



Beslutsunderlag

Utfärdat 2022-06-09

Diarienummer 0062/22

Handläggare

Cecilia Jansson

Telefon: 031-368 55 11

E-post: cecilia.jansson@gotalejon.goteborg.se

Klagomåls- och överprövningsrapport 2022

Förslag till beslut

I styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon:

- anteckna Klagomåls- och överprövningsrapport 2022.

Sammanfattning

Styrelsen ska på styrelsemöte senast i juni varje år, få en sammanställning över det gångna årets klagomål och överprövningar samt vilka åtgärder som vidtagits.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur social dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Samverkan

Ingen samverkan nödvändig

Bilagor

1. Klagomåls- och överprövningsrapport 2022.

Ärendet

Styrelsen ska besluta om att anteckna Klagomåls och överprövningsrapporten för 2021.

Beskrivning av ärendet

Bolaget följer gällande regelverk:

- Försäkringsrörelselag 2010:2043 (FRL) 4 kap. 3§ som anger att ett försäkringsföretags rörelse ska bedrivas enligt god försäkringsstandard.
- Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2002:23 som ger riktlinjer om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter

- Försäkringsdistributionslagen 2018:1219 (FDL) 4 kap 15§ som innebär att et försäkringsdistributör ska se till att kunder på ett lämpligt sätt kan anmäla klagomål.
- Finansinspektionens allmänna råd Försäkringsdistribution FFFS 2018:10 10 kap.

Genom att hantera klagomålen och överprövningarna effektivt upprätthålls kundernas förtroende. En god hantering och registrering möjliggör även för bolaget att uppmärksamma om det finns behov av förbättringar i processerna.

Bolagets bedömning

Det är bolagets bedömning att hanteringen genom de förändringar som har gjorts väl uppfyller de krav som finns för klagomåls- och överprövningshantering.



Klagomåls- och överprövningsrapport

Försäkrings AB Göta Lejon

2022-06-09

Bakgrund

Syftet med rapporten är att presentera klagomål och överprövningar som har inkommit till Försäkrings AB Göta Lejon.

Bolaget följer gällande regelverk:

- Försäkringsrörelselag 2010:2043 (FRL) 4 kap. 3§ som anger att ett försäkringsföretags rörelse ska bedrivas enligt god försäkringsstandard.
- Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2002:23 som ger riktlinjer om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter
- Försäkringsdistributionslagen 2018:1219 (FDL) 4 kap 15§ som innebär att et försäkringsdistributör ska se till att kunder på ett lämpligt sätt kan anmäla klagomål.
- Försäkringsdistribution FFFS 2018:10 10 kap.

Genom att hantera klagomål och överprövningar effektivt upprätthålls kundernas förtroende. En god hantering och registrering möjliggör även för bolaget att uppmärksamma om det finns behov av förbättringar i processen.

Sammanfattning

Under 2021/2022 har riktlinjer och rutiner för klagomåls- och överprövningshantering granskats.

Förbättringar som har genomförts är:

- Uppdatera Riktlinje för klagomål/överprövningar
- Uppdatera besvärshänvisningar för kunder (försäkringstagare)
- Uppdatera goteborg.se beträffande skadeståndskrav.
- Uppdatera besvärshänvisning för skadelidande med obligatorisk försäkring samt ansvarsförsäkring (patient, trafikansvar, spårvagnsansvar samt allmänt ansvar)
- Avstämning med stadsjuristerna beträffande information på goteborg.se
- Information till skadereglerare inom ansvarsförsäkringen.
- Bolaget har infört en överprövningsnämnd.
- Bolaget arbetar vidare med att få in klagomålsrapportering i försäkringssystemet Insman.

Uppföljning av klagomål sker minst årligen eller vid behov. Styrelsen och VD får årlig rapportering kring klagomål på styrelsemötet i juni. Klagomålsansvarig på Försäkrings AB Göta Lejon är Annika Forsgren.

Informationen framtagen i samband med rapporteringen är baserad på klagomålsärenden inskickade till bolaget, skadeärenden anmälda till Personskadenämndens ansvarsnämnd och Trafikskadenämnden samt överprövningar som har begärts i enskilda skadeärenden.

Antal inkomna klagomål

Under 21/22 har endast ett klagomål inkommit. Detta avser klagomål på omfattningen av barn- och olycksfallsförsäkringen då den försäkrade varit missnöjd med den ersättning som utbetalats.

Några förändringar i skadeersättning har inte skett med anledning av klagomålet.

