



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

**SPRENDIMAS
DĖL T. P. IR „MULTI RISK INDEMNITY COMPANY LIMITED“ GINČO
NAGRINĖJIMO**

2016 m. lapkričio 30 d. Nr. 242-492
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiustą T. P. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir „Multi Risk Indemnity Company Limited“ (toliau – draudikas), atstovaujamos UAB „Bitė Lietuva“ (toliau – draudiko atstovė), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2015 m. vasario 9 d. tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta „BITĖS telefonų draudimo“ sutartis, kuria buvo apdraustas pareiškėjui priklausantis mobiliojo ryšio telefonas „Samsung Galaxy S5“. Pareiškėjas tvirtina 2016 m gegužės 26 d. kreipėsis į Panevėžyje esančiame prekybos centre „RYO“ įsikūrusį UAB „Bitė Lietuva“ saloną, nuroydamas, kad „neveikia mobiliojo ryšio telefono kamera, yra telefono krovimo problemų, įjungimo mygtuko problemų, telefonas dažnai neįsijungia“. Pareiškėjo teigimu, atsižvelgdamas į tai, kad mobiliojo ryšio telefonas nebuvo sugadintas dėl staigaus ar netikėto įvykio (skilimo, dužimo ir kt.), UAB „Bitė Lietuva“ darbuotojas pareiškėjui nurodė, kad mobiliojo ryšio telefono remonto išlaidos gali būti atlyginamos ne pagal draudimo sutarties, o tik pagal garantinio remonto sąlygas.

2016 m. birželio 30 d. mobiliojo ryšio telefonas buvo pateiktas gamintojo įgaliotam techninės priežiūros centrui UAB „Mobilųjų telefonų techninis centras“ gedimo priežasčiai nustatyti. Lietuvos bankui pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad, UAB „Mobilųjų telefonų techninis centras“ atlikus telefono techninę patikrą, buvo nustatyti drėgmės pažeidimai pagrindinėje mobiliojo ryšio telefono plokštelėje. Kadangi pagal Garantinio talono 2 punkte nustatytas garantijos netaikymo sąlygas garantija netaikoma, jei įsigytą įrenginį paveikė drėgmė, buvo atsisakyta atlikti telefono garantinį remontą. Iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų nustatyta ir tai, kad telefono garantinis remontas nebuvo atliktas dar ir todėl, kad „nulūžęs krovimo jungties dangtelis turėjo įtakos telefono aparato veikimui“.

Lietuvos bankui pateikti dokumentai ir paaiškinimai patvirtina, kad 2016 m. liepos 12 d., gavęs UAB „Mobilųjų telefonų techninis centras“ patikros duomenis, pareiškėjas pateikė prašymą draudikui išmokėti draudimo išmoką dėl mobiliojo ryšio telefono „Samsung Galaxy S5“ gedimo. Draudikas priėmė sprendimą atsisakyti mokėti draudimo išmoką, nes mobiliojo ryšio telefono sugadinimo pobūdis neatitiko draudimo sutartimi nustatytų draudžiamųjų įvykių požymių. Draudikas taip pat nurodė, kad pareiškėjas apie įvykį nepranešė pagal draudimo sutartyje nustatytą 48 valandų pranešimo apie apdraustam telefonui padarytą žalą terminą.

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, todėl kreipėsi į Lietuvos banką tvirtindamas, kad draudikas nepagrįstai atsisakė mokėti draudimo išmoką, nes draudimo sutartyje nurodyta, jog draudžiamuoju įvykiu pagal draudimo sutarties sąlygas yra pripažįstama apdraustam mobiliojo ryšio telefonui skysčio arba vandens padaryta žala. Be to,

pareiškėjas pabrėžė, kad telefonas turi „IP67 sertifikatą dėl atsparumo drėgmei ir dulkeims, o telefonas neturėjo jokio kontakto su skysčiais ar vandeniu“. Pareiškėjas mano neturėjęs pagrindo per 48 valandas informuoti draudiko apie mobiliojo ryšio telefono gedimą, nes „apdraustam telefonui nebuvo padaryta jokios žalos, o per draudimo sutartyje nustatytą terminą draudikui pranešus apie mobiliojo ryšio telefono gedimą pareiškėjas draudikui būtų pateikęs melagingą informaciją.“

Pareiškėjas nurodė, kad, draudikui atsisakius atlyginti mobiliojo ryšio telefono „Samsung Galaxy S5“ remonto išlaidas, telefonas yra nesuremontuotas ir neveikia, o pareiškėjas turi mokėti draudimo įmokas už neveikiantį telefoną. Remdamasis kreipimesi nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką neveikiantį mobiliojo ryšio telefoną „Samsung Galaxy S5“ pakeisti kitu telefonu.

