



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-09-09 Nr. 429-343
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko pasirinkto žalos atlyginimo būdo – sprendimo pareiškėjo sugadintą ir neremontuotiną mobilųjį telefoną pakeisti atnaujintu tokio paties modelio telefonu. Įvertinus ginčo šalių paaiškinimus ir mobiliojo įrenginio draudimo sutarties sąlygas, nustatyta, kad Taisyklėse aiškiai numatyta galimybė neremontuotiną telefoną pakeisti atnaujintu tokio paties amžiaus ir būklės telefonu, o kuponas išduodamas tik nesant galimybės telefono pakeisti tokiu pačiu nauju ar atnaujintu telefonu. Kadangi pareiškėjui toks atnaujintas telefonas buvo pasiūlytas, pagrindo išduoti naujo mobiliojo telefono pirkimo vertės kuponą nenustatyta, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Tarp pareiškėjo ir draudiko buvo sudaryta mobiliojo įrenginio draudimo sutartis (toliau – Draudimo sutartis), kuria Mobilijų įrenginių draudimo TELE2 klientams sąlygų (toliau – Taisyklės)² pagrindu buvo apdraustas pareiškėjo 2022 m. gruodžio 2 d. įsigytas mobiliojo ryšio telefonas „Apple iPhone 14 Pro 256GB“ (toliau – mobilusis telefonas).

2026 m. liepos 28 d. pareiškėjas dėl mobiliojo telefono sugadinimo kreipėsi į išmaniųjų įrenginių servisą „Smart Master“. Draudikas įvykį pripažino draudžiamuoju ir, nustačius, kad telefono remontas netikslingas, pasiūlė pareiškėjui atnaujintą tokio paties modelio mobilųjį telefoną.

Pareiškėjas su pasiūlytu žalos atlyginimo būdu nesutiko ir pareikalavo vietoje atnaujinto įrenginio išduoti apdrausto mobiliojo telefono pirkimo vertės kuponą naujam telefonui įsigyti. Draudikas savo sprendimo nepakeitė, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti draudiką vietoje pasiūlyto atnaujinto mobiliojo telefono išduoti pareiškėjui apdrausto mobiliojo telefono pirkimo vertės kuponą naujam mobiliajam įrenginiui įsigyti.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad draudiko pasiūlytas atnaujintas mobilusis telefonas nėra tinkamas žalos atlyginimo būdas. Pareiškėjo nuomone, kadangi „iPhone 14 Pro“ modelis nebegaminamas, jam turėtų būti išduotas apdrausto mobiliojo telefono pirkimo vertės kuponas. Pareiškėjas taip pat nurodo, kad analogiškais atvejais kitiems klientams tokie kuponai buvo išduoti.

Draudikas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka. Draudikas nurodo, kad pagal Taisykles neremontuotinas mobilusis telefonas pirmiausia keičiamas nustatytus kriterijus atitinkančiu nauju arba atnaujintu telefonu, o kuponas išduodamas tik nesant galimybės pasiūlyti tinkamo mobiliojo įrenginio. Kadangi pareiškėjui toks mobilusis telefonas buvo pasiūlytas, draudiko teigimu, pagrindo

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 2021 balandžio 1 d. redakcija, galioja nuo 2021 m. birželio 1 d.

išduoti kuponą nėra.

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 Draudimo sutartyje nustatytus žalos atlyginimo būdus ir nustatyti, ar draudikas pagrįstai pasiūlė pareiškėjui sugadintą mobilųjį telefoną pakeisti atnaujintu mobiliuoju įrenginiu ir atsisakė išduoti naujo mobiliojo telefono pirkimo vertės kuponą.

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 pagrindą buvo draudžiamieji pareiškėjo 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.³ 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.⁴ 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 mobiliojo telefono sugadinimas yra draudžiamasis įvykis. Šalys nesutaria dėl Draudimo sutartyje nustatyto žalos atlyginimo būdo: draudikas, nustatęs, kad telefono remontas netikslingas, pasiūlė pareiškėjui atnaujintą tokio paties modelio mobilųjį telefoną, o pareiškėjas reikalauja vietoje jo išduoti telefono pirkimo vertės kuponą naujam telefonui įsigyti.

Taisyklių 14 punkte nustatyta draudiko pareiga Taisyklėse nustatyta tvarka kompensuoti apdraustojo patirtus nuostolius, jeigu draudimo apsaugos galiojimo metu įvyksta draudžiamasis įvykis. Taisyklių 14 punkte ir 17.2 papunktyje taip pat nustatyta, kad draudimo išmoka pinigais nemokama.

Pagal Taisyklių 17.5.2 papunktį, draudikui nusprendus, kad mobilųjį telefoną reikia pakeisti, jis keičiamas nauju arba atnaujintu tokio paties amžiaus ir būklės telefonu. Atnaujintas įrenginys Taisyklėse apibrėžtas kaip suremontuotas įrenginys, atitinkantis gamintojo garantinius reikalavimus. Jeigu telefono negalima pakeisti tokiu pačiu nauju ar atnaujintu telefonu, siūlomas panašų specifikacijų telefonas, atitinkantis sugadinto telefono amžių ir būklę prieš pat draudžiamąjį įvykį, arba išduodamas tokios pačios vertės nuolaidos kuponas. Taigi, kupono

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015.

išdavimo galimybė Taisyklėse numatyta tuo atveju, kai telefono nėra galimybės pakeisti tokiu pačiu nauju ar atnaujintu telefonu.

