į Vartotojų teisių apsaugos tarnybą su prašymu išnagrinėti tarp jos ir draudiko kilusį ginčą. Prašyme, kuris buvo persiūstas Lietuvos bankui, pareiškėja nurodė, kaip veikia kavos aparatas: „ūžia, užverda vanduo labai smarkiai ir eina dideli garai, sumaltos kavos pabarsto į šalia kavos tirščių kameras“. Taip pat nurodė, kad kavos aparatas vežtas taisyti keturis kartus, po paskutinio jo perdavimo remontuoti pareiškėja patikrino, kaip veikia kavos aparatas, tačiau niekas nebuvo pasikeitę. Pareiškėja teigė tai nurodžiusi serviso darbuotojai ir netvarkingą kavos aparatą palikusi servise. Serviso teiginys, kad aparatas tvarkingas, pareiškėjos vertinimu, yra netiesa. Servisui negalint pataisyti kavos

aparato, pareiškėja nurodė pageidaujanti, kad draudikas atlygintų kavos aparato įsigijimo išlaidas arba pakeistų kavos aparatą nauju.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašė Lietuvos banko jį atmesti. Draudiko teigimu, pagal Taisyklių Specialiosios dalies 5.1 papunktį, pareiškėja gali pretenduoti į išlaidų kompensavimą vienu iš draudimo sertifikate nurodytų būdų – pirkinio pakeitimu į naują arba remontu. Pareiškėjai išduotame draudimo sertifikate nustatyta, kad draudžiamąjį įvykio atveju prietaisas yra remontuojamas. Anot draudiko, tai reiškia, kad draudimo sąlygose nėra numatyto kitokio už pirkinį sumokėtų lėšų gražinimo arba draudimo išmokos mokėjimo būdo nei remonto išlaidų atlyginimas.

Atsiliepime taip pat teigiama, kad draudimo išmoka mokama atsitikus draudimo sutartyje nurodytiems draudžiamiesiems įvykiams. Taisyklių Specialiųjų sąlygų 8.1 papunktyje nurodyta, kad nuostolio dydį nustato draudikas, be kita ko, vadovaudamasis dokumentais, pagrindžiančiais nuostolio faktą. Atsižvelgiant į tai, kavos aparatas buvo apžiūrėtas autorizuotame servise, tačiau joks gedimas nebuvo nustatytas, servisas nurodė draudikui, kad prietaisas yra techniškai tvarkingas. Šios aplinkybės suponavo išvadą, jog įvykis nėra draudžiamasis.

Draudikas taip pat paaiškino, kad dėl panašių galimo gedimo priežasčių pareiškėja buvo kreipusis jau tris kartus: siekiant identifikuoti galimą gedimą, buvo keičiamos nusidėvėjusios detalės, tačiau paskutiniosios kavos aparato apžiūros metu nebuvo nustatyta jokių gedimų požymių. Anot draudiko, tai, kad kavos aparatas vibruoja ar ūžia stipriau, nei įprastai turėtų, yra subjektyvus pareiškėjos vertinimas, be to, tai, kad kavos aparatas stipriau vibruoja ar skleidžia didesnius garsus, vandens garus, gali lemti ir natūralus aparato nusidėvėjimas. Be to, anot draudiko, pati pareiškėja neteigė, kad kavos aparatas neveikia pagal jo paskirtį: kava yra gaminama, įrenginys atlieka automatinį valymą ir kt.

Kartu su atsiliepimu draudikas pateikė serviso 2021 m. vasario 2 d. pažymos kopiją. Minėtoje pažymoje nurodyta, kad apžiūrėjus kavos aparatą nustatyta, kad prietaisas techniškai tvarkingas, veikia.

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.

Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir juos pagrindžiančius duomenis nustatyta, kad ginčas tarp šalių kilo dėl įvykio (pareiškėjos nurodomų kavos aparato gedimų) pripažinimo nedraudžiamuoju ir draudiko sprendimo atsisakyti kompensuoti pareiškėjai kavos aparato įsigijimo išlaidas arba jį pakeisti nauju pagrįstumo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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 sutartis, kurios pagrindu buvo apdraustas pareiškėjos įsigytas kavos aparatas, yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, ir atvejus, kada draudikas yra atleidžiamas nuo pareigos mokėti draudimo išmoką. Nuo pasirinktos draudimo apsaugos priklauso draudikui mokamo atlyginimo už prisiimtus įsipareigojimus, t. y. draudimo įmokos, dydis. Kasacinio teismo praktikoje yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. 4 nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012*). Tai reiškia, kad sudarydamas draudimo sutartį draudikas įsipareigoja mokėti draudimo išmokas ne už bet kokius įvykius, o tik už tuos, kurie draudimo sutartyje, draudimo taisyklėse ar teisės aktuose nurodyti kaip draudžiamieji ir neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjos įsigytas kavos aparatas buvo apdraustas kompensavimo būdu „remontas“ nuo šių draudimo rizikų: sugadinimas, sunaikinimas, vagystė, pratęsta garantija. Įvertinus draudimo sutarčiai taikomų Taisyklių nuostatas, nustatyta, kad pagal ginčo draudimo sutartį taikyta draudimo apsauga atitinka ir Taisyklių Specialiosios dalies 3.2 papunktyje, ir 3.3 papunktyje įtvirtintų draudimo variantų „pirkinio draudimas“ bei „pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimas“ teikiama draudimo apsaugą. Taisyklių Specialiosios dalies 3.2 papunktyje nustatyta, kad, pagal variantą „pirkinio draudimas“, draudžiamuoju įvykiu laikomi visi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo ir (ar) apdraustojo valios draudimo sutartyje nustatytoje vietoje patirti nuostoliai dėl apdrausto pirkinio ar jo dalies sugadinimo (sunaikinimo) dėl poveikio iš išorės, įskaitant vagystės su įsibrovimu ir (ar) plėšimo atvejus, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių Specialiosios dalies 3.4 papunktyje ir 4 skyriuje. Taisyklių Specialiosios dalies 3.3 papunktyje įtvirtinta, kad, pagal variantą „pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimas“, draudžiamuoju įvykiu laikomi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo valios draudimo sutartyje numatytoje vietoje atsitikę pirkinio garantiniai gedimai, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių Specialiosios dalies 3.5 papunktyje ir 4 skyriuje. Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjos reikalavimas yra siejamas būtent su pirkinio (kavos aparato) vidaus gedimu, t. y. pareiškėjos nurodomos aplinkybės sietinos su Taisyklių 3.3 papunktyje nustatytu draudžiamuoju įvykiu apibrėžimu.

Taip pat pažymėtina, kad pareiškėjai išduotame draudimo sertifikate buvo nustatytas draudimo išmokos mokėjimo (kompensavimo) būdas „remontas“. Pagal Taisyklių Specialiosios dalies 5.3 papunktį, pasirinkus draudimo būdą „pirkinio remontas“, draudikas kompensuoja pirkinio remonto išlaidas, būtinas grąžinti daiktą į būseną, kokios jis buvo prieš pat draudžiamąjį įvykį. Pagal Taisyklių Specialiosios dalies 5.5 papunktį, kai atlyginamos pirkinio remonto išlaidos, apdraustasis dėl remonto kreipiasi į draudiko nurodytą remonto partnerį, kuris atlieka sugadinto turto patikrą ir įvertina, ar apdrausto turto remontas yra ekonomiškai tikslingas. Atsižvelgiant į pareiškėjos keliamą reikalavimą pakeisti daiktą nauju arba kompensuoti jo įsigijimo išlaidas, taip pat atkreiptinas dėmesys ir į Taisyklių Specialiosios dalies 5.4 papunktį, kuriame nustatyta, kad, bendrai remonto draudimo išmokai (kompensacijai) galint viršyti arba viršijant pirkinio draudimo sumą (pirkinio vertę įsigijimo dieną) arba nesant galimybės atlikti pirkinio remontą, draudikas atlygina nuostolius, patirtus įsigyjant tokį patį arba analogišką pirkinį. Tai reiškia, kad prekės pakeitimo (naujos prekės įsigijimo) nuostoliai kompensuojami (draudimo išmoka mokama) tik tuo atveju, kai apdrausto pirkinio remontas yra ekonomiškai netikslingas ir brangesnis už draudimo sumą.

Taisyklių Specialiosios dalies 8 punkto, kuriame įtvirtinta draudimo išmokos apskaičiavimo ir mokėjimo tvarka, 8.1 papunktyje nustatyta, kad nuostolio dydį nustato draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis bei dokumentais, pagrindžiančiais nuostolio faktą bei jo dydį. Taisyklių Specialiosios dalies 8.1.1–8.1.5 papunkčiuose nurodyti dokumentai, kurie turi būti pateikiami draudikui, prašant išmokėti draudimo išmoką, dalis jų – nuostolio dydį patvirtinantys dokumentai (sąskaitos, sąmatos, čekiai, pinigų priėmimo kvitai ir pan.). Pagal Taisyklių Specialiosios dalies 8.2 papunktį, jeigu pagal nuostolio atlyginimo būdą yra numatytas pirkinio remontas arba to pageidauja draudėjas ir pirkinio remontas yra ekonomiškai tikslingas, draudiko remonto partneris suremontuoja pirkinį ir draudimo išmoką draudikas sumoka partneriui iš remonto išlaidų sumos išskaičiuodamas besąlyginę išskaitą (jei ji yra nustatyta). Pagal Taisyklių Specialiosios dalies 8.3 papunktį, pripažinus tikslingumą pirkinį keisti nauju, draudimo išmoka yra lygi naujos tokios pačios arba analogiškos prekės įsigijimo vertei, išskaičiavus besąlyginę išskaitą ir (ar) mokėtinas draudimo įmokas.

