

## Extra Trygg - Förrådsförsäkring

Försäkringsvillkor 0271-1

Gäller från 1 augusti 2024

### Om försäkringsavtalet

För denna försäkring gäller Försäkringsavtalslagen och vad som står i detta försäkringsvillkor samt svensk lag i övrigt.

### Tillsyn

Trygg-Hansa står under tillsyn av Finanstilsynet i Danmark vad gäller frågor om försäkringsrörelsen och under tillsyn av Finansinspektionen i Sverige vad gäller försäkringsverksamheten i Sverige.

### Mer information

Mer information om försäkringen kan du få av återförsäljaren eller genom att kontakta Trygg-Hansa på [affinity@trygghansa.se](mailto:affinity@trygghansa.se) eller ringa 010 – 219 12 19. Om du hellre vill skriva ett brev är adressen Trygg-Hansa Försäkring, Att: Affinity, Skadeavdelningen, 102 26 Stockholm.

## 1. Om försäkringen

När du hyr ett förråd av Uthyrningsföretaget, kan du teckna denna försäkring som gäller för den löseegendom som förvaras i det hyrda förrådet.

För ditt försäkringsavtal gäller vad som anges i förköpsinformation, försäkringsbesked och vad som anges i dessa försäkringsvillkor. Ett försäkringsfall regleras enligt de villkor som gäller när försäkringsfallet inträffar.

När vi dessa villkor skriver "du/dig", menar vi dig som försäkrad och när vi skriver "oss/vi/Trygg-Hansa" menar vi Trygg-Hansa Försäkring.

Frågor om försäkringen kan du ställa via [affinity@trygghansa.se](mailto:affinity@trygghansa.se) eller 010 - 219 12 19.

## 2. Vem är försäkringstagare

Försäkringstagare är den privatperson eller företag som har ingått avtal med Trygg-Hansa om försäkring för förråd för privat bruk och som är hyrt av det till Trygg-Hansa anslutna förrådsuthyrningsföretaget.

## 3. Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för dig som är försäkringstagare eller annan person som med din tillåtelse förvarar löseegendom i ditt hyrda förråd.

## 4. Var försäkringen gäller

Försäkringen gäller i Sverige och avser förhyrt förråd i enlighet med de uppgifter som framgår av uthyrningsdokumentationen.

## 5. Vad är försäkrat

Försäkringen gäller för den löseegendom som förvaras i det förråd som i försäkringsbrevet (försäkringsbeviset) antecknats som försäkrat.

## 6. Högsta ersättningsbelopp

Försäkringen ersätter maximalt upp till det belopp som överenskommits med förrådsuthyrare och som framgår av försäkringsbrevet (försäkringsbeviset). Notera dock de undantag vad avser vissa egendoms kategorier under punkt 10 samt att åldersavdrag förekommer.

Dock gäller följande:

Vid skada ska skadan i första hand anmälas till hemförsäkringsbolaget. Denna försäkring kompletterar och tar vid där hemförsäkringen inte täcker eller skyddet är otillräckligt jämfört med denna försäkring. Extra Trygg går då in och ersätter mellanskillnaden upp till max ersättningsbelopp enligt dessa villkor.

Trygg-Hansas högsta ersättningsbelopp för alla försäkringstagare som hyrt förråd av Uthyrningsföretaget och som har tecknat förrådsförsäkring hos Trygg-Hansa uppgår till högst 5 miljoner kronor per skadetillfälle, och detta gäller samtliga ersättningsanspråk från försäkringstagare som har en och samma ursprunglig skadeorsak (direkt eller indirekt). Vid behov ska beloppet fördelas proportionellt, med hänsyn tagen till upplyst totalt värde av egendomen i det hyrda förrådet, mellan de skadelidande försäkringstagarna.

## 7. När gäller försäkringen

- Försäkringen kan endast tecknas i samband med tecknande av nytt hyresavtal med, en till Trygg-Hansa ansluten, förrådsuthyrare.
- Försäkringen gäller månadsvis och löper parallellt med uthyrningsperioden.
- Försäkringen träder i kraft från det datum du har betalt försäkringspremien till uthyrnings-företaget och betalas per månad som en månadsförsäkring. Försäkringen betalas i förskott.
- Uteblir betalning eller avslutas kontraktet med uthyrningsföretaget upphör också försäkringen från och med uppsägningsdatumet.
- Försäkringen gäller enbart för skador som inträffat före försäkringen avslutats.

