



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

**SPRENDIMAS
DĖL L. IR J. P. IR IF P&C INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. kovo 14 d. Nr. 242-101

Vilnius

Lietuvos bankas gavo L. ir J. P. (toliau – pareiškėjai) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjai prašė išnagrinėti tarp jų ir *If P&C Insurance AS*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

J. P. (toliau – draudėja) su draudiku sudarė gyventojų turto draudimo sutartį, kurios neatskiriama dalis yra Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 017 (galioja nuo 2002 m. rugsėjo 19 d.) (toliau – Taisyklės). 2005 m. lapkričio 23 d. išduotas draudimo liudijimas Nr. (*duomenys neskelbiami*), pagal kurį AB SEB banko naudai nuo 2006 m. gegužės 4 d. iki 2035 m. rugpjūčio 28 d. buvo apdraustas pareiškėjams bendrosios nuosavybės teise priklausantis butas, esantis adresu: (*duomenys neskelbiami*), (toliau – butas). 2006 m. gegužės 4 d. draudėja taip pat pasirašė minėtos sutarties priedą Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuriuo buvo sutarta padidinti draudimo sumą.

2017 m. rugpjūčio 21 d. pareiškėjai kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad 2017 m. rugpjūčio 21 d., įvykus vandentiekio avarijai, vanduo prasiskverbė į pareiškėjų butą. Draudikas gautą pranešimą užregistravo duomenų sistemoje ir pradėjo administruoti žalos bylą Nr. (*duomenys neskelbiami*): 2017 m. rugpjūčio 22 d. draudiko įgalioto asmens UAB „Dmirosta“ atstovas R. J. atliko įvykio vietos apžiūrą ir surašė Sunaikinto, apgadinto turto apžiūros aktą. Po pirminės apžiūros buvo nustatyta, kad įvykio metu apgadintos pareiškėjų buto koridoriaus lubos, dalis sienos, vonios kambario lubos, elektros instaliacija, ventiliatorius, tamsiojo kambariuko (sandėliuko) lubos, sienos ir grindys. Remdamasis surinkta medžiaga draudiko atstovas parengė ir 2017 m. rugsėjo 1 d. tiek draudikui, tiek pareiškėjams pateikė apdrausto buto remonto darbų lokalinę sąmatą.

2017 m. rugsėjo 5 d., nesutikdami su pateiktoje lokalinėje sąmatoje išdėstytais skaičiavimais, pareiškėjai draudikui pateikė pastabas: nurodė, kad įvykio metu aplietų grindų (UAB „Bauwerk Boen“ pagamintos ažuolo masyvo grindys) gamintojas jau nebegamina, taigi nusipirkti tokio pat gaminio nėra galimybės, todėl pareiškėjai reikalavo išmokėti draudimo išmoką už viso buto grindų keitimą. 2017 m. rugsėjo 7 d., atsižvelgęs į pareiškėjų pateiktas pastabas, draudikas juos informavo, kad kreipsis į nepriklausomus ekspertus, kad jie pateiktų išvadas dėl buto grindų keitimo būtinybės ir masto.

2017 m. rugsėjo 14 d. UAB „Smart Claims“ atstovas papildomai apžiūrėjo pareiškėjų butą ir 2017 m. rugsėjo 18 d. draudikui pateikė išvadą ir remonto darbų sąmatą, kuriose buvo nurodytas pareiškėjų buto remonto darbų mastas. Gautus duomenis draudikas 2017 m. rugsėjo 20 d. persiuntė pareiškėjams. 2017 m. rugsėjo 25 d. draudikas priėmė sprendimą ir pareiškėjams išmokėjo 2 480,84 Eur draudimo išmoką, atlyginančią įvykio metu pareiškėjų patirtus nuostolius.

