



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR TELIA FORSAKRING AB GINČO NAGRINĖJIMO**

2021-11-03 Nr. 429-400
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Telia Forsakring AB* (toliau – draudikas), kurio žalas administruoja ir skundus dėl žalų Lietuvoje nagrinėja *UAB OPS Lietuva Assistance* (toliau – žalų administratorė), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja iš *Telia* įsigijo įrenginį *iPhone 8 64GB 4G++ Black* (toliau – įrenginys) ir 2019 m. lapkričio 15 d. su draudiku sudarė Įrangos draudimo sutartį (įrangos draudimo liudijimo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Įrangos draudimo sutartis), kuria *Telia* įrangos draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti pareiškėjos turiniai interesai, susiję su minėtu įrenginiu. Draudimo liudijime nurodyta, kad draudimas įsigalioja nuo tos dienos, kai draudimo liudijimą pasirašo apdraustasis asmuo (draudėjas), ir jo terminas kas mėnesį automatiškai prasitęsia, jei sutartis nenutraukiama. Taip pat nurodytas *Telia* abonento numeris – (*duomenys neskelbtini*). Draudimo liudijime nurodyta, kad *Telia* įrangos draudimas taikomas mobiliesiems telefonams ir planšetiniams kompiuteriams, o draudimo apsauga galioja netikėtai įrenginių žalai ir vagystei, praradimui bei neteisėtam naudojimui, susijusiam su praradimu ar vagyste. Be to, draudimo liudijime nurodyta ir draudimo įmokų mokėjimo tvarka: praėjus trims nemokamiems mėnesiams, draudimo įmokos bus įtraukiamos į *Telia* paslaugų mėnesio sąskaitas. Nustatyta mėnesio įmoka nuo 4 mėnesio – 9,9 Eur.

Anksčiau 2019 m. birželio 25 d. sutartimi kitas draudikas analogiškais sąlygomis apdraudė ir kitą pareiškėjos iš *Telia* įsigytą įrenginį – *iPhone 8 64GB 4G++ Gold*.

Sudariusi Įrangos draudimo sutartį pareiškėja naudojos *Telia* paslaugomis pagal pasirinktą paslaugų planą ir apmokėdavo jai pateikiamas sąskaitas už suteiktas paslaugas, o 2021 m. birželio 18 d. pakeitė Įrangos draudimo sutartyje (draudimo liudijime) nurodyto *Telia* abonento paslaugų planą į išankstinio apmokėjimo paslaugų planą *Ežys*.

2021 m. rugpjūčio 3 d. pareiškėja internetu bandė įforminti 2021 m. rugpjūčio 2 d. įvykį: pareiškėjos teigimu, ją pastūmė praeivis ir vienas iš apdraustų įrenginių įkrito į balą. Tačiau pareiškėja pastebėjo, kad abi draudimo sutartys, įskaitant Įrangos draudimo sutartį, buvo nutrauktos dėl to, kad *Telia* paslaugų planas buvo pakeistas į išankstinio apmokėjimo paslaugų planą.

Manydama, kad Įrangos draudimo sutartis buvo nutraukta nepagrįstai, pareiškėja kreipėsi į *Telia*. 2021 m. rugpjūčio 19 d. atsakyme *Telia* informavo, kad draudimo sutartys nutrūksta nutraukiant abonento sutartį ar keičiant savininką, be to, Taisyklių 1 punkte nustatyta, kad pasirinkus *Ežio* paslaugas draudimo sutartis nutrūksta. Kadangi pareiškėja savo iniciatyva pasirinko *Ežio* paslaugą, draudimo sutartys automatiškai nutrūko ir jų atnaujinti nėra galimybės.

Pareiškėja nesutiko su pateiktu atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, kad Įrangos draudimo sutartis buvo nutraukta neteisėtai, nes naudojamas telefono numeris ir jo savininkas nepasikeitė. Anot pareiškėjos, tai buvo žinoma ir *Telia*, kartu su 2021 m. birželio 30 d. sąskaita pateikusiai naujo paslaugų plano pasiūlymą. Pareiškėja prašė Įrenginio draudimo sutarties nutraukimą pripažinti nepagrįstu ir rekomenduoti draudikui laikyti ją galiojančia.

Žalų administratorė pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi, jame paaiškino, kad Įrangos draudimo sutartis buvo nutraukta dėl pareiškėjos nurodytų priežasčių – naudojamas abonento paslaugas pareiškėja pakeitė į išankstinio apmokėjimo planą *Ežys*. Anot

žalų administratorės, Taisyklių 1 punkte nustatyta, kad draudimas nustoja galioti, jeigu abonto sutartis perleidžiama kitam nei draudimo liudijime nurodytam asmeniui, pereinama prie išankstinio apmokėjimo plano, jei abonto sutartis nutraukiama ir kt. Atsiliepime teigiama, kad Įrangos draudimo sutartis buvo pagrįstai nutraukta ir jos atnaujinti nėra pagrindo.

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 pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl Įrangos draudimo sutarties nutraukimo pagrįstumo. Pareiškėjos teigimu, Įrangos draudimo sutartis neturėjo būti nutrakta ir turėtų būti laikoma galiojančia.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas: šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams.

Civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuota įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Šalių sudaryta Įrangos draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi.

