



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-04-09 Nr. 429-65
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir draudikas sudarė Kelionių draudimo sutartį (draudimo liudijimo Nr. *Duomenys neskelbtini*), kuria draudiko parengtų Kelionių draudimo taisyklių Nr. 005¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2023 m. lapkričio 30 d. iki 2023 m. gruodžio 4 d. buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, be kita ko, susiję su į kelionę pasiimamais asmeniniais daiktais (toliau – Kelionių draudimo sutartis).

2023 m. gruodžio 3 d. pareiškėjas informavo draudiką apie tai, kad 2023 m. gruodžio 2 d. kelionės metu nukrito ir suskilo pareiškėjui priklausantis mobilusis telefonas *Apple iPhone 13*. Gavęs pranešimą apie įvykį, draudikas patarė pareiškėjui kreiptis į *Apple* gamintojo autorizuotą remonto servisą *iDeal*.

Remonto servise *iDeal* buvo nustatyti mechaniniai ekrano ir korpuso pažeidimai, nurodyta, kad remonto kaina – 621 Eur, numatytas remonto būdas – įrenginio keitimas. Draudikas nurodė pareiškėjui išmokėsiąs draudimo išmoką, apskaičiuotą atsižvelgiant į 621 Eur įrenginio remonto išlaidas ir 22 Eur išlaidas už remonto serviso *iDeal* suteiktas paslaugas, arba atlyginsiąs remonto (keitimo) išlaidas remonto servisui *iDeal*, taip pat nurodė, kad abiem atvejais senas įrenginys turėtų būti gražintas draudikui.

Pareiškėjas su draudiko sprendimu nesutiko ir pateikė jam 2024 m. sausio 8 d. rašytinę pretenziją. Pareiškėjo teigimu, draudiko pasiūlytais atvejais būtų nepakankamai kompensuotos įrenginio įsigijimo išlaidos, o jeigu įrenginys būtų atiduotas, pareiškėjas negalėtų jo suremontuoti, be to, būtų varžoma jo laisvė elgtis su jam priklausančiu įrenginiu taip, kaip jis nori. Pareiškėjo nuomone, abu draudiko siūlymai prieštarauja Taisyklėms, ir su jais jis nurodė nesutinkąs. Be to, pareiškėjas teigė, kad jam netinka, kad įrenginį pakeitus į kitą – pasikeistų įrenginio IMEI numeris. Pareiškėjas reikalavo, kad draudikas: 1) leistų pasilikti pareiškėjui įrenginį ir pinigais išmokėtų draudimo išmoką, apimančią, be kita ko, remonto serviso *iDeal* parengtoje išvadoje nurodytą įrenginio remonto (keitimo) kainą (621 Eur); 2) tuo atveju, jeigu įrenginį pareiškėjas perduotų remonto servisui *iDeal*, išmokėtų draudimo išmoką, apimančią, be kita ko, išlaidas, patirtas įsigyjant sugadintą įrenginį (729 Eur).

Draudikas pareiškėjo pretenzijos netenkino ir paaiškino, kad *iDeal* servisas nurodė galįs įrenginį suremontuoti (pakeisti) ir jis išduoda visus dokumentus, liudijančius IMEI numerio pasikeitimo teisėtumą. Anot draudiko, sprendimas buvo pagrįstas Taisyklių nuostatomis. Remiantis jomis, draudimo išmoka apskaičiuojama pagal įrenginio taisymo išlaidas, o jeigu įrenginio remontas ekonomiškai netikslingas – kompensuojamos analogiško daikto įsigijimo išlaidos.² Kadangi įrenginio remontas tikslingas, buvo pateiktas pasiūlymas įrenginį taisyti remonto servise *iDeal*, draudikui apmokant remonto išlaidas. Be to, draudikas nurodė, kad įrenginys gali būti remontuojamas kitame pareiškėjo pasirinktame *Apple* gamintojo

¹ 2022 m. kovo 10 d. redakcija.

² Atkreiptinas dėmesys į tai, kad iš pradžių įrenginio remontas buvo laikomas tikslingu nepaisant to, kad numatytas įrenginio remonto būdas – keitimas nauju. Ginčo nagrinėjimo metu draudikas informavo šiuo atveju sutinkąs laikyti, jog įrenginio remontas yra netikslingas ir taikyti pareiškėjui palankesnes Taisyklių nuostatas, reglamentuojančias analogiško daikto įsigijimo išlaidų atlyginimą.

autorizuotame remonto servise, tada draudikui turės būti pateikta remonto sąmata ir remonto išlaidas patvirtinantys dokumentai.

