



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

DĖL X. X. IR AMTRUST INTERNATIONAL UNDERWRITERS GINČO NAGRINĖJIMO

[Data] Nr. [Nr.]
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *AmTrust International Underwriters* (toliau – draudikas), kurio įgaliota atstovė pretenzijoms nagrinėti Lietuvoje yra UADBB „Aon Baltic“ (toliau – draudiko atstovė), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. gruodžio 3 d. pareiškėjai buvo išduotas draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo liudijimas), patvirtinantis mobiliojo telefono draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis), kurios neatskiriama dalis yra TELE2 mobiliųjų įrenginių taisyklės (toliau – Taisyklės). Draudimo sutartimi buvo apdraustas pareiškėjos mobilusis telefono „Samsung A750 A7 64GB DS“ (toliau – mobilusis telefonas). Draudimo liudijime nurodyta apsauga – mobiliojo įrenginio ekrano netyčinė žala, draudimo suma – pažeisto mobiliojo įrenginio ekrano remonto išlaidos, o besąlyginė išskaita – 25 Eur.

2021 m. balandžio 26 d. pareiškėja informavo apie įvykį, kurio metu buvo pažeistas pareiškėjos mobiliojo telefono ekranas, įvykis buvo pripažintas draudžiamuoju. Pareiškėja pristatė mobilųjį telefoną į TELE2 telefonų priežiūros centrą „Smart Master“ (toliau – Remonto centras), kad būtų įvertinta mobiliojo telefono būklė. Remonto centras per apžiūrą nustatė, kad norint išardyti ir suremontuoti įrenginį reikia nuimti įrenginio galinį dangtelį, kadangi galinio dangtelio dažai yra atšokę iš vidinės pusės, ardant telefoną jie nusilups. Remonto centras nurodė, kad neprisiima atsakomybės už tai, kad atliekant remontą galinis dangtelis gali būti pažeistas labiau nei yra dabar, o bandant pakeisti tik ekraną, įrenginys gali būti pažeistas stipriau, daliai dažų nusilupus ir suklijavus dalis – bus matomas mobiliojo telefono vidus. Remonto centras įvertino įrenginio gedimus ir nustatė, kad būtini papildomi taisymo darbai, t. y. reikia pakeisti galinį dangtelį, tai kainuotų papildomai 44,06 Eur.

Atitinkamą informaciją Remonto centras pateikė pareiškėjai 2021 m. gegužės 12 d. elektroniniame laiške, taip pat nurodė, kad mobiliam telefonui tinkamai suremontuoti būtini papildomi remonto darbai nepatenka į draudimo sutarties apimtį, todėl už šiuos darbus pareiškėjai pasiūlyta sumokėti pačiai. Taip pat nurodyta, kad jei pareiškėja nenori mokėti už dangtelio keitimą, telefonas bus sugražintas netaisytas ir pagal draudimo sutarties sąlygas bus suteikta ekrano vertės nuolaida – 80,04 Eur kitai prekei TELE2 salone įsigyti.

Pareiškėja nesutiko su pasiūlytomis alternatyvomis, todėl kreipėsi į draudiką su pretenzija, o vėliau ir į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, nurodydama, kad nesutinka su draudiko sprendimu ir mano, kad visi būtini ekrano taisymo darbai turi būti kompensuojami pagal draudimo sutartį. Pareiškėjos teigimu, draudikas būdamas verslo subjektas turi pakankamai aiškiai išdėstyti draudimo sąlygas, jei keičiant mobiliojo telefono ekraną reikia pakeisti dangtelį, tokius nuostolius turi prisiimti draudikas arba aiškiai pateikti informaciją vartotojui, kad būtinos remontui išlaidos nėra atlyginamos.

Pareiškėja paaiškino, kad su esamu dangteliu galėjo naudoti telefoną pagal paskirtį ir galinio dangtelio keitimo poreikio neturėjo, o Remonto centro darbuotojas priimdamas mobilųjį telefoną irgi neinformavo, kad dėl esamo galinio dangtelio gali būti sudėtinga keisti ekraną, todėl, pareiškėjos nuomone, dangtelio keitimas yra neatsiejamai susijęs su ekrano remonto darbais.

Be to, pareiškėjos teigimu, draudikas suteikdamas penkerių metų draudimo apsaugą kasdien naudojamam daiktui turėjo numatyti, kad jis turės normalaus nusidėvėjimo požymių. Jei dėl šių požymių draudikas neteikia draudimo apsaugos, turėjo tai aiškiai apibrėžti. Taip pat, pareiškėjos nuomone, pasiūlytas kitas draudimo išmokos būdas – išduotas nuolaidos kuponas TELE2 salone naujam telefonui įsigyti, yra nepagrįstas teisės aktų normomis. Pareiškėjos įsitikinimu, ši nuostata yra siurprizinė, neteisėta ir galimai ribojanti konkurenciją, iš esmės pažeidžia vartotojo teises pasirinkti paslaugos teikėją ir paslaugą. Pareiškėjos teigimu, nuolaidos kupono suteikimu pažeidžiama vartotojo teisė rinktis prekės pardavėją, mažesnę kainą, ribojama konkurencija, vartotojas faktiškai praranda draudimo išmoką įsigydamas telefoną TELE2 salone už didesnę kainą. Atsižvelgdama į šiuos argumentus, pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui kokybiškai suremontuoti pareiškėjos mobilųjį telefoną, nereikalaujant papildomos priemokos už galinio dangtelio keitimą.

Draudiko atstovė atsakydama į pareiškėjos kreipimesi išdėstytus argumentus, nurodė, kad draudimo sutartis buvo sudaryta vadovaujantis Taisyklių nuostatomis.

Draudiko atstovės teigimu, vadovaujantis Taisyklių 3 skyriaus nuostatomis, draudikas apmoka ekrano remonto išlaidas, jeigu ekranas buvo pažeistas dėl netyčinio įvykio. Jei įrenginio ekrano neįmanoma suremontuoti, suteikiamas naujas arba naudotas įrenginys, kurio vertė prilygsta mobiliojo telefono ekrano pakeitimo išlaidoms, arba išduodamas nuolaidos kuponas, kurio vertė prilygsta mobiliojo telefono ekrano pakeitimo išlaidoms. Taip pat draudiko atstovė nurodė, kad Taisyklių 4 skyriuje „Nuo ko nedraudžiame“ nurodyta, kad klientui nėra kompensuojami bet kokie nuostoliai, išskyrus kliento įrenginio ekrano remontą arba keitimą, ir kad nėra kompensuojami nuostoliai dėl natūralaus nusidėvėjimo.

Draudiko atstovė atkreipė dėmesį, kad pareiškėjos turima ekrano draudimo sutartis apima tik mobiliojo telefono ekrano, o ne viso mobiliojo telefono remonto darbus. Kadangi pareiškėja nesutiko padengti kitų mobiliojo telefono dalių remonto išlaidų ir dėl to nėra galimybės suremontuoti pareiškėjos mobiliojo telefono ekrano, draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 3 skyriaus nuostatomis, pareiškėjai suteikė ekrano remonto vertės kuponą (80,04 Eur) kitai prekei TELE2 salone įsigyti. Atsižvelgdama į tai, draudiko atstovė nurodė, kad tiek ji pati, tiek draudikas atliko visus būtinus veiksmus pagal pareiškėjos mobiliojo telefono ekrano draudimo Taisykles, dėl to prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti.

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl to, ar draudikui kyla pareiga atlyginti pareiškėjos mobiliojo telefono galinio dangtelio keitimo darbus.

Dėl pareiškėjos supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. CK 6.156 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintas sutarčių laisvės principas, pagal kurį šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Pareiškėjos ir draudiko 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 apimties 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 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013). Jeigu sutarties sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai, jos neturi būti aiškinamos per plačiai, priešingu atveju būtų nepagrįstai išplečiami draudiko prisiimti įsipareigojimai.

Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad Taisyklių nuostatos jai neaiškios, todėl

neturėtų būti taikomos, svarbu įvertinti, ar pareiškėja tinkamai buvo supažindinta su Taisyklėmis. Remiantis CK 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. CK 6.185 straipsnio 2 dalyje ir 6.992 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad standartinės sutarties sąlygos yra kitai šaliai privalomos, jeigu buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti.

Taisyklių įteikimo ir pareiškėjos supažindinimo su standartinėmis sąlygomis faktą pagrindžia draudiko Lietuvos bankui pateiktas pareiškėjos pasirašytas draudimo liudijimas, kuriame yra nurodyta, kad pareiškėja savo parašu patvirtina: „gavau ir susipažinau su TELE2 mobiliųjų įrenginių draudimo taisyklėmis“.

Atkreiptinas dėmesys, kad nors Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjai buvo įteiktos draudimo sutarties sudarymo metu galiojusios Taisyklės, tačiau draudikas remiasi atnaujinta 2020 m. rugpjūčio 1 d. Taisyklių redakcija. Pažymėtina, kad draudikas nepateikė jokių duomenų, patvirtinančių atnaujintos 2020 m. rugpjūčio 1 d. Taisyklių redakcijos įteikimą pareiškėjai, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja draudimo liudijime savo parašu patvirtino draudimo sutarties sudarymo metu galiojusių Taisyklių įteikimo ir supažindinimo su jomis faktą ir pasirašydama šį individualių draudimo sutarties sąlygų dokumentą išreiškė valią dėl Taisyklių taikymo, pareiškėjai šios sąlygos yra privalomos. Taigi, nagrinėjant šį ginčą turi būti taikoma ne Taisyklių redakcija, kuri įsigaliojo 2020 m. rugpjūčio 1 d. ir kurią taikė draudikas priimdamas sprendimą, o redakcija, kuri galiojo draudimo sutarties sudarymo metu.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad nors draudikas taikė 2020 m. rugpjūčio 1 d. Taisyklių redakciją, tačiau tiek sudarant draudimo sutartį galiojusioje Taisyklių redakcijoje, tiek 2020 m. rugpjūčio 1 d. Taisyklių redakcijoje draudiko taikomos ginčui aktualios 3 ir 4 skyriaus Taisyklių sąlygos dėl žalos atlyginimo apimties, nustatančios, kad „Mes apmokėsime ekrano remonto išlaidas, jei Jūsų įrenginio ekranas buvo pažeistas dėl netyčinio įvykio.“, taip pat, kad „nekompensuosime dėl šių priežasčių pateiktų pretenzijų: <...> už bet kokius nuostolius, išskyrus Jūsų prietaiso ekrano remontą arba pakeitimą; <...> dėl natūralaus nusidėvėjimo“, sutampa.

Vis dėlto šiek tiek skiriasi nustatyta žalos atlyginimo tvarka. Draudimo sutarčiai aktualios Taisyklių redakcijos 3 skyriuje nurodyta, kad: „Jei Jūsų įrenginio ekrano neįmanoma suremontuoti, administratorius pasiūlys Jums žemiau išvardintus pretenzijos sprendimo būdus: 1. naują arba naudotą įrenginį tokios piniginės vertės, kuri prilygtų Jūsų įrenginio ekrano pakeitimo išlaidoms, logistikos ir darbo kaštams.“ 2020 m. rugpjūčio 1 d. Taisyklių redakcijos 3 skyriuje nurodyta, kad: „Jei Jūsų įrenginio ekrano neįmanoma suremontuoti, žalu administratorius pasiūlys Jums žemiau išvardintus žalos kompensavimo būdus: 1. naują arba naudotą įrenginį, kurio vertė prilygsta Jūsų įrenginio ekrano pakeitimo išlaidoms, 2. išduosime nuolaidos kuponą, kurio vertė prilygsta Jūsų įrenginio ekrano pakeitimo išlaidoms. Nuolaidos kuponą galėsite panaudoti TELE2 salonuose įsigydami naują įrenginį. Draudimo išmoka pinigais nemokama.“

Kadangi pareiškėja sutiko su sudarant draudimo sutartį galiojusios Taisyklių redakcijos nuostata, kad, nesant galimybės mobilųjį telefoną suremontuoti, draudikas suteikia naują arba naudotą įrenginį tokios piniginės vertės, kuri prilygtų mobiliojo telefono ekrano pakeitimo išlaidoms, logistikos ir darbo išlaidoms. Jeigu, pareiškėjos nuomone, ši nuostata labiau atitinka pareiškėjos poreikius nei suteiktas TELE2 kuponas, draudikas turėtų vadovautis sudarant draudimo sutartį galiojusioje Taisyklių redakcijoje nustatyta žalos atlyginimo tvarka.

Įvertinus šias aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėja įstatymų nustatyta tvarka buvo tinkamai supažindinta su sudarant sutartį galiojusios Taisyklių redakcijos sąlygomis ir išreiškė valią dėl sutarties sąlygų taikymo, todėl šios Taisyklės pareiškėjai yra privalomos ir turi būti taikomos.

Dėl su apdrausto mobiliojo telefono ekrano remontu susijusių detalių keitimo išlaidų

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigia, jog draudikas nepagrįstai atsisako suremontuoti apdrausto mobiliojo telefono ekraną, pareiškėjai atsisakius padengti telefono dangtelio keitimo išlaidas. Draudiko teigimu, mobiliajam telefonui tinkamai suremontuoti būtini papildomi remonto darbai nepatenka į draudimo sutarties apimtį, todėl šias išlaidas turi padengti pati pareiškėja.

Vertinant ginčo šalių paaiškinimus, atkreiptinas dėmesys į CK nuostatas. Pagal CK 6.987 straipsnį, 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 nustatyta draudimo išmoka, apskaičiuota įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Sutarčių vykdymo principai įtvirtinti CK 6.200 straipsnyje: šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai; vykdydamos sutartį, šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis; sutartis turi būti vykdoma kuo ekonomiškesniu kitai šaliai būdu; jeigu pagal sutartį ar jos prigimtį šalis, atlikdama tam tikrus veiksmus, turi dėti maksimalias pastangas sutarčiai įvykdyti, tai ši šalis privalo imtis tokių pastangų, kokių būtų ėmęsis tokiomis pat aplinkybėmis protingas asmuo. Be to, CK 6.38 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais. Jei vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus (CK 6.38 straipsnio 2 dalis). Kasacinio teismo praktikoje taip pat ne kartą pažymėta, kad prievolė yra laikoma įvykdyta netinkamai, pažeidus bendradarbiavimo pareigą, imperatyviasias teisės normas ar bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. gegužės 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-327-687/2015).

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad draudikas privalo iširti draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti reikšmingas aplinkybes ir kad draudimo išmoka turi būti išmokėta per 30 dienų nuo minėtoms aplinkybėms nustatyti reikšmingos informacijos gavimo. Draudėjas draudikui privalo pateikti visą turimą informaciją, kuri yra reikšminga draudžiamąjį įvykio aplinkybėms, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalis).

Kaip jau minėta, 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).

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja, sudarydama draudimo sutartį, siekė apsaugoti savo turtinius interesus, o draudikas įsipareigojo atlyginti pareiškėjos patirtą žalą įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama ir kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, apibrėžiančias jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju pareiškėjos ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisyklės, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų matyti, kad tarp šalių nekilo ginčo dėl aplinkybės, kad norint tinkamai suremontuoti mobiliojo telefono ekraną būtini papildomi galinio dangtelio keitimo darbai. Taip pat pareiškėja neginčija, kad poreikis keisti dangtelį atsirado todėl, kad dėl natūralaus nusidėvėjimo atsilupo dangtelio dažai, tačiau šalys nesutaria dėl to, kas už šiuos darbus turėtų atlyginti. Pareiškėjos teigimu, jei tam, kad mobiliojo telefono ekranas būtų kokybiškai suremontuotas, reikia pakeisti dangtelį, draudikas privalo atlyginti šias išlaidas, nes jos yra tiesiogiai susijusios su mobiliojo telefono ekrano keitimu. Taip pat, pareiškėjos teigimu, draudikas turėjo įvertinti, kad, sudarant draudimo sutartį penkerių metų laikotarpiui, mobilusis telefonas turės normalaus nusidėvėjimo požymių, jei dėl šių požymių draudikas neteikia draudimo apsaugos, turėjo tai aiškiai apibrėžti.

Šiame kontekste vertinant Taisyklėse nustatytas draudimo apsaugos ribas, pažymėtina, kad Taisyklių 4 skyriuje yra įtvirtinta, jog „nekompensuosime dėl šių priežasčių pateiktų pretenzijų: <...> už bet kokius nuostolius, išskyrus Jūsų prietaiso ekrano remontą arba pakeitimą“, taip pat nustatyta, kad „nekompensuosime dėl šių priežasčių pateiktų pretenzijų: <...> dėl natūralaus nusidėvėjimo“. Tai reiškia, kad, vadovaujantis Taisyklių nuostatomis, pagal draudimo sutartį nėra kompensuojamos jokios kitos išlaidos, išskyrus mobiliojo telefono ekrano remonto arba keitimo išlaidas, taip pat nėra kompensuojamos išlaidos, susijusios su mobiliojo telefono natūraliu nusidėvėjimu.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja, pasirašydama draudimo sutartį, sutiko su Taisyklių, kurios yra sudėtinė draudimo sutarties dalis, nuostatomis, tarp jų ir nuostatomis, kuriose yra įvardytos draudimo apsaugos ribos, bei į tai, kad Lietuvos bankui pateikti Remonto centro paaiškinimai patvirtina, kad būtinybė keisti mobiliojo telefono dangtelį atsirado dėl atšokusių dažų – t. y. dėl nusidėvėjimo požymių, tai reiškia, kad, įprastai remontuojant tokio modelio mobiliojo telefono ekraną, galinio dangtelio keisti nekiltų būtinybės, galima teigti, jog poreikis keisti galinį dangtelį atsirado dėl nusidėvėjimo požymių, kurie pagal draudimo sutartį nėra atlyginami. Taip pat, atsižvelgiant į tai, kad, pagal Taisykles, draudikas neatlygina bet kokių kitų nuostolių, išskyrus mobiliojo telefono ekrano remontą arba pakeitimą, nėra pagrindo teigti, kad draudikui kiltų pareiga atlyginti galinio dangtelio keitimo išlaidas.

Be kita ko, pareiškėja nurodė, kad kitas draudimo išmokos būdas – išduotas nuolaidos kuponas TELE2 salone naujam telefonui įsigyti, yra nepagrįstas teisės aktų normomis, ši nuostata yra siurprizinė, neteisėta ir galimai ribojanti konkurenciją, iš esmės pažeidžia vartotojo teises pasirinkti paslaugos teikėją ir paslaugą. Šiame kontekste vertinant Taisyklėse nustatytus žalos kompensavimo principus, pažymėtina, kad Taisyklių 3 skyriuje yra nustatyta, kad „Mes apmokėsime ekrano remonto išlaidas, jei Jūsų įrenginio ekranas buvo pažeistas dėl netyčinio įvykio. Jei Jūsų įrenginio ekrano neįmanoma suremontuoti, administratorius pasiūlys Jums žemiau išvardintus pretenzijos sprendimo būdus: 1. naują arba naudotą įrenginį tokios piniginės vertės, kuri prilygtų Jūsų įrenginio ekrano pakeitimo išlaidoms, logistikos ir darbo kaštams.“ Tai reiškia, kad šalys, sudarydamos draudimo sutartį, susitarė dėl dviejų žalos kompensavimo būdų: 1) kai mobiliojo telefono ekranas gali būti remontuojamas, tokiu atveju šalys susitarė, kad draudikas apmokės ekrano remonto išlaidas; 2) kai mobiliojo telefono ekrano suremontuoti neįmanoma - tokiu atveju šalys susitarė, kad draudikas pasiūlys naują arba naudotą įrenginį tokios piniginės vertės, kuri prilygtų mobiliojo telefono ekrano pakeitimo, logistikos ir darbo išlaidoms. Taigi, sudarydamos draudimo sutartį, šalys aiškiai susitarė, kad įvykio atveju draudikas prisiima riziką suremontuoti apdraustą objektą – mobiliojo telefono ekraną, arba nesant tokios galimybės, suteikti atitinkamos vertės naują arba naudotą įrenginį.

Nagrinėjamu atveju draudikas pareiškėjai pasiūlė dar vieną žalos atlyginimo variantą – suteikė ekrano remonto vertės kuponą (80,04 Eur) kitai prekei TELE2 salone įsigyti, t. y. ne pats suteikė kitą įrenginį, tačiau sudarė galimybę pareiškėjai pačiai išsirinkti, ką įsigyti.

Atsižvelgiant į minėtas Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad šalys sudarydamos draudimo sutartį nenumatė, kad draudimo išmoka būtų mokama kitais būdais (pvz., pinigine išmoka), todėl, nesant galimybės tinkamai suremontuoti mobiliojo telefono ekrano (pareiškėjai atsisakius apmokėti papildomos detalės keitimo išlaidas), kaip jau minėta, pareiškėja turi teisę gauti naują arba naudotą įrenginį tokios piniginės vertės, kuri prilygtų mobiliojo telefono ekrano pakeitimo, logistikos ir darbo išlaidoms, jei tai, jos nuomone, labiau atitinka jos interesus nei draudiko pasiūlytas ekrano remonto vertės kuponas kitai prekei TELE2 salone įsigyti.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, pažymėtina, kad, kaip minėta, vadovaujantis draudimo liudijimo bei Taisyklių, su kuriomis pareiškėja sutiko sudarydama draudimo sutartį, nuostatomis, draudikui nekyla pareiga apmokėti draudimo sutartimi neapdraustų mobiliojo telefono dalių remonto, todėl pareiškėjos reikalavimas suremontuoti mobilųjį telefoną, nereikalaujant papildomos priemokos už dangtelio keitimą, atmestinas 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 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.

[Pareigų pavadinimas]

[Vardas ir pavardė]