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, kurios laikomos standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis, paprastai taikomomis visiems draudėjams, sudarantiems atitinkamos draudimo rūšies sutartį su tuo pačiu draudiku, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose. Pažymėtina, kad ne gyvybės draudimą reglamentuojančiose teisės aktų nuostatose nėra nustatyto ne gyvybės draudimo sutarčių nutraukimo pagrindų sąrašo (išskyrus specialias situacijas). Vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalies 11 punktu, draudimo sutarties pakeitimo ir nutraukimo sąlygos taip pat yra įtvirtinamos draudimo rūšies taisyklėse arba draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Taisyklių, kurios taikytinos įgyvendinant Įrangos draudimo sutartį, 1 punkte yra aiškiai nurodytos įrangos draudimo galiojimo ribos. Minėtame punkte nustatyta, kad draudimas galioja visiems Lietuvoje gyvenantiems *Telia* abonentams (klientams), kurie pirkdami naują įrangą įsigijo *Telia* įrangos draudimą. Taip pat nustatyta, kad draudimas nustoja galioti, jeigu abonto sutartis perleidžiama kitam naudotojui (išskyrus Taisyklių 6.2 papunktyje nurodytus atvejus), pereinama prie išankstinio apmokėjimo plano, jei abonto sutartis nutraukiama, abonentas užblokuojamas arba paslaugų teikimas pagal abonto sutartį laikinai sustabdomas.

Nagrinėjamu atveju pati pareiškėja nurodė sužinojusi, kad Įrangos draudimo sutartis buvo nutraukta dėl to, kad ji naudotą *Telia* paslaugų planą pakeitė į išankstinio mokėjimo paslaugų planą *Ežys*. Pareiškėja šios jai nurodytos Įrangos draudimo sutarties nutraukimo priežasties neneigė, tačiau nurodė mananti, kad, jeigu nepasikeitė nei naudojamas telefono numeris (sutampa su abonto numeriu), nei telefono savininkė, sutarties galiojimas neturėjo nutrūkti. Kaip minėta pirmiau, perėjimas prie išankstinio apmokėjimo plano yra viena iš draudimo apsaugos nutrūkimo sąlygų. Šiuo atveju neturi reikšmės tai, ar tuo pačiu telefono numeriu, kuriuo prieš tai buvo užsakytos *Telia* paslaugos, toliau naudojosi pati pareiškėja, ar kiti asmenys. Nustačius, kad pareiškėja pradėjo naudotis išankstinio apmokėjimo paslaugomis, taikytina Taisyklėse nustatyta draudimo sutarties nutrūkimo sąlyga.

Taip pat pažymėtina, kad vienas iš esminių draudimo sutarties elementų yra draudimo įmokos mokėjimas už teikiamą draudimo apsaugą. Civilinio kodekso 6.1004 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudėjas (naudos gavėjas) už draudimo apsaugą privalo mokėti draudimo sutartyje ar įstatyme nustatytais terminais nustatyto dydžio pinigų sumą ar sumas (draudimo įmoką). Draudimo išmoka gali būti mokama iš anksto arba periodiškai, sutartyje nustatytais terminais. Taigi, draudimo sutartis yra atlygintinė sutartis: draudėjas (naudos gavėjas) turi

mokėti įmokas už gaunamą paslaugą – draudimo apsaugą.

Taisyklių 10.1 papunktyje nustatyta, kad pirmuosius tris mėnesius draudimo paslauga nieko nekainuoja, tačiau vėliau, pasibaigus trijų mėnesių laikotarpiui, draudimo įmokos įtraukiamos į apdraustojo (draudėjo) mėnesio sąskaitą už *Telia* paslaugas. Kadangi pareiškėja pradėjo naudotis išankstinio mokėjimo paslauga, tad ir sąskaitų už *Telia* paslaugas, susijusias su anksčiau naudotu paslaugų planu, įskaitant draudimo paslaugą, neturėjo gauti. Iš pareiškėjos pateiktos *Telia* paslaugų sąskaitos už laikotarpį nuo 2021 m. birželio 1 d. iki 2021 m. birželio 18 d. matyti, kad minėtą mėnesį pareiškėjai buvo pritaikyta 5,94 Eur įmoka, apskaičiuota pagal mėnesinės periodinės įmokos (9,9 Eur) ir mėnesio dienų, kai buvo teikiama draudimo apsauga, skaičių. Lietuvos bankas neturi duomenų, patvirtinančių, kad po 2021 m. birželio 18 d. *Telia* teikė pareiškėjai sąskaitas už draudimo apsaugą ar pareiškėja bet koku kitoku būdu mokėjo draudimo įmokas už teikiamą draudimo apsaugą. Taigi, pareiškėja negalėjo turėti pagrįsto lūkesčio, kad pakeitus paslaugų planą į išankstinio apmokėjimo planą ir nemokant draudimo įmokos jai vis tiek bus teikiama draudimo apsauga.

Pareiškėja savo reikalavimus grindė ir ta aplinkybe, kad *Telia* jai pateikė pasiūlymą užsisakyti naują *Telia* paslaugų planą: tai neva patvirtina, kad Įrangos draudimo sutartis buvo nutraukta neteisėtai. Vis dėlto nėra suprantama, kaip telekomunikacijos bendrovės pasiūlymas įsigyti paslaugas yra susijęs su Įrangos draudimo sutarties nutraukimu ir galiojimu. Lietuvos banko vertinimu, minėtas dokumentas, kuriame net nėra minima draudimo paslauga, nagrinėjant ginčą neturi jokios teisinės reikšmės.

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. 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

Arūnas Raišutis