2017 m. rugsėjo 29 d. pareiškėjai pakartotinai kreipėsi į draudiką ir nurodė, kad „iš tamsaus kambario atsidarančios į koridorių durys kliūva už grindų ir negali pilnai atsidaryti, o atidžiau apžiūrėjus yra matomas grindų pakilimas.“ Gavus pakartotinį pareiškėjų kreipimąsi, 2017 m. spalio 11 d. draudiko atstovo UAB „Smart Claims“ darbuotojas atliko papildomą apžiūrą ir parengė

papildomą tamsiojo kambariuko (sandėliuko) ir koridoriaus grindų remonto sąmatą. Įvertinęs tai, kad draudimo išmoka už tamsiojo kambariuko (sandėliuko) grindų keitimą jau buvo išmokėta, draudikas apskaičiavo papildomą draudimo išmoką už koridoriaus grindų keitimą (1 840,41 Eur) ir 2017 m. spalio 17 d. raštu apie tai informavo pareiškėjus.

2017 m. spalio 17 d., gavę draudiko raštą apie apskaičiuotą draudimo išmoką už koridoriaus grindų keitimą, tačiau dar negavę papildomos draudimo išmokos, pareiškėjai informavo draudiką apie papildomai atsiradusius svetainės grindų nelygumus, kurie nebuvo užfiksuoti nei 2017 m. rugpjūčio 22 d., nei 2017 m. rugsėjo 14 d. apžiūros metu. Be to, pareiškėjai nurodė kategoriškai nesutinkantys su 2017 m. spalio 17 d. rašte išdėstytais draudiko argumentais, nes jie yra neadekvatūs ir visiškai neatitinka susiklosčiusios padėties. Pareiškėjų teigimu, svarbu yra tai, kad bute grindys yra vientisos, todėl pakeisti tik tam tikrus jų elementus nėra galimybės. Pareiškėjų teigimu, grindys negali būti pakeistos tokiomis pačiomis, nes nuo 2016 m. gruodžio 1 d. tokios grindys jau nebegaminamos, taigi draudikas privalo pakeisti visas buto grindis.

Draudikas, gavęs informaciją apie neužfiksuotą grindų deformaciją, kreipėsi į UAB „Smart Claims“ dėl pakartotinės pareiškėjų buto apžiūros. 2017 m. spalio 20 d. UAB „Smart Claims“ darbuotojas atliko pakartotinę buto apžiūrą ir išmatavo buto sienų ir grindų dangos drėgmę. Nustatyta, kad buto sienų drėgnumas yra 0 proc., o grindų lentų drėgnumas visame bute svyruoja nuo 2 iki 12 proc., taip pat nustatyta, kad grindų nelygumai išplito po visus buto kambarius, o grindų deformacija yra iki 5 mm.

2017 m. lapkričio 13 d. draudiko atstovas advokatas A. K. pareiškėjams pateikė raštą, kuriame prašė šios informacijos: patikslinti aplinkybes dėl buto grindų įrengimo; pateikti informaciją, ar po įvykio buvo daugiau buto užliejimo faktų; suteikti draudikui sutikimą bute atlikti grindų dangos atodangą, siekiant atlikti sumontuotos dangos paslėptų dalių (OSB plokštės, perdangos ir kitų elementų) techninę ekspertizę. Draudiko atstovo teigimu, techninė ekspertizė reikalinga tam, kad būtų galima nustatyti buto grindų būklę po 2017 m. rugpjūčio 21 d. įvykio ir iširti grindų dangos nelygumų atsiradimo priežastis.

2017 m. gruodžio 4 d. pareiškėjai draudikui pateikė atsakymą į draudiko atstovo pateiktą raštą. Atsakyme pareiškėjai pateikė buto grindų ir jų įrengimo duomenis, nurodė, kokios medžiagos buvo naudojamos grindims įrengti, ir informavo, kad po 2017 m. rugpjūčio 21 d. įvykio pakartotinio užliejimo fakto nebuvo nustatyta. Be to, pareiškėjai nesutiko, kad būtų atliekama grindų dangos techninė ekspertizė, nes 2017 m. lapkričio 20 d. apžiūros metu nustatytas grindų drėgnumas ir užfiksuota grindų deformacija yra pakankama informacija priežastiniam 2017 m. rugpjūčio 21 d. įvykio ir viso buto grindų deformacijos ryšiui nustatyti.