Atsiliepime dėl pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių ir pateikto reikalavimo pagrįstumo draudikas nurodė, kad pagal draudimo sutartį draudimo išmoka mokama, jei apdraustas telefonas buvo sugadintas dėl draudžiamojo įvykio, atitinkančio draudimo sutartimi nustatytas įvykio pripažinimo draudžiamuoju sąlygas, pavyzdžiui, mobiliojo ryšio telefonas atsitiktinai nukrito, buvo aplietas skysčiu arba pavogtas ir kt. Draudikas teigė, kad pareiškėjas, informuodamas apie mobiliojo ryšio telefono „Samsung Galaxy S5“ gedimą, draudiko atstovės darbuotojui tvirtino, kad jokio konkretaus įvykio nebuvo, t. y. kad „telefonas nebuvo nei kritęs, nei skendęs“.

Remdamasis pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, draudikas teigė, kad mobiliojo ryšio telefonas „Samsung Galaxy S5“ nebuvo sugadintas dėl staigaus įvykio, kuris pagal draudimo sutarties sąlygas gali būti pripažintas draudžiamuoju. Draudikas teigimu, UAB „Mobilųjų telefonų techninis centras“ nustatyti apdrausto mobiliojo ryšio telefono drėgmės pažeidimai galėjo atsirasti net ir nesant išoriniams telefono pažeidimams. Draudikas pabrėžė, kad mobiliojo ryšio telefonas tiesiog nustojo veikti, todėl buvo pateiktas techninei patikrai, kurios metu buvo nustatyti telefono mechaniniai pažeidimai (telefonas gavo drėgmės). Vadovaudamasis surinktų įrodymų visuma, draudikas konstatavo, kad nagrinėjamu atveju apdrausto mobiliojo ryšio telefono gedimo priežastys yra susiję su jo netinkamu eksploatavimu, t. y. naudojimu, nesilaikant gamintojo instrukcijoje nurodytų sąlygų.

Draudikas tvirtino, kad, net ir netaikant atsisakymo mokėti draudimo išmoką dėl draudėjo nepranešimo apie telefonui padarytą žalą per 48 valandas nuo žalos padarymo sąlygų, draudimo išmoka pareiškėjui negali būti mokama, nes neįvyko draudžiamojo įvykio, kuriam atsitikus draudikui kiltų pareiga mokėti draudimo išmoką pagal draudimo sutarties sąlygas.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kyla dėl draudiko atsisakymo sugedusį mobiliojo ryšio telefoną „Samsung Galaxy S5“ pakeisti kitu telefonu.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus, pažymėtina, kad pareiškėjas, siekdamas pagrįsti savo reikalavimą pakeisti mobiliojo ryšio telefono „Samsung Galaxy S5“ kitu, remiasi tuo, kad telefono gedimas atitinka draudimo sutartimi nustatyto draudžiamojo įvykio „Skysčio / vandens padaryta žala“ sąlygas. Draudikas su tuo nesutinka ir teigia, kad įvykis, kurio metu apdraustam telefonui padaroma žala dėl vandens ar skysčio, pripažįstamas draudžiamuoju tik tada, kai įvyksta staiga ir netikėtai ir nėra susijęs su telefono netinkamu eksploatavimu.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 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, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Pažymėtina, kad pareiga mokėti draudimo išmoką draudikui kyla tik tuomet, kai įvykio aplinkybės atitinka konkrečius draudimo sutartyje nurodytus draudžiamąjį įvykio požymius, o įvykiai neatitinka nedraudžiamųjų įvykių apibrėžimo. Tais atvejais, kai draudimo sutartyje (draudimo taisyklėse) apibūdinamas, tiksliai detalizuojamas draudžiamuoju įvykiu laikomas atsitikimas, sprendžiant, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, vertinama pagal draudimo rūšies taisyklėse nustatytus individualius įvykio požymius (Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2004 m. balandžio 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-268/2004).