Draudikui netenkinus pareiškėjo reikalavimų, šis kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas pakartojai draudikui teiktoje pretenzijoje nurodytas aplinkybes, taip pat pabrėžė, kad sudužęs telefonas buvo vieno mėnesio senumo, todėl jam joks nuvertėjimas negalėjo būti taikomas, tačiau draudikas siūlo išmokėti ne sugadinto įrenginio įsigijimo išlaidas atitinkančią draudimo išmoką. Pareiškėjas prašė, kad draudikas išmokėtų draudimo išmoką, apimančią, be kita ko, remonto serviso *iDeal* nurodytas 621 Eur remonto (keitimo) išlaidas, ir leistų pareiškėjui pasilikti sugadintą įrenginį.

Atsiliepime draudikas iš esmės atkartojai atsakyme į pretenziją nurodytas aplinkybes, taip pat paaiškino, kad pareiškėjui buvo nurodyti keturi galimi draudimo išmokos mokėjimo būdai ir pasiūlyta pasirinkti priimtinausią: 1) remontuoti (keisti) įrenginį remonto servise *iDeal* (įrenginys būtų pakeistas nauju ir būtų suteikta garantija tokiam pačiam terminui kaip ir sudužusio įrenginio); 2) susirasti remonto bendrovę ir pateikti remonto faktą bei išlaidas patvirtinančius dokumentus; 3) remontuoti įrenginį pačiam ir pateikti remonto faktą ir išlaidas pagrindžiančius dokumentus; 4) perduoti draudikui sugadintą įrenginį ir gauti draudimo išmoką, apimančią remonto serviso *iDeal* nurodytas įrenginio remonto (keitimo) išlaidas (621 Eur). Draudikas nurodė paliekantis galioti visus šiuos draudimo išmokos mokėjimo būdų pasiūlymus, o pareiškėjo keliamą reikalavimą laiką nepagrįstu.

Ginčo nagrinėjimo metu draudikas informavo sutinkąs taikyti Taisyklėse nustatytas įrenginio keitimo nauju (kai remontas ekonomiškai netikslingas), o ne įrenginio remonto, sąlygas ir išmokėti pareiškėjui naujo tokio paties įrenginio įsigijimo kainą (659 Eur) apimančią draudimo išmoką, su sąlyga, kad sugadintas įrenginys bus perduotas draudikui.

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudimo išmokos už sugadintą telefoną mokėjimo būdo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti draudiko pateiktų pasiūlymų dėl draudimo išmokos apskaičiavimo ir mokėjimo tvarkos pagrįstumą.

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.

Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta Kelionių draudimo sutartis 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. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek

draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.³ Draudimo taisyklėse, be kita ko, nurodoma žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka ir kitos sutarties sąlygos.⁴

Pažymėtina, kad šiuo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl to, ar įvykis laikytinas draudžiamuoju, tačiau šalys nesutarė dėl pareiškėjo patirtos žalos kompensavimo (draudimo išmokos mokėjimo) būdo.

Šalių sudarytai sutarčiai taikomų Taisyklių dalyje „Asmeninių daiktų draudimas“ įtvirtinta, kad draudikas kompensuoja asmeninių daiktų, kuriuos apdraustasis pasiima su savimi į kelionę, atkūrimo ar pakeitimo išlaidas, jeigu asmeniniai daiktai sunaikinami arba sugadinami dėl staigaus netikėto įvykio kelionės metu.

Pirmiau minėtos Taisyklių dalies skyriuje „Kompensavimo būdai“ nurodyti trys galimi kompensavimo (draudimo išmokos mokėjimo) būdai. Pirmuoju atveju nustatyta, kad jei daiktą galima sutaisyti, tai draudikas kompensuoja jo taisymo išlaidas. Jeigu daikto sutaisyti neįmanoma arba remontas ekonomiškai netikslingas, tai draudikas kompensuoja analogiško naujo daikto įsigijimo išlaidas. O trečiuoju atveju galimas piniginės kompensacijos mokėjimo būdas, t. y., draudikui ir apdraustajam susitarus, draudikas gali pačiam apdraustajam pinigais išmokėti draudimo išmoką, atitinkančią daikto taisymo ar pakartotinio įsigijimo (pakeitimo nauju) išlaidas. Aptariamoje Taisyklių dalyje taip pat įtvirtinta draudiko teisė prašyti perduoti jam sugadintą daiktą, jeigu: 1) buvo sumokėta kompensacija (draudimo išmoka) už sugadintą daiktą; 2) atgaunamas prarastas daiktas, už kurį buvo išmokėta draudimo išmoka (daikto negražinus, būtina gražinti išmokėtą draudimo išmoką).

