

## Försäkringsvillkor

Nordea Gold RF 02-2702-03

Gäller från 2026-01-01

### Innehållsförteckning

	Sida		Sida
Försäkringsvillkor	2	8. Bagageförsening utanför hemlandet	5
1. Vem gäller försäkringen för?	2	9. Kapitalbelopp vid olycksfall	6
2. När gäller försäkringen?	2	10. Självriskskydd	7
3. Självrisk	2	11. Självriskskydd bilbärgning och assistans	8
4. Vad gäller försäkringen för?	3	12. Allrisk hemelektronik och hushållsmaskiner 5 år	8
5. Avbeställningsskydd	4	13. Leveransförsäkring vid internetköp	9
6. Försening av allmänt färdmedel vid avresa	4	14. Hole in one	9
7. Missat anslutningsflyg	5	15. Allmänna bestämmelser	10

# Försäkringsvillkor

## Nordea Gold RF 02-2702-03 – gällande från 2026-01-01

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

Trygg-Hansa står under Finanstilsynets och Finansinspektionens tillsyn.

### Kompletterande reseförsäkring - 60 dagar

Om du betalar mer än hälften av din resa med ditt Nordea Gold ingår en kompletterande reseförsäkring samt avbeställningsskydd från Trygg-Hansa. Försäkringen ersätter inte sjukvårds- och läkekostnader eller kostnader för hemtransport. För att se vilket reseskydd du har i kortförsäkringen, se punkt 4.

Inför varje resa är det viktigt att du ser över ditt försäkringsskydd. Kortförsäkringen utgör ett komplement till hemförsäkringens reseskydd som vanligtvis ersätter kostnader för sjukvård, olycksfall och hemtransport. Du som har bokat enkelbiljett bör särskilt se över ditt reseskydd inför din resa, då din kortförsäkring i dessa fall endast gäller fram till resmålet.

## 1. Vem gäller försäkringen för?

Försäkringstagare är Nordea Bank Abp, filial i Sverige, som har tecknat detta avtal för sina kunder som är innehavare av Nordea Gold (kortet) samt familjemedlem/mar (försäkrade/du) vars resa betalts enligt de förutsättningar som gäller för respektive försäkringsmoment.

Med försäkrade/du menas kortinnehavaren och dennes make, maka, sambo, registrerad partner samt hemmavarande barn under 23 år. Barn ska vara folkbokförda hos den försäkrade eller hos den andre föräldern. Med sambo menas person som den försäkrade sammanbor med under äktenskapsliknande

förhållanden och som är folkbokförd på samma adress som kortinnehavaren. Ingen av dem får vara gift eller ha registrerat partnerskap med någon annan än den person den försäkrade sammanbor med.

Samtliga familjemedlemmar är försäkrade även när de reser på egen hand då resan betalats med kortet.

Försäkringen gäller endast för personer som är bosatta i Norden och som är registrerade i nordisk allmän försäkringskassa.

## 2. När gäller försäkringen?

Se vidare under respektive försäkringsmoment för information om när försäkringen gäller.

Upphör kortet att vara giltigt upphör vid samma tidpunkt även försäkringen att gälla, även för resa/vara som inköpts före kortets

upphörande. Detta gäller dock inte utbytes-/ersättningskort, utan då fortsätter försäkringen att gälla på samma sätt som för det utbytta kortet.

## 3. Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

## 4. Vad gäller försäkringen för?

Typ av skada/händelse - Kompletterande reseförsäkring	Högsta ersättningsbelopp
<b>5. Avbeställningsskydd</b> Vid akut sjukdom, olycksfall, dödsfall, brand eller annan plötslig och oförutsedd händelse i bostaden	20 000 SEK/försäkrad 60 000 SEK/kort
<b>6. Försening av allmänt färdmedel vid avresa</b> Efter 4 timmars försening - schablonersättning  Efter 8 timmar försening - ytterligare ersättning enligt schablon  Efter 24 timmars försening - ytterligare ersättning för növäändiga och skäligen merkostnader (kvitto)	500 SEK/försäkrad  500 SEK/försäkrad  2 000 SEK/försäkrad 6 500 SEK/kort
<b>7. Missat anslutningsflyg</b> Ersättning för növäändiga och skäligen merkostnader (kvitto)	10 000 SEK/försäkrad 20 000 SEK/kort
<b>8. Bagageförsening utanför hemlandet</b> Efter 6 timmars försening - ersättning för növäändiga och skäligen merkostnader (kvitto)  Efter 24 timmars försening - ytterligare ersättning för növäändiga och skäligen merkostnader (kvitto)	2 000 SEK/försäkrad 6 500 SEK/kort 5 000 SEK/försäkrad 15 000 SEK/kort
<b>9. Kapitalbelopp vid olycksfall</b> Vid dödsfall Försäkrad 0-17 år Försäkrad 18-64 år Försäkrad från 65 år  Vid medicinsk invaliditet Vid invaliditetsgrad 20 % och högre Försäkrad 0-64 år Försäkrad från 65 år	30 000 SEK/försäkrad 250 000 SEK/försäkrad 100 000 SEK/försäkrad  500 000 SEK/försäkrad 100 000 SEK/försäkrad
<b>10. Självriskskydd</b> Självriskskydd hemförsäkring Självriskskydd bilförsäkring Självriskskydd hyrbil utomlands	10 000 SEK/skada 10 000 SEK/skada 10 000 SEK/skada
<b>Övriga försäkringar</b>	
<b>11. Självriskskydd bilbärgning och assistans</b> Aktiveras genom att drivmedel betalas till 100 % med kortet (minst 20 liter eller 5 kg gas per tankning).	2 000 SEK/skada
<b>12. Allrisk hemelektronik och hushållsmaskiner 5 år</b> Varans inköpspris ska vara minst 2 000 SEK och vara betald till 100 % med kortet.	40 000 SEK/skada
<b>13. Leveransförsäkring vid internetköp</b> Varans inköpspris ska vara minst 1 000 SEK och vara betald till 100 % med kortet	25 000 SEK/skada
<b>14. Hole in one</b> Gäller på hemmabana, vid deltagande i golftävling eller annan bana där greenfee betalas med kortet	2 000 SEK/försäkrad

## 5. Avbeställningsskydd

### 5.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen omfattar resor med utgångspunkt från hemlandet eller annan plats i Norden som inköpts före utresan och som till mer än 50 % betalats med kortet. Försäkringen gäller från och med när anmälningsavgiften eller hela resans pris till mer än 50 % betalats med kortet.

