

Allmänna villkor för Skadeersättningsombudsmannen

1. Inledning

Skadeersättningsombudsmannen drivs av Sank Göran och Draken AB, organisationsnummer 559341–1076. Dessa allmänna villkor är avsedda att tillämpas vid utförande av tjänster som genomförs av Skadeersättningsombudsmannen.

Skadeersättningsombudsmannen ger den skadelidande möjlighet att dra nytta av olika perspektiv och expertis för att fatta informerade och välgrundade beslut. Vårt tillvägagångssätt vill främja öppenhet, mångfald i synsätt och medverka till att säkerställa noggrannhet och kvalitet i försäkringsbolagens beslutsprocesser.

2. Om Skadeersättningsombudsmannen

Skadeersättningsombudsmannen är en fristående och oberoende tjänst som syftar till att företräda och hjälpa skadelidande kunders intressen i kontakten med försäkringsbolagets skadereglerare. Rollen innebär att bistå den skadelidande i kontakten med försäkringsbolaget för att lösa konflikter, adressera klagomål och säkerställa att kundens rättigheter tillvaratas.

3. Huvuduppgifterna för Skadeersättningsombudsmannen omfattar följande tjänster

3.1 **Konfliktlösning**

Skadeersättningsombudsmannen hjälper till att lösa tvister och konflikter mellan skadelidande och försäkringsbolag. Det kan inkludera missförstånd, felaktiga villkorstolkningar, eller andra problem som kan uppstå i samband med en skadeanmälan.

3.2 **Information, stöd och rådgivning**

Skadeersättningsombudsmannen kan ge kunder information om deras rättigheter och skyldigheter och ge råd om hur man får sitt ärende omprövat om man inte är nöjd med skadereglerarens beslut

3.3 **Övervakning av försäkringsbolagens agerande**

Kundombudsmannen kan övervaka försäkringsbolagens agerande för att säkerställa att de upprätthåller höga standarder av kundtjänst och efterlevnad av lagar och regler.

3.4 **Second opinion**

Vid behov kan Skadeersättningsombudsmannen konsultera advokat för att få en ytterligare bedömning av en rättslig fråga samt rekommendera lämpligt juridiskt ombud för att driva ärendet vidare.

4. Skadeersättningsombudsmannens tjänster omfattar inte

4.1 **Allmän klagomålshantering**

Skadeersättningsombudsmannen hanterar inte klagomål som avser annat än missnöje med skadeersättningsbesked.

5. Kostnad för tjänsten och användande av tjänsten

5.1 Det kostar inget extra att använda tjänsten, den ingår i din gruppförsäkring.

5.2 Användandet av tjänsten är begränsat till max 2 skador som uppkommit och inträffat under försäkringsperioden för gruppförsäkringen.

6. Befrielsegrunder

6.1 Ersättningsombudsmannen är befriad från påföljd för underlåtenhet att

fullgöra förpliktelse enligt detta avtal, om underlåtenheten har sin grund i omständighet, "befriande omständighet", som part ej råder över och som förhindrar fullgörandet av förpliktelsen. Så snart hindret upphör skall förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt. Så som befriande omständighet skall anses krig, krigshandling, terrorism/terrorhandling, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden och därmed jämställda omständigheter. Part som vill åberopa befriande omständighet skall genast anmäla detta till andra parten.