



Fjordkraft Mobil ID-tyveriforsikring

Forsikringsbevis og vilkår nr. 03215-1 | Gjeldende fra 1. februar 2025

Tryg | Postboks 707 | 5020 Bergen | Org.nr. 989 563 521 MVA
filial av Tryg Forsikring A/S | CVR-nr. 24260666 | Ballerup | Danmark
80041600 | affinity@tryg.no | <https://affinity.tryg.no>

Innhold

	SIDE
A. Forsikringsbevis	3
B. Forsikringsvilkår	9
1. Definisjoner	9
2. Hvem forsikringen gjelder for	9
3. Hvor og når forsikringen gjelder.....	9
4. Egenandel.....	9
5. Hva gjelder forsikringen for.....	10
6. Begrensninger og unntak	12
7. Skademelding og utbetaling av erstatning	13
8. Generelle erstatningsregler.....	13
9. Generelle bestemmelser	14
10. Generelle unntak	16
11. Dersom du er uenig med oss	17

A. Forsikringsbevis

Dette er forsikringsbevis og vilkår for Fjordkraft Mobil ID-tyveriforsikring

I forsikringsbeviset står det informasjon om hvem forsikringen gjelder for, når og hvor forsikringen gjelder, og hvilke forsikringssummer som gjelder. Videre finner du sikkerhetsforskrifter og risikoendringsregler. Sikkerhetsforskrifter, vil si regler om hva som er ditt ansvar for å forebygge skader og tap. Risikoendringsregler, vil si forsikringstilfeller som skyldes at et bestemt angitt forhold av vesentlig betydning for risikoen blir endret og Tryg tar forbehold om å være helt uten ansvar for disse. Vilkår og forutsetninger for premiesetting forhandles mellom Tryg Forsikring og Fjordkraft Mobil. Tryg Forsikring benevnes heretter som Tryg.

Tryg Forsikring A/S, er et forsikringsselskap med sete i Danmark som bedriver skadeforsikring som primær virksomhet i henhold til dansk lov, samt gjennom dets filialer og enheter i andre lande i henhold til lovene i respektive land.

Hvis du har generelle spørsmål om forsikringen, kan du kontakte Fjordkraft Mobil. Dette gjelder også hvis du ønsker å si opp forsikringen. Får du imidlertid en skade, blir den behandlet av Tryg etter disse vilkårene

Fjordkraft Mobil AS, Folke Bernadottes vei 38, 5147 Fyllingsdalen, Norge, org. nr. 930 947 733 MVA, benevnes heretter som Fjordkraft Mobil, og formidler denne forsikringen for Tryg. Fjordkraft Mobil har ikke en direkte eller indirekte eierandel som utgjør mer enn 10 % av stemmeretten eller kapitalen i forsikringsselskapet og beregner en forholdsmessig andel av premien som provisjon fra forsikringsgiveren. Denne skal dekke Fjordkraft Mobils kostnader for formidling, gjennomføring og forvaltning av avtalen, samt fortjeneste. Tryg har ikke en direkte eller indirekte eierandel som utgjør mer enn 10 prosent av kapitalen eller stemmeretten i Fjordkraft Mobil.

Avtalen er en frivillig gruppeforsikring for Fjordkraft Mobil ID-tyveriforsikring

Forsikringen er kun tilgjengelig for innehavere av et aktivt Fjordkraft-mobilabonnement. Fjordkraft Mobil fører fortegnelse over medlemmene/ abonnentinnehaverne og betaler forsikringspremien til Tryg.

Vilkår og forutsetninger for premiesetting forhandles av Fjordkraft Mobil. Gjeldende vilkår, samt annen vesentlig informasjon om forsikringen, vil til enhver tid være tilgjengelig på Fjordkraft Mobil sin nettside www.fjordkraft.no. Dersom forsikringsforholdet avsluttes gjelder forsikringen kun for skader som inntreffer før forsikringens opphørsdato. Skader som inntreffer etter opphørsdato, skal meldes til ny forsikringsgiver.

Ved skade

Ved skade må du uten ugrunnet opphold melde fra til Tryg. I forsikringsbeviset finner du også opplysninger om hvordan du melder skader og din rett til å klage på avgjørelser i forsikringssaker, samt andre viktige opplysninger om forsikringen. Hva som er dekket under forsikringen fremgår av vilkåret.

Om Fjordkraft Mobil ID-tyveriforsikring

Forsikringsgiver:	Forsikringsgiver er Tryg Forsikring, Postboks 707, 5020 Bergen, Org.nr. 989 563 521 MVA, filial av Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark, heretter kalt Tryg.
Forsikringstaker:	Fjordkraft Mobil AS, Folke Bernadottes vei 38, 5147 Fyllingsdalen, Norge, org. nr. 930 947 733 MVA, heretter kalt Fjordkraft Mobil.
Gruppeforetreder:	Fjordkraft Mobil AS, Folke Bernadottes vei 38, 5147 Fyllingsdalen, Norge, org. nr. 930 947 733 MVA, heretter kalt Fjordkraft Mobil.
Sikrede:	Sikrede er den som er innehaver av Fjordkraft-mobilabonnement og dennes husstand.
Vilkår:	I tillegg til forsikringsbeviset gjelder vilkår 03215-1
Spesielle bestemmelser:	Forsikringsbeviset gjelder foran vilkårene.
Forsikringsperiode:	Forsikringen gjelder parallelt med ditt Fjordkraft-mobilabonnement. Dersom du sier opp Fjordkraft-mobilabonnementet, gjelder forsikringen til og med den datoen som Fjordkraft-mobilabonnementet gjelder til.