Atsižvelgiant į tai, kas aptarta pirmiau, konstatuotina, kad tam, jog įvykis (pareiškėjos nurodytas galimas kavos aparato gedimas) būtų pripažintas draudžiamuoju įvykiu pagal šalių sudarytą draudimo sutartį, turi būti nustatytas ir dokumentais pagrįstas pirkinio (kavos aparato) gedimo faktas. Nustačius tokį faktą, atliekamas pirkinio remonto ekonominio tikslingumo vertinimas ir sprendžiama, ar galimas įrenginio remontas, jei remontas yra netikslingas, įrenginį reikia keisti nauju. Nesant nustatyto draudžiamuoju įvykio fakto – staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo (pareiškėjos) valios atsitikusio pirkinio (kavos aparato) garantinio gedimo (Taisyklių Specialiosios dalies 3.3 papunktis), įvykis laikytinas neatitinkančiu draudžiamuoju įvykiu apibrėžimo, t. y. nedraudžiamuoju. Tokiu atveju draudimo išmoka nėra mokama.

Įvertinus bylos duomenis nustatyta, kad pareiškėjos įsigytas kavos aparatas keletą kartų jau buvo sugedęs. Iš pateiktų serviso pažymų matyti, kad atliekant pirmąjį remontą buvo

pakeistas agregatas, vėliau buvo keistas kavos aparato vožtuvas ir termodaviklis. Pareiškėjos teigimu, kavos aparatas iki pastarosios apžiūros servise, kai jokių gedimų nebuvo nustatyta, buvo remontuotas dar vieną kartą – tuomet buvo sutepta ir išplauta sistema.

Viena vertus, sutiktina su pareiškėja, kad kavos aparatas buvo ne kartą sugedęs, tai patvirtiną byloje esančios serviso pažymos. Draudikas atsiliepime iš esmės teigė, kad pareiškėjos turimas kavos aparatas tiesiog pasižymi tam tikromis savybėmis (garsiau ūžia ir vibruoja), o ankstesnių remontų metu buvo siekiama tiesiog identifikuoti galimus kavos aparato gedimus, tačiau Lietuvos bankas nelaiko pagrįstais tokių draudiko teiginių, nes serviso pažymose apie atliktus remonto darbus nėra nurodyta, kad dalys buvo keistos profilaktiškai, o jokių gedimų nebuvo rasta.

Kita vertus, nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių kilo dėl paskutiniojo pareiškėjos nurodyto galimo gedimo, kai kavos aparatas serviso apžiūrai buvo pateiktas 2020 m. lapkričio 16 d. Pareiškėja teigė, kad kavos aparatas yra sugedęs arba brokuotas, jis nebuvo sutaisytas ankstesnio remonto metu ir veikia netinkamai, tačiau byloje nėra objektyvių duomenų (pavyzdžiui, kompetentingų remonto bendrovių ar ekspertų pažymų ar kt.), patvirtinančių, kad kavos aparatas 2020 m. lapkričio 16 d., kai buvo pateiktas servisui, veikė netinkamai ir buvo sugedęs. Nesant objektyvių duomenų, leidžiančių spręsti, kad kavos aparatas buvo sugedęs, pareiškėjos teiginiai laikytini asmenine nuomone, subjektyviu ginčo aplinkybių vertinimu. Draudikas savo ruožtu pateikė Lietuvos bankui buitinės technikos remontu užsiimančio serviso parengtos 2021 m. vasario 2 d. pažymos kopiją, joje nurodyta, kad pareiškėjos kavos aparatas buvo apžiūrėtas ir nustatyta, kad jis yra techniškai tvarkingas, veikia.

Kaip minėta, vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus Lietuvos bankas nagrinėja remdamasis, be kita ko, rungimosi principu, reiškiančiu, kad kiekviena šalis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu. Kaip minėta, pareiškėja savo reikalavimą, susijusį su paskutiniu kavos aparato remontu, grindė savo asmeniniu aparato veikimo aplinkybių vertinimu, o draudikas savo atsikirtimus pagrindė objektyviais rašytiniais įrodymais – specializuoto serviso pažyma apie kavos aparato veikimą, todėl, vadovaudamasis įrodymų vertinimo taisyklėmis, Lietuvos bankas neturi pagrindo daryti išvadą, kad įvyko Taisyklių Specialiosios dalies 3.3 papunktyje nurodytas draudžiamasis įvykis ir draudikui kilo Taisyklėse nustatyta pareiga įvertinti remonto ekonominį tikslumą, atitinkamai, išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią prietaiso remonto arba naujo kavos aparato įsigijimo išlaidas. Nenustačius įvykio aplinkybių atitikties draudžiamąjį įvykio sąlygoms, įvykis laikomas nedraudžiamuoju ir draudimo išmoka nemokama. Taigi pareiškėjos reikalavimai atmetami kaip nepagrįsti.

Vis dėlto, Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjai pateikus objektyvių duomenų, prieštaraujančių draudiko partnerio serviso išvadai ir pagrindžiančių kavos aparato gedimą, draudikas turėtų pagrindą atnaujinti žalos administravimo procedūrą ir pakartotinai apsvarstyti sprendimą pripažinti įvykį nedraudžiamuoju.

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 pareiškėjos X. X. 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.