

Telia - Nettslett

Forsikringsvilkår 0348-2

Avtalegrunnlag

Forsikringen formidles av Telia, og består av forsikringsbevis og forsikringsvilkår. Hvis ikke annet er avtalt, gjelder norsk lovgiving. Det er Lov 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler (forsikringsavtaleloven) som regulerer avtaler om skadeforsikring og personforsikring.

Forsikringsgiver og tilsyn

Forsikringsgiver er Moderna Försäkringar - en del av Trygg-Hansa Försäkring, 106 26 Stockholm, Bolagsverket org.nr 516403-8662 Filial til Tryg Forsikring A/S, Erhvervsstyrelsen CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark (heretter kalt Tryg) som er underlagt tilsyn av Finans-tilsynet i Danmark og Finansinspektionen i Sverige.

Ytterligere opplysninger

Ytterligere opplysninger om forsikringen finner du på <https://www.telia.no/> eller ved å kontakte Tryg.

1. Om avtalen

Når du tegner et fakturabasert mobilabonnement hos Telia inngår Nettslett levert av Tryg. Gjeldende vilkår, samt annen vesentlig informasjon om forsikringen, vil til enhver tid være tilgjengelig på Telias hjemmeside. I forsikringsavtalen inngår forsikringsbeviset med angitt forsikrings-omfang, spesifikasjoner, evt. særtilkøp og forsikringsvilkår.

Med Nettslett får du råd om hvordan du kan unngå at personlig informasjon blir spredt på nettet. I tillegg får du hjelp og veiledning for å fjerne innhold som er lovstridig og krenkende, samt å stenge falske profiler opprettet i ditt navn. Vanligvis vil det være tilstrekkelig å fjerne det uønskede innholdet fra nettet.

Det finnes en rekke konkrete tiltak som kan iverksettes for å fjerne innhold fra nett. Truesec AS er spesialist på dette området, og er Tryg Forsikrings leverandør av slike tjenester. I noen tilfeller kan det imidlertid være behov for juridisk bistand i tillegg. Trygs samarbeidspartner for juridisk bistand er Advokatfirmaet Legalis.

Nettslett inngår kun i abonnement og gjelder ikke for kontantkort-løsninger.

Om du har spørsmål er du velkommen å kontakte enten Telia eller Tryg.

2. Hvem forsikringen gjelder for

Sikrede (registrert eier) som har aktivt Telia abonnement (gjelder ikke for kontantkort). Sikrede må være registrert i Folkeregisteret med fast bostedsadresse i Norge. I tillegg kan tjenesten også benyttes av eiers samboer/ektefelle og hjemmeboende barn opp til 25 år.

Er barnet under 13 år kan eier benytte tjenesten på barnets vegne. Dersom barnet er over 13 år, må barnet samtykke til slik bruk av tjenesten.

3. Hvor gjelder forsikringen

Forsikringen gjelder i hele verden. Skadebehandling og erstatningsutbetaling utføres kun i Norge, uavhengig av hvor i verden sikrede befinner seg på skadetidspunktet.

4. Hvilke forhold er forsikret

Forsikringen kommer til anvendelse når sikrede blir utsatt for ulovlig og krenkende innhold i form av tekst, bilder, lyd, video og annet materiale som blir publisert på internett i strid med straffeloven eller personvernlovgivningen (GDPR).

Med ulovlig og krenkende innhold menes innhold i strid med følgende lovgivning:

Straffeloven:

§267. Krenkelse av privatlivets fred

§267 a. Deling av krenkende bilder mv

§267 b. Grov deling av krenkende bilder mv.

§263. Trusler

§202. Identitetskrenkelse

§185 Hatefulle ytringer

GDPR artikkel 6: Behandling av personopplysninger uten gyldig behandlingsgrunnlag.

Forsikringen omfatter dekninger og forsikringssummer beskrevet i dekningsoversikten nedenfor.

Dekningsoversikt Nettslett	Forsikringssum per person	Egenandel
Fjerne uønsket innhold fra nett	Ubegrenset	Ingen
Juridisk bistand ved tvistesaker	Kr 200 000	Ingen
Tapt lønnsinntekt	Kr 5 000	Ingen
Psykologisk bistand	Kr 5 000	Ingen

5. Hvor lenge gjelder forsikringen

Forsikringen gjelder fra den er registrert hos Telia og fornyes automatisk månedlig så lenge abonnementet er aktivt. Forsikringen gjelder til betaling opphører, til forsikringen sies opp eller abonnementet opphører. For at en eventuell skade skal dekkes av forsikringen må hendelsen være oppstått og konstatert i forsikringsperioden.

6. Hva er egendelen

Det er ingen egenandel i forsikringen.

7. Erstatningsbestemmelser

7.1 Rådgivning og bistand fra Truesec

- (a) Rådgivning om hvordan sikrede kan beskytte seg mot at uønsket personlig informasjon blir spredt på internett.
- (b) Brukerveiledning og/eller hjelp til å fjerne uønsket og/eller krenkende innhold fra nettet, samt å lukke falske profiler som er opprettet i sikredes navn.

Dette kan eksempelvis være:

- uønskede bilder og videoer,
- krenkende kommentarer og trusler,
- mobbing og annet sjikanerende materiale,
- personlig informasjon,
- kontaktopplysninger,
- ta tilbake kontroll over hackede brukerkontoer og e-postkontoer) Hjelp til å stenge falske profiler opprettet i ditt navn.

Det er en forutsetning at innholdet er ulovlig, jf. punkt 4, eller i strid med gjeldende retningslinjer for de aktuelle nettstedene.

(c) **Begrensninger ved bruk av tjenesten**

Det er ingen begrensninger i form av for eksempel antall timer som sikrede kan benytte Tjenesten, men Truesec kan ikke garantere at Truesec vil være i stand til å få fjernet det materiale som sikrede ønsker å slette.

I enkelte tilfeller kan det være vanskelig å få fjernet innhold fra nettsteder, f.eks. fordi innholdet ikke er i strid med gjeldende retningslinjer for de aktuelle nettstedene og/eller gjeldende lov, eller fordi henvendelsen gjelder utenlandske nettsteder som ikke omfattes av norsk lovgivning.

Det kan også være vanskelig å få fjernet innhold fra nettsteder som ikke svarer på gjentatte henvendelser om å fjerne konkret materiale.

Videre kan Truesec ikke garantere at innholdet som ønskes fjernet ikke er publisert andre steder på nettet enn det(de) sted(er) som sikrede har informert om. (Dette kan eksempelvis være på pc'er eller andre nettsteder).

Hvis Truesec ikke er i stand til å få fjernet det aktuelle materiale, vil dette fremgå av en avsluttende mail som sendes sikrede. Truesec vil i slike tilfeller veilede sikrede med hensyn til hva sikrede eventuelt selv kan gjøre for å gå videre med saken.

7.2 Juridisk bistand

Dersom det har inntruffet en hendelse som omfattes av punkt 4, og Truesec har iverksatt tiltak for å fjerne ulovlig og krenkende innhold, omfatter forsikringen i tillegg rimelig og nødvendig juridisk bistand.

Trygs samarbeidspartner er Advokatfirmaet Legalis. Dersom sikrede velger å bruke Legalis, vil Tryg dekke alle rimelige og nødvendige utgifter. Legalis fakturerer Tryg direkte.

Ved valg av annen leverandør av juridiske tjenester, vil Tryg refundere sikredes rimelige og nødvendige utgifter, men begrenset til timeprisen tilsvarende offentlig salærsats.

7.3 Tapt lønnsinntekt

Forsikringen dekker tapt lønnsinntekt som er en direkte følge av nødvendig fravær fra arbeid for å foreta nødvendige ærender for å fjerne uønsket eller krenkende innhold fra nettet, samt å stenge falske profiler opprettet i ditt navn, dersom innholdet omfattes av punkt 4.

Erstatningsgrunnlaget fastsettes etter det dokumenterte økonomiske tap i form av bekreftelse fra arbeidsgiver, lønsslipp eller annen dokumentasjon som konstaterer størrelsen på tapt lønnsinntekt for sikrede.

Tryg har rett til å inkludere utbetalt beløp for tapt lønnsinntekt i et eventuelt erstatningskrav som fremmes på vegne av sikrede ovenfor en krenkende part/motpart. Den andel av erstatningsbeløpet som skriver seg til utbetaling skjedd fra selskapet, tilfaller selskapet dersom en motpart på et senere tidspunkt betaler erstatning til sikrede.

7.4 Psykologisk bistand

Rett til refusjon av utgifter til kriseterapi, når sikrede er utsatt for at ulovlig og krenkende innhold sprer seg på internett eller andre digitale flater. Reisekostnader i forbindelse med behandling dekkes etter Folketrygdens satser. Behandling gjennomføres hos psykolog etter avtale med selskapet.

7.5 Forsikringen omfatter ikke

- (a) Hendelse som er oppstått som følge av sikredes nærmeste families* straffbare eller grovt uaktsomme handlinger.
- (b) Handlinger utført av sikredes nærmeste familie*.
- (c) Tapt inntekt for selvstendig næringsdrivende.
- (d) Tapt lønnsinntekt i tilfeller der det etter lov eller avtale kan kreves erstattet av sikredes arbeidsgiver.
- (e) Reisekostnader i utlandet.
- (f) Terapi utover 12 måneder fra skadedato.

*Med nærmeste familie menes ektefelle, samboer, partner, barn eller foreldre.

8. Sikkerhetsforskrifter

Sikkerhetsforskriftene er regler for hvordan sikrede eller andre skal forholde seg for å forebygge og begrense skade. Se forsikringsavtaleloven paragraf 1-2 (e). Tryg tar forbehold om at selskapet er helt eller delvis uten ansvar dersom en sikkerhetsforskrift er overtrådt. Hvorvidt erstatningen settes ned/løpkes, avgjøres under hensyn til skyldgraden, skadeforløpet og forholdene ellers. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 4-8 og 13-9.

9. Ved skade

9.1 Å registrere skade

Ved skade må du uten ugrunnet opphold melde skaden til vårt Skadesenter. Du skal i forbindelse med skademeldingen gi Tryg alle nødvendige opplysninger, slik som en utførlig beskrivelse av hva som har forårsaket skaden.

Når du kontakter oss bør du ha forsikringsbeviset tilgjengelig, da du vil måtte oppgi ditt telefonnummer i forbindelse med at du melder skaden. Hva gjelder foreldelse, se avsnitt 12.14.

9.2 Kontaktinformasjon

Telefon: 80041600
E-post: affinity@tryg.no
Web: <https://affinity.tryg.no>

9.3 Begrense eller avverge en skade

- Så snart det er mulig, må du avverge eller begrense skaden.
- Det er et krav at du aktivt deltar i arbeidet med å avverge eller begrense skaden. Vi kan iverksette tiltak med samme formål.

- Hvis du med forsett eller grov uaktsomhet tilsidesetter din mulighet til å begrense skaden og dette er til skade for Tryg, kan erstatningen avkortet eller helt falle bort.

9.4 Utbetaling av erstatning

Erstatningen blir utbetalt til sikrede som er oppgitt i forsikringsbrevet og til kontoen som er spesifisert av denne. Sikrede skal være kontoinnehaver til kontoen som er oppgitt.

9.5 Politianmeldelse

Sikrede skal anmelde forholdet til politiet og gi selskapet bekreftelse på anmeldt forhold. Sikrede kan også be selskapet om hjelp til å anmelde forholdet.

10. Oppsigelse og kommunikasjon

10.1 Forsikringen løper fra tegningstidspunktet og opphører dersom sikredes Telia abonnement ikke lenger er gyldig.

10.2 Tryg forbeholder seg retten til å si opp forsikringen dersom det foreligger svik i forbindelse med skaden. Oppsigelsestiden er da på 1 uke. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 8-1 og 18-1.

10.3 Dersom sikrede grovt har brutt sine forpliktelser overfor Tryg eller hvis det er andre spesielle grunner, kan forsikringen kanselleres. Oppsigelsesvarselet vil være gyldig 14 dager etter datoen da vi har sendt et skriftlig varsel til deg om oppsigelsen.

10.4 Hvis det foreligger brudd på sikkerhetsforskrifter eller andre ansvarsbegrensende forutsetninger og oppsigelse er rimelig. Oppsigelsestiden er da på 2 måneder. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 3-7 og 12-4.

10.5 Hvis skadefrekvensen er unormalt høy eller skadeforløpet avviker fra det normale og oppsigelse er rimelig. Oppsigelsestiden er da på 2 måneder. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 3-7 og 12-4.

10.6 Endring av forsikringsvilkårene kan skje med 2 måneders varsel.

10.7 Tryg har rett til å benytte elektronisk kommunikasjon for utsendelse av informasjon (opplysninger, meldinger, varsler osv.) til sikrede knyttet til forsikringsavtalen.

11. Unntak og begrensninger

11.1 Ekstraordinære hendelser

Tryg dekker ikke under noen omstendigheter skader eller tap, eller økning i skade eller tap, som direkte eller indirekte skyldes eller står i sammenheng med:

- spredning av biologiske eller kjemiske substanser
- bruk av raketter
- atomvåpen
- radioaktiv stråling
- atomkjernereaksjoner, ioniserende stråling, kjernebrennstoff eller radioaktivt avfall
- radioaktiv, giftig, eksplosiv eller annen farlig egenskap ved kjerneladede sprenglegemer
- krig eller krigslignende handlinger, opprør eller lignende forstyrrelser av den offentlige orden. Tryg dekker likevel krigsrisiko i utlandet når sikrede befinner seg i området hvor det bryter ut krig eller alvorlige uroligheter. Dette gjelder kun når området ble betegnet som fredelig før avreise. Dekning for krigsrisiko er begrenset til en måned.
- jordskjelv eller vulkanske utbrudd
- pandemi, epidemi
- oversvømmelse fra hav, fjord, innsjø, vannveier.
- streik, lockout, arrestasjon, konkurs.
- krav som oppstår som en direkte eller indirekte følge beslaglegning eller andre inngrep foretatt av en offentlig myndighet.

11.2 Sanksjoner

Tryg kan ikke gi tilsagn om dekning eller betale ut erstatning eller andre ytelser dersom dette kan medføre at Tryg handler i strid med eller utsetter Tryg for forbud, restriksjoner eller sanksjoner vedtatt i De Forente Nasjoners organer. Det samme gjelder handels- eller økonomiske sanksjoner, lover eller direktiver vedtatt av EU, Storbritannia, eller USA.

Denne begrensning kan ikke fravikes ved avtale.

11.3 Terroristhandlinger

Forsikringen dekker ikke skader som er en direkte eller indirekte følge av spredning av biologiske, kjemiske eller kjernefysiske stoffer i forbindelse med terrorhandlinger.

Med terrorisme menes vold, oftest mot uskyldige, utført av enkeltpersoner, grupper eller nettverk for å tvinge gjennom politisk endring eller skape oppmerksomhet rundt et politisk eller religiøst budskap, eller statlig terrorisme, forstått som vold begått av stater mot sitt eget folk eller folk i andre land for å opprettholde et maktregime og/eller sende et politisk budskap til tredjepart eller påvirke offentligheten med frykt.

12. Generelle vilkår

12.1 Annen avtale eller garanti

Forsikringen dekker ikke skader som annen leverandør eller annen person er ansvarlig for i henhold til lov, garanti eller lignende. Forsikringen gjelder imidlertid hvis du kan vise at den som gjorde forpliktelsen ikke kan oppfylle dette.

12.2 Annen forsikring

Hvis det er tegnet en annen forsikring som dekker den samme risikoen, kan sikrede velge hvilken forsikring denne vil bruke, inntil sikrede har fått den erstatningen som denne totalt har krav på.

12.3 Dobbelforsikring

Hvis det er flere som er ansvarlig for sikredes skade, overtar Tryg sikredes rett til erstatning for den erstatning sikrede har fått fra Tryg.

Er det flere forsikringer som dekker samme tap/skade, kan sikrede velge hvilket forsikringselskap sikrede vil bruke inntil sikrede totale tap er dekket.

Erstatningen utliknes forholdsmessig mellom selskapene etter omfanget av Trygs ansvar for tapet, se forsikringsavtaleloven paragrafen 6-3.

12.4 Endring av risiko – bortfall av ansvar

Tryg tar forbehold om at det skal være helt uten ansvar for forsikringstilfeller som skyldes at et bestemt angitt forhold av vesentlig betydning for risikoen blir endret. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 4-6 og 13-6.

12.5 Fornyelse av forsikringen

Forsikringen fornyes ved at du betaler ditt abonnement til Telia.

12.6 Forsettlige og grovt uaktsomme handlinger

- Har sikrede forsettlig fremkalt forsikringstilfellet, er Tryg ikke ansvarlig.
- Har sikrede ved grov uaktsomhet fremkalt forsikringstilfellet, kan Trygs ansvar reduseres eller helt falle bort.
- Regelen om grov uaktsomhet gjelder ikke barn under 16 år.
- Unntaket for forsettlige og grovt uaktsomme handlinger gjelder likevel ikke hvis sikrede på grunn av alder eller sinnstilstand ikke kunne forstå rekkevidden av sin handling.

Se forsikringsavtaleloven paragrafene 4-9, 13-8 og 13-9.

12.7 Forsikringsavtaleloven

For denne forsikringen gjelder for øvrig forsikringsavtaleloven og personopplysningsloven. Forsikringsavtalen er underlagt norsk lovgivning.

12.8 Forsikringsgiver

Forsikringsgiver er Moderna Försäkringar - en del av Trygg-Hansa Försäkring, 106 26 Stockholm, Bolagsverket org.nr 516403-8662 Filial til Tryg Forsikring A/S, Erhvervsstyrelsen CVR-nr. 24260666, Klausdalsbrovej 601, 2750 Ballerup, Danmark. I dette dokumentet er forsikringsgiver referert til som Tryg.

12.9 FOSS

Vi har, om ønskelig, rett til å registrere alle skader som rapporteres i forbindelse med denne forsikringen i forsikringsselskapenes sentrale skaderegister, FOSS. Registeret brukes bare i forbindelse med skadebehandling.

12.10 Garantiordning for skadeforsikring

Tryg er medlem av garantiordningen for skadeforsikring i Norge. Garantiordningen skal ikke dekke mer enn 90 prosent av hvert enkelt krav. Krav etter forsikring som gjelder bolig og tvungen ansvarsforsikring skal likevel dekkes med 100 prosent.

Garantiordningen skal ikke dekke forsikringskrav utover 20 millioner kroner for hvert krav for hver sikret for hvert skadetilfelle. Merk særskilt at noen typer forsikringsavtaler ikke er omfattet av ordningen, herunder livsforsikringer.

For nærmere informasjon om garantiordningen se forskrift om finansforetak og finanskonsern av 09.12.2016 (FOR-2016-12-09-1502).

12.11 Identifikasjon – betydning av andres handlinger

Identifikasjon innebærer at handlinger og unnlaterelser foretatt av andre får samme virkning for sikredes rettigheter som om de var foretatt av sikrede selv.

Se forsikringsavtaleloven § 4-11. De som identifiseres med sikrede er ektefelle som bor sammen med sikrede eller personer som sikrede lever sammen med i et fast etablert forhold.

12.12 Kontaktopplysninger

Det er sikredes ansvar å opplyse om riktige kontaktopplysninger. Sikrede er innforstått med at kommunikasjon kan skje via kontaklinformasjonen som sikrede har tillatt ved å oppgi dem på tegningstidspunktet; e-post, telefon, tekstmelding eller brev.

12.13 Lovvalg og verneting

Norsk lovgivning gjelder for forsikringsavtalen i den utstrekning dette ikke er i strid med Lov 27. november 1992 nr. 111 om lovvalg i forsikring, eller det er gjort annen avtale. Tvister etter forsikringsavtalen avgjøres ved norsk domstol, med mindre det er i strid med ufravikelige regler i gjeldende lovgivning, eller det er gjort annen avtale.

12.14 Meldefrister og foreldelse

Sikrede mister retten til erstatning dersom kravet ikke er meldt til Tryg innen 1 år etter at sikrede fikk kjennskap til de forhold som begrunner det, jf. forsikringsavtaleloven paragrafene 8-5 og 18-5. Sikredes krav mot Tryg foreldes etter tre år.

Fristen begynner å løpe ved utløpet av det kalenderåret sikrede fikk eller burde ha skaffet seg nødvendig kunnskap om det forholdet som begrunner kravet. Kravet foreldes likevel senest 10 år etter utløpet av det kalenderåret forsikringstilfellet intraff. Se forsikringsavtaleloven § 8-6.

Avslår Tryg et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatning, hvis ikke en sak er anlagt eller en nemndbehandling er krevd etter forsikringsavtaleloven § 8-5 innen 6 måneder etter at sikrede fikk skriftlig melding om avslaget.

12.15 Premie og betaling av premie

Premiene avtales mellom Tryg og Telia og settes i henhold til Trygs tariff. Forsikringspremien betales til Telia som en del av abonnementet. Forsikringen din fornyes når du betaler din faktura for abonnementet til Telia. Tryg har rett til å si opp forsikringen i tilfeller hvor forsikringspremien ikke blir betalt til Tryg av Telia.

12.16 Premiejustering

Tryg har rett til å justere forsikringspremien i forbindelse med fornyelse av forsikringen. I så fall informeres sikrede før den nye prisen trer i kraft.

12.17 Tilbakebetaling

Har Tryg utbetalt erstatning for et tap/en skade som ikke er omfattet etter forsikringsavtalen, plikter sikrede eller den sikrede kan identifiseres med å betale erstatningen tilbake.

12.18 Renter

Sikrede har krav på renter i overensstemmelse med forsikringsavtaleloven paragraf 8-4 og 18-4. Tryg beregner renter av erstatningen når det er gått to måneder etter at melding om forsikringstilfellet er sendt til Tryg.

Forsømmer sikrede å gi opplysninger eller utlevere dokumenter i samsvar med forsikringsavtaleloven paragrafene 8-1 og 18-1, kan han eller hun ikke kreve renter for den tid som går tapt ved dette. Det samme gjelder hvis sikrede urettmessig avviser fullt eller delvis oppgjør.

12.19 Tilsyn

Moderna Försäkringar (Tryg) er underlagt tilsyn av Finanstilsynet i Danmark og Finansinspektionen i Sverige.

12.20 Valuta

Hvis ikke annet fremgår av vilkår eller forsikringsbevis regnes alle beløp i norske kroner (NOK). Dette gjelder priser, forsikringssummer, erstatningsbeløp og eventuelle andre beløp som følger av forsikringsavtalen.

12.21 Vinningsforbud

Forsikringen skal ikke føre til vinning. Tryg erstatter, innenfor forsikringsavtalen, det tapet som er lidt. Forsikringssummens størrelse er ikke avgjørende for interessens verdi.

13. Sammendrag av policy for personopplysninger

Personopplysningene om sikrede behandles i samsvar med EUs Personvernforordning og supplerende norsk personvernlovgivning.

Personopplysningene som behandles er f.eks. navn, adresse, personnummer, betalingsinformasjon, øvrige opplysninger som forsikringsselskapet trenger for tegning av forsikring, fornyelse eller endring av forsikring eller øvrig forsikringsadministrasjon, så vel som opplysninger som gis i forbindelse med skadebehandling osv.

Opplysninger kan for nevnte formål bli utgitt til samarbeidspartnere i og utenfor EU- og EØS-området, forsikringsformidlere eller andre selskaper i konsernet.

Opplysningene kan i henhold til lov også gis ut til myndigheter. Fullstendig informasjon om behandlingen av personopplysninger finnes i Moderna Försäkringars personvernerklæring på <https://affinity.tryg.no/gdpr/norwegian>.

Moderna Försäkringar er databehandlingsansvarlig.

Sikrede har rett til å få vite hvordan opplysningene behandles av oss og få et utdrag om dette (registerutdrag). Sikrede har også rett til å få feilaktige opplysninger rettet eller slettet i visse tilfeller.

Sikrede kan også kreve at håndteringen begrenses eller innvende mot håndteringen av sikredes opplysninger og kreve at de opplysningene sikrede selv har gitt til oss, flyttes til andre (såkalt dataportabilitet).

Sikrede kan kontakte oss ved å skrive til dataskydd@modernaforsakringar.se eller til Tryg (Moderna Försäkringar), Dataskyddsombud, Box 7830, 103 98 Stockholm, Sverige.

Ved å kontakte oss kan sikrede også kreve at personvernerklæringen sendes per post til sikrede, og meddele at sikredes personopplysninger ikke skal brukes for direkte markedsføring.

14. Veiledning ved klage

Vi i Tryg jobber for at vår saksbehandling skal være av høy kvalitet og at avgjørelsene våre er i samsvar med vilkår og praksis. Hvis du likevel ikke er enig med beslutningen vår i forbindelse med en skade, kan den sikrede gjerne sende en skriftlig henvendelse til oss der du redegjør for hva du ikke er fornøyd med.

- Du vil raskest få en ny vurdering ved å kontakte avdelingen som behandlet din forsikrings sak. I henvendelsen er det viktig at du får tydelig frem hva du er uenig i, og eventuelle nye opplysninger av betydning for saken.
- Hvis du fortsatt ikke er fornøyd med avgjørelsen etter henvendelsen til avdelingen, kan du rette klagen til Kvalitetsavdelingen i Tryg. Klager kan meldes elektronisk på: www.tryg.no/meld-skade/klagemuligheter eller per brev til: Tryg Forsikring, att. Kvalitetsavdelingen, Postboks 7070, 5020 Bergen.
- Du har også mulighet til å få klager og tvister rundt forsikringen prøvd av Finansklagenemnda, se www.finkn.no eller Finansklagenemnda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo.
- Det er også mulig å få sine rettigheter i henhold til forsikringsvilkårene prøvd gjennom å bringe saken inn for retten. Se lov om forsikringsavtaler § 20-1.

0348-2

01/06/2023