

## 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 skadeprövningsnämnd. Även i detta fall ska du skicka en skriftlig begäran om omprövning till din handläggare.

### Utomstående prövning

Om bolaget vidhåller sitt beslut kan du få det prövat i Nämnden för rättsskyddsfrågor (FNR). FNR är godkänd som alternativt tvistlösningsorgan enligt lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. FNR prövar tvister avseende omfattningen av rättsskyddsförsäkring, ersättningsanspråk inom rättsskyddsförsäkring samt frågor om ombuds lämplighet. Prövningen i nämnden är kostnadsfri för dig som försäkringstagare. Läs mer på [www.forsakringsnamnder.se/FNR/](http://www.forsakringsnamnder.se/FNR/)

### Särskilt om tvister om arvode

På begäran av ditt ombud kan FNR pröva tvister som rör ombudsarvode och övriga kostnader. Om ombudet är advokat eller biträdande jurist på en advokatbyrå prövas arvodesfrågor istället i Ombudskostnadsnämnden se [www.forsakringsnamnder.se/OKN/](http://www.forsakringsnamnder.se/OKN/)

### Domstol

Slutligen finns möjlighet att få ditt ärende prövat i allmän domstol. I många fall kan du få ersättning för ombudskostnader via din rättsskyddsförsäkring.

### 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.

