



Beslutsunderlag

Utfärdat 2023-06-15

Diarienummer 0093/23

Handläggare

Cecilia Jansson

Telefon: 031-368 55 11

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

Klagomåls- och överprövningsrapport 2023

Förslag till beslut

I styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon:

Styrelsen antecknar Klagomåls- och överprövningsrapport 2023.

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.

Under 22/23 har inga klagomål inkommit.

Under 22/23 har det inkommit tio ärenden med begäran om överprövning till bolagets överprövningsnämnd.

Bolaget har vidhållit beslutet i nio ärenden och ändrat beslutet i ett ärende.

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 har gjorts i ärendet.

Bilagor

1. Klagomåls- och överprövningsrapport 2023.

Ärendet

Styrelsen ska besluta om att anteckna Klagomåls och överprövningsrapporten för 2023.

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.

Uppföljning av klagomål sker minst årligen eller vid behov. Styrelsen och VD får årlig rapportering kring klagomål på styrelsemötet i juni.

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

Under 22/23 har inga klagomål inkommit.

Under 22/23 har det inkommit tio ärenden med begäran om överprövning till bolagets överprövningsnämnd.

Bolaget har vidhållit beslutet i nio ärenden och ändrat beslutet i ett ärende.

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

2023-06-15

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 2022/2023 har riktlinjer och rutiner för överprövningshantering granskats och ändrats.

Förändringar som har genomförts är:

- Begränsningar i vilka ärenden som kan prövas av överprövningsnämnden.
- Förtydligande att försäkringstagaren är bunden av det beslut som överprövningsnämnden tar.
- 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, domstolsärenden samt överprövningar som har begärts i enskilda skadeärenden.

Antal inkomna klagomål

Under 22/23 har inga klagomål inkommit.

Antal inkomna överprövningar

Under 22/23 har det inkommit tio ärenden med begäran om överprövning till bolagets överprövningsnämnd.

Bolaget har vidhållit beslutet i nio ärenden och ändrat beslutet i ett ärende.

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 två ärenden som är anmälda till APN för bedömning. Kompletteringar och skriftväxling från parterna pågår. Båda ärendena rör personskador efter 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 komma att prövas i nämnden men där ytterligare utredning krävs innan sådan prövning är aktuell.

Under 22/23 har inga ärenden anmälts till TSN.

Domstolsärenden

Bolaget har under perioden haft fyra domstolsärenden. I två av ärendena har skadelidande återkallat sin stämningsansökan och i de andra två har förlikning gjorts.

Under våren 2022 inlämnades en stämningsansökan vid Göteborgs tingsrätt mot bolaget avseende försäkringsersättning. Ärendet har sedan tidigare prövats av APN och bolaget har utbetalt ersättning i enlighet med APN:s bedömning.

Efter muntlig förhandling i ärendet i mars 2023 har skadelidande återkallat sin stämningsansökan och ärende har avskrivits från fortsatt handläggning.

Idrott- och föreningsförvaltningen, IoFF, har blivit stämnda i ett ärende rörande skadeståndskrav. Bolaget bistår IoFF med juridisk hjälp och betalar genom ansvarsförsäkringen de ombudskostnader som uppkommer vid prövning av tvisten.

Frågan rörde sättnings-skador i fastighet som påstås ha uppkommit i samband med att IoFF anlade en konstgräsplan. Även i detta ärende har skadelidande återkallat sin stämningsansökan.

I ett regressärende har Kretslopp och Vatten blivit stämnda av ett annat försäkringsbolag avseende ersättning. Bolaget har bistått KoV med juridisk hjälp och betalar genom ansvarsförsäkringen de ombudskostnader som uppkommer vid prövning av tvisten. Efter viss skriftväxling skedde förlikning i ärendet.

Även Göteborg Energi har blivit stämnda i ett skadeståndsärende som handlagts av bolaget. Då det var ett mycket lågt krav betalades ersättning av Göteborg Energi till skadelidande för att undvika ytterligare krav.

Försäkrings AB Göta Lejon

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: gotalejon@gotalejon.goteborg.se

