



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-08-11 Nr. 429-375
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir Swedbank P&C Insurance AS, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą (toliau – draudikas), kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir draudikas sudarė Gyventojų turto draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Gyventojų turto draudimo taisyklių Nr. 002 (2018 m. gegužės 25 d. redakcija) (toliau – Taisyklės) pagrindu nuo 2021 m. gruodžio 10 d. iki 2022 m. lapkričio 14 d., be kita ko, buvo apdrausti pareiškėjos turtiniai interesai, susiję su bute, (*duomenys neskelbtini*), esančiu namų turto. Šalys susitarė, kad namų turtas draudžiamas draudimo variantu „Visų rizikų draudimas“, taip pat dėl 57 Eur išskaitos ir 150 Eur išskaitos, kuri taikoma mobiliesiems telefonams, planšetiniams ir nešiojamiesiems kompiuteriams, televizoriams.

2022 m. sausio 6 d. pareiškėja informavo draudiką apie 2022 m. sausio 4 d. įvykį, kurio metu sudužo mobilusis telefonas „iPhone X“ ir laikrodys „iWatch“. Remdamasis pareiškėjos pranešimu draudikas pradėjo žalos administravimą ir nurodė pareiškėjai dėl mobiliojo telefono remonto kreiptis į UAB MTTC, o dėl laikrodžio remonto – į UAB „iDeal LT“ remonto dirbtuves.

2022 m. sausio 6 d. UAB „iDeal LT“ atliko laikrodžio diagnostiką ir parengė remonto pasiūlymą Nr. 20005197, kuriame nurodė, kad atlikus įrenginio diagnostiką nustatyti mechaniniai ekrano ir korpuso pažeidimai, įrenginys neatitinka garantinių sąlygų ir reikalingas viso įrenginio keitimas. Pasiūlyme nurodyta įrenginio kaina – 340 Eur.

2022 m. sausio 10 d. draudikas el. paštu informavo pareiškėją, kad UAB „iDeal LT“ tiesiogiai su draudiku suderins remonto kainą, o pareiškėja turės remonto dirbtuvėms sumokėti 57 Eur išskaitą.

2022 m. sausio 11 d. pareiškėja el. paštu informavo draudiką, kad nori gauti draudimo išmoką pinigais, ir teiravosi, ar turi pateikti papildomų dokumentų, tačiau draudikas tą pačią dieną informavo, kad išmokos pinigais mokėti negalės. Draudikas paaiškino, kad sugadintas laikrodys yra neremontuojamas ir bus pakeistas nauju, kurį atsiimant reikės sumokėti išskaitos dydį atitinkančią sumą.

2022 m. sausio 12 d. draudikas informavo pareiškėją, kad bendra įrenginio keitimo kaina – 340 Eur, o 283 Eur (340 Eur – 57 Eur išskaita) buvo pervesti UAB „iDeal LT“.

2022 m. sausio 14 d. pareiškėja el. paštu kreipėsi į draudiką ir nurodė pagal Draudimo sutartį turinti teisę į draudimo išmoką, kuri gali būti mokama tiesiogiai pareiškėjai arba trečiajam asmeniui (šiuo atveju UAB „iDeal LT“). Taip pat nurodė kreipusis į UAB „iDeal LT“ su prašymu pakeisti laikrodį į naujesnės kartos, tačiau bendrovė atsisakė tai padaryti, teigdama, jog susitarimai su draudiku neleidžia taip elgtis. Pareiškėja teigė nesanti draudiko ir UAB „iDeal LT“ sudarytų sutarčių šalis ir prašė draudiko, kad šis informuotų UAB „iDeal LT“ apie pareiškėjos teisę išmokėtą išmoką panaudoti savo nuožiūra įsigyjant naują įrenginį arba išmokėti draudimo išmoką pinigais, kad pareiškėja galėtų pinigus panaudoti savo nuožiūra.

2022 m. sausio 28 d. atsakyme į pareiškėjos 2022 m. sausio 14 d. el. laišką draudikas nurodė, kad pagal Taisyklių 3.5 papunktį draudimo išmokos mokėjimo būdą pasirenka draudikas. Draudikas taip pat nurodė, kad minėtame Taisyklių punkte aptariant namų turto žalos atlyginimą nėra numatyto tiesioginio draudimo išmokos mokėjimo, bet yra numatytas

daikto remonto arba pakeitimo išlaidų atlyginimas. Jeigu ekonomiškai tikslinga, draudikas atlygina pagrįstas sugadinto daikto remonto išlaidas, nebent apdraustą daiktą vietoj remonto galima pakeisti pagal oficialaus platintojo (pavyzdžiui, mobiliesiems telefonams, planšetiniams kompiuteriams ir nešiojamiesiems kompiuteriams) siūlomą keitimo sistemą. Draudikas gali sutikti pakeisti daiktą pagal tokią sistemą. Jeigu apdrausto daikto suremontuoti negalima ar oficialus platintojas jo nepakeičia, atlyginamos naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidos. Draudimo išmoka tokiu atveju yra lygi naujo tokio paties ar panašaus (jei tokie patys daiktai jau neparduodami) daikto įsigijimo vertei. Draudikas taip pat turi teisę pakeisti apdraustą daiktą kitu daiktu, kuris būtų analogiškas ar panašus savo funkcijomis ir išvaizda.

