



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS**

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

2022-02-09 Nr. 429-46

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja), atstovaujamos Y. Y., kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Pareiškėja ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimo serija (*duomenys neskelbtini*), Nr. (*duomenys neskelbtini*)), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių (patvirtintų 2021 m. rugpjūčio 24 d., galiojusių nuo 2021 m. rugsėjo 27 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2021 m. lapkričio 14 d. iki 2022 m. lapkričio 13 d. buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su butu, esančiu (*duomenys neskelbtini*), ir jame esančiu namų turtu (toliau – Turto draudimo sutartis). Šalys taip pat susitarė dėl papildomos telefonų ir išmaniųjų įrenginių draudimo paslaugos.

2021 m. gruodžio 3 d. pareiškėja telefonu informavo draudiką apie 2021 m. lapkričio 26 d. įvykį: ant plytelių nukrito mobilusis telefonas *Apple iPhone XS* ir sudužo jo ekranas. Gauta pranešimo pagrindu draudikas pradėjo administruoti žalą ir pareiškėjai nurodė kreiptis į draudiko partnerės, atliekančios telefonų ir kitos technikos remontą – UAB MTTC – servisą.

2021 m. gruodžio 8 d. draudiko darbuotoja el. paštu informavo pareiškėją apie baigtą žalos administravimą. Pranešime nurodyta, kad draudimo išmoka, iš UAB MTTC nustatytos telefono remonto kainos – 310,40 Eur, atėmus 90 Eur išskaitą ir 187,88 Eur įrenginio nusidėvėjimą, yra 32,52 Eur. El. laiške taip pat nurodyta, kad, pagal Taisyklių 3.7.1 papunktį, jei mobilusis telefonas, išmanioji apyrankė, laikrodis ar išmanusis įrenginys bus senesni nei vieni metai, tai visais atvejais jie bus draudžiami likutine verte įvykio dieną, o jų nusidėvėjimas skaičiuojamas draudžiamojo įvykio dieną pagal Taisyklių 14.7.2 papunktį, taip pat paaiškinta, kad šiuo atveju telefono nusidėvėjimas buvo apskaičiuotas pagal IMEI numerį nuo telefono pagaminimo datos (2018 m. spalio 24 d.), jeigu pareiškėja pateiks telefono įsigijimo dokumentus, kuriuose bus matoma vėlesnė pirkimo data, tai nusidėvėjimas bus perskaiciuotas. Pranešimu pareiškėja informuota, kad gali rinktis išmoką pinigais arba padengti išskaitos ir nusidėvėjimo dalį ir atlikti telefono remontą.

2021 m. gruodžio 9 d. pareiškėja el. paštu paprašė su ja susisiekti ir nurodė turinti klausimų dėl skaičiavimų. Draudiko darbuotoja, atsakydama pareiškėjai, patikslino, kad jeigu nusidėvėjimo procentas yra didesnis nei 70 proc., tai laikoma, kad toks turtas yra maksimaliai nusidėvėjęs ir jo vertė sudaro 30 proc. atkuriamosios vertės. Kadangi mobiliojo telefono amžius yra 37 mėnesiai ir jo nusidėvėjimas sudaro 77 proc., tai draudikas išmoką skaičiuoja pagal 30 proc. atkuriamąją vertę.

Tą pačią dieną pareiškėja el. paštu nurodė draudiko darbuotojai, kad mobiliojo telefono vertė rinkoje yra apie 200–250 Eur, telefonas yra veikiantis ir turintis vertę, tiesiog reikia pakeisti jo ekraną. Ekranas kainuoja daugiau negu 300 Eur, tačiau draudikas moka tik 30 Eur išmoką. Pareiškėja el. laiške išreiškė lūkestį, kad draudimo išmoka bus perskaiciuota.

2021 m. gruodžio 10 d. draudiko darbuotoja el. paštu informavo pareiškėją, kad administruodami žalas ekspertai remiasi Taisyklėmis: šiuo atveju telefonas nėra naujas, yra nusidėvėjęs, todėl apskaičiuota draudimo išmoka yra nedidelė. El. laišku pareiškėja taip pat informuota, kad išmoka perskaiciuota nebus.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo nagrinėjimo ir nurodė, kad draudikas įrenginio nusidėvėjimą vertino pagal savo nustatytas taisykles. Anot pareiškėjos,

įrenginio nuvertėjimas ir nusidėvėjimas nėra tas pats, be to, nusidėvėjimą turi vertinti sertifikuotas atstovas. Pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui perskaičiuoti draudimo išmoką.