## 8. Självrisk

Du betalar 1.500 kr i självrisk per skada.

## 9. Vilken egendom gäller försäkringen för

Försäkringen gäller för löseegendom som du förvarar i låst utrymme som du hyr av uthyrningsföretaget som Trygg-Hansa har avtal med. Den gäller både för saker som du äger och för sådant som du hyr eller lånar för privat bruk och gäller om den skadas eller förloras på grund av:

- inbrottsstöld eller skadegörelse
- vatten och läckage
- skadedjur
- brand nedsotning och explosion
- naturolyckor, som till exempel skyfall, storm eller snösmältning

## 10. Vilken egendom gäller försäkringen inte för

**Försäkringen gäller inte för:**

- egendom som inte förvaras i försäkrat förrådsutrymme hos uthyrningsföretaget
- djur och växter
- sprängämnen och lättantändligt material
- smycken, armbandsur och ädelstenar
- pälsverk, konstverk, parfym, mobiltelefoner, tobak, cigarrer, cigaretter, öl, vin, sprit och liknande med ett sammanlagt värde överstigande 150.000 kr.
- elektronisk utrustning med ett värde överstigande totalt 150.000 kr. Med "elektronisk utrustning" avses alla konsument- och producentkapitalvaror för elektriska och elektroniska apparater och instrument inklusive men inte begränsat till radioapparater, TV-apparater, datorer, datormjukvara, hårddiskar, datachips, mikrochips, tryckta kretskort och dess komponenter, modem, monitorer, kameror, bilddupliceringsapparater, hifi-anläggningar, stereoanläggningar, mediaupp- eller inspelningsenheter och liknande
- mobiltelefoner och läsplattor och tillbehör till de samma
- tung elektrisk utrustning till exempel ställverk, turbiner och generatorer
- kontanter, värdehandlingar och frimärken
- all egendom som du inte har tillstånd att förvara enligt villkoren i hyresavtalet
- båt, vindsurfingbräda, vattenskoter inklusive tillbehör
- motor-och batterifordon inklusive tillbehör
- egendom som du inte har tillstånd att förvara enligt villkoren i hyresavtalet med förrådsuthyraren
- egendom som är olaglig att inneha till exempel stöld- och hälerigods och annan egendom som enligt lag är förbjuden att inneha eller befatta sig med.

## 11. Begränsningar och undantag

**Försäkringen gäller inte för:**

- skada som består i avvikelser från angiven inventarielista och/eller gradvisa försvinnanden av löseegendom
- skada som består i eller är en följd av slitage, förbrukning, onormalt brukande, handhavandefel, felaktig installation, felaktig montering, åldersförändring, färg- eller formförändring, beläggning eller försummat underhåll, eller annan skada som inte påverkar funktionen hos egendomen såsom exempelvis repor i höljet som klassas som så kallade skönhetsfel
- förbrukningsmaterial till exempel lampor, batterier, filmer, skrivhuvuden och bläckpatroner
- kostnad för underhåll, justering, modifiering eller service
- skador som orsakats av den försäkrade produkten, så kallade följdskador
- indirekta skador på löseegendomen
- kostnad för installation, demontering, och/eller montering av utrustningen i samband med skada
- skada eller förlust av till exempel programvara, mjukvara, nedladdningar inklusive all data, samt skada förorsakad genom datavirus eller fel i programvara
- skada på skärmar till exempel att bildpunkter slocknat (pixelfel) och/eller att bilden "bränt fast"
- kostnader som rör återskapande och/eller ominstallation och/eller återhämtning av data
- alla händelser som orsakas avsiktligt av försäkrad eller någon annan användare
- skada som uppstår till följd av seriefel hos producenten
- skada som kan ersättas enligt produktgaranti eller faller under en säljarens felansvar enligt Konsumentköplagen
- stöld från icke låst utrymme (förrådet ska vara låst enligt förrådsuthyrarens föreskrifter för att stölden ska omfattas)
- transportsador på stationär löseegendom om egendomen inte har paketerats på ett ändamålsenligt sätt. Med stationär löseegendom menar vi egendom vars normala användande och design är avsedd för stationär användning - såsom möbler.

- förlust eller förstörelse av eller skada på föremål som utgör del av ett par eller del av en helhet, ersätter vi enbart de faktiska delar som har förlorats eller skadats. Ingen ersättning betalas för artiklar som inte har förlorats eller skadats
- värdeminskning till följd av reparationer eller restaurering av ett skadat föremål.
- Egendom som ersätts via hemförsäkringen, utom när försäkringen ersätter mellanskillnaden enligt punkt 6.

## 12. Säkerhetsföreskrifter och aktsamhetskrav

### Följande säkerhetsföreskrifter och aktsamhetskrav ska följas:

- du ska följa uthyrningsföretagets anvisningar för användning, skötsel och underhåll av förrådet
- förrådet ska vara låst med ett av Svenska stöldskyddsföreningen godkänt lås, lås med minst klass 3 eller lås som tillhandahållits av uthyrningsföretaget.
- den försäkrade egendomen skall handhas med normal aktsamhet samt så att skada så långt som möjligt förhindras. Exempelvis får egendomen inte hanteras eller förvaras på sådant sätt att risk för skada är uppenbar.
- transport av försäkrad egendom ska ske på ett sätt så skada så långt som möjligt förhindras, exempelvis ska transportinstruktioner i ev. bruksanvisning/ instruktionsbok följas.

### Begränsa eller avvärja en skada

- Du ska, efter förmåga, försöka begränsa skada som redan inträffat eller avvärja skada som kan befaras omedelbart inträffa. Vi kan igångsätta åtgärder med samma ändamål. Om du uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet åsidosätter din möjlighet att begränsa skadan, kan ersättningen minskas eller helt utebli.
- Försäkringen ersätter för skada som uppstår på den försäkrade produkten i samband med att du vidtar försvarliga räddningsåtgärder, i syfte att avvärja en befarat omedelbart hotande skada.
- I samband med ersättningsberättigad skada ersätts, utöver ersättningsbeloppet, rimliga och nödvändiga merkostnader för begränsning eller avvärjning av skada.

### Nedsättning eller bortfall av ersättning

Har säkerhetsföreskrifterna eller aktsamhetskraven inte uppfyllts minskas ersättningen som regel med ett särskilt avdrag, normalt med 25 %. Vid allvarlig försummelse kan ersättningen helt bortfalla (nedsättning med 100 %).

## 13. Ersättningsbestämmelser

### Ersättningsätt

Försäkringsgivaren avgör när en produkt ska repareras, ersättas med ersättningsprodukt eller ersättas med presentkort eller med kontanter.

### Reparation

Vid ersättningsbar skada lämnas ersättning för reparationskostnaderna, dock högst upp till egendomens inköpspris. Om egendomen inte repareras ersätts den med en ersättningsprodukt av samma modell och märke eller, om sådan produkt inte finns att tillgå, en produkt med närmast motsvarande specifikation som den skadade egendomen, dock högst upp till inköpspriset.

### Anvisad verkstad/repairatör

Försäkringstagaren betalar alla merkostnader som kan uppstå till följd av att denne, utan rimlig anledning väljer använda annan verkstad/repairatör än vad försäkringsgivaren har anvisat.

### Åldersavdrag

När vi beräknar ersättningen tar vi hänsyn till vad din egendom kan ha förlorat i värde beroende på ålder, slitage med mera. Det betyder att äldre saker ersätts med vad motsvarande begagnade föremål kostar.

### Kontantersättning

Kontantersättning kan lämnas i de fall där skadan inte ersätts genom reparation eller ersättningsegendom.

### Bristande funktion

För att kunna ersätta skada till följd av bristande funktion ska egendomen lämnas in till anvisad repairatör.

### Självrisk

Med självrisk menas att du själv betalar den första delen av skadekostnaden som svarar till det belopp som självrisken är angiven att vara enligt de villkoren. Försäkringsgivaren förskottsbetalar inte självrisken dvs. självrisken ska vara betald, innan du får ersättning. Skador som understiger självriskbeloppet omfattas inte och du ska själv betala evt. kostnader och räntor för den typen av skador.

### Reparation av en skada – enbart om det är avtalat med oss

Reparation av en skada, borttagning eller förstöring av det skadade, får enbart ske om det är avtalat med oss. Provisorisk reparation får däremot göras, om den är nödvändig för att avvärja allvarliga följdskador. Försäkrad ska behålla eventuellt utbytta delar fram till dess att skadan är slutreglerad.

### Utbetalning av ersättning

Ersättningen utbetalas till, i försäkringsbrevet angiven, försäkringstagare och till det konto som denne anger alternativt direkt till verkstaden. Försäkringstagaren ska vara kontohavare till det angivna kontot.

## 14. Vid skada

Vid skada ska anmälan göras till oss och du ska även ge besked till förrådsuthyraren om att en skada har inträffat.

### Vad ska du göra?

#### 1. Ge besked om skada till Uthyrningsföretaget

Anläggningsansvarig hos förrådsuthyraren måste alltid informeras om att förlust eller skada har uppstått i det hyrda förrådet.

#### 2. Skadeanmälan till oss samt hemförsäkringsbolaget

Du ska, utan dröjsmål, dokumentera och anmäla skada till oss på nedan angivet sätt och inom de frister som anges under avsnitt "Övrigt" under punkten "Preskription". Om skadan även kan ersättas via hemförsäkring, ska skadan anmälas till dem i första hand.

#### 3. Besked om skada till dig från Uthyrningsföretaget

Om det är förrådsuthyraren som har upptäckt en inträffad skada, ska du omgående dokumentera skadan enligt nedan och anmäla skadan till oss.

### Tänk på!

- **Dokumentationskrav**  
I samtliga fall ska skada anmälas och dokumenteras till exempel med fotografier **före** skadad löseegendom avlägsnas från det hyrda förrådet, med mindre det är pålagt av myndigheter eller förrådsuthyraren (skal kunna dokumenteras).
- **Polisanmälan**  
Inbrottsstöld av egendom ska polisanmälas och polisanmälan ska bifogas till din skadeanmälan till oss.

### Skadeavdelningen

Webb: [affinity.trygghansa.se](http://affinity.trygghansa.se)

Telefon: 010-219 12 19

Mejl: [affinity@trygghansa.se](mailto:affinity@trygghansa.se)

## 14. Försäkringsperiod och uppsägning

### Försäkringsperiod

Försäkringsperioden löper månadsvis och förnyas månadsvis, upphör att gälla utan föregående uppsägning när betalning av premien uteblir alternativt kontraktet med uthyrningsföretaget löper ut eller sägs upp beroende på vad som sker först.

### När börjar försäkringen att gälla

Försäkringen börjar att gälla när försäkringspremien är betald till uthyrningsföretaget.

### När upphör försäkringen att gälla

Försäkringen upphör att gälla utan föregående uppsägning när betalning av premien uteblir alternativt kontraktet med uthyrningsföretaget löper ut eller sägs upp beroende på vad som sker först.

### Uppsägning

- **Din rätt att säga upp försäkringen**
  - a) Försäkringen kan sägas upp under de första 14 dagarna, räknat från teckningsdatumet, med full återbetalning av den betalda premien.
  - b) En uppsägning under de första 14 dagarna skall alltid göras till uthyrningsföretaget.
  - c) Du får säga upp försäkringen att upphöra med omedelbar verkan, om försäkringsbehovet faller bort eller om det inträffar en annan liknande omständighet.
  - d) En uppsägning efter de första 14 dagarna skall alltid göras direkt till försäkringsgivaren. Du får då resterande premie återbetald om den överstiger 200 kronor.

- **Vår rätt att säga upp försäkringen**

Under försäkringstiden får vi säga upp försäkringen att upphöra under försäkringstiden, om du grovt har åsidosatt era förpliktelser mot försäkringsgivaren eller om det finns andra synnerliga skäl. Vår uppsägning blir gällande 14 dagar efter den dag då vi avsänt skriftligt meddelande till dig om uppsägningen.

## 15. Generella begränsningar och undantag

### Annat avtal eller garanti

Försäkringen gäller inte för skada som leverantör eller annan ansvarar för enligt lag, garanti eller liknande åtagande. Försäkringen gäller dock om du kan visa att den som gjort åtagandet inte kan fullgöra detta.

### 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.

### Atomskador

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

### Force majeure

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

### Krigsskador

Försäkringen gäller inte för skada som har samband med krig (inklusive cyberkrigsföring), krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror.

### Myndighetsingripande

Försäkringen gäller inte för skada vars uppkomst eller omfattning direkt eller indirekt orsakats av eller står i samband med myndighetsingripande.

### Olaglig handling

Försäkringen gäller inte vid skada på grund av olaglig handling av den försäkrade, dennes förmånstagare eller laglig arvinge.

### 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.

### Terroristhandling

Försäkringen gäller inte för skada genom spridning av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terroristhandling. Med terrorism avses en handling, inkluderande men ej begränsad till, 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.

## 16. Allmänna bestämmelser

### Försäkringsavtalslagen och svensk lag

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

### Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Trygg-Hansa Försäkring filial, 106 26 Stockholm, Org.nr 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, Klausdalsbrosvej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark i villkoren kallat Trygg-Hansa.

**Kontaktuppgifter**

Försäkringstagaren är införstådd med att kommunikation kan ske via de kontaktuppgifter som försäkringstagaren tillåtit genom att lämna dem vid tecknandet av försäkringen; e-post, telefon, sms eller brev. Det är försäkringstagarens ansvar att informera om rätt kontaktuppgifter.

**Premie, förnyelse och betalning av försäkringen**

Premierna är avtalade mellan Trygg-Hansa och uthyrningsföretaget och är fastsatta enligt Trygg-Hansas tariff. Du betalar premien till återförsäljaren och Om din försäkring ska förnyas, blir du erbjuden förnyelse i god tid före din huvudförfallodag. Förnyelsen tecknas genom betalning av premie för nästkommande försäkringsperiod, senast sista dagen av innevarande försäkringsperiod för att försäkringen ska fortsätta att gälla. Trygg-Hansa har rätt att i det fall avtalad premie inte erlagts till Trygg-Hansa av uthyrningsföretaget, säga upp försäkringen vilket medför att försäkringsskyddet upphör att gälla.

**Premiejustering**

Trygg-Hansa har rätt att justera premien i samband med ev. förnyelse av försäkringen och kommer i så fall att informera dig före den nya premien träder i kraft.

**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 ovan, är fristen att väcka talan alltid minst sex månader från det att Trygg-Hansa har tagit slutlig ställning till anspråket. Om talan inte väcks enligt ovan angivna tidsfrister, går rätten till försäkringsskydd förlorad.

**Ränta**

Betalar vi ersättning efter utgången av den månad som angetts i avsnitt (Utbetalning av ersättning), betalar vi dröjsmålsränta enligt 6 § Räntelagen (1975:635). Under polisutredning eller värdering enligt avsnitt (Force majeure), betalar vi dock ränta endast enligt Riksbankens referensränta. Ränta betalas inte om beloppet är mindre än 100 kronor

**Skyldighet att anmäla riskökning**

Du ska utan oskäligt dröjsmål anmäla till oss om ett förhållande som angetts i avtalet och som är av väsentlig betydelse för att risken ändras, till exempel om du flyttar eller byter bostadstyp. Underlåtenhet kan leda till nedsättning av försäkringsersättning, vid allvarigare försumlighet kan du bli helt utan ersättning.

**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.

**17. Sammanfattning av integritetspolicy**

Trygg-Hansa Försäkring är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Personuppgifterna kan innehålla information om din hälsa och fackliga tillhörighet. Vi behandlar dina personuppgifter för att administrera din försäkring, till exempel för att kunna beräkna premier, betala ut ersättning om du drabbas av en skada samt göra analyser och beräkningar på statistiskt material. Läs gärna hela vår "Information om behandling av personuppgifter" på [trygghansa.se/personuppgifter](https://trygghansa.se/personuppgifter). Där kan du bland annat se vilka uppgifter vi använder för vilka ändamål, vilka parter vi delar dina uppgifter med och vilka rättigheter du har gällande dina personuppgifter. Om du inte har tillgång till internet kan du ringa vår kundservice på 010-219 12 19 för att få informationen. Du är alltid välkommen att kontakta vårt dataskyddsombud om du har frågor eller vill ha hjälp, skriv till [dpo@trygghansa.se](mailto:dpo@trygghansa.se).

För uthyrningsföretagets integritetspolicy och behandling av personuppgifter, kontakta dem.

**18. 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.

**I första hand**

Om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende och önskar en omprövning, eller om du inte är nöjd med hur ärendet hanterats, ber vi dig vända dig till en ansvarig på avdelningen som kan se över ditt ärende. För snabbast återkoppling ber vi dig mejla [affinity@trygghansa.se](mailto:affinity@trygghansa.se). Vill du hellre skriva ett brev är adressen Trygg-Hansa Affinity, 106 26 Stockholm.

