



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. rugsėjo 30 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-391
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta gyventojų turto draudimo sutartis (draudimo liudijimo Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – Draudimo sutartis), draudimo laikotarpis – nuo 2019 m. balandžio 3 d. iki 2020 m. balandžio 2 d. Draudimo sutartimi pagal Gyventojų turto draudimo taisykles Nr. 060 (įsigaliojo nuo 2017 m. kovo 21 d.) buvo apdraustas pareiškėjai priklausantis butas, esantis adresu: *(duomenys neskelbtini)*.

Pareiškėja draudikui 2020 m. sausio 16 d. pateikė pranešimą apie apdraustam butui padarytą žalą (toliau – Įvykis). 2020 m. sausio 20 d. draudiko atstovės UAB „Smart Claims“ ekspertas atliko sugadinto turto apžiūrą ir surašė Turto apžiūros aktą (toliau – Aktas). Akte nurodyta, kad „klientės teigimu, butas užlietas iš aukščiau esančio buto“. Akte užfiksuoti vonios sugadinimai ir kambario (svetainės) sienų bei lubų defektai. Akte taip pat įtvirtinta, kad „klientė nurodė, kad, jos manymu, aplieti ir kiti kambariai, tačiau apžiūros metu defektų nesimatė. Tikėtina, kad abiejų kambarių defektai tarpusavyje nesusiję, atskiri įvykiai.“

Draudikas 2020 m. balandžio 1 d. raštu pareiškėją informavo, kad administruodamas Įvykį kreipėsi į kitas draudimo įmones, siekdamas surinkti informaciją, ar kitose draudimo įmonėse nebuvo administruotos žalų bylos pagal pareiškėjos pateiktus pranešimus apie jai priklausančio buto sugadinimus. Draudikas pareiškėjai nurodė, kad buvo gautas atsakymas „iš kitos draudimo bendrovės, kad už patalpą 44-4 (kambarį) nuostolis buvo atlygintas pilnai, įtraukiant lubas, sienas ir grindis“. Draudikas pabrėžė, kad iš kitos draudimo įmonės buvo gautos sugadinto turto, kurių sugadinimų remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka pareiškėjai buvo išmokėta, nuotraukos. Iš gautų nuotraukų matyti, kad, kitai draudimo įmonei pareiškėjai išmokėjus draudimo išmoką, pareiškėjos turto remontas nebuvo atliktas (t. y. visa draudimo išmokos, atlyginančios turto sugadinimų remonto išlaidas, suma nebuvo panaudota pagal paskirtį). Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas pareiškėją informavo, kad buvo apskaičiuotos Akte užfiksuotų vonios sugadinimų remonto išlaidos – 156 Eur. Kadangi Draudimo sutartyje nustatyta, jog šalys susitarė dėl 90 Eur išskaitos taikymo, draudimo išmokos, atlyginančios Įvykio metu padarytą žalą (t. y. atlyginančios vonios sugadinimų remonto išlaidas), suma yra lygi 66 Eur.

Pareiškėja nesutiko su apskaičiuotos žalos dydžiu, todėl draudikui pateikė pretenzijas. 2020 m. sausio 29 d. pareiškėjos draudikui pateiktoje pretenzijoje nurodyta, kad Įvykio metu buvo „užpiltas visas butas. Šį kartą užpilta ir ta dalis buto, kurioje remontas padarytas 2019 m. birželio mėnesį. Sugadintos vonios ir WC lubos, virtuvės lubos ir sienos.“ Pareiškėja 2020 m. sausio 29 d. pretenzijoje draudikui nurodė, kad sugadinto turto apžiūra buvo atlikta praėjus 4 dienoms po Įvykio. Pareiškėja pabrėžė, kad „esant šildymo sezonui, ir dar, prižiūrint užpylimus virtuvėje, ventiliatoriaus pagalba“, sugadinto turto apžiūros metu galėjo būti užfiksuota netikslus buto sugadinimų mastas. Pareiškėja teigė, kad atlikęs sugadinto turto apžiūrą draudiko atstovas informavo, kad virš pareiškėjos buto (47 buto) esančio buto savininkė draudiko atstovui nesuteikė galimybės nustatyti Įvykio kilimo ir žalos atsiradimo priežasčių. Pareiškėja nurodė, kad toks „kaimynės poelgis prilyginamas užpylimo vietos ir priežasčių piktybiškam nuslėpimui“.

Pareiškėja įvykio priežastį sieja su virš jos buto esančio buto savininkų savavališkai „įrengta prie šildymui skirtų vamzdžių reguliuojančia įranga (dėl galimai išvedžiuoto šildymo po grindimis perkonstravimo, patobulinimo ir dėl, galimai, nuo šildymui skirtų vamzdžių, antvamzdžių įmontavimo)“ ir dėl minėtos įrangos į pareiškėjos butą prasiskverbusios drėgmės poveikiu apdraustam turtui. Pareiškėja draudikui 2020 m. balandžio 2 d. raštu pateiktoje pretenzijoje nurodė, kad į 66 Eur draudimo išmoką nepagrįstai nebuvo įskaičiuotos miegamojo ir virtuvės sugadinimų remonto išlaidos. Pareiškėja nurodė, kad įvykį lėmė „piktybiškas užpylimas, o ne atsitiktinis“.

Pareiškėja sugadinimus, kurių remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka nebuvo išmokėta, detalizavo 2020 m. balandžio 14 d. raštu draudikui pateiktoje pretenzijoje. Pareiškėja pabrėžė, kad draudikas jai nepateikė paaiškinimų, „kur dingo virtuvės, WC ir miegamojo po minėto užpylimo įvykio padarinių atstatymo darbų su medžiagomis draudimo išmokos. 2020 m. sausio 20 d. eksperto vertintojo ir bendri vaizdai buvo dalių buvo nufotografuoti, ir koridorius, ir salonas, nors ir perspėjau, kad nepadarytas remontas, esančius sulietus užfiksavo šlapius.“

Atsižvelgdamas į pateiktas pretenzijas, draudikas pareiškėją 2020 m. balandžio 24 d. raštu informavo, kad priėmė sprendimą atlikti papildomą apdrausto turto apžiūrą, siekdamas nustatyti, ar dėl įvykio buvo padaryta ir kitų buto patalpų sugadinimų, kurių remonto išlaidų neatlygino draudiko apskaičiuota 66 Eur draudimo išmoka. Po 2020 m. balandžio 28 d. atliktos papildomos turto apžiūros draudiko atstovo sudarytame Turto apžiūros akte nurodyta, kad „papildomos žalos nėra“. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, draudikas konstatavo, kad išmokėta 66 Eur draudimo išmoka atlygino visų įvykio metu padarytų sugadinimų remonto išlaidas.

Nesutikdama su draudiko sprendimu išmokėti tik 66 Eur draudimo išmoką, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja rėmėsi draudikui pateiktose pretenzijose nurodytomis aplinkybėmis ir draudikui kėlė reikalavimą išmokėti papildomą draudimo išmoką, atlyginančią visą jos turtui padarytą žalą.

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas nurodė, kad išmokėta 66 Eur draudimo išmoka visiškai atlygino įvykio metu padarytų sugadinimų remonto išlaidas. Draudikas pabrėžė, kad draudiko atstovo 2020 m. balandžio 28 d. atliktos papildomos turto apžiūros metu buvo nustatyta, kad pareiškėjos nurodyti WC, virtuvės ir miegamojo defektai buvo „šešėliai ir su įvykiu nesusiję defektai“. Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad jam nekyla pareiga mokėti pareiškėjos reikalaujamos WC, virtuvės ir miegamojo sugadinimų remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos.

Draudikas 2020 m. rugsėjo 24 d. ir 25 d. Lietuvos bankui pateiktuose papildomuose paaiškinimuose taip pat nurodė neginčijantis fakto, kad per įvykį buvo apgadinta svetainė. Tačiau, draudiko teigimu, AB „Lietuvos draudimas“ išmokėta draudimo išmoka atlygino viso pareiškėjos buto remonto išlaidas. Kadangi kambario remontas iki įvykio nebuvo atliktas, todėl, draudiko teigimu, išmokėjus pareiškėjos reikalaujamą kambario remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, pareiškėja gautų dvi draudimo išmokas už tą pačią žalą.

