

Rengøringsforsikring

Forsikringsbetingelser

Aftalegrundlag

Forsikringsaftalen består af forsikringsaftalen (policen) og forsikringsbetingelserne. For forsikringen gælder Lov om finansiel virksomhed og Lov om forsikringsaftaler i det omfang, disse ikke er fraveget.

Vi anbefaler, at du læser forsikringsbetingelserne igennem, inden du eventuelt får brug for forsikringen.

Tilsyn og Garantifond

Tryg er underlagt tilsyn af Finanstilsynet og er tilsluttet Garantifonden for skadeforsikringsselskaber.

Yderligere oplysninger

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, Klausdalsbrovej 601, 2750 Ballerup, CVR 24260666. Forsikringstager er Happy Helper ApS, Gammel Strand 40, 1202 København K, CVR 36711515 (herefter benævnt "Deletjenesten").

Brugerne (herefter benævnt henholdsvis 'Yder' (den der udfører en rengøringsopgave) og 'Modtager' (den der modtager en rengøringsopgave)) af Deletjenesten er omfattet af forsikringen og dermed sikrede.

Yderligere oplysninger om forsikringen findes på Deletjenestens hjemmeside eller i deres app.

Indholdsfortegnelse

	Side		Side		Side			
1. Ting/løsøre og bygning	3	1.5	Hvad er selvrisiko og maksimal erstatningssum	5	3. Generelle bestemmelser	7		
1.1	Hvad omfatter forsikringen	3			3.1	Forsikringens varighed	7	
1.2	Hvilke skader er dækket	3			3.2	Forsikring i andet selskab (gælder ikke for ulykkesforsikring)	7	
1.3	Hvordan anmeldes en skade	3	2. Ulykkesforsikring	5	3.3	Kundens meddelelsespligt ved ulykkestilfælde	7	
1.4	Hvordan erstattes skaderne	3	2.1	Hvem er omfattet	5	3.4	Sådan behandler vi dine personoplysninger	7
1.4.1	For skader på ting tilhørende en privat	3	2.2	Hvilke skader er dækket	5	3.5	Arbejdsmarkedets Erhvervsikring	7
1.4.2	For skader på bygning tilhørende en privat	4	2.3	Hvor dækker forsikringen	5	3.6	Mulighed for at klage	8
1.4.3	For skader på løsøre tilhørende en virksomhed	4	2.4	Hvornår dækker forsikringen	5			
1.4.4	For skader på bygning tilhørende en virksomhed	4	2.5	Generelle undtagelser	5	4. Lovgivning	8	
			2.6	Hvad er dækket	6			
			2.6.1	Varigt mén	6			
			2.6.2	Behandlingsudgifter	6			
			2.6.3	Strakserstatning ved konoglebrud mv.	6			
			2.7	Erstatning og krav til dokumentation	7			

1. Ting/løsøre og bygning

1.1 Hvad omfatter forsikringen

Forsikringen omfatter Modtagers ting/løsøre, der fast befinder sig i boligen/bygningen i rengøringsperioden aftalt via Deletjenesten.

Ligeledes omfatter forsikringen bygningen inklusiv indvendig fastmonteret bygningstilbehør, fx gulve/vægge, hårde hvidevarer, køkkenelementer samt glas og sanitet.

Forsikringen omfatter ikke:

- guld, sølv, perler, smykker, ædelstene, penge og lignende samt husdyr.
- forhold og ting/løsøre, der er undtaget i Deletjenestens til enhver tid gældende handelsbetingelser.

1.2 Hvilke skader er dækket

Forsikringen dækker

- skader, hvor Yder ødelægger ting/løsøre og/eller bygningsdele ved et uheld.
- hærværk forvoldt af Yder.

Forsikringen dækker ikke

- tyveri eller bortkomst.
- skader, der kun består af overfladiske ridser eller mærker, skrammer, tilsmudsning samt spild og stænk af væsker og fødevarer.

- kosmetiske farveforskelle.
- skader, som opstår pga. Modtagers egne elektriske rengøringsremedier, fx støvsuger, damprensere mv.
- skader, der skyldes slitage og mangelfuld vedligeholdelse.
- skader, der er dækket af garanti, serviceordning eller sælgeransvar i henhold til køberetlige regler.
- skader, der opstår som følge af materialefejl, fejlkonstruktion eller udførselsfejl.
- tab af software/data samt tidsmæssigt forbrug til installation.
- leasede, lånte eller lejede ting/løsøre/bygningsdele.

1.3 Hvordan anmeldes en skade

Skaden anmeldes ved, at Modtager kontakter Deletjenesten, som sender et link til Trygs digitale skadeanmeldelse. Når anmeldelsen er udfyldt, sendes den automatisk til Tryg.

Skaden skal sandsynliggøres og dokumenteres, fx ved at fremsende billeder af det ødelagte og kvitteringer. Det er en betingelse for dækning, at det ødelagte kan fremvises.

Er der tale om hærværk, er det en betingelse for dækning, at det er anmeldt til Politiet. Modtager skal sikre sig skriftlig bekræftelse for anmeldelsen, og journalnummer skal kunne oplyses.

1.4 Hvordan erstattes skader

1.4.1 For skader på ting tilhørende en privat

Er der tale om skader på ting, kan vi vælge at dække tabet på en af følgende måder.

Ved ting tilhørende private forstås ting der befinder sig i et privat-ejet lokale eller bolig.

A. Reparation

Vi betaler, hvad det koster at lade det ødelagte reparere, for der ved at sætte det i væsentlig samme stand som før skaden. Udgifter til reparation kan ikke overstige værdien af det skadede ramte opgjort efter reglerne for kontanterstatning eller genlevering.

Ved **væsentlig samme stand** forstås, at tingen ikke nødvendigvis er som før skaden skete, men at den i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden. Fx kan vi vælge at anvende uoriginale reservedele.

B. Genlevering

Vi fremskaffer eller leverer ting, der i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til den ting, der skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

Vi genleverer nye ting, hvis det er:

- indkøbt som nyt,
- mindre end to år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

Ønskes der ikke genlevering, betaler vi erstatning svarende til den pris, vi kan købe tingen til.

C. Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres enten til nyværdi eller til dagsværdi.

Nyværdi

Vi betaler en kontanterstatning, svarende til den pris vi skal betale hos en leverandør, vi har anvist, hvis det ødelagte er:

- indkøbt som nyt,
- mindre end to år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

Dagsværdi

Hvis alle betingelser for nyværdi ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse, som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi.

Ved **tilsvarende nye ting** forstås ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i alt væsentlighed svarer til det, som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat og mærke.

1.4.2 For skader på bygning tilhørende en privat

Er der tale om skade på bygning, opgøres erstatningen som udgangspunkt til nyværdi.

Dette gælder dog ikke for ting, der er nævnt i afskrivningstabellerne nedenfor. Her beregner vi erstatningen ud fra prisen for tilsvarende nye ting. Derefter afskrives for tingens alder. Afskrivningen beregnes af den samlede udgift til dækning af skaden, dvs. inkl. arbejds løn mv.

For forsikringen gælder en maksimal erstatningssum og selvrisiko, der fremgår af punkt. 5 'Hvad er selvrisiko og maksimal erstatningssum'.

Hårde hvidevarer og el-drevne ting

Alder indtil:	Erstatning	Alder indtil:	Erstatning
2 år	100 %	7 år	40 %
3 år	85 %	8 år	30 %
4 år	75 %	derefter	20 %
5 år	65 %		
6 år	50 %		

Indvendig malede overflader

Alder indtil:	Erstatning	Alder indtil:	Erstatning
10 år	100 %	derefter	20 %
15 år	70 %		

Gulvbelægning i form af tæpper, vinyl, laminat og andre lignende materialer

Alder indtil:	Erstatning	Alder indtil:	Erstatning
5 år	100 %	20 år	50 %
10 år	80 %	derefter	20 %
15 år	60 %		

Hvis skaden ikke udbedres, betaler vi en kontanterstatning, som du frit kan råde over. Erstatningen svarer til den værdi, det ødelagte havde umiddelbart før skaden (dagsværdi), hvor der tages hensyn til blandt andet alder og slid. For skader, der er opstået som følge af brand, men som ikke udbedres, udbetaler vi kun erstatningen til fri rådighed, hvis der gives skriftligt samtykke fra samtlige panthavere.

Generelle erstatningsregler

- Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
- Hvis det beskadigede ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen ud fra, hvad det vil koste at fremskaffe noget tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
- Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.
- Vi erstatter ikke lovliggørelse og byggeadministration.

1.4.3 For skader på løsøre tilhørende en virksomhed

Er der tale om skader på løsøre, kan vi vælge at dække tabet på en af følgende måder.

Ved løsøre tilhørende en virksomhed forstås fx møbler og inventar.

A. Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres enten til nyværdi eller til dagsværdi.

Nyværdi

Beskadigede genstande, der erstattes til nyværdi, skal sættes i stand eller genanskaffes som nye inden 1 år fra skadesdatoen, medmindre anden aftale er truffet med Tryg.

Ved **nyværdi** er der tale om genanskaffelsesprisen for tilsvarende udstyr umiddelbart før skaden uden fradrag for alder og brug, men med rimelige fradrag for værdiforringelse ved nedsat anvendelighed, utidssvarende konstruktion, teknologisk forældelse eller andre omstændigheder.

Dagsværdi

Hvis kravene for nyværdi ikke er opfyldt, ydes der kun erstatning på grundlag af dagsværdien. Forskellen mellem den del af erstatningen, der svarer til nyværdien, og den del, der svarer til dagsværdien, bliver først udbetalt, når de beskadigede genstande er sat i stand eller genanskaffet.

Ved **dagsværdi** er der tale om genanskaffelsesprisen for tilsvarende udstyr umiddelbart før skaden, med rimelige fradrag for værdiforringelse ved alder, brug, nedsat anvendelighed, utidssvarende konstruktion, teknologisk forældelse eller andre omstændigheder. Dagsværdi er beskrevet i Forsikringsaftalelovens § 37.

B. Genlevering og reparation

Tryg har ret til at yde erstatning ved genlevering af en genstand mågen til den skaderamte eller ved at sætte beskadigede genstande i samme stand som før skaden. Hvis genstanden eller reservedelen ikke kan fremskaffes eller kun kan fremskaffes på en uforholdsmæssig bekostelig måde, medregnes et beløb i skadeopgørelsen, der svarer til den udgift, Tryg ville have haft, hvis genstandene eller reservedelene havde kunnet skaffes på normal vis. Hvis brugte reservedele kan fremskaffes, er Tryg dog berettiget til at lægge priserne for sådanne reservedele til grund.

Merudgifter til foreløbig reparation og fremskaffelse af dokumentation dækkes ikke af forsikringen.

Moms

Sikrede betaler moms i henhold til gældende regler i det omfang, denne kan modtage momsen i sit regnskab med SKAT.

Tryg udlægger ikke momsbeløb.

Retten til de skadede genstande

Tryg har ret til at overtage en beskadiget genstand mod at erstatte dens forsikringsværdi før skaden.

1.4.4 For skader på bygning tilhørende en virksomhed

Erstatningen opgøres til nyværdi på grundlag af det beløb, som det ifølge priserne på skadetidspunktet vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.

Erstatningsberegningen tager udgangspunkt i det beløb, som en af Tryg anvist reparatør eller leverandør har tilbudt for reparation eller levering af byggematerialer, og erstatningen kan ikke overstige dette beløb.

Erstatningen kan ikke baseres på byggematerialer og tilbehør, der er dyrere end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindelig anvendt på skadetidspunktet.

Der tages ved erstatningens fastsættelse hensyn til ændring af byggepriser, der måtte finde sted inden for en normal byggeperiode regnet fra skadetidspunktet.

Skaderamte genstande, som på grund af slid og ælde er værdiforringet med mere end 30% i forhold til nyværdien, erstattes efter dagsværdi.

Manglende vedligeholdelse kan tillige medføre at erstatningen nedsættes eller bortfalder.

Moms

Sikrede betaler moms i henhold til gældende regler i det omfang, denne kan modtage momsen i sit regnskab med SKAT.

Tryg udlægger ikke momsbeløb.

1.5 Hvad er selvrisiko og maksimal erstatningssum

Erstatningen kan højest udgøre 200.000 kr. i alt i den aftalte rengøringsperiode aftalt via Deletjenesten.

Modtager skal betale en selvrisiko på 500 kr. pr. skade, der fratrækkes erstatningen.

2. Ulykke

2.1 Hvem er omfattet

Forsikringen dækker skader på Yder, der udfører rengøringsopgaven aftalt via Deletjenesten.

2.2 Hvilke skader er dækket

Forsikringen dækker følger af dækningsberettiget ulykkestilfælde.

Ved et **ulykkestilfælde** forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Årsagssammenhæng

For at opnå dækning, skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurderingen bliver der blandt andet lagt vægt på, om hændelsen er egnet til at forårsage personskade. Det vil sige, om hændelsen i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden.

2.3 Hvor dækker forsikringen

Forsikringen dækker i Danmark, dog ikke på Færøerne og Grønland.

2.4 Hvornår dækker forsikringen

Forsikringen dækker følger af dækningsberettiget ulykkestilfælde i det aftalte tidsrum og på den adresse, hvor rengøringsopgaven bliver udført via Deletjenesten.

Forsikringen dækker Yder under transport, den direkte vej til og fra rengøringsopgaven.

2.5 Generelle undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

- udgifter til advokatbistand og anden rådgivning.
- nogen former for transportudgifter.
- følger af ulykkestilfælde, når hovedårsagen er bestående sygdomme eller sygdomsanlæg.
- forværring af et ulykkestilfældes følger, der skyldes en tilstedeværende eller tilfældigt tilstødende sygdom.
- følger af blodpropper, hjerneblødninger og lignende.
- skade på kroppen som følge af nedslidning.
- skader på kroppen sket som følge af en overbelastning, der ikke er pludselig.
- mén som følge af overbelastning af andre legemsdele end dem, der er beskadiget ved ulykken.
- skader på kroppen som følge af infektion/smitte.
- psykiske skader, uanset det sker som følge af et ulykkestilfælde.

- skader på kroppen som følge af normale dagligdags bevægelser, fx at bukke sig, rejse sig, gå, sætte sig eller række ud efter.
- skade der skyldes eller forværres af, at Yder ikke har båret korrekt fastspændt hjelm under kørsel på cykel, knallert, scooter eller MC.

Forsikringen dækker uanset din sindstilstand eller tilregnelighed på ulykkestidspunktet ikke følger af ulykkestilfælde, du direkte eller indirekte har fremkaldt ved:

- fortsæt og grov uagtsomhed.
- strafbare handlinger.
- selvforskyldt beruselse, påvirkning af narkotika eller påvirkning af andre rusmidler.
- følger af ulykkestilfælde, du direkte eller indirekte har fremkaldt ved fortsæt, eller når du har udvist grov uagtsomhed.
- deltaelse i slagsmål.

2.6 Hvad er dækket

2.6.1 Varigt mén

Forsikringen dækker:

- hvis du får et fysisk varigt mén som følge af et dækningsberettiget ulykkestilfælde.
- når ulykkestilfældet skyldes ildebefindende eller besvimelse, dvs. kortvarigt bevidsthedstab, hvor hovedårsagen ikke er sygdom.

Forsikringen giver ret til erstatning ved et varigt mén på mindst 5%.

Fysisk varigt mén er de fysiske gener efter et ulykkestilfælde, der ikke forsvinder ved behandling og som du må leve med resten af livet. Det fysiske varige mén fastsættes ud fra Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikrings vejledende méntabel, se www.aes.dk.

Erstatning for varigt mén

Forsikringen udbetaler erstatning for fysisk varigt mén.

Méngrad

Méngraden skal være mindst 5%. En eventuel erstatning udbetales, når vi har fået de oplysninger, der er nødvendige for at kunne bedømme, om du har et varigt mén.

Maks. forsikringssum

Den maksimale forsikringssum er 700.000 kr.

Fastsættelse af varigt mén

Méngraden fastsættes, når de endelige følger efter ulykkestilfældet kan bestemmes.

Méngraden kan højst være 100% pr. ulykkestilfælde.

Méngraden fastsættes efter Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikrings vejledende méntabel. Det er altid den vejledende méntabel, som gælder på tidspunktet for afgørelsen, der bruges til at fastsætte erstatningen.

Hvis skaden ikke er anført i Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikrings vejledende méntabel, fastsættes méngraden efter skadens medicinske art og omfang. Der tages ikke hensyn til dit erhverv eller din sociale situation ved fastsættelse af dit varige mén.

Du kan se Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikrings vejledende méntabel på www.aes.dk.

Forsikringen dækker ikke, når skaden skyldes gener svarende til et i forvejen bestående mén eller lidelse, herunder degenerativ forandring, uanset om den ikke tidligere har været symptomgivende. Endvidere kan dette forhold ikke bevirke, at méngraden fastsættes højere, end hvis et sådan mén eller lidelse ikke eksisterede.

2.6.2 Behandlingsudgifter

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til behandling hos fysioterapeut og kiropraktor efter et dækningsberettiget ulykkestilfælde. Forsikringen dækker indtil méngraden er fastsat, dog i højst 12 måneder fra skadedatoen.

Vi kan henvise til en behandler i vores kvalitetssikrede og landsdækkende netværk af behandlere.

Forsikringen dækker ikke:

- udgifter, der kan betales fra anden side, fx den offentlige sygesikring eller arbejdsskadeforsikring.
- udgifter til behandling for overbelastning af andre legemsdele end dem, der er beskadiget ved ulykken.

2.6.3 Strakserstatning ved knoglebrud mv.

Forsikringen dækker, hvis du som følge af et ulykkestilfælde får

- et knoglebrud.
- helt eller delvist overrevet korsbånd.
- totalt overrevet akillesene.
- menisklæsion i knæ.

Knoglebrud er brud på krageben og skulder, over- og underarm, albue, håndled, mellemhånd, ryg, bækken, hofte, lår- og underben, knæ, ankel og mellemfod.

Forsikringen udbetaler et engangsbeløb på 10.682 kr. (2019) pr. ulykkestilfælde og 16.025 kr. (2019) ved flere knoglebrud på forskellige legemsdele ved samme ulykkestilfælde.

Forsikringen dækker ikke brud på fingre, tæer, isolerede led-båndsskader og/eller andre knogler eller skeletdele end dem, der er nævnt under forsikringen dækker.

Krav til dokumentation

Før vi kan betale strakserstatning, skal knoglebruddet dokumenteres ved skadestue- eller lægejournal og røntgenundersøgelse. For menisk- eller korsbåndslæsioner ved scanning eller kikkertundersøgelse.

Erstatningen vil ikke senere blive fratrukket en eventuel udbetaling for varigt mén.

Flere skader på samme legemsdel

Udbetales kun som én skade:

- Et ben, til og med hofte, betragtes som én legemsdel.
- En arm – til og med skulder, betragtes som én legemsdel.

2.7 Erstatning og krav til dokumentation

Anmeldelse af ulykkestilfælde

Et ulykkestilfælde skal anmeldes hurtigst muligt, også selvom skaden ser ud til at være af beskedent omfang.

Du anmelder skaden ved at kontakte Deletjenesten, som sender dig et link til Trygs digitale skadeanmeldelse. Når du har udfyldt anmeldelsen, sendes den automatisk til Tryg.

Yderligere oplysninger

Når vi modtager skadeanmeldelsen, giver vi dig nærmere besked om, hvilke oplysninger der er nødvendige, for at vi kan behandle sagen.

Du er forpligtet til at sende den dokumentation og de oplysninger, vi beder om for at kunne behandle sagen.

Vi betaler for de udgifter til attest, erklæringer og undersøgelser, som vi finder nødvendige for at kunne vurdere sagen.

Udbetaling af erstatning

Erstatning udbetales til Yder.

Hvis ulykkesforsikring i andre selskaber

Har du ulykkesforsikring i andre selskaber med en samlet forsikringssum på mere end 10 mio. kr., sker erstatningsberegningen for den tegnede forsikring forholdsmæssigt, som hvis den samlede tegnede sum var 10 mio. kr.

