



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-06-13

Diarienummer 0083/24

Handläggare

Cecilia Jansson

Telefon: 031-368 55 11

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

Klagomåls- och överprövningsrapport 2024

Förslag till beslut

I styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon:

Styrelsen antecknar Klagomåls- och överprövningsrapport 2024.

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 23/24 har inga klagomål inkommit.

Under 23/24 har femton ärenden med begäran om överprövning inkommit till bolagets överprövningsnämnd.

Bolaget har vidhållit beslutet i alla ärenden

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 2024.

Ärendet

Styrelsen ska besluta om att anteckna Klagomåls och överprövningsrapporten för 2024.

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 23/24 har inga klagomål inkommit.

Under 23/24 har det femton ärenden med begäran om överprövning inkommit till bolagets överprövningsnämnd.

Bolaget har vidhållit beslutet i alla ärenden.

Bolagets bedömning

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



Klagomåls- och överprövningsrapport

Försäkrings AB Göta Lejon

2024-06-13

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

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 VD, 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 23/24 har inga klagomål inkommit.

Antal inkomna överprövningar

Under 23/24 har femton ärenden med begäran om överprövning inkommit till bolagets överprövningsnämnd.

Bolaget har vidhållit beslutet i samtliga ärenden.

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 i dagsläget inga ärenden som är anmälda till APN för bedömning. Bolaget har dock ett flertal skador som bedöms komma att prövas i nämnden men där ytterligare utredning krävs innan sådan prövning är aktuell. Ärendena är obligatoriska, vilket innebär att skadelidande ej har överklagat utan skador där invaliditeten överstiger 10% måste utredas/anmälas till nämnd.

Under året har två ärenden avgjorts i APN. I båda ärendena ansåg sig skadelidande ha rätt till ytterligare ersättning än den bolaget beräknat att

betala ut. APN har gått på bolagets beräkningar i båda fallen och ingen ytterligare ersättning har betalats ut.

Under 23/24 har inga ärenden anmälts till TSN.

Allmänna reklamationsnämnden

Bolaget har under 23/24 haft ett ärende där skadelidande vänt sig till Allmänna reklamationsnämnden, ARN, för ersättning. Ansvar har sedan tidigare bedömts föreligga och viss ersättning har betalats ut. Skadelidande har dock haft ytterligare krav på ersättning och gått vidare i denna del till ARN. ARN har gått på bolagets bedömning och ansåg att det inte var styrkt att ytterligare ersättning skulle utgå till skadelidande.

Domstolsärenden

Bolaget har under 23/24 haft ett domstolsärende där skadelidande lämnat in stämningsansökan gentemot bolagets kund. Svaromål har nyligen lämnats in och ingen mer information finns om ärendets fortsatta handläggning.

Försäkrings AB Göta Lejon

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: gotalejon@gotalejon.goteborg.se