Argumentą, kad AB „Lietuvos draudimas“ išmokėjo viso pareiškėjos buto remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, draudikas grindė UAB „Termola“ pateiktame Komerciniame pasiūlyme, pagal kurio duomenis buvo apskaičiuota AB „Lietuvos draudimas“ pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka, nurodyta informacija apie nustatytas remontuojamų buto plotų remonto išlaidas. Draudiko teigimu, UAB „Termola“ parengto Komercinio pasiūlymo duomenis palyginus su draudimo liudijime įtvirtinta informacija apie apdrausto buto plotą, darytina išvada, kad iki įvykio AB „Lietuvos draudimas“ pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka atlygino viso buto remonto išlaidas. Kadangi pareiškėja gavusi draudimo išmoką iš AB „Lietuvos draudimas“ kambario (svetainės) remonto neatliko, draudikas nurodė, kad dėl įvykio metu apgadinto kambario (svetainės) pareiškėja nuostolio nepatyrė. Atsižvelgdamas į tai, draudikas konstatavo, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo išmokėti papildomą draudimo išmoką.

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, (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktą įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo išmokėti pareiškėjos nurodytų kambario (svetainės), WC, virtuvės ir miegamąjo sugadinimų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo.

1. Dėl draudiko sprendimo atsisakyti išmokėti Akte nurodytų kambario sugadinimų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo

1.1. Dėl 2019 m. sausio 23 d. Lietuvos banko sprendime Nr. 242-37 „Dėl X. X. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“ nustatytų aplinkybių

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, nustatyta, kad draudikas nesutiko su pareiškėjos reikalavimu išmokėti Akte nurodytų kambario (svetainės) sugadinimų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, nes, draudiko teigimu, šias išlaidas atlyginanti draudimo išmoka pareiškėjai buvo išmokėta AB „Lietuvos draudimas“ „pagal senesnius pareiškėjos registruotus įvykius šioje draudimo bendrovėje“. Draudikas nurodė, kad, sulyginus draudikui AB „Lietuvos draudimas“ pateiktas kambario sugadinimų, kurių remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka pareiškėjai buvo išmokėta, nuotraukas su draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. atliktos apdrausto turto apžiūros metu užfiksuotais sugadinimais, nustatyta, kad jie sutampa. Atsižvelgdamas į tai ir į tai, kad draudikui UAB „Termola“ pateikti duomenys patvirtino, kad iš AB „Lietuvos draudimas“ gavus kambario sugadinimų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką kambario remontas nebuvo atliktas, draudikas nusprendė, kad pareiškėja įvykio metu žalos nepatyrė.

Nagrinėjama atveju aplinkybių dėl kambario sugadinimų priežasčių tyrimo vertinimo nagrinėjimas yra susijęs su Lietuvos banke nagrinėtu tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ kilusiu vartojimo ginču (Lietuvos banko Priežiūros tarnybos Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento direktoriaus 2019 m. sausio 23 d. sprendimas Nr. 242-37 „Dėl X. X. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“ (toliau – Sprendimas), kuriame buvo nagrinėjamas iš turto draudimo sutarties, kuria buvo apdrausta virš pareiškėjos buto esančio buto savininko civilinė atsakomybė, kilęs ginčas pagal pareiškėjos pranešimus apie 2017 m. sausio 31 d., 2017 m. lapkričio 5 d., 2017 m. gruodžio 14 d., 2017 m. gruodžio 26 d., 2018 m. sausio 16 d. ir 2018 m. gegužės 2 d. įvykius.

Nagrinėdamas pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčą Lietuvos bankas nustatė, kad 2017 m. kovo 2 d. įvykusio 2014-tosios butų savininkų bendrijos (toliau – Bendrija) įgaliotinių susirinkimo (toliau – Susirinkimas) metu buvo priimtas nutarimas įpareigoti pareiškėją „atidengti buto virtuvėje vertikalų nuotekų vamzdį, kad būtų galima atlikti remonto darbus“. Šio nutarimo pagrindas – būtinybė nedelsiant pakeisti virtuvės vertikalaus nuotekų vamzdžio atkarpą III ir II aukštuose esančių pareiškėjos buto ir virš pareiškėjos buto esančio buto virtuvėse, *nes buvo nustatyta avarinė padėtis*. Nagrinėjant ginčą nustatyta, kad virtuvės vertikalaus nuotekų vamzdžio atkarpą (jungtis) yra nesandari, tai iš esmės patvirtino ir virš pareiškėjos buto esančio buto savininko AB „Lietuvos draudimas“ 2017 m. gruodžio 16 d. rašte pateikti paaiškinimai: „Buvo pastabų, kad drėksta daugiabučio bendro naudojimo vertikalaus nuotekų vamzdžio sujungimas mūsų bute, jis yra virtuvėje ~15 cm. nuo žemės (prikabinu ir kelias foto).“ Virš pareiškėjos buto esančio buto savininko AB „Lietuvos draudimas“ adresuotame 2017 m. gruodžio 16 d. rašte taip pat nurodyta, kad, nors po pareiškėjos pranešimo apie jos virtuvės užpylimą atliktos apžiūros sienų drėgmės požymių nebuvo nustatyta, tačiau „vėliau iš pirmo aukšto kaimynų sužinau, kad prieš 2 dienas būta užsikišusio vamzdžio – teoriškai, jei vertikalus vamzdis pas mus drėksta, o žemesniuose aukštuose užsikiša vamzdžiai, jie būdami pilni nuotekų, tampa sunkesniais ir galimai dar labiau „prasikėčia“ prastą jų jungtį mūsų bute. Tačiau jei pro tą jungtį ir pradėtų nežymiai bėgti nuotekos, jų mes nepastebėtumėm – kaip matosi iš nuotraukų, viskas bėgtų po mūsų plytelėmis (kad padaryt nuotraukas, teko iš šitos nišos ištraukt šaldytuvą, kuris vizualiai paslėpė tą jungtį).“

Nagrinėjant tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ kilusį vartojimo ginčą, buvo nustatyta, kad AB „Lietuvos draudimas“ nepatikrino visos prieinamos informacijos (Bendrijos pirmininkės, ūkvedės, santechniko, virš pareiškėjos buto ir po juo esančių butų savininkų turimos informacijos apie tarp pareiškėjos buto ir virš jo esančio buto virtuvių Bendrijos santechniko užfiksuotus vertikalaus nuotekų vamzdžio jungties (toliau – nuotekų vamzdžio jungtis) nesandarumus, draudikui pateiktų nuotraukų ir kitų duomenų, reikšmingų žalos atsiradimo pareiškėjos bute priežastims nustatyti). Todėl, remiantis Lietuvos bankui pateiktais faktiniais duomenimis ir vadovaujantis civilinėje teisėje faktų įrodomumo vertinimui taikomu tikimybių pusiausvyros principu (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d.

nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008), buvo padaryta išvada, kad vandens prasiskverbimo į pareiškėjos butą priežastis (nurodyta 2017 m. kovo 2 d. Bendrijos įgaliotinių susirinkime) – *nuotekų vamzdžio jungties avarija*, kuri buvo užfiksuota per Bendrijos santechniko atliktą apžiūrą. Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 4.82 straipsnio 1 ir 5 dalių ir Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo (toliau – DNSBĮ) 2 straipsnio 5 dalies 2 punkto nuostatomis ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. liepos 27 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. e3K-3-292-403/2018, suformuota kasacinio teismo suformuota praktika, nagrinėjant tarp pareiškėjos ir AB „Lietuvos draudimas“ kilusį vartojimo ginčą buvo konstatuota, kad namo, kuriame yra virš pareiškėjos buto esantis butas, vertikalus nuotekų vamzdis bendrosios dalinės nuosavybės teise priklauso šio namo butų savininkams, įskaitant ir virš pareiškėjos buto esančio buto savininką.

CK 4.83 straipsnio 3 dalyje ir DNSBĮ 21 straipsnio 3 dalies 1 ir 2 punktuose įtvirtinta butų savininkų pareiga tinkamai prižiūrėti, remontuoti ar kitaip tvarkyti bendrojo naudojimo objektus. Be to, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, formuodamas teismų praktiką, susijusią su daugiabučių gyvenamųjų namų butų ir kitų patalpų savininkų teisių į namo bendrojo naudojimo objektus įgyvendinimu, yra konstatavęs, kad atsakomybės subjektu pagal daugiabučio namo butų ir kitų patalpų savininkų, kaip bendraturčių, tarpusavio prievolės atlyginti žalą, atsiradusią jiems įgyvendinant namo bendrojo naudojimo objektų valdymo, naudojimo, disponavimo jais teisę, gali būti tik bendraturčiai, bet ne bendrija (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. liepos 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-292-403/2018; 2013 m. kovo 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2013).

CK 4.83 straipsnio 5 dalyje nustatyta, kad buto ir kitų patalpų savininkas (naudotojas) privalo leisti įgaliotiems asmenims remontuoti ar kitaip tvarkyti jo bute ir kitose patalpose esančią bendrojo naudojimo mechaninę, elektros, techninę ir kitokią įrangą. Kadangi AB „Lietuvos draudimas“ Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad pareiškėja atsisakė vykdyti Susirinkime nustatytą įpareigojimą leisti Bendrijos santechnikui atlikti namo bendrojo inžinerinės įrangos gedimo remontą, virš pareiškėjos buto esančio buto savininko atleidimo nuo civilinės atsakomybės sąlygos nebuvo įrodytos. Remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis, Sprendime buvo konstatuota, kad draudikas įrodymais nepaneigė, kad pareiškėjos pranešimuose apie 2017 m. sausio 31 d., 2017 m. gruodžio 14 d. ir 2018 m. sausio 16 d. įvykius nurodyta žala jos turtui negalėjo būti padaryta dėl nuotekų vamzdžio jungties avarijos į pareiškėjos butą prasiskverbusios drėgmės poveikio ir dėl netinkamos bendrosios inžinerinės įrangos priežiūros virš pareiškėjos buto esančio buto savininkui atsiradusios civilinės atsakomybės.

1.2. Dėl Sprendime nurodytų aplinkybių apie AB „Lietuvos draudimas“ administruotų 2017 m. sausio 31 d., 2017 m. gruodžio 14 d. ir 2018 m. sausio 16 d. įvykių metu padarytos žalos atsiradimo priežastis reikšmės, vertinant įvykio aplinkybes

Lietuvos bankas Sprendime konstatavo, kad pateiktuose dokumentuose nurodyti duomenys suteikia pagrindą daryti išvadą, kad, draudikui administruojant 2017 m. sausio 31 d., 2017 m. gruodžio 14 d. ir 2018 m. sausio 16 d. įvykius, nuotekų vamzdžio avarijos pasekmės nebuvo pašalintos. Kadangi dėl nurodytos avarijos drėgmė iš virš pareiškėjos buto esančio buto galėjo skverbti ir įvykio metu, darytina išvada, kad, prieš atsisakant išmokėti Akte nurodytų kambario sugadinimų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, draudikui buvo svarbu iširti, ar nuotekų vamzdžio jungtis yra sandari.

Vertinant tai, ar draudikas turėjo galimybę įvertinti nuotekų vamzdžio būklę iki įvykio ir įvertinti, ar įvykį galėjo lemti tai, kad nebuvo pašalintas nuotekų vamzdžio jungties nesandarumas, svarbu pažymėti, kad Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad draudikas pagal Draudimo sutartį taip pat administravo 2019 m. balandžio 10 d. įvykį. 2019 m. balandžio 11 d. iš virš pareiškėjo buto esančio buto savininko buvo gauta informacija, kad jo civilinė atsakomybė yra drausta AB „Lietuvos draudimas“. Svarbu pažymėti, kad 2019 m. gegužės 9 d. raštu AB „Lietuvos draudimas“ taip pat draudiką informavo apie Sprendimą. Taigi draudikas turėjo galimybę patikrinti Sprendime nurodytas aplinkybes dėl Lietuvos bankui pateiktuose dokumentuose užfiksuotų duomenų apie nuotekų vamzdžio jungties nesandarumą.

Taisyklių 54.1 papunktyje nustatyta, kad draudikas įsipareigojo draudėjui išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią žalą dėl tiesioginio apdrausto turto sugadinimo dėl trečiųjų asmenų veiksmų ar neveikimo, jeigu jiems dėl to kyla civilinė atsakomybė. Sprendime buvo

nurodytos aplinkybės apie dėl vandens į pareiškėjos butą prasiskverbimo (kurį lėmė nuotekų vamzdžio jungties nesandarumas) virš pareiškėjos buto esančio buto savininkui kylančios civilinės atsakomybės. Kadangi Sprendime nurodyti duomenys yra reikšmingi, siekiant nustatyti, ar Akte nurodytų kambario sugadinimų remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka neturi būti mokama pagal Taisyklių 54.1 papunkčio sąlygas, draudikas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalies 2 punkto ir 7 dalies nuostatomis, turėjo pareigą ištirti Sprendime nurodytą informaciją apie nuotekų vamzdžio būklę (t. y. ištirti, ar Bendrijos santchniko nustatyti nuotekų vamzdžio jungties nesandarumai iki įvykio buvo pašalinti, ar drėgmės į apdrausto buto kambarį (svetainę) prasiskverbimą galėjo lemti nuotekų vamzdžio avarija ir kt.).

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi draudikas tik nurodė, kad jo atstovas virš pareiškėjos buto esančio buto savininkams „paliko pranešimą“, kuriame prašoma informuoti, ar jų civilinė atsakomybė yra drausta kitoje draudimo įmonėje, ir pateikti paaiškinimus dėl įvykio aplinkybių. Atkreiptinas dėmesys, kad draudikas nepateikė jokių įrodymų, kad draudiko atstovas paliko pirmiau minėtą pranešimą. Vis dėlto Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad 2019 m. balandžio 10 d. įvykio administravimo metu draudikui buvo pateikta informacija, kad minėto įvykio metu galiojo AB „Lietuvos draudimas“ ir virš pareiškėjos buto esančio buto savininko sudaryta draudimo sutartis ir buvo teikiama civilinės atsakomybės draudimo apsauga. Taigi informacija, ar įvykio metu galiojo minėta civilinės atsakomybės draudimo apsauga, net ir virš pareiškėjos buto esančio buto savininkui nepateikus, draudiko teigimu, draudiko atstovo prašytų duomenų, draudiko galėjo būti patikrinta pagal administruojant 2019 m. balandžio 10 d. įvyki surinktus duomenis apie civilinės atsakomybės draudimo apsaugos galiojimo terminą arba draudikui kreipusis į AB „Lietuvos draudimas“, kad būtų pateikti paaiškinimai, ar civilinės atsakomybės draudimo apsauga įvykio metu virš pareiškėjo buto esančiam butui buvo teikiama.

Siekdamas surinkti informaciją apie įvykio priežastis, draudikas turėjo galimybę kreiptis į Bendrijos pirmininką, ūkvedę, santchniką ir namo, kuriame yra apdraustas butas, kitų butų savininkus (pvz., po pareiškėjos butu esančio buto savininkę, į kurios butą, virš pareiškėjos buto esančio buto savininko AB „Lietuvos draudimas“ adresuoto 2017 m. gruodžio 16 d. rašto duomenimis, taip pat per nuotekų vamzdžio jungties nesandarumus buvo prasiskverbiosios nuotekos, ir kt.), prašydamas pateikti duomenis apie nuotekų vamzdžio būklę iki įvykio. Darytina išvada, kad draudikas nepagrįstai netyrė Akte nurodytų kambario sugadinimų priežasčių, nepatikrino Sprendime nurodytų su nuotekų vamzdžio jungties nesandarumu susijusių aplinkybių ir to, ar gedimas buvo pašalintas dar iki įvykio, taip pat įrodymais nepaneigė, kad dėl Sprendime nurodyto nuotekų vamzdžio jungties nesandarumo negalėjo prasiskverbti drėgmė, lėmusi Akte užfiksuotus kambario sugadinimus.

1.3. Dėl draudimo apsaugos taikymo įvykio metu užfiksuotiems kambario sugadinimams

2020 m. gegužės 22 d. raštu pateiktame atsakyme į pareiškėjos 2020 m. gegužės 12 d. pretenziją draudikas neginčijo, kad įvykio metu kambariui (svetainei) nebuvo padaryta žala. Draudikas tik nurodė, jog draudimo išmoka, atlyginanti Akte nurodytų kambario sugadinimų remonto išlaidas, nebuvo mokama, nes „nuostolis buvo atlygintas kitos draudimo bendrovės ir patalpų remontas nebuvo atliktas, tai patvirtino ir rangovas, kuris Jūsų bute atlikinėjo remonto darbus, nurodydamas patalpas, kuriose darbai buvo atliekami.“ Tuo, kad iš AB „Lietuvos draudimas“ gavus draudimo išmoką kambarys (svetainė) nebuvo suremontuotas, kaip įrodymu, jog įvykio metu kambariui (svetainei) nebuvo padaryta žala, draudikas rėmėsi ir Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi.

