Om vi inte är överens

Länsförsäkringar ägs av våra kunder och för oss är det därför extra viktigt att se till så att vi är tydliga när vi lämnar besked och att du som kund förstår varför beslutet ser ut som det gör. Därför vill vi självklart att du hör av dig till oss om du är missnöjd med ett beslut. Vi är naturligtvis beredda att ompröva vårt beslut om det tillkommit nya omständigheter eller om vi missförstått varandra. Om vi inte är överens finns det olika vägar att gå.

Dela

1. Kontakta den handläggare som handlagt ditt ärende. Om det till exempel finns ytterligare fakta i ditt ärende som handläggaren inte känt till kan en ny prövning göras. Annars får du en närmare förklaring till vårt beslut. Meningsskiljaktigheter brukar kunna redas ut vid ett personligt samtal.
2. Blir ni inte överens ber vi dig sända in en skriftlig överklagan. Ansvarig handläggares chef informeras och ärendet lämnas vidare för omprövning. Nytt beslut meddelas dig skriftligen.
3. Upplever du att du efter detta inte får gehör för dina synpunkter kan du ta ditt ärende vidare till vår kundombudsman Jan Stensson.

   Kundombudsmannen prövar inte ärenden som är under prövning av nämnd, domstol, värderingsfrågor som opartisk värderingsman prövar eller tilltros-/utredningsärenden.

   Anmäl ditt klagomål till honom genom att fylla i vårt klagomålsformulär

   Du kan alternativt mejla kundombudsmannen på kundombudsman.skane@lansforsakringar.se eller skicka brev till: Kundombudsman, Länsförsäkringar Skåne, Box 4163, 203 12 Malmö.

   Om du väljer att mejla eller skicka brev, kontrollera vilken information som är bra att skicka med genom att titta på klagomålsformuläret. Kundombudsmannen Jan Stensson har telefonnummer 040-633 80 05.

4. Om du fortfarande inte är nöjd avgör typen av ärende hur du går vidare.

All konsumentrådgivning för bank- och försäkringsfrågor är kostnadsfri.

- **Trafikskadeärenden**
  Om du har frågor som gäller trafikskadeersättning för personskador kan du istället få ärendet prövat i Trafikskadenämnden, www.trafikskadenamnden.se, 08-522 787 00. Prövningen är kostnadsfri för dig.

- **Medicinska ärenden**
  Vid medicinska tvistefrågor kan du vända dig till Personförsäkringsnämnden. Mer information finns på www.forsakringsnamnder.se, 08-522 787 20. Prövningen är kostnadsfri för dig.

- **Rättsskyddsärenden**
  Tvister angående rättsskydd kan i vissa fall prövas av Försäkringsförbundets nämnd för rättsskyddsfrågor, www.forsakringsnamnder.se, 08-522 787 20. Prövningen är kostnadsfri för dig.

  Adressen till ovanstående nämnder är Box 24067, 104 50 Stockholm

- **Bankärenden**
  Länsförsäkringar Bank och Hypotek har en centralt klagomålsansvarig som handlägger bank- och hypoteksklagomål när du som kund inte är nöjd med vårt slutgiltiga beslut. Du kontaktar centralt klagomålsansvarig via post till:

  Länsförsäkringar Bank/Länsförsäkringar Hypotek
  Klagomålsansvarig
  Box 22336
  250 25 Helsingborg

- **Övriga ärenden**
  Om du ändå är missnöjd kan du vända dig till **Allmänna reklamationsnämnden,** Box 174, 101 23 Stockholm eller telefon 08-508 860 00 för att få din sak prövad. Nämnden prövar försäkrings- och skadeärenden som rör privatpersoner. Besöksadress är Kungsholmstorg 5. Mer information finns på www.arn.se.

Länsförsäkringar Skåne medverkar i tvistelösning i ovanstående nämnder.

Domstol

Du kan även vända dig till domstol för att få ditt ärende prövat. Har du en rättsskyddsförsäkring – som bland annat ingår i hemförsäkringen – kan vi ersätta dina ombudskostnader. Du betalar då enbart självrisken.

Preskriptionsregler

Preskription innebär att du kan förlora din möjlighet till ersättning från försäkringen om du inte framställer ditt krav inom en viss tid.

Du förlorar din rätt till försäkringsersättning eller annat skydd om du inte väcker talan mot oss inom tio år från den tidpunkt när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om anspråk framställts till oss inom den tid som angetts här ovan, har du alltid sex månader på dig att väcka talan mot oss, sedan vi tagit slutlig ställning till anspråket.

Vid annan försäkring än konsumentförsäkring har vi rätt att skriftligen förelägga det försäkrade företaget att väcka talan senast ett år från det att företaget fick del av föreläggandet.

Rådgivning i försäkringsfrågor

Vill du ha kostnadsfri rådgivning finns oberoende organisationer som kan ge råd och tips.

Allmän vägledning

Konsumentverket driver den rikstäckande upplysningstjänsten Hallå konsument, tillsammans med 19 andra myndigheter. Dit kan du vända dig med frågor om köp av varor och tjänster, avtal, reklamationer och hållbar konsumtion. Mer information finns på webbplatsen www.hallakonsument.se

Försäkringsfrågor

Konsumenternas försäkringsbyrå, www.konsumenternas.se, 0200-22 58 00.

Finansiella tjänster

Konsumenternas Bank- och finansbyrå, www.konsumenternas.se, 0200-22 58 00.

Kommunal konsumentvägledare

Den kommunala konsumentvägledaren kan ge råd och information kring försäkrings- och finansiella tjänster.

Tvistlösning på nätet via EU:s webbplats

Om du vill framföra ett klagomål på något som du har köpt på nätet (vara eller tjänst) från ett företag som är baserat inom EU och du själv är bosatt inom EU kan du läsa mer om tvistlösning på följande länk http://ec.europa.eu/odr.