



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

SPRENDIMAS

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

2023-02-08 Nr. 429-77

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Draudikas ir UAB „Garantijų centras“ sudarė pirkinį draudimo sutartį (toliau – Sutartis) dėl pareiškėjo įsigytos kaitlentės „Beko“, draudžiama rizika – pratęsta garantija, kompensavimo būdas – remontas, draudimo laikotarpis – nuo 2021 m. liepos 18 d. iki 2024 m. liepos 17 d., draudimo suma – 119,99 Eur, apdraustasis ir naudos gavėjas – pareiškėjas.

2022 m. birželio 17 d. sugedus kaitlentei, pareiškėjas apie tai informavo draudiko atstovą. Po kaitlentės apžiūros draudiko atstovas informavo pareiškėją, kad kaitlentės remontas ekonomiškai netikslingas, todėl ji turės būti keičiama nauja. Kadangi tokiomis pat kaitlentėmis nebeprekiuojama, pareiškėjui pasiūlyta išsirinkti iš nurodytų panašių duomenų kaitlenčių. Vėliau pareiškėjui pasiūlyta rinktis jam tinkamą panašią kaitlentę ir iš platesnio pardavėjų rato, pareiškėjui sudarant galimybę mokėti mažesnę priemoną, nes draudikas išmokės tik draudimo sumos dydžio išmoką.

Pareiškėjas draudiko atstovui nurodė, kad jam priimtini draudiko atstovo pasiūlyti kaitlenčių analogai, tačiau nepriimtina tai, jog draudikas atsisako atlyginti visą pareiškėjo pasirinktos naujos kaitlentės kainą. Pareiškėjas prašė draudiko atlyginti visą pasirinktos naujos kaitlentės „Samsung“ kainą arba suremontuoti sugedusią kaitlentę, kuriai dar dvejus metus galiojūt pirkinio draudimo apsauga. Draudikui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimus, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad jam buvo pasiūlyta įsigyti panašią į sugedusią kaitlentę, tokių kaitlenčių mažiausia kaina svyruoja nuo 230 Eur iki 260 Eur. Pareiškėjas nurodė nesutinkantis primokėti už naują kaitlentę, draudikui atlyginant tik senosios kaitlentės kainą (119,90 Eur). Pareiškėjas nesutiko ir su draudiko atsisakymu remontuoti senąją kaitlentę (kuriai dar kelis metus galiojūt draudimo apsauga), esą jos remontas ekonomiškai netikslingas. Pareiškėjo teigimu, bendrovė nepagrįstai atsisako išmokėti 119,99 Eur sumą ir verčia įsigyti kitą prekę.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė neturintis pagrindo tenkinti nė vieno iš pareiškėjo reikiamų alternatyvių reikalavimų – nei atlyginti draudimo sumą viršijančios naujos kaitlentės įsigijimo kainos, nei mokėti draudimo sumą viršijančią sugedusios kaitlentės remonto kainą.

Draudikas paaiškino, kad apdraudė 2019 m. liepos 17 d. pareiškėjo įsigytą kaitlentę, kurios įsigijimo kaina – 119,99 Eur. Draudimo liudijime nurodyta draudimo suma yra lygi kaitlentės įsigijimo kainai.

Draudikas nurodė, kad Sutartyje nustatyta, jog draudimo išmoka mokama „tik išlaidų kompensavimo būdu“. Remiantis taikomomis Pirkinio draudimo taisyklėmis (toliau – Taisyklės), draudikas įsipareigojo kompensuoti pirkinio remonto išlaidas, būtinas pirkinį grąžinti į būseną, kokios jis buvo prieš draudžiamąjį įvykį (Taisyklių 5.3 papunktis), draudimo išmoką mokėdamas partneriui, kuris suteikė remonto paslaugas (Taisyklių 8.2 papunktis). Vis dėlto, jeigu bendra pirkinio remontų draudimo išmokų suma viršija pirkinio draudimo sumą, draudikas atlygina tokio pat ar analogiško pirkinio išlaidas (Taisyklių 5.4 papunktis), draudimo išmoką išmokėdamas pirkinį pakeitusiam partneriui (Taisyklių 8.4 papunktis). Draudiko teigimu, šiuo atveju remonto partnerio apskaičiuotos apdraustos kaitlentės remonto išlaidos beveik tris kartus viršijo kaitlentės įsigijimo

kainą ir draudimo sumą. Dėl minėtų priežasčių padaryta išvada, kad kaitlentės remontas yra ekonomiškai netikslingas ir pagal Sutarties sąlygas gali būti atlyginamos tik tokio paties ar analogiško pirkinio išlaidos.

Draudikas pažymėjo, kad tarp šalių nėra ginčo, jog tokiomis pačiomis kaitlentėmis, kaip apdraustoji, nebėra prekiaujama. Dėl minėtos priežasties pareiškėjui buvo siūloma įsigyti kaitlentę, pagal techninius duomenis panašiausią į sugedusią. Draudikas pažymėjo, kad Taisyklių 1.1 papunktyje, kuriame pateikiamas analogiškos prekės apibrėžimas, nurodoma, kad analogiškos prekės vertės atitiktis keičiamai prekei yra esminė savybė, tačiau ji visais atvejais negali viršyti draudimo sumos.

Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas tik kilus žalai ėmė kvestionuoti, kad jo įsigyta kaitlentė buvo apdrausta jos įsigijimo verte, ir reikalauti dvigubai už įsigijimo vertę didesnės išmokos. Kita vertus, pareiškėjo sumokėta draudimo įmoka (30 Eur) (arba po 10 Eur už kiekvienus draudimo apsaugos metus, arba vos 0,82 Eur per mėnesį) buvo apskaičiuota atsižvelgus į tai, kad buvo apdraustas konkretus pirkiny, atsižvelgus į jo įsigijimo kainą. Taigi, draudikas neapskaičiavo draudimo įmokos už didesnės sumos riziką, o pareiškėjas jos nesumokėjo draudikui, todėl negali reikalauti.

Vadovaudamasis Sutarties sąlygomis, draudikas teigia, kad jam nekilo prievolė atlyginti kaitlentės remonto išlaidų, kurios beveik tris kartus viršija draudimo sumą, arba atlyginti naujo, beveik du kartus brangesnio, artimų parametrų pirkinio kainos. Draudikui kilo prievolė atlyginti nuostolius, neviršijančius draudimo sumos, t. y. 119,99 Eur.

Draudikas nurodė, kad pareiškėjas nebuvo pateikęs prašymo draudikui išmokėti neginčijamą sumą, todėl pats draudikas kreipėsi į pareiškėją dėl neginčijamos draudimo išmokos dalies sumokėjimo ir prašė nurodyti sąskaitos rekvizitus, tačiau atsakymo pareiškėjas nepateikė. Pareiškėjui pateikus savo banko sąskaitos rekvizitus, draudikas nurodė neginčijamą draudimo išmoką išmokėsiantis nedelsiant.

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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl draudimo išmokos dydžio.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar draudikas pagrįstai, laikydamasis Sutarties nuostatų, nutarė išmokėti pareiškėjui 119,99 Eur draudimo išmoką, sugedus apdraustai kaitlentei.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti kitai šaliai 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.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 2 straipsnio 85 punkte pateiktas turto draudimo apibrėžimas: tai asmens turtinių interesų draudimas, kai draudimo išmokos dydis priklauso nuo tam asmeniui padarytų ar jo patirtų nuostolių, asmens turėtų kitų išlaidų dydžio, tačiau neviršija draudimo sumos. Draudimo sumos apibrėžimas pateikiamas to paties straipsnio 27 punkte: tai draudimo sutartyje nurodyta arba draudimo sutartyje nustatyta tvarka apskaičiuojama pinigų suma, kurios negali viršyti draudimo išmoka, išskyrus draudimo sutartyje nustatytus atvejus.

Ginčiui aktuali Sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalies nuostatomis (sutarties laisvės principu), 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

teikiama draudimo apsauga nėra absoliuti – draudikas, prisiimdamas draudimo riziką, nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas.¹

Draudimo apsauga ir jos sąlygos nustatoma tiek draudimo liudijime aptartose individualiose sąlygose, tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse (standartinėse sąlygose). Su kreipimusi pareiškėjas pateikė draudimo liudijimo ir Taisyklių kopiją, ginčo dėl pareiškėjo supažindinimo su Sutarties sąlygomis nėra.

Draudimo liudijime nurodyta, kad draudžiama rizika – pratęsta garantija, o kompensavimo būdas – remontas. Draudimo liudijime nurodyta draudimo suma – 119,99 Eur.

Taisyklių 1.5 papunktyje pateiktas draudimo sumos apibrėžimas yra analogiškas įtvirtintam Draudimo įstatyme: „Draudimo suma – Draudimo liudijime nurodyta arba Taisyklių sąlygose ir (ar) Draudimo papildomose sąlygose nustatyta tvarka apskaičiuota pinigų suma, kurios negali viršyti draudimo išmoka ar jų suma, išskyrus Draudimo sutartyje numatytus atvejus.“ Taisyklių 6.1 papunktyje nustatyta, kad draudimo suma yra analogiška pirkinio vertei jo įsigijimo metu ir draudikas neatsako už netinkamai nustatytą sumos dydį.

Pateikti duomenys patvirtina, kad draudimo liudijime nurodyta draudimo suma (119,99 Eur) sutapo su kaina, kurią pareiškėjas sumokėjo, pirkdamas kaitlentę.

Pagal Taisyklių 5.1 papunktį, draudikas išmoka draudimo išmoką tik išlaidų kompensavimo principu ir draudimo liudijime ir (ar) sertifikate nurodytu šių išlaidų kompensavimo būdu, t. y. „Pirkinio keitimas nauju“ arba „Pirkinio remontas“.

