

PRETENZIJA DRAUDIKUI

Pretenzija dėl draudimo išmokos dydžio

Raštas draudikui dėl 2026-08-28 sprendimo žalos byloje Nr. Ž-2026-04417: kiekviena ginčijama eilutė pastatyta prieš draudiko skaičiavimą.

Rasa Jonaitienė, Ateities g. 8-7, LT-06232 Vilnius, +370 6xx xxxxx, rasa.jonaitiene@pastas.lt
Vilnius, 2026-09-04

AB „Pavyzdžio draudimas“, Draudikų g. 1, LT-01100 Vilnius, zalos@pavyzdziodraudimas.lt

BYLA

Draudimo sutartis (polisas) Nr. PD-2025-118342 · Žalos byla Nr. Ž-2026-04417 · Draudimo rūšies taisyklės Nr. 000

1. Faktai ir datos

2026-08-11 iš viršuje esančio buto Nr. 12 pratekėjo vanduo. Vanduo bėgo pro lubas virtuvėje ir koridoriuje bei pasiekė svetainės sieną. Vandens tą pačią dieną sustabdė namo administratorius. Apie įvykį Jums pranešiau 2026-08-11 telefonu ir per savitarną. Objektą Jūsų atstovas apžiūrėjo 2026-08-12, surašytas turto sugadinimo aktas.

Draudžiamojo įvykio tyrimui 2026-08-14 pateikiau 34 žalos vietas nuotraukas, buto planą su patalpų plotais, namo administratoriaus 2026-08-11 aktą ir nuostolio apskaičiavimą su remonto darbų sąmata Nr. ZS-20260813. 2026-08-19 pateikiau rangovo sąskaitą už patalpų džiovinimą, 180,00 €. Tai buvo paskutinis dokumentas.

2. Jūsų sprendimas

2026-08-28 sprendimu žalos byloje Nr. Ž-2026-04417 nustatėte 900,00 € dydžio nuostolį: 408,00 € remonto darbų ir 492,00 € medžiagų. Nuo visos šios sumos atskaitėte 30 % nusidėvėjimą (270,00 €) ir 150,00 € besąlyginę išskaitą, ir apskaičiavote 480,00 € draudimo išmoką. Sprendimą gavau 2026-09-01.

Sprendime nurodyta: „Taikytas 30 % nusidėvėjimas pagal Taisyklių Nr. 000 p. 9.11. Grindų dangos keitimo įkainis taikytas 5,00 €/m² pagal Draudiko taikomus vidutinius įkainius.“

3. Mano skaičiavimas

Priedu 2026-08-13 parengtą nuostolio apskaičiavimą ir remonto darbų sąmatą Nr. ZS-20260813. Joje remonto darbų kaina yra 840,80 €. Kartu su 2026-08-19 sąskaita už patalpų džiovinimą (180,00 €) remonto darbų kaina yra 1 020,80 €. Sąmatoje kiekvienas kiekis suskaičiuotas iš patalpų matmenų, kurie nurodyti pačioje sąmatoje, o kiekvienas įkainis paimtas iš viešai skelbiamų rangovų įkainių, nurodant šaltinį ir jo datą.

Skirtumas tarp Jūsų ir mano skaičiavimo susidaro šiose pozicijose:

