

# Kunde- og forbrukerinformasjon til kunder av Tryg Forsikring

## Om Tryg

Tryg Forsikring er norsk filial av det danske forsikringsforetaket Tryg Forsikring A/S. Tryg Forsikring A/S har konsesjon som skadeforsikringsselskap fra det danske Finanstilsynet. Virksomheten i den norske filialen av Tryg er under tilsyn fra det danske Finanstilsynet og det norske Finanstilsynet.

Tryg Forsikring er registret i det norske Foretaksregisteret med organisasjonsnummer 989563521 og har forretningsadresse: Folke Bernadottesvei 50, 5147 Fyllingsdalen. Postadressen er Postboks 7070, 5020 Bergen. For elektroniske henvendelser til Tryg, brukes chat eller kontaktskjema på Tryg.no; [Kontakt oss | Tryg Forsikring](#).

Tryg Forsikring A/S er registrert hos Erhvervsstyrelsen i Danmark med CVR nr. 24260666 og med adresse Klausdalsbrovej 601, DK - 2750 Ballerup, Danmark.

## Trygs samarbeidspartnere

Hvis du har avtalt forsikring via en av Trygs samarbeidspartnere, for eksempel et forbund, forening, interesseorganisasjon, forsikringsagent eller annen forsikringsformidler, kan det gjelde egne regler om administrasjon av ordningen. Det er viktig at du likevel er oppmerksom på at det er Tryg som er ansvarlig forsikringsselskap.

## Elektronisk kommunikasjon

Informasjon og kommunikasjon med våre kunder kan foregå elektronisk. Det vil si at kommunikasjonen for eksempel vil skje via e-post, Min side/Min bedrift eller tekstmeldinger. Meldinger fra Tryg regnes for å være mottatt når du har fått kunnskap om at du har mottatt meldingen. Hvis du har samtykket til elektronisk kommunikasjon, anses meldingen likevel for å ha kommet frem når den på avtalt måte er gjort tilgjengelig for deg.

Hvis du ikke ønsker elektronisk kommunikasjon, kan du kontakte Tryg på telefon 91504040 eller pr. post. Kunder som har forsikring via en av Trygs samarbeidspartnere kan også kontakte denne samarbeidspartneren i henhold til avtale.

Hvis du har reservert deg mot elektronisk kommunikasjon, vil meldinger fra Tryg/samarbeidspartner regnes for å være mottatt når meldingen er kommet frem pr. post.

## Veiledning og rådgivning

Ved salg av skadeforsikring skal Tryg eller samarbeidspartner som formidler forsikring på vegne av Tryg informere, veilede og legge til rette for at du som kunde kan vurdere forsikringstilbudet. Ved salg av personforsikring skal Tryg eller samarbeidspartner som formidler forsikring på vegne av Tryg, med utgangspunkt i opplysninger fra deg, gi råd om hvilke forsikringsprodukter som treffer forsikringsbehovet og dine forventninger til dekning. Tryg eller samarbeidspartner gir ikke en personlig anbefaling om de forsikringer Tryg leverer.

## Vederlag og avlønning

Tryg sine ansatte mottar fast lønn, provisjon eller bonus.

Hvis du har forsikring via samarbeidspartner vil informasjon om vederlag og avlønning bli gitt i tilbudet og/eller avtalen din.

## Forsikringsvilkår

Trygs standard forsikringsvilkår er tilgjengelige på tryg.no. Det kreves ingen pålogging for å få tilgang til disse.

Kunder som har forsikring via en av Trygs samarbeidspartnere kan få avtalte vilkår ved å kontakte denne samarbeidspartneren.

### **Lovgivning og verneting**

Hvis ikke annet er avtalt, gjelder norsk lovgivning. Det er Lov om forsikringsavtaler som regulerer avtaler om skadeforsikring og personforsikring. Tvister i forbindelse med forsikringsavtalen avgjøres ved norske domstoler hvis ikke annet er avtalt eller det er i strid med ufravikelige regler i gjeldende lovgivning. Hvilken lovgivning og hvilket verneting som gjelder er ikke valgfritt.