För att så effektivt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer samt vad du är missnöjd med. Ditt skadenummer finner du högst upp till höger i ditt beslutsbrev. Har du kompletterande information eller underlag som avdelningen inte tagit del av tidigare ber vi dig även att skicka med detta.

### **I andra hand**

Se mer info: <https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd>. 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 Överprövningsnämnden genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig att i ditt klagomål beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer.

Du når Klagomålsansvarig genom att mejla: [klagomal.affinity@trygghansa.se](mailto:klagomal.affinity@trygghansa.se)  
Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Trygg-Hansa Affinity, Klagomålsansvarig, 106 26 Stockholm.

### **Överprövningsnämnd**

Nämnden är fristående från skade- och säljorganisationen och består av en representant från Trygg-Hansa som är ordförande och en Kundombudsman. Nämnden prövar både konsument- och företagsärenden och sammanträder ungefär var fjärde vecka. Du kan inte personligen närvara vid nämndsammanträdet men Kundombudsmannen har till uppgift att ta till vara dina intressen och framföra dina synpunkter.

De flesta ärenden kan prövas av nämnden men det finns några undantag, till exempel ärenden som inte först har omprövats på berörd avdelning och klagomål som inkommit mer än ett år efter att Trygg-Hansa meddelat slutligt beslut i ärendet. Om du vill få ett ärende prövat av nämnden, kontakta Klagomålsansvarig. Prövningen är kostnadsfri.

### **Andra vägar för rådgivning och prövning**

#### **Opartisk rådgivning**

Du som är privatperson kan få oberoende och kostnadsfri vägledning i frågor som rör försäkring och skadereglering genom att kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå. För mer information, se [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se) eller ring 0200-22 58 00.

Du kan även vända dig till Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå Konsument, [www.hallakonsument.se](http://www.hallakonsument.se), eller den kommunala konsumentvägledningen för råd och hjälp. För att se vad just din kommun erbjuder, se din kommuns hemsida.

#### **Allmänna Reklamationsnämnden**

Du som är privatperson har möjlighet att göra en anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). ARN prövar kostnadsfritt tvister mellan företag och privatpersoner efter att företaget tagit slutlig ställning. Trygg-Hansa garanterar att medverka vid prövningen och sedan följa ARNs beslut. För mer information samt anmälan se, [www.arn.se](http://www.arn.se) eller skriv till Box 174, 101 23 Stockholm.

#### **Domstol**

Det finns alltid möjlighet att väcka talan i allmän domstol. Se [www.domstol.se](http://www.domstol.se).

#### **Rättsskydd vid tvist mot Trygg-Hansa**

Om du har en försäkring som innehåller ett rättsskyddsmoment kan detta rättsskydd även komma att gälla vid en tvist mot oss. Rättsskyddsförsäkringen gäller under de förutsättningar som framgår av försäkringsvillkoren. Du måste särskilt ansöka om rättsskydd i det bolag där du har en rättsskyddsförsäkring.

### **Preskription - en sammanfattning av gällande lagregler**

#### **Försäkringsavtalslagen - gällande försäkringsfall som inträffat från och med 1 januari 2015**

Den som vill ha försäkringsersättning eller annat försäkringskydd 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 försäkringsbolaget inom den tid som anges i första stycket, är fristen att väcka talan alltid minst sex månader från det att bolaget har förklarat att det har tagit slutlig ställning till anspråket.

Om talan inte väcks enligt ovan angivna tidsfrister, går rätten till försäkringsskydd förlorad.

#### **Försäkringsavtalslagen - gällande försäkringsfall och skada som inträffat innan 1 januari 2015**

Den som vill göra anspråk på försäkringsersättning måste väcka talan mot försäkringsbolaget inom tre år efter att ha fått kännedom om att anspråket kunde göras gällande och i varje fall inom tio år från det att anspråket tidigast kunde göras gällande. Annars går rätten till ersättning förlorad. Om anspråk har framställts till försäkringsbolaget inom denna tid, är fristen enligt första meningen alltid minst sex månader från det att bolaget har förklarat att det har tagit slutlig ställning till anspråket.