„Bitės telefonų draudimo“ sutartyje nurodyta, kad draudžiamaisiais įvykiais pripažįstama „Atsitiktinė žala“, „Skysčio / vandens padaryta žala“, „Vagystė“, „Neteisėtų skambučių žala iki 343,43 Eur“. „BITĖS telefono draudimo“ taisyklėse (toliau – Taisyklės) numatyta, kad draudikas už draudimo sutartyje nustatytas draudėjo mokamas draudimo įmokas, vadovaudamasis Taisyklėse nurodytomis sąlygomis, sąvokomis ir išimtimis, įsipareigoja suremontuoti ar pakeisti apdraustą mobiliojo ryšio telefoną kitu. Mobiliojo ryšio telefonas remontuojamas ar keičiamas tais atvejais, jei draudimo sutarties terminu telefonas pavogtas ar sugadintas dėl piktavališkų asmens, neturinčio teisės naudotis mobiliojo ryšio telefonu, veiksmų arba sugadintas dėl nelaimingo atsitikimo. Taisyklių sąlygų „Nuo ko nedraudžiama“ e punkte nustatyta, kad „draudikas nemoka draudimo išmokos už nuostolius ir žalą, kilusią dėl natūralaus įrenginio susidėvėjimo, baterijos susidėvėjimo, nuvertėjimo, vabzdžių, kenkėjų, grybo, pelėsio, atmosferos ar klimato sąlygų, bet kokios pamažu įrenginio būklę veikiančios priežasties, bet kokio valymo, remonto, keitimo, atnaujinimo proceso arba valstybės institucijų ar policijos konfiskavimo ar sulaikymo.“

Nagrinėjamu atveju ginčo šalys skirtingai vertina draudimo sutarties sąlygas, įtvirtinančias draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtį. Sutarties šalims nesutariant dėl sudarytos sutarties sąlygų turinio, šios sąlygos aiškinamos pagal CK 6.193–195 straipsniuose įtvirtintas bendrąsias sutarčių aiškinimo taisykles, vadovaujantis sąžiningumo ir sisteminio sutarties sąlygų aiškinimo principais. Sutartis turi būti aiškinama nustatant tikruosius sutarties šalių ketinimus, atsižvelgiant į sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, sutarties esmę, tikslą, jos sudarymo aplinkybes, šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių elgesį sudarius sutartį ir kitas reikšmingas aplinkybes. Esminiai sutarčių aiškinimo principai – nagrinėti tikruosius sutarties šalių ketinimus ir aiškinti sutartį sąžiningai – lemia būtinybę aiškinant sutarties sąlygas įvertinti sutarties šalių elgesį, jų subjektyvią nuomonę dėl sutarties sąlygų turinio ir tų sąlygų suvokimą sutarties sudarymo metu, tačiau, kai šalių ketinimai nesutampa, būtina atsižvelgti ir į sutarties sąlygų lingvistinę reikšmę, nes sutarties teksto lingvistinė analizė gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka sutarties lingvistinę prasmę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-146/2012; 2010 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-288/2010).

Sistemiškai aiškinant draudimo apsaugos apimtį įtvirtinančias draudimo sutarties sąlygas ir atsižvelgiant į lingvistinės analizės metodą, pažymėtina, kad draudimo sutartyje numatyta, jog, įvykus šioje sutartyje nurodytiems draudžiamiesiems įvykiams, apdraustas mobiliojo ryšio telefonas remontuojamas ar keičiamas tais atvejais, jei draudžiamieji įvykiai įvyko dėl piktavališkų asmens, neturinčio teisės naudotis mobiliojo ryšio telefonu, veiksmų arba dėl nelaimingo atsitikimo. Atsižvelgiant į šias nuostatas, darytina išvada, kad draudimo sutartyje yra įtvirtintos dvi žalos atlyginimo sąlygos: 1) apdraustas mobiliojo ryšio telefonas sugadinamas, prarandamas arba draudėjo nuostoliai patiriami dėl draudimo sutartyje išvardytų draudžiamųjų įvykių („Atsitiktinė žala“, „Skysčio / vandens padaryta žala“, „Vagystė“, „Neteisėtų skambučių žala iki 343,43 Eur“); 2) šių įvykių priežastis yra piktavališki asmens, neturinčio teisės naudotis mobiliojo ryšio telefonu, veiksmai arba nelaimingas atsitikimas. Todėl, vadovaujantis draudimo sutarties sąlygų sisteminiu