Taisyklių 5.3 papunktyje nustatyta, kad, pasirinkus kompensavimo būdą „Pirkinio remontas“, draudikas kompensuoja pirkinio remonto išlaidas, būtinas grąžinti jį į būseną, kokios jis buvo prieš pat draudžiamąjį įvykį. Kartu Taisyklių 5.4 papunktyje nustatyta, kad, pasirinkus bet kurį kompensavimo būdą, kai bendra remontų draudimo išmokų suma gali viršyti ar viršija pirkinio draudimo sumą arba nesant galimybės atlikti pirkinio remonto, draudikas atlygina nuostolius, patirtus įsigyjant tokį patį arba analogišką pirkinį.

Pagal Taisyklių 5.6 papunktį, kai yra atlyginamos pirkinio remonto išlaidos, apdraustasis dėl remonto kreipiasi į draudiko nurodytą remonto partnerį, kuris atlieka sugadinto turto patikrą ir įvertina, ar apdraustą turtą yra ekonomiškai tikslinga remontuoti. Taisyklių 5.7 papunktyje nustatyta, kad draudikas atlygina pirkinio, kurio svoris viršija 10 kg, nugabenimo pas remonto partnerį, gedimo priežasties nustatymo ir pirkinio grąžinimo apdraustajam išlaidas šalies, kurioje buvo įsigytas pirkinys, teritorijoje.

Draudiko pateikti duomenys patvirtina, kad draudiko pasitelktas remonto partneris UAB „AG Service“, įvertinęs kaitlentės gedimą, nustatė, kad reikia keisti „maitinimo ir indukcinę plokštes“. Remonto partnerio nustatyta kaitlentės remonto kaina – 298,8 Eur: detalių kaina – 212 Eur; darbų kaina – 35,5 Eur; transporto išlaidos – 51,30 Eur.

Atsižvelgiant į pateiktus duomenis, darytina išvada, kad draudiko remonto partnerio nustatyta kaitlentės remonto kaina viršijo Sutartyje nustatytą draudimo sumą, todėl draudikas pagrįstai pareiškėjui pasiūlė įsigyti kitą kaitlentę.

Kaip minėta, tarp šalių nėra ginčo, kad tokiomis pat kaip sugedusi kaitlentė nebėra prekiaujama, todėl draudikas pagrįstai pareiškėjui pasiūlė pasirinkti iš panašių į sugedusią kaitlentę prekių, t. y. išsirinkti Sutartyje nurodomą „analogišką pirkinį“.

Taisyklių 1.1 papunktyje pateiktas toks analogiškos prekės (pirkinio) apibrėžimas: tai „<...>produktas, kurio rūšis ir kokybė pasižymi panašiomis esminėmis eksploatacinėmis ypatybėmis, o vertė yra panaši keičiamos prekės (Pirkinio) rinkos vertei, kurią nustato Draudikas. Analogiškos prekės vertės atitikimas keičiamai prekei yra esminė savybė, tačiau ji visais atvejais negali viršyti draudimo sumos.“ Taigi, šioje Taisyklių nuostatoje dar kartą aiškiai nurodoma, kad apdraustą prekę keičiant nauja analogiška preke, draudiko atsakomybė vis viena yra ribojama draudimo sutartyje nustatyta draudimo suma.

Taisyklių 8.1 papunktyje nustatyta, kad draudimo išmoka yra lygi nuostolių dydžiui, kurį nustato draudikas, vadovaudamasis Sutarties sąlygomis, Taisyklėmis bei dokumentais, pagrindžiančiais nuostolio faktą bei jo dydį. Pagal Taisyklių 8.3 papunktį, draudžiamojo įvykio atveju pripažinus tikslingumą pirkinį keisti nauju, draudimo išmoka yra lygi naujos tokios pačios arba analogiškos prekės įsigijimo vertei, išskaičiavus iš jos draudimo liudijime numatytą besąlyginę išskaitą bei mokėtinas draudimo įmokas.

Sistemiškai aiškinant minėtas Sutarties sąlygas, darytina išvada, kad draudikui kilo pareiga atlyginti analogiškos prekės įsigijimo kainą, neviršijančią draudimo sumos.

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.

Tarp šalių nėra ginčo, jog sugedusiai kaitlentei analogiškos prekės kaina rinkoje yra didesnė negu Sutartyje nurodyta draudimo suma. Dėl minėtos priežasties draudikui kilo pareiga pareiškėjui išmokėti draudimo išmoką, kuri yra lygi visai draudimo liudijime nurodytai draudimo sumai. Draudiko pateikti duomenys patvirtina, kad jis sutinka pareiškėjui išmokėti visos draudimo sumos dydžio išmoką ir, pareiškėjui pateikus savo atsiskaitomosios sąskaitos numerį, minėtą sumą perves.

Atsižvelgiant į Sutarties nuostatų ir ginčo byloje nustatytų ginčo aplinkybių visumos vertinimą, konstatuotina, kad draudikas neturėjo pagrindo atlyginti draudimo sumą viršijančių kaitlentės remonto išlaidų, tačiau pagrįstai sutiko atlyginti analogiškos kaitlentės įsigijimo išlaidas, neviršijančias draudimo sumos. Atsižvelgiant į minėtas aplinkybes, pareiškėjo reikalavimai laikytini nepagrįstais.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 pareiškėjo 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 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