



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-12-14 Nr. 429-635
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2020 m. rugpjūčio 22 d. tarp draudėjos UAB „TELE2“ (toliau – bendrovė) ir draudimo paslaugas teikiančios įmonės *AmTrust International Underwriters DAC* buvo sudaryta mobiliojo telefono „Huawei P30 Pro“ ekrano draudimo sutartis, apdraustoji – pareiškėja. Draudimo sertifikate nurodyta, kad teikiama draudimo apsauga nuo mobiliojo įrenginio ekrano netyčinės žalos; draudimo suma – pažeisto mobiliojo įrenginio ekrano remonto išlaidos, taikoma išskaita – 45 Eur.

2021 m. birželio 1 d. pasikeitė telefono ekrano draudimo paslaugą teikianti įmonė – draudimo paslaugą pradėjo teikti AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas). Draudiko išduotame liudijime nurodyta, kad asmuo, per kurį kontaktuojama su draudiku, – bendrovė (draudėja pagal sutartį).

2022 m. liepos 14 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę, kaip draudiko atstovę, dėl sudužusio telefono. Įvykis buvo pripažintas draudžiamuoju. Telefoną apžiūrėjęs draudiko pasitelktas autorizuotas telefonų priežiūros centras „Smart Master“ nustatė, kad, norint pakeisti ekraną, reikia nuimti ir telefono galinį dangtelį, kuris yra „stipriai sudužęs“. Servisas nustatė, kad keičiant ekraną „galinis dangtelis visiškai sutrupėtų“, todėl taip pat turėtų būti keičiamas, tačiau jau pareiškėjos sąskaita. Šią informaciją remonto centras pateikė pareiškėjai 2022 m. rugpjūčio 3 d. elektroniniu laišku. Jame taip pat nurodyta, kad, jei vartotoja nenori mokėti už dangtelio keitimą, įrenginys bus sugražintas netaisytas ir pagal draudimo sutarties sąlygas vartotojai bus suteikta ekrano vertės nuolaida – 181,60 Eur kitai prekei bendrovės salone įsigyti. Nė vienas iš pateiktų pasiūlymų pareiškėjai nebuvo priimtinas, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Prašyme dėl ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodė, kad yra verčiama įsigyti naują įrangą. Pareiškėja teigia prašiusi pakeisti tik telefono „priekinį stiklą, nekeičiant galinio dangtelio“. Pareiškėja nurodė, kad, sudarant sutartį dėl ekrano draudimo, ji nebuvo informuota apie „papildomas išlaidas“ ir tai, jog „nėra galimybės pakeisti priekinį stiklą, nekeičiant galinio telefono dangtelio“. Pareiškėja prašė rekomenduoti draudikui sumokėti 181,60 Eur „kompensaciją“ ir grąžinti „netaisytą telefoną“.

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikui atstovaujanti bendrovė nurodė, kad jau pirminėje pareiškėjos naudai sudarytoje draudimo sutartyje (TELE2 ekrano draudimo taisyklių, galiojusių nuo 2020 m. rugpjūčio 1 d., 3 skyriuje) buvo aiškiai nustatyta, kad draudikas apmoka tik ekrano remonto išlaidas, jeigu ekranas buvo pažeistas dėl netyčinio įvykio. Draudimo išmoka pinigais nemokama. Taip pat minėtų taisyklių 4 skyriuje „Nuo ko nedraudžiame“ nurodyta, kad nėra kompensuojami jokie kiti nuostoliai, išskyrus kliento įrenginio ekrano remontą arba keitimą.

Pagal su draudiku sudarytą draudimo sutartį pareiškėjai taip pat toliau teikiama tik ekrano draudimo paslauga, o piniginė draudimo išmoka nenustatyta. Bendrovė nurodė, kad su pirmine draudimo sutartimi pareiškėja buvo supažindinta pasirašytinai. Informacija apie draudiko pasikeitimą pareiškėjai pateikta per bendrovės savitarnos sistemą, SMS žinute ir su 2021 m. kovo sąskaita už paslaugas. Atnaujinti draudimo dokumentai (įskaitant Mobilijų įrenginių draudimo TELE2 klientams sąlygas, toliau – Taisyklės) pareiškėjai pateikti per

savitarnos sistemą.