NR.	POZICIJA	JŪSŲ SKAIČIAVIMAS		MANO SKAIČIAVIMAS		SKIRTUMAS	PAGR.
		KIEKIS × ĮKAINIS	SUMA	KIEKIS × ĮKAINIS	SUMA		
Virtuvė							
1	Lubų nugrandymas	5,00 × 4,00 €	20,00 €	9,52 × 4,50 €	42,84 €	22,84 €	A, B
2	Lubų gruntavimas	5,00 × 1,50 €	7,50 €	9,52 × 2,00 €	19,04 €	11,54 €	A, B
3	Lubų glaistymas	5,00 × 10,00 €	50,00 €	9,52 × 11,00 €	104,72 €	54,72 €	A, B
4	Lubų dažymas	5,00 × 7,00 €	35,00 €	9,52 × 8,00 €	76,16 €	41,16 €	A
5	Tapetų nuėmimas	8,80 × 3,50 €	30,80 €	14,32 × 4,00 €	57,28 €	26,48 €	A, B
6	Sienų gruntavimas	8,80 × 1,50 €	13,20 €	14,32 × 2,00 €	28,64 €	15,44 €	A, B
7	Tapetavimas	8,80 × 8,00 €	70,40 €	14,32 × 8,50 €	121,72 €	51,32 €	A
8	Džiovinimas	nėra	0,00 €	pagal sąskaitą	180,00 €	180,00 €	D
Virtuvė iš viso			226,90 €		630,40 €	403,50 €	
Koridorius							
9	Lubų gruntavimas	4,20 × 1,50 €	6,30 €	4,20 × 2,00 €	8,40 €	2,10 €	B
10	Lubų glaistymas	4,20 × 10,00 €	42,00 €	4,20 × 11,00 €	46,20 €	4,20 €	B
11	Lubų dažymas	4,20 × 7,00 €	29,40 €	4,20 × 8,00 €	33,60 €	4,20 €	B
12	Grindų dangos ardymas	4,20 × 2,00 €	8,40 €	4,20 × 3,50 €	14,70 €	6,30 €	B
13	Laminato klojimas	4,20 × 5,00 €	21,00 €	4,20 × 10,00 €	42,00 €	21,00 €	B
14	Grindjuosčių montavimas	nėra	0,00 €	8,80 m × 6,00 €	52,80 €	52,80 €	D
Koridorius iš viso			107,10 €		197,70 €	90,60 €	
Svetainė							
15	Sienų glaistymas	4,00 × 9,00 €	36,00 €	9,40 × 10,00 €	94,00 €	58,00 €	A

NR.	POZICIJA	JŪSŲ SKAIČIAVIMAS		MANO SKAIČIAVIMAS		SKIRTUMAS	PAGR.
		KIEKIS × ĮKAINIS	SUMA	KIEKIS × ĮKAINIS	SUMA		
16	Sienų gruntavimas	4,00 × 1,50 €	6,00 €	9,40 × 2,00 €	18,80 €	12,80 €	A, B
17	Sienų dažymas	4,00 × 8,00 €	32,00 €	9,40 × 8,50 €	79,90 €	47,90 €	A
Svetainė iš viso			74,00 €		192,70 €	118,70 €	
Darbai iš viso			408,00 €		1 020,80 €	612,80 €	

Kiekiai kvadratiniais metrais, eilutėje Nr. 14 metrais; imti iš buto plano. Pagrindas: **A** apimtis, **B** įkainis, **C** taisyklių punktas, **D** technologija arba praleista pozicija. Įkainiai iš viešai skelbiamų rangovų įkainių (erdvessprendimai.lt, balsteta.lt, statykprotingai.lt, imta 2026-08-13); kiekvienas mano taikytas įkainis yra rėžio vidurys, ne viršutinė riba.

DALIS	JŪSŲ SKAIČIAVIMAS	MANO SKAIČIAVIMAS	SKIRTUMAS
Remonto darbai	408,00 €	1 020,80 €	612,80 €
Medžiagos	492,00 €	492,00 €	0,00 €
Nuostolis iš viso	900,00 €	1 512,80 €	612,80 €
Nusidėvėjimo bazė	visa suma, 900,00 €	tik medžiagos, 492,00 €	
Nusidėvėjimas 30 %	-270,00 €	-147,60 €	122,40 €
Besąlyginė išskaita	-150,00 €	-150,00 €	0,00 €
Mokėtina draudimo išmoka	480,00 €	1 215,20 €	735,20 €
Prašau išmokėti papildomai, atskaičius jau išmokėtus 480,00 €			735,20 €

Reikalaujama suma susideda iš dviejų dalykų ir daugiau iš nieko: 612,80 € remonto darbų skirtumo ir 122,40 € nusidėvėjimo, apskaičiuoto ne nuo tos sumos (612,80 € + 122,40 € = 735,20 €). Medžiagų Jūsų nustatytos sumos (492,00 €), nusidėvėjimo procento (30 %) ir besąlyginės išskaitos (150,00 €) neginčiju.

4. Kodėl laiku sprendimą nepagrįstu

4.1. Nusidėvėjimo bazė (visos eilutės). Sprendime 30 % nusidėvėjimas pritaikytas visai 900,00 € sumai, tai yra kartu ir remonto darbams. Taisyklių Nr. 000 p. 9.11 nustatyta: „Pastato sugadinimo atveju nusidėvėjimas nėra skaičiuojamas atliekamiems remonto, taisymo darbams.“

Remonto darbų kaina nusidėvėti negali, nes nusidėvi daiktas, o ne jo atstatymo darbas. Pagal šį punktą nusidėvėjimas taikytinas tik medžiagoms, tai yra 492,00 € sumai, ir sudaro 147,60 € vietoj Jūsų taikytų 270,00 €. Skirtumas 122,40 €.

