

**NORGE****FÖRSÄKRINGSVÄSENDE****(1) Instansens namn och adress. På vilket språk kan instansen i nätverket kontaktas?**

Forsikringsklagekontoret  
Bygdøy allé 19  
N – 0262 Oslo  
Tfn +47 23 13 19 60  
Fax +47 23 13 19 70  
e-post: firmapost@forsikringsklagekontoret.no

Kontakter kan tas på norska, svenska, danska eller engelska.

**(2) Instansens täckning i fråga om a) finansiella institut, b) finansiella produkter, och c) förmedlare**

- (a) Alla norska försäkringsbolag.
- (b) Försäkringsavtal som sålts av de företag som omfattas av instansen.
- (c) Instansen behandlar inte tvister mellan försäkringsmäklare och försäkringstagare, men om förmedlaren är ett företag, t.ex. en resebyrå som säljer reseförsäkringar, är försäkringsgivaren ansvarig enligt försäkringsavtalslagen och då behandlar insatsen tvisten mellan försäkringsgivaren och försäkringstagaren.

**(3) Instansens organisation: a) offentlig eller privat/lagstadgad eller frivillig, b) vem driver instansen, c) vem finansierar instansen?**

- (a) Privat och frivillig. I försäkringsavtalslagen förutsätts dock instansen finns till. Om detta inte skulle vara fallet frivilligt skulle vissa obligatoriska regler ges.
- (b) Oberoende instans som bildats av försäkringsbranschen, konsumenterna och handels- och industriföreningen.
- (c) Huvudsakligen av de inblandade försäkringsbolagen (en enhetlig medlemsavgift och en ytterligare avgift för varje ärende mot företaget).

**(4) På vilket språk a) reklamationen lämnas in, b) beslutet fattas?**

- (a) Norska, svenska, danska och engelska.
- (b) Norska och engelska.

**(5) Begränsning av reklambeloppet**

Ingen begränsning.

**(6) Tidsfrister för att lämna reklamation till instansen**

Regleras i försäkringsavtalslagen.

För sakförsäkringar: Reklamationer måste göras inom sex månader från försäkringsbolagets avslagsdatum. Även om reklamationen har lämnats in inom sexmånadersperioden kan försäkringstagarens reklamation avvisas till följd av tidsfristreglerna. I de flesta fall löper tidsfristen ut efter tre år.

För livförsäkringar: sådana regleras endast av tidsfristreglerna. Huvudregeln är tre år.

**(7) Genomsnittlig tid för att behandla en reklamation**

Varierande. I genomsnitt omkring tre månader.

**(8) Typ av beslut**

Om klagekontoret inte kan lösa tvisten mellan parterna, hänskjuts ärendet till en av de två nämnderna Forsikringsskadenemnda eller Avkortningsnemnda. Dessa nämnders beslut är inte bindande, men är i hög grad utslagsgivande, och försäkringsbranschen följer dem vanligen. Nämndernas beslut publiceras.

**(9) Avgifter**

Avgiftsfritt för konsumenten.

**(10) Framställs det någon årsrapport och i så fall på vilka språk?**

Ja, med en engelsk sammanfattning.

**(11) Har instansen anmälts enligt kommissionens rekommendation 98/257/EG?**

Kommissionen har bara uppmanat medlemsstaterna att göra anmälningar.