



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

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

2024-12-30 Nr. 429-252
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Draudikas ir UAB „Garantių centras“ Pirkinio draudimo taisyklių¹ (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė pirkinio draudimo sutartį (toliau – Sutartis)², kuria pareiškėjo naudai ir interesais³ buvo apdraustas pareiškėjo įsigytas planšetinis kompiuteris „eStar Urban 1020L LTE Black“ (toliau – Kompiuteris). Sutarties sudarymą patvirtinančiame draudimo sertifikate (toliau – Sertifikatas) nurodoma, kad teikiama pratęstos garantijos draudimo apsauga, kuri galioja nuo 2023 m. sausio 11 d. iki 2026 m. sausio 10 d.

2024 m. sausio mėn. pareiškėjas informavo draudiko atstovą apie Kompiuterio gedimą (toliau – Įvykis). Draudikui įvertinus surinktą informaciją, Įvykis buvo pripažintas draudžiamuoju. Draudiko atstovui nustačius, kad Kompiuterio remontas nėra galimas, jis pareiškėją informavo, jog Kompiuteris bus pakeistas nauju tokiu pat įrenginiu, pateikė nuorodą į prekybininko www.rde.lt interneto puslapį, kur yra informacijos apie minėtą naują įrenginį, ir pasiteiravo, ar pareiškėjas pageidauja įrenginio pristatymo, ar jį atsiims pats.

Pareiškėjas su draudiko atstovo pasiūlymu suteikti Kompiuteriui identišką naują įrenginį nesutiko. Pareiškėjas nurodė turintis neribojamą teisę pasirinkti tiek jam priimtina naujo įrenginio pardavėją, tiek patį naują įrenginį (pagal savybes atitinkantį pasikeitusius pareiškėjo poreikius). Draudikui su pareiškėjo pozicija nesutikus, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad Sutarties sąlygos jam tapo žinomos tik po Įvykio, nes „Nupirkus prekę neaišku kada tas draudimas buvo patalpintas į el. pard. Puslapį“. Pareiškėjo teigimu, draudikas nepagrįstai atsisakė atlyginti už pareiškėjo pasirinktus alternatyvius įrenginius (paskutinis pareiškėjo pasirinktas įrenginys – „planšetė piešimui Wacom“, kurios kaina siekė 20 000 Eur). Draudikui nevykdant įsipareigojimų tinkamai atlyginti žalą, pareiškėjas prašė įpareigoti draudiką išmokėti pareiškėjui 20 000 Eur draudimo išmoką, taip pat išmokėti 50 000 Eur sumą, atlyginant draudiko netinkamo įsipareigojimų vykdymo pareiškėjui sukeltą moralinę (neturtinę) žalą.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė su pareiškėjo reikalavimais nesutinkantis. Draudikas pateikė duomenis, patvirtinančius, kad sudarant Sutartį Sertifikatas su aktyvia nuoroda į Taisyklės (veikiančia ir atsiliepimo pateikimo metu) buvo pareiškėjui pateiktas jo nurodytu elektroniniu paštu. Taigi, pareiškėjui visą laiką buvo žinomos Sutarties sąlygos.

Draudiko teigimu, jis ir toliau sutinka vykdyti Sutartį ir sumokėti už Kompiuteriui identišką naują įrenginį (tokiais įrenginiais vis dar prekiaujama rinkoje). Vis dėlto tenkinti pareiškėjo reikalavimų ir atlyginti gerokai brangesnių kitų parametrų įrenginių įsigijimo kainos draudikui pareigos pagal Sutartį nekyla. Draudikui nepažeidus jokių savo pareigų, neatlikus jokių neteisėtų veiksmų, pareiškėjui negalėjo kilti ir jokia neturtinė žala, kurią draudikas turėtų pareigą atlyginti.

¹ Nuo 2017 m. birželio 1 d. galiojusi redakcija.

² Nurodytas Sutarties galiojimo laikotarpis – nuo 2021 m. sausio 12 d. iki 2026 m. sausio 10 d.

³ Pareiškėjas Sutartyje nurodomas kaip apdraustasis ir naudos gavėjas.