HVEM FORSIKRINGEN GJELDER FOR

Forsikringen gjelder for innehaver av Fjordkraft-mobilabbonnement og dennes husstand heretter kalt «sikrede».

NÅR FORSIKRINGEN GJELDER

Forsikringen gjelder parallelt med ditt Fjordkraft-mobilabbonnement under perioden som er angitt på din polise. Dersom du sier opp Fjordkraft-mobilabbonnementet, gjelder forsikringen til og med den datoen som Fjordkraft-mobilabbonnementet gjelder til. Det er en forutsetning at Fjordkraft-mobilabbonnementet er aktivt og betalt.

HVOR FORSIKRINGEN GJELDER

Forsikringen gjelder i Norge og ved opphold utenfor Norge, men skadebehandlingen utføres kun i Skandinavia på norsk, et annet skandinavisk språk eller engelsk.

MELDING AV SKADE

Enhver skade må så snart som mulig meldes til Tryg per telefon 80 04 16 00, e-post affinity@tryg.no alternativt web <https://affinity.tryg.no>.

Hvilke forsikringssummer som gjelder

Dekning	Forsikringssum	Vilkårspunkt
Fjordkraft Mobil ID-tyveriforsikring	(NOK)	
Rådgivning ved ID-tyveri	Maksimalt 50 timer til veiledning og rådgivning per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.3
Rådgivning ved nettmobbing	Maksimalt 50 timer til veiledning og rådgivning per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.4
Juridisk bistand	Maksimal forsikringssum er 1.500.000 kr per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.5
Psykologisk krisehjelp	Maksimal forsikringssum er 15.000 kroner per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.6
Tapt arbeidsinntekt	Maksimal forsikringssum er 10.000 kroner per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.7
Økonomisk tap som følge av en cyberhendelse	Maksimal forsikringssum er 100.000 kroner per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.8
Skadeforebyggende tiltak	Maksimal forsikringssum er 10.000 kroner per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.9
Eliminering av bankgebyr/egenandel	Maksimal forsikringssum er 15.000 kroner per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.10
Kjøp av/ i App	Maksimal forsikringssum er 1.500 kroner per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.11
Tyveri av Sim-kort	Maksimal forsikringssum er 1.500 kroner per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.12
Online shopping	Maksimal forsikringssum er 3.500 kroner per år for alle forsikrede i husholdningen.	5.13

Summene i oversikten viser den maksimale erstatning som du kan få per dekning. Forsikringen gjelder med begrensninger og unntak for visse dekninger. Disse kommer frem av sikkerhetsforskriftene og vilkårene.

Om forsikringsavtalen

Denne frivillige gruppeforsikring kan tegnes av kunder av Fjordkraft Mobil som samtidig har Fjordkraft-mobilabonnement.

Fjordkraft Mobil fører en oversikt over medlemmene/innehaverne av Fjordkraft-mobilabonnementet og betaler forsikringspremien til Tryg. Fjordkraft Mobil sørger for at Tryg blir informert når en forsikring opprettes eller avsluttes.

Vilkår og forutsetninger for premiesetting forhandles mellom Tryg Forsikring og Fjordkraft Mobil. Om du ønsker å si opp Fjordkraft-mobilabonnementet sier du dermed også opp Fjordkraft Mobil ID-tyveriforsikring.

Gjeldende forsikringsbevis og vilkår, samt annen vesentlig informasjon om forsikringen, vil til enhver tid være tilgjengelig på Fjordkraft Mobil sin nettside. Dersom forsikringsforholdet avsluttes gjelder forsikringen kun for skader som inntreffer før forsikringens opphørsdato. Skader som inntreffer etter opphørsdato, skal meldes til ny forsikringsgiver.

I forsikringsavtalen inngår forsikringsbeviset med angitt forsikringsomfang, spesifikasjoner, ev. særvilkår og forsikringsvilkår.

Gjeldende fra: 01.01.2025

Forsikringsbevis og forsikringsvilkår: Fjordkraft Mobil ID-tyveriforsikring 03215-1.

Du kan stille generelle spørsmål om forsikringen til Fjordkraft Mobil (du finner kontaktopplysninger på fjordkraft.no). Alle andre spørsmål f.eks. om dekninger mv. skal stilles til Tryg via e-post affinity@tryg.no eller telefon 80 04 16 00.

Sikkerhetsforskrifter – ditt ansvar

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 skal være helt eller delvis uten ansvar hvis en sikkerhetsforskrift er overtrådt. Hvis det inntreffer forsikringstilfeller som skyldes at en sikkerhetsforskrift er overtrådt, avgjøres det med hensyn til skyldgraden, skadeforløpet og forholdene ellers om Tryg skal betale noe og i tilfelle hvor mye. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 4-8 og 13-9.

Den sikrede plikter å utvise normal aktsomhet. Med normal aktsomhet menes:

- Å ta rimelige forholdsregler for å unngå og forebygge at skader oppstår, samt redusere omfanget hvis skaden har inntruffet,
- Sørge for å kaste dokumenter som inneholder personlig informasjon, for eksempel personnummer eller kontonummer, der disse ikke kan komme på avveie eller i hendene på uvedkommende.
- Den sikrede må ikke dele sitt elektroniske ID slik som MinID, BankID, Buypass ID eller lignende elektroniske ID-er med andre personer og må til enhver tid holde passord til slik ID konfidensielt, inkludert, men ikke begrenset til personer i egen husholdning.
- Den sikrede kan ikke la andre personer utenfor den forsikredes egen husholdning være i besittelse av dennes personlige fysiske identifikasjonskort slik som pass, førerkort og lignende.

