

Ime i prezime: FAHRUDIN KANTIĆ Datum: 2.2.2026.

Adresa i grad: Broj protokola: <ProtocolNumber>

Broj predmeta:

OBAVJEŠTENJE O ODŠTETNOM ZAHTJEVU

Poštovani/a,

Obavještavamo Vas da je Vaš odštetni zahtjev, podnesen temeljem ugovora o osiguranju imovine po paketu Home Standard, polisa broj P11-*****, a koji se odnosi na naknadu troškova pročepljavanja odvodne cijevi ispod sudopera u prostoriji kuhinje, nažalost odbijen kao neosnovan.

U postupku obrade predmetnog odštetnog zahtjeva utvrđeno je da u konkretnom slučaju nije došlo do izliva vode iz instalacijskih cijevi unutar osigurane prostorije. Iako je, prema posebnim uslovima osiguranja PUSTO XI/23, izliv vode iz instalacijskih cijevi, uključujući i slučajeve začepjenja instalacije, rizik koji je obuhvaćen pokrićem po ugovorenoj polici osiguranja, u predmetnom slučaju takav osigurani slučaj nije nastupio. Kako je navedeno, u trenutku konstatovanja začepjenja nije došlo do izliva vode u prostoriji, već je angažovana interventna služba koja, usljed ograničenih mogućnosti zahvata ili nedostatka adekvatnog alata, nije bila u mogućnosti izvršiti sanaciju predmetnog začepjenja.

Također, u skladu s posebnim uslovima osiguranja PUSTO XI/23, član 33. stav 2., osiguravač nije u obavezi nadoknaditi troškove koje osiguranik pretrpi u svrhu uklanjanja uzroka štete.

Shodno navedenom, kako do nastanka osiguranog rizika nije došlo, a predmetni troškovi predstavljaju troškove uklanjanja uzroka štete, utvrđeno je da ne postoji osnov za isplatu odštetne naknade.

Ukoliko smatrate da je Vaš zahtjev riješen u suprotnosti sa ugovorenim uslovima osiguranja, možete podnijeti pisani prigovor u roku od 14 dana od prijema ovog obavještenja.

Prigovor možete podnijeti lično, u Vama najbližoj poslovnici UNIQA osiguranja, putem pošte na adresu Obala Kulina bana 19, 71000 Sarajevo ili na e-mail adresu *****@uniqa.ba.

Prilikom podnošenja prigovora molimo Vas da isti dostavite sa pozivom na gore navedeni broj predmeta.

S poštovanjem,

Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) *****
Faks. (033) *****
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Safvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihać
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5



Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) *****
Faks. (033) *****
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Safvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihać
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5



Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

Prigovor na "Obavještenje o odštetnom zahtjevu" broj predmeta *** od 02.02.2026. godine**

Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

Wed, Mar 4, 2026 at 9:30 AM

To: Info UNIQA <*****.*****@uniqa.ba>, *****@uniqa.ba

Cc: *****@uniqa.at

*Fahrudin Kantić, *****, 75 000 Tuzla**Broj police: P11-*******Broj predmeta: *******UNIQA osiguranje d.d. Sarajevo**Sektor za odštete / Komisija za prigovore**putem e-maila: *****.*****@uniqa.ba**Tuzla, 04.03.2026. godine**Predmet: Prigovor na "Obavještenje o odštetnom zahtjevu" broj predmeta ***** od 02.02.2026. godine*

Podnosim blagovremen prigovor na navedeno obavještenje, koje sam zaprimio elektronskim putem dana 19.02.2026. godine, kada mi je isto ponovo dostavljeno uz obavijest o prekidu police. Oспорavam i činjenične i pravne zaključke iz obavještenja, jer je pogrešno kvalifikovan moj zahtjev, pogrešno je primijenjen PUSTO, te je odluka zasnovana na nedosljednom i kontradiktornom obrazloženju.