4.2. Grindų dangos įkainis (eilutė Nr. 13). Laminato klojimui taikytas 5,00 €/m² įkainis. Viešai skelbiamas rangovų įkainių rėžis šiam darbui yra nuo 5,00 € iki 15,00 € už kvadratinį metrą (erdvessprendimai.lt, „Vidaus apdailos darbai kaina“, duomenys imti 2026-08-13). Sąmatoje taikytas

10,00 €/m², tai yra rėžio vidurys, o ne viršutinė riba. Jūsų taikytas įkainis yra rėžio apatinė riba, o sprendime nurodyta tik, kad tai „Draudiko taikomi vidutiniai įkainiai“, nenurodant nei šaltinio, nei skaičiavimo. Prašau tą šaltinį nurodyti. Tas pats pasakytina apie eilutes Nr. 1, 2, 3, 5, 6, 9, 10, 11 ir 12.

4.3. Skaičiuotas plotas (eilutės Nr. 1 iki 7, 15 iki 17). Virtuvės lubose įvertinta 5,00 m², tuo tarpu lubų plotas pagal buto planą yra 9,52 m² (3,4 x 2,8 m). Dėmė užima daugiau nei pusę lubų ploto, todėl danga nugrąndoma ir dažoma visame plote: atstatymas iki prieš įvykį buvusios būklės daliniu perdažymu nepasiekiamas.

Svetainės sienoje įvertinta 4,00 m², tuo tarpu pažeista siena yra 3,6 x 2,6 m, tai yra 9,40 m² po nepažeistos dalies atmetimo. Siena dažoma nuo kampo iki kampo dėl tos pačios priežasties. Virtuvės sienose įvertinta 8,80 m², tuo tarpu vanduo pasiekė dvi sienas: 3,4 x 2,6 m ir 2,8 x 2,6 m, atmetus 1,8 m² durų angą, tai yra 14,32 m².

4.4. Praleistos pozicijos (eilutės Nr. 8 ir Nr. 14). Jūsų skaičiavime nėra patalpų džiovinimo ir grindjuosčių montavimo. Džiovinimas yra būtina apdailos sąlyga: dažyti ir tapetuoti ant drėgno pagrindo negalima, o nedžiovinus atsiranda pelėsis; pridedu 2026-08-19 rangovo sąskaitą, 180,00 €. Grindjuostės demontuojamos keičiant grindų dangą ir be jų danga neužbaigiama, o kiekis 8,80 m yra koridoriaus perimetras pagal buto planą.

4.5. Įrodinėjimo pareiga. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 7 dalis nustato, kad draudikas privalo įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką. To paties straipsnio 8 dalis nustato, kad sumažindamas draudimo išmoką draudikas privalo pateikti išsamų ir motyvuotą rašytinį paaiškinimą apie tokio sprendimo priežastis.

5. Reikalavimas

Prašau:

1. Perskaičiuoti draudimo išmoką pagal pridedamą sąmatą Nr. ZS-20260813, 2026-08-19 sąskaitą už džiovinimą ir šios pretenzijos 3 dalyje pateiktą skaičiavimą, ir papildomai išmokėti **735,20 €**.
2. Nurodyti šaltinį ir skaičiavimą, kuriuo remiantis nustatyti Jūsų taikyti darbų įkainiai, įskaitant 5,00 €/m² laminato klojimui.
3. Nurodyti, nuo kokios sumos ir kuriuo Taisyklių Nr. 000 punktu remiantis 30 % nusidėvėjimas pritaikytas remonto darbams.

6. Terminas atsakyti ir tolesni veiksmai

Draudimo įstatymo 22 straipsnio 6 dalis nustato, kad draudimo įmonė privalo išnagrinėti rašytinį skundą ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo jo gavimo dienos pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu, o išskirtiniais atvejais išsiųsti negalutinį atsakymą, nurodant vėlavimo priežastis ir galutinio atsakymo terminą, kuris negali viršyti 35 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Skundai nagrinėjami neatlygintinai. Atsakymo prašau el. paštu rasa.jonaitiene@pastas.lt.

