



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-22 Nr. 429-446
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl draudiko pasiūlymo žalą pareiškėjos telefonui atlyginti, pakeičiant jį analogiško modelio ir savybių veikiančiu pakaitiniu įrenginiu pagal „Apple“ taikomą SWAP procedūrą, kurią draudikas laiko draudimo sutartyje numatytu remontu. Pareiškėja tokios procedūros nelaikė remontu ir reikalavo atlyginti naujo ar analogiško telefono įsigijimo išlaidas arba išmokėti piniginę kompensaciją. Įvertinus draudimo sutarties sąlygas ir pateiktus duomenis, nustatyta, kad siūlomas būdas atitinka draudimo sutartyje numatytą iki įvykio buvusios telefono būklės atkūrimo tikslą ir nelaikytinas keitimu nauju įrenginiu draudimo sutarties prasme. Todėl draudiko pasiūlytas žalos atlyginimas, taikant sutartą 20 proc. išskaitą, pripažintinas pagrįstu, o pareiškėjos reikalavimai atmestini.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Draudikas ir UAB „Garantijų centras“ Pirkinio draudimo taisyklių² (toliau – Taisyklės) pagrindu sudarė pirkinio draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis), kuria pareiškėjos naudai ir interesais buvo apdraustas mobilusis telefonas „Apple Iphone 15“ (toliau – įrenginys) laikotarpiui nuo 2024 m. rugsėjo 6 d. iki 2026 m. rugsėjo 6 d., draudimo suma – 999 Eur. Draudimo liudijime rizikai „Sugadinimas / sunaikinimas (įskaitant ekrano dūžius)“ nustatytas nuostolių kompensavimo būdas – remontas.

2026 m. rugsėjo 1 d. pareiškėja užregistravo žalą, nurodydama: „vaikas pametė telefoną iš kišenės, rado galimai pervažiuotą“.

Draudikas įvykį pripažino draudžiamuoju ir patarė pareiškėjai kreiptis į UAB MTTC Panevėžio padalinį (toliau – Remonto įmonė). Remonto įmonė pateikė 788,18 Eur pasiūlymą, kuriame numatytas įrenginio pakeitimas pakaitiniu įrenginiu. Draudikas informavo pareiškėją apie pasiūlymą ir nurodė sumokėti 157,64 Eur išskaitą, paaiškindamas, kad toks pakeitimas (SWAP) yra gamintojo „Apple“ įrenginiams taikomas remonto būdas, išlaikomas tas pats modelis ir jo esminės techninės bei funkcinės savybės.

Pareiškėja nesutiko su pasiūlymu, teigdama, kad įrenginys nepataisomas, o jo pakeitimas kitu nelaikytinas remontu, todėl reikalavo naujo tokio paties arba analogiško įrenginio. Draudikui netenkinus pretenzijos, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėja reikalauja įpareigoti draudiką pripažinti įrenginį žuvusiu ir jį pakeisti nauju tokiu pačiu arba analogišku įrenginiu, arba išmokėti piniginę kompensaciją naujam telefonui įsigyti.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

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 Pirkinio draudimo taisyklės, galioja nuo 2021 m. gegužės 1 d.

Pareiškėja nurodė, kad dėl didelių mechaninių pažeidimų neveikiantis telefonas laikytinas nepataisomu, o jo pakeitimas kitu, turinčiu naują IMEI numerį, yra keitimas, o ne remontas. Pareiškėja nesutinka su pasiūlymu žalą atlyginti pagal 788,18 Eur remonto sąmatą, jai sumokant 157,64 Eur išskaitą. Remdamasi serviso C&C Lithuania UAB atsakymu, pareiškėja teigia, kad telefono remontas ar pakeitimas remonto įmonėje negalimas, abejoja remonto saugumu ir garantijos išsaugojimu. Jos vertinimu, neaiškios sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojo naudai, todėl ji prašo pripažinti telefoną visiškai sunaikintu ir pakeisti jį nauju ar analogišku įrenginiu, taikant išskaitą nuo keičiamo įrenginio vertės, arba išmokėti piniginę kompensaciją.

Draudikas nurodė, kad pasiūlė žalą atlyginti draudimo liudijime nustatytu būdu – remontu, taikant 20 proc. išskaitą. Jo teigimu, „Apple“ taikoma viso įrenginio ar pagrindinio jo modulio pakeitimo analogišku pakaitiniu įrenginiu procedūra (SWAP) yra remonto būdas, kuriuo išlaikomas tas pats modelis ir jo esminės techninės bei funkcinės savybės. Pasikeitus identifikaciniams duomenims, draudimo apsauga tęsiama. Remonto įmonės pasiūlyta 788,18 Eur kaina neviršija 999 Eur draudimo sumos, todėl, draudiko vertinimu, nėra pagrindo telefoną laikyti neremontuotinu vien dėl pažeidimų masto ar remonto kainos. Draudikas pažymėjo, kad 157,64 Eur išskaita yra sutarta pareiškėjai tenkanti nuostolių dalis, o pasiūlytas žalos atlyginimas atitinka draudimo sutarties sąlygas.

