

Trygg-Hansa ID- bedrägeriförsäkring

Trygg-Hansa Försäkring | Affinity | 106 26 Stockholm | org.nr. 516403-8662
Tel: 010-219 12 19 | affinity@trygghansa.se | affinity.trygghansa.se
Filial till Tryg Forsikring A/S, Danmark, CVR-nr. 24260666

Innehållsförteckning

| | |
|--|---|
| 1. Om försäkringen | 4 |
| 2. Vem är försäkringstagaren | 4 |
| 3. Var gäller försäkringen | 4 |
| 4. När gäller försäkringen | 4 |
| 5. Vilka skador gäller försäkringen för | 4 |
| 6. Vilka skador gäller försäkringen inte för | 6 |
| 7. Hur vi ersätter skador | 6 |
| 8. Självrisk | 7 |
| 9. Vid skada | 7 |
| 10. Generella undantag och begränsningar | 8 |
| 11. Allmänna bestämmelser | 8 |
| 12. Sammanfattning av integritetspolicy | 9 |
| 13. Om du inte tycker som vi | 9 |

Vilka försäkringsbelopp gäller

| Täckning | Maxersättning | Punkt i villkoren |
|--------------------------------|-----------------------|-------------------|
| ID-stöld | Obegränsad rådgivning | 5.1 |
| Nättrakassering | Obegränsad rådgivning | 5.2 |
| Rättshjälp | 500 000 kr | 5.3 |
| Inkomstförlust | 2 500 kr | 5.4 |
| Annan ekonomisk förlust | 200 000 kr | 5.5 |
| Förebyggande åtgärder | 5 000 kr | 5.7 |
| Bankavgifter | 10 000 kr | 5.7 |
| Köp i appar | 1 000 kr | 5.8 |
| SIM-kort | 2 000 kr | 5.9 |
| Näthandel | 5 000 kr | 5.10 |

Tänk på!

Försäkringen gäller med vissa krav, begränsningar och undantag. Se under respektive punkt.

1. Om försäkringen

När du tecknar tjänsten id-skydd hos en till anknuten återförsäljare, ingår försäkringen i priset. Försäkringen är en obligatorisk gruppförsäkring, som gäller alla kunder som tecknar id-skydd. Era Försäkringar är förmedlare av försäkringen.

Era Försäkringar administrerar din försäkring och ser till att Trygg-Hansa omedelbart får information, när ID-skydd har tecknats. Om du har frågor om försäkringsskyddet, är du välkommen att kontakta Trygg-Hansa eller återförsäljaren av ID-skyddet.

Gäller från och med: 2024-10-01
Försäkringsvillkor: Trygg-Hansa ID-Protect – id-stölds-försäkring Basic, villkorsnummer: 0251-1

Vid frågor om försäkringen

- Frågor om försäkringen eller anmäld skada kan du ställa via affinity@trygghansa.se eller 010-219 12 19.

2. Vem är försäkringstagaren

Försäkringstagaren och Gruppföreträdaren är Era Försäkringar som har ingått ett försäkringsavtal med Trygg-Hansa.

2.1 Vem försäkringen gäller för:

ID-skyddet finns i tre olika varianter beroende på antal personer som omfattas av skyddet:

- Personlig: Gäller endast till förmån för en person, dvs den som tecknat tjänsten ID-skydd via återförsäljaren av tjänsten.
- Duo: Gäller till förmån för två personer, där den ena har tecknat tjänsten ID-skydd via återförsäljaren av tjänsten.
- Familj: Gäller för dig som köpt tjänsten ID-skydd, samt medlemmarna i ditt hushåll (sammanlagt max 6 personer). *

**Med medlem i ditt hushåll menas make, maka, sambo, registrerad partner, barn, styvbarn, fosterbarn eller annan person som ska vara folkbokförd på samma adress som försäkringstagaren. Med barn jämställs också fosterbarn som är folkbokfört hos sin fosterfamilj.*

Undantag: Barn till försäkringstagaren eller dennes make, maka, sambo eller registrerad partner omfattas av försäkringen även om deras folkbokföringsadress är annan och totala antalet försäkrade inte överstiger sammanlagt 6 personer.