Forsettlig og grovt uaktsomme handlinger

Har sikrede forsettlig fremkalt forsikringstilfellet, er Tryg ikke ansvarlig. Har den sikrede ved grov uaktsomhet fremkalt forsikringstilfellet, kan Trygs ansvar settes ned eller falle bort. Unntaket for forsettlig og grovt uaktsomme handlinger gjelder likevel ikke hvis den sikrede på grunn av alder eller sinnstilstand ikke kunne forstå rekkevidden av sin handling. Regelen om grov uaktsomhet gjelder ikke barn under 16 år. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 4-9, 13-8 og 13-9.

Vær rask med å melde skade

Ved skade må du så snart som mulig melde fra til Trygs Skadesenter Affinity. Du skal i forbindelse med skademeldingen gi Tryg alle nødvendige opplysninger, slik som en utførlig beskrivelse av hva som har forårsaket skaden.

Er kravet ikke meldt innen ett (1) år etter at du fikk kjennskap til de forholdene som begrunner kravet, kan erstatningen falle bort. Se forsikringsavtaleloven paragraf 8-5 og 18-5.

Veiledning til 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 forsikringssak. I henvendelsen er det viktig at du får tydelig frem hva du er uenig i, og eventuelle nye opplysninger av betydning for saken.
- Dersom 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.

Identifikasjon – betydning av andres handlinger

Identifikasjon innebærer at handlinger fra andre vil få samme virkning for sikredes rettigheter som om de var foretatt av sikrede selv. Se Lov om forsikringsavtaler paragraf 4-11.

De som identifiseres med sikrede er:

- ektefelle som bor sammen med sikrede
- personer som sikrede lever sammen med i et fast etablert forhold.

Dobbelforsikring og regress

I de tilfeller Tryg utbetaler erstatning, og skaden/tapet også dekkes av andre forsikringer eller andre ansvarlige, kan Tryg kreve regress fra disse. Er det flere forsikringer som dekker samme tap/skade, kan sikrede velge hvilket forsikringsselskap sikrede vil bruke inntil sikredes totale tap er dekket. Erstatningen utliknes forholdsmessig mellom selskapene etter omfanget av det enkelte selskaps ansvar for tapet, se Forsikringsavtalelovens paragraf 6-3. Har Tryg utbetalt erstatning for et tap/en skade som etter forsikringsavtalen ikke er omfattet, plikter sikrede, eller den sikrede kan identifiseres med, å betale erstatningen tilbake.

Lovgivning

Hvis annet ikke er avtalt, gjelder norsk lovgiving. Det er Lov om forsikringsavtaler som regulerer avtaler om skadeforsikring og personforsikring.

Skademelding og dokumentasjon

Sikredes tiltak ved skade

Så snart sikrede blir klar over at denne har vært utsatt for en dekket cyberhendelse, skal sikrede umiddelbart:

- Uten ugrunnet opphold melde skaden til vårt Skadesenter Affinity.
- Når du kontakter oss bør du ha politen tilgjengelig, da du vil måtte oppgi ditt polisenummer i forbindelse med at du melder skaden. Hva gjelder foreldelse, se nedenfor.

Skader meldes per telefon, e-post alternativt via hjemmeside.

Du kan melde din skade til Trygs Skadesenter Affinity på følgende måter:

Telefon: 80 04 16 00

E-post: affinity@tryg.no

Web: <https://affinity.tryg.no>

Når utbetaler Tryg erstatning

Rådgivning utføres og erstatning utbetales, etter at vi har mottatt og vurdert opplysningene vi anser som nødvendige for å avgjøre om rådgivning kan skje og/eller om erstatningen skal utbetales, samt erstatningsbeløpet. Erstatning utbetales i norske kroner (NOK).

Sammenhengende rekke av hendelser

Enhver hendelse, eller flere gjentatte sammenhengende hendelser, som oppstår som følge av et tyveri, skal betraktes som et skadetilfelle av cyberhendelse.

Krav til dokumentasjon

- Sikrede skal sende inn til Tryg de dokumenter og opplysninger som beviser forsikredes erstatningskrav og som er nødvendige for utredning av Trygs ansvar. Tryg er ikke forpliktet til å betale erstatning før Tryg har mottatt de etterspurte dokumenter og opplysninger.
- Dersom sikrede i en forsikringssak uredelig har gitt Tryg uriktige eller ufullstendige opplysninger som er vesentlig med hensyn til behandlingen av forsikringssaken og Trygs ansvar, kan erstatningen reduseres eller bortfalle helt, etter hva som kan anses rimelig med hensyn til omstendighetene.

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 inntraff. 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.

B. Forsikringsvilkår

1. Definisjoner

Noen ord og uttrykk som brukes i forbindelse med forsikringen er definert nedenfor. Disse definisjonene er en del av vilkårene.

Forsikringstaker	Den (Fjordkraft Mobil) som inngår forsikringsavtale med Tryg.
Sikrede	Den som er innehaver av en Fjordkraft-mobilabbonnement og medforsikrede er medlemmer av dennes husstand, som har samme folkeregisteradresse i Norge.

2. Hvem forsikringen gjelder for

- Forsikringen gjelder for innehaver av Fjordkraft-mobilabbonnement.
- Medforsikret er også et medlem av husstanden til innehaveren av Fjordkraft-mobilabbonnementet, som har samme folkeregisteradresse som innehaveren av Fjordkraft-mobilabbonnementet.
- De sikrede må ha folkeregistrert adresse i Norge.

Når vi i vilkårene skriver 'du/deg', mener vi den person som dekkes av forsikringen.

3. Hvor og når forsikringen gjelder

Forsikringen gjelder i Norge og ved opphold utenfor Norge, men skadebehandlingen utføres kun i Skandinavia på norsk, et annet skandinavisk språk eller engelsk.

Forsikringen er gjeldende fra og med dagen at bestilling av forsikring er mottatt og registrert hos Fjordkraft Mobil. Tegningsdato kommer frem av polisen fra Fjordkraft Mobil. Forsikringen gjelder i ett (1) år fra tegningsdato og fornyes automatisk årlig på fornyelsesdatoen som er angitt i polisen om den ikke blir sagt opp før av deg eller Tryg.

Forsikringen gjelder parallelt med ditt Fjordkraft-mobilabbonnement dvs. dersom du sier opp Fjordkraft-mobilabbonnementet, gjelder forsikringen til og med den datoen som Fjordkraft-mobilabbonnementet gjelder til. Forsikringen opphører også dersom gruppeavtalen sies opp mellom Fjordkraft Mobil og Tryg.

Det er et krav at tyveriet oppdages i forsikringstiden for at det skal dekkes av forsikringen.

Det er en forutsetning for dekning at Fjordkraft-mobilabbonnementet er aktivt og betalt.

4. Egenandel

Forsikringen gjelder uten egenandel.

5. Hva gjelder forsikringen for

5.1 Forsikret skadehendelse

Forsikringen gjelder for den forsikrede ved en cyberhendelse i henhold til §§ 5.2–5.9.

5.2 Definisjon av cyberhendelse

Cyberhendelse betyr:

- a) **ID-tyveri**
Situasjon der din identitet eller dine ID-dokumenter, uten ditt samtykke, brukes av en annen person for økonomisk vinning. Dette kan inkludere tilgang til bankkonto/nettbank, ta opp lån i ditt navn, inngå abonnementsavtaler i ditt navn, kjøpe varer med stjålet kredittkortinformasjon osv.
- b) Med «**ID-dokumenter**» mener vi enhver form for identifikasjon som er aktuell for å identifisere deg, for eksempel pass, betalingskort, førerkort, helsetrygdkort, kontonummer, brukernavn/passord, elektronisk signatur, BankID, lønnslipp og andre lignende dokumenter.
- c) **Nettmobbing**
Det vil si situasjoner der dine personopplysninger, bilder og lignende, som mot din vilje og uten ditt samtykke spres på internett, eller hvis brukere på sosiale medier skriver krenkende kommentarer rettet mot deg, truer deg, mobber deg eller sprer trakasserende materiale om deg via sosiale medier, eller oppretter falske profiler i ditt navn på sosiale medier.

Hver hendelse, eller flere gjentatte sammenhengende hendelser, som oppstår som følge av ID-tyveri skal anses som ett (1) tilfelle av ID-tyveri.

5.3 ID-tyveri

Vi gir deg råd om hvordan du kan forhindre ID-tyveri, inkludert hvordan ID-tyveri kan skje og hva du bør være oppmerksom på.

- a) **Ved mistanke om ID-tyveri hjelper vi deg:**
 - Oppdage mulig svindel og finne ut om økonomiske uregelmessigheter har oppstått som følge av ID-tyveriet.
 - Med å veilede til hvordan du kan sette en kredittsperr hos firmaer som f.eks. Uscore og Bisnode.
- b) **Dersom ID-tyveriet er bekreftet, veileder vi og hjelper deg med å:**
 - Ta skritt for å begrense konsekvensene av ID-tyveriet og forhindre økonomiske tap.
 - Kontakte kreditorer og avviser uberettigede pengekrav.
 - Gjøre innsigelser mot uberettigede betalingsanmerkninger.
 - Veilede deg i hvordan du anmelder ID-tyveriet til politiet.

Merknad: Hvis det er noen tilfeller der vi trenger å kontakte f.eks. en kreditor i ditt navn, må du gi oss en fullmakt. Du kan få fullmaktsskjema ved å kontakte oss.

5.4 Nettmobbing

Vi gir deg råd om hvordan du kan forhindre nettmobbing og ID-tyveri på sosiale medier, inkludert hvordan ID-tyveri kan skje og hva du bør være oppmerksom på.

- a) Vi gir deg råd og veiledning til hvordan du kan beskytte deg mot at uønsket personlig informasjon, bilder og lignende spres på internett.
- b) Vi gir deg veiledning til hvordan du forsøke å fjerne uønsket og/eller støtende innhold fra nettet, samt gjenvinne kontrollen over hackede bruker- og e-postkontoer.
- c) I tillegg kan vi veilede deg i eller prøve å stenge falske profiler som er opprettet i ditt navn.

Maksimalt antall timer

Maksimalt 50 timer veiledning og rådgivning per år for alle forsikrede i husstanden.

5.5 Juridisk rådgivning

Hvis det ikke er mulig å avvise uberettigede betalingskrav og/eller fjerne betalingsmislighold som er en direkte konsekvens av en cyberhendelse, eller hvis det ikke er mulig å fjerne uønsket og/eller støtende innhold fra internett uten juridisk rådgivning, eller hvis juridisk rådgivning er nødvendig for å stoppe eller minimere økonomiske tap, gir forsikringen erstatning for retts hjelp fra en norsk advokat etter eget valg.

Dersom en cyberhendelse kommer for retten, dekker forsikringen kostnadene forbundet med en rettssak, for eksempel rettsgebyrer, kostnader til sakkyndige uttalelser eller andre sakkyndige uttalelser, vitnehonorarer, samt saksomkostninger du kan bli dømt til og honorarene til din egen advokat.

Advokaten må godkjennes av oss før han eller hun oppnevnes. Eventuell juridisk rådgivning som gis før vi har godkjent advokaten vil bli utbetalt i henhold til faktura, men først etter at vi har avtalt salær med advokaten. Advokatens salærkrav må være rimelig.

Maksimal erstatning for juridisk rådgivning

Maksimal erstatning er 1.500.000 kroner per år for alle forsikrede i husstanden.

5.6 Psykologisk krisehjelp

Forsikringen dekker kostnadene for krisehjelp dersom du opplever en psykisk krise som et direkte resultat av en cyberhendelse. Samtalene med psykolog, terapeut eller lignende må gjennomføres innen 12 måneder etter cyberhendelsen.

Maksimal kompensasjon for psykologisk krisehjelp

Maksimal erstatning er 15.000 kroner per år for alle forsikrede i husstanden.

5.7 Tap av arbeidsinntekt

Forsikringen dekker tap av inntekt fra arbeid, inkludert sykefravær eller uttak av feriedager, som er en direkte konsekvens av en cyberhendelse.

Det kan være tiden du har brukt på å gjenopprette ID-dokumenter eller komme deg etter en cyberhendelse.

Du må kunne dokumentere tap av arbeidsinntekt, eventuelle sykefravær eller feriedager som er avvirket, og at du ikke har fått erstatning for det samme tapet fra andre steder.

Maksimal erstatning ved tap av arbeidsinntekt

Maksimal erstatning er 10.000 kroner per år for alle forsikrede i husstanden.

5.8. Økonomisk tap som følge av en cyberhendelse

Forsikringen gir erstatning for dokumentert økonomisk tap som er en direkte konsekvens av en cyberhendelse.

Det kan for eksempel være:

- a) Kostnader til gjenanskaffelse av ID-dokumenter.
- b) Kostnader på grunn av at noen betaler for varer ved hjelp av dine stjålne kredittkort- eller kredittkortopplysninger.
- c) Kostnader for gebyrer og/eller egenandeler pålagt av banken din.
- d) Økonomisk tap forårsaket av kontaktsvindel, for eksempel via phishing, vishing, smishing eller lignende, inkludert henvisninger til falske nettsteder der gjerningsmannen uredelig har lurt deg for informasjon, for eksempel tilgang til nettbanken din eller din BankID, og i forbindelse med dette har påført deg et økonomisk tap.
- e) Handel med virtuelle effekter*, der du for eksempel ikke får betalt for en levert virtuell effekt, eller blir snytt for virtuelle effekter, inkludert virtuell valuta**.
- f) Kostnader for tapsforebyggende tiltak som vi har bedt deg om å iverksette når slike tiltak er en del av et forsøk på å stoppe eller minimere risikoen for en cyberhendelse.

Ovennevnte gjelder under forutsetning;

- a) at det økonomiske tapet ikke er dekket av noen annen part, eller at det ikke er trukket noe betalingskrav fra kreditor.
- b) at du gir oss tillatelse til å forhandle med den kreditoren på dine vegne. Forsikringen dekker ikke skader som du har akseptert uten skriftlig samtykke fra oss.

*Med «virtuelle effekter» (også kjent som digitale eiendeler) mener vi for eksempel skins, spillkarakterer og lignende effekter som bare kan brukes i et lukket digitalt miljø, samt NFT-er («non-fungible tokens»).

**Med "virtuell valuta" mener vi digital valuta som bare kan brukes som betalingsmiddel i et lukket digitalt miljø, for eksempel nettbaserte spillplattformer, og som ikke er utstedt av en sentralbank og ikke er denominert i en nasjonal valuta som er lovlig betalingsmiddel.

Maksimal erstatning for økonomisk tap

Maksimal erstatning er 100.000 kroner per år for alle forsikrede i husstanden.

5.9 Skadeforebyggende tiltak

Forsikringen erstatter utgifter til skadeforebyggende tiltak, som vi har bedt deg om å gjøre, når slike tiltak er en del av et forsøk på å stoppe eller minimere risikoen for et ID-tyveri eller Nettmobbing på sosiale medier.

Maksimal erstatning for forebyggende tiltak

Maksimal erstatning er 10.000 kroner per år for alle forsikrede i husstanden.

5.10 Eliminering av bankgebyr/egenandel

Forsikringen dekker eventuelle innkrevde gebyrer eller egenandeler til banker, finansselskaper eller betalingstjenester dersom du har vært utsatt for phishing, hvor gjerningspersonen får informasjon ved hjelp av falske e-poster, nettsider eller telefonsamtaler.

Maksimal erstatning for eliminering av bankgebyr/egenandel

Maksimal erstatning er 15.000 kroner per år for alle forsikrede i husstanden.

5.11 Kjøp i appen

Forsikringen dekker kostnadene dine knyttet til kjøp av (eller i) apper hvis et barn (under 10 år) i husstanden din feilaktig, eller uten din tillatelse, foretar kjøp i for eksempel App Store, Google Play, Microsoft Store, PlayStation Store eller Steam.

Maksimal erstatning for Kjøp av/ i App

Maksimal erstatning er 1.500 kroner per år for alle forsikrede i husstanden

5.12 Tyveri av SIM-kort

Forsikringen dekker kostnader forbundet med misbruk av SIM-kortet ditt, som følge av tyveri av mobiltelefon eller nettbrett, i inntil 48 timer etter tyveriet.

Maksimal erstatning ved tyveri av SIM-kort

Maksimal erstatning er 1.500 kroner per år for alle forsikrede i husstanden.

5.13 Online shopping

Ved kjøp på 500 kroner eller mer, enten via nettbutikk eller i forbindelse med handel (handel mellom privatpersoner), utbetales erstatning hvis du mottar et annet produkt* enn det som er bestilt, hvis en eller flere varer mangler i den mottatte leveransen, eller hvis varen ikke leveres i det hele tatt.

*Med «varen» mener vi både fysiske objekter og virtuelle effekter.

Maksimal erstatning for online shopping

Maksimal erstatning er 3.500 kroner per år for alle forsikrede i husstanden.

6. Begrensninger og unntak

Forsikringen dekker ikke:

- Skade som er arbeids- eller forretningsrelatert.
- Andre økonomiske tap enn de som er nevnt under Tap av inntekt, Økonomisk tap, Kjøp i app, Online shopping og Tyveri av SIM-kort.
- ID-tyveri eller misbruk av sosiale medier av noen i husstanden din eller av en annen person som du har autorisert til å bruke ID-dokumentene dine eller som du har autorisert til å handle på dine vegne.
- ID-tyveri i forbindelse med ulovlig bruk av firmanavnet ditt, eller ID-dokumenter og/eller digitale signaturer som er arbeids- eller forretningsrelaterte.
- ID-tyveri eller misbruk av sosiale medier der den ulovlige eller uautoriserte bruken ble oppdaget eller burde vært oppdaget før forsikringen tredde i kraft.
- Rettstvister som ble innledet før forsikringen trådte i kraft.

- Indirekte tap eller følgeskader, dog gjelder dette ikke de tap og skader nevnt i punkt 5.
- Tap av eller skade på programvare, data og lagrede medier.
- Skader som dekkes av annen forsikring, garanti eller avtale.
- Kostnader til programvare eller maskinvare, med mindre disse dekkes av forebyggende tiltak nevnt i punkt 5.9 Skadeforebyggende tiltak.
- Kostnader til data- og telefontrafikk i forbindelse med skaden, fjernsupport og rådgivning.
- Skade forårsaket indirekte eller direkte av deg eller en person i husstanden din forsettlig (forsettlig), ved grov uaktsomhet eller en straffbar handling.

7. Skademelding og utbetaling av erstatning

7.1. Melde skade

Du skal uten ugrunnet opphold melde skaden til Trygs Skadesenter på den måten som er angitt nedenfor og innen de tidsfrister som er angitt i punkt 8.4 Meldefrister og foreldelse.

Ved skademelding skal det legges ved de dokumenter som Tryg til enhver tid trenger for å kunne vurdere retten til erstatning.

Du kan med fordel melde skaden til oss på telefon eller e-post. Mer informasjon om hvordan du melder en skade finner du på vår nettside.

Skadeavdeling: Skadesenter Affinity
Telefon: 80 04 16 00
E-post: affinity@tryg.no
Web: <https://affinity.tryg.no>

7.2 Utbetaling av erstatning

Erstatning utbetales, etter at vi har mottatt og vurdert opplysningene vi anser som nødvendige for å avgjøre om rådgivning kan skje og/eller om erstatningen kan og skal utbetales, samt erstatningsbeløpet. Erstatning utbetales i norske kroner (NOK).

8. Generelle erstatningsregler

8.1 Dokumentasjon

Ved tap av eller skade skal du kunne bevise kravet om erstatning eller rådgivning. Dersom du ikke kan bevise eller dokumentere erstatningskravet, kan vi avvise kravet helt eller fastsette erstatningens og rådgivningens størrelse etter eget skjønn. Tryg er ikke forpliktet til å betale erstatning før vi har mottatt den etterspurte dokumentasjonen.

8.2 Erstatning for økonomisk tap

Vi utbetaler erstatning for dokumenterte økonomiske tap i henhold til punkt 5.8. Du må dokumentere at du har lidd et økonomisk tap og at du ikke har fått erstatning for det samme økonomiske tapet fra en annen part.

8.3 Begrense eller avverge en skade

- Du skal i den grad det er mulig forsøke å begrense skade som allerede er inntruffet eller avverge skade som det mistenkes at kan inntreffe umiddelbart. Vi kan iverksette tiltak med samme formål. Dersom du med forsett eller ved grov uaktsomhet setter til side muligheten din til å begrense skaden, kan erstatningen reduseres eller utebli helt.
- I forbindelse med at erstatningsberettiget skade erstattes, kan du i tillegg til erstatningsbeløpet, få erstatning for rimelige og nødvendige merkostnader for begrensnings eller avverging av skade.

8.4 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 inntraff. 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.

8.5 Fullmakt

Hvis du vil at vi skal opptre på dine vegne i forbindelse med en cyberhendelse, må du gi oss en fullmakt for dette formålet. Du kan når som helst tilbakekalle fullmakten. Ta kontakt med Tryg for å få skjema på 80 04 16 00 eller affinity@tryg.no for å få skjema.

8.6 Utbetaling av erstatning

Erstatningen utbetales til sikrede som har tegnet forsikringen, og til kontoen vedkommende angir. Sikrede skal være kontoinnehaver av den angitte kontoen.

8.7 Aktiv deltakelse og fullmakt

Det er et krav at du deltar aktivt i å begrense cyberhendelse mot deg. Dette gjør du ved å følge våre retningslinjer og iverksette anbefalte tiltak så raskt som mulig.

9. Generelle bestemmelser

9.1 Forsikringsgiver

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring, Postboks 707, 5020 Bergen, Org.nr. 989 563 521 MVA, filial av Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark.

9.2 Forsikringstaker

Forsikringstaker er Fjordkraft Mobil AS, Folke Bernadottes vei 38, 5147 Fyllingsdalen, Norge, org. nr. 930 947 733 MVA.

9.3 Gruppeforetreder

Gruppeforetreder er Fjordkraft Mobil AS, Folke Bernadottes vei 38, 5147 Fyllingsdalen, Norge, org. nr. 930 947 733 MVA.

9.4 Sikrede gruppemedlemmer

Sikrede gruppemedlemmer er:

- Den som tegnet forsikringen samt er innehavere av Fjordkraft-mobilabonnement.
- Medforsikret er også et medlem av Fjordkraft-mobilabonnementets husstand, som har samme folkeregistrerte adresse som denne. Samtlige sikrede må ha folkeregistrert adresse i Norge.

9.5 Forsikringens varighet

9.5.1 Forsikringsperiode

Forsikringen gjelder for perioden som er angitt i på forsikringspolisen.

9.5.2 Forsikringens ikrafttredelse

Forsikringen er gjeldende fra og med dagen at bestilling av forsikring er mottatt og registrert hos Fjordkraft Mobil. Tegningsdato kommer frem av polisen fra Fjordkraft Mobil. Forsikringen gjelder i ett (1) år fra tegningsdato og fornyes automatisk årlig på fornyelsesdatoen som er angitt i polisen om den ikke blir sagt opp før av deg eller Tryg.

9.5.3 Forsikringens opphør

Forsikringen gjelder parallelt med ditt Fjordkraft-mobilabonnement dvs. dersom du sier opp Fjordkraft-mobilabonnementet, gjelder forsikringen til og med den datoen som Fjordkraft-mobilabonnementet gjelder til. Forsikringen opphører også dersom gruppeavtalen sies opp mellom Fjordkraft Mobil og Tryg eller om du eller Tryg sier opp forsikringen. Kontakt Fjordkraft Mobil dersom du ønsker å si opp forsikringen.

9.6 Forsikredes rett til å si opp forsikringsavtalen

Dersom du sier opp Fjordkraft-mobilabonnementet, sier du samtidig opp forsikringsavtalen. Kontakt Fjordkraft Mobil for hvilke varslingsregler som gjelder for mobilabonnementet.

9.7 Trygs rett til å si opp forsikringsavtalen med sikrede ved utløpet av forsikringsperioden

Tryg har rett til å si opp forsikringen ved utløpet av forsikringsperioden. Årsaken til oppsigelsen kommer frem av oppsigelsen. Oppsigelsen skal sendes sikrede minst en måned før utløpet av forsikringsperioden, og samtidig gir Tryg, Fjordkraft Mobil melding om oppsigelsen.

9.8 Trygs rett til å si opp forsikringen med sikrede

Tryg har rett til å si opp forsikringen i løpet av inneværende forsikringsperiode i følgende situasjoner:

- forsikringstakeren eller den forsikrede har gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger før forsikringen ble utstedt, og Tryg ville ikke ha utstedt forsikringen dersom den hadde kjent til riktig risiko.

- om opplysningene som sikrede oppga til Tryg da avtalen ble inngått og som Tryg ikke kan anses for å ha tatt hensyn til da avtalen ble inngått, er endret så at risikoen for skade øker vesentlig.
- forsikrede har forsettlig eller grovt uaktsomt tilsidesatt overholdelse av sikkerhetsforskrifter.
- forsikrede har forårsaket et forsikringstilfelle forsettlig eller grovt uaktsomt.
- forsikrede etter forsikringstilfellet uredelig har gitt Tryg uriktige eller ufullstendige opplysninger som er av betydning for Trygs ansvarsvurdering.

Dersom noen av de nevnte hendelsene inntreffer, har Tryg rett til å si opp forsikringen skriftlig og uten ugrunnet opphold. Årsaken til oppsigelsen kommer frem av oppsigelsen. Oppsigelsen trer i kraft tidligst én (1) måned etter at varslene er sendt.

9.9 Trygs rett til å endre vilkårene frem til utløpet av forsikringsperioden

Eventuell endring av forsikringsvilkårene kan skje i forbindelse med fornyelse av forsikringen, i så fall gir Tryg skriftlig melding til Fjordkraft Mobil og opplyser om endringen senest en måned før endringen skal tre i kraft. Den fornyede forsikringen er da gyldig for tiden og i henhold til vilkårene som er oppgitt av Tryg i meldingen. Vilårene kan også endres etter avtale mellom Tryg og Fjordkraft Mobil.

9.10 Forsikringsdekning etter opphør

Forsikringen gir ikke rett til fortsatt dekning etter opphør av forsikringen.

9.11 Premie

Premiene er avtalt mellom Tryg og Fjordkraft Mobil og er fastsatt i henhold til vår tariff. Premien betaler du til Fjordkraft Mobil i samsvar med avtalen som er tegnet mellom deg som sikrede og Fjordkraft Mobil.

9.12 Frivillig gruppeforsikring

Forsikringen er frivillig gruppeforsikring hvor sikrede er en gruppe innehavere av Fjordkraft-mobilabonnement (gruppemedlemmer) og medforsikrede er husstanden til innehaveren av Fjordkraft-mobilabonnement. Gruppemedlemmene tegner forsikringen i forbindelse med innehav av et Fjordkraft-mobilabonnement. Fjordkraft Mobil er avtalepart og gruppeforetreder som har inngått gruppeforsikringsavtale med Tryg.

9.13 Lovvalg og verneting

Norsk lovgivning gjelder for forsikringsavtalen i den utstrekning dette ikke er i strid med lov nr. 111 av 27. november 1992 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.

9.14 Fellesregistre

Tryg har rett at utlevere personopplysninger til følgende fellesregistre for forsikringsbransjen:

- Register over forsikringssøkere og forsikrede (ROFF)
- Sentralt skaderegister (FOSS).

