

## HVIS DU HAR BEHOV FOR AT KLAGE

Hos Dyrekassen Danmark gør vi vores bedste for at leve op til dine forventninger som kunde, og det ligger os meget på sinde at give vores kunder den bedst mulige rådgivning og behandling. Der kan dog stadig ske fejl eller misforståelser – eller du kan være uenig i en afgørelse, vi har truffet.

Skulle du komme i en situation, hvor du har behov for at klage til selskabet over forhold vedrørende dine forsikringer hos os, da har du følgende klagemuligheder:

### **FØRSTE HENVENDELSE VEDRØRENDE KLAGE:**

#### **Klager vedrørende afgørelser truffet i skadesager anmeldt til din forsikring:**

Kontakt vores skadeafdeling på tlf. 63 57 11 11 eller send en e-mail til [post@dyrekassen.dk](mailto:post@dyrekassen.dk) Mærk e-mailen med "klage"

Du er naturligvis også velkommen til at kontakte os pr. brev ved fremsendelse til:

Dyrekassen Danmark  
Statene 12  
5970 Ærøskøbing

Alle skriftlige klager bedes indeholde følgende:

- Navn
- Skadenummer
- Oplysning om hvad du klager over
- Kopi af relevant materiale

Senest 3 arbejdsdage efter skadeafdelingen har modtaget din klage, modtager du bekræftelse på modtagelsen med nærmere angivelse af forventet sagsbehandlingstid.

#### **Klager vedrørende køb af forsikring, markedsføring, omkostninger/gebyrer m.v.:**

Kontakt vores kundeservice på tlf. 63 57 11 11 eller send en e-mail til [post@dyrekassen.dk](mailto:post@dyrekassen.dk) Mærk e-mailen med "klage"

Du er naturligvis også velkommen til at kontakte os pr. brev ved fremsendelse til:

Dyrekassen Danmark  
Statene 12  
5970 Ærøskøbing

Alle skriftlige klager bedes indeholde følgende:

- Navn
- Kunde- eller policenummer
- Oplysning om hvad du klager over
- Kopi af relevant materiale

Senest 3 arbejdsdage efter kundeservice har modtaget din klage, modtager du bekræftelse på modtagelsen med nærmere angivelse af forventet sagsbehandlingstid.

## HVIS DU FORTSAT ER UENIG I VORES AFGØRELSE:

### Anmodning om behandling af klage hos selskabets klageansvarlige:

Såfremt du efter din første henvendelse fortsat er utilfreds med afgørelsen, har du mulighed for at rette henvendelse til vores klageansvarlige i Dyrekassen Danmark. Den klageansvarlige vil herefter sørge for, at din klage bliver behandlet internt i selskabet.

Hos Dyrekassen Danmark er det underdirektør Stella L. Nielsen, der er klageansvarlig.

Ønsker du din klage forelagt den klageansvarlige kan du fremsende klagen pr. e-mail til [post@dyrekassen.dk](mailto:post@dyrekassen.dk) Mærk e-mailen med "klage" og att. Klageansvarlig Stella L. Nielsen.

Du er naturligvis også velkommen til at kontakte os pr. brev ved fremsendelse til:

Dyrekassen Danmark  
Statene 12  
5970 Ærøskøbing  
Att.: Klageansvarlig Stella L. Nielsen

Alle skriftlige henvendelser til den klageansvarlige bedes indeholde følgende:

- Navn
- Kunde-, police- eller skadenummer
- Oplysning om hvad du klager over
- Kopi af relevant materiale

Senest 3 arbejdsdage efter den klageansvarlige har modtaget din klage, modtager du bekræftelse på modtagelsen med nærmere angivelse af forventet sagsbehandlingstid.

Vi skal præcisere, at ovenstående klagemulighed naturligvis ikke fjerner din mulighed for, at du kan klage til Ankenævnet for Forsikring i sager, der vedrører privatforsikringer.

### **ANKENÆVNET FOR FORSIKRING:**

Dyrekassen Danmark v/Concordia Forsikring er tilsluttet Ankenævnet for Forsikring. Nævnet behandler klager over afgørelser vedrørende alle typer af private forsikringer, hvor du selv er kunde, samt klager vedrørende motorkøretøjsforsikringer. Erhvervskunder, herunder landbrugskunder, kan også klage, hvis deres kundeforhold ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold.

Ankenævnet for Forsikring tager ikke stilling til afgørelser truffet af en anden persons forsikringsselskab, f.eks. ved et færdselsuheld, hvor en anden person har det fulde ansvar for uheldet.

Du kan klage via et særligt skema, som du enten kan downloade på Ankenævnets hjemmeside [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk) eller få ved henvendelse til os.

Det koster et gebyr på 200 kr. (2016), før Ankenævnet for Forsikring tager sagen under behandling. Du får dog gebyret tilbage, hvis du helt eller delvis får ret i din klage.

Sagsbehandlingstiden er ifølge Ankenævnet for Forsikring gennemsnitlig syv til otte måneder.

## KLAGEMULIGHEDER VED KØB AF FORSIKRING ONLINE:

Hvis du ønsker at klage over en forsikring købt hos os online via [www.dyrekassen.dk](http://www.dyrekassen.dk), kan du indsende klagen til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

Du kan også klage til Center for Klageløsning via [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Når du indgiver en klage, skal du angive vores e-mail adresse [post@dyrekassen.dk](mailto:post@dyrekassen.dk)

Link til klageportalen finder du her:

[www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)