

Gäller från och med 1 juli 2016

## Om vi inte skulle komma överens

### Är du missnöjd med hanteringen av ditt försäkringsärende kan du få information och råd från flera håll.

Ett missförstånd eller oenighet kan ofta klaras upp med ett samtal. Ta därför först kontakt med handläggaren som haft hand om ditt ärende. Om du därefter fortfarande inte är nöjd kan du ta kontakt med handläggarens närmaste chef. Om vi ändå inte skulle komma överens, finns följande instanser att vända sig till.

#### Prövande instanser

Är du oenig med försäkringsbolaget i bedömningen av ditt ärende kan du få beslutet prövat i någon av följande instanser:

##### Kundombudsmannen Förenade Liv

Kundombudsmannen gör en opartisk bedömning av ditt ärende och kan rekommendera Förenade Liv att ändra sitt beslut. Anmälan till Kundombudsmannen måste göras inom 1 år från det att Förenade Liv lämnat sitt slutliga beslut. Adress: Kundombudsmannen Förenade Liv, 106 60 Stockholm. Telefon 08-772 84 30 eller 020-65 52 53, fax 08-772 62 75. E-post kundombudsmannen@forenadeliv.se.

##### Förenade Livs Försäkringsnämnd

Slutligt beslut i ett försäkringsärende kan prövas av Förenade Livs Försäkringsnämnd (106 60 Stockholm) efter att ärendet först har prövats av Kundombudsmannen Förenade Liv.

##### Personförsäkringsnämnden

Alla slags försäkringsärenden som rör medicinska bedömningar kan prövas i Personförsäkringsnämnden. Adress: Box 24067, 104 50 Stockholm. Telefon 08-522 787 20. Läs mer på [www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se).

##### Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

ARN är en statlig myndighet som prövar de flesta tvister kring privatpersoners försäkringar, dock inte tvister som rör belopp lägre än 2000 kronor eller medicinska bedömningar. Adress: Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm. Telefon 08-508 860 00. Läs mer på [www.arn.se](http://www.arn.se).

Anmälan till nämnden måste göras inom sex (6) månader från att Förenade Liv eller kundombudsmannen lämnat sitt slutgiltiga beslut.

#### Allmän domstol

Om vi inte skulle komma överens i någon av de andra instanserna kan du i vissa fall få din tvist prövad i domstol i första hand tingsrätt. I en del hemförsäkringar ingår Rättsskydd som kan ersätta en del av kostnaden.

#### Rådgivande instanser

##### Konsumenternas försäkringsbyrå

Konsumenternas försäkringsbyrå ger kostnadsfritt råd och information i försäkringsfrågor. Adress: Box 24215, 104 51 Stockholm, besöksadress: Karlavägen 108, telefon 08-22 58 00. Läs mer på [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)

##### Konsumentvägledare

I en del kommuner finns konsumentvägledare som kan ge råd i försäkringsärenden. Adress och telefonnummer hittar du i telefonkatalogen eller på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

#### Vänta inte för länge

Vänta inte för länge med att kräva ersättning från din försäkring eftersom rätten till försäkringsersättning kan gå förlorad (preskription). Vill du undvika preskription måste du framställa dina anspråk i rätt tid. I regel måste det ske inom tio år från försäkringsfallet. Rätten till utbetalning av försäkringsersättning preskriberas i enlighet med de regler som anges i försäkringsavtalslagen (2005:104).

Om du anmält en skada före preskriptionstidens utgång har du alltid sex månader på dig att väcka talan från det att du fått slutligt besked från Förenade Liv.