Įvertinęs 2017 m. gruodžio 4 d. pareiškėjų pateiktą atsakymą, draudikas 2017 m. gruodžio 11 d. priėmė sprendimą ir raštu Nr. (*duomenys neskelbiami*) informavo pareiškėjus, kad atsisako papildomai atsiradusius grindų dangos nelygumus pripažinti draudžiamuoju įvykiu ir mokėti draudimo išmoką, atlyginančią viso buto grindų keitimo išlaidas, nes pareiškėjai atsisakė bendradarbiauti ir nesutiko, kad būtų atlikta techninė ekspertizė, todėl draudikui buvo užkirstas kelias nustatyti, ar bute esantys grindų nelygumai yra susiję su 2017 m. rugpjūčio 21 d. įvykiu. Pareiškėjai su draudiko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjai remiasi draudikui pateiktais argumentais ir reikalauja, kad draudikas atnaujintų žalos administravimą, pateiktą 2017 m. spalio 20 d. ekspertizės išvadas bei sąmatinius skaičiavimus (po 2017 m. spalio 20 d. apžiūros eksperto sąmatiniai skaičiavimai buvo apie 10 300 Eur) ir pervestų į pareiškėjų sąskaitą pagal juos apskaičiuotą draudimo išmoką, atlyginančią viso buto grindų keitimo išlaidas.

Atsiliepime į pareiškėjų kreipimąsi draudikas nurodė nesutinkąs su pareiškėjų reikalavimu ir prašo jį atmesti. Draudikas nurodo, kad pareiškėjų reikalavimas yra nepagrįstas, nes draudikas tinkamai administravo žalos bylą, vykdė sutartyje nustatytas pareigas ir pareiškėjams atlygino apskaičiuotus nuostolius. Draudiko teigimu, tam, kad būtų mokama draudimo išmoka už vėliau atsiradusius buto grindų nelygumus, turėjo būti nustatyta, kad atsiradę grindų nelygumai yra priežastiniu ryšiu susiję su 2017 m. rugpjūčio 21 d. buto apliejimu, tačiau šiuo konkrečiu atveju

priežastinis ryšys nebuvo nustatytas, o tai suponuoja išvadą, kad draudikas pagrįstai nemokėjo papildomai apskaičiuotos 1 840,41 Eur draudimo išmokos.

Draudikas nurodo, kad pareiškėjai patirtą žalą grindžia hipotetiniais nuostoliais, kurių nėra ir kurių atsiradimas yra neįrodytas. Draudiko teigimu, apdraustą butą apžiūrėjo specialių žinių turintys asmenys ir pateikė išvadas, kad po vandens prasiskverbimo reikia pakeisti tik tamsiojo kambariuo (sandėliuko) grindis, o viso buto grindų dangos keisti nėra tikslinga. Išvadoje aiškiai nurodyta, kad tamsiojo kambariuo (sandėliuko) grindys būtų pakeistos be jokių slenksčių ar dangos aukščių skirtumo. Draudikas teigia suprantantis, kad realiai gali kažkiek skirtis grindų dangos atspalviai ar tonai, tačiau šią problemą padėtų išspręsti grindų dangos alyvavimo procedūra: atliekant ją suvienodinama grindų spalva. Kita vertus, draudiko nuomone, ažuolo masyvo senosios ir naujosios dalies atspalvių ar tonų idealus nesutapimas nėra pagrindas keisti visą grindų dangą, nes tai neturi jokios įtakos daikto struktūrai, paskirčiai, funkcionalumui, tarnavimo laikui ar patvarumui, t. y. nėra sukuriami jokie daikto naudojimą apribojantys veiksniai. Todėl, atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.38 straipsnyje įtvirtintą prievolių vykdymo ekonomiškumo principą, pareiškėjų reikalavimai pakeisti visą grindų dangą dėl tariamo grindų vientisumo neužtikrinimo yra nesuderinami su prievolių vykdymo principais, taip pat su draudimo sutarties kompensacine paskirtimi.