Aplinkybes, kad draudikas neginčijo fakto, jog įvykio metu nebuvo padaryta žala, taip pat patvirtina draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. apžiūros duomenys, nes Akte draudiko atstovas nenurodė jokios informacijos, kad užfiksuoti kambario sugadinimai buvo padaryti prieš įsigaliojant Draudimo sutartimi teikiama draudimo apsaugai. Be to, Akte nebuvo nurodyta jokių aplinkybių, kurių pagrindu būtų galima daryti išvadą, kad užfiksuotos kambario drėgmės dėmės galėjo atsirasti dėl staigaus ir netikėto įvykio (drėgmės iš virš pareiškėjos buto esančio buto prasiskverbimo). Draudikas nesirėmė aplinkybėmis, kad kambariye užfiksuotos drėgmės dėmės atsirado dėl tęstinio, laipsniško drėgmės poveikio (t. y. Taisyklių 76.1.13 papunktyje nurodyto nedraudžiamojo įvykio požymių), ir Akte nenurodė jokių duomenų apie tęstinio drėgmės poveikio požymius (pvz., pelėsis ir pan.) kambariye, kuriam padarytos žalos faktas buvo nurodytas Akte. Taigi, nors draudiko atstovas Akte nurodė, kad

vonios sugadinimai, dėl kurių padarymo šalių ginčo nėra, galėjo būti padaryti kitu nei kambario (svetainės) sugadinimai metu, tačiau draudikas neįrodė, kad dėl kambario sugadinimų nėra taikoma Draudimo sutartimi teikiama draudimo apsauga (t. y. kad šie sugadinimai buvo padaryti iki Draudimo sutarties įsigaliojimo ir (arba) kad jų pobūdis atitinka Taisyklių 76.1.13 papunktyje nurodyto nedraudžiamojo įvykio požymius).

Draudikas taip pat nenurodė jokių aplinkybių, kad iš draudiko atstovo padarytų nuotraukų galima teigti, kad drėgmė į apdrausto buto kambarį prasiskverbė iki sudarant Draudimo sutartį arba kad nuotraukose matomas drėgmės pobūdis atitinka 76.1.13 papunktyje nurodyto nedraudžiamojo įvykio požymius. Remiantis draudiko 2020 m. gegužės 22 d. rašte pareiškėjai pateiktais paaiškinimais, darytina išvada, kad draudikas tik teigė, jog 2020 m. sausio 20 d. draudiko atstovo užfiksuoti kambario sugadinimai savo apimtimi sutapo su iki Draudimo sutarties sudarymo apdrausto buto kambariui padarytais sugadinimais, kurių remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka pareiškėjai buvo išmokėta AB „Lietuvos draudimas“. Todėl, remiantis nurodytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad draudikas nerinko įrodymų apie įvykio metu apdraustam turtui padarytų sugadinimų (įskaitant ir kambario sugadinimus) atsiradimo priežastis, taip pat remiantis civilinėje teisėje faktų įrodymo problemai spręsti taikytinu tikimybių pusiausvyros principu, darytina išvada, kad Akte nurodyti kambario sugadinimai buvo padaryti įvykio metu.

Kadangi draudikas nepateikė įrodymų, leidžiančių teigti, kad kambario (svetainės) sugadinimai nebuvo padaryti įvykio metu, vadovaudamasis Taisyklių 46 punktu, Lietuvos bankas 2020 m. rugsėjo 24 d. raštu draudikui pasiūlė pakartotinai apsvarstyti galimybę taikiai užbaigti tą vartojimo ginčo dalį, kurioje pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą dėl kambario sugadinimo taikyti draudimo apsaugą (t. y. pareiškėjai išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos kambario remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką). Taisyklių 46 punkte nustatyta, kad Lietuvos bankas imasi priemonių vartotojui ir finansų rinkos dalyviui sutaikyti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, Lietuvos banko nuomone, dėl konkrečių ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusių aplinkybių taikus susitarimas įmanomas.

Draudikas 2020 m. rugsėjo 24 d. raštu Lietuvos banką informavo neginčijantis, kad įvykio metu padarytas kambario (svetainės) „apliejimas buvo pasikartojantis“. Tačiau draudikas nurodė, kad pareiga išmokėti kambario remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką nekyla todėl, kad dėl kambario sugadinimo pareiškėjos patirtą nuostolį jau atlygino AB „Lietuvos draudimas“ išmokėta draudimo išmoka. Darytina išvada, kad draudikas sutiko, kad Akte nurodyta žala kambariui buvo padaryta įvykio metu ir kad dėl nepašalintos nuotekų vamzdžio jungties pareiškėjos kambarys ir vonia galėjo būti dar kartą užlieti ir dėl to buvo padaryta žala. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas patvirtino, kad įvykio metu buvo padaryti kambario (svetainės) sugadinimai, tačiau iš esmės teigė, kad sugadinimų mastas nebuvo didesnis už AB „Lietuvos draudimas“ administruotų įvykių metu užfiksuotą pareiškėjos butui dėl vandens iš viršuje esančio buto prasiskverbimo padarytų defektų, kurių remonto išlaidas atlygino išmokėta draudimo išmoka, kiekį. Kadangi, draudiko teigimu, AB „Lietuvos draudimas“ išmokėta draudimo išmoka visiškai atlygino kambario (svetainės) remonto išlaidas, draudikui nekyla pareiga pareiškėjai mokėti Akte nurodytų kambario sugadinimo remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos.

1.4. Dėl Akte užfiksuotų kambario (svetainės) sugadinimų atitikties sugadinimams, dėl kurių AB „Lietuvos draudimas“ pareiškėjai išmokėjo draudimo išmoką

Pažymėtina, kad draudikas įvykio metu ir iki įvykio padarytų kambario sugadinimų (kurių remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka buvo išmokėta AB „Lietuvos draudimas“) sutapimo aplinkybes grindė AB „Lietuvos draudimas“ iki įvykio užfiksuotų ir nesuremontuotų kambario (svetainės) sugadinimų nuotraukų ir draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. apžiūros metu darytų kambario sugadinimų nuotraukų palyginimu.

Atsižvelgiant į draudiko nurodytas aplinkybes, visų pirma svarbu pažymėti, kad Lietuvos bankas nėra įgaliotas atlikti nuotraukų ekspertizų ir negali nustatyti, ar AB „Lietuvos draudimas“ ir draudiko atstovo darytose nuotraukose užfiksuotas kambario (svetainės) sugadinimų mastas sutampa. Draudikas nepateikė objektyvių įrodymų (pvz., nuotraukose užfiksuotų duomenų ekspertinio vertinimo), neginčijamai patvirtinančių kambario (svetainės) nuotraukų padarymo datą, nuotraukose užfiksuotų defektų fakto pagrindimą, jų atsiradimo priežasčių ir sugadinimų pobūdžio vertinimą ir kt. Lietuvos bankas nėra kompetentingas spręsti, kad dėl įvykio metu padarytos žalos ir žalos, kurią atlyginanti draudimo išmoka buvo išmokėta AB „Lietuvos draudimas“, apimties įvykio metu nebuvo padaryta daugiau nuostolių

(t. y. iš draudiko pateiktų nuotraukų nustatyti, kad dėl įvykio metu kambariui padarytų sugadinimų nebūtų atlikta daugiau remonto darbų, kad nebūtų panaudota daugiau statybinių medžiagų, kad sutampa remonto darbų trukmė ir turi būti taikomi tokie patys darbų valandų įkainiai ir kt.).

Be to, iš Lietuvos bankui pateiktų nuotraukų kopijų nėra galimybės nustatyti, kad iki įvykio padaryti kambario sugadinimai sutapo su draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. atliktos apžiūros metu darytose nuotraukose užfiksuotais kambario sugadinimais. Draudiko nurodytose AB „Lietuvos draudimas“ darytose nuotraukose, skirtingai nei draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. darytose nuotraukose, nėra ryškiai matomų drėgmės dėmių kambaryje. Draudiko nurodytose AB „Lietuvos draudimas“ darytose nuotraukose nėra iš arti nufotografuotos vietos, kurioje draudiko atstovas užfiksavo kambario drėgmės dėmes po pareiškėjos pranešimo apie įvykį. Todėl iš šių nuotraukų nėra galimybės nustatyti, ar AB „Lietuvos draudimas“ užfiksavo drėgmės dėmes toje vietoje, kurioje drėgmės dėmės buvo užfiksuotos 2020 m. sausio 20 d. draudiko atstovo atliktos apžiūros metu. Darytina išvada, kad iš AB „Lietuvos draudimas“ darytų nuotraukų negalima teigti, kad pareiškėjai buvo išmokėta draudimo išmoka, atlyginanti būtent įvykio metu sugadinto (drėgmės poveikio sąlygoto defekto) ploto remonto išlaidas.

