



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-05 Nr. 429-396
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio nustatymo pagal pirkinio draudimo sertifikatą. Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu, kuriuo sugedęs dulkių siurblys robotas keičiamas naujesnės kartos analogiško modelio dulkių siurbliu robotu, nustatant atlygintinos žalos dydį pagal analogiško įrenginio rinkos vertę (489 Eur), o ne pagal draudimo sertifikate nurodytą draudimo sumą (899 Eur). Įvertinus šalių paaiškinimus, draudimo sutarties sąlygas ir byloje surinktus duomenis, nustatyta, kad pagal Pirkinio draudimo taisykles (toliau – Taisyklės)² draudikas turi teisę nuostolius atlyginti, įsigyjant tokį patį arba analogišką pirkinį, o draudimo išmoka siejama su įrenginio verte draudžiamąjį įvykio dieną, bet ne su sugedusio įrenginio įsigijimo kaina ar draudimo suma. Kadangi pareiškėjui pasiūlytas naujesnės kartos, technologiškai pažangesnis ir Taisyklių sąvoką atitinkantis analogiškas pirkinys, kurio vertė atitinka nustatytą mokėtinos draudimo išmokos dydį, pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Draudikas ir UAB „Garantijų centras“ Taisyklių pagrindu sudarė pirkinio draudimo sutartį³, kuria pareiškėjo naudai ir interesais buvo apdraustas dulkių siurblys robotas „Ecovacs Deebot T20 OMNI“ (toliau – ir siurblys robotas).

Pareiškėjas pranešė apie apdrausto siurblio roboto gedimą (toliau – įvykis). Draudikas įvykį pripažino draudžiamuoju ir pranešė, kad siurblys robotas bus keičiamas nauju analogišku, kaip tai numatyta draudimo sertifikate. Kadangi apdrausto siurblio roboto modelis jau nebegaminamas, pareiškėjui buvo nurodyta, kad pirkinys bus keičiamas analogišku įrenginiu, kuris yra naujesnės kartos to paties gamintojo dulkių siurblys robotas „Ecovacs Deebot T50 Pro Omni Gen 2“, arba pareiškėjas už draudiko nustatytą šio įrenginio vertę (489 Eur) gali įsigyti bet kokią kitą jį dominantį įrenginį.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko nustatyta 489 Eur analogiško įrenginio verte ir reikalavo, kad draudikas kompensaciją skaičiuotų pagal sertifikate numatytą 899 Eur draudimo sumą ir sudarytų galimybę pasirinkti pageidaujamą robotą siurbliį iki 899 Eur vertės be papildomos priemokos.

Draudikui netenkinus pareiškėjo pretenzijos, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą.

Ginčo reikalavimai

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² Nuo 2021 m. gegužės 1 d. galiojusi redakcija.

³ Draudimo tipas – pratęstos garantijos draudimas „Premium Plus“. Draudžiamąjį įvykio atveju atliekamas įrenginio keitimas arba suteikiama galimybė išsirinkti geresnį įrenginį, padengiant kainų skirtumą. Draudimo sertifikate nurodyta draudimo suma – 899 Eur. Draudimo sertifikato galiojimo laikotarpis – nuo 2025 m. vasario 13 d. iki 2028 m. sausio 4 d., draudimo apsauga pradeda galioti nuo 2026 m. sausio 5 d.

Įpareigoti draudiką persvarstyti sprendimą ir draudimo išmoką apskaičiuoti pagal sertifikate numatytą 899 Eur draudimo sumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nesutiko su nustatyta 489 Eur draudimo išmoka, nes ji neatspindi apdrausto „premium“ klasės roboto siurblio ar jam analogiško įrenginio rinkos vertės. Pareiškėjas teigia, kad draudimo sąlygose nenumatytas kompensacijos mažinimo mechanizmas, o draudimo suma buvo 899 Eur, nors įrenginio faktinė įsigijimo kaina siekė 1 199 Eur. Pareiškėjo vertinimu, draudikas kompensaciją nepagrįstai nustatė remdamasis tik vienos partnerių parduotuvės pasiūlymu, neatsakė į esminius klausimus apie keitimo sąlygas ir pateikė prieštaratingus paaiškinimus.

Draudikas atsiliepime nurodė, kad pagal Taisyklės nuostoliai gali būti atlyginami tiek keičiant pirkinį tokiu pačiu, tiek analogišku įrenginiu, todėl jis neprivalo kompensuoti būtent apdrausto modelio įsigijimo kainos. Pareiškėjui pasiūlytas naujesnės kartos ir technologiškai pranašesnis „Ecovacs Deebot T50 Pro Omni Gen 2“, jį žalos administravimo metu buvo galima įsigyti už 489 Eur, o šios sumos pakaktų net ir savo savybėmis apdraustajam artimesniam modeliui įsigyti. Draudiko teigimu, mokėtina draudimo išmoka nebūtinai yra lygi draudimo sumai, nes tai yra nuostolių draudimas, o išmoka siejama su tokio paties ar analogiško įrenginio rinkos verte.

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 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar **draudikas pagrįstai, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis nustatė sugedusio siurblio roboto rinkos vertę ir mokėtinos draudimo išmokos dydį.***

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – 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. Šalių sudaryta sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 2 straipsnio 27 punktas draudimo sumą apibrėžia kaip draudimo sutartyje nurodytą arba draudimo sutartyje nustatyta tvarka apskaičiuojamą pinigų sumą, kurios negali viršyti draudimo išmoka, išskyrus draudimo sutartyje nustatytus atvejus. Taigi, draudimo suma rodo, kokia maksimali suma gali būti mokama pagal atitinkamą sutartį.

