



Ny forsikringsklageinstans: If lancerer Kundepanelet

Det nye nordiske skadeforsikringsselskab If har modtaget mere end 1000 henvendelser fra folk, der ønsker at være med i Kundepanelet, som selskabet opretter i Norden. Kundepanelet i If bliver en ny type forsikringsklageinstans i Norden. For at besætte Kundepanelet har selskabet søgt personer med veludviklet retfærdighedssans.

I Kundepanelet, der skal behandle sager fra privatforsikringsområdet, vil der sidde personer med forskellig uddannelse og arbejdsbaggrund. De fleste i panelet skal bestå af personer, som ikke har anden tilknytning til If, end at de muligvis er kunder. Kundepanelet skal behandle klager ud fra gældende love og forsikringsaftaler, men supplerende lave en generel rimelighedsvurdering i den konkrete sag.

Kundepanelet kommer til at bestå af tre personer, en sagkyndig person med forsikringskompetence og en repræsentant fra If skadeforsikring. If skadeforsikring har averteret efter personer, der kan indgå i Kundepanelet, og har allerede modtaget omkring 1000 henvendelser fra kunder i Danmark, Sverige og Norge, som ønsker at deltage.

- Kundepanelet er ingen erstatning for domstolene eller andre formelle klageinstanser som f.eks. Forsikrings Ankenævnet, men vores mål er, at flere sager skal kunne løses, uden at sagen behøver gå til det formelle tvist- eller domsapparat, siger koncerndirektør Knut W. Francke som leder forretningsområde Privat i If.

Kundepanelet kan også behandle andre typer tvister, end skadesager. Panelet skal ikke behandle personskader, skyldspørgsmål ved trafikuheld eller sager, hvor der er mistanke om forsikringssvindler. Heller ikke andre sager, som allerede er til ekstern prøvelse f.eks. hos domstolene, skal behandles i Kundepanelet.

If skadeforsikring behandler selv mere end 500.000 skadesager i privatforsikring i Norden pr. år. Det kan ikke undgås, at nogle få af disse ender med et andet resultat, end det kunden ønsker, håber eller tror. Kundepanelet er en garanti for, at kunder som klager, får sagen vurderet af andre end sagsbehandlerne i selskabet.

- Vores kundeundersøgelser bekræfter, at If skadeforsikring har tilfredse kunder. Næsten 90 procent af kunderne, der har haft skader sidste år, er meget tilfredse eller tilfredse med vores selskab. Jeg er ikke i tvivl om, at Kundepanelet vil give endnu flere tilfredse kunder. Vi forventer, at være klar med det første kundepanel-møde til efteråret 2000, siger Knut W. Francke.

København/Stockholm/Oslo 23. maj 2000

Kontaktperson: Helena Dyrssen, 0046 8 788 2335, mobil 0046 70 529 2335