Nors draudikas teigė, kad AB „Lietuvos draudimas“ pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka atlygino viso kambario remonto išlaidas (t. y. net ir kambario plotų, kurie nebuvo sugadinti AB „Lietuvos draudimas“ administruotų įvykių metu), tačiau draudikas nepateikė UAB „Termola“ rašytinių paaiškinimų apie Komerciniame pasiūlyme nurodytą buto remonto mastą (t. y. nepateikė duomenų, patvirtinančių, kad UAB „Termola“ parengtame Komerciniame pasiūlyme buvo apskaičiuotos viso buto remonto išlaidos). Taigi draudikas Lietuvos bankui tepateikė 2019 m. vasario 15 d. UAB „Termola“ parengto Komercinio pasiūlymo kopiją, tačiau nepateikė šios remonto įmonės įrodymais pagrįstų paaiškinimų, patvirtinančių, kad minėtame Komerciniame pasiūlyme buvo įvertintos 2020 m. sausio 20 d. draudiko atstovo apžiūros metu užfiksuotų svetainės sugadinimų remonto išlaidos. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudikas UAB „Termola“ pateiktais įrodymais nepagrindė, kad Komerciniame pasiūlyme (pagal kurio duomenis AB „Lietuvos draudimas“ pareiškėjai išmokėjo draudimo išmoką) buvo įvertintos viso buto remonto išlaidos, įskaitant ir tų pačių kambario (svetainės) plotų, kurie turėtų būti remontuojami dėl įvykio metu padarytų kambario sugadinimų, remonto išlaidas.

Nors draudikas teigė, kad draudimo liudijime nurodytas apdrausto buto plotas patvirtina, kad pagal UAB „Termola“ parengtame Komerciniame pasiūlyme nurodytus remontuotinus lubų, sienų ir grindų plotus pareiškėjai iki įvykio buvo išmokėta įvykio metu padarytų kambario sugadinimų remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka, tačiau šie draudiko teiginiai yra vertintini kritiškai. Visų pirma Draudimo liudijime nėra detalizuoti kambarių (įskaitant ir svetainę) plotai. Be to, UAB „Termola“ pateiktame Komerciniame pasiūlyme nurodyti lubų senų dažų šalinimo, lubų gruntavimo, glaistymo, sienų tapetų šalinimo, gruntavimo, grindajuosčių keitimo ir kiti plotai bei jų remonto kainos, Lietuvos bankui nepateikus UAB „Termola“ rašytinių paaiškinimų apie Komerciniame pasiūlyme nurodytų remontuotinių kambario (svetainės) plotų sutapimą su įvykio metu sugadinto kambario plotu, negali patvirtinti, kad pagal Komercinio pasiūlymo duomenis pareiškėjai AB „Lietuvos draudimas“ išmokėta draudimo išmoka visiškai atlygino įvykio metu padarytų sugadinimų remonto išlaidas.

Kadangi draudikas Lietuvos bankui nepateikė UAB „Termola“ paaiškinimų apie Komerciniame pasiūlyme nurodytą kambario remonto darbų mastą (t. y. nepateikė paaiškinimų apie remontuojamus plotus, jų sutapimą su Akte nurodyta remontuojamų kambario plotų apimtimi ir pan.), todėl draudiko teiginiai, jog Komerciniame pasiūlyme buvo apskaičiuotos viso kambario remonto išlaidos, yra vertintini draudiko Lietuvos bankui pateiktų duomenų ir Lietuvos banko turimų įrodymų kontekste. Vertinant draudiko teiginius, reikšmingi faktiniai duomenys apie AB „Lietuvos draudimas“ Sprendime nurodytų rekomendacijų įgyvendinimą, nes minėta draudimo įmonė Sprendime nurodytų rekomendacijų pagrindu pareiškėjai išmokėdama draudimo išmoką vadovavosi UAB „Termola“ parengtu Komerciniu pasiūlymu.

AB „Lietuvos draudimas“, informuodama Lietuvos banką apie Sprendime nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą, Lietuvos bankui pateikė tarp pareiškėjos ir draudiko 2019 m. vasario 19 d. sudaryto Susitarimo (Taikos sutarties) (toliau – Susitarimas) kopiją. Susitarimo 2.1.2 papunktyje nurodyta, kad šalių sutarta išmokamos draudimo išmokos suma buvo

apskaičiuota pagal UAB „Termola“ sudarytą remonto darbų sąmatą, kuri „apima visus 2017 m. sausio 31 d., 2017 m. lapkričio 5 d., 2017 m. gruodžio 14 d., 2017 m. gruodžio 26 d., 2018 m. sausio 16 d. ir 2018 m. gegužės 2 d. įvykių metu galimai **atsiradusius defektus**“ buto virtuvėje, vonioje, tualete, didžiajame ir mažajame kambariuose. Todėl, skirtingai, nei teigia draudikas, Susitarimo duomenys negali pagrįsti, kad UAB „Termola“ pateiktame Komerciniame pasiūlyme buvo nurodytos viso buto remonto išlaidos, įskaičiuojant ir dėl minėtų įvykių nesugadintų buto plotų remonto darbus. Susitarime nėra nurodyta, kad AB „Lietuvos draudimas“, vykdydama Sprendime nurodytas rekomendacijas, priėmė sprendimą išmokėti viso pareiškėjos buto remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Priešingai, Susitarimo duomenys suteikia pagrindą konstatuoti, kad UAB „Termola“ apskaičiavo tik AB „Lietuvos draudimas“ administruoto draudžiamojo įvykių metu nustatytų kambario defektų (tik konkrečių draudžiamojo įvykių metu padarytų kambario sugadinimų) remonto išlaidas. Susitarimo duomenys nesuteikia pagrindo teigti, kad UAB „Termola“ nustatė didesnę remonto darbų mastą, nei būtinas Susitarime išvardytų įvykių metu sugadintoms patalpoms (patalpoms padarytiems konkrečioms defektams) atkurti į iki įvykių buvusią padėtį.

Be to, svarbu pažymėti, kad AB „Lietuvos draudimas“ draudikui 2019 m. gegužės 9 d. raštu pateikė paaiškinimus apie Sprendime nurodytą rekomendacijų įgyvendinimą. AB „Lietuvos draudimas“ minėtame rašte nurodė, kad pagal UAB „Termola“ nustatytas remonto išlaidas buvo apskaičiuota draudimo išmoka, kompensuojanti „viso pareiškėjos buto (t. y. virtuvės, 2 kambarių, koridoriaus, vonios, tualetų) apdailos keitimą ir atnaujinimą“. Vis dėlto iš AB „Lietuvos draudimas“ 2019 m. gegužės 9 d. rašte nurodytų aplinkybių matyti, kad minėta draudimo įmonė, teigdama, kad UAB „Termola“ apskaičiavo viso buto remonto išlaidas, draudikui tik nurodė šių išlaidų dydį ir paaiškino, kad „viso buto remonto išlaidos“ apima ne vienos patalpos, tačiau visų buto patalpų: „virtuvės, 2 kambarių, koridoriaus, vonios, tualetų“ patalpas. 2019 m. gegužės 9 d. AB „Lietuvos draudimas“ rašte nebuvo jokių duomenų, kad pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka atlygino ne tik draudžiamųjų įvykių metu padarytų defektų, tačiau ir nesugadintų buto patalpų plotų remonto išlaidas. Be to, draudikas Lietuvos bankui nepateikė jokių AB „Lietuvos draudimas“ įrodymais pagrįstų paaiškinimų, patvirtinančių draudiko teiginius, kad po Sprendimo priėmimo pareiškėjai buvo išmokėta viso buto remonto (įskaitant ir draudžiamųjų įvykių metu nepadarytus defektus) remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka.

Draudikas tik pateikė 2019 m. birželio 3 d. draudiko Žalų regresų grupės vadovo teisininko ir AB „Lietuvos draudimas“ žalų eksperto elektroninio susirašinėjimo, kurio metu draudiko ekspertui buvo persiųstos, AB „Lietuvos draudimas“ teigimu, 2018 m. vasario 15 d. darytos sugadinto buto nuotraukos, duomenis. Draudikas nurodė, kad „nuotraukose aiškiai matosi, kad patalpose nėra atliktas joks remontas (tie patys tapetai / sienų dažai matomi tiek AB „Lietuvos draudimas“ nuotraukose, tiek ADB „Gjensidige“ nuotraukose).“ Vadovaujantis šiais draudiko nurodytais duomenimis, darytina išvada, kad, draudiko teigimu, įvykių metu kambariui padarytų sugadinimų sutapimą su kambario defektais, kurių remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka buvo išmokėta AB „Lietuvos draudimas“, pagrindžia faktas, kad po to, kai AB „Lietuvos draudimas“ išmokėjo draudimo išmoką, viso buto (t. y. AB „Lietuvos draudimas“ 2019 m. gegužės 9 d. rašte nurodytų patalpų: „virtuvės, 2 kambarių, koridoriaus, vonios, tualetų“) remontas nebuvo atliktas.

