

Tjänsteutlåtande

2017-04-25

Punkt 27: Klagomål 2017**Diarienummer:** Dnr: 0036/17-79**Handläggare:** Katrin Kajrud
Tel: 031-368 55 12
E-post: katrin.kajrud@gotalejon.goteborg.se**Klagomål 2017****Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon**

- att anteckna rapport Klagomål 2017

Sammanfattning

Klagomålsansvarig har gjort en sammanställning över inkomna klagomål till Försäkrings AB Göta Lejon.

Bakgrund

Syftet med denna rapport är att säkerställa att klagomålshanteringen bedrivs på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt som ger kunder och tredje man möjlighet att få sina intressen tillgodosedda samt enligt gällande regelverk. FRL 4 kap. 3§ samt Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2002:23 ger riktlinjer om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter.

Det är av stor betydelse att upprätthålla kundernas förtroende. En god hantering av klagomål möjliggör även för bolaget att uppmärksamma om det finns behov av förbättringar i processen kring klagomål och genomföra dessa i ett förebyggande syfte.

Ärendet

Klagomålsansvarig för Försäkrings AB Göta Lejon, följer regelbundet ut klagomål tillsammans med outsourcade resurser. Minst 4 gånger om året går Försäkrings AB Göta Lejon igenom framdriften av klagomålen.

Tjänsteutlåtande

2017-04-25


Bilagor

1. Klagomål 2017

Annika Forsgren

VD

Katrin Kajrud

| | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------|------------------|--------------------------|------------------------------------|--|---|---|---------------------|----------------------------|--|
|  Göteborgs Stad Försäkrings AB Göta Lejon | | | | | | | | | | |
| Klagomål Ansvarsskador | Punkt 27 Bilaga 1 | | | | | | | | | |
| Överkl. datum | Skadedatum | Skadennr | Skadeplats | Yrkad ersättning | Händelse | Anledning till överklagande | Åtgärd | Typ av skada | Förs.tagare | Resultat av överklagande |
| Gammal skada | 1905-06-30 | 2011-175218-0009 | Liseberg bergbanan. | 1 266 740 | Whiplash | Ersättning för inkomstförlust för liten. | Sämmer av med TH 2 gånger per år: Fredrik Wenheden, tel 075-243 31 45 | Ansvar | Liseberg | Skadan är klar och Th har fått sin ersättning. |
| 2016-07-05 | 2016-01-16 | 2016-202075-0001 | Lindgården 36 | Ingen ersättning yrkad | Halt ambuland kunde ej komma fram för att hämta skl som ramlat | Ej nöjd med avvisandet | Skickar tillbaka till Crawford för ny prövning | Ansvar | Gårdstensbostäder | Skickar över till Crawford för en ny bedömning |
| 2016-09-18 | 2016-04-01 | 2016-178772-0001 | Västra Arödsgatan 14 | 4 stycken injkomna krav | Sprängning | Ej nöjd med erbjuden ersättning | Prövning pågår. | Ansvar | Egna Hembolagett | Skickar över till Crawford för en ny bedömning |
| 2016-10-14 | 2014-07-21 | 2016-203671-0002 | Stödboende | Ersättning för stulen egendom | Inbrott | Ej nöjd med avvisandet | Avvisat och hänvisat till hyresvärd. | Ansvar | Majorna Linne | Avvisad och stängd. |
| 2016-12-01 | 2016-02-18 | 2016-211131-0026 | Askims Sävtig | Erättning för borttagen häck | Tagit bort privat häck | Ej nöjd med avvisandet | Prövning pågår. | Ansvar | Kretslopp och Vatten | Pågående |
| 2016-12-11 | 2016-02-25 | 2016-175223-0013 | Odinsgatan 26 | | Halkat på gångväg | Ej nöjd med avvisandet | Prövning pågår. | Ansvar | Park och Natur | Pågående |
| 2016-12-22 | 2015-11-04 | 2015-203670-0004 | Åkerhus äldreboende | Ersättning för stulet guldhalsband | Halsband har försvunnit | Ej nöjd med avvisandet | Prövning pågår. | Ansvar | SDF Västra Göteborg | Pågående |
| 2017-02-16 | 2016-02-14 | 2016-202140-0010 | Mätargaten 4 | Personskada | Halkolycka | Ej nöjd med avvisandet | Prövning pågår. | Ansvar | Göteborgs Stads Bostads AB | Pågående |
| 2016-03-29 | 2016-01-19 | 2016-175223-0009 | Guldheden | Gren har fallit ner på en bil | Fordonsskada. | Ej nöjd med avvisandet. Känner sig kränkt för att hon fått ett avvisande. Ord står mot ord. | Prövning pågår. | Ansvar | Park- och Natur | Pågående |
| 2017-01-12 | 2016-03-03 | 2016-201202-0002 | Hittades vid Läppstiftet | Ingen ersättning yrkad | Avvek från Dalheimers Hus hittades därefter avliden. | Krav på Socialresurs för dödsfallet. | Prövning pågår. Avvaktar svar från Social Resurs. | Ansvar | Social Resursförvaltning | Pågående |
| 2017-03-28 | 2016-10-26 | 2017-175223-0001 | Kortedala torg | Sveda och värk | Fallskada orsakad av stålskena som lämnats kvar efter marknad på Kortedala torg. | Ej nöjd med handläggningen | Skickat tillbaka till Crawford för omprövning | Ansvar | Park och Natur | Pågående |