Antal inkomna överprövningar

Under 21/22 har det inkommit sex begäran om överprövning till Crawford & Company som därmed har gjort en förnyad bedömning i skadorna. Samtliga överprövningar har bestått i att skadelidande har fått beslutet att skadeståndsskyldighet ej har ansetts föreligga och att ersättning därmed ej har kunnat utgå. I ett av dessa ärenden har det efter omprövning utgått ersättning till skadelidande då ny information framkommit vid omprövningen.

Inga överprövningar har anmälts till bolagets överprövningsnämnd.

Ärende till Ansvarsförsäkringens personskadenämnd eller Trafikskadenämnden samt beslut

Inledning

Ansvarsförsäkringens personskadenämnd (APN)

Nämnden ska verka för enhetlig och skälig personskadereglering inom ramen för lag och gällande försäkringsvillkor inom ansvarsförsäkring eller annan försäkring som **inte utgör trafikförsäkring**.

Försäkringsbolagen är skyldiga att rådfråga nämnden i vissa typer av ersättningsfrågor. Bolaget är även skyldigt att rådfråga nämnden om skadelidande begär det.

Anmälan till Ansvarsförsäkringens personskadenämnden kan endast göras av ett försäkringsbolag, ej av enskild.

Praxis är att bolaget följer det som nämnden kommer fram till i sitt avgörande.

Trafikskadenämnden (TSN)

Nämndens uppgift är att verka för en enhetlig och skälig personskadereglering inom trafikförsäkringen. TSN prövar såväl obligatoriska ärenden som tvistlösningsärenden.

Praxis är att bolaget följer det som nämnden kommer fram till i sitt avgörande.

Sammanställning APN/TSN

Bolaget har fyra ärenden som är anmälda till APN för bedömning. Kompletteringar och skriftväxling från parterna pågår. Båda ärendena rör personskador efter en spårvagnsolycka och slutprövning kommer att ske i nämnden. Ärendena är obligatoriska, vilket innebär att skadelidande ej har överklagat utan skador där invaliditeten överstiger 10% måste utredas/anmälas till nämnd. Bolaget har också ett flertal skador som bedöms kommer att prövas i nämnden men där ytterligare utredning krävs innan sådan prövning är aktuell.

Ett ärende har under året slutprövats i APN. APN bedömde att den ersättning som utbetalats i skadan motsvarar den ersättning som skadelidande hade rätt till. Skadelidande har efter APN:s bedömning stämt bolaget vid Göteborgs tingsrätt. Se mer nedan under domstolsärenden.

Ett ärende finns anmält och är prövat hos TSN. Detta är ett tvistlösningsärende. Efter ansökan från den enskilde prövar Trafikskadenämnden i sådana ärenden frågor om ersättning för personskada från trafikförsäkringen i vilka den sökande och bolaget inte är överens och där bolaget har tagit slutlig ställning i sitt slutbrev

Nämnden ansåg att det inte kan anses vara klart mera sannolikt att de nu aktuella besvären har orsakats av händelsen och att det finns en annan orsak till dessa. Någon ytterligare ersättning utgick därmed ej.

Domstolsärenden

Under våren 2022 har bolaget blivit stämnda vid Göteborgs tingsrätt avseende försäkringsersättning. Anledningen till att bolaget blivit stämnda är att det vid trafikskadeersättning rör sig om en obligatorisk försäkring och skadelidande därmed kan vända sig direkt gentemot bolaget med sitt krav.

Ärendet har sedan tidigare prövats av APN och bolaget har utbetalt ersättning i enlighet med APN:s bedömning. Skadelidande anser sig dock har lidit ytterligare skada och vara berättigad till ytterligare ersättning.

Svaromål är inlämnat av ombud och ytterligare försäkringsersättning bestrids.

Stämning föreligger i ytterligare ett skadeärende där skadelidande är missnöjd med bedömningen och därmed har lämnat in stämningsansökan mot Göteborgs stad, Idrott- och föreningsförvaltningen, IoFF. Bolaget bistår IoFF med juridisk hjälp och betalar genom ansvarsförsäkringen de ombudskostnader som uppkommer vid prövning av tvisten.

Frågan rör sättnings-skador i fastighet som påstås ha uppkommit i samband med att IoFF anlade en konstgräsplan. Vibrationer ska då ha uppkommit från de maskiner som arbetet utfördes med och skadelidande anser sig ha fått skador i sin fastighet. Utredning har gjorts på försäkringen och bedömningen är att det inte finns något samband mellan arbetena och skadorna varför kravet har bestridits i tingsrätten.

Försäkrings AB Göta Lejon

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: gotalejon@gotalejon.goteborg.se