Formålet med registrene er å forhindre forsikringssvindel og å sikre ensartet risikobedømmelse. Enkelte forsikringsprodukter forutsetter at forsikrede leverer helseerklæring som skal vurderes av Tryg. I ROFF registreres opplysninger dersom helsevurderingen medfører avslag eller reservasjon. I FOSS registreres alle skadetilfeller som blir meldt til et forsikringsselskap. Ved registrering av et skadetilfelle får Tryg automatisk en oversikt over alle skadetilfeller som skadelidte har meldt til FOSS. Opplysningene er tilgjengelige for forsikringsselskapene i forbindelse med registrering av skadetilfelle og ved eventuell utbetaling. Registrerte opplysninger slettes etter 10 år. Finans Norge Forsikringsdrift er behandlingsansvarlig for registrene. Den registrerte har rett til innsyn i sine egne opplysninger i registrene. Krav om innsyn sendes til: Finans Norge Forsikringsdrift, Postboks 2473 Solli, 0202 Oslo.

9.15 Personvern

Opprettelse og gjennomføring av forsikringsavtaler innebærer at Tryg behandler personopplysninger om kunder og andre registrerte. Tryg er behandlingsansvarlig og har ansvaret for at personopplysninger behandles i samsvar med personvernlovgivningen. Nødvendige personopplysninger registreres og lagres i Trygs interne kunderegister for å kunne identifisere kundene og for at Tryg skal kunne oppfylle de forpliktelsene som følger av forsikringsavtalene som er inngått. De registrerte opplysninger vil kunne bli overført til et felles konsernregister i forbindelse med markedsføring av forsikringsprodukter og andre finansielle tjenester. Det er mulig å reservere seg mot direkte markedsføring fra Tryg ved å henvende seg til selskapet som registrerer reservasjonen i Trygs adresseregister.

Personopplysninger og andre opplysninger om forsikringsforholdet vil bli utlevert til offentlige myndigheter (skatteetaten, arbeids- og velferdsetaten, politiet etc.) når dette følger av lovbestemt opplysnings- og/eller utleveringsplikt eller -adgang. Se på tryg.no hvordan Tryg behandler personopplysninger. Her finnes også informasjon om rettigheter etter personopplysningsloven.

9.16 Tilsynsmyndighet

Tryg er underlagt tilsyn av Finanstilsynet i Norge og Danmark.

9.17 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 2 måneder etter at melding om forsikringstilfellet er sendt til Tryg. Forsømmer sikrede/ forsikrede å gi opplysninger eller utlevere dokumenter i samsvar med forsikringsavtalelovens par. 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/ forsikrede urettmessig avviser fullt eller delvis oppgjør.

9.18 Regress

I den grad vi har betalt erstatning, overtar vi retten til å kreve erstatning av den som er ansvarlig for skaden. Hvis du fraskriver deg din rett til erstatning fra den ansvarlige i henhold til kontrakt, garanti eller lignende eller fra regressrett, begrenses vår dekningsplikt i tilsvarende grad. Du kan dessuten gjøres erstatningsansvarlig for verdien av dekning som allerede er gitt.

9.19 Dobbelforsikring

Hvis forsikring mot samme risiko er kjøpt i et annet selskap, og hvis dette selskapet har forbehold om at dekningen bortfaller eller begrenses hvis det også er kjøpt forsikring i et annet selskap, gjelder samme forbehold for denne forsikringen. Denne bestemmelsen gjelder kun det innbyrdes forholdet mellom selskapene, som dermed betaler erstatningen i fellesskap.

9.20 Identifikasjon – betydning av andres handlinger

Identifikasjon innebærer at handlinger og unnlatelser fra andre vil få 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.

9.21 Vinningsforbud

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

9.22 Annen avtale eller garanti

Forsikringen gjelder ikke for skade som leverandør eller annen er ansvarlig for i henhold til lov, garanti eller lignende forpliktelse. Forsikringen gjelder imidlertid dersom du kan vise at den som har forpliktet seg, ikke er i stand til å oppfylle dette.

10. Generelle unntak

Krig o.l.

Dette omfatter krig, cyber-krigføring, krigshandlinger, brudd på nøytralitet, borgerkrig, opprør eller sivil uro, naturkatastrofer, epidemier og pandemier.

Oversvømmelse o.l.

Oversvømmelse fra hav, fjord, innsjø og vannveier.

Atomenergi o.l.

Frigjøring av atomenergi eller radioaktive krefter.

Myndighetsinngrep

Arrestasjon, beslagleggelse eller annet inngrep fra en offentlig myndighet.

Internasjonale sanksjoner

Forsikringen gir ingen dekning, fordel eller annen form for ytelse hvis den er i strid med en internasjonal sanksjon, et internasjonalt forbud eller andre juridiske konsekvenser bestemt av FN, EU, Storbritannia eller USA.

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 tredjeparten eller påvirke offentligheten med frykt.

Forsettlige og grovt uaktsomme handlinger

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

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

Annen avtale eller garanti

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

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.

11. Dersom du er uenig med oss

Vår målsetning er fornøyde kunder, og det er verdifullt for oss å få ta del i dine synspunkter, uansett om du er fornøyd eller anser at det finnes områder hvor vi kan bli bedre. Vårt håp er at saken din skal kunne oppklares gjennom en dialog mellom oss.

Dersom du er uenig i avgjørelsen vår i en forsikringssak, ønsker vi at du først kontakter avdelingen i Tryg som har behandlet forsikringssaken din gjennom at å sende e-post til affinity@tryg.no.

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, v/Kvalitetsavdelingen, Postboks 7070, 5020 Bergen.

Du har også rett til å klage til Finansklagenemnda. Adressen til Finansklagenemnda er: Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen, 0212 Oslo, e-post: firmapost@finkn.no. Hvis vi ikke har oppfylt våre forpliktelser i henhold til forsikringsavtalen, kan den avtalen gjelder, be om rettelse ved at vedkommende i brev til oss forklarer sin sak og ber oss om vår uttalelse.

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.