Iš bylos duomenų matyti, kad draudikas ginčo nagrinėjimo metu sutiko įrenginį laikyti sugadintu ir, atsižvelgdamas į pareiškėjo keliamo reikalavimo pobūdį (gauti draudimo išmoką pinigais), už sugadintą telefoną sutiko išmokėti draudimo išmoką, apskaičiuotą atsižvelgiant į naujo tokios paties įrenginio įsigijimo kainą, taikomą *Apple* gamintojo autorizuoto atstovo *iDeal* (659 Eur). Draudikas taip pat sutiko atlyginti 22 Eur išlaidas už remonto serviso *iDeal* suteiktas paslaugas (dėl to nesutarimų tarp šalių nekilo) ir išmokėti bendrą 643 Eur išmoką (naujo įrenginio įsigijimo kainos ir remonto serviso išlaidų sumai (673 Eur) pritaikęs Kelionių draudimo sutartyje numatytą 30 Eur išskaitą). Draudikas taip pat nurodė, kad įrenginį pareiškėjas turėtų gražinti draudikui, nes jam būtų išmokama naujo įrenginio kainą apimanti draudimo išmoka.

Nepaisant to, kad pareiškėjas teigė nesutinkąs ir su šiuo draudiko sprendimu, Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į pareiškėjo pageidavimą gauti draudimo išmoką pinigais ir šalių sudarytos Kelionių draudimo sutarties nuostatas, šis draudiko sprendimas yra pagrįstas Taisyklių sąlygomis ir yra artimiausias pareiškėjo keliamam reikalavimui, t. y. būtų patenkintas pareiškėjo lūkestis gauti išmoką pinigais (nors toks išmokos mokėjimo būdas nėra privalomas ir galimas tik ginčo šalims dėl to susitarus), be to, ji yra didesnė nei draudiko iš pradžių apskaičiuota, be to, apskaičiuota pagal tokio paties modelio, tačiau naujo ir nenaudoto *Apple iPhone 13* įrenginio įsigijimo kainą.

Vadovaujantis šalių sudarytai Kelionių draudimo sutarčiai taikytinų Taisyklių nuostatomis, reglamentuojančiomis asmeninių daiktų draudimą, tokiu atveju, kai išmokama kompensacija (draudimo išmoka pinigais) už sugadintą daiktą, draudikas turi teisę reikalauti perduoti sugadintą daiktą draudikui. Taigi, draudiko keliamas reikalavimas perduoti jam sugadintą įrenginį yra pagrįstas Taisyklių nuostatomis.

Be to, šalių sudarytos Kelionių draudimo sutarties pagrindu pareiškėjui teikiamas asmeninių daiktų draudimas yra nuostolių draudimas. Pagal nuostolių draudimo sutartį išmokama draudimo išmoka neturėtų viršyti patirtų nuostolių dydžio, t. y. tokiomis sutartimis siekiama atkurti situaciją, buvusią iki įvykio. Jeigu pareiškėjui ne tik būtų išmokėta naujo įrenginio įsigijimo išlaidas atitinkanti draudimo išmoka, bet ir paliktas sugadintas įrenginys, tai būtų galima daryti prielaidą, kad pareiškėjo padėtis taptų geresnė nei prieš draudžiamąjį įvykį, t. y. pareiškėjas galėtų praturtėti draudiko sąskaita.

Pareiškėjo kreipimosi motyvai, susiję su tuo, jog, įsigijus kitą įrenginį, pasikeistų IMEI kodas, Lietuvos banko vertinimu, nepaneigia draudiko priimto sprendimo atitikties Taisyklių nuostatomis, nes draudikas nėra prisiėmęs IMEI numerio pasikeitimo rizikos (keičiant įrenginį IMEI kodas visais atvejais pakinta). Be to, nėra aišku, kokios įtakos IMEI numerio pasikeitimas galėtų turėti faktiniam įrenginio naudojimui. Pareiškėjas nei draudikui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių duomenų, pagrindžiančių, kad IMEI kodo pasikeitimas dėl kokių nors priežasčių sukeltų nuostolių, įrenginiu nebūtų galima naudotis pagal paskirtį ar pan.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015; ir kt.

⁴ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnis.

Įvertinęs ginčo šalių pateiktus duomenis, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo draudiko priimto galutinio sprendimo dėl draudimo išmokos apskaičiavimo ir mokėjimo būdo laikyti neatitinkančiu šalių sudarytos Kelionių draudimo sutarties sąlygų, todėl pareiškėjo reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir yra atmestinas.

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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