



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

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

2017 m. gruodžio 6 d. Nr. 242-519

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. L. (toliau – pareiškėjas) atstovaujancio B. L. (toliau – pareiškėjo atstovas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjo atstovas prašė išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

UAB „VIADA LT“ (toliau – draudėjas) su draudiku sudarė Verslo civilinės atsakomybės draudimo sutartį (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Draudimo sutartis) Verslo civilinės atsakomybės draudimo taisyklių Nr. 054 (2015 m. vasario 25 d. redakcija, galioja nuo 2015 m. kovo 1 d.) (toliau – Taisyklės) pagrindu. Draudimo sutarties sudarymą patvirtina draudimo liudijimas (*duomenys neskelbtini*).

2017 m. rugpjūčio 18 d. pareiškėjo atstovas raštu kreipėsi į draudiką ir draudėją su pretenzija dėl įvykio draudėjo valdomos degalinės automobilių plovykloje, esančioje (*duomenys neskelbtini*), nurodydamas, jog 2017 m. rugpjūčio 18 d. automobiliu „BMW 320“, valstybinis Nr. (*duomenys neskelbtini*), priklausančiu pareiškėjui, atvyko į draudėjo valdomą automobilių plovyklą ir įsigijo lengvojo automobilio plovimo programą. Išvažiavęs iš plovyklos, kaip teigiama, pamatė automobilio apgadinius, apie kuriuos informavo degalinės operatorių. Minėtos pretenzijos dalyje, kurią pildo degalinės darbuotojas, nurodyta, jog klientas pareiškė pretenziją dėl plovimo metu į automobilio šoną įsirėžusio šepetio, tačiau, apžiūrėjus šepetius, joks svetimkūnis, galėjęs padaryti žalą, nebuvo rastas. Tą pačią dieną draudiko įgaliotame servise UAB „Meistritas“ buvo atlikta transporto priemonės techninė apžiūra, kuri įforminta draudiko atstovo surašytu transporto priemonės techninės apžiūros aktu. Pastarajame numatyta analogiška, kaip ir nurodyta pareiškėjo atstovo, automobilio pažeidimo vieta.

2017 m. rugpjūčio 21 d. draudėjas draudikui pateikė savo darbuotojos J. M. paaiškinimą, kuriame nurodyta, jog automobilių plovyklą įvykio metu dirbo be sutrikimų, o pagal pažeidimo pobūdį žala automobiliui negalėjo būti padaryta plovykloje. Paaiškiniame taip pat pateikta informacija, jog pareiškėjo atstovas prieš plovimą nuėmė automobilio anteną ir užlenkė veidrodėlius, automobilį plovykloje pastatė tiesiai ir viso plovimo proceso metu automobilis stovėjo vietoje.

2017 m. rugpjūčio 22 d. pareiškėjo atstovas kreipėsi į draudiką pateikdamas prašymą žalos byloje Nr. (*duomenys neskelbtini*), kuriame nurodė, jog 2017 m. rugpjūčio 18 d., apie 19 val. 20 min., plovė automobilį UAB „VIADA LT“ plovykloje, iš kurios išvažiavęs pamatė, kad yra įlenktos automobilio durelės ir nubraukti jų dažai.

Draudikas pareiškėją 2017 m. rugpjūčio 28 d. raštu informavo, kad už 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykį, per kurį buvo apgadintas jam priklausantis automobilis, draudimo išmokos sumokėti negali. Pranešime teigiama, jog pagal Taisykles, kurių pagrindu buvo sudaryta Draudimo sutartis tarp draudiko ir draudėjo, išmokos nemokėjimas grindžiamas tuo, jog žalos administravimo metu nebuvo nustatyta jokių plovyklos įrangos gedimų ar kitų trūkumų. Draudikas priėjo prie išvados, jog iš atliktos automobilio apžiūros matyti, kad sugadinimai buvo padaryti kitomis aplinkybėmis

ir nėra susiję su pareiškėjo automobilio plovimu draudėjo automobilių plovykloje, todėl draudėjo civilinė atsakomybė nekyla ir draudimo išmoka nėra mokama.

