



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

SPRENDIMAS

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

2020 m. rugpjūčio 5 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-323
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. liepos 13 d. tarp pareiškėjo ir UAB „Garantijų centras“ (toliau – draudėja) buvo sudaryta Pirkinių draudimo sutartis (toliau – Draudimo sutartis), kurią patvirtina draudimo sertifikatas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo liudijimas) ir kuria Pirkinio draudimo taisyklių (patvirtintos 2017 m. gegužės 23 d., galiojančios nuo 2017 m. birželio 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2019 m. liepos 13 d. iki 2022m. liepos 12 d. draudimo variantu „Sidabrinis“ buvo apdraustas dulkių siurblys PHILIPS FC7088/01 (toliau – dulkių siurblys). Draudimo liudijime nurodytas žalos atlyginimo būdas – „Pirkinio remontas“.

2020 m. sausio 29 d. pareiškėjas kreipėsi į draudėją dėl sugedusio dulkių siurblio, nurodydamas, kad vandens indas leidžia vandenį, siurblys nesiurbia, garsiai ūžia ir kaista. Draudėja atsakydama pareiškėjui nurodė, kad dėl apdrausto dulkių siurblio gedimo kreipėsi į autorizuotą *Philips* servisą, kuris savo atsakyme nurodė, jog „spyruoklė tiesiog nusidėvėjo. Gamintojai tokiu atveju garantijos netaiko. Taip pat variklyje buvo šiukšlės, kurių ten neturėtų būti“, todėl draudėja nurodė, kad žalos atlyginti neturi pagrindo.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, nurodydamas, kad nesutinka su autorizuoto serviso išvadomis, jog gaminys sugedo dėl nusidėvėjusios detalės. Nurodė, kad dulkių siurblys buvo naudojamas tik grindų plovimui ir siurbimui, todėl serviso teiginys, kad variklyje buvo šiukšlių, kurių ten neturi būti, ir kad įrenginys buvo netinkamai prižiūrimas, yra nepagrįstas, be to, pareiškėjas nurodė, kad šiukšlių ten galėjo patekti, nes buvo nusidėvėjusi dar kuri nors įrenginio dalis. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė išmokėti draudimo išmoką dėl dulkių siurblio gedimo, pakeisti jį nauju arba tinkamai suremontuoti.

Draudikas atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad pareiškėjui kreipusis dėl įvykio, dulkių siurblys buvo pristatytas patikrai į UAB „SERVICENET“ (toliau – Remonto įmonė), kuri pateikė gaminio patikrinimo išvadą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Išvada), kurioje nurodyta, kad vandens talpos vožtuvas praleidžia vandenį, iššokusi spyruoklė, užterštas prieš variklį esantis didelių šiukšlių filtras, variklis užpiltas vandeniu, viduje visas surūdijęs. Išvadoje taip pat pažymima, kad patikrinimo metu buvo nustatyti mechaniniai dulkių siurblio pažeidimai, kurie atsirado dėl netinkamo įrenginio eksploatavimo, t. y. prietaisas nebuvo laiku valomas ir perpildyta vandens surinkimo talpa. Draudikas pažymėjo, kad Išvada patvirtina, jog dulkių siurblys buvo netinkamai prižiūrimas, t. y. nebuvo laiku valomas, dėl to vandens surinkimo talpoje susirinko per daug vandens, jis laiku nebuvo išpiltas ir vanduo pateko į variklį. Atsikertant į pareiškėjo argumentą, kad neva pačios dirbtuvės pripažino, jog gedimas įvyko dėl nusidėvėjusios detalės, draudikas pažymėjo, kad Išvadoje nedviprasmiškai nurodoma, jog dėl susidėvėjusios vožtuvo detalės variklis negalėjo būti užpiltas, kadangi vanduo išbėgtų ant žemės.

Draudikas nurodė, kad, atsižvelgdamas į Remonto įmonės Išvadą ir vadovaudamasis Taisyklių 4.1.14 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad įvykis laikomas nedraudžiamuoju, jei pirkinys naudojamas ne pagal paskirtį arba sąlygomis, kuriomis naudoti jis nepritaikytas, eksploatuojamas pažeidžiant gamintojo reikalavimus, neteisingai jungiamas ar

sumontuojamas, netinkamai aptarnaujamas ar prižiūrimas, priėmė pagrįstą sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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 įvertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių kilo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 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. Pagal CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Atkreiptinas dėmesys, kad šalių (draudiko ir draudėjo) sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 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 Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Draudimo sutartimi, be kitų rizikos rūšių, buvo apdrausti pareiškėjo turiniai interesai, susiję su žala, padaryta pareiškėjo dulkių siurbliui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip ji apskaičiuojama. Sudarydamas draudimo sutartį, draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Pareiškėjo ir draudėjo sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Iš draudimo liudijimo matyti, kad draudimo sutarties šalys susitarė, jog draudimo apsauga draudimo sutartimi apdraustam dulkių siurbliui bus taikoma nuo 2017 m. liepos 13 d. iki 2022 m. liepos 12 d. Taisyklių 3.3 punkte nurodyta, kad pagal variantą „Pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimas“, draudžiamuoju įvykiu laikomi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo valios atsitikę pirkinio garantiniai gedimai.