Bendrovė atkreipė dėmesį, kad pareiškėjai buvo teikiama tik telefono ekrano, o ne viso telefono draudimo apsauga. Kadangi pareiškėja nesutiko padengti kitų būtinų įrenginio dalių remonto išlaidų ir dėl to nėra galimybės suremontuoti įrenginio ekrano, pareiškėjai suteiktas ekrano remonto vertės kuponas (181,60 Eur) kitai prekei bendrovės salone įsigyti.

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. 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad šiuo atveju ginčo dėl įvykio pripažinimo draudžiamuoju nėra. Pareiškėja nesutinka su draudiko pasirinktu žalos atlyginimo būdu.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar draudikas, atsižvelgdamas į aktualios draudimo sutarties nuostatas, pagrįstai nusprendė pareiškėjai suteikti nuolaidą kitai įrangai bendrovėje įsigyti ir netenkino pareiškėjos prašymo sumokėti piniginę draudimo išmoką.

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.

Svarbu pažymėti, kad šiam ginčui aktuali 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 ir jos įgyvendinimu, žalos atlyginimo būdais. Draudimo apsauga ir jos sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose.

Ginčui aktualiame draudiko išduotame draudimo liudijime nurodoma, kad pareiškėjai suteikiama apsauga nuo mobiliojo telefono ekrano dužimo rizikos, draudimo suma – pažeisto mobiliojo įrenginio ekrano remonto išlaidos, išskaita – 45 Eur.

Šiuo atveju ginčui aktuali bendrovės ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriami sutarties dalis. Taisyklių 10.2 papunktyje nustatyta, kad ekrano dužimo rizikos atveju draudžiamuoju įvykiu yra įrenginio ekrano dužimas arba skilimas. Taip pat nurodoma kad neatlyginami jokie kiti nuostoliai, išskyrus įrenginio ekrano remontą arba pakeitimą.

Taisyklių 11 punkte nustatyta, kad besąlyginė išskaita – tai suma, kuria, atsitikus kiekvienam draudžiamajam įvykiui, mažinami kompensuojami nuostoliai. Besąlyginė išskaita gali būti sumokama šiais būdais: įtraukiant besąlyginės išskaitos sumą į bendrovės paslaugų sąskaitą; grynaisiais pinigais arba banko kortele, atsiimant suremontuotą arba pakeistą įrenginį iš bendrovės salono; jeigu žala atlyginama suteikiant nuolaidos kuponą, besąlyginės išskaitos suma yra įtraukiama į bendrovės teikiamą paslaugų sąskaitą.

Taisyklių 17.2 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka pinigais nemokama. Taisyklių 17.5 papunktyje nustatyta, kad draudimo nuostolio dydį nustato draudikas. Jei, remdamasis pateikta informacija, draudikas nusprendžia, kad įrenginį remontuoti yra ekonomiškai tikslinga ir įmanoma, jis įsipareigoja suremontuoti arba pakeisti tik sugadintą įrangos dalį (ar detales). Laikoma, kad remontuoti įrenginį ekonomiškai tikslinga, kai remonto sąnaudos neviršija įrenginio atkūrimo vertės (Taisyklių 17.5.1 papunktis).

Pagal Taisyklių 17.5.3 papunktį, jei yra taikoma ekrano draudimo apsauga ir draudikas nusprendžia, kad įrenginio neįmanoma suremontuoti, draudikas išduoda nuolaidos kuponą, kurio vertė prilygsta įrenginio ekrano pakeitimo išlaidoms. Nuolaidos kuponas – tai piniginės vertės kuponas, kuris gali būti panaudojamas įsigyjant naują įrenginį bendrovės salonuose. Nuolaidos kuponas turi būti panaudotas per 12 mėn. nuo kupono suteikimo datos (Taisyklių 17.6 papunktis).

Kaip minėta, ginčas kilo draudikui suteikus pareiškėjai nuolaidos kuponą, kurio vertė –

181,60 Eur. Pareiškėja prašė minėtą sumą išmokėti grynaisiais pinigais.