Prije svega, napominjem da ja nisam podnosio "odštetni zahtjev" u smislu naknade štete, nego sam dana 21.01.2026. godine prijavio hitnu intervenciju (kućna asistencija) zbog totalnog začepjenja kuhinjskog odvoda, putem UNIQA ALARM kontakt centra. Dakle, moj zahtjev se odnosio na aktiviranje ugovorene usluge kućne asistencije i organizovanje hitne intervencije na licu mjesta, a ne na isplatu "odštete" za navodnu štetu. U tom smislu, neosnovano je da se moj poziv i prijava asistencije "pretvaraju" u odštetni predmet, pa se zatim odbijaju uz obrazloženje da nije došlo do izliva vode i da "osigurani slučaj nije nastupio". Naime, kućna asistencija je po svojoj prirodi upravo namijenjena hitnim i neočekivanim događajima koji, ukoliko se ne interveniše, mogu rezultirati daljnjim oštećenjima, neadekvatnim boravkom ili ugrožavanjem zdravlja i sigurnosti osiguranika. Totalno začepljenje kuhinjskog odvoda predstavlja tipičan hitan slučaj, jer nosi neposredan rizik od izliva vode i nastanka štete, pa je svrha asistencije da se uzrok spriječi ili ukloni na vrijeme, a ne da se čeka da dođe do izliva vode kako bi se tek tada priznalo postojanje osiguranog slučaja.

Dalje, u samom obavještenju navodite da je rizik izliva vode obuhvaćen osiguranjem i da uključuje i slučajeve začepjenja instalacije, ali istovremeno odbijate postupanje tvrdeći da "osigurani slučaj nije nastupio" jer nije bilo izliva vode. Ovakvo obrazloženje zanemaruje da je predmet mog zahtjeva bio asistencijski izlazak i intervencija, a ne naknada štete nakon izliva vode. Čak i kada bi se pitanje razmatralo kroz institut ugovorenih troškova, PUSTO predviđa naknadu troškova i gubitaka uzrokovanih razumnim pokušajem da se ukloni neposredna opasnost nastupanja osiguranog slučaja i da se ograniče štetne posljedice, i to i kada pokušaji ostanu bez uspjeha. Upravo je to smisao mog poziva ALARM centru i očekivanja da UNIQA organizuje stručnu intervenciju.

Oспорavam i primjenu odredbe kojom se pozivate na "troškove uklanjanja uzroka štete". Ta odredba se ne može primijeniti na način da se potpuno isključi kućna asistencija i njena ugovorena svrha. Kućna asistencija po PUSTO pokriva troškove izvođača radova (tehničara) u trajanju jednog radnog sata, sa uključenim izlaskom na lice mjesta, između ostalog i za asistenciju vodoinstalatera, te važi do tri osigurana slučaja u toku jedne godine osiguranja. Moj zahtjev je bio upravo to: da UNIQA organizuje izlazak i intervenciju vodoinstalatera u okviru ugovorene asistencije. Ako UNIQA smatra da pročepljavanje zahtjeva

dodatne radove, dijelove ili vrijeme preko ugovorenog limita, to ne može biti razlog da se u potpunosti odbije asistencija i da se slučaj tretira kao nepostojeći, nego najviše može biti pitanje obima troškova iznad limita, koje se po PUSTO može posebno razgraničiti.

Pored pogrešne pravne kvalifikacije, ukazujem i na ključnu činjeničnu okolnost: na lice mjesta je dana 22.01.2026. godine upućeno lice bez akreditacije, radnog naloga, pisanog traga o intervenciji i bez adekvatne opreme, koje je priznalo da ne posjeduje potrebnu opremu za pregled i intervenciju (kamera i odgovarajuće mašine). Takvo postupanje je suprotno svrsi kućne asistencije i standardima pažnje, te je dovelo do toga da intervencija bude neuspješna i da problem ostane neriješen, a osiguranik ostavljen bez uredne dokumentacije o postupanju. Iz tog razloga tražim da UNIQA utvrdi i obrazloži ko je tačno bio izvođač radova kojeg ste uputili, na osnovu kojeg naloga, po kojem osnovu, pod kojim statusom, te zbog čega osiguraniku nije ostavljen nikakav pisani trag o izvršenom izlasku i zatečenom stanju.

