

Konsumenternas Försäkringsbyrå


Informerar, hjälper och påverkar

Om byrån

- Stiftelse, sedan 1979
- Vår styrelse:
 - Finansinspektionen
 - Konsumentverket
 - Svensk Försäkring
- 13 jurister/specialister
- 11 500 ärenden per år



Informera, vägleda och hjälpa

- Vägledning per telefon och mejl
 - Hjälp till självhjälp
 - Återkoppling till branschen och myndigheterna
 - Utbildningar
 - Media
- 

Försäkringar

När det blir fel i tjänsten i ett försäkringsärende

Vad utgör fel i tjänsten?

Enligt konsumenttjänstlagen (9 § KtjL):

- Ej fackmässigt
- Avviker från vad som avtalats



Vad utgör dröjsmål?

Enligt konsumenttjänstlagen (24 §):

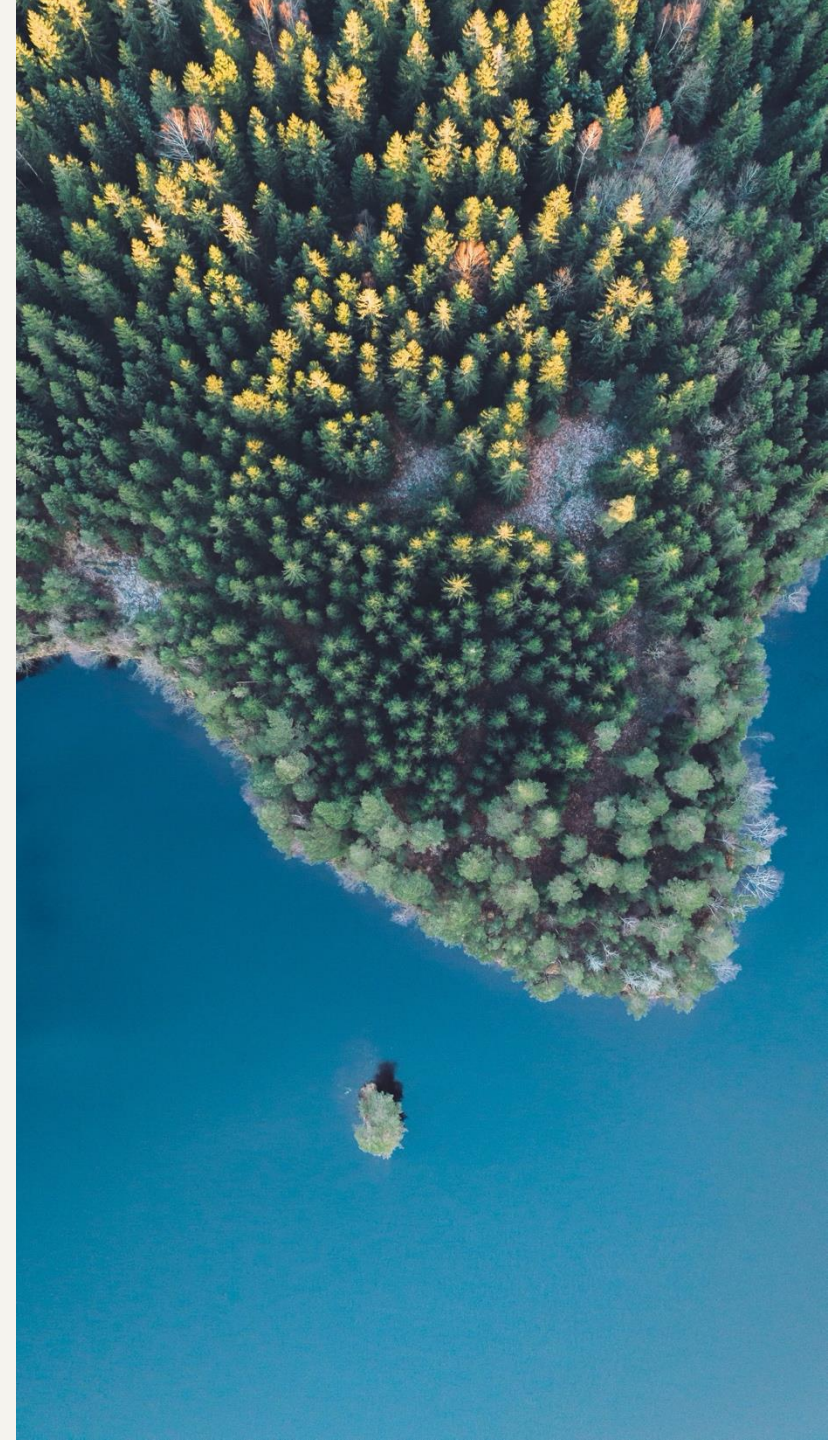
”Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som har avtalats eller, om någon tid inte har avtalats, inom skälig tid.”



