



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR TELIA FORSAKRING AB GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-02-15 Nr. 429-90
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Telia Forsakring AB* (toliau – draudikas), kurios žalas administruoja ir skundus dėl žalų Lietuvoje nagrinėja UAB *OPS Lietuva Assistance* (toliau – žalų administratorė), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja iš *Telia* įsigijo išmanųjį telefoną *iPhone 7 Plus 32GB 4G++ Black* ir 2017 m. rugsėjo 30 d. įsigijo įrangos draudimo paslaugą (įrangos draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*)): *Telia* įrangos draudimo taisyklių (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti pareiškėjos turiniai interesai, susiję su minėtu išmaniuoju telefonu. Draudimo liudijime nurodyta, kad draudimas įsigalioja nuo tos dienos, kai draudimo liudijimą pasirašo apdraustasis asmuo (draudėjas), ir jo terminas kas mėnesį automatiškai prasitęsia, jei sutartis nenutraukiama. Maksimalus draudimo terminas – 60 mėnesių (5 metai).

2022 m. rugsėjo 28 d. (likus vienai dienai iki maksimalaus draudimo termino pabaigos), pareiškėjos teigimu, išmanusis įrenginys nukrito ir buvo pervažiuotas automobilio. Apie tai pareiškėja informavo *Telia* salono darbuotojus ir šių nurodymu telefoną pristatė į *TSC* serviso centrą.

2022 m. spalio 6 d. *TSC* serviso centras parengė remonto pažymą, joje nurodė, kad įrenginys neremontuotinas dėl padarytų stiprių mechaninių pažeidimų. Pažymoje taip pat nurodyta, kad pagal gamintojo numatytas procedūras įrenginį nuspręsta pakeisti, tačiau klientė (pareiškėja) kitą mobilųjį telefoną atsisakė atsiimti.

2022 m. gruodžio 7 d. pareiškėja el. paštu kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad jeigu įranga yra sugadinta nepataisomai, tai ji keičiama nauju to paties gamintojo ir modelio įrenginiu, o jeigu tokio paties modelio išmaniojo telefono *Telia* pasiūlyti negali, tai įranga turi būti pakeista labiausiai turėtos įrangos techninius duomenis atitinkančia įranga, kurios vertė iki 1 700 Eur. Pareiškėja teiravosi, kada galės išsirinkti naują išmanųjį telefoną, kurio kaina neviršija nurodytos, nes naujo išmaniojo telefono iki šiol negavo, o tokio paties modelio telefono prekyboje nebėra. Atsakydamas į šį el. laišką, draudikas nurodė, kad įrenginys yra pakeistas ir jį galima atsiimti *TSC* serviso centre jo darbo metu.

Draudiko sprendimas sugadintą išmanųjį įrenginį pakeisti kitu pareiškėjos netenkinio, todėl ji kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti su draudiku kilusį ginčą. Pareiškėja prašė Lietuvos banko rekomenduoti draudikui išmokėti 1 700 Eur draudimo išmoką pinigais, nes pareiškėjai nebuvo suteikta teisė išsirinkti iki 1 700 Eur vertės išmaniojo įrenginio *Telia* salone. Pareiškėja, be kita ko, teigė, kad dėl to, jog neturi telefono, patiria papildomų nepatogumų.

Žalų administratorė pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi. Jame teigiama, kad po to, kai buvo nustatyta, jog pareiškėjos išmanusis telefonas yra neremontuotinas, buvo nuspręsta jį pakeisti į atnaujintą tokio paties modelio įrenginį, kaip ir nurodyta Taisyklių 9.4 papunktyje, o pareiškėja pakeisto įrenginio sąmoningai neatsiima.

Anot žalų administratorės, pagal Taisyklių nuostatas draudimo išmokos pinigais apskritai nėra mokamos, įranga yra taisoma arba keičiama, todėl išmoka pinigais nebus mokama. Naujesnio modelio telefono išduoti taip pat nėra jokio pagrindo, nes sugedęs telefonas buvo pakeistas pagal Taisykles, jis yra toks pats kaip ir sugedęs telefonas. Anot žalų administratorės,

telefonas yra paruoštas atsiimti TSC serviso centre ir pareiškėja gali jį atsiimti.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudimo išmokos mokėjimo būdo ir draudimo išmokos dydžio.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti faktines ginčo aplinkybes ir pareiškėjai teiktos draudimo paslaugos sąlygas, reglamentuojančias draudimo išmokos apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarką, bei nustatyti, ar draudiko priimtas sprendimas yra pagrįstas Taisyklių nuostatomis.

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

Civilinio kodekso 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, apskaičiuota įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Draudimo sutartis, kurios pagrindu buvo draudžiami pareiškėjos interesai, susiję su mobiliuoju telefonu, 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. 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.¹ Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose. Draudimo taisyklėse nustatomi atvejai, kurie laikytini draudžiamaisiais, taip pat tie, kurie tokiais nelaikytini.² Taip pat draudimo taisyklėse įtvirtinama žalos nustatymo ir draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka kai nustatoma, kad įvykis yra draudžiamasis, ir kitos draudimo sutarties sąlygos.

