



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-05-30

Ärendenummer FGL-2025-00130

Handläggare

Cecilia Jansson

Telefon:

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

Klagomåls- och överprövningsrapport 2025

Förslag till beslut

I styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon:

Styrelsen antecknar Klagomåls- och överprövningsrapport 2025.

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 24/25 har inga klagomål inkommit.

Under 24/25 har nitton 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 2025

Ärendet

Styrelsen ska besluta om att anteckna Klagomåls och överprövningsrapporten för 2025.

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 ett 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 24/25 har inga klagomål inkommit.

Under 24/25 har det nitton 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.

Cecilia Jansson

Skadechef

Annika Forsgren

Vd



Klagomåls- och överprövningsrapport 2025

Försäkrings AB Göta Lejon

2025-06-12

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 ett 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, Patientskadenämnden Trafikskadenämnden, domstolsärenden samt överprövningar som har begärts i enskilda skadeärenden.

Antal inkomna klagomål

Under 2024/2025 har inga klagomål inkommit.

Antal inkomna överprövningar

Under 2024/2025 har 19 ärenden med begäran om överprövning inkommit till bolagets överprövningsnämnd, vilket kan jämföras med 15 ärenden under föregående år.

Under våren 2025 har antalet överklaganden minskat, och de två senaste mötena med överprövningsnämnden har ställts in då inga ärenden har funnits att behandla.

Bolaget har vidhållit sitt beslut i samtliga ärenden.

Ärende till Ansvarsförsäkringens personskadenämnd eller Trafikskadenämnden samt beslut

Inledning

Ansvarsförsäkringens personskadenämnd (APN)

APN har som uppgift att säkerställa en enhetlig och skälig personskadereglering inom ramen för lagstiftningen och gällande försäkringsvillkor för ansvarsförsäkringar och andra försäkringar som inte omfattas av trafikförsäkringen.

Försäkringsbolag är skyldiga att rådfråga APN i vissa ersättningsfrågor och måste även göra detta om den skadelidande begär det.

Endast försäkringsbolag kan göra en anmälan till APN – enskilda personer kan inte initiera ärenden själva.

Det är praxis att bolaget följer APN:s beslut.

Trafikskadenämnden (TSN)

TSN arbetar för en enhetlig och skälig personskadereglering inom trafikförsäkringen och hanterar både obligatoriska ärenden och tvistlösningsärenden.

Det är praxis att bolaget följer TSN:s beslut.

Patientskadenämnden (PSN)

PSN lämnar rådgivande yttranden i ärenden som rör ersättning enligt patientskadelagen. Nämnden arbetar för en rättvis och enhetlig tillämpning av lagens regler för patientskadeersättning.

Det är praxis att bolaget följer PSN:s beslut.

Sammanställning APN/TSN/PSN

För närvarande har bolaget inga pågående ärenden hos APN. Dock finns flera skador som kommer att prövas i nämnden, men där ytterligare utredning krävs innan prövning kan ske. Dessa ärenden är obligatoriska, vilket innebär att den skadelidande har en invaliditetsgrad som överstiger 10 %, och de måste därför genomgå en nämndprövning.

Under året har ett ärende avgjorts i APN, där nämnden fastställde bolagets beräkningar och ersättning till den skadelidande.

Under verksamhetsåret 2024/2025 har inga ärenden anmälts till TSN.

Under 2025 har bolaget hanterat ett ärende där en skadelidande vänt sig till PSN för ersättning. Detta är det första ärende som bolaget har för prövning hos PSN. Ärendet är fortfarande under behandling, och kompletteringar har lämnats in.

Domstolsärenden

Under 2024/2025 har bolaget haft två domstolsärenden där skadelidande har lämnat in stämningsansökan gentemot bolagets kund. Båda ärendena är aktuella för muntlig förberedelse: det ena kommer att hållas innan sommaren, och det andra efter sommaren.

Försäkrings AB Göta Lejon

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: gotalejon@gotalejon.goteborg.se