3. Var gäller försäkringen

Försäkringen gäller oavsett var i världen du befinner sig vid skadetillfället, men skadebehandling och ersättning sker enbart i Norden. Med Norden avses Danmark (utom Grönland och Färöarna), Norge (förutom Svalbard), Sverige och Finland.

4. När gäller försäkringen

Försäkringen gäller under den period som anges i ditt id-skyddsavtal (som också är ditt försäkringsbevis). För omfattas av försäkringsskyddet, krävs det att skadan inträffar och bekräftas försäkringstiden.

5. Vilka skador gäller försäkringen för

5.1 Identitetsstöld:

- Med identitetsstöld (ID-stöld) menas olagligt eller obehörigt användande av dina identitetshandlingar för att uppnå ekonomisk vinning av tredje part.
- Identitetsstölden uppstår först vid den tidpunkt då det olagliga eller obehöriga användandet upptäcks.
- Med Identitetshandlingar (ID-handlingar) menar vi handlingar som bekräftar din identitet, t.ex. pass, körkort, bankkort, användarnamn/lösenord till internetjänster, elektronisk signatur, Bank-ID, lönespecifikation, utbetalningskort eller annan handling/material, som kan användas för att identifiera dig.

Vid misstanke om ID-stöld

Rådgivning och hjälp vid misstanke om identitetsstöld

Vi hjälper dig med:

- Rådgivning via telefon om hur du på bästa sätt kan undvika en ID-stöld, vad du kan göra för att upptäcka det, om du misstänker att du har varit utsatt för ID-stöld samt hur du på bästa möjliga sätt kan skydda dig mot det.

- Undersöka och få bekräftat, om du har varit utsatt för en ID-stöld. Detta innebär bland annat att vi, efter överenskommelse om fullmakt med dig, hjälper med att undersöka om du lidit av ekonomisk skada som en följd av en ID-stöld. Vi kan t.ex. få information från Posten, kreditgivare eller liknande källor.

Om ID-stöld konstaterats

Försiktighetsåtgärder vi vidtar om har blivit utsatt för identitetsstöld:

- Vi sätter snabbast möjligt igång med att begränsa de eventuella följderna. Detta innebär bland annat att vi informerar dig om vilka rättigheter och möjligheter du har att bestrida ogrundade krav.
- Vi ger dig råd om hur du kontaktar kreditupplysningsföretag och begär rättelse av felaktig eller vilseledande betalningsinformation. Du kan också lämna fullmakt för oss för detta ändamål.
- Rådgivning om utfärdande av nya ID-handlingar i samband med återskapandet av din identitet.
- Vägledning om hur polisanmälan av ID-stölden bör göras.

Försäkringen täcker obegränsat antal timmar för hjälp och rådgivning.

5.2 Nättrakterier:

Vi ger dig rådgivning om hur du på bästa sätt kan ta bort kränkande personligt material från internet, t.ex. bilder/videos, falska profiler samt personlig information. Med nättrakterier/-mobbing menar vi kränkande användande av personligt material såsom privata bilder, videos och profiler på internet.

Vi hjälper dig med:

- Rådgivning om hur du och ditt hushåll på bästa sätt kan undvika att ert personliga material kränks.
- Rådgivning om hur du tar bort oönskade bilder, filmer eller falska profiler från internet.
- Vägledning i hur du kan ta tillvara dina rättigheter.
- Vägledning i hur du kan gå tillväga för att bli borttagen från olika internetjänster, t.ex. sökningar på Google.

Försäkringen täcker obegränsat antal timmar för hjälp och rådgivning.

5.3 Rättshjälp:

Täcker kostnader för rättshjälp som är nödvändig och en direkt konsekvens av id-stöld och/eller nättrakterier.

- Juridisk hjälp av en svensk advokatbyrå som du väljer. Advokaten (byrån) måste dock inhämta vårt godkännande först. Den rättshjälp som ges innan advokaten godkänns betalas enligt fakturan men först efter att vi kommit överens om arvodet med advokaten.
- En rättstvist uppstår när fordringsägaren inte återkallar betalningskravet mot dig efter kommunikation med advokat t.ex. om en av parterna har meddelat stämningansökan eller om det kallat till tvisteförhandling eller skiljeförfarande.