Remdamasis nurodytomis Taisyklių nuostatomis draudikas teigė, kad šiuo atveju pareiškėjos įrenginį gamintojo atstovas keičia analogišku įrenginiu pagal gamintojo keitimo sistemą, todėl draudiko sprendimas yra teisėtas ir pagrįstas. Draudikas paaiškino, kad šiuo atveju įrenginio pakeitimas yra gamintojo nustatytas remonto būdas, nes šis gamintojas nėra numatęs atskirų tokių įrenginių komponentų keitimo ar remonto servise ne gamyklinėmis sąlygomis.

Anot draudiko, pakeitus įrenginį, turto padėtis būtų visiškai gražinta į iki įvykio buvusią padėtį ir draudiko įsipareigojimai būtų visiškai ir tinkamai įvykdyti. Kitaip tariant, pareiškėja vėl turėtų tokį patį įrenginį, kokį turėjo. Draudikas paaiškino neįsipareigojęs ir neturįs pagrindo finansuoti iš dalies kitokio (naujesnės kartos) įrenginio įsigijimo, todėl pareiškėja tai turėtų daryti savo sąskaita.

2022 m. sausio 31 d. pareiškėja informavo draudiką, kad nesutinka su jo pozicija, tačiau draudikas 2022 m. vasario 3 d. el. laiške nurodė, kad įrenginį galima suremontuoti arba pakeisti tokiu pačiu pagal gamintojo taikomą keitimo sistemą ir toks draudimo išmokos mokėjimo būdas, remiantis Draudimo sutarties sąlygomis, yra prioritetinis. Galimybė rinktis draudimo išmoką pinigais neremontuojant (nekeičiant) senojo įrenginio pagal gamintojo sistemą nėra numatyta Draudimo sutarties sąlygose, todėl draudikas neturi pagrindo mokėti pinigines išmokos.

2022 m. vasario 4 d. draudikas gavo pareiškėjos 2022 m. vasario 3 d. prašymą pervesti draudimo išmoką pinigais į jos asmeninę sąskaitą. Pareiškėja pakartojo norinti įsigyti naujesnį laikrodį, nes sugadintas būtų keičiamas senos kartos (tokiu pačiu) įrenginiu, ir nurodė, kad Taisyklių 3.5 papunktyje draudiko įtvirtinta teisė vienašališkai pasirinkti draudimo išmokos mokėjimo būdą pažeidžia ir pareiškėjos interesus, ir įstatymus. Savo prašymą pareiškėja grindė Lietuvos apeliacinio teismo 2021 m. spalio 21 d. nutartimi, priimta civilinėje byloje Nr. e2A-873-330/2021.

2022 m. vasario 17 d. atsakyme į 2022 m. vasario 4 d. gautą prašymą draudikas nurodė nekeisiant sprendimo, nes laiko jį priimtu vadovaujantis Taisyklių nuostatomis. Taip pat nurodė neturįs pagrindo vadovautis pareiškėjos minėta teismo nutartimi, nes, anot draudiko, joje nagrinėtos aplinkybės smarkiai skiriasi nuo pareiškėjos ir draudiko nesutarimo.

Galutinė draudiko pozicija pareiškėjos netenkina, todėl ji kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti kilusį ginčą ir rekomenduoti draudikui sumokėti draudimo išmoką pinigais į pareiškėjos banko sąskaitą. Pareiškėja iš esmės pakartojo draudikui išdėstytus nesutikimo su jo sprendimu motyvus, taip pat teigė, kad naujam įrenginiui nebus taikoma garantija, nes bus atliekamas įrenginio keitimas, o ne perkamas naujas.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas taip pat pakartojo savo priimto sprendimo motyvus, įskaitant Taisyklių 3.5 papunktyje įtvirtintus draudimo išmokos mokėjimo būdus. Draudiko teigimu, Taisyklėse nurodyta, kad naujo tokio paties ar panašaus daikto įsigijimo išlaidos atlyginamos tada, kai apdrausto daikto suremontuoti negalima ar oficialus platintojas jo nepakeičia. Šiuo atveju tokią galimybę oficialus platintojas turi, todėl nėra pagrindo priimti sprendimą atlyginti naujo ar panašaus daikto įsigijimo išlaidas. Anot draudiko, žalą patyręs asmuo gražintas į iki žalos atsiradimo buvusią padėtį, todėl draudikas laikytinas visiškai ir tinkamai įvykdęs savo įsipareigojimus pagal Draudimo sutartį. Draudikas teigė priėmęs teisingą ir pagrįstą sprendimą, todėl pareiškėjos reikalavimą prašė 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, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu

priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl draudimo išmokos, atlyginančios 2022 m. sausio 4 d. įvykio metu laikrodžiui „iWatch“ padarytą žalą, mokėjimo būdo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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. Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, ar sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis).

Šalių sudaryta Draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas. Draudimo apsauga nustatoma tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.*). Draudimo taisyklėse taip pat nustatoma žalos nustatymo tvarka, draudimo išmokų apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka ir terminai, kitos draudimo sutarčių sąlygos (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 92 straipsnis).

Nagrinėjamu atveju nekilo ginčo dėl to, ar įvykis (laikrodžio „iWatch“ apgadinimas) yra draudžiamasis, t. y. draudikas pripažino įvykį draudžiamuoju ir priėmė sprendimą išmokėti draudimo išmoką, tačiau pareiškėjos netenkino draudimo išmokos mokėjimo būdas.

Atkreiptinas dėmesys, kad turto draudimo tikslas – apsaugoti draudėjo interesus, greitai ir efektyviai gražinant jį į iki draudžiamojo įvykio buvusią padėtį, kompensuojant jo praradimus. Turto draudimo sutartyse draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamojo įvykio patirtų draudėjo, apdraustojo ar naudos gavėjo nuostolių ir (ar) kitų išlaidų (draudimo intereso) dydžiui, jei šalių susitarimu nenustatyta, kad draudikas privalo atlyginti tik dalį nuostolių (kitų išlaidų).

Pagal Taisyklių 3.5 papunktį draudikas įsipareigojo namų turto sugadinimo, sunaikinimo, netekimo dėl vagystės įsilaužus ar apiplėšimo atveju atlyginti turto remonto ar pakeitimo išlaidas. Taisyklėse pateikti abiejų išlaidų grupių paaiškinimai: 1) „Remontas. Jei ekonomiškai tikslinga, atlyginame pagrįstas sugadinto daikto remonto išlaidas. Išimtis: jeigu apdraustą daiktą vietoje remonto galima pakeisti naudojantis oficialaus platintojo (pavyzdžiui, mobiliesiems telefonams, planšetiniams ir nešiojamiesiems kompiuteriams) siūloma keitimo sistema, mes galime sutikti pakeisti daiktą vadovaujantis šia sistema“; 2) „Pakeitimas. Jei apdrausto daikto suremontuoti negalima ir oficialus platintojas jo nepakeičia, atlyginamos naujo analogiško daikto įsigijimo išlaidos. Draudimo išmokos suma yra lygi naujo analogiško ar panašaus (jei analogiški daiktai jau neparduodami) daikto įsigijimo vertei. Mes turime teisę pakeisti apdraustą daiktą atitinkamu daiktu, kuris būtų analogiškas ar panašus savo funkcijomis ir išvaizda“.

Aptartų Taisyklių sąlygų lingvistinis aiškinimas leidžia daryti išvadą, kad prioritetą pagal Draudimo sutartį teikiamas turto remontui arba jo keitimui nauju, jeigu gamintojas numato tokią galimybę. Jeigu šio draudimo išmokos mokėjimo būdo negalima realizuoti, tik tada sprendžiama dėl draudimo išmokos mokėjimo pagal mokėjimo būdo „Pakeitimas“ sąlygas. Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad įrenginys gali būti pakeistas tokiu pačiu, tik nauju įrenginiu, todėl konstatuotina, jog draudikas pagrįstai nusprendė sumokėti oficialiam gamintojo atstovui naujo įrenginio pakeitimo kainą (išskaičiavus šalių sutartą išskaitą, kuri tenka pareiškėjai). Lietuvos banko vertinimu, taip įgyvendinamas turto draudimo tikslas, t. y. atkuriamas *status quo* (atkuriama situacija iki draudžiamojo įvykio), o pareiškėjos turto būklė netgi pagerinama,

nes dėvėtas įrenginys pakeičiamas tokiu pačiu nauju įrenginiu.