Betalning via Nordeas internetbank och girobetalning likställs med betalning med kortet. Annat betalningssätt medges endast om betalning enligt ovan inte kan genomföras. I dessa fall ska detta styrkas med intyg från inköpsstället om varför kortbetalning inte går att genomföra.

Avbeställningsskyddet upphör att gälla efter att du passerat säkerhetskontrollen på flygplatsen eller annan plats där resa påbörjats, t.ex. färjeterminal, tåg/busstation. Om enbart logi/korttidshyrd stuga/lägenhet har köpts med kortet upphör försäkringen att gälla när du har checkat in på boendet.

Med resa menas färdbiljett eller researrangemang som avser färdbiljett och/eller logi (s.k. charterresa, reguljärbiljett och/eller logi) såld av organiserad researrangör, resebyrå eller transportföretag. Betalning av resa ska ske med kortet direkt till researrangör, resebyrå eller transportföretag. Korttidshyrd stuga/lägenhet (högst 4 veckor) likställs med researrangemang. Korttidshyrd stuga/lägenhet ska vara hyrd via organiserad förmedlare.

### 5.2 Vad gäller försäkringen för?

Ersättning lämnas för din andel av de avbeställningskostnader som ska betalas enligt av researrangör, uthyrare eller trafikföretag fastställda bestämmelser eller, om sådana bestämmelser saknas, de av Svenska Resebyråföreningen (SRF) och Researrangörsföreningen i Sverige (RIS) utfärdade allmänna resevillkor eller motsvarande om hemlandet inte är Sverige. Ersättning för ovan nämnda avbeställningskostnader lämnas om du före avresan tvingas avbeställa resa eller researrangemang p.g.a. att

- du råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall
- en till dig närstående person råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall. Med närstående person menas make, maka, sambo, registrerad partner, barn, syskon, föräldrar, svärföräldrar, mor- och farföräldrar, barnbarn och dessa personers maka, make, sambo, registrerad partner

samt person som har vårdnad om någon inom ovan angiven personkrets

- person som du med resan har för avsikt att besöka, råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall
- medresenär, som tillsammans med dig beställt resa till samma resmål, råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall
- brand eller annan oförutsedd händelse som orsakar väsentlig skada i din permanenta bostad.

Ersättning lämnas med högst 20 000 SEK per försäkrad, dock högst 60 000 SEK per kort.

### 5.3 Anmärkningar

- Akut sjukdom/olycksfall ska styrkas med läkarintyg från undersökning genomförd före avresa, och vara utfärdat av behörig och ojävig läkare.
- Resa/arrangemang ska avbokas snarast efter det att det blivit känt att resan inte kan genomföras.

### 5.4 Begränsningar och undantag

- Ersättning lämnas inte för avbeställningskostnader för mat eller dryck (t.ex. "all-inclusive").
- Ersättning lämnas inte för kostnader där ersättning har erhållits från annan försäkring, part eller skydd. Försäkringen ersätter dock mellanskillnaden i det fall du erhållit ett lägre belopp från annat försäkringsbolag.
- Den akuta sjukdomen eller skadan ska ha uppstått efter bokningen av resan och ha varit okänd vid bokningstillfället.
- Vid ett befintligt medicinskt tillstånd lämnas ersättning endast om det befintliga medicinska tillståndet varit stabilt sex (6) månader innan resan bokades. Det medicinska tillståndet får inte ha uppvisat symptom, medfört inläggning på sjukhus, medfört ändrad medicinering eller medfört behandling eller läkarbesök (utöver planerade kontrollbesök).
- Försäkringen gäller inte för kostnader som uppkommit genom att du dröjt med avbeställningen.
- Försäkringen gäller inte för resa som bokats trots avrådan från läkare.
- Ersättning lämnas inte vid avbeställning p.g.a. medresenärs olycksfallsskada, akuta sjukdom eller dödsfall vid gruppresa. Med gruppresa menas mer än tre personer eller fler än två familjer som bokat resa tillsammans till samma resmål.

## 6. Försening av allmänt färdmedel vid avresa

### 6.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller från det du lämnar hemmet eller annan plats i Norden där resan påbörjas, till dess resan är avslutad och du kommit hem igen - dock längst 60 dagar.

Vid köp av enkelbiljett gäller försäkringen från att du lämnat hemmet eller annan plats i Norden där resan påbörjats, till dess att du kommit fram till resmålet.

Försäkringen omfattar resor med utgångspunkt från hemlandet

eller annan plats i Norden som inköpts före utresan och som till mer än 50 % betalats med kortet. Betalning via Nordeas internetbank och girobetalning likställs med betalning med kortet. Annat betalningssätt medges endast om betalning enligt ovan inte kan genomföras. I dessa fall ska detta styrkas med intyg från inköpsstället om varför kortbetalning inte går att genomföra. Med resa menas färdbiljett eller researrangemang som avser färdbiljett och/eller logi (s.k. charterresa, reguljärbiljett och/eller logi) såld av organiserad researrangör, resebyrå eller transportföretag. Betalning av resa ska ske med kortet direkt till

researrangör, resebyrå eller transportföretag. Korttidshyrd stuga/lägenhet (högst 4 veckor) likställs med researrangemang. Korttidshyrd stuga/lägenhet ska vara hyrd via organiserad förmedlare.

## 6.2 Vad gäller försäkringen för?

### 6.2.1 Flyg-, båt-, tåg- och bussförsening mer än 4 timmar

Ersättning utbetalas om ditt flyg, båt, tåg eller buss, vid avresa, är försenat mer än 4 timmar, om det är inställt eller om du inte kommer med transportmedlet p.g.a. överbokning och ingen alternativ godtagbar transport kan erbjudas inom 4 timmar. Ersättning utbetalas med 500 SEK (schablon) per försäkrad.