Atsižvelgiant į tai, kad šalių ginčas kilo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, pažymėtina, kad Taisyklių 4.1.14 papunktyje, nurodyta, kad įvykis laikomas nedraudžiamuoju, jei pirkinio naudojimas ne pagal paskirtį arba sąlygomis, kuriomis naudoti jis nepritaikytas, eksploatavimas pažeidžiant gamintojo reikalavimus, neteisingas pajungimas ar sumontavimas, netinkamas aptarnavimas ar priežiūra.

Nagrinėjamu atveju pažymėtina, kad draudikas teigia, kad draudimo apsauga dėl įvykio negalioja, vadovaudamasis Remonto įmonės Išvada, kurioje nurodyta, kad „Nustatytas gedimas: vandens talpos vožtuvas praleidžia vandenį, iššokusi spyruoklė. Užterštas prieš variklį didelių šiukšlių filtras. Užpiltas variklis vandeniu, viduje visas surūdijęs. Išvada: šiukšlių prie variklio būti negali, prietaisas buvo netinkamai prižiūrimas, laiku nebuvo atliktas prietaiso valymas; vandens surinkimo talpoje susirinko per daug vandens, kuris nebuvo laiku išpiltas, dėl to į variklį pateko vanduo. Kai vandens talpos vožtuvas praleidžia vandenį, vanduo išbėga į išorę, o ne ant variklio. Dėl vožtuvo variklis negalėjo būti užpiltas. Mechaninis pažeidimas, garantija netaikoma.“ Be to, draudikas pateikė Remonto įmonės papildomą paaiškinimą, kuriame jos atstovas dar kartą patvirtino, kad prietaisas naudotas nesilaikant naudojimo instrukcijos, buvo dirbama su perpildyta talpa, todėl variklis gavo drėgmės ir sugedo. Mazgai, per kuriuos įmanomas vandens patekimas esant gedimui, – patikrinti, gedimo nėra.

Pareiškėjas, prašydamas įvykį pripažinti draudžiamuoju, nurodė, kad dulkių siurblys buvo naudojamas tik grindų plovimui ir siurbimui, todėl Remonto įmonės teiginys, kad variklyje buvo šiukšlių, kurių ten neturi būti, ir kad įrenginys buvo nebuvo tinkamai prižiūrimas, yra nepagrįstas. Be to, pareiškėjo teigimu, pati Remonto įmonė pripažino, kad gedimas įvyko dėl nusidėvėjusios detalės. Taip pat pareiškėjas nurodė, jog dulkių siurblys Remonto įmonėje jau buvo remontuotas garantijos galiojimo metu, todėl tikėtina, kad gedimas įvyko dėl to, kad prietaisas nebuvo tinkamai suremontuotas.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus duomenis, pažymėtina, kad Remonto įmonės Išvadoje nurodyta, jog dulkių siurblys buvo netinkamai prižiūrimas, t. y. nebuvo laiku valomas, dėl to vandens surinkimo talpoje susirinko per daug vandens, jis laiku nebuvo išpiltas ir vanduo pateko į variklį. Vertinant pareiškėjo argumentą, kad Remonto įmonė pripažino, jog gedimas įvyko dėl nusidėvėjusios detalės, pažymėtina, kad Išvadoje nedviprasmiškai nurodoma, kad dėl susidėvėjusios vožtuvo detalės variklis negalėjo būti užpiltas, kadangi vanduo išbėgtų ant žemės. Taip pat pažymėtina, kad iš dulkių siurblio instrukcijos matyti, kad jį, be kita ko, sudaro dvi vandens talpos – viena virš kitos: į viršutinę yra įpilamas švarus vanduo, kuris, veikiant plovimo procesui, nuo grindų paviršiaus su purvu grįžta į žemesnę talpą. Instrukcijoje nurodoma, kad susikaupusį nešvarų vandenį reikia išpilti. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjo dulkių siurblys galėjo sugesti dėl to, kad, laiku neišpylus nešvaraus vandens iš pareiškėjo dulkių siurblyje esančios žemesnės talpos, ilgainiui ji buvo perpildyta, dėl to šiukšlės su drėgme pateko į variklį.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pažymėtina, kad vien pareiškėjo paaiškinimai apie tai, kad dulkių siurblys buvo naudojamas pagal paskirtį, negali paneigti Remonto įmonės Išvadoje nurodytų duomenų apie tai, kad žala atsirado dėl to, kad dulkių siurblys buvo netinkamai prižiūrimas, todėl darytina išvada, kad įvykis, kurio metu sugedo pareiškėjo dulkių siurblys, atitinka Taisyklių 4.1.14 papunktyje nurodytas nedraudžiamojo įvykio sąlygas, todėl laikytina, kad draudikas priėmė pagrįstą sprendimą, o pareiškėjo reikalavimas 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 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas