

Polise-/avtalefeil og konsekvenser for avregning

Type avtalefeil		Konsekvens	Hvordan rette opp feilen	Avregning	Kommentarer
1	Teknisk feil / systemfeil i selskapet (feil i selskapets IT-system)	Kunden mangler dekning helt eller delvis på skadetidspunktet	Feilen rettes opp med tilbakevirkende kraft og det beregnes naturskadepremie for hele perioden	Ja	Forutsetter at kunden ikke er å bebreide. Hvis kunden er å bebreide - se pkt. 4.
2	Mangelfull rådgiving generelt	Kunden mangler dekning helt eller delvis på skadetidspunktet		Nei	Selskapet er å bebreide for feilen. Det er opp til selskapet hvordan det vil rette opp feilen og om det mener seg erstatningsansvarlig overfor kunden. Skaden kan uansett ikke avregnes.
3	Kunden har glemt å melde fra	Mangler dekning helt eller delvis på skadetidspunktet		Nei	Kunden er å bebreide. Det er opp til selskapet hvordan det vil rette opp feilen. Skaden kan uansett ikke avregnes.
4	Selskapet har gjort feil, men kunden har ikke sjekket forsikringsbeviset	Kunden mangler dekning helt eller delvis på skadetidspunktet		Nei	Både selskapet og kunden er å bebreide. Det er opp til selskapet hvordan det vil rette opp feilen og om det mener seg erstatningsansvarlig overfor kunden. Skaden kan uansett ikke avregnes.
5	Kunden har betalt forsikringen, men har ikke sjekket forsikringsbeviset og oppdager på skadetidspunktet at avtalen er annerledes enn den han mener å ha kjøpt	Mangler dekning helt eller delvis på skadetidspunktet		Nei	Kunden er å bebreide. Det er opp til selskapet å avgjøre om det mener å ha gjort noe feil og hvordan det evt. vil rette opp feilen om det mener seg erstatningsansvarlig overfor kunden. Skaden kan uansett ikke avregnes.

6	Selskapet har tegnet forsikring (og foretatt skadeoppgjør) i strid med Tegningsretningslinjene – «ting som det ikke er naturlig å tegne brannforsikring på»	NP belastes med erstatningsutgifter som ikke skal være gjenstand for avregning	Selskapet må tilbakeføre	Nei	
7	Ex gratia	NP belastes med erstatningsutgifter som ikke er dekket etter vilkårene	Selskapet må tilbakeføre	Nei	