Dėl pareiškėjos teiginio, jog jai siūlomas įrenginys neturės garantijos, pažymėtina, kad iš draudiko pateiktos PVM sąskaitos faktūros DPC Nr. 219065488 matyti, jog laikrodis buvo pirktas 2019 m. lapkričio 24 d., o įvykis nutiko 2022 m. sausio 4 d., t. y. praėjus įrenginiui taikytam 2 metų garantijos terminui. Taigi, Lietuvos banko turimais duomenimis, sugadintas pareiškėjos įrenginys įvykio metu neturėjo galiojančios garantijos. Atitinkamai nepagrįstais laikytini pareiškėjos teiginiai apie bloginamą jos padėtį. Be to, iš draudiko paaiškinimų, pagrįstų gamintojo atstovo UAB „iDeal LT“ paaiškinimais, matyti, kad keičiamam įrenginiui, vadovaujantis „Apple“ įrenginių gamintojo patvirtintomis garantijos taisyklėmis, taikomas toks pats kokybės garantijos terminas, koks buvo nustatytas pradiniam „Apple“ produktui, arba 90 dienų nuo pakeitimo, atsižvelgiant į tai, kuris laikotarpis ilgesnis. Kadangi pareiškėjos įrenginio garantija buvo pasibaigusi, pakeistam įrenginiui taikytinas būtent 90 dienų garantijos terminas. Remiantis bylos duomenimis konstatuotina, kad pareiškėjos pasirinkta pozicija, kad dėl garantijos galiojimo (negaliojimo) jos situacija pablogės, atmestina kaip nepagrįsta.

Savo reikalavimą pareiškėja taip pat grindė civilinėje byloje Nr. e2A-873-330/2021 priimta Lietuvos apeliacinio teismo 2021 m. spalio 21 d. nutartimi, teigdama, kad teismas yra nustatęs, jog Taisyklių 3.5 papunkčio nuostata laikytina nesąžininga. Dėl šio pareiškėjos teiginio pažymėtina, kad kasacinis teismas yra ne kartą nurodęs, jog nagrinėjant bylas teisės normos aiškinamos ir taikytinos ne *a priori* (nepatikrinus, iš anksto), o konkrečioje byloje, atsižvelgiant į konkrečios bylos faktines aplinkybes ir jas siejant su taikytina teisės norma. Dėl to kiekvienas teismo pateiktas teisės aiškinimas gali ir turi būti suprantamas ir aiškinamas tik konkrečios bylos kontekste, nes šis aiškinimas yra ne aiškinimas *a priori*, o sprendimo konkrečioje byloje *ratio decidendi* (sprendimo pagrindas, motyvacija).

Bandyamas taikyti teisės taikymo taisyklės, suformuluotas konkrečiose bylose, neturinčiose esminio panašumo su byla, kurią nagrinėjant buvo suformuluotas tas teismo precedentas, reikštų tą patį, kaip taikyti teisės normą teisiniam santykiui, kurio ši norma nereglamentuoja. Dėl to Lietuvos Aukščiausiojo Teismo išaiškinimai taikytini tik nagrinėjant panašias savo faktinėmis aplinkybėmis bylas į tą bylą, kurią nagrinėdamas Lietuvos Aukščiausiasis Teismas išaiškino atitinkamą teisės normą (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K186/2009*).

Atkreiptinas dėmesys, kad civilinėje byloje Nr. e2A-873-330/2021, kurioje priimta pareiškėjos nurodyta Lietuvos apeliacinio teismo 2021 m. spalio 21 d. nutartis, nagrinėtas ginčas dėl draudimo išmokos, atlyginančios dėl sudegusio statinio atsiradusią žalą. Draudimo objektas nagrinėtu atveju buvo ne namų turtas, kaip jis apibrėžtas Taisyklėse, o statinys – gyvenamasis namas. Kartu pažymėtina ir tai, kad skirtingiems draudimo objektams taikoma skirtinga draudimo išmokos apskaičiavimo tvarka, galimi kitokie draudimo išmokos mokėjimo būdai, skiriasi tų būdų taikymo pagrindai. Atitinkamai konstatuotina, kad nagrinėjamu atveju nėra pagrindo vadovautis minėtoje nutartyje pateiktais išaiškinimais.

Atsižvelgiant į aptartus ginčo šalių motyvus ir ginčo bylos duomenų visumos vertinimą, konstatuotina, kad draudikas pagrįstai priėmė sprendimą kompensuoti pareiškėjai laikrodžio pakeitimo nauju išlaidas (pervesdamas gamintojo atstovui naujo laikrodžio kainos ir šalių sutartos išskaitos santykį atitinkančią draudimo išmoką) ir taip buvo pasiektas turto draudimo sutarties tikslas – pareiškėjos padėtis atkurta iki buvusios prieš įvykį.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio 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