Försäkringen täcker kostnader för juridiskt bistånd med högst 500 000 SEK per år.

5.4 Förlorad arbetsinkomst:

Täcker förlorad arbetsinkomst som beror på ID-stöld och/eller nättrakterier. Hit hör t.ex. tid som du har förbrukat för att återanskaffa ID-handlingar eller återhämta dig från en cyberhändelse. Du ska dokumentera att du har förlorat arbetstid eller använt en semesterdag och som visar att du inte har fått kompensation från annat håll.

Försäkringen täcker kostnader för förlorad arbetsinkomst med högst 2 500 SEK per år.

5.5 Annan ekonomisk förlust:

Täcker förlust som beror på ID-stöld och/eller nättrakterier. Det kan t.ex. handla om kostnader för återanskaffning av ID-handlingar, avgifter för betalning med stulna kreditkort, phishing, bank-avgifter, skulder som uppkommit i samband med ID-stöld, Bedrägeri via BankID eller annan ekonomisk förlust och liknande, dvs. där gärningsmannen får tillgång till dina kort- eller kontoupplysningar genom falska mejl, falska hemsidor eller falska telefonsamtal.

Förutsätter,

- Att förlusten inte ersätts från annat håll eller efterskänks av fordringsägaren,
- Att du inte accepterar krav utan skriftligt tillstånd från oss. För att vi ska kunna förhandla med fordringsägaren behöver du lämna fullmakt till oss. Vi tar inte ansvar för krav som du har accepterat utan skriftligt tillstånd från oss.

Försäkringen täcker kostnader för dokumenterad ekonomisk förlust upp till 200 000 SEK per år.

5.6 Förebyggande åtgärder

Vi lämnar ersättning för åtgärder som vi har rekommenderat och som minskar risken att du drabbas av ID-stöld eller nättrakterier.

Vi ersätter kostnader för förebyggande åtgärder upp till 5 000 SEK per år.

5.7 Bankavgifter

Vi lämnar ersättning för avgifter/självrisker som du debiterats av banker, finansbolag eller betalningstjänster om du har varit utsatt för nätfiske (phishing) dvs. där en gärningsman har tagit del av dina person- och bankuppgifter genom falska mejl, hemsidor eller telefonsamtal.

Vi ersätter kostnader för bankavgifter upp till 10 000 SEK per år.

5.8 Köp i appar:

Försäkringen täcker kostnader relaterade till köp av appar (eller köp i appar) om ett barn i ditt hushåll (under 10 år) gör ett köp av misstag eller utan ditt tillstånd via App Store, Google Play, Playstation Store, Microsoft Store eller Steam.

Försäkringen ersätter köp i appar upp till 1 000 SEK per år.

5.9 SIM-kort:

Försäkringen täcker kostnader för otillåten användning av ditt SIM-kort som följd av en stöld av din mobiltelefon eller surfplatta upp till 48 timmar efter stölden.

Vi täcker kostnaderna för otillåten användning av SIM-kort upp till 2 000 SEK per år.

5.10 Näthandel:

Vid köp för 500 kr eller mer lämnas ersättning om du får en annan vara än den beställda, om det saknas varor i den mottagna leveransen eller om varan inte levereras alls;

- i. produkter köpta online via en EU/EFTA-återförsäljare och levererade till din adress av ett auktoriserat post-/fraktföretag.
- ii. fjärrköp av varor mellan privatpersoner - för privat bruk - och som sker via en europeisk handelsplattform online som inte lyder under köplagen (eller motsvarande). Du måste ha använt ditt eget bankkonto som betalningskanal, och säljaren måste ha använt, eller skriftligen lovat, att använda en spårbar försändelse.

Vi ersätter högst 4 skador per år, med ett sammanlagt ersättningsbelopp på högst 5 000 SEK per år.

6. Vilka skador gäller försäkringen inte för

- a) Skada som är arbets- eller företagsrelaterad, eller ekonomisk förlust utöver ovan nämnda.
- b) Merkostnader för nya ID-handlingar, utöver de som är nämnda tidigare.
- c) ID-stöld som är begången av din närmaste familj t.ex. maka/make, sambo, registrerad partner, barn, föräldrar eller av annan person som du har givit tillstånd till att använda dina ID-handlingar eller som du har givit fullmakt till att agera å dina vägnar.
- d) ID-stöld relaterad till olaglig användning av ditt företagsnamn, eller ID-dokument och/eller digitala signaturer som är arbets- eller affärsrelaterade.
- e) ID-stöld, där det olaga eller obehöriga bruket var eller borde ha upptäckts före försäkringen började gälla.
- f) Rättstvister, som var i gång, före försäkringen började gälla.
- g) Skador som har uppstått som följd av fysisk skada på en produkt såsom datorer och WIFI-routrar.
- h) Skador och förluster, som du har orsakat medvetet (uppsåt).
- i) Indirekta skador eller indirekt förlust (följdskadorna).
- j) Förlust av mjukvara, data och lagrad media så som digitala bilder, bok- och musikfiler.
- k) Skador som uppstått som följd av virusangrepp eller fel i program eller data.
- l) Skador, som omfattas av annan försäkring, garanti- eller Supportavtal.
- m) Kostnader för fysisk assistans såsom IT-support på plats i ditt hem.
- n) Kostnader för mjukvara eller hårdvara (såvida dessa inte täcks av skadeförebyggande åtgärder enligt ovan).
- o) Transportkostnader inklusive försändelsekostnader.
- p) Kostnader för data- och telefontrafik i samband med skadeanmälan, fjärrsupport och rådgivning.

7. Hur vi ersätter skador

7.1 Kostnader för Trygg-Hansas samarbetspartners

Vi betalar våra samarbetspartners för tjänster som omfattas av försäkringen dvs. du ska inte själv betala något för tjänsterna.

7.2 Andra ersättningar

Vi utbetalar kompensation för dokumenterad ekonomisk förlust enligt punkt 5.4-5.9. Du ska dokumentera att du har lidit ekonomisk förlust t.ex. intyg om sjukskrivning och lönespecifikation dvs. dokument som styrker att du inte har fått kompensation för samma ekonomiska förlust från annat håll.

7.3 Dokumentation

På vår begäran måste du skicka oss följande dokument:

- Polisanmälan (eller liknande)
- Brev, mejl och annan kommunikation från fordringsägare,
- Brev, mejl och annan kommunikation från offentliga myndigheter, banker och finansbolag.

7.4 Dubbelförsäkring

Har samma intresse försäkrats mot samma fara hos flera bolag, är varje bolag ansvarigt mot den försäkrade som om det bolaget ensamt hade beviljat försäkring. Du har dock inte rätt till högre ersättning från bolagen än som sammanlagt svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skadan, fördelas ansvaret mellan bolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen.

7.5 Återkrav

I samma utsträckning som Trygg-Hansa har betalat ersättning för skada, övertar Trygg-Hansa den försäkrades rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

7.6 Fullmakt

Om vi ska handla på dina vägnar krävs det att du ger oss en fullmakt för det ändamålet. Du kan givetvis återkalla din fullmakt när helst du önskar. Fullmaktblanketten finns längst ned i de här försäkringsvillkoren.

7.7 Reduktion eller bortfall av ersättningen

Ersättningen kan reduceras eller utebli helt, om:

- a) Du har avsiktligt (bedrägligt) dolt information eller medvetet lämnat falsk information som skulle ha varit relevant för behandlingen av ersättningsanspråket.
- b) Du inte har uppfyllt dina skyldigheter enligt dessa försäkringsvillkor.
- c) Du är ansvarig för skada till följd av grov vårdslöshet.

8. Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

9. Vid skada

Vid skada ska du utan dröjsmål anmäla skadan till Trygg-Hansa.

9.1 Skadeanmälan

I händelse av en skada måste du skicka in en skadeanmälan till vårt skadecenter så snart som möjligt.

Du kan anmäla din skada på:

Web: <http://affinity.trygghansa.se>
Telefon: 010-219 12 19

9.2 Skadebegränsning

Du ska, efter förmåga, försöka begränsa skada som redan inträffat eller avvärja skada som kan befaras omedelbart inträffa. Vi kan sätta igång åtgärder med samma ändamål. Om du Uppsätligen eller genom grov vårdslöshet åsidosätter din möjlighet att begränsa skadan, kan ersättningen minska eller helt utebli.