Pažymėtina, kad nėra šalių ginčo dėl to, kad po to, kai AB „Lietuvos draudimas“ išmokėjo draudimo išmoką, nebuvo atliktas viso buto remontas. Minėtas aplinkybes pagrindžia ir 2020 m. vasario 25 d. UAB „Termola“ direktoriaus draudikui pateikti paaiškinimai, kad iki įvykių buvo atliktas tik vonios kambario ir virtuvės remontas. Tačiau, vertinant, ar įvykių metu buvo padaryti identiški sugadinimai, kurių remonto išlaidas atlyginanti draudimo išmoka jau buvo išmokėta AB „Lietuvos draudimas“, yra reikšmingas ne pats viso buto patalpų remonto (pagal Komerciniame pasiūlyme nurodytą remonto darbų mastą) neatlikimo faktas, o svarbūs draudiko surinkti neginčijami įrodymai, kad įvykių metu buvo sugadintas tas pats kambario (svetainės) plotas, kuris buvo sugadintas ir draudžiamojo įvykių, dėl kurio AB „Lietuvos draudimas“ pareiškėjai išmokėjo draudimo išmoką, metu.

Kaip minėta, Susitarimo duomenys negali pagrįsti draudiko teiginių, kad AB „Lietuvos draudimas“ pareiškėjai išmokėta draudimo išmoka atlygino viso buto remonto išlaidas. Be to, draudiko 2020 m. rugsėjo 25 d. raštu Lietuvos bankui pateikti paaiškinimai, kad AB „Lietuvos draudimas“ 2018 m. vasario 15 d. darytos nuotraukos patvirtina, kad iki įvykių nebuvo atliktas viso buto remontas, taip pat negali patvirtinti, kad įvykių metu buvo sugadintas tas pats kambario plotas, kurio remonto išlaidos buvo nurodytos UAB „Termola“ pateiktame

Komerciniame pasiūlyme. Darytina išvada, kad draudiko pateikti įrodymai negali pagrįsti jo teiginių, kad iki įvykio AB „Lietuvos draudimas“ užfiksuoti kambario sugadinimai visiškai sutapo su draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. atliktos apžiūros metu užfiksuotais kambario defektais ir kad šie įrodymai pagrindžia abiejų įvykių metu padarytų nuostolių sutapimo aplinkybes.

Kaip minėta, Lietuvos bankas iš draudiko pateiktų 2020 m. sausio 20 d. draudiko atstovo apžiūros metu darytų nuotraukų nėra kompetentingas spręsti, ar pagal įvykio metu padarytų kambario sugadinimų mastą (drėgmės paveiktą kambario plotą) į Komerciniame pasiūlyme nurodytus remontuotinus kambario plotus patenka ir įvykio metu padarytų kambario sugadinimų būtinų atlikti remonto darbų kiekis. Kadangi Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių įrodymų, patvirtinančių, kad įvykio metu buvo sugadinti būtent tie patys kambario plotai, kurių remonto išlaidos nurodytos Komerciniame pasiūlyme, todėl, neturint UAB „Termola“ įrodymais pagrįstų paaiškinimų, kad kambario remonto darbų mastas sutampa, draudiko teiginys, kad AB „Lietuvos draudimas“ jau atlygino tas pačias kambario remonto išlaidas, laikytinas neįrodytu.

Lietuvos bankui nebuvo pateikta įrodymų, pagrindžiančių, kad visiškai sutampa UAB „Termola“ parengtame Komerciniame pasiūlyme nurodytų ir įvykio metu padarytų kambario (svetainės) sugadinimų remonto darbų mastas ir pobūdis. Draudikas nepateikė ir kitų įrodymų (pvz., UAB „Termola“, AB „Lietuvos draudimas“ paaiškinimais ir faktiniais duomenimis pagrįsto draudiko atstovo užfiksuotos kambario žalos pobūdžio išsamaus ekspertinio vertinimo), neginčijamai patvirtinančių, kad iki įvykio padaryti kambario sugadinimai (kurių remonto išlaidas atlygino AB „Lietuvos draudimas“ išmokėta draudimo išmoka) ir defektų remonto darbų mastas visiškai sutapo su įvykio metu padarytų nuostolių kiekiu.

Remiantis Lietuvos banko nustatytais aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad draudikas įrodymais nepagrindė kambario sugadinimų, kurių remonto išlaidas atlygino AB „Lietuvos draudimas“ išmokėta draudimo išmoka, ir draudiko atstovo po įvykio Akte užfiksuotų kambario sugadinimų sutapimo, darytina išvada, kad draudikui kyla pareiga pagal Draudimo sutarties sąlygas apskaičiuoti įvykio metu padarytų Akte nurodytų kambario (svetainės) sugadinimų remonto išlaidas ir pareiškėjai išmokėti apskaičiuotas remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

2. Dėl draudiko sprendimo atsisakyti išmokėti pareiškėjos nurodytų WC, virtuvės ir miegamojo sugadinimų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką pagrįstumo

Reikalaujama atlyginti WC, virtuvės ir miegamojo sugadinimų remonto išlaidas, pareiškėja rėmėsi argumentais, kad minėtų apdrausto buto patalpų sugadinimai buvo padaryti dėl virš pareiškėjos buto esančio buto savininkų savavališkai „įrengtos prie šildymui skirtų vamzdžių reguliuojančios įrangos“, dėl kurios įrengimo į apdraustą butą prasiskverbė drėgmė ir padarė žalą apdraustam turtui. Pareiškėja taip pat nurodė, kad 2020 m. sausio 20 d. draudiko atstovo atliktos sugadinto turto apžiūros metu, be įvykio metu padarytų vonios ir kambario sugadinimų, buvo užfiksuoti ir WC, virtuvės ir miegamojo defektai. Pareiškėja nurodė, kad draudiko atstovas 2020 m. sausio 20 d. atliktos apžiūros metu užfiksavo sulietas, šlapias WC, virtuvės ir miegamojo patalpas. Pareiškėja taip pat rėmėsi Lietuvos bankui pateiktomis nuotraukomis ir nuotraukų kopijomis, nurodydama, kad šiuose dokumentuose nurodyti duomenys pagrindžia įvykio metu padarytą žalą, kurą lėmė virš pareiškėjos buto esančiame bute savavališkai įrengta šildymo įranga. Pareiškėja taip pat ginčijo draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. ir 2020 m. balandžio 28 d. apžiūrų duomenis.

2.1. Dėl draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. ir 2020 m. birželio 28 d. atliktų apžiūrų

Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu mokėti WC, virtuvės ir miegamojo patalpų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką, nurodė, kad 2020 m. sausio 20 d. draudiko atstovo atliktos sugadinto turto apžiūros metu pareiškėjos nurodyti kitų patalpų (išskyrus vonios ir kambario (svetainės) patalpas) defektai nebuvo užfiksuoti.

Draudiko teigimu, gavus pareiškėjos pretenzijas 2020 m. balandžio 28 d. buvo atlikta papildoma pareiškėjos nurodytų patalpų sugadinimų apžiūra. 2020 m. balandžio 28 d. papildomą apdrausto turto apžiūrą atlikęs draudiko atstovės UAB „Smart Claims“ ekspertas draudikui 2020 m. liepos 22 d. raštu pateiktuose paaiškinimuose nurodė: „klientės rodomi „defektai buvo šešėliai nuo esančių šalia daiktų ir baldų. Pašvietus telefone esančiu

žibintuvėliu šešėliai dingdavo, dėl to klientė neleido fotografuoti naudojant blykstę.“ Su surašytu defektų aktu klientė buvo supažindinta, tačiau pasirašyti atsisakė, nes akte nebuvo surašyti jos rodyti „defektai“. Draudiko atstovo parengtoje Žalos administravimo suvestinėje taip pat nurodyta, kad „papildomos apžiūros metu klientė parodė į šešėlius ir su įvykiu nesusijusius apdailos defektus, teigdama, kad tai yra užliejimo pasekmės. Klientė niekaip nesutiko, kad tai šešėliai, bet niekaip negalėjo paaiškinti, kodėl jie išnyksta pašvietus, todėl neleido fotografuoti su apšvietimu.“