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. 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 nesutarimas kilo dėl su įvykiu susijusios draudimo išmokos ir neturtinės žalos, susijusios su draudiko veiksmais, atlyginimo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti šių draudiko sprendimų pagrįstumą: 1) Sutarties pagrindu kompensuoti dėl Kompiuterio gedimo kilusią turtinę žalą, atlyginant naujo tokio paties įrenginio kainą; 2) atsisakyti išmokėti pareiškėjui 50 000 Eur sumą, atlyginančią pareiškėjo nurodytą neturtinę žalą.

1. Dėl draudiko sprendimo Sutarties pagrindu atlyginti dėl įvykio kilusią turtinę žalą

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.

Šiuo atveju ginčas kilo iš savanoriškos draudimo Sutarties. Pagal CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatas, tokio pobūdžio sutartyse draudikas 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 nurodoma, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti, – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas⁴.

Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose.

Su kreipimusi pareiškėjas pateikė Sertifikato ir Taisyklių kopijas. Pažymėtina, kad draudiko pateiktas elektroninis laiškas patvirtina, jog pareiškėjui Sertifikatas ir aktyvi nuoroda į Taisykles Sutarties sudarymo dieną buvo išsiųsti elektroninio pašto adresu, kuriuo naudodamasis pareiškėjas vėliau susirašinėjo su draudiku ir jo atstovais. Įrodymų, kad pareiškėjas negavo minėto elektroninio laiško ar nuoroda į Taisykles neveikė, buvo netinkama ar vėliau pakeista, nėra pateikta. Įvertinus minėtas aplinkybes, manytina, kad pareiškėjui Sutarties dokumentai buvo įteikti tinkamai, pareiškėjas turėjo galimybę išsamiai susipažinti su Sutarties sąlygomis, todėl jos pareiškėjui yra taikomos visa apimtimi.

Kaip minėta, šiuo atveju Kompiuteriui buvo taikoma pirkinio vidaus gedimo (pratęstos garantijos) draudimo apsauga. Sertifikate nurodytas kompensavimo būdas – remontas, draudimo suma⁵ – 190,99 Eur (atitinka Kompiuterio įgijimo kainą).

Taisyklių 3.3 papunktyje nustatyta, kad pagal variantą „Pirkinio vidaus gedimų (pratęstos garantijos) draudimas“ draudžiamuoju įvykiu laikomi staiga ir netikėtai, nepriklausomai nuo draudėjo valios, atsitikę pirkinio garantiniai gedimai.

Taisyklių 5.1 papunktyje nustatyta, kad draudikas išmoka draudimo išmoką tik išlaidų kompensavimo principu ir Sertifikate nurodytu šių išlaidų kompensavimo būdu, t. y. „Pirkinio keitimas nauju“ arba „Pirkinio remontas“. Pagal Taisyklių 5.4 papunktį, kai nėra galimybės atlikti pirkinio remonto, draudikas atlygina nuostolius, patirtus įsigyjant tokį patį arba

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

⁵ CK 6.997 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudimo suma yra suma, kurios dydžio draudimo išmoką draudikas įsipareigoja išmokėti, nustatoma draudimo sutarties šalių susitarimu arba įstatymu. Iš esmės analogiška nuostata įtvirtinta ir Taisyklių 1.5 papunktyje.

analogišką pirkinį. Taisyklių 5.2 papunktyje nustatyta, kad, pasirinkus „Pirkinio keitimas nauju“ būdą, draudikas įsipareigoja atlyginti nuostolius, patirtus įsigyjant tokį patį arba analogišką⁶ pirkinį.

Taisyklių 8.1 papunktyje apibrėžta, kad draudimo išmoka yra lygi nuostolių dydžiui, kurį nustato draudikas, vadovaudamasis draudimo sutarties sąlygomis bei dokumentais, pagrindžiančiais nuostolio faktą ir jo dydį. Pagal Taisyklių 8.3 papunktį, draudžiamąjį įvykio atveju pripažinus tikslingumą pirkinį keisti nauju, draudimo išmoka yra lygi naujos tokios pačios arba analogiškos prekės įsigijimo vertei, išskaičiavus iš jos Sertifikate numatytą besąlyginę išskaitą bei mokėtinas draudimo įmokas. Taisyklių 8.4 papunktyje nustatyta, kad, pirkinį keičiant nauja tokia pačia ar analogiška preke, draudikas dėl tokio paties arba analogiško pirkinio gali nukreipti į bet kurį pirkinio įsigijimo valstybėje teisėtai veikiančią pardavėją, draudimo išmoką sumokėdamas tiesiogiai pardavėjui pagal jo pateiktą išankstinę sąskaitą.

Kaip minėta, šiuo atveju nėra ginčo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju, taip pat dėl to, kad Kompiuterio remontas nėra galimas. Iš pateiktų duomenų matyti, kad draudikas nustatė, jog rinkoje prekiaujama naujais įrenginiais, kurie yra tokie patys, kaip ir apdraustas Kompiuteris. Draudikas nusprendė iš tokiomis įrenginiais prekiaujančios įmonės nupirkti pareiškėjui naują įrenginį. Kaip minėta, pagal Taisykles, kai įrenginio remontas nėra galimas, draudikas įsipareigoja atlyginti tokio paties arba analogiško įrenginio įsigijimo kainą ir turi teisę ją tiesiogiai sumokėti pasirinktam prekybininkui. Įvertinus faktines ginčo aplinkybes ir Sutarties nuostatas, darytina išvada, kad draudiko sprendimas atlyginti pareiškėjui naujo įrenginio, kuris yra toks pat kaip Kompiuteris, kainą, ją sumokant draudiko pasirinktam prekybininkui, atitinka Sutarties nuostatas ir laikytinas pagrįstu.

Pareiškėjas reikalavimą draudikui išmokėti 20 000 Eur išmoką grindė jo išsirinkto naujo įrenginio kaina. Kaip minėta, draudiko atsakomybė ribojama Sutarties nuostatomis, pagal kurią draudikui nekilo pareiga atlyginti įrenginių, kurie iš esmės skiriasi nuo Kompiuterio savybėmis bei kaina, įsigijimo išlaidų. Šiuo atveju pareiškėjo reikalavimas neatitinka Sutarties sąlygų ir draudiko Sutartimi prisiimtą atsakomybės apimtį, įskaitant gerokai viršijamą Sertifikate nurodytą draudimo sumą (atitinkančią Kompiuterio įsigijimo kainą – 190,99 Eur).

Įvertinus minėtas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimas draudikui išmokėti 20 000 Eur draudimo išmoką laikytinas nepagrįstu.

2. Dėl draudiko pareigos atlyginti pareiškėjui neturtinę žalą

Pareiškėjas savo kreipimesi į Lietuvos banką taip pat reikalauja, kad draudikas atlygintų 50 000 Eur galimai patirtos moralinės (neturtinės) žalos. Šią žalą pareiškėjas teigia patyręs dėl netinkamo draudiko įsipareigojimų vykdymo.

CK 6.250 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinta pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais.

Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas (neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę ir žalą)⁷. Pažymėtina, kad įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, yra pareiškėjo pareiga.

Kaip minėta, šiuo atveju neteisėtų draudiko veiksmų nenustatyta, taip pat jokių objektyvių įrodymų, patvirtinančių pareiškėjo galimai patirtą neturtinę žalą, nepateikta.

⁶ Taisyklių 1.1 papunktyje analogiška prekė (pirkinys) apibrėžtas kaip produktas, kurio rūšis ir kokybė pasižymi panašiomis esminėmis eksploatacinėmis ypatybėmis, o vertė yra panaši keičiamos prekės (pirkinio) rinkos vertei, kurią nustato draudikas. Analogiškos prekės vertės atitiktis keičiamai prekei yra esminė savybė, tačiau ji visais atvejais negali viršyti draudimo sumos.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-394/2006.

Nenustačius būtinų civilinės atsakomybės sąlygų viseto, pareiškėjo reikalavimas draudikui atlyginti 50 000 Eur neturtinę žalą laikytinas nepagrįstu.

Nustačius, kad pareiškėjo reikalavimai draudikui dėl 20 000 Eur draudimo išmokos išmokėjimo ir 50 000 Eur neturtinės žalos atlyginimo yra nepagrįsti, jie atmestini.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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. reikalavimus.

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