Pažymėtina ir tai, kad Taisyklėse nustatyta draudimo suma, kuri lygi mobiliojo telefono įsigijimo kainai, apibrėžia maksimalią remonto ar telefono pakeitimo išlaidų sumą, tačiau savaime nesuteikia apdraustajam teisės draudžiamąjį įvykio atveju reikalauti šios vertės kupono.

Iš ginčo bylos duomenų matyti, kad draudikas pareiškėjui pasiūlė atnaujintą tokio paties modelio mobilųjį telefoną. Pareiškėjas jo atitiktis Taisyklių 17.5.2 papunktyje nustatytiems kriterijams neginčija, tačiau su tokiu žalos atlyginimo būdu nesutinka iš esmės dėl to, kad jo telefonas buvo įsigytas naujas, o draudiko siūlomas telefonas yra atnaujintas. Pareiškėjas taip pat nurodo, kad „iPhone 14 Pro“ modelis nebegaminamas ir juo nebeprekiuojama UAB „Tele2“ salonuose. Vis dėlto manytina, kad šios aplinkybės nesudaro pagrindo reikalauti naujo telefono vertės kupono, nes Taisyklėse tiesiogiai numatyta galimybė neremontuotiną telefoną pakeisti atnaujintu tokio paties amžiaus ir būklės telefonu.

Toks žalos atlyginimo būdas atitinka ir nuostolių draudimo paskirtį – kompensuoti dėl draudžiamąjį įvykio patirtus nuostolius ir atkurti iki įvykio buvusią apdraustojo turtinę padėtį, o ne suteikti jam didesnės vertės ar geresnės būklės turtą. Nagrinėjamu atveju mobilusis telefonas buvo įsigytas 2022 m. gruodžio 2 d., o draudžiamasis įvykis įvyko 2026 m. liepos 28 d., taigi, telefonas iki įvykio buvo naudojamas daugiau kaip trejus metus. Todėl aplinkybė, kad telefonas buvo įsigytas naujas, nesudaro pagrindo spręsti, kad po daugiau kaip trejų metų naudojimo draudikas privalėtų jį pakeisti visiškai nauju nenaudotu telefonu ar išduoti jo pirkimo vertės kuponą.

Pareiškėjas su draudiko siūlomu žalos atlyginimo būdu nesutinka ir dėl to, kad atnaujintam telefonui būtų suteikiama tik 3 mėnesių garantija. Tačiau ir ši aplinkybė nesudaro pagrindo reikalauti išduoti naujo telefono vertės kuponą. Taisyklėse atnaujintas įrenginys apibrėžtas kaip suremontuotas įrenginys, atitinkantis gamintojo garantinius reikalavimus, o pareiškėjas nenurodo aplinkybių, leidžiančių spręsti, kad dėl siūlomam telefonui taikomo garantijos termino jis neatitiktų Taisyklėse nustatytų reikalavimų.

Pareiškėjo nurodoma aplinkybė, kad kitiems UAB „Tele2“ klientams dėl tokio paties modelio telefonų galėjo būti išduoti kuponai, taip pat nesudaro pagrindo spręsti, kad kuponas turėjo būti išduotas ir pareiškėjui. Draudiko pareigos pareiškėjui nustatomos pagal su juo sudarytos Draudimo sutarties sąlygas ir konkrečias draudžiamąjį įvykio aplinkybes. Nagrinėjamu atveju draudikas turėjo galimybę pasiūlyti pareiškėjui atnaujintą tokio paties modelio telefoną, todėl aplinkybė, kad kitais atvejais draudikas galėjo taikyti kitą Taisyklėse numatytą žalos atlyginimo būdą, nepatvirtina netinkamo Draudimo sutarties vykdymo pareiškėjo atžvilgiu.

Atsižvelgiant į tai, kad draudikas pareiškėjui pasiūlė atnaujintą tokio paties modelio telefoną, o pareiškėjas jo atitiktis Taisyklėse nustatytiems kriterijams neginčija, nėra pagrindo spręsti, kad draudiko pasirinktas žalos atlyginimo būdas neatitinka Draudimo sutarties sąlygų, todėl pareiškėjo reikalavimas išduoti naujo mobiliojo telefono pirkimo vertės kuponą atmestinas kaip nepagrįstas.

Išvada

Kadangi draudiko pasiūlytas atnaujintas mobilusis telefonas atitinka Draudimo sutartyje nustatytą žalos atlyginimo tvarką, o pagrindo taikyti kitą Taisyklėse numatytą žalos atlyginimo būdą – išduoti naujo mobiliojo telefono pirkimo vertės kuponą – nenustatyta, todėl pareiškėjo reikalavimas atmetamas kaip nepagrįstas.

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 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