Vad kan konsumenten göra?

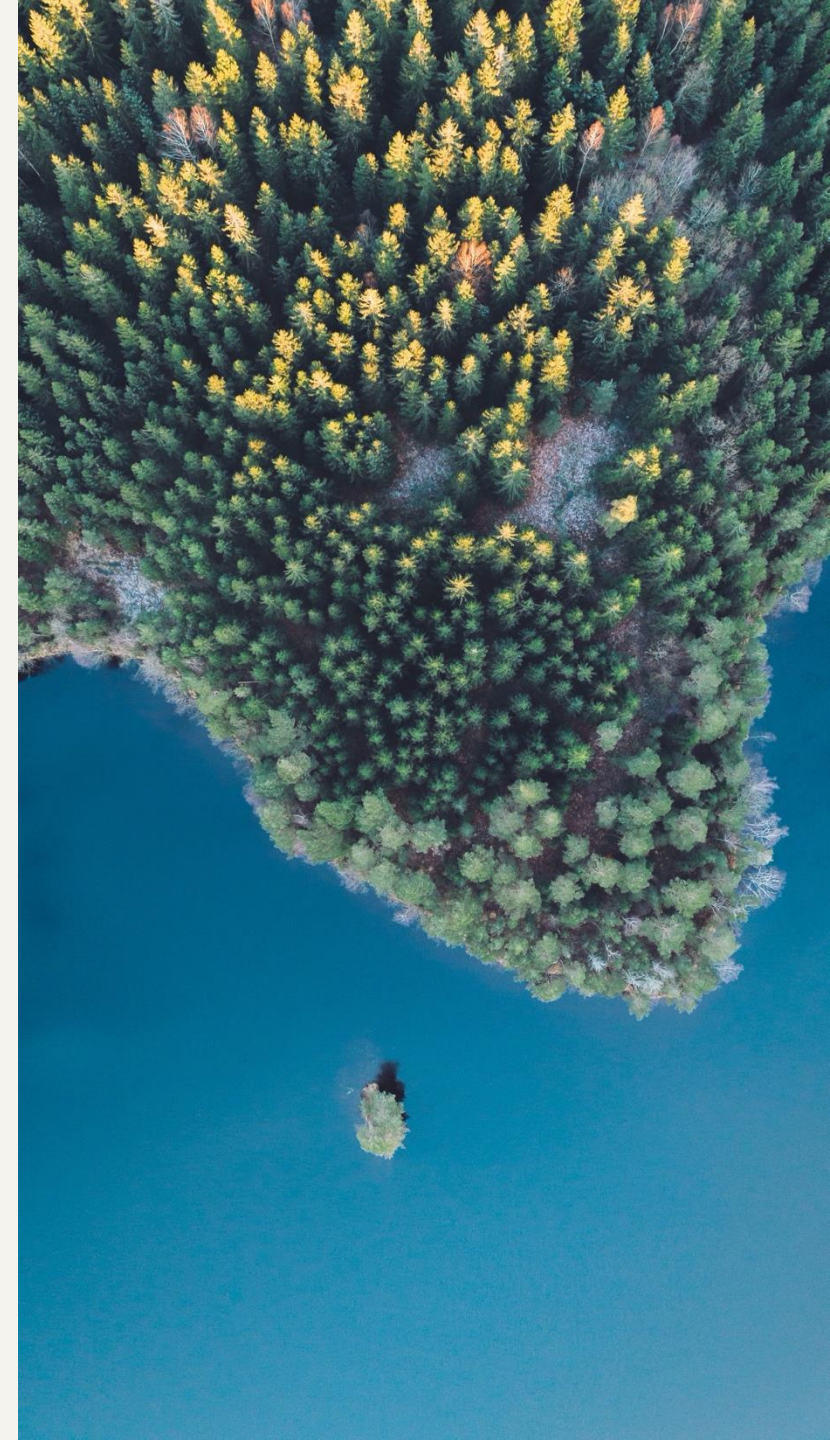
Enligt konsumenttjänstlagen (16 §):

- Hålla inne betalningen
- Kräva avhjälpan
- Prisavdrag
- Hävning



Vad innebär beställarrollen?

- Försäkringsbolaget anvisar en utförare
- Konsumenten blir beställare i försäkringsärendet
- En offert ska skickas till försäkringsbolaget för godkännande
- Stärkt konsumentskydd genom att konsumenttjänstlagen blir tillämplig?



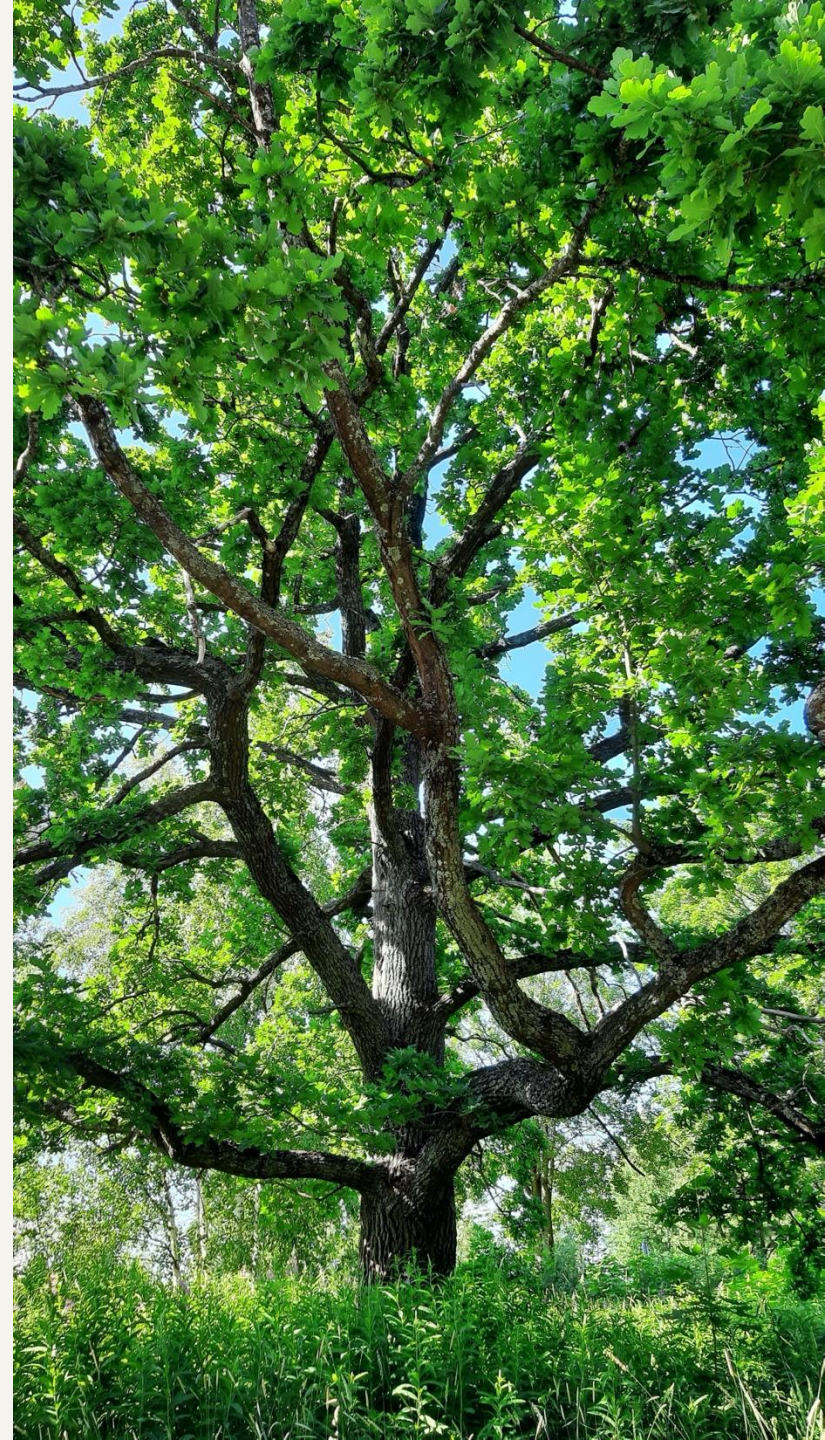
Betalning av tjänsten

- Betalning ska ske när tjänsten är utförd om inget annat har avtalats
- Försäkringsbolaget betalar entreprenören men gör självrisk- och åldersavdrag



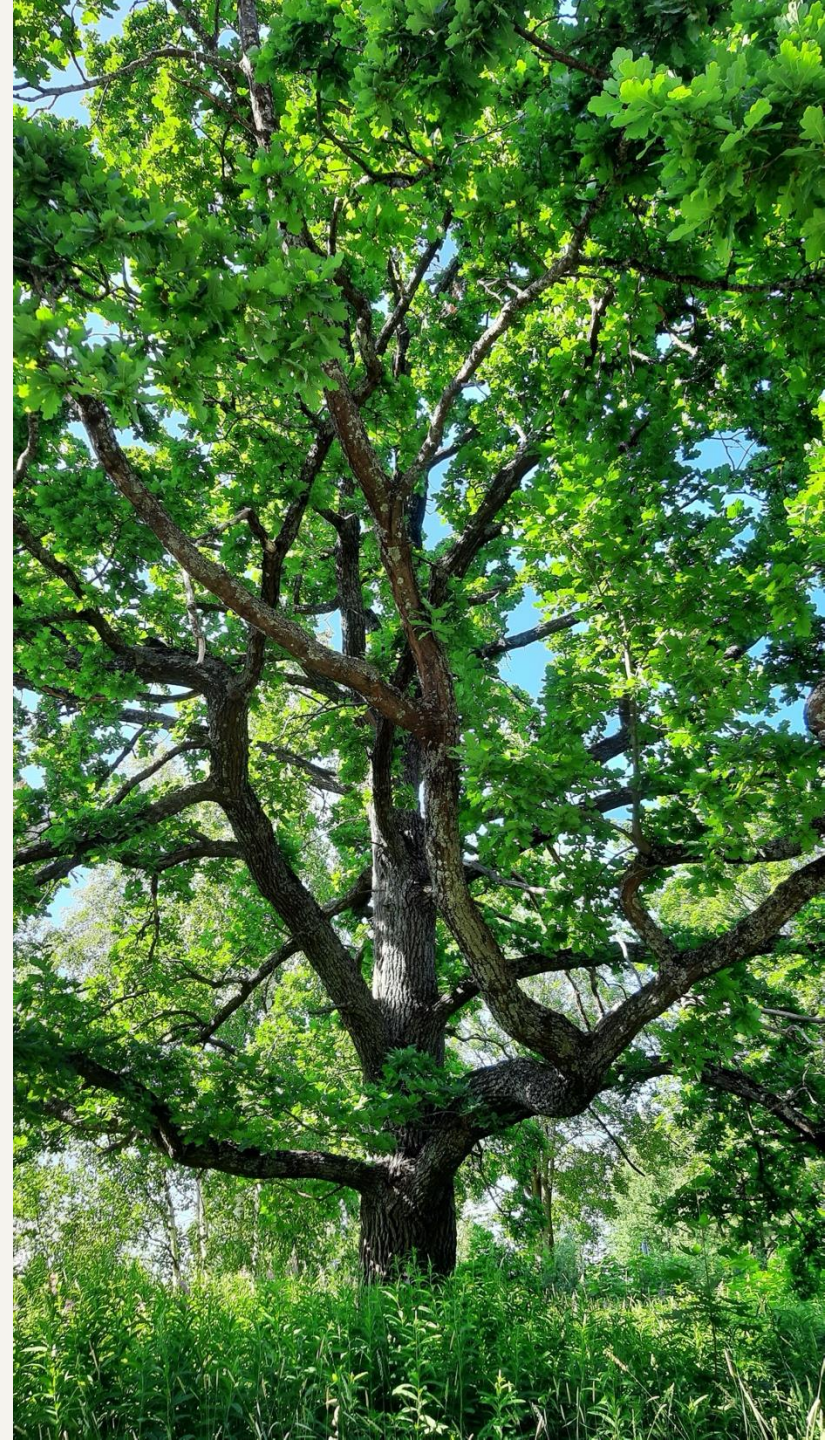
Så tillämpas konsumenttjänstlagen i försäkringsärenden

- Vid fel är det konsumenten som ska reklamera
- Konsumenten ska kunna påvisa fel



Så tillämpas konsumenttjänstlagen i försäkringsärenden

- Konsumenter kan inte alltid nyttja konsumentskyddet i konsumenttjänstlagen
- Svårt att hålla inne betalningen
- Försäkringsbolagen motvilliga att kräva prisavdrag



Använd oss i din vardag



- [Konsumenternas.se](https://www.konsumenternas.se)
- Nyhetsbrev
- Blogg
- Försäkringspodden
- Följ oss på Facebook och X
- Ring på
0200 - 22 58 00