9.3 Aktivt deltagande

Det är ett krav att du deltar aktivt i åtgärderna att begränsa följderna av id-stöld eller annan ersättningsbar skadehändelse. Det kravet kan du uppfylla genom att följa våra vägledning och genomföra de åtgärder som vi rekommenderar. Vi kan inte hjälpa till att skydda dig mot följderna av id-stöld eller nättrakterier om du väljer att inte följa våra vägledning eller om du inte inom rimlig tid genomför av oss rekommenderade åtgärder.

9.4 Dokumentationskrav

På vår begäran ska du lämna de handlingar och uppgifter som Trygg-Hansa anser nödvändiga för att fastställa ersättningens storlek och utbetalning. Trygg-Hansa är inte skyldig att betala ersättning förrän handlingar och uppgifter finns tillgängliga.

10. Generella undantag och begränsningar

Försäkringen gäller inte skada och förlust som beror på direkt eller indirekt av:

10.1 Atomsador

Försäkringen gäller inte för skada på egendom eller vid skadeståndsskyldighet, om skadan direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess.

10.2 Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som uppstår om skadeståndsskyldighet, reparationsåtgärd eller betalning av ersättning fördröjs på grund av krig, cyberkrigföring, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror eller på grund av myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad, epidemi, pandemi eller liknande händelse.

10.3 Olaglig handling

Försäkringen gäller inte vid skada på grund av olaglig handling av du eller medlem av ditt hushåll begår olagliga handlingar.

10.4 Sanktionsbestämmelse

Om Trygg-Hansa kan komma att exponeras för någon sanktion, förbud eller inskränkning under en resolution från FN eller handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller föreskrifter från EU, Storbritannien eller USA, gäller inte försäkringen för skada, förmån eller annan ersättning. Trygg-Hansa tillhandahåller ingen försäkring och ansvarar inte för någon som antingen försvarar försäkringstagaren eller betalar försvarskostnader eller lämnar någon form av garanti för försäkringstagarens räkning i den mån det skulle strida mot gällande lag eller förordning.

10.5 Terrordåd

Försäkringen gäller inte för skada genom spridning av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terrorhandling. Med terrorism avses en handling, inkluderande men ej begränsad till, cyberterrorism, användandet av styrka eller våld och/eller hot om det samma, av person eller grupp (grupper), vare sig någon handlar enskilt eller på någons uppdrag eller i samband med någon organisation (organisationer) eller regering (regeringar), betingande av politiska, religiösa, ideologiska, eller etniska syften eller skäl inkluderande avsikten att påverka regeringar och/eller försätta allmänheten, eller del av allmänheten, i fruktan.

11. Allmänna bestämmelser

11.1 Obligatorisk försäkring

Detta är en obligatorisk försäkring där avtalet tecknats mellan Era Försäkringar och Trygg-Hansa där du är försäkrad. Till skillnad från enskilda försäkringar är denna policy densamma för alla kunder som har köpt ID-skydd hos en återförsäljare och ingår som en del i tjänsten som den försäkrade har tecknat. Försäkringens omfattning, inklusive teckningsbelopp, tillämpliga undantag och villkor, avtalas mellan Era Försäkringar som är grupp företrädare och Trygg-Hansa. Era Försäkringar för ett register över kunder som har köpt ett ID-skydd.

11.2 Premie

Era Försäkringar betalar försäkringspremien till Trygg-Hansa enligt försäkringsavtalet.

11.3 Försäkringsperiod

Försäkringen gäller under den tid som anges i ID-skyddsavtalet.

11.4 Preskription

Den som vill ha försäkringsersättning eller annat försäkringsskydd måste väcka talan inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om den som vill ha försäkringsskydd har framställt anspråket till Trygg-Hansa inom den tid som anges i första stycket, är fristen att väcka talan alltid minst sex månader från det att Trygg-Hansa har förklarat att vi har tagit slutlig ställning till anspråket. Om talan inte väcks enligt ovan angivna tidsfrister, går rätten till försäkringsskydd förlorad.