### 6.2.2 Flyg-, båt-, tåg- och bussförsening mer än 8 timmar

Blir ditt flyg, båt, tåg eller buss, vid avresa, försenat mer än 8 timmar lämnas ytterligare ersättning, utöver schablonersättningen enligt

### 6.2.1 Ersättning lämnas med 500 SEK (schablon) per försäkrad.

### 6.2.3 Flyg-, båt-, tåg- och bussförsening mer än 24 timmar

Blir ditt flyg, båt, tåg eller buss, vid avresa, försenat mer än 24 timmar lämnas ytterligare ersättning, utöver schablonersättningen enligt 6.2.1 och 6.2.2. Ersättning lämnas för nödvändiga och skäliga merkostnader för kost, logi och annan

kostnad nödvändig för resans ändamål. Inköpen/övernattningen ska göras efter 24 timmars försening, i omedelbar anslutning till förseningen och på den ort där förseningen inträffade. Högsta ersättningsbelopp är 2 000 SEK (kvitto) per försäkrad och 6 500 SEK (kvitto) per kort vid ett och samma förseningstillfälle. Kostnaderna ska styrkas med kvitto i original.

## 6.3 Anmärkning till punkt 6.2

För ersättning krävs att det allmänna färdmedlet är försenat vid avresan. Ersättningen beräknas utifrån när färdmedlet, enligt planerad tidtabell, skulle avgått och när det faktiskt kommer iväg.

## 6.4 Undantag till punkt 6

- Försäkringen gäller inte vid försening till följd av konkurs, myndighets ingripande, vild strejk, strejk, lockout eller andra fackliga åtgärder.
- Ersättning lämnas inte för kostnader som kan ersättas av annan part eller som kan ersättas enligt lag, författning, konvention, skadestånd.
- Ersättning lämnas inte för kostnader som har ersatts av annan försäkring eller motsvarande skydd.
- Tidtabellsändringar som meddelats innan du lämnat hemmet, ses inte som en försening enligt dessa villkor.

## 7. Missat anslutningsflyg

### 7.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller från det du lämnar hemmet eller annan plats i Norden där resan påbörjas, till dess resan är avslutad och du kommit hem igen - dock längst 60 dagar.

Vid köp av enkelbiljett gäller försäkringen från att du lämnat hemmet eller annan plats i Norden där resan påbörjats, till dess att du kommit fram till resmålet.

Försäkringen omfattar resor med utgångspunkt från hemlandet eller annan plats i Norden som köpts före utresan och som till mer än 50 % betalats med kortet.

Betalning via Nordeas internetbank och girobetalning likställs med betalning med kortet. Annat betalningssätt medges endast om betalning enligt ovan inte kan genomföras. I dessa fall ska detta styrkas med intyg från inköpsstället om varför kortbetalning inte går att genomföra.

Med resa menas färdbiljett eller researrangemang som avser färdbiljett och/eller logi (s.k. charterresa, reguljärbiljett och/eller logi) såld av organiserad researrangör, resebyrå eller transportföretag. Betalning av resa ska ske med kortet direkt till researrangör, resebyrå eller transportföretag. Korttidshyrd stuga/ lägenhet (högst 4 veckor) likställs med researrangemang. Korttidshyrd stuga/lägenhet ska vara hyrd via organiserad förmedlare.

### 7.2 Vad gäller försäkringen för?

#### 7.2.1 Missat anslutningsflyg

Vid försenat flyg som medför missat anslutningsflyg ersätts nödvändiga och skäliga merkostnader för att komma fram till resmålet samt eventuella merkostnader för kost och logi. Kostnaderna ska styrkas med kvitto i original.

Ersättning lämnas med högst 10 000 SEK (kvitto) per försäkrad, dock högst 20 000 SEK (kvitto) per kort och skada.

Du ska vara ute i så god tid att du enligt planerad tidtabell är på plats senast

- 1 timme före meddelad avgångstid inom Norden
- 2 timmar före meddelad avgångstid inom Europa
- 3 timmar före meddelad avgångstid övriga världen, eller annan längre tid enligt transportörens/arrangörens skriftliga anvisning.

### 7.3 Begränsningar och undantag

- Ersättning lämnas inte för kostnader som uppkommit p.g.a. orsak som du själv kan råda över.
- Försäkringen gäller inte vid försening till följd av konkurs, myndighets ingripande, vild strejk, strejk, lockout eller andra fackliga åtgärder.
- Ersättning lämnas inte för kostnader som kan ersättas av annan part eller som kan ersättas enligt lag, författning, konvention, skadestånd.
- Ersättning lämnas inte för kostnader som har ersatts av annan försäkring eller motsvarande skydd.

## 8. Bagageförsening utanför hemlandet

### 8.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller vid försening av incheckat bagage vid färdmedlets ankomst till resmål utanför hemlandet och omfattar resor med utgångspunkt från hemlandet eller annan plats i Norden - dock längst 60 dagar.

Vid köp av enkelbiljett gäller försäkringen till dess att du och ditt bagage kommit fram till resmålet.

Försäkringen omfattar resor med utgångspunkt från hemlandet eller annan plats i Norden som inköpts före utresan och som

till mer än 50 % betalats med kortet. Betalning via Nordeas internetbank och girobetalning likställs med betalning med kortet. Annat betalningssätt medges endast om betalning enligt ovan inte kan genomföras. I dessa fall ska detta styrkas med intyg från inköpsstället om varför kortbetalning inte går att genomföra. Med resa menas färdbiljett eller researrangemang som avser färdbiljett och/eller logi (s.k. charterresa, reguljärbiljett och/eller logi) såld av organiserad researrangör, resebyrå eller transportföretag. Betalning av resa ska ske med kortet direkt till researrangör, resebyrå eller transportföretag. Korttidshyrd stuga/lägenhet (högst 4 veckor) likställs med researrangemang. Korttidshyrd stuga/lägenhet ska vara hyrd via organiserad förmedlare.

## 8.2 Vad gäller försäkringen för?

Ersättning lämnas för nödvändiga och skäligena merkostnader för inköp av t.ex. kläder och toalettartiklar.

### 8.2.1 Bagageförsening efter 6 timmar

Har ditt incheckade bagage inte lämnats ut inom 6 timmar lämnas ersättning med högst 2 000 SEK (kvitto) per person. Högsta ersättningsbelopp är 6 500 SEK (kvitto) per kort och skada. Inköpen ska göras efter 6 timmars försening.

### 8.2.2 Bagageförsening efter 24 timmar

Har ditt incheckade bagage inte lämnats ut inom 24 timmar

lämnas ersättning med ytterligare högst 5 000 SEK (kvitto) per försäkrad.

Högsta ersättningsbelopp är 15 000 SEK (kvitto) per kort och skada. Inköpen ska göras efter 24 timmars försening.

## 8.3 Anmärkningar till punkt 8

- Inköpen ska vara nödvändiga och skäligena för resans ändamål och göras på den ort där förseningen inträffade och innan bagaget återfåtts.
- Inköpen bör i första hand göras med kortet. Accepteras inte kortet, eller går inte kortet att använda, godkänns kontanta utlägg.
- Kostnaderna för inköpen ska styrkas med kvitton i original.

## 8.4 Undantag till punkt 8

- Försäkringen gäller inte vid försening till följd av konkurs, myndighets ingripande, vild strejk, strejk, lockout eller andra fackliga åtgärder.
- Ersättning lämnas inte för kostnader som kan ersättas av annan part eller som kan ersättas enligt lag, författning, konvention, skadestånd.
- Ersättning lämnas inte för kostnader som har ersatts av annan försäkring eller motsvarande skydd.

# 9. Kapitalbelopp vid olycksfall

## 9.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller från det du lämnar hemmet eller annan plats Norden där resan påbörjas, till dess resan är avslutad och du kommit hem igen - dock längst 60 dagar.

Vid köp av enkelbiljett gäller försäkringen från att du lämnat hemmet eller annan plats i Norden där resan påbörjats, till dess att du kommit fram till resmålet.

Försäkringen omfattar resor med utgångspunkt från hemlandet eller annan plats i Norden som inköpts före utresan och som till mer än 50 % betalats med kortet. Betalning via Nordeas internetbank och girobetalning likställs med betalning med kortet. Annat betalningssätt medges endast om betalning enligt ovan inte kan genomföras. I dessa fall ska detta styrkas med intyg från inköpsstället om varför kortbetalning inte går att genomföra. Med resa menas färdbiljett eller researrangemang som avser färdbiljett och/eller logi (s.k. charterresa, reguljärbiljett och/eller logi) såld av organiserad researrangör, resebyrå eller transportföretag. Betalning av resa ska ske med kortet direkt till researrangör, resebyrå eller transportföretag. Korttidshyrd stuga/lägenhet (högst 4 veckor) likställs med researrangemang. Korttidshyrd stuga/lägenhet ska vara hyrd via organiserad förmedlare.

## 9.2 Vad gäller försäkringen för?

Ersättning lämnas vid medicinsk invaliditet och dödsfall på grund av olycksfall under resa.

## 9.3. Vad menas med olycksfallsskada?

En olycksfallsskada är en kroppsskada som drabbar dig ofrivilligt genom en plötslig och yttre händelse d.v.s. ett utifrån kommande våld mot kroppen. Vid kroppsskada som uppkommit genom förfrysning, värmeslag eller solsting bortses från kravet på plötslighet.

## 9.3.1 Undantag

Såsom olycksfallsskada räknas inte kroppsskada som uppkommit genom

- smitta av bakterier, virus eller annat smittämne (infektion p.g.a. insektsstick eller liknande kan dock räknas såsom olycksfallsskada)
- smitta genom intagande av mat eller dryck
- ingrepp, behandling eller undersökning (skada vid medicinsk behandling) eller genom användning av läkemedel
- förslitning, överbelastning eller överansträngning.

### 9.3.1.1 Ersättning vid medicinsk invaliditet

Med medicinsk invaliditet menas ett tillstånd där det efter den akuta sjuktiden finns sådan bestående nedsättning av kroppsfunktionen som fastställs oberoende av ditt yrke och arbetsförhållanden eller fritidsintressen. Till grund för bestämning av invaliditetsgraden läggs sådana av olycksfallet föranledda skador och symptom som objektivt kan fastställas. Som medicinsk invaliditet räknas även förlust av inre organ. Den medicinska invaliditeten bestäms med ledning av en för försäkringsbranschen i Sverige gemensam tabell.

Ersättning lämnas endast vid sådana invaliditetsgrader som är 20 % eller däröver och med så stor del av kapitalbeloppet som svarar mot invaliditetsgraden.

- För försäkrad från 0-64 år är kapitalbeloppet 500 000 SEK per försäkrad.
- För försäkrad från 65 år är kapitalbeloppet 100 000 SEK per försäkrad.

Utbetalningen ska ske till dig. Har genom samma olycksfall uppkommit skador på flera kroppsdelar utges ersättning högst efter en beräknad invaliditetsgrad av 99 %. Ersättning utbetalas med så stor del av kapitalbeloppet som svarar mot invaliditetsgraden.

Rätt till ersättning föreligger så snart den definitiva invaliditeten har kunnat fastställas, dock tidigast ett år efter skadetillfället. Ersättningen beräknas utifrån det försäkringsbelopp som gällde vid skadetillfället.

#### 9.3.1.2 Ersättning vid dödsfall

Ersättning lämnas vid olycksfallsskada som inträffar under försäkringstiden och som inom 3 år från skadetillfället leder till dödsfall. Dödsfallsbeloppet utbetalas i första hand till den försäkrades make, maka, sambo, registrerad partner och barn eller, om sådana anhöriga saknas, laga arvingar.

- För försäkrad 0-17 år är dödsfallsbeloppet 30 000 SEK per försäkrad.
- För försäkrad 18-64 år är dödsfallsbeloppet 250 000 SEK per försäkrad.
- För försäkrad från 65 år är dödsfallsbeloppet 100 000 SEK per försäkrad.

