

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. Kontakta vår klagomålsansvariga/ Lokala omprövningsnämnd

Upplever du att du inte får gehör för dina synpunkter kan du ta ditt ärende till vår klagomålsansvariga Annelie Folkesson som du når på telefon 036-19 90 00 eller e-post klagomal@lfj.se. Prövningen är kostnadsfri.

3. 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 kunde inte är nöjd med vårt slutgiltiga beslut. Du kontaktar central klagomålsansvarig via post, märk brevet Länsförsäkringar Bank eller Länsförsäkringar Hypotek, Klagomålsansvarig, 106 50 Stockholm.

4. 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.

5. 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.

6. 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

Du kan också be att ärendet prövas av handläggarens närmaste chef.

3. Omprövning av AO-chef skador

Är du fortfarande inte nöjd har du möjlighet att vända dig till AO-chef skador vilken kan ompröva ärendet.

4. Lokala Omprövningsnämnden

Du kan också sedan ärendet prövats av AO-chef skador, begära att ärendet prövas i den Lokala

Omprövningsnämnden. Gäller inte ärenden som rör sambandsfrågor och ersättningsnivåer vid personskador i sjuk-, olycksfall-, trafik-, eller ansvarsskador. Förfarandet är skriftligt. Prövningen är kostnadsfri.

Anspråk på försäkringsersättning eller försäkringskydd (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 ersättningskyldighet.

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.