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju nėra ginčo dėl to, ar įvykis – telefono sugadinimas – yra draudžiamasis. Tačiau šalys nesutaria, kokių būdu turėtų būti išmokama ir kokio dydžio turėtų būti draudimo išmoka: draudikas teigia, kad pareiškėjai yra paruoštas tokio paties modelio įrenginys, tačiau pareiškėja jo neatsiima iš serviso centro, o pareiškėja teigia, kad draudikas nesilaiko Taisyklėse nustatytos draudimo išmokos apskaičiavimo ir mokėjimo tvarkos ir turėtų jai pinigais išmokėti 1 700 Eur draudimo išmoką, atitinkančią Taisyklėse nustatytą draudimo sumą.

Vertinant šalių pateiktus kreipimosi ir atsikirtimų motyvus, pažymėtina, kad, pagal Taisyklių 9.1 papunktį, kai įranga yra sugadinta ir įmanoma ją suremontuoti, tai ji yra remontuojama. Taisyklių 9.4 papunktyje nustatyta, kad, jei įranga sugadinta nepataisomai, ji keičiama to paties gamintojo ir modelio įrenginiu. Jeigu tokio paties modelio įrangos *Telia* pasiūlyti nebegali, tuomet pažeista, pavogta ar prarasta įranga bus pakeista labiausiai turėtos įrangos techninius duomenis atitinkančia įranga už ne didesnę nei įsigyjant prekę kainoraštyje nurodytą įrangos kainą, kuri negali viršyti 1 700 Eur.

Remiantis pirmiau minėtomis Taisyklių nuostatomis ir atsižvelgiant į pareiškėjos teiktus kreipimosi argumentus, pažymėtina, kad Taisyklėse iš viso nėra numatytas draudimo išmokos mokėjimas pinigais, todėl pareiškėjos pageidavimas draudimo išmoką gauti pinigais laikytinas nepagrįstu.

Taip pat svarbu tai, jog nurodyta 1 700 Eur įrangos, į kurią keičiama apgadinta įranga, kainos riba (šiuo atveju atitinkanti ir draudimo sumą – maksimalią draudimo išmoką) yra taikoma visoms Taisyklių pagrindu sudarytoms sutartimis ir ji yra aktuali tais atvejais, kai

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015.

apgadinta įranga buvo verta daugiau nei 1 700 Eur. Tokia nuostata apibrėžia draudiko prisiimamos draudimo rizikos ribas ir neįpareigoja draudiko keisti įrangos į tokia, kuri verta 1 700 Eur, tais atvejais, kai apgadinta įranga buvo mažesnės kainos.

Taisyklėse aiškiai ir nedviprasmiškai nustatyta, kad, jeigu telefonas yra keistinas, jis keičiamas į tokio paties modelio arba panašiausią savo ypatybėmis telefoną. Iš bylos duomenų matyti, kad draudikas yra priėmęs sprendimą įrenginį pakeisti kitu tokio paties modelio, tais pačiais metais pagamintu ir tokių pačių techninių savybių išmaniuoju telefonu *iPhone 7 Plus*, ir toks draudiko sprendimas atitinka Taisyklių sąlygas.

Papildomai pažymėtina, kad toks draudiko sprendimas atitinka ir turto draudimo sutarčių, prie kurių priskirtinos ir įrenginių draudimo sutartys, tikslą ir esmę. Turto draudimo sutartys, remiantis Draudimo įstatymo 91 straipsnio 4 dalimi, yra nuostolių draudimo sutartys, pagal kurias draudikas įsipareigoja įvykus draudžiamajam įvykiui išmokėti draudimo išmoką, lygią patirtiems nuostoliams arba jų daliai. Draudimo įstatymo 105 straipsnyje nustatyta, kad turto draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamąjį įvyki patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).

Toks sprendimas, kai vienas sugadintas naudotas įrenginys yra keičiamas kitu naudotu (bet atnaujintu) arba nenaudotu tokio paties modelio įrenginiu, atitinka nuostolių draudimo sutarties tikslus, nes taip pareiškėjos padėtis atkuriamą į tą, kuri buvo iki sugadintą įrenginiui t. y. pareiškėja turės tokio paties modelio (tik atnaujintą) įrenginį, kokį turėjo iki įvykio. Todėl pareiškėjos lūkestis už sugadintą telefoną, kuris, remiantis viešais duomenimis, draudimo paslaugos įsigijimo metu vidutiniškai kainavo apie 800 Eur, o šio sprendimo priėmimo metu apie 300 Eur, ir iki įvykio buvo penkerius metus naudotas, gauti 1 700 Eur išmoką arba tik naują, iki 1 700 Eur vertės ir nebūtinai tokio paties modelio įrenginį (pastarasis reikalavimas buvo teiktas draudikui) yra visiškai nepagrįstas ir prieštaraujantis tiek Taisyklėmis, tiek nuostolių draudimo sutarčių esmei.

Atsižvelgiant į ginčo bylos duomenų visumos vertinimą, konstatuotina, kad draudiko sprendimas pakeisti įrenginį kitu tokio paties modelio įrenginiu yra pagrįstas Taisyklių nuostatomis, o apie tokį sprendimą ir paruoštą atsiimti įrenginį pareiškėja yra informuota. Nors pareiškėja teigė, kad šiuo metu neturi telefono ir dėl to patiria nepatogumų, tačiau neatsiimti pagrįstu draudiko sprendimu pakeisto įrenginio sąmoningai nusprendė pati pareiškėja ir draudikas negali kontroliuoti tokių pareiškėjos veiksmų. Pareiškėjos keliamas reikalavimas, savo ruožtu, prieštarauja tiek Taisyklių nuostatoms, tiek nuostolių draudimo sutarties esmei, todėl laikytinas nepagrįstu.

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. 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis