

Knallertforsikring

Forsikringsbetingelser nr. 97K1

Aftalegrundlag

Forsikringen består af forsikringsaftalen (policen), eventuelle policetillæg, kvittering (girokort) og forsikringsbetingelserne. For forsikringen gælder endvidere Lov om forsikringsaftaler og Lov om finansiel virksomhed i det omfang disse ikke er fraveget.

Yderligere oplysninger

På Forsikring og Pensions hjemmeside www.forsikringogpension.dk, og på Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside, www.ankeforsikring.dk, er der redegjort for praksis på områder, der erfaringsmæssigt giver anledning til spørgsmål

Din knallertforsikring består af din forsikringsaftale (policy) og dine forsikringsbetingelser.

Husk, når du læser betingelserne

- Forsikringsaftalen viser de dækninger, summer og selvriskobeløb, du har valgt for din forsikring.
- For at sikre dig, at en skade er dækket, skal du se under både den konkrete forsikringsdækning og under generelle bestemmelser.
- Vær opmærksom på, hvordan erstatningen beregnes.

Husk, sådan gør du, hvis der sker en skade

- Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang.
- Du skal hurtigst muligt anmelde skaden til os på www.tryg.dk eller 70 11 20 20, så vi kan registrere din skade og hjælpe med at finde et værksted.
- Vi skal altid kontaktes inden knallerten kommer på værksted, medmindre særlige forhold gør øjeblikkelig bugsering eller nød-reparation nødvendig. Vær opmærksom på, at vi forbeholder os ret til at anvise et reparations værksted, hvor reparationen skal udføres.
- Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne beskadigede ting, før vi har godkendt det.
- Tyveri og hærværk skal straks anmeldes til politiet i det land, hvor skaden er sket.

Indholdsfortegnelse

	Side		Side		Side
1. Hvem er omfattet	3	4. Selvrisiko	4	5.5 Genlevering	5
2. Hvor gælder forsikringen	3	5. Erstatning og krav til dokumentation	4	5.6 Regres	5
3. Hvilke skader er dækket	3	5.1 Anmeldelse af skade	4	5.7 Forældelse	5
3.1 Ansvarsforsikring	3	5.2 Hvordan beregnes erstatningen	4	6. Generelle bestemmelser	6
3.2 Kaskoforsikring	3	5.3 Reparation	4	7. Fortrydelsesret	8
		5.4 Kontant erstatning	4		

1. Hvem er omfattet

Forsikringen dækker dig, som er forsikringstager og enhver der med din accept benytter knallerten, lader den benytte eller er fører af den.

Virksomheder, der har fået overladt knallerten til reparation, service o.l., er kun dækket for kørselsskader, når kørsel sker i din interesse.

Ved salg af knallerten er den nye ejer dækket af ansvarsforsikringen og af en evt. kaskoforsikring – indenfor forsikringens omfang - i indtil 3 uger efter ejerskiftet, medmindre der er købt ny forsikring og forudsat, at ejerskiftet kan dokumenteres. Den nye ejer hæfter for en eventuel selvrisko på forsikringen.

2. Hvor gælder forsikringen

Forsikringen dækker i Europa, og i de lande uden for Europa, der er tilsluttet "grøn-kort"- ordningen.

3. Hvilke skader er dækket

3.1 Ansvarsforsikring

Ansvarsforsikringen dækker ansvar for skade forvoldt ved knallertens brug som køretøj, når den anvendes af den personkreds, der er nævnt i afsnit 1.

Ansvarsforsikringen dækker ikke:

- a) skade på ting eller ejendom tilhørende den faste bruger, forsikringstageren eller virksomheder helt eller delvis ejet af disse,
- b) skade på førerens person og ting,
- c) skade på tilkøbt køretøj eller påhængsredskab.

3.2 Kaskoforsikringen

Kaskoforsikringen dækker, bortset fra de nedennævnte tilfælde, enhver skade på den forsikrede knallert, samt tab af knallerten ved tyveri og røveri. Er der alene købt brandforsikring for knallerten, dækker forsikringen brand, eksplosion og lynnedslag.

Udover selve knallerten omfatter dækningen almindeligt fastmonteret tilbehør.

Kaskoforsikringen omfatter ikke:

- a) skade, der alene opstår i og er begrænset til knallertens mekaniske, elektriske og/eller elektroniske dele, medmindre skaden er overgået knallerten ved brand, eksplosion, lynnedslag, tyveri, røveri og hærværk eller er sket under transport på eller ved hjælp af andet befordringsmiddel,
- b) skade, der påføres knallerten eller dele heraf under og i forbindelse med bearbejdning eller behandling, medmindre skaden skyldes kørsel eller brand,
- c) skade, der er en følge af vejrligets påvirkning (fx tæring, rust og frostsprængning) eller den forringelse af knallerten, der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag i lak, ridser o.l.,
- d) skade, der sker mens knallerten er udlejet.
- e) musikanlæg, mobiltelefon eller andet sender-/modtagermateriel
- f) når en skade er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed, jfr. forsikringsaftalelovens § 18,
- g) når en skade er forvoldt, medens knallerten blev ført af en person, der var beruset, jfr. forsikringsaftalelovens § 20,
- h) når en skade er indtrådt, medens knallerten blev ført af en person, som ikke opfyldte færdselslovens krav om førerens alder og knallertbevis

Er en skade, som nævnt under f-h, ikke forvoldt af dig selv, er denne dækket af forsikringen, medmindre det godtgøres, at du var vidende om, at der forelå omstændigheder som beskrevet, eller at dit ukendskab hertil skyldes grov uagtsomhed.

Har Tryg på andet grundlag end policens måttet betale en skade, der ikke er dækket af forsikringen, kan Tryg kræve beløbet refunderet

Retshjælpforsikring

Følgende er ikke en fuldstændig beskrivelse af retshjælpforsikringen. Du kan se de fuldstændige betingelser på tryg.dk. Retshjælpforsikringen forudsætter, at du har købt en Kaskoforsikring.

Forsikringen dækker

En retshjælpforsikring dækker sikredes udgifter til sags omkostninger ved visse private retstvister, når

- sagen er egnet og klar til behandling ved domstolene eller for en voldgiftsret.
- sikrede er part i sagen i egenskab af ejer, bruger eller fører af den forsikrede knallert
- du med en vis sandsynlighed kan vinde sagen, og sagen er forsøgt løst i et godkendt klagenævn eller ved offentlige eller administrative myndigheder.

En tvist

Ved en tvist forstås en juridisk uenighed mellem to eller flere parter. Det kan fx være i følgende situationer:

- Køb og salg af knallerten.
- Skyldsspørgsmål.

Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke hvis knallerten ejes af en erhvervs virksomhed. Her dækkes alene tvister, der angår personskade opstået ved kørsel med den forsikrede knallert.

Domstolssager

Hvis din sag vedrører et krav på højst 50.000 kr., eller hvis der er tale om et krav, som retten ikke kan gøre op i penge, skal din sag, som udgangspunkt følge småsagsprocessen. Ved denne type sager behøver du ikke hjælp fra en advokat, men kan selv anmelde sagen til os.

Du kan læse mere om reglerne for småsager på www.domstol.dk, hvor du også kan finde vejledning om udarbejdelse af stævning og svarskrift.

Hvis din sag vedrører et krav på over 50.000 kr., skal du kontakte en advokat, som vil anmelde sagen til os og bede om retshjælps dækning på dine vegne.

Forsikringen dækker ikke almindelig advokatrådgivning

4. Selvrisko

Af enhver kaskoskade (se afsnit 3,2) gælder den selvrisko som fremgår af din forsikringsaftale.

Der gælder en særlig selvrisko for Retshjælpsforsikringen, som fremgår af forsikringsaftalen (policen).

Tilbagebetaling af selvrisko

Hvis vi har betalt for en skade og har lagt ud for selvriskobeløbet, har vi ret til straks at bede dig om at tilbagebetale beløbet til os.

Selvriskoen skal være betalt senest 14 dage efter, at vi har opkrævet beløbet, ellers forbeholder vi os ret til at opsige kaskoforsikringen med 14 dages varsel. Vi forbeholder os endvidere ret til at sende selvriskokravet med omkostninger til retslig inkasso.

Kendt ansvarlig skadevolder

En kendt ansvarlig skadevolder er når skadevolder er kendt af os og har erkendt eller er dømt for at have forvoldt skaden.

5. Erstatning og krav til dokumentation

5.1 Anmeldelse af skade

Skade eller uheld, der kan medføre erstatningskrav, skal omgående anmeldes til Tryg. Anmeldelsen skal indeholde så fyldige oplysninger som muligt. Ved tyveri af selve knallerten skal der foruden til Tryg omgående ske anmeldelse til politiet.

Du må ikke uden Trygs samtykke træffe aftale om erstatning eller udførelse af reparation. Mindre reparationer kan dog iværksættes, hvis det ville være ulovligt eller uforsvarligt at køre videre med knallerten.

5.2 Hvordan beregnes erstatningen

Tryg kan enten lade knallerten reparere eller erstatte den skete skade med et kontant beløb eller en genlevering.

Tryg er berettiget til at forlange dokumentation for det rejste krav.

Sådan dokumentation kan fx være købekontrakt, købsnota eller regning. Findes sådan dokumentation ikke, ansætter Tryg beløbet skønsmæssigt.

5.3 Reparation

Knallerten skal ved reparation sættes i samme stand som før skaden.

Tryg er berettiget til at anvise reparatør og leverandør af reservedele. Forøgede udgifter ved reparation foretaget uden for normal arbejdstid samt eventuel forringelse af knallertens handelsværdi, som følge af reparation, erstattes ikke.

Er skaden opstået, medens knallerten var overladt eller solgt til reparatør eller forhandler (se afsnit 1), skal reparationer, som kan udføres på den pågældendes eget værksted, udføres til netto-priser. Er forsikringen tegnet med selvrisko hæfter værkstedet for denne.

Skader, som udbedres på andre værksteder, erstattes med det beløb, som reparatøren normalt betaler for sådan reparation.

5.4 Kontant erstatning

Kontanterstatning udbetales hvis

- knallerten, efter tyveri, ikke er fundet inden 4 uger efter at Tryg har modtaget anmeldelsen.
- vi skønner, at det ikke kan svare sig at reparere knallerten.

Erstatningen fastsættes til det beløb en tilsvarende knallert af samme alder og stand vil kunne anskaffes for mod kontant betaling.

Knallerten tilhører Tryg, når der er udbetalt kontanterstatning.

5.5 Genlevering

Vi har ret til at erstatte knallerten, tilbehør, ekstraudstyr, reservedele og værktøj med tilsvarende nyt eller brugt, som i al væsentlighed svarer til det beskadigede. Afslår du vores tilbud om gen-

levering, erstattes skaden med det beløb, der svarer til den pris, vi skal betale for genstanden hos den leverandør, vi har anvist.

5.6 Regres

Ansvarsregres (lovregres)

Vi kan kræve en udbetalt erstatning tilbagebetalt af den, der er ansvarlig for skade efter færdselslovens §104, og som har forvoldt denne med forsæt. Er skaden forvoldt ved uagtsomhed, kan vi kun kræve tilbagebetaling, hvis uagtsomheden kan betegnes som grov hensynsløshed, efter færdselslovens §108 stk. 2.

Ansvar og kaskoregres

Vi kan kræve en udbetalt erstatning tilbagebetalt, hvis vi er blevet pålagt at betale erstatning for en skade, som ikke er dækket af forsikringen eller hvor den sikrede ikke har overholdt vilkårene i aftalen, fx

- hvis vi har betalt erstatning til en panthaver
- hvis skaden er forvoldt ved grov uagtsomhed
- hvis der er afgivet urigtige oplysninger

Vi kan i de anførte situationer søge hel - eller delvis - regres for alle ansvars- og kaskoskader. Er ansvarsskaden dækket af forsikringen, men vi er berettiget til at opgøre den udbetalte ansvars-erstatning som en pro-rata regres mod den sikrede, vil den maksimale ansvarsudgift dog højst udgøre 42.325 kr. (2020 indeks) pr. skade.

Regres

Regres vil sige, at vi har ret til at kræve det udbetalte erstatningsbeløb tilbagebetalt.

5.7 Forældelse

For dækning af skader gælder de almindelige bestemmelser om forældelse i lov om forsikringsaftaler og lov om forældelse.

6. Generelle bestemmelser

Forsikring i andet selskab

Har du købt forsikring mod samme type skade i et andet forsikringsselskab, er der tale om dobbeltforsikring, og du skal anmelde skaden til begge selskaber.

Vi betaler ikke erstatning for skader, som du modtager fuld dækning for hos et andet forsikringsselskab. Har det andet selskab begrænset dækning i tilfælde af dobbeltforsikring, gælder de samme begrænsninger i forsikringen hos os. Dermed er vi og det andet forsikringsselskab forpligtede til at betale forholdsmæssig erstatning.

Er der købt andre forsikringer for kørsel i udlandet, dækker vores forsikring subsidiært.

Subsidiær

Subsidiær betyder, at forsikringen ikke dækker, hvis andre forsikringer, ordninger eller andet betaler kravet.

Forsikringens varighed

Forsikringen gælder for et år ad gangen, medmindre andet fremgår af forsikringsaftalen (policen).

Den forlænges automatisk for yderligere et år, medmindre den opsiges inden.

Afmeldes køretøjet i Digitalt Motor Register (DMR) ophører ansvar- og kaskoforsikringen på samme tidspunkt, som afmeldingen sker, med mindre andet er aftalt med os.

Forsikringens betaling

Forsikringen betales en eller flere gange om året. På din forsikringsaftale kan du se, hvad du har valgt.

Ud over prisen på din forsikring opkræver vi afgifter til det offentlige, fx skadeforsikringsafgift og statsafgift.

Du kan betale forsikringen via Betalingservice eller indbetalingskort. Du betaler et opkrævningsgebyr, der dækker vores udgifter ved opkrævning og indbetaling. Vi sender opkrævningen til den betalingsadresse, vi har fået oplyst. Hvis betalingsadressen ændres, skal vi straks have besked.

Hvis forsikringen ikke bliver betalt til tiden, får du en rykker med oplysninger om, at forsikringens dækning ophører, hvis beløbet ikke betales senest 21 dage efter modtagelsen af rykkeren samt om konsekvensen ved for sen eller manglende betaling.

Hvis vi sender en rykker, har vi ret til at opkræve ekspeditionsgebyr, morarenter og eventuelt andre omkostninger. Vi har endvidere ret til at opkræve ekspeditionsgebyr, gebyr for udskrivning af dokumenter og øvrige serviceydelser, som svarer til vores udgifter.

Ophører forsikringen som følge af manglende betaling, vil en eventuel panthaver og politiet blive orienteret om forsikringens ophør. Samtidig vil det skyldige beløb blive sendt til retslig inkasso.

Tryk skal også indberette restanceforholdet og forsikringsophøret til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk/dagsgebyr/faellesregisteret.

Du får et gebyr for manglende ansvarsforsikring pr. dag, dit køretøj er uforsikret jf. færdselslovens § 106, stk. 4. DFIM opkræver gebyret og har udpantningsret. Du kan ikke købe en forsikring til et motordrevet køretøj, før gebyret er betalt til DFIM. Læs mere på www.dfim.dk/dagsgebyr.

DFIM

Dansk Forening for International Motorkøretøjsforsikring (DFIM) administrerer bl.a. Fællesregisteret. Se mere under www.dfim.dk.

Sker forsikringens betaling efter forsikringsophøret, kan der gælde skærpede vilkår for den nye forsikring, fx at den skal betales helårligt forud, i mindst 2 år. Det er dog et krav, at det kan dokumenteres, at både restancen, og gebyret til DFIM, er betalt.

Gebyrer

Vi er berettiget til at beregne gebyrer til hel eller delvis dækning af omkostningerne ved fx opkrævninger, rykkerskrivelser, inkasso, udbetalinger, print og behandling af dokumenter, oversigter, besigtigelser, ekspeditioner, og ydelser i forbindelse med forsikrings- og skadebehandling mv.

Vi kan ændre eksisterende gebyrer eller indføre nye gebyrer, når det er begrundet i:

- Omkostningsmæssige årsager – fx hvis vi digitaliserer flere af vores processer eller ydelser, eller indfører flere selvbetjeningsløsninger.
- Forretningsmæssige årsager – fx for at udnytte vores ressourcer eller kapacitet på en mere hensigtsmæssig måde, eller for at ændre den generelle gebyrstruktur.
- Markedsmæssige årsager – fx hvis grundlaget for gebyret har ændret sig, eller hvis vi ser en ændret kundeadfærd.

Ændringer af eksisterende gebyrer sker via offentliggørelse på vores hjemmeside med én måneds varsel til den første i en måned.

Væsentlige ændringer af eksisterende gebyrer vil dog blive varslet individuelt med én måneds varsel til den første i en måned.

Indførelse af nye gebyrer vil blive varslet individuelt med én måneds varsel til den første i en måned.

Vi kan uden varsel sætte gebyrer ned.

Du kan altid se de gældende gebyrer på www.tryg.dk eller få dem oplyst ved henvendelse til os.

Udveksling af oplysninger med vores samarbejdspartnere

Tryg benytter eksterne samarbejdspartnere i forbindelse med skadeforebyggende tiltag, administration, behandling og udbedring af en skade. Vores samarbejdspartnere er specialiseret i fx skadeforebyggende tiltag, håndtering og drift af alarmsystemer, vurdering af, om en genstand kan repareres, eller i udbedring af en bestemt type skade.

For at vores samarbejdspartnere kan kontrollere, at du er berettiget til en ydelse, fx om der er inkluderet vejhjælp, når du bestiller assistance, videregiver Tryg oplysninger om dækningen er omfattet samt dit registrerings- og policenummer. Partneren vil være selvstændigt dataansvarlige for de oplysninger, som partneren indsamler og registrerer om dig. Du skal tage kontakt til partneren, hvis du vil benytte retten til indsigt, gøre indsigelse mod behandlingen eller korrigere dine personlige oplysninger hos partneren.

I en situation, hvor der skal tages stilling til, om køretøjet kan repareres og hvor samarbejdspartneren udbedrer selve skaden, vil Tryg udveksle nødvendige oplysninger med samarbejdspartneren. Dette kan være kontaktoplysninger, oplysninger om køretøjet, samt oplysning om din forsikring og dækning på denne.

Sådan behandler vi dine personoplysninger

På www.tryg.dk/personoplysninger kan du læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

Her finder du blandt andet information om:

- til hvilket formål, vi behandler oplysninger om dig,
- hvor oplysningerne bliver registreret, og
- hvem oplysningerne eventuelt bliver videregivet til.

Du kan altid kontakte os, hvis du ønsker at vide mere.

Salg og afhændelse

Du skal straks give os besked, hvis du sælger eller på anden måde skiller dig af med knallerten.

Motorløb kap- og væddeløb

Forsikringen dækker ikke skade på knallerten eller ansvar for skade, der er opstået under/ved:

- a) enhver kørsel på bane,
- b) enhver kørsel på område, der er afspærret til hastigheds-konkurrencer (manøvre- og specialprøver), kap- og væddeløb (hastighedskonkurrence, anden kap- og væddeløb på privat eller offentlig vej eller træning dertil).

Generelle undtagelser

Forsikringen dækker ikke skade, der direkte eller indirekte skyldes

- jordskælv, cykloner, vulkanudbrud eller andre naturkatastrofer.
- fejl i og tab af software mv.
- virus- og hackerangreb.
- krig eller krigslignende handlinger, NBCR-terroriskader (terrorhandling hvor der anvendes nukleare, biologiske, kemiske eller radioaktive våben), neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør eller borgerlige uroligheder.
- arrest, beslaglæggelse eller andet indgreb foretaget af en offentlig myndighed.
- atomkernereaktioner og radioaktiv bestråling, hvad enten skaden indtræder i krigs- eller fredstid. Skade som direkte eller indirekte er forårsaget af kernereaktioner, benyttet til sædvanligt industrielt, medicinsk eller videnskabeligt formål, er imidlertid dækket, når der er tale om forskriftsmæssig anvendelse, der ikke har stået i forbindelse med reaktor eller acceleratordrift.

Indeksregulering

Prisen på forsikringen, selvriski og summer som fremgår af forsikringsaftalen indeksreguleres. Retshjælp indeksreguleres ikke.

Indeksregulering følger "lønindeks for den private sektor", der er beregnet af Danmarks Statistik. Ophører udgivelsen af dette indeks, eller ændres grundlaget for beregningen, har vi ret til at benytte et lignende indeks fra Danmarks Statistik.

