

Klagemuligheter

Vi setter stor pris på tilbakemeldinger fra våre kunder. Selv om vi alltid streber etter å gjøre ting riktig, kan det oppstå misforståelser eller situasjoner hvor du opplever at noe ikke har blitt håndtert slik det burde. Derfor ønsker vi å gi deg en tydelig og trygg klageprosess.

Start med en samtale

Er du misfornøyd med behandlingen av saken din hos Kolibri Forsikring, anbefaler vi at du først tar direkte kontakt med saksbehandleren din. En samtale kan ofte avklare misforståelser eller avdekke informasjon som gir grunnlag for en ny vurdering.

Sende inn en klage

Dersom du fortsatt ikke er enig i vurderingen vår, kan du sende inn en skriftlig klage. For at vi skal kunne behandle klagen så effektivt som mulig, ber vi deg beskrive:

- Hva du er uenig i
- Hvorfor du mener beslutningen er feil
- Eventuelle opplysninger eller dokumentasjon som støtter saken din

Når vi mottar klagen, bekrefter vi mottak, informerer om forventet behandlingstid og holder deg oppdatert underveis.

Hvem kan du klage til?

1. Kolibri Forsikring

Send først en skriftlig klage direkte til oss. Vi vurderer saken på nytt og gir deg en begrunnet tilbakemelding.

2. Finansklagenemnda

Dersom du ikke er fornøyd med vår endelige vurdering, kan du bringe saken videre til Finansklagenemnda (eller til domstolene). Nemnda gir en uavhengig vurdering og kan se på både forsikringsoppgjør, tolkning av vilkår og eventuelle avkortninger. Vi er her for å sikre en rettfærdig prosess og setter pris på din tilbakemelding.

Hva gjør Finansklagenemnda?

Finansklagenemnda bistår forbrukere og næringsdrivende som ikke kommer til enighet med sitt forsikringsselskap. De vurderer om selskapets beslutning er i tråd med gjeldende vilkår, lovverk og vanlig bransjepraksis. Der det er aktuelt, vurderer de også om en eventuell avkortning er korrekt.

Klage sendes til:

Direkte til Kolibri Forsikring

E-post: hei@kolibriforsikring.no

Postadresse: Karenslyst Allé 40, 0279 Oslo

Finansklagenemnda

Postadresse: Postboks 53, Skøyen, 0212 Oslo