Draudikas pateikė atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi, jame nurodė tinkamai vykdęs Turto draudimo sutartį ir neturįs pagrindo keisti priimto sprendimo. Draudikas paaiškino, kad po įvykio registravimo pareiškėja įrenginį perdavė UAB MTTC, ši nustatė, kad yra skilęs telefono ekranas, ir pateikė remonto sąmatą, pagal kurią ekrano keitimo kaina yra 42 Eur, pats ekranas kainuoja 268,40 Eur, o bendra remonto kaina siekia 310,40 Eur. Draudikas nurodė informavęs pareiškėją apie remonto kainą, papildomai paaiškindamas draudimo išmokos apskaičiavimo tvarką, įskaitant tai, kad, atsižvelgiant į apgadinto telefono amžių, pagal Taisykles jam taikytinas 70 proc. nusidėvėjimas (Taisyklių 14.7.2 papunktis), atitinkantis 187,88 Eur, ir taip pat taikytina 90 Eur besąlyginė išskaita (Taisyklių 3.4 papunktis). Draudikas taip pat paaiškino, kad pareiškėjos teiginiai dėl sąvokų „nusidėvėjimas“ ir „nuvertėjimas“ ginčo atveju yra teisiškai nereikšmingi, nes sudarydami Turto draudimo sutartį draudikas su pareiškėja susitarė, kaip kiekvienu konkrečiu atveju bus vertinami kilę nuostoliai.

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.

Iš ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad ginčas kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios pareiškėjos mobiliojo telefono remonto išlaidas, dydžio.

Lietuvos Respublikos 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 neprieštaruoja įstatymams. Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią.

Pagal Civilinio kodekso 6.987 straipsnį, 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.

Šalių sudaryta Turto 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. 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 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013*). 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. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais įvykiais, taip pat kurie tokiais nelaikytini (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012*). Draudimo taisyklėse, be kita ko, nustatomos ir kitos draudimo sutarties sąlygos, įskaitant žalos nustatymo tvarką, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarką bei terminai ir kt. (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnio 1 dalis).

Pareiškėja, sudarydama Turto draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus ne bet kokiam įvykiui, dėl kurio pareiškėja patiria nuostolių, o Turto draudimo sutartyje (draudimo liudijime ar Taisyklėse) nustatytam draudžiamajam įvykiui, ir ne bet kokią draudimo išmoką, o apskaičiuotą Turto draudimo sutartyje (draudimo liudijime ar Taisyklėse) nustatyta tvarka.

Kaip minėta, draudimo liudijime nustatyta, kad Turto draudimo sutartimi taip pat yra teikiama telefonų ir išmaniųjų įrenginių draudimo paslauga. Telefonų ir išmaniųjų įrenginių draudimo sąlygos yra detalizuotos Taisyklių 3 skyriuje „Telefonų ir išmaniųjų įrenginių draudimas“. Taisyklių 3.1 papunktyje nustatyta, kad, pasirinkus šią draudimo apsaugos sąlygą, apdraudžiami draudėjui ir šeimos nariams (gyvenantiems draudimo liudijime nurodytu adresu)

priklausantys mobilieji telefonai, planšetiniai kompiuteriai, nešiojamieji kompiuteriai, išmaniosios apyrankės, laikrodžiai bei kiti išmanieji įrenginiai nuo gedimų, skilimų, sudužimų ir kitų staiga ir netikėtai atsitikusių įvykių. Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėjos telefono gedimas atitinka Taisyklių 3.1 papunktyje įtvirtintas sąlygas ir yra draudžiamasis, tačiau šalys nesutaria dėl mokėtinos draudimo išmokos dydžio.

Šalių nesutarimų kontekste atkreiptinas dėmesys, kad Taisyklių 3.7.1 papunktyje yra nustatyta nuostolių ir draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka, kai mokama draudimo išmoka pagal draudimo sąlygą „telefonų ir išmaniųjų renginių draudimas“ už mobiliojo telefono, išmaniosios apyrankės, laikrodžio ar išmaniojo įrenginio apgadinimus: jei įrenginys įvykio dieną senesnis nei vieni metai, tai visais atvejais jis bus draudžiamas likutine verte įvykio dieną, o jo nusidėvėjimas skaičiuojamas draudžiamojo įvykio dieną pagal Taisyklių 14.7.2 papunkčio sąlygas.