Draudikas taip pat pabrėžia, kad draudimo teisiniuose santykiuose draudėjas privalo nurodyti patirtų nuostolių dydį ir juos pagrįsti leistiniais įrodymais, o draudikas tik apskaičiuoja draudimo išmoką remdamasis draudimo sutartimi ir draudėjo pateiktais žalos dydį pagrindžiančiais dokumentais. Šiuo atveju pareiškėjai žalos dydį (10 300 Eur) įvardijo tik prašyme nagrinėti vartojimo ginčą, nurodydami, kad ši suma juos tenkintų, tačiau visai jos nepagrįsdami. Draudikas yra atlikęs preliminarinius skaičiavimus, kiek kainuotų pakeisti buto grindis, tačiau kainos labai įvairuoja, nes priklauso ne tik nuo pasirenkamos remonto technologijos, bet ir nuo remonto būdo ar net pasirinkto rangovo. Draudiko teigimu, šiuo atveju tai, kad draudikas vertino galimą finansinę riziką ir sąnaudas, nereiškia, kad draudikas privalo išmokėti pareiškėjų reikalaujamą papildomą ir niekuo nepagrįstą draudimo išmoką, nes tai būtų nesuderinama nei su draudimo sutarties sąlygomis, nei su draudimo išmokos kompensacine paskirtimi.

Draudikas nurodo ir tai, kad pareiškėjai aiškiai išreiškė poziciją, kad nesutinka leisti bute atlikti grindų dangos atodangos nelygumų vietoje, siekiant atlikti sumontuotos dangos paslėptų dalių (OSB plokštės, perdangos ir kitų elementų) techninę ekspertizę, ir tuo užkirto kelią žalos reguliavimo procedūroms ir grindų dangos papildomų nelygumų atsiradimo priežastims nustatyti. Draudiko teigimu, pareiškėjams atsisakant bendradarbiauti, o draudikui nenustačius, kad papildomi atsiradę grindų dangos nelygumai yra priežastiniu ryšiu susiję su 2017 m. rugpjūčio 21 d. įvykiu, draudikas neturi teisės pripažinti papildomai atsiradusių grindų dangos nelygumų draudžiamaisiais įvykiais.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pareiškėjams mokėtinos draudimo išmokos dydžio, šalims nesutariant, ar ginčo atveju draudimo išmoka turi atlyginti tik tamsiojo kambariuo (sandėliuko) grindų keitimo, ar viso buto grindų keitimo išlaidas.

Dėl draudiko 2017 m. rugsėjo 25 d. priimto sprendimo atlyginti tik už tamsiojo kambariuo (sandėliuko) grindų dangos keitimą pagrįstumo

Vadovaujantis CK 6.987 straipsniu, 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. Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 105 straipsnį, turto draudimo atveju draudimo išmokos dydis yra lygus dėl draudžiamąjį įvykių 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).

Svarbu pažymėti, kad tarp 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).

Sudarydama draudimo sutartį, draudėja siekė apsaugoti pareiškėjų turtinius interesus, susijusius su apdraustu turtu, nuo galimo žalos, o draudikas įsipareigojo išmokėti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Galiojantys teisės aktai leidžia draudikui nustatyti prisiimamos draudimo rizikos ir teikiamos draudimo apsaugos ribas – atvejus, kada mokama draudimo išmoka, kaip apskaičiuojama draudimo išmoka. Sudarydamas draudimo sutartį draudikas pasiūlo sąlygas, kurios apibrėžia jo prisiimamą riziką, ir pagal tai apskaičiuoja draudimo įmokos dydį. Nagrinėjamu atveju draudėjos ir draudiko sutartis buvo sudaryta pagal Taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis.

Taisyklių 10.2 papunktyje yra nustatyta, kad prie draudžiamąjį įvykių „vanduo“ priskiriami šie atvejai: a) vandens, jo sukeltų garų prasiskverbimas iš gretimų draudimo vietai patalpų; b) staigus ir netikėtas vandens, garų arba nuotekų išsiveržimas iš stacionaraus vamzdyno ar įrenginių, esančių draudimo vietoje, taip pat šio vandens ar nuotekų sukelti garai.

Iš byloje pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai reikalauja, kad draudikas padengtų viso buto grindų keitimo išlaidas, nes suremontuota tamsiojo kambariuko (sandėliuko) dalis skirsis nuo likusios (neremontuotos) grindų dangos dalies. Tačiau draudikas, atsisakydamas apmokėti viso buto grindų keitimo išlaidas, vadovaujasi surinktais įrodymais ir teigia laikęsis draudimo apsaugos sąlygų ir tinkamai įvykdęs visas prievolės.