Obzirom na navedeno, predlažem i zahtijevam da UNIQA uvažavanjem ovog prigovora preinači svoju odluku i utvrdi da je moj zahtjev bio zahtjev za kućnu asistenciju, te da je UNIQA dužna postupiti po ugovorenoj asistenciji organizovanjem stručne hitne intervencije vodoinstalatera na mjestu osiguranja, odnosno, ukoliko je intervenciju bilo nužno obaviti preko registrovanog izvođača sa specijalnom opremom, da se osiguraniku omogući refundacija u najmanju ruku u okviru ugovorenog limita kućne asistencije i/ili ugovorenih troškova, uz jasno razgraničenje eventualnih stavki koje bi po vašem tumačenju prelazile obim pokrića.

Istovremeno zahtijevam da mi dostavite kompletnu dokumentaciju iz predmeta ***** i to: evidenciju prijave od 21.01.2026. godine, sve "elektronske naloge" na koje se pozivate, podatke o izvođaču koji je upućen 22.01.2026. (identitet i status), internu zabilješku o toku postupanja, te sve dokaze na osnovu kojih tvrdite da sam ja "podnio odštetni zahtjev" za refundaciju, uključujući i podatak ko je i kada takav zahtjev evidentirao i na osnovu čega.

Napominjem da prekid police i obračun povrata premije ne utiče na obavezu UNIQA da pravilno i zakonito okonča ovaj predmet i postupi po prijavljenom događaju, naročito jer je prijava izvršena za vrijeme važenja police, a sporno postupanje UNIQA i njenih angažovanih lica desilo se tokom trajanja ugovornog odnosa.

Očekujem da o prigovoru odlučite u razumnom roku i da mi dostavite obrazloženu odluku, uz traženu dokumentaciju, kako bi se stvar okončala mirnim putem. U suprotnom, biću primoran zaštitu svojih prava tražiti pred nadležnim organima i sudom, te koristiti svu već pokrenutu institucionalnu komunikaciju u vezi sa ovim slučajem.

S poštovanjem,

Fahrudin Kantić
Predsjednik stranke veterana BiH

FAHRUDIN KANTIĆ

[REDACTED]
75 000 TUZLA

Sarajevo, 18.03.2026. godine

PREDMET: Dostava odluke po prigovoru

Poštovani,

ova advokatska kancelarija ovlaštena je obratiti Vam se u ime i za račun klijenta UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo sa sjedištem u ul. Obala Kulina bana br. 19 (**Klijent**) te Vam dostaviti Odluku po Vašem prigovoru izjavljenu protiv „Obavještenja o odštetnom zahtjevu“ broj: [REDACTED] 02.02.2026. godine.

Predmetna Odluka predstavlja konačan stav Klijenta povodom predmetnog prigovora. Ukoliko smatrate da su Vaša prava povrijeđena, na raspolaganju su Vam pravna sredstva pred nadležnim tijelima, uključujući mogućnost pokretanja postupka pred **Ombudsmenom u osiguranju pri Agenciji za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine**, kao i ostvarivanje sudske zaštite pred stvarno i mjesno nadležnim sudom.

S poštovanjem,


Advokat Armin Hadžić

Prilog:

- Odluka po prigovoru UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo broj: [REDACTED] 18.03.2026. godine



Telefon / Faks : [REDACTED]
E-mail : [REDACTED]

Ime i prezime: FAHRUDIN KANTIĆ Datum: 18.3.2026.
Adresa i grad: [REDACTED] Broj protokola: <ProtocolNumber>
Broj predmeta: [REDACTED]

ODLUKA PO PRIGOVORU

Poštovani,

Povodom Vašeg prigovora izjavljenog protiv „Obavještenja o odštetnom zahtjevu“ broj [REDACTED] od dana **02.02.2026. godine**, koje se odnosi na prijavu događaja od **21.01.2026. godine**, obavještavamo Vas da je isti, nakon ponovnog razmatranja, po odluci Osiguravača odbijen kao neosnovan.