Kaip matyti, draudikas sprendimą išduoti nuolaidos kuponą priėmė padaręs išvadą, kad, atsižvelgiant į kitų telefono sugadinimų šalinimo būtinybę ir pareiškėjos nesutikimą atlyginti šias išlaidas, telefono ekrano remontas yra negalimas. Autorizuotas telefonų servisas nustatė, jog yra pažeistas ne tik telefono ekranas, bet ir galinis dangtelis. Pateiktame „Smart Master“ priėmimo taisyti kvite nurodoma, kad telefonas 2022 m. liepos 1 d. „netyčia nukrito“; „Prekė pažeista fiziškai, sudaužytas visas telefonas“. Pateiktas susirašinėjimas patvirtina, kad servisas pareiškėją informavo, jog „Galinis dangtelis yra suskilinėjęs, ekrano keitimo metu subyrėtų ir nebūtų galimybės tą patį uždėti.“ Dėl minėtos priežasties servisas pareiškėjai nurodė, kad, keičiant ekraną, turi būti keičiamas ir galinis dangtelis. Pareiškėjai atsisakius mokėti už galinį dangtelį, servisas pasiūlė gražinti telefoną netaisytą ir suteikti 181,60 Eur nuolaidą kitai prekei bendrovės salone įsigyti. Vis dėlto, kaip matyti iš susirašinėjimo, pareiškėja nesutiko nė su vienu iš pateiktų pasiūlymų ir pareikalavo pinigines išmokos.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad šiuo atveju nėra ginčo, kad telefono galinis dangtelis buvo suskilęs (pareiškėja neneigia šios aplinkybės, tai patvirtina ir bendrovės pateiktos telefono nuotraukos). Autorizuoto serviso išvada, kad ekranas negali būti pakeistas, nenuėmus galinio dangtelio, kurio nebepavyktų uždėti, nėra paneigta jokiais pateiktais objektyviais duomenimis. Atsižvelgiant į minėtas aplinkybes, manytina, jog draudiko atstovas (servisas) pagrįstai pareiškėjai nurodė, kad, norint pakeisti ekraną (kurio remonto – keitimo – išlaidas draudikas sutinka atlyginti), reikia pakeisti ir telefono galinį dangtelį (kurio keitimo išlaidų draudikas nesutinka atlyginti).

Vis dėlto, kaip matyti iš draudimo sutarties nuostatų, jokių kitų detalių keitimo išlaidų (be ekrano keitimo) draudikas nėra įsipareigojęs atlyginti ir nėra pagrindo teigti, kad pareiškėja galėjo turėti pagrįstų lūkesčių dėl platesnės draudimo apsaugos ar žalos atlyginimo apimties taikymo. Nors pareiškėja teigia sudarant draudimo sutartį turėjusi būti informuota, jog telefono ekranas negali būti keičiamas, nepakeitus galinio dangtelio, manytina, kad ši situacija nelaikytina bendra taisykle, bet yra nulemta šio konkretaus telefono apgadinimo įvykio aplinkybių.

Atsižvelgiant į pateiktus duomenis, darytina išvada, jog, negavęs pareiškėjos sutikimo jos sąskaita pakeisti galinio telefono dangtelio, objektyviai negalint pakeisti telefono ekrano be papildomų išlaidų, draudikas pagrįstai vertino, jog telefono remontas šiuo atveju laikytinas negalimu. Kaip minėta, pagal draudimo sutartį, tokiu atveju draudikas išduoda nuolaidos kuponą, kuris gali būti panaudojamas įsigyjant įrangą bendrovės salonuose. Kaip minėta, draudikas pareiškėjai suteikė 181,60 Eur nuolaidos kuponą (ginčo dėl kupono sumos nėra).

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad draudikas nepažeidė draudimo sutarties, kuria apdrausti pareiškėjos turtingi interesai, nuostatų, pasirinkdamas žalos atlyginimo būdą. Kaip minėta, sutartyje pinigines išmokos mokėjimas nenumatytas jokiais atvejais. Atsižvelgiant į minėtas aplinkybes, pagrindo tenkinti pareiškėjos prašymo išmokėti piniginę kompensaciją nėra.

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. reikalavimus.

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.