Vertindamas įrodymus Lietuvos bankas atsižvelgia ne tik į kiekvieno iš įrodymų objektyvumą, išsamumą, patikimumą, bet ir į įrodomųjų duomenų tarpusavio santykį ir tik iš įrodymų visumos daro išvadas apie tam tikrų ginčo atveju svarbių faktų buvimą arba nebuvimą. Pažymėtina, kad, siekdamas pagrįsti savo 2017 m. rugsėjo 25 d. sprendimą dėl ginčo atveju būtinų remonto išlaidų, draudikas vadovaujasi 2017 m. rugsėjo 18 d. UAB „Smart Claims“ atliktu Nuostolių sumos nekilnojamajam turtui įvertinimu Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Vertinimo ataskaita), kuriame nurodyta, kad „remiantis protingumo principais, viso buto grindų dangos keitimas yra neracionalus. Sugadinimas yra ūkinės paskirties, durimis izoliuotoje patalpoje.“ Lietuvos banko vertinimu, šie duomenys patvirtina, kad 2017 m. rugpjūčio 21 d. įvykęs įvykis lėmė poreikį keisti ne visą pareiškėjų buto grindų dangą, o tik jos dalį, t. y. 0,83 kv. m. tamsiojo kambariuko (sandėliuko) grindų dangos. Be to, svarbu yra tai, kad Vertinimo ataskaitoje akcentuojama, kad, keičiant grindis, „grindų lentos būtų klijuojamos, rankiniu būdu galuose suformuojant nuožulną. Todėl papildomas slenkstis ar sujungimo profilis nereikalingas, danga išlieka vientisa.“ Lietuvos banko nuomone, šios Vertinimo ataskaitoje konstatuotos aplinkybės patvirtina, kad, siekiant atkurti grindų dangą į iki įvykių buvusią padėtį, yra techninė galimybė pakeisti tik dalį grindų dangos, nekeičiant viso buto grindų, nes buto grindų aukštis nesiskirs ir danga išliks vientisa. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad šiuo atveju draudikas neprivalo atlyginti už viso pareiškėjų buto grindų dangos keitimą.

Papildomai atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad, pagal CK 6.38 straipsnio 3 dalį, prievolės turi būti vykdomos vadovaujantis ekonomiškumo principu. Įvertinus pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad draudikas pagrindė savo sprendimą būtinosiomis remonto išlaidomis pripažinti dalies grindų dangos remonto kainą. Toks draudiko sprendimas priimtas atsižvelgiant į grindų dangos sugadinimo pobūdį, atitinka draudimo sutartyje įtvirtintą šalių susitarimą dėl teikiamos draudimo apsaugos. Iš ginčo byloje pateiktų įrodymų visumos nėra pagrindo manyti, kad pareiškėjai būtų paneigę draudiko išvadą ir įrodę, kad grindų dangos sugadinimo pobūdis lemia poreikį keisti viso buto grindų dangą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko 2017 m. rugsėjo 25 d. priimtas sprendimas dėl draudimo išmokos dydžio yra pagrįstas, o pareiškėjų reikalavimas dėl draudimo išmokos, atlyginančios viso buto grindų keitimo išlaidas, mokėjimo yra atmestinas.

Dėl draudiko priimto sprendimo atsisakyti išmokėti draudimo išmoką už papildomus grindų dangos sugadinimus

Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. To paties straipsnio 3 dalies 1 punkte įtvirtinta, kad draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo.

Taisyklių 23.5 papunktyje yra nustatyta, kad atsitikus draudžiamajam įvykiui draudėjas privalo suteikti draudikui ar jo įgaliotam atstovui galimybę nevaržomai tirti įvykio aplinkybes, nustatyti nuostolio dydį.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes dėl draudimo sutartyje įtvirtintų draudėjo pareigų vykdymo, pažymėtina tai, kad kasacinis teismas yra ne kartą konstatavęs, jog draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu (lot. *uberrimae fidei*), dėl to draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti ir vykdyti (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2001 m. birželio 7 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-7-397/2001). Draudimo santykių ypatumai lemia šių santykių dalyvių pareigą ypač glaudžiai bendradarbiauti ir kooperuotis, padedant įgyvendinti vienas kitam savo teises bei vykdyti pareigas (CK 6.38 straipsnio 3 dalis).