Pareiškėja ginčydama draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. nustatytos žalos dydį, rėmėsi aplinkybe, kad minėta apžiūra buvo atlikta praėjus 4 paroms po pareiškėjos pranešimo apie įvykį. Pareiškėjos teigimu, šildymo sezono laikotarpiu virtuvėje padarytų sugadinimų galėjo būti neužfiksuota, nes draudiko atstovo atliktos apžiūros metu drėgmės dėmės virtuvėje galėjo būti išdžiūvusios. Draudikas, nesutikdamas su pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi pabrėžė, kad gavęs pareiškėjos pranešimą apie įvykį (2020 m. sausio 17 d.) kreipėsi į pareiškėją ir suderino abiem šalims tinkamą sugadinto turto apžiūros datą – 2020 m. sausio 20 d. Draudikas pabrėžė, kad „pagal žalos, padarytos vandeniui, pobūdį, žala vertinama tuomet, kai viskas išdžiūsta, nes tik patalpoms išdžiūvus aiškiai stebima vandens padaryta žala bei jos dydis. Vandeniui išdžiūvus, užpylimo padarinių gali ir nebelikti, o atskirais atvejais, žalos mastas gali padidėti. Taigi, turto apžiūros atlikimas po 4 parų nuo įvykusio įvykio neturėjo įtakos tikslaus žalos dydžio nustatymui.“

Atkreiptinas dėmesys, kad draudiko atliekamos sugadinto turto apžiūros, gavus draudėjo pranešimą apie įvykį, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, terminai nustatyti Taisyklių 129.1 papunktyje: draudikas per 3 darbo dienas su draudėju sutartu konkrečiu laiku privalo atvykti į įvykio vietą ir surašyti nustatytos formos turto sunaikinimo (sugadinimo) aktą, kuriame turi būti užfiksuota dėl draudžiamąjį įvykiu padaryta žala. Kadangi 2020 m. sausio 18–19 d. buvo ne darbo dienos, draudiko įgalioto atstovo 2020 m. sausio 20 d. atlikta sugadinto turto apžiūra atitinka Taisyklių 129.1 papunkčio sąlygas (t. y. sugadinto turto apžiūra buvo atlikta nepažeidžiant Taisyklių 129.1 papunktyje nustatytų terminų). Kadangi draudiko atstovas sugadinto turto apžiūrą atliko per Taisyklių 129.1 papunktyje nustatytą protingą terminą, minėtos apžiūros duomenys yra vertintini kaip objektyviausi, siekiant nustatyti įvykio metu apdraustam turtui padarytos žalos mastą. Be to, Akte nurodyta informacija, kad įvykio metu buvo apgadinta vonia ir kambarys ir kad kitų pareiškėjos nurodytų patalpų defektų nesimatė, buvo patvirtinta pareiškėjos parašu. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Akto turinys pareiškėjai buvo žinomas.

Remiantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalies nuostatomis, teisės aktai, įpareigojantys draudiką nustatyti draudžiamąjį įvykio faktą, pasekmes ir žalos dydį, lemia draudiko pareigą turėti ar įvykio administravimo metu pasitelkti kvalifikuotus darbuotojus, kurie yra kompetentingi įvertinti žalą. Lietuvos bankui nebuvo pateikta jokių įrodymų, kurių pagrindu būtų galima teigti, kad UAB „Smart Claims“ ekspertas, kuris 2020 m. sausio 20 d. ir 2020 m. birželio 28 d. atliko sugadinto turto apžiūras, nėra kompetentingas nustatyti žalos fakto ir užfiksuoti turto sugadinimą, kuriuos lėmė vandens prasisiskverbimas iš virš pareiškėjos buto esančio buto.

Taisyklių 132.1 ir 132.2 papunkčiuose nustatyta, kad draudėjas turi teisę samdyti nepriklausomus ekspertus ir remtis jų išvadomis, kad būtų nustatyta įvykio priežastis ir nuostolio dydis. Nepriklausomo eksperto išvados yra privalomos abiem draudimo sutarties šalims, jei nėra įrodoma, kad jos neteisingos. Kadangi Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad Akte įtvirtinti duomenys, kad pirmosios (atliktos per protingą terminą nuo pranešimo apie įvykį) apžiūros metu nebuvo nustatytų pareiškėjos nurodytų WC, virtuvės ir miegamojo sugadinimų, pareiškėjai buvo žinomi, pareiškėja Taisyklių 132.1 papunkčio pagrindu turėjo teisę kreiptis į nepriklausomą ekspertą dėl žalos vertinimo, tačiau pareiškėja į nepriklausomą vertintoją nesikreipė. Pareiškėja į nepriklausomą ekspertą nesikreipė ir po to, kai draudiko atstovas 2020 m. birželio 28 d. atliko pakartotinę apžiūrą, nors nesutiko du apžiūros metu nustatytomis ir 2020 m. birželio 28 d. akte nurodytomis aplinkybėmis, kad žalos pareiškėjos nurodytomis patalpoms padarymo faktas nebuvo užfiksuotas. Darytina išvada, kad pareiškėja objektyviais įrodymais nenuginčijo draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. ir 2020 m. birželio 28 d. atliktų apžiūrų duomenų, be to, pareiškėja nepateikė jokių įrodymų, leidžiančių suabejoti draudiko atstovo, atlikusio apdrausto turto apžiūras, kompetencija.

Nors pareiškėja teigė, kad draudiko atstovas per pirmąją apžiūrą nuotraukose

užfiksavo šlapias WC, virtuvės ir miegamojo patalpas, tačiau, draudikui Akte pažymėjus, kad nurodytų patalpų defektų 2020 m. sausio 20 d. nebuvo užfiksuota, pareiškėja, siekdama įrodyti savo teiginių pagrįstumą, nesikreipė į antstolį dėl Lietuvos Respublikos civilinio proceso (toliau – CPK) 635 straipsnio 4 dalyje nurodyto antstolio faktinių aplinkybių konstatavimo protokolo, kuriame būtų užfiksuoti pareiškėjos nurodytų patalpų sugadinimai, sudarymo. CPK 635 straipsnio 1 ir 4 dalyse nustatyta, kad faktinių aplinkybių konstatavimas – tai smulkus antstolio objektyviai matomų ir (ar) nustatomų faktinių aplinkybių aprašymas faktinių aplinkybių konstatavimo protokole. Konstatuojamos faktinės aplinkybės papildomai gali būti fiksuojamos vaizdo ar garso įrašymo priemonėmis. Tokie garso ar vaizdo įrašai laikomi sudedamąja faktinių aplinkybių konstatavimo protokolo dalimi. Antstolio surašytas faktinių aplinkybių konstatavimo protokolas laikomas oficialiu rašytiniu įrodymu ir turi didesnę įrodomąją galią.

Siekdama pagrįsti įvykio metu WC, virtuvei ir miegamajam padarytą žalą, pareiškėja remiasi Lietuvos bankui pateiktomis nuotraukomis ir po 2018 m. sausio 16 d. įvykio (kurio metu padarytų miegamojo sugadinimų remonto išlaidas pagal Sprendime nurodytą rekomendaciją atlygino AB „Lietuvos draudimas“ išmokėta draudimo išmoka) padarytų miegamojo ir, pareiškėjos teigimu, po įvykio darytų patalpų, kurių remonto išlaidų neatlygino draudiko išmokėta draudimo išmoka, sugadinimų nuotraukų kopijomis.

Kaip minėta, Lietuvos bankas nėra įgaliotas atlikti nuotraukų ekspertizių. Pareiškėja Taisyklių 132.1 papunkčio pagrindu nesikreipė į nepriklausomą ekspertą dėl žalos fakto ir dydžio vertinimo, kad objektyviais įrodymais būtų patvirtinta nuotraukų padarymo data bei įvertintos pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad žala padaryta dėl iš virš pareiškėjos buto esančio buto prasiskverbusios drėgmės, taip pat atliktas išsamus 2018 m. sausio 16 d. ir pareiškėjos nurodytų 2020 m. sausio 16 d. įvykio metu padarytų miegamojo sugadinimų atitikties vertinimas. Taigi pareiškėja nepateikė objektyvių įrodymų, galinčių pagrįsti, kad, be draudiko atstovo Akte nurodytų kambario ir vonios sugadinimų, buvo apgadintas ir WC, virtuvė ir miegamasis. Pareiškėjos pateiktos nuotraukos nelaikytinos CPK 635 straipsnio 4 dalyje nurodytais reikšmingais įrodymais, todėl negali būti vertinamos kaip oficialus rašytinis įrodymas, galintis pagrįsti pareiškėjos teiginius, kad buvo apgadintas ir WC, virtuvė ir miegamasis.