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 draudiko pasiūlytas pareiškėjos patirtų nuostolių atlyginimo būdas atitinka draudimo liudijimo ir Taisyklių nuostatas.

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 draudimo sutartis yra savanoriška. Pagal CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą sutarties laisvės principą, tokio pobūdžio sutartyse šalys gali susitarti dėl teikiamos draudimo apsaugos apimties ir nuostolių atlyginimo sąlygų. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo sutarties sudarymą patvirtinančiame dokumente aptartose individualiosiose sąlygose. Todėl draudiko prievolės apimtis nustatyta vertinant šių sąlygų visumą.

Tarp šalių kilo ginčas dėl nuostolių kompensavimo būdo. Draudikas siūlo atlyginti žalą pagal Remonto įmonės pateiktą 788,18 Eur remonto pasiūlymą, kuriame numatytas įrenginio pakeitimas pakaitiniu įrenginiu, pareiškėjai sumokant 157,64 Eur išskaitą. Pareiškėja tokios procedūros nelaiko remontu ir reikalauja pakeisti įrenginį nauju ar analogišku arba išmokėti piniginę kompensaciją.

Taisyklių 11 punkte nustatyta, kad draudimo išmoka mokama tik išlaidų kompensavimo principu ir draudimo sutartyje nurodytu būdu – pirkinio keitimu nauju arba jo remontu. Draudimo liudijime rizikai „Sugadinimas / sunaikinimas (įskaitant ekrano dūžius)“ nustatytas kompensavimo būdas – remontas, o rizikai „Vagystė su įsibrovimu ir (ar) plėšimas“ – keitimas. Nagrinėjamu atveju pasireiškė įrenginio sugadinimo rizika, todėl draudikas pagrįstai vadovavosi šiai rizikai sutartyje nustatytu nuostolių kompensavimo būdu.

Pagal Taisyklių 13 punktą, pasirinkus pirkinio remonto būdą, kompensuojamos remonto išlaidos, būtinos grąžinti pirkinį į iki draudžiamąjį įvykio buvusią būseną. Taisyklių 32 punkte numatyta, kad, kai pagal nuostolių atlyginimo būdą nustatytas pirkinio remontas arba to pageidauja apdraustasis ir pirkinį remontuoti ekonomiškai tikslinga, draudikas išmoka draudimo išmoką remonto įmonei, o apdraustasis sumoka išskaitą draudikui.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad Remonto įmonė, priėmusi pareiškėjos įrenginį ir nustačiusi jo pažeidimus, pasiūlė pakeisti jį pakaitiniu įrenginiu. Draudikas paaiškino, kad „Apple“ įrenginių remontas tam tikrais atvejais atliekamas ne taisant atskiras pažeistas dalis, o pakeičiant visą įrenginį arba pagrindinį jo modulį analogišku pakaitiniu įrenginiu (SWAP). Taikant šį remonto būdą išlaikomas tas pats įrenginio modelis ir jo esminės techninės bei funkcinės savybės. Draudiko teigimu, po tokios procedūros draudimo apsauga tęsiama, prireikus atnaujinant įrenginio identifikavimo duomenis.

Vertinant šį draudiko pasiūlytą būdą, svarbu atskirti faktinį vieno įrenginio pakeitimą kitu, pakaitiniu draudimo sutartyje nurodytu remonto tikslu nuo draudimo sutartyje numatyto kito nuostolių kompensavimo būdo – pirkinio keitimo nauju. Remonto būdu atlyginant žalą, perduodamas pakaitinis įrenginys yra priemonė atkurti iki įvykio turėto apdrausto įrenginio funkcinę naudą. Todėl aplinkybė, kad pareiškėjai būtų grąžintas ne tas pats fizinis įrenginys, savaime nereiškia, kad draudikas taiko kitą nuostolių kompensavimo būdą, nei nustatyta draudimo liudijime.

Taisyklių 13 punkte įtvirtinta draudiko pareiga kompensuoti išlaidas, būtinas iki įvykio buvusiai pirkinio būklei atkurti, tačiau nenustatyta, kad šis rezultatas turi būti pasiektas išimtinai taisant tą patį įrenginį ar keičiant atskiras jo dalis. Remonto įmonės siūlomas būdas, kuriuo pareiškėjai būtų perduotas analogiškas veikiantis įrenginys, išlaikant tą patį modelį ir jo esmines charakteristikas, atitinka šį sutarties tikslą. Duomenų, kad siūlomas pakaitinis įrenginys neatitiktų iki įvykio turėto įrenginio esminių savybių ar būtų netinkamas naudoti, nepateikta.