2017 m. rugsėjo 7 d. pareiškėjo atstovas draudikui pateikė pretenziją, kurioje nurodė, kad nesutinka su draudiko 2017 m. rugpjūčio 28 d. pranešime nurodytais teiginiais, jog nebuvo nustatyta jokių plovyklos įrangos gedimų ar kitų trūkumų, nuroydamas, jog 2017 m. rugpjūčio 18 dieną, apie 19 val. 20 min., pareiškėjo atstovui nusiplovus automobilį ir pastebėjus automobilio apgadinimą, į plovyklą įvažiavo kitas asmuo, kurio automobilis plovykloje užstrigo, ir dėl to šis negalėjo išvažiuoti iš plovyklos be degalinės, kurioje veikia automobilių plovykla, operatorės pagalbos. Anot pareiškėjo atstovo, galimai dėl susiklosčiusios situacijos plovykla buvo uždaryta ir 2017 m. rugpjūčio 18 dieną nebeveikė, nors draudėjo internetiniame puslapyje www.viada.lt nurodyta, kad degalinė, kurioje įvyko incidentas, dirba visą parą. Pareiškėjo atstovas pabrėžė, kad jo nurodytas aplinkybes galėtų patvirtinti degalinės vaizdo kamerų įrašai, kasos aparato duomenys arba tuo metu degalinėje dirbusi operatorė I. K. Jis taip pat atkreipė draudiko dėmesį, jog į pateiktą analogišką informaciją automobilio apžiūros metu nebuvo atsižvelgta, bei pateikė reikalavimą iš naujo peržiūrėti su ginču susijusią medžiagą ir išmokėti draudimo išmoką.

2017 m. rugsėjo 19 d. draudikas pateikė pareiškėjo atstovui pranešimą, kuriame teigė, jog žalos administravimo metu nebuvo nustatyta jokių plovyklos įrangos gedimų ar kitų trūkumų, o iš atliktos automobilio techninės apžiūros darytina išvada, kad automobilio apgadinimai buvo padaryti kitomis aplinkybėmis ir nėra susiję su automobilio plovimu draudėjo plovykloje, todėl draudėjo civilinė atsakomybė nekyla ir žalos atlyginti draudikas negali.

Pareiškėjas, nesutikdamas su draudiko sprendimu nemokėti draudimo išmokos, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir iš esmės pakartojo 2017 m. rugsėjo 7 d. raštu draudikui teiktoje pretenzijoje nurodytas aplinkybes bei prašė Lietuvos banko rekomenduoti draudikui pripažinti 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykį draudžiamuoju pagal Draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) ir išmokėti draudimo išmoką.

2017 m. spalio 23 d. atsiliepime dėl pareiškėjo atstovo kreipimesi nurodytų aplinkybių ir pateikto reikalavimo pagrįstumo draudikas nurodė, kad žalos administravimo metu nebuvo nustatyta jokių plovyklos įrangos gedimų ar kitų trūkumų, o automobilio „BMW 320“ užfiksuotų apgadinimų pobūdis nebuvo būdingas plovykloje patiriamiesiems apgadinimams, todėl padaryta išvada, kad sugadinimai nėra susiję su minėtu automobilio plovimu ir buvo padaryti kitomis aplinkybėmis. Anot draudiko, atsižvelgiant į tai, jog draudėjo civilinė atsakomybė nekilo, buvo priimtas sprendimas nemokėti draudimo išmokos.

Draudikas, paaiškindamas su ginču susijusias aplinkybes, taip pat nurodė nustatęs, kad: automobilio plovimo vaizdo medžiagoje nematyti jokių plovimo programos trikdžių; pats užfiksuotų apgadinimų pobūdis yra nebūdingas plovyklose šepėčių padaromiems sugadinimams; plovyklą aptarnaujančios UAB „Ofnis“ darbuotojai nekonstatavo jokių plovimo programos trikdžių; tiek AB „Lietuvos draudimas“ ekspertų, tiek UAB „Ofnis“ darbuotojų nuomone, minėto automobilio sugadinimas turėjo būti padarytas iki jam atvykstant į plovyklą arba plovykloje tarp automobilio ir šepėčių atsiradus svetimkūniui; plovyklos šepėčio gedimo (defekto) atveju labiausiai nukenčia labiausiai atsikišusios automobilio paviršiaus dalys, tačiau šiuo atveju labiausiai atsikišęs kairysis šoninis veidrodėlis nesugadintas, nors jis buvo arčiau šepėčio nei sugadinimo vieta.

Kaip teigia draudikas, atsižvelgiant į tai buvo nuspręsta, kad labiau tikėtina, jog automobilis buvo apgadintas ne minėto plovimo metu, o tokiu atveju nekonstatuotina draudėjo UAB „VIADA LT“ civilinė atsakomybė ir nekyla draudiko pareiga išmokėti pareiškėjui draudimo išmoką. Remdamasis tuo, kas išdėstyta, draudikas nurodė, kad, jo įsitikinimu, priimtas sprendimas žalos byloje yra pagrįstas ir nekeistinas.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d.

nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad tarp šalių ginčas kyla dėl draudiko sprendimo nemokėti draudimo išmokos pareiškėjui pagal tarp UAB „VIADA LT“ ir draudiko sudarytą Verslo civilinės atsakomybės draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) pagrįstumo.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėjo atstovas teigė, jog jam pasinaudojus draudėjo plovyklos paslaugomis ir išvažiavus su automobiliu iš plovyklos, pastebėjo, kad yra įlenktos vairuotojo durelės ir nubraukti jų dažai. Pareiškėjo atstovo teigimu, automobilis buvo pažeistas būtent automobilio plovimo proceso metu, todėl 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykis yra pripažintinas draudžiamuoju pagal Verslo civilinės atsakomybės draudimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*), o pareiškėjui šios Draudimo sutarties pagrindu turi būti išmokėta draudimo išmoka. Be to, pareiškėjo atstovo teigimu, aplinkybę, jog plovykla įvykio dieną dirbo su sutrikimais, patvirtina tai, jog kitam automobiliui įstrigus automobilių plovykloje ir po kurio laiko jį, su operatorės pagalba, išleidus iš plovyklos, ši buvo uždaryta ir tą dieną daugiau nebedirbo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje įtvirtinta, jog 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.

Taisyklių, kurių pagrindu buvo sudaryta Draudimo sutartis, 3 punkte įtvirtintas draudimo objektas – draudėjo turtiniai interesai, susiję su draudėjo civiline atsakomybe, kylančia dėl draudėjo veiksmais (veikimu ar neveikimu) padarytos žalos tretiesiems asmenims, draudėjui vykdant veiklą, kuri draudimo sutartyje nurodyta kaip apdrausta, ir įvykus Taisyklėse ir (ar) draudimo sutartyje nurodytiems draudžiamiesiems įvykiams. Taigi, tarp draudiko ir draudėjo buvo sudaryta civilinės atsakomybės draudimo sutartis. Sudarydamas civilinės atsakomybės draudimo sutartį, draudėjas siekia išvengti neigiamų turtinių padarinių, kurie vykdant civilinės atsakomybės prievolę gali kilti draudėją pripažinus asmeniu, atsakingu už padarytą žalą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2014 m. gegužės 29 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-311/2014). Pažymėtina, kad bendrosios civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygos ir pagrindai yra įtvirtinti CK 6.246 straipsnyje, kurio 1 dalyje nurodoma, jog civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje numatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai.

Nagrinėjamo ginčo kontekste būtina pabrėžti, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, jog draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punktas ir 7 dalis įpareigoja draudiką prieš atsisakant mokėti draudimo išmoką patikrinti visą jam prieinamą informaciją ir įrodyti aplinkybes, atleidžiančias draudiką nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudiko pareiga tirti aplinkybes dedant reikiamas pastangas reiškia, kad jis turi veikti be nepateisinamo delsimo, negali suabsoliutinti iš draudėjo, naudos gavėjo ir (ar) nukentėjusio trečiojo asmens gautos informacijos ir (arba) tik ja apsiriboti, o turi pats, elgdamasis profesionaliai, sąžiningai, apdairiai ir rūpestingai bei vadovaudamasis protingumo kriterijumi, rinkti reikšmingą informaciją, ją tikrinti ir tinkamai iširti reikšmingas aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2016 m. gruodžio 22 d. nutartis,

priimta civilinėje byloje Nr. E3K-3-531-701/2016). Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas, gavęs pareiškėjo atstovo reikalavimą pagal Draudimo sutartį mokėti draudimo išmoką, nedėjo pakankamų pastangų tirdamas visas reikšmingas aplinkybes, o dalis pateiktų įrodymų yra vertintini kritiškai dėl tarpusavio prieštaravimų bei objektyvių išvadų trūkumų.

Atkreiptinas dėmesys į tai, jog nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kuriais remiantis būtų galima nustatyti, kad pažeidimas negalėjo būti padarytas plovimo proceso metu. Įvertinus draudiko pateiktą vaizdo medžiagą, negalima daryti vienareikšmiškos išvados, jog automobilio plovimas vyko sklandžiai ir jo metu automobiliui negalėjo būti padaryti nustatyti sugadinimai. Vaizdo kamera, kuria užfiksuotas automobilio plovimo procesas, yra pritvirtinta priešingoje pusėje, nei yra nustatyti automobilio pažeidimai, todėl pateiktoje vaizdo medžiagoje neįmanoma išvelgti automobilio galimo apgadinimo situacijos. Be to, svarbu pažymėti, kad nors UAB „VIADA LT“ darbuotoja J. M. draudikui adresuotame 2017 m. rugsėjo 18 d. rašte nurodė, jog „vaizdo įrašė matosi, kad šoniniai šepėčiai vaikšto be jokio strigimo“, tačiau iš Lietuvos bankui pateikto vaizdo įrašo (05 min. 35 sek.–05 min. 44 sek.) matyti, kaip šoniniai automobilių plovyklos šepėčiai sustoja ties automobilio priekinėmis durėlėmis ir trumpam laiko tarpui nustoja veikti. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad Lietuvos bankui pateikto vaizdo įrašo duomenys negali patvirtinti UAB „VIADA LT“ darbuotojos nurodytų aplinkybių dėl plovyklos įrenginių tinkamo veikimo ir suteikia pagrindą daryti prielaidą, kad automobilio plovimui naudojami šepėčiai plovimo metu galėjo susidurti su kliūtimi.

Draudiko pateiktuose 2017 m. rugpjūčio 28 d. ir 2017 m. rugsėjo 18 d. raštuose pareiškėjui ir pareiškėjo atstovui, taip pat 2017 m. spalio 23 d. rašte Lietuvos bankui nurodyta, jog žalos administravimo metu nenustatyta jokių plovyklos įrangos gedimų ar kitų trūkumų, tačiau tokios nurodytos faktinės aplinkybės prieštarauja Lietuvos bankui pateikto draudiko susirašinėjimo su draudėju turiniui. Draudiko elektroninio susirašinėjimo su draudėju, o konkrečiai, 2017 m. rugsėjo 18 d. draudėjo darbuotojos J. M. elektroninio laiško draudiko žalų ekspertei D. R., duomenys patvirtina, jog draudėjo darbuotoja yra nurodžiusi, kad tą dieną (2017 m. rugsėjo 18 d.) buvo fiksuotas plovyklos gedimas (remontas atliktas 2017 m. rugpjūčio 18 d. 14–16 val.). Kaip nurodyta, gavus kliento skundą, 2017 m. rugpjūčio 19 d. dar kartą buvo iškviešti serviso inžinieriai (darbai atlikti nuo 10 val. 10 min. iki 12 val. 10 min.). Teigiama, jog plovyklos įrenginių patikrinimo metu buvo apžiūrėti ir plovyklos šepėčiai, tačiau jokių pašalinių daiktų nebuvo rasta. Nepaisant šių nurodytų aplinkybių, atkreiptinas dėmesys, jog draudikas nepateikė Lietuvos bankui jokių objektyvių duomenų, pagrindžiančių automobilių plovyklos gedimų, fiksuotų 2017 m. rugpjūčio 18–19 d., pobūdį, automobilių plovyklos remonto dokumentų, iš kurių būtų galima spręsti, kokie trūkumai ar gedimai buvo nustatyti plovykloje 2017 m. rugpjūčio 18–19 d., joje darbus atliekant plovyklą aptarnaujančios bendrovės serviso specialistams. Draudikas taip pat nesurinko 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykio metu plovykloje dirbusios plovyklos operatorės I. K. paaiškinimų apie plovykloje plaunamo kito automobilio „užstrigimą“, kurie buvo reikšmingi, siekiant išsamiai ištirti 2017 m. rugsėjo 18 d. draudėjo darbuotojos J. M. nurodytas aplinkybes apie 2017 m. rugsėjo 18 d. plovyklos gedimą. Pažymėtina, jog apie kito automobilio „užstrigimą“ plovykloje draudikui pareiškėjo atstovas pranešė tą pačią dieną, kai buvo padaryti automobilio sugadinimai, ir tai patvirtina pateiktas 2017 m. rugpjūčio 22 d. prašymas draudikui, tačiau nėra duomenų, kad draudikas šią aplinkybę būtų patikrinęs, nepaisant to, kad ji yra glaudžiai susijusi su plovyklos technine būkle.

Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui pateikti draudiko paaiškinimai patvirtina, kad jis, priimdamas sprendimą dėl 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykio nemokėti draudimo išmokos, iš esmės vadovavosi 2017 m. rugpjūčio 21 d. UAB „VIADA LT“ darbuotojos paaiškinimais, kuriuose nurodyta, jog plovykla dirbo be sutrikimų. Kaip minėta, šiuos paaiškinimus paneigia Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys apie tą pačią dieną nuo 14 iki 16 val. plovykloje atliekamą remontą, taip pat pateiktas vaizdo įrašas, kuriame matomas šoninių šepėčių trumpalaikis

sustojimas plovimo metu.

