

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.

1. Be din handläggare titta på ärendet igen

Om du inte är nöjd med ett beslut eller hanteringen av ditt ärende är vi naturligtvis beredda att ompröva det. Kontakta i första hand den person du har haft kontakt med. Har du ett skadeärende ska du också läsa på nästa sida där det finns särskild information om klagomål i skadeärenden.

2. Omprövning av handläggarens närmaste chef

Vid behov involveras handläggarens chef som kan ompröva ärendet.

3. Kontakta klagomålsansvarig/Lokala omprövningsnämnd

Upplever du att du inte fått gehör för dina synpunkter kontakta vår klagomålsansvariga, som du når på 036-19 90 00 eller klagomal@lfj.se för att se om det föreligger förutsättning för en prövning i bolagets Lokala Omprövningsnämnd. Förfarandet är skriftligt och tvistebeloppet måste överstiga 3 500 kr. Prövningen är kostnadsfri.

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

Trafikskadeärenden

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

Medicinska ärenden

Vid medicinska tvistefrågor kan du vända dig till Personförsäkringsnämnden, www.forsakringsnamnder.se, eller telefon 08-522 787 20. Prövningen är kostnadsfri.

Rättsskyddsärenden

Twister angående rättsskydd kan i vissa fall prövas av försäkringsförbundets nämnd för rättsskyddsfrågor: www.forsakringsnamnder.se, eller telefon 08-522 787 20. Prövningen är kostnadsfri.

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 central klagomålsansvarig via post, märk brevet

Länsförsäkringar Bank AB
Klagomålsansvarig
Box 22336
250 25 Helsingborg

Allmänna reklamationsnämnden

Om du fortfarande är missnöjd kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden som är en nämnd för alternativ tvistelösning, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se eller telefon 08-508 860 00. Besöksadress är Kungsholmstorg 5, Stockholm. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Bolaget åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling vid tvist med oss.

Prövningen är kostnadsfri i samtliga nämnder förutom hos ARN, som tar ut en avgift på 150 kr. Avgiften betalas in i samband med anmälan till ARN.

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 efter prövning eventuellt ersätta dina ombudskostnader. Du betalar då enbart självriskan.

Preskription

Preskription innebär att rätten till ersättning upphör efter viss tid. Om du har krav på ersättning ska du inte vänta med att framställa dessa och riskera att ärendet preskriberas.

Rådgivning i bank- och försäkringsfrågor

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

Försäkringsfrågor

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

Finansiella tjänster

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

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

Om vi inte är överens i ett skadeärende.

Prövning av skadeärende inom Länsförsäkringar

1. Ta kontakt med vår handläggare

Det kanske finns ytterligare fakta i ärendet som vi inte känner till. Då gör vi en ny prövning. Annars kan kanske skaderegleraren närmare förklara vårt beslut. De flesta meningsskiljaktigheter brukar kunna redas ut vid ett personligt samtal.

2. Omprövning av handläggarens närmaste chef

Vid behov involveras handläggarens chef som kan ompröva ärendet.

3. Lokala Omprövningsnämnden

Om du efter omprövning av handläggarens chef, fortfarande är missnöjd, kan du under vissa förutsättningar få ditt ärende omprövat i Lokala Omprövningsnämnden. Gäller inte ärenden som rör sambandsfrågor och ersättningsnivåer vid personskador i sjuk-, olycksfall-, trafik-, eller ansvarsskador. Förfarandet är skriftligt och tvistebeloppet måste överstiga 3 500 kr. Prövningen är kostnadsfri.

Anspråk på försäkringsersättning eller försäkringsskydd (gäller bara företags- och lantbruksförsäkring)

Anspråk på försäkringsersättning ska framställas till bolaget så snart som möjligt och senast inom ett år från tidpunkten då försäkringsfallet inträffade eller ett år från den tidpunkten när försäkrad fick kännedom om skadeståndskravet. Framställs kravet senare är bolaget fritt från ansvar och ersättningsskyldighet.

Preskription

Preskription innebär att rätten till ersättning upphör efter viss tid. Om du har krav på ersättning ska du inte vänta med att framställa dessa och riskera att ärendet preskriberas.

Regler för skada som inträffat till och med 2014-12-31

Du förlorar din rätt till ersättning om du inte väcker talan mot oss inom tre år från det att du fick kännedom om att fordringen kunde göras gällande och i varje fall inom 10 år från det att fordringen tidigast hade kunnat göras gällande. Om du anmält skadan inom denna tid har du alltid minst sex månader på dig att väcka talan från det att försäkringsbolaget tagit slutlig ställning i ärendet.

Regler för skada som inträffat från och med 2015-01-01

Du förlorar din rätt till ersättning 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 har anmält skadan inom denna tid har du alltid minst sex månader på dig att väcka talan från det att bolaget tagit slutlig ställning i ärendet.