11.5 Lagbestämmelser

För denna försäkring gäller svensk lag och i övrigt bestämmelserna i Försäkringsavtalslagen (FAL).

11.6 Försäkringsgivare och tillsynsmyndighet

Försäkringsgivare är Trygg-Hansa Försäkring, (i dessa villkor benämnt Trygg-Hansa), SE-106 26 Stockholm, org. nr. 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark. Trygg-Hansa (och Tryg) står under danska Finanstilsynets och svenska Finansinspektionens tillsyn.

11.7 Förmedlare

Förmedlare av försäkringen är Era Försäkringar Norden AB, (i dessa villkor benämnt Era Försäkringar), SE-131 04 Nacka, org. nr. 559324-8080. Era Försäkringar står under Finansinspektionens tillsyn.

12. Sammanfattning av integritetspolicy

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med gällande personuppgiftslagstiftning, vilken från och med den 25 maj 2018 är Europaparlamentets och rådets förordning, EU, 2016/679. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer och hälsotillstånd. Uppgifterna rör dig som kund men kan även omfatta t.ex. medförsäkrad. Uppgifterna hämtas från dig som kund men kan även erhållas från t.ex. någon av våra samarbetspartners.

Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund, såsom utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal. Personuppgifterna kan även användas som underlag för analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, eller andra bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt. För fullständig information om behandlingen av personuppgifter, se Trygg-Hansas integritetspolicy på www.trygghansa.se/personuppgifter.

Trygg-Hansa Försäkring, (i dessa villkor Trygg-Hansa), org.nr 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, Danmark, CVR-nr 24 260 666 är personuppgiftsansvarig. Om du vill få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas, eller om du vill begära ut de uppgifterna kan du kontakta oss med din begäran. Du kan mejla till dpo@trygghansa.se. Vill du veta mer om hur Era Försäkringar behandlar personuppgifter, kontakta dem.

13. Om du inte tycker som vi

Vår målsättning är nöjda kunder och det är värdefullt för oss att få ta del av dina synpunkter, oavsett om du är nöjd eller anser att det finns områden där vi kan bli bättre. Vår förhoppning är att ditt ärende ska kunna klaras upp genom en dialog mellan oss.

13.1 I första hand - Skadeavdelningen

Om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende eller hur det blivit hanterat ber vi dig att kontakta skadeavdelningen genom att mejla till: affinity@trygghansa.se och ange gärna "klagomål" och ditt skadenummer i ämnesraden. Ärendet kommer då att omprövas av en ansvarig på avdelningen. Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Trygg-Hansa Försäkring, Affinity, 106 26 Stockholm, telefon 010-219 12 19. För att så snabbt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer samt vad du är missnöjd med. Har du kompletterande information eller underlag som avdelningen inte tagit del av tidigare ber vi dig även att skicka med detta.

13.2 I andra hand – Klagomålsansvarig

Vi rekommenderar att du i första hand följer anvisningarna enligt ovan; det är ofta tillräckligt för att situationen ska klaras upp. Om du inte är nöjd med vårt beslut kan du begära en prövning av ditt ärende i Trygg-Hansas Överprövningsnämnd genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer. Se mer info: <https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd>.

13.3 Andra vägar för rådgivning och prövning

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Du som är privatperson kan få kostnadsfri hjälp i frågor som rör försäkring eller skadereglering genom att kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå. För mer information, se konsumenternas.se eller ring 0200-22 58 00.

Hallå Konsument

Du kan även vända dig till Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå Konsument, hallakonsument.se, eller den kommunala konsumentvägledningen för råd och hjälp. För att se vad just din kommun erbjuder, se din kommuns hemsida.

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Du som är privatperson har möjlighet att göra en anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). ARN prövar kostnadsfritt tvister mellan Trygg-Hansa och privatpersoner efter att Trygg-Hansa tagit slutlig ställning. Trygg-Hansa garanterar att medverka vid prövningen och sedan följa ARN:s beslut. För mer information samt anmälan besök nedanstående hemsida eller skriv till:

Webb: www.arn.se

Brev: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm

Allmän domstol

Oavsett om nämndprövning skett eller inte kan du i de flesta fall ta upp tvisten till rättslig prövning i allmän domstol.