aiškinimu, pažymėtina, kad apdraustas mobiliojo ryšio telefonas remontuojamas ar keičiamas tik tais atvejais, kai draudimo sutartyje nurodytų draudžiamųjų įvykių atsiradimą lemia išorės veiksniai: arba piktavališki trečiojo asmens veiksmai, arba konkrečiu laiku ir konkrečioje vietoje įvykęs staigus, netikėtas įvykis (nelaimingas atsitikimas), padaręs žalą apdraustam mobiliojo ryšio telefonui. Remiantis draudimo sutartyje nustatytais įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygomis, taip pat pažymėtina, kad, be kitų draudimo sutartyje nurodytų nedraudžiamųjų įvykių, į draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą nepatenka tie įvykiai, sąlygoję žalos apdraustam telefonui padarymą, kurių poveikis apdraustam telefonui yra ilgalaikis ir tęstinis, tarp jų ir įvykiai, kai žala apdraustam telefonui padaroma dėl pamažu telefono būklę veikiančių priežasčių, žala atsiranda, kaip apdrausto telefono eksploataavimo (naudojimo) pasekmė ir kt.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad pareiškėjas tiek draudikui teiktuose paaiškinimuose, tiek kreipimesi dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad mobiliojo ryšio telefonas „Samsung Galaxy S5“ nebuvo paveiktas išorinių veiksnių. Darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju nebuvo nelaimingo atsitikimo, t. y. staigaus ir netikėto įvykio, kurio metu dėl išorinio poveikio būtų padaryta žala apdraustam mobiliojo ryšio telefonui.

Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas, priimdamas sprendimą netenkinti pareiškėjo reikalavimo, vadovavosi pareiškėjo paaiškinimais apie žalos atsiradimo aplinkybes ir UAB „Mobilųjų telefonų techninis centras“ atliktos mobiliojo ryšio telefono „Samsung Galaxy S5“ techninės patikros, kurios metu nustatyti drėgmės pažeidimai pagrindinėje mobiliojo ryšio telefono plokštėje, duomenimis. Be to, draudikas rėmėsi gauta informacija apie nulūžusį telefono krovimo jungties dangtelį, nes tai turėjo įtakos telefono aparato veikimui. Apibendrinęs visą turimą informaciją draudikas padarė išvadą, kad mobiliojo ryšio telefono „Samsung Galaxy S5“ gedimą lėmė pamažu telefono būklę veikiančios priežastys, susiję su telefono eksploatacija. Svarbu pažymėti, kad pareiškėjas UAB „Mobilųjų telefonų techninis centras“ nustatytų mobiliojo ryšio gedimo priežasčių neginčijo ir nepateikė jokių įrodymų, leidžiančių suabejoti UAB „Mobilųjų telefonų techninis centras“ duomenų, kurių pagrindu buvo padarytos draudiko išvados apie netinkamą telefono eksploataciją (naudojimą), teisingumu.

Pažymėtina, kad civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema sprendžiama tikimybių pusiausvyros principu, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-513/2004). Lietuvos bankui pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad mobiliojo ryšio telefono „Samsung Galaxy S5“ gedimą lėmė pamažu telefono būklę veikiančios priežastys, susiję su telefono eksploatacija. Atsižvelgiant į tai, kad nurodytos žalos apdraustam mobiliojo ryšio telefonui padarymo priežastys atitinka draudimo sutartyje nustatytas įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju sąlygas, taip pat įvertinus aplinkybę, kad nors telefono gedimą lėmė drėgmė, tačiau jos atsiradimo nesąlygojo staigiai ir netikėtai įvykęs nelaimingas atsitikimas, o žala buvo padaryta dėl tęstinio pobūdžio neigiamo poveikio telefonui, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas pakeisti mobiliojo ryšio telefoną „Samsung Galaxy S5“ kitu telefonu negali būti tenkinamas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 T. P. 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