Jei atsakymas manęs netenkins arba jo negausiu per nurodytą terminą, kreipsiuosi į Lietuvos banką dėl vartotojo ginčo su finansų rinkos dalyviu nagrinėjimo. Draudimo įstatymo 102 straipsnis nustato, kad vartotojų ginčai su draudiku nagrinėjami Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme nustatyta tvarka.

7. Priedai

1. Nuostolio apskaičiavimas ir remonto darbų sąmata Nr. ZS-20260813, 2026-08-13, 3 lapai.
2. Jūsų 2026-08-28 sprendimo kopija, 2 lapai. Rangovo 2026-08-19 sąskaita, 1 lapas.
3. Namų administratoriaus 2026-08-11 aktas ir buto planas su plotais, po 1 lapą.

Parašas

Rasa Jonaitienė

Kaip siųsti ir kas toliau

Pretenzija paruošta pasirašyti. Toliau ją siunčiate Jūs ir savo vardu.

Kaip išsiųsti

- Registruotu paštu su įteikimo patvirtinimu draudiko buveinės adresu. Kvitą ir patvirtinimą išsaugokite: nuo įteikimo dienos skaičiuojamas atsakymo terminas.
- Tą pačią dieną el. paštu žalų skyriui, prisegus pasirašytą pretenziją ir priedus PDF failais; paprašykite patvirtinti gavimą. Antrą pasirašytą egzempliorių pasilikite sau.

Kada laukti atsakymo

TERMINAS	KAS TURI ĮVYKTI	PAGRINDAS
iki 2026-09-25	Draudikas pateikia išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu, per 15 darbo dienų nuo gavimo	Draudimo įstatymo 22 str. 6 d.
iki 2026-10-23	Jei gavote negalutinį atsakymą, galutinis ne vėliau kaip per 35 darbo dienas	ten pat
iki 2027-09-04	Kreipimasis į Lietuvos banką, per vienus metus nuo kreipimosi į draudiką	Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 str. 2 d.

Skundas nagrinėjamas neatlygintinai. Terminas skaičiuojamas nuo rašto gavimo dienos, todėl įteikimo patvirtinimas ir yra tas dokumentas, kuris datą rodo. Atsakyme turi būti nurodyta konkreti eilutė, suma ir taisyklių punktas: Draudimo įstatymo 98 straipsnio 8 dalis reikalauja išsamaus ir motyvuoto rašytinio paaiškinimo.

Jei atsakymas netenkina: Lietuvos bankas

Jei gaunate bendrą atsakymą, primokama tik dalis arba per terminą neatsakoma, antro rašto tam pačiam draudikui rašyti nereikia: einate į Lietuvos banką. Ginčą jis nagrinėja nemokamai, per vienus metus nuo šios pretenzijos pateikimo, tai yra iki 2027-09-04. Praleidus šį terminą dėl to paties ginčo kreiptis nebegalima.

- Elektroninė ginčų sistema **lb.lt/gincu-sistema**: per ją pateiktas prašymas laikomas pasirašytu. Paštu: Lietuvos bankas, Teisės ir licencijavimo departamentas, Totorių g. 4, 01121 Vilnius, prašymas pasirašomas ranka. Klausimai nemokamu telefonu **8 800 50 500**.
- Priedama: šios pretenzijos kopija, draudiko atsakymas arba išsiuntimo įrodymas, poliso kopija, sąmata, nuotraukos, sąskaitos. Rekomendacinis sprendimas per 90 kalendorinių dienų, sudėtingu atveju pratęsiama 30 dienų.

Ko nedaryti. Nesiderėkite telefonu: susitarimas, kurio nėra raštu, ginče neregistruojama; jei paskambina, paprašykite tą patį atsiųsti raštu. Nesiųskite naujos, mažesnės sumos ir nepasirašykite dokumento apie galutinį atsiskaitymą, kol suma Jūsų netenkina.

draudikas, polisas ir žalos byla neegzistuoja, taisyklių punktų formuluotės tikros. Sąmata yra nuostolio apskaičiavimas, ne turto vertinimo ataskaita. Pretenziją pasirašo ir siunčia klientas. Dokumentas paskelbtas kaip pavyzdys: asmenys, įmonės ir įvykiai jame

išgalvoti.