### **Garantiordning for skadeforsikring**

Selskapet er medlem i garantiordningen for skadeforsikring i Norge. Garantiordningen skal ikke dekke mer enn 90 prosent av hvert enkelt krav. Krav etter forsikring som gjelder bolig og tvungen ansvarsforsikring skal likevel dekkes med 100 prosent. Garantiordningen skal ikke dekke forsikringskrav utover 20 millioner kroner for hvert krav for hver sikret for hvert skadetilfelle. Merk særskilt at noen typer forsikringsavtaler ikke er omfattet av ordningen, herunder livsforsikringer. For nærmere informasjon om garantiordningen se forskrift om finansforetak og finanskonsern av 09.12.2016 (FOR2016-12-09-1502).

### **Hvilket språk Tryg benytter**

Informasjon og avtalevilkår gis på norsk hvis ikke annet språk er avtalt.

### **Avtalens varighet**

Forsikringen gjelder for et år av gangen med mindre annet fremgår av forsikringsavtalen. Forsikringer som gjelder for et år eller mer, fornyes automatisk for ett år med mindre den sies opp før.

### **Oppsigelse og endring**

Du kan si opp eller redusere forsikring som ikke er kollektiv dersom forsikringsbehovet faller bort, ved flytting av forsikringen eller ved andre særlige grunner. Oppsigelsen må skje med en måneds varsel.

Tryg kan si opp forsikringen dersom; det er gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger om risikoen, det foreligger svik i forbindelse med skadeoppgjøret, brudd på sikkerhetsforskrifter eller andre ansvarsbegrensende forutsetninger, bruken av forsikringsgjenstanden eller sikredes virksomhet endres og oppsigelse er rimelig, skadefrekvensen er unormalt høy eller skadeforløpet avviker fra det normale, eller ved forsikringstakers manglende medvirkning til gjennomføring av kundetiltak i henhold til hvitvaskingsloven. Se Generelle vilkår punkt 1.3 og 1.4.

Hvis forsikringen opphører i forsikringstiden, tilbakebetales det som er betalt for mye. Se generelle vilkår punkt 1.5.

### **Fjernsalg - lovgivning**

Tryg sin distribusjon av forsikring og vår kontakt med deg som kunde, både før og etter avtaleinngåelse, er underlagt norsk lov hvis ikke annet er avtalt. Dette gjelder både når du har kjøpt forsikring direkte fra Tryg og når den er kjøpt via samarbeidspartner.

### **Pris og betaling**

Forsikringen må betales innen fristen som fremgår av fakturaen. Tryg tilbyr også avtalegiro og eFaktura. Du kan velge 1, 2, 3, 4 eller 12 terminer. Valg av 12 terminer forutsetter avtalegiro.

Hvis du har forsikring via samarbeidspartner, kan det gjelde egne regler om pris og betaling.

### **Opplysningenes varighet**

Et eventuelt forsikringstilbud kan ha begrenset varighet. Dette vil fremgå av det konkrete tilbudet. Ved bruk av Trygs priskalkulator på tryg.no, vil vilkårene og prisen du får oppgitt være gjeldende betingelser pr. dags dato.

Hvis du har forsikring via samarbeidspartner, kan det gjelde egne regler om forsikringstilbudets varighet.

**Angrerett for forbrukere** (gjelder ikke bedrifter og andre næringslivskunder) Du har rett til å angre på kjøpet av din forsikring.

Du må gi melding om bruk av angreretten innen fristen. Melding gis til den du har kjøpt forsikring av, enten det er direkte fra Tryg eller via samarbeidspartner. Det kan du gjøre på hvilken som helst måte. Det anbefales at du bruker angrerettsskjema. Du har overholdt fristen dersom du har sendt meldingen innen fristens utløp (for eksempel postlagt angreskjemaet, sendt via Min side i Tryg, eller kontaktet Tryg/samarbeidspartner pr. telefon).

Du vil motta angrerettsskjema ved kjøp av forsikring. Du kan også finne dette på tryg.no. Forsikringen avsluttes fra den datoen du sender skjemaet, eller informerer om at angreretten benyttes. Vi vil da avslutte din forsikringsavtale i Tryg, og du må selv sørge for å opprette nye forsikringer i et annet forsikringsselskap. Dersom angreretten benyttes før forsikringen har startet vil forsikringen avsluttes fra din startdato.

Du har 14 dagers ubetinget angrerett fra kjøpsdato. Merk at i løpet av denne tiden kan Tryg ha sagt opp din avtale i ditt tidligere forsikringsselskap. Sørg derfor for å opprette nye forsikringer i et annet selskap hvis du benytter angreretten.

Du må betale for perioden forsikringen har vært løpende. Etter vi har registrert din angrerett sender vi deg en sluttfaktura. Har du allerede betalt ordinær faktura, refunderer vi det du har betalt for mye. For å angre kjøp av forsikringer som du har kjøpt via samarbeidspartner, må du kontakte den aktuelle samarbeidspartneren.

Du finner også informasjon om angrerett på tryg.no.

## **Klagemuligheter**

### **Twisteløsning og klageorgan**

Hvis du er misfornøyd eller uenig med Tryg eller Trygs samarbeidspartner har du flere klagemuligheter. Her kan du se hvilke klagemuligheter du har som kunde i Tryg.

### **Vi ønsker å finne en god løsning**

Dersom du ikke er enig i vår avgjørelse, ønsker vi at du først sender en klage til avdelingen i Tryg som har behandlet saken din. Det er enklest og hurtigst for begge parter hvis saken kan løses på denne måten. Hvis du ønsker å klage på Trygs samarbeidspartner, ønsker vi at du først sender klage til samarbeidspartneren.

### **Kvalitetsavdelingen**

Om du ikke får medhold i klagen til avdelingen som har behandlet saken din, eller hos samarbeidspartner, kan du ta kontakt med Kvalitet. Kvalitet er Trygs klageansvarlige avdeling, og vil gjennomgå og vurdere klagen din på nytt. Du kan sende inn din klage til Kvalitet ved å fylle ut kontaktskjema på Tryg.no; [Send din klage | Tryg Forsikring](#).

### **Finansklagenemda**

Dersom du ikke kommer til enighet med Tryg Forsikring kan du klage til Finansklagenemnda. Her kan du kontakte Finansklagenemnda:

Postboks 53, Skøyen  
0212 Oslo

Telefon: 231 31 960 [www.finkn.no](http://www.finkn.no)

**Tilsynsmyndighet i forbrukerforhold** (gjelder ikke bedrifter og andre næringslivskunder).

Forbrukertilsynet og Markedsrådet fører tilsyn med forbrukerforhold i forsikringsforetak. Dette inkluderer reglene i forsikringsavtaleloven, herunder reglene om angrerett. Her kan du kontakte Forbrukertilsynet:

Postboks 2862, Kjørbekk  
3702 Skien

Telefon: 23 400 600  
E-post: [post@forbrukertilsynet.no](mailto:post@forbrukertilsynet.no)

**EU-kommisjonens klageportal (ODR) i forbrukerforhold** (gjelder ikke bedrifter og andre næringslivskunder).

EU-kommisjonen har opprettet den europeiske nettbaserte klageportalen (ODR), som gir tilgang til tvisteløsningsverktøy ved netthandel. Som forbruker har du anledning til å klage via den europeiske nettbaserte klageportalen [her](#).

## **Kontakt**

Du kan kontakte Tryg på telefon 915 04040 eller via chat. Privatkunder kan logge inn på Min side i Tryg. Bedriftskunder kan logge inn på Min bedrift i Tryg.

Kunder som har forsikring via en av Trygs samarbeidspartnere kan også kontakte denne samarbeidspartneren i henhold til avtale.