

## Rutiner ved reklamasjon fra kjøper

### Boligselgerforsikring

Januar 2018

1. Alle krav må fremsettes pr. telefon til:

c/o Claims Link  
Lysaker Torg 15  
Postboks 324, 1326 Lysaker  
Telefon: 67 83 51 30, mail: [post@claimslink.no](mailto:post@claimslink.no)

Alle reklamasjoner som mottas pr. telefon fra kjøper registreres av Claims Link. Kjøper vil samme dag motta en mailbekreftelse fra Claims Link hvor skadenummer og avtalt videre fremdrift fremkommer.

Sendes mailhenvendelse kan det påregnes svar innen 72 timer.

Claims Link foretar skadebehandling og koordinering på vegne av Inter Hannover

NB! Vi gjør oppmerksom på at forsikringspremien må være innbetalt i sin helhet til Söderberg & Partners før Claims Link kan påbegynne skadebehandlingen. Om reklamasjon blir fremsatt av kjøper før eiendommen er overtatt, må megler/meglers oppgjørsavdeling garantere for premien ved oppgjør.

2. Hvis reklamasjonen skal realitetsbehandles av Claims Link, er det nødvendig med følgende dokumentasjon fra kjøper:

- Kjøpekontrakt med alle bilag
- Salgsoppgave med alle bilag
- Egenerklæringsskjema
- Verdi-/lånetakst eller tilstandsrapport/boligsalgsrapport (dersom dette foreligger)
- Overtagelsesprotokoll
- Eventuell annen informasjon gitt til kjøper
- Selgers nye adresse

I noen tilfeller kan det være nødvendig med en skriftlig uttalelse/redegjørelse fra megler tilknyttet de påberopte mangler, herunder hva som er gitt av informasjon fra megler/selger til kjøper om det/de aktuelle forhold.

3. Selger eller megler skal ikke gi uttrykk for sitt syn på ansvarsspørsmålet til andre enn Claims Link.

4. Saksgang og servicestandard for skadebehandling:

- 4.1. Innen 3 dager etter krav er mottatt hos Claims Link vil selger, kjøper og eiendomsmegler bli underrettet om at krav er mottatt. Kjøper vil også bli gitt informasjon om videre saksgang/tidsaspekt.
- 4.2. Claims Link innhenter salgsdokumentasjon fra kjøper, (se pkt. 2) og kommentar fra selger.
- 4.3. Dersom Claims Link finner behov for skadetakst, blir denne rekvirert av Claims Link etter at salgsdokumentene og øvrige opplysninger er mottatt. Takstmann vil i så fall kontakte kjøper direkte og avtale tidspunkt for besiktigelse. Besiktigelsesrapporten vil normalt foreligge innen 14 dager fra befaringen.



- 4.4. Claims Link behandler kravet og vurderer om selger kan holdes ansvarlig i henhold til avhendingsloven. Det må vanligvis beregnes en total behandlingstid på 6-8 uker fra kravet blir registrert, og all relevant dokumentasjon er mottatt.
- 4.5. Eiendomsmegler, selger og kjøper blir informert om sakens utfall.