Indeksregulering sker hvert år fra den 1. januar. Prisen på forsikringen indeksreguleres en gang om året på forsikringens første betalingsdag i kalenderåret. Indekset for første kvartal året før danner grundlag for reguleringen.

Ændring af betingelser og priser

Ud fra vores risiko, vurderer vi løbende betingelser og prisen for din forsikring, for at tage stilling til, om der skal ske ændringer i betingelser og/eller prisen, når vores aftale fornyes hvert år. Vi foretager en samlet vurdering af alle dine forsikringer hos os.

Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber.

Ændringer i prisen, der ikke er væsentlige vil blive opkrævet sammen med den almindelige indeksregulering.

Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.

Indeksregulering betragtes ikke som en ændring af prisen for forsikringen.

Mulighed for at opsig

Både du og vi kan opsig forsikringen skriftligt senest 1 måned før forsikringsperioden udløber.

Du kan vælge at opsig forsikringen med 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Bruger du muligheden for at opsig med forkortet varsel, har vi ret til at opkræve et gebyr. Størrelsen på gebyret kan ses på www.tryg.dk/om-tryg/gebyrer-og-afgifter.

Både du og vi kan opsig forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 14 dage efter, at vi har erstatet eller afvist skaden.

Vi er desuden berettiget til at opsig forsikringen med mindst 14 dages varsel, hvis den forsikrede bil ikke holdes forsvarligt vedligeholdt, eller du nægter os adgang til at besigtige den.

Skærpede vilkår

I stedet for at opsig forsikringen, kan vi vælge at tilføje skærpede vilkår på din forsikring, hvis vi konstaterer særlige risikoforhold ved behandling af en skade.

Særlige risikoforhold kan være, at der er anmeldt mange skader. Skærpede vilkår kan fx være tvungen selvrisiko, ekstra selvrisiko i en periode eller ændring af den eksisterende selvrisiko, forhøjelse af prisen på forsikringen eller begrænsning i dækningen.

Vi kan ligeledes kræve, at du skal foretage forebyggende foranstaltninger som en del af de skærpede vilkår.

Ønsker du ikke forsikringen med de skærpede vilkår, skal du opsig den senest pr. den dato, hvor de skærpede vilkår vil gælde fra.

Risikovurdering af kundeforhold

Vi foretager årligt en risikovurdering af kundeforholdet. Vi vurderer risikoen på tværs af dine forsikringer og tilvalgsdækninger. Det betyder, at prisen for den enkelte forsikring kan afhænge af skadeforløbet på alle dine forsikringer, herunder også dine tilvalgsdækninger.

Indberetning

Hvis Tryg på grund af forsikringens forløb, fx efter gentagne skadestilfælde, stiller skærpede betingelser for dens fortsættelse eller opsiger forsikringen, sker registreringen heraf i den del af Fællesregisteret, som vedrører forsikringstagere, der frembyder

en særlig risiko. Samtidig med en sådan registrering gives der forsikringstageren meddelelse herom med nærmere oplysning om klageadgang m.v. Registrering i Fællesregisteret (DFIM, Postboks 111, 2900 Hellerup, tlf. 41 91 90 69) sker på grundlag af en tilladelse, meddelt af Datatilsynet på en række vilkår. Du skal have skriftlig besked om de skærpede vilkår på din forsikring.

Varslingen skal ske med 14 dages varsel i perioden fra du anmelder skaden og indtil senest 14 dage efter skadens afvisning eller afslutning.

Ønsker du ikke forsikringen med de skærpede vilkår, skal du opsig den senest den dato, hvor de skærpede vilkår vil gælde fra.

Mulighed for at klage

Er du ikke enig i vores afgørelse, så kontakt den afdeling, der har behandlet din sag. Hvis du efter din henvendelse til afdelingen stadig ikke er tilfreds, kan du kontakte Kvalitetsafdelingen, som er vores klageansvarlige afdeling:

Tryg
Postkode J22
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup
E-mail: kvalitet@tryg.dk

Giver din henvendelse til Kvalitetsafdelingen ikke et tilfredsstillende resultat, kan du klage til:

Ankenævnet for Forsikring
Østergade 18, 2.
1100 København K
Tlf. 33 15 89 00 mellem kl. 10.00-13.00
www.ankeforsikring.dk

Det koster et mindre gebyr at klage til Ankenævnet for Forsikring. Klagen skal udfyldes på et digitalt klageskema på Ankenævnets hjemmeside www.ankeforsikring.dk

Uvildig Test

Hvis du har fået dækket en skade på kaskoforsikringen, og du ikke er enig i, at den udførte reparation svarer til skadens omfang, kan du og vi hver for sig forlange knallerten testet på et uvildigt testcenter. Den af parterne, der ønsker uenigheden forelagt et testcenter, betaler de omkostninger, der er forbundet med forelæggelsen.