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad šiuo atveju pareiškėjai reikalauja, kad draudikas papildomus grindų sugadinimus, atsiradusius po 2017 m. rugsėjo 25 d. priimto sprendimo, pripažintų draudžiamaisiais įvykiais ir atlygintų viso buto grindų dangos keitimo išlaidas. Tačiau draudikas, atsisakydamas išmokėti draudimo išmoką, nurodo, kad pareiškėjai nebendradarbiavo su draudiku ir nesuteikė galimybės ištirti po 2017 m. rugsėjo 25 d. priimto sprendimo atsiradusių papildomų grindų dangos deformacijų atsiradimo priežasties, todėl draudikas negalėjo įsitikinti draudžiamojo įvykio fakto buvimu.

Vertinant Lietuvos bankui pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad pareiškėjai po 2017 m. rugsėjo 25 d. draudiko priimto sprendimo 2017 m. rugsėjo 29 d. ir 2017 m. spalio 17 d. pastebėjo, kad atsirado papildomų grindų sugadinimų, todėl kreipėsi į draudiką ir reikalavo išmokėti draudimo išmoką už viso buto grindų keitimą. Siekdamas nustatyti papildomų sugadinimų priežastis, draudikas atliko sugadintų grindų apžiūras. 2017 m. spalio 20 d. apžiūros metu buvo surašytas Sunaikinto, apgadinto turto apžiūros aktas, kuriame užfiksuota, kad pareiškėjų bute sienų drėgnumas yra 0 proc. (vienodas ir ties įvykio vieta, ir kituose kambariuose), o parketlėnčių drėgnumas svyruoja nuo 2 iki 12 proc. Siekdamas nustatyti grindų drėgmės atsiradimo priežastis, draudikas kreipėsi į pareiškėjus, kad būtų leista atlikti pareiškėjų grindų techninę ekspertizę. Pareiškėjai nesutiko, kad tokia ekspertizė būtų atliekama, todėl draudikas negalėjo įsitikinti, ar papildomos buto grindų dangos deformacijos yra 2017 m. rugpjūčio 21 d. įvykio pasekmė. Lietuvos banko vertinimu, 2017 m. spalio 20 d. apžiūros metu nustatytas viso buto sienų (0 proc.) ir grindų (išplitęs visame bute, nustatytas net labiausiai nuo tamsiojo kambariuo (sandėliuko) nutolusiose vietose ir svyruojantis nuo 2 iki 12 proc.) drėgnumas draudikui pagrįstai galėjo sukelti abejonių dėl žalos atsiradimo aplinkybių, todėl draudikas turėjo

teisėtą pagrindą ir pareigą atlikti techninę ekspertizę tam, kad būtų nustatytos grindų deformacijos atsiradimo priežastys. Pažymėtina, kad pareiškėjai, neduodami sutikimo atlikti techninę ekspertizę, nesuteikė draudikui ar jo įgaliotam atstovui galimybės nevaržomai tirti įvykio aplinkybes, nebendradarbiavo su draudiku. Taigi, atsižvelgiant į visas šias nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjai iš esmės nesilaikė tiek teisės aktuose, tiek Taisyklių 23.5 papunktyje nustatytų draudėjų pareigų, todėl draudikui buvo užkirstas kelias tinkamai administruoti žalos bylą, nustatyti papildomų deformacijų atsiradimo šaltinį ir priimti teisingą ir pagrįstą sprendimą, nes, vadovaudamasis Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 1 punktu, draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo.

Apibendrinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad draudiko priimtas sprendimas atsisakyti pareiškėjams išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią už 2017 m. rugsėjo 29 d. ir 2017 m. spalio 17 d. atsiradusių papildomų grindų deformacijų remontą, atitinka tiek draudimo sutartyje, tiek teisės aktuose įtvirtintas nuostatas. Atsižvelgiant į visus sprendime nurodytus argumentus, darytina išvada, kad draudikas priėmė pagrįstą sprendimą nemokėti papildomos draudimo išmokos, o pareiškėjų reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, kuri atlygintų viso buto grindų keitimo išlaidas, yra atmestinas.

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 pareiškėjų L. ir J. P. reikalavimus.

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