Pareiškėjos nurodoma aplinkybė, kad pakeitus visą įrenginį pasikeistų ir jo IMEI numeris, savaime nepaneigia siūlomos procedūros priskyrimo remontui pagal draudimo sutartyje nurodomą tikslą. Šiuo atveju reikšmingas procedūros turinys ir rezultatas – galimybė atkurti iki įvykio buvusią pareiškėjos padėtį, o ne vien fizinio įrenginio ar jo identifikacinių duomenų pasikeitimas. Draudiko paaiškinimas, kad tokia procedūra savaime nenutraukia draudimo sutarties, taip pat dera su jos priskyrimu remontui, o ne Taisyklių 15 punkte numatytam pirkinio pakeitimui kitu, po kurio sutartis pasibaigia įvykdymu.

Pareiškėjos argumentai, kad įrenginys yra sugadintas nepataisomai, taip pat nepaneigia draudimo sutartyje nustatyto žalos atlyginimo būdo. Pareiškėjos pateiktame serviso *C&C Lithuania UAB* elektroniniame laiške išreikšta preliminarinė abejonė dėl galimybės pakeisti įrenginį remonto įmonėje ir pasiūlyta kreiptis dėl pažeidimų bei galimų remonto būdų nustatymo. Šis laiškas nepaneigia Remonto įmonės pateikto konkretaus pasiūlymo, vykdamas konkrečios draudimo sutarties sąlygas. Be to, siūloma pakeisti visą įrenginį, todėl pažeisto korpuso būklė savaime nepatvirtina, kad taip negalėtų būti tinkamai atlyginti pareiškėjos nuostoliai.

Dėl pareiškėjos abejonų, susijusių su garantijos išsaugojimu, pažymėtina, kad Remonto įmonės dokumente pakeistam įrenginiui numatyta 90 dienų garantija ir nurodyta, jog išlieka pagal įsigijimo dokumentą galiojanti garantija. Todėl nėra pagrindo spręsti, kad dėl siūlomo remonto būdo pareiškėja prarastų iki įvykio turėtas garantines teises.

Taisyklių 14 punkte nustatyta, kad, jeigu bendra remonto suma viršija draudimo sumą arba nėra galimybės atlikti remonto, draudikas gali pakeisti pirkinį tokiu pačiu ar analogišku. Nagrinėjamu atveju Remonto įmonė pateikė konkretų pasiūlymą atlikti pirmiau aptartą remonto procedūrą, o jos kaina – 788,18 Eur – neviršija 999 Eur draudimo sumos. Pareiškėjos pateikti duomenys nepaneigia galimybės įgyvendinti šį pasiūlymą. Todėl nėra pagrindo vien dėl įrenginio pažeidimų masto konstatuoti, kad sutartyje numatytas remonto būdas negalimas ir turi būti taikomas Taisyklių 14 punktas.

Draudimo liudijime nustatyta 20 proc. besąlyginė išskaita. Nuo Remonto įmonės pasiūlyme nurodytos 788,18 Eur kainos apskaičiuota 157,64 Eur išskaita atitinka šią sąlygą ir yra pareiškėjai tenkanti nuostolių dalis. Viso įrenginio pakeitimas kitu taikant aptartą remonto būdą savaime nekeičia sutartos išskaitos taikymo.

Dėl reikalavimo išmokėti piniginę kompensaciją pažymėtina, kad Taisyklių 32 punkte numatytas draudimo išmokos mokėjimas remonto įmonei, o 34 punkte – tiesioginis atsiskaitymas su draudiko nurodytu pardavėju, kai pirkinys keičiamas nauju ar analogišku. Sutartyje nenumatyta pareiškėjos teisė vietoje sutartį atitinkančio draudiko pasiūlyto nuostolių atlyginimo savo

pasirinkimu reikalauti piniginės išmokos naujam įrenginiui įsigyti.

Įvertinus pateiktų duomenų visumą, darytina išvada, kad draudiko parinktas žalos atlyginimo būdas atitinka draudimo liudijimo ir Taisyklių nuostatas. Remonto įmonės pasiūlytas įrenginio pakeitimas analogiškų savybių pakaitiniu įrenginiu yra sutartyje nustatyto remonto būdo įgyvendinimas, kuriuo siekiama grąžinti pareiškėją į iki įvykio buvusią padėtį. Todėl nėra pagrindo įpareigoti draudiką vietoje pasiūlyto remonto finansuoti naujo įrenginio įsigijimą ar išmokėti piniginę kompensaciją, o pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

Išvada

Vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų duomenų visuma, konstatuojama, kad draudiko pasiūlytas nuostolių atlyginimas, pakeičiant įrenginį kitu pakaitiniu pagal 788,18 Eur pasiūlymą ir taikant 157,64 Eur besąlyginę išskaitą, atitinka draudimo sutarties sąlygas, todėl pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 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