Hvis testen afgør, at den udførte reparation ikke er tilstrækkelig i forhold til skadens omfang, betaler vi udgiften til testen.

Syn og skøn

Hvis du har fået dækket en skade på kaskoforsikringen, og du ikke er enig i erstatningens størrelse eller knallertens værdi ved kontanterstatning eller totalskade, kan det aftales, at knallertens værdi skal afgøres ved syn- og skønsforretning, og at aftalen er bindende for begge parter.

Den af parterne, der ønsker syn og skøn, betaler de omkostninger, der er forbundet med dette. Vi beder forhandlernes brancheforening om at udpege en syn- og skønsmand. Hvis syn- og skønsmandens afgørelse kommer frem til en højere værdi af knallerten end den, vi har tilbudt, betaler vi alle omkostninger til syn- og skønsmanden.

7. Fortrydelsesret

Gælder kun for private forbrugerforsikringer

Du har ret til at fortryde dit køb af private forsikringer, men fortrydelsesretten er afhængig af to forskellige situationer:

- Du har mødt vores repræsentant fysisk, da du købte din forsikring.
- Du har ikke mødt vores repræsentant fysisk, da du købte din forsikring (fjernsalg).

Du kan eventuelt læse mere om fortrydelsesretten i Lov om forsikringsaftale § 34e og 34i.

Fortrydelsesfrist

Fortrydelsesfristen er altid 14 dage, og fristens begyndelse afhænger af, hvordan aftalen er indgået, punkt 1-2.

1. Har du mødt vores repræsentant, da du købte forsikringen, starter fristen på det seneste af følgende tidspunkter:
 - a Fra den dag, du har fået besked om, at du har købt forsikringen.
 - b Eller fra den dag, du har fået tydelig skriftlig besked om fortrydelsesretten.
2. Ved fjernsalg starter fristen på det seneste af følgende tidspunkter:
 - a Fra den dag, du har fået besked om, at du har købt forsikringen.
 - b Når du har fået de oplysninger, vi har pligt til at give dig enten på papir eller pr. e-mail.

Fristen på 14 dage beregnes således:

Hvis du fx køber din forsikring mandag den 1. og først har modtaget oplysningerne onsdag den 3., har du frist til og med onsdag den 17.

Hvis fortrydelsesfristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, udløber fristen først den følgende hverdag.

Hvordan fortryder du?

Inden fortrydelsesfristen udløber, skal du give os besked om, at du har fortrudt dit køb. Du kan give os besked enten pr. brev eller e-mail. Hvis du vil have bevis for, at du har sendt beskeden, inden fristen udløber, kan du sende et anbefalet brev og gemme kvitteringen.

Du skal sende besked om, at du har fortrudt købet til:

Tryg
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

E-mail: tryg@tryg.dk

Hvis du fortryder

Hvis du fortryder dit køb af forsikring, bliver købet ophævet, og du skal ikke betale noget for forsikringen. Det betyder også, at hvis der sker en skade, i perioden, fra du har købt forsikringen, til du fortryder, så er skaden ikke dækket af forsikringen.

Har du købt forsikringen ved fjernsalg, kan du ophæve købet, hvis du ikke har fået de øvrige relevante oplysninger fra os. Købet bliver ophævet fra det tidspunkt, hvor du sender besked til os om ophævelsen. Du skal dog være opmærksom på, at du skal betale for din forsikring, indtil du ophæver købet, bortset fra de første 14 dage, som er den almindelige fortrydelsesfrist. Vi beregner prisen i forhold til den tid, du har været forsikret, og ud fra den aftale vi oprindeligt havde indgået om køb af forsikringen.