



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

**SPRENDIMAS
DĖL S. Č. IR SWEDBANK P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. gegužės 22 d. Nr. 242-205
Vilnius

Lietuvos bankas gavo S. Č. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *Swedbank P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigta filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. rugpjūčio 26 d. pareiškėja ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį, kurią patvirtina Gyventojų turto draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*), identifikacinis Nr. (*duomenys neskelbtini*), (toliau – draudimo sutartis) ir kuria draudimo apsaugos variantu „Visų rizikų draudimas“ buvo apdraustas (*duomenys neskelbtini*), esantis pareiškėjos butas ir jame esantis turtas.

2018 m. lapkričio 26 d. pareiškėja draudikui pateikė pranešimą apie tai, kad 2018 m. lapkričio 26 d. buvo apgadintas draudimo sutartimi apdraustas pareiškėjai priklausantis namų turtas – mobilusis telefonas „iPhone 7“ (toliau – mobilusis telefonas). Draudikas užregistravo įvykį ir pareiškėjai el. paštu išsiuntė informaciją apie numatomą žalos bylos administravimo eigą, tolimesnius veiksmus (įskaitant prašymą pateikti įrenginį nurodytai remonto įmonei) ir būtinus pateikti dokumentus. Pareiškėja draudiko nurodymu pateikė mobilųjį telefoną nurodytai autorizuotai „Apple“ gaminių prekybos ir remonto įmonei UAB „iDeal LT“ (toliau – Servisas). Servisas atliko telefono patikrą ir 2018 m. lapkričio 29 d. draudikui pateikė informaciją apie nustatytus gedimus ir siūlomą remonto būdą: „Atlikus įrenginio diagnostiką nustatyti mechaniniai ekrano ir korpuso pažeidimai. Įrenginys neatitinka garantinių sąlygų. Reikalingas viso įrenginio keitimas.“

Draudikas sutiko su Serviso pasiūlytu remonto būdu – pakeisti įrenginį, todėl apmokėjo serviso pateiktą sąskaitą už įrenginio keitimą. Pareiškėja taip pat neprieštaravo nei dėl draudiko priimto sprendimo, nei dėl pasirinkto žalos atlyginimo būdo (telefono keitimo), atsiimdama mobilųjį telefoną ji sumokėjo Servisui besąlyginę išskaitą, todėl žalos bylos administravimas buvo užbaigtas.

Praėjus keliems mėnesiams po mobiliojo telefono atsiėmimo pareiškėja pastebėjo, kad įrenginys veikia netinkamai, todėl 2019 m. vasario 18 d. vėl kreipėsi į Servisą. Gavęs pareiškėjos pretenziją, Servisas įrenginį išsiuntė gamintojui. Pakartotinai pristatytas pareiškėjai priklausantis telefonas buvo apžiūrėtas ir buvo nuspręsta pakeisti netinkamai veikiančią bateriją ir sisteminę plokštę. Kadangi galiojo gamintojo garantija, remonto darbai atlikti neatlygintinai. Kad telefonas yra suremontuotas ir paruoštas grąžinti, pareiškėja Serviso buvo informuota 2019 m. vasario 28 d., tačiau ji telefoną atsiimti atsisakė.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo su draudiku nagrinėjimo ir nurodė, kad jai turėjo būti pateiktas naujas toks pat telefonas, tačiau po įvykio atvykus atsiimti mobiliojo telefono Servise buvo pateiktas analogiškas telefonas su nauju IMEI, tačiau nesupakuotas ir be dėžutės. Telefonui buvo suteikta tik 90 dienų garantija, nors naujam telefonui suteikiama 24 mėnesių garantija. Pareiškėja teigė suabejojusi dėl telefono kokybės, tačiau Serviso darbuotojas užtikrino, kad telefonas yra naujas, atsiųstas tiesiai iš gamyklos, todėl nesupakuotas dėžutėje. Pareiškėja nurodo, kad pakeistas telefonas praėjus vos 2,5 mėnesio sugedo, todėl pareiškėja mano, kad buvo apgauta ir jai buvo įsiūlytas neaiškios

