

## Klagenemnd – Rolle og funksjon

Norsk Tannhelseforsikring (Selskapet) tilbyr tannhelseforsikring. Klageordningen følger av vår konsesjon som agentur for utenlandsk forsikringselskap. Hensikten med klagenemnden er å unngå at forsikrings-taker blir skadelidende for eventuelle feil fra Selskapets side. Ved klage vurderes saken på nytt av nemndens medlemmer.

Norsk Tannhelseforsikrings klagenemnd er en overprøvende instans for saksbehandlingen. Klagenemnden vil eksempelvis kunne vurdere en sak der skadebehandler kan ha vurdert en klagesak for refusjon av tannbehandling feil og konkludert med at det ikke er sannsynlig at forsikringstakers klage vil føre frem, og at det ikke er særlige grunner til at klagesaken bør føres videre, og at saken derfor vil bli avsluttet. Skadebehandler skal informere forsikringstaker om sin vurdering og samtidig orientere om videre klageadgang (nemndsbehandling).

### Nemndens oppgaver (dersom kunden krever nemndsbehandling)

Nemnden avgjør om saksbehandling skal fortsette eller avsluttes og fører protokoll der avgjørelse fremgår. Nemnden kan videre beslutte at saken skal overtas av en ekstern part for Norsk Tannhelseforsikrings regning.

### Nemndens myndighet

Forsikringstakeren skal orienteres om utfallet av nemndens behandling. Dersom nemnden ikke tar klagen til følge, skal forsikringstaker orienteres om dette. Kunden kan på anmodning få oversendt nemndens begrunnelse.

Dersom nemndens avgjørelse går ut på at saken skal fortsette, orienteres kunden om dette.

### Norsk Tannhelseforsikrings klagenemnd og sammensetning

Norsk Tannhelseforsikrings klagenemnd består av:

- Jurist (ekstern)
- Tannlege (ekstern)
- Produktansvarlig (formann - intern)

### Nemndens sammensetning

Nemnden skal bestå av tre faste medlemmer, som oppnevnes av Norsk Tannhelseforsikring for ett år, med adgang til fornyelse av vervet. Følgende kompetanse og erfaring skal være representert blant nemndens medlemmer:

- Juridisk embetseksamen og praktisk juridisk erfaring
- Tannlege med årelang praksis som tannlege og behandling av klagesaker

Ett av medlemmene oppnevnes som nemndens formann. I tillegg skal det utpekes minst to varamedlemmer, som kan delta i møter dersom ett eller flere av de faste medlemmene ikke har anledning til å møte.

### **Nemndens formann**

Nemndens formann utformer nemndens vedtak og begrunnelser. Nemndens formann står for den løpende kontakt mellom nemnden og Norsk Tannhelseforsikring og mottar saksdokumenter som er nødvendige for å vurdere de sakene som skal behandles av nemnden.

Dersom nemndens formann anser krav om nemndbehandling av en sak for å være åpenbart grunnløst, kan denne avvise en sak fra nemndbehandling.

### **Administrasjon**

Norsk Tannhelseforsikring innkaller nemndens medlemmer til møter etter behov og tilrettelegger for nemndens arbeid etter nærmere avtale med nemndens formann.

I saker hvor nemnden trenger utfyllende sakkyndig uttalelse, innhentes dette av Norsk Tannhelseforsikring etter anvisning fra nemndens formann før saken behandles av nemnden. Nemndens beslutninger med begrunnelse protokollføres i det møtet hvor saken er behandlet og oversendes snarest mulig til Norsk Tannhelseforsikring for oppfølging.

### **Godtgjørelse**

Nemndens arbeid godtgjøres timebasert.