Nakon zaprimanja prigovora izvršen je ponovni uvid u cjelokupnu dokumentaciju predmetnog slučaja, uključujući sadržaj Vašeg prigovora, prijavu događaja, raspoloživu internu i eksternu dokumentaciju, relevantne odredbe ugovora o osiguranju, pripadajuće **Posebne uslove osiguranja (PUSTO XI/23)**, kao i mjerodavne pozitivne propise. Na osnovu tako provedenog preispitivanja utvrđeno je da ne postoje ni činjenični ni pravni razlozi za izmjenu ranije donesene odluke.

Iz predmetne dokumentacije nesporno proizlazi da ste se dana **21.01.2026. godine** obratili **UNIQA ALARM kontakt centru** sa zahtjevom za pružanje usluge asistencije zbog začepljenja odvodne instalacije u kuhinji osiguranog stambenog objekta. Postupajući po zaprimljenoj prijavi, dežurni operater je, u skladu sa internom procedurom i ugovorenim obimom asistencijske usluge, otvorio radni nalog i isti prosljedio ugovornom saradniku radi intervencije na licu mjesta.

Dana **22.01.2026. godine** ugovorni saradnik je izašao na lice mjesta, izvršio pregled instalacije te pokušao otklanjanje prijavljenog problema. Tom prilikom je utvrđeno da predmetno začepljenje nije moguće otkloniti standardnim sredstvima i u okviru redovne asistencijske intervencije, već da bi za njegovo otklanjanje bilo neophodno korištenje specijalizirane opreme, odnosno izvođenje dodatnih građevinskih radova radi pristupa instalacijama. Slijedom navedenog, ugovorni saradnik je, postupajući u skladu sa pravilima asistencijske usluge i uputama ALARM centra, zaključio radni nalog uz napomenu da je za dalje postupanje potrebno angažovanje specijalizovanog izvođača.

Nakon toga ste dana **23.01.2026. godine** podnijeli zahtjev za naknadu troškova pročepljavanja odvodne cijevi ispod sudopera u kuhinji osiguranog objekta.

U postupku obrade predmetnog zahtjeva utvrđeno je da u konkretnom slučaju **nije došlo do izliva vode iz instalacijskih cijevi**, niti je usljed prijavljenog događaja nastala **materijalna šteta na osiguranoj imovini**. Upravo ta činjenica je odlučna za pravnu kvalifikaciju događaja i ocjenu osnovanosti zahtjeva.

Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) 289 000
Faks. (033) 289 010
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Safvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihac
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5

Telefon / Faks : [REDACTED]

E-mail : [REDACTED]

Naime, prema relevantnim odredbama **Posebni uslova osiguranja (PUSTO XI/23)**, osigurani rizik izliva vode iz instalacijskih cijevi postoji samo onda kada usljed iznenadnog i neočekivanog isticanja vode iz instalacija nastupi šteta na osiguranoj imovini. Dakle, za postojanje osiguranog slučaja nije dovoljno samo postojanje tehničkog nedostatka, kvara ili začepljenja na instalaciji, nego je neophodno da je takav događaj doveo do realizacije osiguranog rizika u vidu izliva vode i nastanka osigurane štete.

U konkretnom slučaju takva manifestacija osiguranog rizika nije utvrđena. Postojanje začepljenja odvoda, samo za sebe, ne predstavlja osigurani slučaj. Jednako tako, sama mogućnost da bi u budućnosti eventualno moglo doći do izliva vode ili štete ne aktivira obavezu Osiguravača. Predmetno osiguranje ne pokriva potencijalnu opasnost, niti preventivne i tehničke mjere koje se preduzimaju radi otklanjanja uzroka moguće buduće štete, već isključivo posljedice već nastupjelog osiguranog slučaja, u granicama ugovorenog pokrivača.