En eventuel forholdsmæssig nedsættelse af erstatningen sker uden reduktion i prisen.

Genoptagelse

Når en sag er afsluttet, kan den senere genoptages, hvis du beder om det. Genoptagelse kræver lægelig dokumentation for, at følgerne efter ulykken er blevet forværret. Udgifterne til fremskaffelse af denne lægelige dokumentation betales af dig. Hvis vi beslutter at genoptage sagen, betales udgifterne til den lægelige dokumentation af os.

3. Generelle bestemmelser

3.1 Forsikringens varighed

Forsikringen er en korttidsforsikring, der gælder i det aftalte tidsrum, hvor en rengøringsopgave bliver udført via Deletjenesten.

3.2 Forsikring i et andet selskab (gælder ikke for ulykkesforsikring)

Forsikring i et andet selskab (gælder ikke for ulykkesforsikring) Er der købt forsikring mod samme type skade i et andet forsikringsselskab, er der tale om dobbeltforsikring.

Vi betaler ikke erstatning for skader, som du modtager fuld dækning for hos et andet forsikringsselskab. Har det andet selskab

begrænset dækning i tilfælde af dobbeltforsikring, gælder de samme begrænsninger i forsikringen hos os. Dermed er vi og det andet forsikringsselskab forpligtede til at betale forholdsmæssig erstatning.

3.3 Kundens meddelelsespligt ved ulykkestilfælde

Vi skal have meddelelse om alle ændringer af betydning for den anmeldte ulykke.

Undladelse om straks at give meddelelse om ovennævnte kan medføre, at retten til erstatning bortfalder helt eller delvist i henhold til Forsikringsaftalelovens regler herom.

3.4 Sådan behandler vi personoplysninger

På www.tryg.dk kan der læses mere om, hvordan Tryg behandler personoplysninger.

Her findes blandt andet information om:

- Til hvilket formål, Tryg behandler oplysninger,
- Hvor oplysningerne bliver registreret, og
- Hvem oplysningerne eventuelt bliver videregivet til.

3.5 Arbejdsmarkedets Erhvervsikring

Spørgsmålet, om en hændelse er egnet til at forårsage personskade (egnethed), kan forelægges Arbejdsmarkedets Erhvervsikring, hvis du ikke er enig i vores afgørelse.

Er du ikke enig i den af os fastsatte méngrad, kan du forlange spørgsmålet om méngradens størrelse forelagt Arbejdsmarkedets Erhvervsikring. Vi kan også vælge at forlægge sagen for Arbejdsmarkedets Erhvervsikring.

Den af parterne, der ønsker sagen forelagt Arbejdsmarkedets Erhvervsikring, betaler de omkostninger, der er forbundet med forelæggelsen, herunder udgifter til yderligere lægeerklæringer.

Ændrer Arbejdsmarkedets Erhvervsikring den af os fastsatte méngrad til fordel for dig, betales omkostningerne altid af os.

3.6 Mulighed for at klage

Er der ikke enighed om afgørelsen af skadesagen, skal den der klager kontakte den afdeling, der har behandlet sagen. Er der fortsat ikke enighed, kan Kvalitet kontaktes, der er vores klageafdeling.

Tryg Forsikring
Kvalitetsafdelingen, Postkode J22
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup
E-mail: kvalitet@tryg.dk

Giver henvendelsen til Tryg ikke et tilfredsstillende resultat, kan der klages til:

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2
1572 København V
Telefon 33 15 89 00 mellem kl. 10 og 13.

En klage til Ankenævnet kan enten ske online eller via almindelig post. Det koster et mindre beløb at klage til Ankenævnet, og der kan læses mere om, hvordan der klages på www.ankeforsikring.dk.

4. Lovgivning

Dansk lovgivning, blandt andet lov om forsikringsaftaler og lov om finansiel virksomhed, danner grundlag for forsikringsaftalen. Efter lov om forsikringsaftaler kan din erstatning nedsættes eller helt bortfalde, hvis du:

1. Bevidst har tilbageholdt eller givet urigtige oplysninger i forbindelse med sagen
2. Ikke overholder dine pligter, som anført i disse forsikringsbetingelser