Pažymėtina, kad draudimo sutartis, kuria apdrausti pareiškėjo interesai, priskirtina turto draudimo grupei. Pagal Draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalį, turto draudimo sutartis priskiriama nuostolių draudimo sutartims, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams. Taisyklių 12 punkte nustatyta, kad pasirinkus pirkinio keitimą nauju, draudikas atlygina nuostolius, patirtus įsigyjant „tokį patį ar analogišką pirkinį“. Tokia nuostata pakartota ir Taisyklių 33 punkte, kuriame nustatyta, kad pirkinį keičiant nauju, draudimo išmoka yra lygi naujo tokio paties ar analogiško pirkinio įsigijimo vertei. Taisyklių 34 punkte papildomai numatyta, kad pirkinį keičiant nauju ar analogišku draudikas gali nurodyti klientui bet kurį pardavėją, iš kurio turi būti įsigyjamas naujas ar analogiškas pirkinys. Taigi, Taisyklių nuostatos numato dvi alternatyvias nuostolių atlyginimo formas ir nenustato jokio

tokio paties pirkinio prioriteto analogiško pirkinio atžvilgiu.

Taisyklėse nėra numatyta, jog analogiškas pirkinys gali būti siūlomas tik tuo atveju, kai rinkoje apskritai nėra galimybės įsigyti tokio paties modelio. Taisyklių dalyje „Sąvokos ir terminai“ nurodyta, jog analogiškas pirkinys yra prekė, kurios rūšis ir kokybė pasižymi panašiomis esminėmis eksploatacinėmis ypatybėmis, o jos vertė yra panaši keičiamo pirkinio rinkos vertei, kurią nustato draudikas.

Draudikas nurodė, kad robotų siurblių technologija tobulėja itin sparčiai, tai lemia didelę kainų dinamiką per trumpą laiką⁴. Draudikas pareiškėjui pasiūlė „Ecovacs Deebot T50 Pro Omni Gen 2“ siurblio roboto modelį, kuris yra naujesnės kartos to paties gamintojo įrenginys ir atitinka analogiško pirkinio sąvoką. Draudikas taip pat nurodė, kad šis modelis yra technologiškai pažangesnis už apdraustąjį, todėl konstatuotina, kad pareiškėjui buvo pasiūlytas ne prastesnis, o geresnis, naujesnės kartos analogiškas pirkinys. Draudikas nustatė, kad pareiškėjas už nurodytą 489 Eur sumą gali įsigyti tiek „Ecovacs Deebot T30C Pro“ variantą (kuris esminėmis eksploatacinėmis ypatybėmis yra panašesnis į apdrausto siurblio roboto modelį), tiek ir dar pranašesnį „Ecovacs Deebot T50 Pro omni Gen2“.

Atsižvelgdamas į tai, draudikas laikosi pozicijos, kad pareiškėjui buvo pasiūlytas Taisyklių sąvoką atitinkantis analogiškas ir net geresnis pirkinys.

Sutiktina su draudiko argumentu, kad nuostolių draudimo paskirtis yra kompensuoti dėl draudžiamąjį įvykio patirtą turtinį praradimą, o ne finansuoti konkretaus vartotojo pasirinkto modelio įsigijimą, nepriklausomai nuo rinkos situacijos. Todėl negali susidaryti situacija, kai, rinkoje egzistuojant analogiškam ar net technologiškai pažangesniam to paties gamintojo naujesnės kartos modeliui, nuostolis būtų vertinamas pagal senesnio modelio kainą, net jeigu rinkoje yra pavienių pardavėjų, deklaruojančių šį modelį parduodant brangiau nei naujesnę ir funkcionaliai pranašesnę jo versiją.

Lietuvos bankas, remdamasis bylos duomenimis, neturi pagrindo manyti, kad draudiko pasiūlytas siurblys robotas ar nustatyta jo vertė (489 Eur) neatlygintų pareiškėjo patirtų nuostolių, sugedus apdraustam siurbliui robotui. Remiantis turto draudimą reglamentuojančiais teisės aktais, laikytina, kad šiuo atveju pareiškėjo nuostoliais dėl sugedusio siurblio roboto laikytina šio įrenginio vertė draudžiamąjį įvykio dieną, o ne sugedusio įrenginio įsigijimo kaina ar draudimo suma, kurios šiuo atveju nesiekia atlygintina nuostolių suma. Manytina, kad, įgyvendinus vieną iš draudiko pasiūlymų, pareiškėjo padėtis bus atkurta į buvusią iki draudžiamąjį įvykio ar net šiek tiek pagerinta, t. y. pareiškėjas turėtų naujesnio modelio ir (ar) naujesnės kartos, pažangesnį ir už sugedusį didesnę vertę turintį siurblių robotą.

Išvada

Vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų duomenų visuma, konstatuojama, kad draudikas tinkamai įvertino analogiško siurblio roboto rinkos vertę bei pasiūlė teisėtą nuostolių atlyginimo būdą, todėl pareiškėjo reikalavimas atmetamas kaip nepagrįstas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.⁵

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.

⁴ Draudikas pateikė duomenis, kad apdraustas įrenginys „Ecovacs Deebot T20 omni“ rinkoje pasirodė 2023 metų vasarą, tuo metu jo kaina viršijo 1 000 Eur, o technologiškai pranašesnis „Ecovacs Deebot T30C Pro Gen2“ rinkoje pasirodė 2025 metų vasarą ir jo kaina neviršijo 500 Eur, nepaisant to, kad naujesnis modelis pasižymi pažangesnėmis technologijomis, geresne siurbimo galia, kompaktiškesne stotimi ir efektyvesniu kampų valymu.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.

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 Lietuvos banko 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