

Information vid avslut

Avser skada inträffad från och med 2015-01-01

Vad innebär det att ärendet avslutats

Med ett avslut menas att bolaget har tagit slutlig ställning och har betalat den ersättning som bolaget anser skälig i förhållande till skadan.

Om du inte är nöjd

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.

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.

Anmälan till Kundombudsmannen ska alltid vara skriftlig.

Du når Kundombudsmannen via E-post kundombudsman.skane@lansforsakringar.se eller via vanlig post om du föredrar det.

Kundombudsman Länsförsäkringar Skåne
Box 4548, 203 20 Malmö, tfn: 040-6338005.

Slutligen kan du begära prövning externt via Allmänna Reklamationsnämnden eller vid övriga försäkringsnämnder.

Allmänna Reklamationsnämnden

Nämnden är ett statligt organ som prövar skadeärenden som rör privatpersoner. Nämnden tar inte upp frågor som kan prövas av nedan angivna försäkringsnämnder.

Anmälan till nämnden måste göras inom ett år från vårt beslut. Prövningen är kostnadsfri.

För mer information se www.arn.se

Allmänna Reklamationsnämnden
Box 174, 101 23 STOCKHOLM; tfn: 08-508 860 00

Försäkringsnämnder

Trafikskadenämnden

Om du har frågor som gäller trafikskadeersättning för personskador kan du istället få ärendet prövat i Trafikskadenämnden. Prövningen är kostnadsfri för dig. Trafikskadenämnden, Box 24048, 104 50 STOCKHOLM

www.trafikskadenamnden.se

08-522 787 00

Personförsäkringsnämnden

Nämnden har till uppgift att inom ramen för lag och gällande försäkringsvillkor ge råd i tvister utom rättegång mellan försäkringstagare och försäkringsbolag avseende sjuk-, olycksfalls- och livförsäkring som till någon del avser medicinska bedömningar.

Nämnden för Rättsskyddsfrågor

Nämnden prövar på begäran av dig bland annat omfattningen av rättsskyddsförsäkringen, fråga om ersättningsanspråk och ombuds lämplighet.

Adress till ovanstående nämnder:

Svensk Försäkrings Nämnder

Box 24067, 104 50 STOCKHOLM, tfn: 08-522 787 20

För mer information se

www.forsakringsnamnder.se

Länsförsäkringar Skåne medverkar alltid vid tvistelösning i ovanstående nämnder.

Domstol

Du kan ta upp tvisten till rättslig prövning i domstol. Vissa möjligheter finns att få kostnader ersatta genom din rättsskyddsförsäkring eller den allmänna rättshjälpen.

Rättsskydd Om du har en försäkring som innehåller ett rättsskyddsmoment kan detta rättsskydd även komma att gälla vid en tvist mot oss. Rättsskyddsförsäkringen gäller under de förutsättningar som framgår av försäkringsvillkoren. Du måste särskilt ansöka om rättsskydd i det bolag där du har en rättsskyddsförsäkring.

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 du anmält skadan till oss inom den tid som angetts här ovan, har du alltid sex månader på dig att väcka talan mot oss, sedan vi lämnat slutligt besked i ersättningsfrågan.

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

Vill du ha utomstående råd eller anvisningar

Du kan då kontakta:

Konsumenternas vägledning om bank och försäkring
Box 24215

104 51 STOCKHOLM

Telefon: 0200-225 800

www.bankforsakring.konsumenternas.se

Detta är en opartisk, och i förhållande till försäkringsbolagen fristående rådgivningsbyrå som kan ge allmänna råd och anvisningar bl. a. vid inträffad skada.