

Skadeforsikringselskapet Borettslagenes Sikringsordning AS

Klagemuligheter

Borettslagenes Sikringsordning vil ha fornøyde kunder – derfor ønsker vi å høre hva dere er misfornøyd med.

Mener borettslaget at vi har gjort en feil og kommet til et resultat dere er uenig i, da har borettslaget rett til å klage. Uriktige avgjørelser kan oppstå, vi kan ha misforstått opplysninger eller rett og slett oversett viktig informasjon. Kanskje vi har truffet avgjørelsen på feil grunnlag.

Ta kontakt

Ta kontakt med oss på telefon eller e-post. Kanskje er det bare en misforståelse som er lett å få oppklart og avgjort. En prat kan ofte løse saken.

Blir vi ikke enig kan borettslaget sende en skriftlig klage hvor vi foretar en full gjennomgang av saken før vi gir dere et endelig svar.

Hvem kan du klage til?

Det er to klageinstanser.

Skal borettslaget sende en formell skriftlig klage gjøres det til Borettslagenes Sikringsordning.

Hvis borettslaget er uenig i avgjørelsen som Borettslagenes Sikringsordning gir kan dere klage til Finansklagenemnda. Det er et absolutt krav fra Finansklagenemnda at borettslaget først har forsøkt å løse saken med Borettslagenes Sikringsordning.

Finansklagenemnda er et frivillig og gratis alternativ til domstolsbehandling.

Hva er klagefristen?

Hvis borettslaget er uenig i den avgjørelsen som selskapet har truffet på søknad om erstatning må det sendes klage til Borettslagenes Sikringsordning innen 6 måneder eller reises sak for domstolene.

Klages det til Borettslagenes Sikringsordning utsettes fristen med den tid som Borettslagenes Sikringsordning bruker på å behandle klagen. Etter at selskapet har avgjort klagen kan dere vurdere å kreve saken behandlet i Finansklagenemnda eller reise sak for domstolene innen gjenværende frist.

Rutiner i Borettslagenes Sikringsordning

- 1) Har borettslaget fått helt eller delvis avslag på erstatning må klage sendes Borettslagenes Sikringsordning innen seks måneder etter mottak av avslaget. I motsatt fall mister borettslaget retten til å klage eller reise sak for domstolene.

- 2) Klagefristen på 6 måneder stopper å løpe fra det tidspunkt Borettslagenes Sikringsordning mottar klagen, og starter på nytt å løpe når borettslaget mottar svar på klagen.
- 3) Klagen skal være skriftlig, klart angi hvilket borettslag som klager og hvilken andel det gjelder. Beskriv kort saken det klages på, og angi hvilke forhold som dere mener er feil.
- 4) Når Borettslagenes Sikringsordning mottar klagen sendes det en bekreftelse på at klagen er mottatt og en antatt tid for når klagen er ferdig behandlet. Viser det seg at behandlingstiden ikke kan overholdes skal det gis informasjon om grunnen til utsettelsen og når det kan forventes at saken er avsluttet.
- 5) Borettslagenes Sikringsordning vil foreta en full gjennomgang av saken, og hvis nødvendig vil vi be om ytterligere informasjon og dokumentasjon for å belyse saken.
- 6) Hvis administrasjonen er enig i klagen gis borettslaget medhold, i motsatt fall legges den fram for styret i Borettslagenes Sikringsordning til avgjørelse.
- 7) Hvis borettslaget får avslag på klagen kan saken bringes inn for domstolene eller Finansklagenemnda for avgjørelse. Finansklagenemnda er et gratis alternativ.

Hvor sendes klagen?

Borettslagenes Sikringsordning
Postboks 452 Sentrum
0104 Oslo

E-post: post-SBS@nbbl.no

Telefon: 22 40 38 50

Hjemmeside: www.nbbl.no/sbs

Informasjon om Finansklagenemnda:

Finansklagenemnda
Pb. 53 Skøyen
0212 Oslo

E-post: post@finkn.no

Telefon: 23 13 19 60 (kl. 09-11.30 og kl. 12.30-15)

Hjemmeside: www.finansklagenemnda.no