2.2. Dėl pareiškėjos nurodytų WC, virtuvės ir miegamojo sugadinimų priežasties

Kaip minėta, pareiškėja teigė, kad WC, virtuvės ir miegamojo sugadinimus lėmė savavališkai „įrengta prie šildymui skirtų vamzdžių reguliuojanti įranga“. Vertinant šias pareiškėjos nurodytas aplinkybes ir atsižvelgiant į Sprendimo duomenis, pažymėtina, kad pareiškėja, AB „Lietuvos draudimas“ teikdama pranešimus apie 2017 m. sausio 31 d. ir 2017 m. gruodžio 14 d. įvykius, kurių metu dėl iš virš pareiškėjos buto esančio buto prasiskverbusios drėgmės buvo sugadinta pareiškėjos virtuvė, taip pat pranešimus apie 2018 m. sausio 16 d. įvykio metu sugadintą miegamojo kambarį bei pranešimus apie 2017 m. gruodžio 26 d. ir 2018 m. gegužės 2 d. įvykius (dėl 2018 m. gegužės 2 d. įvykio, remiantis UAB „Termola“ skaičiavimais, pareiškėjai buvo išmokėta kambario (svetainės) sugadinimus atlyginantis draudimo išmoka), rėmėsi tais pačiais argumentais, kad virš pareiškėjos buto buvo įrengta šildymo sistemos įranga.

Lietuvos bankui buvo pateikta pareiškėjos 2018 m. gegužės 8 d. Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos (toliau – Inspekcija) adresuoto skundo kopija. Pareiškėjos 2018 m. gegužės 8 d. Inspekcijai adresuoto skundo duomenimis, 2017 m. gruodžio 14 d. užpylimas iš virš pareiškėjos buto esančio buto „buvo įvykdytas piktybiškai ir savavališkai elgiantis su šildymui skirtu vamzdynu. Prieš užpylimą buvo vykdomi metalo pjovimo bei bloko gręžimo darbai.“ Pareiškėjos teigimu, draudėjo bute „galimai įtaisytas šildymas nuo gyvatuko po grindimis, kuris jau antri metai montuojamas, įrenginėjamas“.

Pareiškėjos skundo pagrindu Inspekcijos įgalioti asmenys atliko patikrinimą, jų surašytame 2018 m. gegužės 22 d. Faktinių aplinkybių patikrinimo akte (toliau – Aktas) nurodyta, kad virš pareiškėjos buto esančiame bute „visi vamzdynai matomi, apžiūrėti ir atvamzdžių grindiniam šildymui nerasta“. Per 2017–2018 metų šildymo sezoną šildymo ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojas namo šildymo sistemos nedrenavo ir neremontavo, taip pat nevykdė remonto darbų ir bute Nr. 47 (virš pareiškėjos buto esančiame bute). Akte nurodytais duomenimis, nustatyta, kad **pareiškėjos teiginiai apie „virš pareiškėjos buto esančiame bute savavališkai įrengtą šildymo įrangą (atvamzdžių grindiniam šildymui) ir dėl šios įrangos vykdomus buto užliejimus“ yra nepagrįsti.**

Kaip minėta, Sprendime AB „Lietuvos draudimas“ buvo rekomenduota pareiškėjos nurodytus 2017 m. sausio 31 d., 2017 m. gruodžio 14 d. ir 2018 m. sausio 16 d. įvykius pripažinti draudžiamaisiais ne todėl, kad įrodymai pagrindė pareiškėjos nurodytą draudžiamąjį įvykių požymį – „savavališką šildymo įrangos (atvamzdžių grindiniam šildymui) įrengimą ir dėl šios įrangos vykdomų „buto užliejimų“ aplinkybes“, tačiau todėl, kad AB „Lietuvos draudimas“ įrodymais nepagrindė, kad dėl nepašalintos nuotekų vamzdžio avarijos priežasties iš viršuje esančio buto drėgmė skverbėsi į pareiškėjos butą. Be to, draudikas 2020 m. rugsėjo 25 d. rašte tik patvirtino neginčijantis, kad įvykiu metu padarytus kambario (svetainės) ir vonios sugadinimus galėjo lemti iki įvykio nepašalinti nuotekų vamzdžio nesandarumai. Pareiškėjos argumentai, kad buto sugadinimus lėmė „savavališkai įrengta šildymo įranga“, draudiko nebuvo patvirtinti.

Nors pareiškėja teigė, kad tiek įvykiu metu padaryti vonios ir kambario (svetainės) apgadinimai, tiek WC, virtuvės ir miegamojo patalpų sugadinimai buvo padaryti dėl „savavališkai įrengtos šildymo įrangos“, tačiau nepateikė jokių šiuos savo teiginius pagrindžiančių įrodymų. Pareiškėja 2020 m. vasario 20 d. Lietuvos bankui adresuotame rašte nurodė: „dėl šildymo tiekimo mano butui pristabdymo ar nutraukimo kreipiausi į VEĮ (*duomenys neskelbtini*) su skundu 2020 m. vasario 3 d.“, tačiau iki 2020 m. vasario 20 d. rašto pateikimo Lietuvos bankui atsakymo į skundą nebuvo gavusi. Pareiškėja nurodyto atsakymo į skundą taip pat nepateikė ir Lietuvos bankui teikdama prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjos ir draudiko kilusį vartojimo ginčą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėja Lietuvos bankui nepateikė jokių duomenų, paneigiančių Inspekcijos Akte nurodytas aplinkybes (t. y. duomenis, kad Inspekcijos įgaliotų asmenų atlikto patikrinimo metu pareiškėjos nurodytų „atvamzdžių grindiniam šildymui“ nebuvo rasta). Pareiškėja taip pat nenurodė aplinkybių ir nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad po Akto priėmimo Inspekcija, įvertinusi pareiškėjos nurodyto 2020 m. vasario 3 d. skundo duomenis nustatė naujas aplinkybes, kurios patvirtino pareiškėjos teiginius, kad virš pareiškėjos buto esančiame bute įrengta šildymo įranga lėmė pareiškėjos nurodytus WC, virtuvės ir miegamojo sugadinimus.

Svarbu pažymėti, kad Draudimo įstatymo 98 straipsnis ne tik įpareigoja draudiką surinkti visą prieinamą informaciją, reikšmingą draudžiamąjį įvykių faktui patvirtinti, tačiau įpareigoja ir draudėją draudikui pateikti turimus dokumentus ir informaciją, susijusią su draudžiamąjį įvykių fakto ir jo pasekmių (draudimo išmokos dydžio) nustatymu (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalis). Lietuvos banko vertinimu, tuo atveju, kai draudiko surinkti įrodymai negali pagrįsti draudėjo nurodyto draudžiamąjį įvykių fakto, jo pasekmių ir žalos dydžio, taip pat kai draudžiamąjį įvykių pasekmės po draudėjo pranešimo apie įvykį, kuris gali būti pripažintas draudžiamąjį, draudiko pagal draudėjo pateiktus ir draudiko surinktus duomenis nebuvo nustatytos, būtent draudėjui kyla pareiga pagrįsti draudikui nurodytą draudžiamąjį įvykių faktą ir jo pasekmes.

Darytina išvada, kad pareiškėja neįrodė, kad buvo jos nurodytas draudžiamasis įvykis, kurio metu buvo padaryti pareiškėjos nurodyti WC, virtuvės ir miegamojo sugadinimai, (t. y. įrodymais nepagrindė, kad minėtų patalpų sugadinimai buvo padaryti dėl virš pareiškėjos buto esančio buto savininkų savavališkai „įrengtos prie šildymui skirtų vamzdžių reguliuojančios įrangos“, lėmusius tai, kad į apdraustą butą prasiskverbė drėgmė ir buvo padaryta žala apdraustam turtui). Atsižvelgiant į tai ir remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis, kad pareiškėja objektyviais įrodymais (pvz., nepriklausomo eksperto išvadomis, antstolio surašyto faktinių aplinkybių konstatavimo protokolo duomenimis ir kt.) nenuginčijo draudiko atstovo 2020 m. sausio 20 d. ir 2020 m. balandžio 28 d. atliktų apdrausto turto apžiūrų metu nustatytų aplinkybių, kad įvykiu metu nebuvo padaryta žala WC, virtuvei ir miegamajam, darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas išmokėti nurodytų patalpų sugadinimų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką yra nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies tenkinti X. X. reikalavimą ir rekomenduoti draudikui pagal Draudimo sutarties sąlygas apskaičiuoti įvykiu metu padarytų Akte nurodytų kambario (svetainės) sugadinimų remonto išlaidas ir pareiškėjai išmokėti apskaičiuotas remonto išlaidas 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