Har för samma olycksfall engångsbelopp för invaliditet redan

lämnats från denna försäkring, minskas dödsfallsersättningen med invaliditetsersättningen. Har invaliditetsgrad fastställts och motsvarande ersättning är högre än dödsfallsbeloppet, utbetalas dödsfallsbeloppet som mellanskillnaden mellan dödsfallsbeloppet och den beslutade invaliditetsersättningen.

#### 9.4 Begränsningar och undantag till punkt 9

- Vid olycksfallsskada som orsakar dödsfall/invaliditet och som inträffar vid en och samma skadehändelse, utbetalas högst 40 000 000 SEK totalt för samtliga Nordeas försäkrade.
- Försäkringen gäller inte vid skada p.g.a. självmord, självmordsförsök, deltagande i slagsmål eller påverkan av narkotika/alkohol eller andra berusningsmedel.
- Försäkringen gäller inte för skada som inträffat som följd av deltagande i en i förväg utlyst sport- eller idrottstävling, organiserat träningsläger eller expedition.
- Försäkringen gäller inte vid riskfylld sysselsättning som t.ex. bergsbestigning, bergsklättring, dykning, fallskärmschoppning, drakflygning, segelflygning, paraglidning, bungyjump

## 10. Självriskskydd

### 10.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller vid utlandsresa från det du lämnar hemmet eller annan plats Norden där resan påbörjas, till dess resan är avslutad och du kommit hem igen - dock längst 60 dagar.

Vid köp av enkelbiljett gäller försäkringen från att du lämnat hemmet eller annan plats i Norden där resan påbörjats, till dess att du kommit fram till resmålet.

Försäkringen omfattar resor med utgångspunkt från hemlandet eller annan plats i Norden som inköpts före utresan och som till mer än 50 % betalats med kortet. Betalning via Nordeas internetbank och girobetalning likställs med betalning med kortet. Annat betalningssätt medges endast om betalning enligt ovan inte kan genomföras. I dessa fall ska detta styrkas med intyg från inköpstället om varför kortbetalning inte går att genomföra.

Med resa menas färdbiljett eller researrangemang som avser färdbiljett och/eller logi (s.k. charterresa, reguljärbiljett och/eller logi) såld av organiserad researrangör, resebyrå eller transportföretag. Betalning av resa ska ske med kortet direkt till researrangör, resebyrå eller transportföretag. Korttidshyrd stuga/lägenhet (högst 4 veckor) likställs med researrangemang. Korttidshyrd stuga/lägenhet ska vara hyrd via organiserad förmedlare.

#### 10.1.1 Anmärkningar

- Innan ersättning utbetalas från denna försäkring ska skadan vara reglerad enligt gällande hem-, bil- eller hyrbilförsäkringsvillkor.
- Understiger skadekostnaden den avtalade självriskens lämnas ingen försäkringsersättning

### 10.2 Skada enligt hemlandets hemförsäkringsvillkor

#### 10.2.1 Vad gäller försäkringen för?

Inträffar under utlandsvistelse eller vid vistelse i hyrd stuga/lägenhet i hemlandet en ersättningsbar skada i din permanenta bostad i hemlandet och skadan till sin omfattning överstiger gällande självrisk, lämnas ersättning med ett belopp som motsvarar självriskens - dock högst 10 000 SEK.

#### 10.2.2 Begränsningar

- Ersättning lämnas endast om bostaden under din utlandsvistelse, eller vid vistelse i hyrd stuga/lägenhet i hemlandet, varit obodd.

### 10.3 Skada enligt hemlandets bilförsäkringsvillkor

#### 10.3.1 Vad gäller försäkringen för?

Inträffar under utlandsvistelse eller vid vistelse i hyrd stuga/lägenhet i hemlandet en ersättningsbar skada med din privata personbil och skadan till sin omfattning överstiger gällande självrisk, lämnas ersättning med ett belopp som motsvarar självriskens - dock högst 10 000 SEK. Ersättning lämnas även om bilen inte medförts på resan eller vid vistelsen i hyrd stuga/lägenhet i hemlandet utan vid skadetillfället stått oanvänd hemma eller på betald parkeringsplats i Norden.

#### 10.3.3 Undantag

Självriskskyddet gäller inte för:

- skada som omfattas av bilens rättsskydds- eller maskinskadeförsäkring eller till maskinskadeförsäkringen hörande rätt till avbrottsersättning
- bonusförlust
- stilleståndsersättning eller kostnad för hyrbil
- avdrag för slitage.

### 10.4 Skada enligt hyrbilsförsäkringsvillkoret vid utlandsresa

#### 10.4.1 Vad gäller försäkringen för?

Inträffar under utlandsvistelse en ersättningsbar skada på den hyrbil eller hyrd vespa/moped (högst 100 cc) som du hyrt på resmålet av auktoriserad uthyrningsfirma och skadan till sin omfattning överstiger gällande självrisk, lämnas ersättning med ett belopp som motsvarar självriskens, dock högst 10 000 SEK. Från ersättningen avräknas belopp som betalas av annan försäkringsgivare. Kostnaderna ska styrkas med kvitto i original.

Försäkringen gäller vid hyra av fordon under resa betald enligt punkt 10.1. Självriskskyddet för hyrbil gäller även om resan inte är betald med kortet om hyreskostnaden betalas till 100 % med kortet på resmålet. I samband med fordonshyran ska även försäkringsskydd tecknas hos uthyrningsfirman. Självriskskyddet gäller under hyrtiden, dock längst 60 dagar.

#### 10.4.2 Undantag till punkt 9

Om skadekostnaden understiger självriskens för hyrbilens försäkring lämnas ingen ersättning.

### 11. Självriskskydd bilbärgning och assistans

#### 11.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller när kortet används till 100 % för betalning vid tankning av drivmedel med minst 20 liter eller 5 kg gas per gång. Självriskskyddet gäller fr.o.m. första tankningen med kortet och därefter i 60 dagar. Vid varje ny tankning som betalats med kortet förlängs försäkringsskyddet med motsvarande period.

#### 11.2 Vad gäller försäkringen för?

Försäkringen ersätter självrisken då ersättningsbar skada på fordon medfört bilbärgning och/eller assistans, och detta medfört en

självriskskostnad för dig. Med ersättningsbar skada menas att din bilförsäkring ersatt en skada som medfört bilbärgning och/eller assistans. Ersättningen är högst 2 000 SEK.

Försäkringen gäller för bil som kortinnehavaren och/eller dennes make, maka, sambo, registrerad partner är registrerad ägare av och/ eller kortinnehavarens och/eller dennes makes, makas, sambos, registrerad partners förmånsbil via anställning och där kortinnehavaren svarat för självrisken.

### 12. Allrisk hemelektronik och hushållsmaskiner 5 år

#### 12.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller för hemelektronik och hushållsmaskiner som kortinnehavaren äger och som permanent placerats i kortinnehavarens permanenta bostad eller fritidshus i hemlandet. Försäkringen gäller vid köp av fabriksnya varor från inköpstillfället och upp till 5 år efter inköpsdatum.

##### 12.1.1 Anmärkningar

- Varan ska ha betalats till 100 % med kortet.
- Varans inköpsvärde ska vara minst 2 000 SEK.
- Varan ska vara inköpt i hemlandet.
- Varan ska vara köpt hos auktoriserad återförsäljare.
- Varan ska omfattas av sedvanliga garantier.
- Du ska ha prövat din reklamationsrätt via leverantör/tillverkare.

#### 12.2 Vad gäller försäkringen för?

Ersättning lämnas för plötslig och oförutsedd skada på eller förlust av hemelektronik\* och hushållsmaskiner\*\* som köpts för privat bruk.

Högsta ersättning vid ersättningsbar skada är 40 000 SEK.

\*Med hemelektronik menas t.ex. stereo, TV, DVD-spelare och TV-spelskonsol.

\*\*Med hushållsmaskin menas maskin avsedd för klädvård, disk, städning, förvaring av mat eller tillagning av livsmedel.

#### 12.3 Undantag

Försäkringen gäller inte för

- datorer, datorplattor, läsplattor, mobiltelefoner, mp3-spelare, kameror/filmkameror och tillbehör till nämnda objekt
- skada som består i förlitning, förbrukning, korrosion, beläggning eller annan gradvis försämring
- skada som du borde inse skulle komma att inträffa
- skada som orsakats av att du inte varit aktsam om din egendom och handhaft den på så sätt att förlust och skada så långt som möjligt förhindrats
- skada som inte påverkar varans användbarhet eller som kan avhjälpas genom normal service
- skada genom djur eller insekter
- skada som består i självförstörelse
- skada som består i form-, struktur-, färg- eller luktförändring
- egendom som tappats bort, bortglömts eller förlagts
- skada som leverantör eller annan ansvarar för enligt lag,

garanti eller avtal

- kostnader som har ersatts av annan försäkring
- förbrukningstillbehör såsom batterier och dylikt
- förlorat affektionsvärde, förlorad arbetsförtjänst eller eget nedlagt arbete på varan.

#### 12.4 Värderingsregler

Värdering av skada görs med utgångspunkt från vad ny likvärdig egendom kostar i allmänna handeln och med åldersavdrag enligt nedanstående tabell.

Åldersavdrag räknas per påbörjad 12-månadersperiod från inköpsdagen. Första 24 månaderna sker inget åldersavdrag.

Varans ålder	Åldersavdrag
0-24 mån	0 %
25-36 mån	20 %
37-48 mån	30 %
49-60 mån	40 %

#### 12.5 Ersättningsregler

Trygg-Hansa har rätt att avgöra om skadad vara ska ersättas genom reparation, med kontant ersättning eller med likvärdig ny vara. Vid ersättningsbar skada lämnar Trygg-Hansa även ersättning för reparationsutlåtande.

Ersätts den skadade varan med ny likvärdig vara gäller försäkringen för den nya varan 5 år från den ursprungliga varans inköpsdatum. Ersättning beräknas enligt värderingsreglerna i punkt 12.4. Du är vid skada skyldig att styrka ersättningskraven, t.ex. med utlåtande från återförsäljare eller reparatör.

Försäkringen avser endast sådant intresse som består i att den försäkrade varans värde minskar eller går förlorat p.g.a. skadan eller förlusten. Kommer föremål som Trygg-Hansa ersatt tillrätta, ska du genast lämna det till Trygg-Hansa.

Affektionsvärde, förlorad arbetsförtjänst eller eget nedlagt arbete på varan ersätts inte.

Försäkringen gäller inte då rätt till ersättning föreligger p.g.a. garanti eller avtal.

Försäkringen gäller inte då ersättning har lämnats från annan



försäkring. Försäkringen ersätter dock mellanskillnaden i det fall du erhållit ett lägre belopp från annat försäkringsbolag.

### 12.6 Återkrav

I samma utsträckning som Trygg-Hansa har betalat ersättning

för skada, övertar Trygg-Hansa kortinnehavarens rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

## 13. Leveransförsäkring vid internetköp

### 13.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller från den tidpunkt då kortinnehavaren köper en vara via internet av företag registrerat inom EU, Island, Norge Schweiz och Liechtenstein tills den levererats av auktoriserat transportföretag/budfirma till kortinnehavarens hemadress alternativt till auktoriserat utlämningsställe av postpaket. Varan ska vara adresserad till kortinnehavaren.

Försäkringen gäller för kortinnehavaren såsom ägare till varor köpta fabriksnya via internet.

#### 13.1.1 Anmärkningar

- Varan ska ha betalats till 100 % med kortet.
- Varans inköpsvärde ska vara minst 1 000 SEK
- Varan ska i första hand reklameras till leverantören.

### 13.2 Vad gäller försäkringen för?

Försäkringen ersätter utifrån kommande skada på den beställda varan under leverans samt om beställd vara saknas i levererat paket.

Ersättning ges för varan samt eventuella verifierade kostnader för tull, andra avgifter, kostnader i kontakt med leverantören och fraktkostnader, dock högst 25 000 SEK.

### 13.3 Ersättningsregler

Vid skada enligt punkt 13.2. betalas ersättning enligt följande:

- Om varan är skadad vid leverans ersätts kostnader för att returnera varan och om varan inte ersätts med reparerad eller ny vara inom 30 dagar lämnas ersättning motsvarande inköpspriset för den skadade varan.
- Saknas varan i levererat paket lämnas ersättning motsvarande inköpspriset samt verifierade kostnader som kortinnehavaren fått t ex vid kontakt med leverantören, om ingen ny vara levererats inom 30 dagar från reklamationsdagen (leveransdagen).
- Vid förlust av vara under transporten ersätts varans inköpspris och verifierbara kostnader.

### 13.4 Undantag

- Försäkringen gäller inte då rätt till ersättning föreligger p.g.a. garanti eller avtal.
- Försäkringen gäller inte då ersättning har lämnats från annan försäkring. Försäkringen ersätter dock mellanskillnaden i det fall du erhållit ett lägre belopp från annat försäkringsbolag.
- Försäkringen ersätter inte småskador såsom repor, färgskillnad och dylikt.
- Försäkringen ersätter inte skada orsakad av batterier.
- Affektionsvärde, förlorad arbetsförtjänst eller eget nedlagt arbete på varan ersätts inte.

#### Följande varor är undantagna:

- Levande djur, plantor, blommor, livsmedel och flytande varor.
- Motordrivna fordon och redskap.
- Kontanter och värdehandlingar.
- Färdbiljetter.
- Föremål helt eller delvis av ädel metall, äkta pärlor och ädelstenar.
- Tjänster, service och data sänt via internet.
- Varor inköpta för yrkesmässig verksamhet och/eller vidareförsäljning.
- Varor köpta via internetauktion.
- Läkemedel.
- Öl, vin, sprit.
- Narkotiska preparat.
- Förbrukningsvaror och dylikt.

### 13.5 Återkrav

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

## 14. Hole in one

### 14.1 När gäller försäkringen?

Försäkringen gäller vid spel på bana när greenfee betalats till 100 % med kortet och du spelat minst nio hål med godkänd markör. Försäkringen gäller även vid spel på bana som deltagare i golftävling när du spelat minst nio hål med godkänd markör.

#### 14.1.1 Anmärkningar

- Med bana menas sådan bana som är godkänd och ansluten till Svenska Golf förbundet eller motsvarande golf förbund i annat land. Markören eller sekreteraren eller hemmaklubbens

sekreterare ska signera score-kortet.

- På din hemmabana behöver inte greenfee ha betalats med kortet.

### 14.2 Vad gäller försäkringen för?

Försäkringen gäller när du slår en hole in one.

Ersättningsbeloppet är 2 000 SEK per hole in one.

## 15. Allmänna bestämmelser

### 15.1 Krig och atomkärnprocess

Ersättning lämnas inte för skada vars uppkomst eller omfattning direkt eller indirekt orsakats av eller står i samband med

- krig, krigsliknande politiska händelser
- atomkärnprocess.

### 15.2 Tidpunkt för betalning av ersättning

Ersättning ska betalas senast en månad efter det att du fullgjort vad som åligger dig enligt denna försäkring. Därefter betalas dröjsmålsränta enligt räntelagen. Ränta betalas inte om den är mindre än 100 SEK.

### 15.3 Force majeure

Trygg-Hansa är inte ansvarigt för förlust som kan uppstå om skadereglering eller utbetalning av kontant ersättning fördröjs p.g.a. krig, krigsliknande händelse, inbördeskrig, revolution eller uppror eller p.g.a. myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad eller annan liknande händelse.

### 15.4 Högsta ersättning per försäkrad

Om två eller flera Nordea Gold använts vid betalning av resa utbetalas ersättning en gång för samma skada och försäkrad.

### 15.5 Dubbelförsäkring och återkrav

Om samma intresse har försäkrats mot samma risk hos flera försäkringsbolag, är varje försäkringsbolag ansvarigt mot den försäkrade som om det bolaget ensamt hade meddelat försäkring. Den försäkrade har dock inte rätt till högre ersättning sammanlagt från bolaget än som svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skada, fördelas ansvarigheten mellan försäkringsbolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen. I samma utsträckning som den försäkrade fått ersättning, övertar Trygg-Hansa rätten att återkräva utbetald ersättning av den som är ansvarig för skadan eller från annan försäkring eller part.

### 15.6 Gemensamma undantag

- Ersättning lämnas inte för kostnader som kan ersättas från annat håll enligt lag, annan författning, konvention, skydd eller skadestånd.
- Ersättning lämnas inte för kostnader som har ersatts av annan försäkring.
- Försäkringen gäller inte vid skada p.g.a. olaglig handling av den försäkrade, dennes förmånstagare eller laga arvinge.

### 15.7 Försäkringsavtalslagen

För denna försäkring gäller i övrigt bestämmelserna i Försäkringsavtalslagen (FAL) 2005:104.

### 15.8 Preskription

Den som vill ha försäkringsersättning eller annat försäkringsskydd måste väcka talan inom 10 år från tidpunkten

när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om talan inte väcks inom denna tidsfrist går rätten till försäkringsskydd förlorad.

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 Trygg-Hansa har förklarat att de har tagit slutlig ställning till anspråket.

### 15.9 Sammanfattning av integritetspolicy

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med gällande personuppgiftslagstiftning, vilken från och med den 25 maj 2018 är Europaparlamentets och rådets förordning, EU, 2016/679. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer och hälsotillstånd. Uppgifterna rör dig som kund men kan även omfatta t.ex. medförsäkrad. Uppgifterna hämtas från dig som kund men kan även erhållas från t.ex. någon av våra samarbetspartners. Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund, såsom utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal. Personuppgifterna kan även användas som underlag för analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, eller andra bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt. Genom att lämna dina personuppgifter samtycker du till behandlingen av personuppgifterna.

Trygg-Hansa Försäkring filial, 106 26 Stockholm, org. nr 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, CVR- nr. 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark är personuppgiftsansvarig. Om du vill få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas, om du vill begära ut de personuppgifter eller se de uppgifter du har lämnat till oss kan du kontakta oss med din begäran på registerutdrag@trygghansa.se eller till Trygg-Hansa Försäkring filial, Dataskyddsombud, 106 26 Stockholm. Genom att kontakta oss kan du även begära att integritetspolicy skickas per post till dig samt meddela att dina personuppgifter inte ska användas för direktmarknadsföring.

### Gemensamt skaderegister för försäkringsbranschen

Trygg-Hansa äger rätt att i ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR) registrera anmälda skador.

## 16. Vid skada eller försäkringsfrågor

Skadeanmälan kan göras direkt på Trygg-Hansas hemsida <https://kort.trygghansa.se/nordea> så snart som möjligt. Utbetalning av ersättning lämnas till skadelidande alternativt kortinnehavaren. Den försäkrade är vid skada skyldig att styrka ersättningskraven.

**Telefon:** +46 (0)10-219 12 12

**Adress:** Trygg-Hansa Försäkring, FE 371, 106 56 Stockholm

**E-post:** kort@trygghansa.se

### Skadeanmälan relaterad till resa ska innehålla följande

- Kvitto/verifikation på att resan är betald enligt de förutsättningar som krävs enligt respektive moment.

- Biljett/bokningsbekräftelse/resebevis eller dylikt som visar resenärer, avgångar och totala resepriset.

#### Vid avbeställning

- Kvitto/verifikation på avbeställningskostnader (t.ex. flygbiljetter/ resebevis).
- Läkarintyg från behörig och ojävig läkare.
- Polisrapport.
- Dödsfallsintyg eller andra handlingar som visar orsaken till avbeställningen.

#### Vid försening av färdmedel/bagage

- Intyg på bagageförsening (P.I.R) Property Irregularity Report eller förseningsintyg kan erhållas av transportföretaget).
- Kvitton på inköp i original.

#### Vid olycksfall

- Läkarintyg.
- För utbetalning av dödsfallsersättning ska dödsfallsintyg och släktutredning bifogas.

#### Vid självriskskada

- Dokumentation från bil-/hyrbils-/hemförsäkring som visar att ersättning har utbetalats och som styrker avdragen självrisk.
- Om skadan är polisanmäld ska kopia av polisrapporten bifogas.

#### Vid skada - Bilbärgning och assistans

- Verifiera med originalkvitto att självrisk betalats då ersättningsbar skada medfört bilbärgning och/eller assistans som ersatts av kortinnehavarens bilförsäkring.
- Verifiera att tankningen gjorts med kortet (kontoutdrag eller köpnota).

- Verifiera att kortinnehavaren svarar för självrisk för förmånsbil.

#### Vid allriskskada

- Inköpskvitto på skadat/förlorat föremål.
- Reparationsutlåtande på svenska eller engelska och kvitto på eventuell utförd reparation.
- Vid förlust ska polisanmälan bifogas.
- Kvitto eller kontoutdrag som visar att varan är betald till 100 % med kortet.
- Garantibevis.

#### Vid skada – Leveransförsäkring vid internetköp

- Bevis på inköpet och betalningen via internet
- Reparationsprotokoll och kvitto på eventuell utförd reparation.
- Vid förlust bör polisanmälan bifogas.
- Verifikation på andra merkostnader såsom telefonkostnader vid kontakt med leverantör.
- Kvitto eller kontoutdrag som visar att varan är betald till 100 % med kortet.
- Garantibevis.

#### Vid Hole in one

- Vid spel på hemmabana ska kopia av medlemsbevis bifogas.
- Vid spel på annan bana ska kvitto/verifikation bifogas, på att greenfee betalats med kortet.
- Tävlingsinbjudan.
- Signerat scorekort från spelad bana.

I övriga skadeärenden relaterade till moment i denna försäkring kontakta Trygg-Hansa Försäkring för rådgivning.

## 17. Om vi inte är överens

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 - Skadeavdelningen

Om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende eller hur ärendet blivit hanterat ber vi dig vända dig till den som handlagt ärendet. Ett samtal kan ge nya upplysningar och eventuella missförstånd kan klaras upp.

Om du istället vill att ditt ärende ska omprövas av en ansvarig på avdelningen, mejla kort@trygghansa.se och ange gärna "klagomål" och ditt skadenummer i ämnesraden. Vill du hellre skriva ett brev är adressen Trygg-Hansa Försäkring, FE 371, 106 56 Stockholm.

För att så snabbt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer eller personnummer samt vad du är missnöjd med. Har du kompletterande information eller underlag som avdelningen inte tagit del av tidigare ber vi dig även att skicka med detta.

#### I andra hand – Trygg-Hansas överprövningsnämnd

Vi rekommenderar att du i första hand följer anvisningarna enligt ovan; det är ofta tillräckligt för att situationen ska klaras upp. Om du inte är nöjd med vårt beslut kan du begära en prövning av ditt ärende i Trygg-Hansas överprövningsnämnd genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig beskriva vad du anser

är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer. Du når Klagomålsansvarig genom att mejla till: klagomal.kortforsakringar@trygghansa.se

Vill du hellre skriva ett brev är adressen:  
Trygg-Hansa Försäkring  
FÖRSÄKRINGSNÄMNDEN  
106 26 Stockholm

Om Trygg-Hansas överprövningsnämnd:  
Nämnden är fristående från skade- och säljorganisationen och består av en jurist som är ordförande och en Kundombudsman. Nämnden prövar både konsument- och företagsärenden och sammanträder ungefär en gång i månaden. 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 Försäkring meddelat slutligt beslut i ärendet. Prövningen är kostnadsfri.

#### Konsumenternas Försäkringsbyrå

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

### **Hallå Konsument**

Du kan vända dig till Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå Konsument, [hallakonsument.se](http://hallakonsument.se), för information och vägledning.

### **Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)**

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

### **Personförsäkringsnämnden (PFN)**

PFN prövar tvister mellan enskild konsument och försäkringsbolag i ärende som rör liv-, sjuk- och olycksfallsförsäkring, i de fall där det krävs medicinska bedömningar. Begäran om prövning görs av den försäkrade på särskild ansökningsblankett som återfinns på: [www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se)

För mer information kan du skriva till:  
Personförsäkringsnämnden, Box 24067,  
104 50 Stockholm eller ringa 08-522 787 20.

### **Allmän domstol**

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