

Behandling af internationale klager hos Lloyd's: Danmark

Definition af en klage	En henvendelse fra en kunde, der, efter at have drøftet et problem med forsikringsgiveren stadig ikke er enig med forsikringsgiverens procedurer eller afgørelse og derfor ønsker at indbringe sagen for forsikringsgiverens klageansvarlige.
Definition af en klager	<p>Der findes ingen definition af "en klager", men en klage skal være modtaget fra en kunde.</p> <p>De lokale bestemmelser angående klager relaterer til forhold med privatkunder samt forhold med forretningskunder, forudsat at disse ikke er betydeligt forskellige fra et forhold til en privatkunde.</p>
Anvendelse af Lloyd's procedure og lokale bestemmelser angående klager	Alle forsikringspolicer indgået i medfør af EU-reglerne om grænseoverskridende tjenesteydelser eller etableringsret.
Tidsforløb	<ul style="list-style-type: none">• En øjeblikkelig anerkendelse af klagemålet.• Et endeligt svar skal gives til klageren inden for rimelig tid, under hensyntagen til de konkrete forhold og klagens kompleksitet. Det endelige svar til klageren må ikke ske senere end otte uger efter modtagelse af klagen.
EDR-ordning og berettigelse	<p>Ankenævnet for Forsikring Anker Heegaards Gade 2 DK-1572 Copenhagen V Danmark Tlf.: +45 33 15 89 00, telefontid kl. 10:00 til 13:00.</p> <p>Websted: www.ankeforsikring.dk</p> <ul style="list-style-type: none">• Ankenævnet behandler stridsspørgsmål, som opstår som følge af det kontraktmæssige forhold mellem kunden og forsikringsselskabet.• Ankenævnet behandler klager fra enkeltpersoner samt alle klager angående bilforsikring, også selvom den klagende ikke er en enkeltperson.• Ankenævnet behandler ikke klager, som hører under beføjelserne for de offentlige myndigheder eller et andet anke- eller klagenævn.• Ankenævnet behandler ikke sager, som er blevet afgjort med endelig dom, en gyldigt bindende voldgift eller retsforlig, eller strafferetssager.

Lokale vedtægtsmæssige indberetningskrav	Ingen
Lloyd's klagenotat	Et nyt klagenotat for Danmark LSW1875 er udarbejdet. Det er tilgængeligt på Lloyd's Wording Repository med videre henvisning til det førkontraktmæssige notat samt forsikringsdokumentafsnittet i Crystal.