Vertinant kitus įrodymus, kuriais draudikas remiasi kaip atsisakymo mokėti draudimo išmoką pagrindu, taip pat pažymėtina, jog draudiko pateikta žalos ekspertės vertintojos 2017 m. rugpjūčio 25 d. el. laiške nurodyta aplinkybė, jog „sugadinimai nepanašu, kad būtų padaryti plovykloje“, nėra pakankamas įrodymas, siekiant įrodyti aplinkybę, jog žala automobiliui buvo padaryta ne automobilio plovimo metu, kadangi ši aplinkybė nėra pagrįsta jokiais objektyviais įrodymais. Nagrinėjamu atveju draudiko ekspertė pateikė tik prielaidą, kad automobilis „BMW 320“ negalėjo būti sugadintas 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykio metu, tačiau nepateikė jokie transporto priemonės sugadinimų atitikties 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykio aplinkybėms techninio vertinimo, kuris vienareikšmiškai ir neginčijamai patvirtintų, kad transporto priemonės sugadinimai negalėjo būti padaryti 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykio metu. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui pateikti įrodymai negali patvirtinti tinkamo plovyklos įrenginių veikimo aplinkybių, draudiko ekspertės vertintojos prielaida apie transporto priemonės sugadinimų pobūdį negali paneigti pareiškėjo atstovo nurodytų aplinkybių, kad 2017 m. rugpjūčio 18 d. transporto priemonė „BMW 320“ buvo sugadinta dėl netinkamo plovyklos įrenginių veikimo.

Nagrinėjamu atveju draudikas taip pat remiasi 2017 m. rugpjūčio 21 d. draudėjo darbuotojo paaiškinimais, jog „pagal pažeidimo pobūdį žala negalėjo būti padaryta plovykloje“, tačiau draudikas nepaaiškino, kokio pobūdžio automobilių pažeidimai paprastai padaromi automobilių plovyklose, nenurodė, kas būdinga tokiems pažeidimams, ir nepateikė kitų objektyvių, šią aplinkybę pagrindžiančių įrodymų.

Nagrinėjamu atveju Lietuvos bankui pateikti dokumentai ir paaiškinimai negali patvirtinti, kad draudikas tinkamai tyrė pareiškėjo atstovo nurodyto įvykio aplinkybes ir siekė nustatyti, ar įvykis yra draudžiamasis, kadangi draudikas iš esmės rėmėsi tik draudėjo pateikta nevienareikšmiška ir subjektyvia informacija, taip pat savo ir draudėjo subjektyviu vertinimu, kokios galėjo būti pareiškėjui padarytos žalos atsiradimo priežastys, nesant jokių objektyvių tiesioginių įrodymų.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes dėl draudiko sprendimo nepripažinti įvykio draudžiamuoju ir nemokėti draudimo išmokos pagal tarp UAB „VIADA LT“ su draudiku sudarytą Verslo civilinės atsakomybės sutartį (*duomenys neskelbtini*) pagrįstumo, darytina išvada, kad draudikas šį sprendimą priėmė nepakankamai ištyręs pareiškėjo atstovo nurodyto įvykio aplinkybes ir neįgyvendinęs Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 ir 7 dalyse įtvirtintos pareigos, nepatikrinęs visos draudikui prieinamos informacijos, galinčios turėti įtakos vertinant UAB „VIADA LT“ civilinės atsakomybės sąlygas, ir nesurinkęs objektyvių įrodymų, galinčių patvirtinti arba paneigti pareiškėjo atstovo kreipimesi nurodomas aplinkybes, jog žalą sąlygojo automobilio plovimas UAB „VIADA LT“ valdomoje plovykloje.

Apibendrinant Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykį pripažinti draudžiamuoju, apskaičiuoti dėl 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykio pareiškėjui padarytos žalos dydį ir pareiškėjui išmokėti patirtą žalą atlyginančią draudimo išmoką.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjo R. B. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui pripažinti 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykį draudžiamuoju, apskaičiuoti dėl 2017 m. rugpjūčio 18 d. įvykio pareiškėjo turtui padarytos žalos dydį ir išmokėti patirtą žalą atlyginančią draudimo išmoką.

2. Įpareigoti draudiką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Draudikui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus

paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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