Radi izbjegavanja svake sumnje, posebno ističemo da je članom 33. stav 2. navedenih Posebni uslova izričito propisano da Osiguravač nije u obavezi nadoknaditi troškove koje osiguranik snosi radi uklanjanja uzroka štete. Troškovi pročepljavanja instalacije po svojoj pravnoj i ekonomskoj prirodi upravo predstavljaju troškove uklanjanja uzroka potencijalne štete, a ne troškove otklanjanja posljedica već nastupjelog osiguranog slučaja. Samim tim, takvi troškovi nisu obuhvaćeni osiguravajućim pokrivačem.

Nadalje, neosnovano je tumačenje prema kojem bi ugovor o osiguranju imovine trebalo posmatrati kao osnov za finansiranje tehničkog održavanja objekta, redovnih intervencija na instalacijama ili složenijih servisnih zahvata. Ugovor o osiguranju imovine nije ugovor o održavanju, niti ugovor o tehničkom servisu stambenog objekta. Obim obaveze Osiguravača strogo je određen ugovorenim rizicima i uslovima osiguranja, te se ne može proširivati izvan jasnih granica ugovornog pokrivača.

U dijelu prigovora u kojem navodite da predmetni zahtjev nije bio odštetni zahtjev, već zahtjev za kućnu asistenciju, ukazujemo da je Osiguravač upravo i postupio u okviru ugovorenog obima asistencijske usluge, na način da je organizovao izlazak ugovornog saradnika radi pregleda i pokušaja intervencije. Time je obaveza Osiguravača iz osnova kućne asistencije uredno i blagovremeno izvršena.

Činjenica da se pokazalo da predmetni problem prevazilazi granice standardne asistencijske intervencije ne može proizvoditi dodatne obaveze za Osiguravača koje nisu ugovorene. Naprotiv, kada je nakon izvršenog izlaska na lice mjesta utvrđeno da je za otklanjanje problema potrebno angažovanje specijalizovane firme i izvođenje radova van okvira ugovorene asistencije, dalji troškovi takve intervencije nisu mogli pasti na teret Osiguravača. Naknadno podneseni zahtjev za refundaciju troškova pročepljavanja pravilno je, stoga, razmatran kao zahtjev za naknadu iz osiguranja, te je na osnovu mjerodavnih ugovornih odredbi odbijen kao neosnovan.

Navodi iz prigovora koji se odnose na status izvođača radova, njegovu tehničku opremljenost, način na koji je konkretna intervencija izvedena, kao ni eventualni privatni ili poslovni aranžmani između Vas i trećih lica angažovanih radi otklanjanja problema, nisu od pravnog značaja za odlučivanje u ovoj stvari. Navedene okolnosti ne utiču na pravnu kvalifikaciju prijavljenog događaja, niti mogu izmijeniti sadržaj, obim i granice ugovorne obaveze Osiguravača.

Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) 289 000
Faks. (033) 289 010
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Sačvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihać
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5

Confidential



Telefon / Faks : [REDACTED]
E-mail : [REDACTED]

Slijedom svega iznesenog, jasno proizlazi da u konkretnom slučaju nisu ispunjene pretpostavke za priznavanje osiguranog slučaja, niti za refundaciju troškova koje potražujete. Osporeni navodi iz prigovora nisu doveli u pitanje pravilnost ni zakonitost ranije donesene odluke, zbog čega je ista u cijelosti potvrđena.

Shodno navedenom, Vaš prigovor se odbija kao neosnovan.

Ovo izjašnjenje predstavlja konačan stav društva **UNIQA osiguranje d.d. Sarajevo** povodom predmetnog prigovora. Ukoliko smatrate da su Vaša prava povrijeđena, na raspolaganju su Vam pravna sredstva pred nadležnim tijelima, uključujući mogućnost pokretanja postupka pred **Ombudsmenom u osiguranju pri Agenciji za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine**, kao i ostvarivanje sudske zaštite pred stvarno i mjesno nadležnim sudom.

S poštovanjem,



Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) 289 000
Faks. (033) 289 010
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Safvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihać
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5