

## Om du inte är nöjd med vårt beslut

Om du har synpunkter på eller frågor om ditt skadeärende ska du börja med att kontakta handläggaren som har fattat beslut i ditt ärende. Ibland kan ytterligare information framkomma och ni har också möjlighet att reda ut eventuella missförstånd.

### Omprövning

- Är du fortfarande inte nöjd med beslutet kan du begära omprövning. En begäran om omprövning ska vara skriftlig och skickas till din handläggare. Han eller hon kommer då att lämna ärendet vidare för prövning. En annan handläggare kommer sedan att göra en ny bedömning av ditt ärende.
- Därefter finns även möjlighet att få ärendet prövat i bolagets interna skadeprövnings-nämnd. Även i detta fall ska du skicka en skriftlig begäran om omprövning till din handläggare.

### Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Om bolaget vidhåller sitt beslut kan du som konsument få ärendet prövat hos ARN. ARN prövar tvister mellan konsumenter och näringsidkare. En sådan prövning är kostnadsfri för dig. Observera att ARN inte prövar vållandebedömningar i trafikolyckor. För mer information se [www.arn.se](http://www.arn.se) eller 08-508 860 00.

### Domstol

Slutligen finns möjlighet att få ditt ärende prövat i allmän domstol. I vissa fall kan du få ersättning för ombudskostnader via en rättskydds-försäkring.

### Preskription

Du förlorar din rätt till ersättning om du inte väcker talan inom 10 år från den tidpunkt då din rätt till ersättning ur försäkringen uppkom. Du har dock alltid 6 månader på dig att väcka talan från vårt slutliga ställningstagande.

### RÅDGIVNING

Konsumenternas Försäkringsbyrå ger privatpersoner oberoende och kostnadsfri vägledning om försäkring och skadereglering men prövar inte tvister.

För mer information se [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se) eller 0200-22 58 00.