Taisyklių 14.7.2 papunktyje nustatyta, kad turtas gali būti draudžiamas likutine verte, kuri reiškia turto atkuriamąją vertę, atėmus nusidėvėjimo sumą. Sistemiskai aiškinant Taisyklių nuostatas, taip pat atkreiptinas dėmesys į Taisyklių 10.8.1 papunktį, pagal kurį turto, apdrausto likutine verte, nuostolių dydis turto sugadinimo atveju yra turto remonto išlaidos, išskaičiuavus keičiamų dalių, medžiagų nusidėvėjimą. Taigi, kaip papildomai paaiškino ir draudikas, nusidėvėjimas, kai turtą galima suremontuoti (jis nėra sunaikintas), taikomas tik remontui reikalingų dalių, medžiagų kainai.

Taisyklių 14.7.2 papunktyje yra pateikta lentelė, kurioje nurodytos turto grupės ir joms taikomas kasmetinis nusidėvėjimo dydis procentais. Turto grupei „Mobilieji telefonai, išmaniosios apyrankės, laikrodžiai ir kiti išmanieji įrenginiai“ nurodytas taikytinas kasmetinis 25 proc. nusidėvėjimo dydis taip pat įtvirtinta, kad šiai turto grupei nusidėvėjimas skaičiuojamas 1 mėnesio tikslumu.

Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėjos telefonas buvo pagamintas arba įsigytas 2018 m. spalio 24 d. ir įvykio dieną buvo 37 mėnesių amžiaus, taip pat nėra ginčo dėl UAB MTTC nustatytos telefono remonto kainos (42 Eur už remonto darbus ir 268,40 Eur už remontui reikalingas detales). Atsižvelgiant į Taisyklių 14.7.2 papunktyje nustatytą 25 proc. metinį nusidėvėjimą, kuris skaičiuojamas mėnesio tikslumu, 37 mėnesių amžiaus mobiliojo telefono nusidėvėjimas siekia 77 proc. (25 proc. / 12 mėn.\*37 mėn.). Nepaisydamas to, draudikas priėmė pareiškėjos interesus labiau atitinkantį sprendimą ir taikė mažesnę, 70 proc., nusidėvėjimą, kuris apskaičiuotas atsižvelgiant į remontui reikalingų dalių kainą – 286,40 Eur, ir draudimo išmoka atitinkamai buvo sumažinta 187,88 Eur. Lietuvos banko vertinimu, draudikas, taikydamas Taisyklių nuostatas, įskaitant Taisyklių 14.7.2 papunktyje pateiktoje lentelėje nurodytas nusidėvėjimo normas, pareiškėjos interesų nepažeidė.

Pareiškėjos nurodyta aplinkybė, kad nusidėvėjimas ir nuvertėjimas yra skirtingos sąvokos ir nusidėvėjimą turi įvertinti įgaliotas įrenginio gamintojo atstovas, o ne draudikas, nagrinėjamu atveju neturi teisinės reikšmės, nes Taisyklėse įtvirtintas šalių susitarimas, kuriuo mobiliesiems telefonams yra nustatytas fiksuotas vieno mėnesio tikslumu skaičiuojamas metinis nusidėvėjimo dydis, taikomas draudikui vykdant Turto draudimo sutartimi priiimtas pareigas.

Pagal Taisyklių 3.4 papunktį, kiekvienam telefonų ir išmaniųjų įrenginių draudimo paslaugos draudžiamajam įvykiui taikoma 90 Eur besąlyginė išskaita. Besąlyginė išskaita – tai nuostolio dalis, pagal šalių susitarimą tenkanti pačiam draudėjui. Dėl jos šalys susitarė sudarydamos Turto draudimo sutartį, todėl netaikyti 90 Eur besąlyginės išskaitos taip pat nėra pagrindo.

Įvertinus bylos duomenis konstatuotina, kad draudikas, apskaičiavęs 32,52 Eur draudimo išmoką (apskaičiuotą iš bendros 310,40 Eur telefono remonto kainos atėmus 70 proc. nusidėvėjimą dalims (187,88 Eur) ir 90 Eur besąlyginę išskaitą), nepažeidė iš Turto draudimo sutarties galėjusių kilti pareiškėjos interesų ir, pritaikęs pareiškėjai palankesnę nusidėvėjimo dydį, apskaičiavo iš Turto draudimo sutarties galėjusiems kilti pagrįstiems pareiškėjos lūkesčiams neprieštaraujančią draudimo išmoką.

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 tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis