

Klager

AIG Europe dansk filial af AIG Europe S.A. tager alle klager alvorligt. Vi har derfor oprettet en klageprocedure, der skal sikre hurtig og retfærdig klagebehandling. Hvis du ønsker at klage, kan du kontakte os på følgende måder:



Til brug for vores behandling af din klage, beder vi dig oplyse policenummer eller skadenummer. Herudover bør klagen indeholde en detaljeret beskrivelse af det, der klages over.

AIG Europe dansk filial af AIG Europe S.A. Luxembourg vil anerkende modtagelse af klagen inden for 10 arbejdsdage og give vores svar på klagen indenfor 30 dage. Hvis særlige omstændigheder forhindrer os i at vurdere klagen inden for denne frist, vil vi holde klageren underrettet og oplyse om, hvornår vi forventer at have færdigbehandlet klagen.

Hvis vi mod forventning ikke når til enighed, har du som *forbruger* (det vil sige en fysisk person, der handler uden for sin erhvervsmæssige aktivitet) mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring.

Nævnet behandler klager over egne forsikringer (hvor du har tegnet forsikringen eller er sikret), og hvor klagen vedrører et økonomisk mellemværende.

En klage til Ankenævnet for Forsikring skal følge en særlig proces og sendes på et specielt klageskema.

Begge dele kan findes på Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside. Det koster 200 kr. at klage til Ankenævnet for Forsikring.

Du finder nævnets kontakinfo her:

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2
Postboks 360, 1572 København V
Tlf.: 33 15 89 00 (kl. 10-13)
www.ankeforsikring.dk

Da AIG Europe S.A. er et forsikringsselskab registreret i Luxembourg, har du som *forbruger*, ud over klageproceduren beskrevet ovenfor, også mulighed for at følge klageproceduren i Luxembourg. Hvis du ikke er tilfreds med svaret fra AIG Europe dansk filial af AIG Europe S.A. Luxembourg, eller hvis der er gået 90 dage, uden du har hørt fra os, har du derfor følgende muligheder:

- Fremsætte klagen overfor AIG Europe S.A.s hovedkontor ved at skrive til AIG Europe S.A. "Service Reclamations Niveau Direction", 35D Avenue JF Kennedy, L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg eller via e-mail på aigeurope.luxcomplaints@aig.com
- Få adgang til en af de luxemburgske klageinstanser, hvis kontaktoplysninger er tilgængelige på AIG Europe S.A.s hjemmeside www.aig.lu

- Indgive en anmodning om en udenretslig afgørelse hos Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA) ved at skrive til CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg eller pr. fax på +352 22 69 10, eller via e-mail på reclamation@caa.lu eller online via CAAs hjemmeside www.caa.lu.

Alle anmodninger til CAA eller til de luxemburgske klageinstanser skal indgives på luxemburgsk, tysk, fransk eller engelsk.

Hvis forsikringsaftalen er indgået online, kan klager også bruge Europa-Kommissionens platform til online tvistbilæggelse (ODR) ved hjælp af følgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Klagers ret til at få en sag prøvet ved domstolene påvirkes ikke af, at klager får prøvet sagen via ovenstående klageprocedure.