kokybės ir nenaujas mobilusis telefonas. Atsižvelgdama į tai, kad pakeistas telefonas neatitinka iš pradžių įsigyto telefono kokybės, pareiškėja prašo atlyginti naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidas ir sugrąžinti 57 eurų išskaitą, kad galėtų įsigyti naują analogišką mobiliojo ryšio telefoną.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Draudiko teigimu, pareiškėja negalėjo turėti pagrįstų lūkesčių, kad jos mobilusis telefonas bus pakeistas į naują, o ne į analogišką, nes, pagal Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002 (toliau – Taisyklės), kurių pagrindu sudaryta draudimo sutartis, 3.5 papunktį, draudikas turi teisę pasirinkti žalos atlyginimo būdą. Taisyklėse nėra nustatytos draudiko pareigos atsižvelgti į kliento pageidavimus dėl žalos namų turtui atlyginimo būdo. Be to, minėtame papunktyje yra aiškiai nurodoma, kad draudikas atlygina namų turto remonto išlaidas tais atvejais, kai remontuoti sugadintą daiktą yra ekonomiškai tikslinga, o jeigu apdrausto daikto galima neremontuoti, o pakeisti kitu naudojantis oficialaus platintojo siūloma keitimo sistema, draudikas gali sutikti kompensuoti daikto pakeitimo išlaidas. Naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidos yra atlyginamos tik tada, jei apdrausto daikto suremontuoti negalima arba oficialus platintojas jo nepakeičia. Taigi, draudiko teigimu, Taisyklėse yra aiškiai reglamentuota, jog žalos atlyginimo būdą renkasi draudikas, ir nurodyti atvejai, kada atlyginamos daikto remonto išlaidos, ir atvejai, kada draudimo išmokos dydis yra lygus naujo analogiško daikto įsigijimo kainai. Draudikas paaikškino, kad toks nuostolių atlyginimo būdas (remonto arba keitimo išlaidų kompensavimas) buvo pasirinktas atsižvelgiant į oficialios „Apple“ įrenginių prekybos ir remonto įmonės pateiktą informaciją, kad „galimas įrenginio keitimas pagal gamintojo taikomą keitimo sistemą / remonto būdą, kuomet taupant klientų laiką ne konkretus telefonas yra suremontuojamas, bet išduodamas kitas toks pats iš gamyklos gautas telefonas.“ Draudikas taip pat atkreipė dėmesį, kad apie pasirinktą žalos atlyginimo būdą – už įrenginio remontą atsiskaitoma tiesiogiai su oficialaus platintojo Servisu – pareiškėja buvo informuota tik pradėjus administruoti žalos bylą, tačiau jokių pretenzijų nebuvo. Atsižvelgdamas į tai, draudikas prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių kilo dėl nuostolių atlyginimo būdo.

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. Pagal CK 6.156 straipsnio nuostatas, šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. Teisėtai sudaryta sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis).

Svarbu pažymėti, kad tarp šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tokio pobūdžio sutartyse 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 yra nurodyta, kad draudimo sutartimi draudimo objektui teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 13 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-91/2012).

Sudarydama draudimo sutartį, pareiškėja siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos

draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Pareiškėjo ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Taisyklių 3.5 papunktyje nustatyta, kad draudikas turi teisę pasirinkti žalos atlyginimo būdą. Tame pačiame papunktyje aiškiai nurodyta, kad draudikas atlygina namų turto remonto išlaidas tais atvejais, kai remontuoti sugadintą daiktą yra ekonomiškai tikslinga, o jeigu apdrausto daikto galima neremontuoti, o galima pakeisti kitu naudojantis oficialaus platintojo siūloma keitimo sistema, draudikas gali sutikti kompensuoti daikto keitimo išlaidas. Kita vertus, naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidos yra atlyginamos tik tada, jei apdrausto daikto suremontuoti negalima arba oficialus platintojas jo nepakeičia. Tai reiškia, kad naujas daiktas yra išduodamas tik tada, kai nėra galimybės sugadinto daikto suremontuoti arba pakeisti kitu naudojantis oficialaus platintojo keitimo sistema.

Vertinant šias Taisyklių nuostatas nagrinėjamo ginčo kontekste, pažymėtina, kad iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų matyti, jog oficiali „Apple“ gaminių prekybos ir remonto įmonė, apžiūrėjusi pareiškėjos mobilųjį telefoną, 2018 m. lapkričio 29 d. draudikui pateikė remonto pasiūlymą Nr. (*duomenys neskelbtini*), kuriame pateikė išvadą dėl telefono būklės ir siūlomo remonto būdo: „Atlikus įrenginio diagnostiką nustatyti mechaniniai ekrano ir korpuso pažeidimai. Įrenginys neatitinka garantinių sąlygų. Reikalingas viso įrenginio keitimas.“ Akivaizdu, kad pasirinkdamas žalos atlyginimo būdą – pakeisti mobilųjį telefoną kitu naudojantis oficialaus platintojo siūloma keitimo sistema, draudikas vadovavosi Taisyklių 3.5 papunkčio nuostatomis, kuriose nėra numatytos galimybės pakeisti daiktą nauju, jei oficialus platintojas jį pakeičia kitu, analogišku. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad Lietuvos bankui nėra pateikta duomenų, kad draudikas pareiškėjai būtų sukėlęs pagrįstų lūkesčių, kad telefonas bus pakeistas nauju.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Taisyklėse yra aiškiai reglamentuota, jog žalos atlyginimo būdą renkasi draudikas, ir reglamentuoti atvejai, kada yra atlyginamos daikto remonto išlaidos, ir atvejai, kada draudimo išmokos dydis yra lygus naujo analogiško daikto įsigijimo kainai. Šiuo atveju nuostolių atlyginimo būdas (mobiliojo telefono keitimo išlaidų kompensavimas) buvo pasirinktas atsižvelgiant į oficialios „Apple“ įrenginių prekybos ir remonto įmonės pateiktą informaciją, „jog reikalingas įrenginio keitimas pagal gamintojo taikomą keitimo sistemą / remonto būdą, kuomet ne konkretus telefonas yra suremontuojamas, bet išduodamas kitas toks pats iš gamyklos gautas telefonas“. Kaip matyti iš nurodytų aplinkybių, sprendimą dėl žalos atlyginimo būdu draudikas priėmė vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis.

Pažymėtina, jog draudimo apsaugos paskirtis yra atlyginti nukentėjusio asmens realiai patirtus nuostolius taip, kad toks asmuo būtų gražintas į iki draudžiamąjį įvykią buvusią padėtį. Aplinkybė, kad pakeistas telefonas buvo su defektu, tačiau defektas buvo pašalintas, nepaneigia fakto, kad galiausiai pareiškėja buvo gražinta į iki draudžiamąjį įvykią buvusią padėtį. Nors pareiškėjai kilo abejonių, ar suremontuotas telefonas veiks tinkamai ir nebus prastesnis už pirmesnę, Lietuvos bankui duomenų, patvirtinančių galimą netinkamą pakeisto telefono veikimą po remonto, nėra pateikta. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikas, priimdamas sprendimą pakeisti pareiškėjos mobilųjį telefoną kitu, nenauju, veikė tinkamai, laikydamasis draudimo sutarties nuostatų. Todėl, draudikui pagrįstai priėmus sprendimą dėl mobiliojo telefono keitimo būdo ir jį įgyvendinus, nėra pagrindo taikyti kito žalos atlyginimo būdo ir tenkinti pareiškėjos reikalavimų.

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 S. C. 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

Mindaugas Šalčius