

## Generell Kundeinformasjon

### 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 registrert i det norske Foretaksregisteret med organisasjonsnummer 989563521 og har forretningsadresse: Folke Bernadottesvei 50, 5147 Fyllingsdalen. Postadressen er Postboks 7070, 5020 Bergen.

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

### Elektronisk kommunikasjon

Informasjon og kommunikasjon med våre kunder kan foregå elektronisk. Det vil si at kommunikasjonen for eksempel vil skje via epost, 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 ønsker at kommunikasjon skal foregå på annen måte enn elektronisk, kan du kontakte oss på telefon 91504040 eller per post. Hvis du har reservert deg mot elektronisk kommunikasjon, vil meldinger fra Tryg regnes for å være mottatt når meldingen er kommet frem per post.

### Veiledning og rådgivning

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

### Vederlag og avlønning

Tryg sine ansatte mottar fast lønn, provisjon eller bonus.

### Forsikringsvilkår

Våre standard forsikringsvilkår er tilgjengelige på våre nettsider. Det kreves ingen pålogging for å få tilgang til disse.

### Lovgivning og verneting

Hvis ikke annet er avtalt, gjelder norsk lovgivning. Det er Lov om forsikringsavtaler som regulerer avtaler om skadeforsikring og personforsikring. Tvister etter 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 (FOR-2016-12-09-1502).

## Klagemuligheter

### Tvisteløsning og klageorgan

Hvis du er misfornøyd eller uenig med Tryg 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 kontakter avdelingen i Tryg som har behandlet forsikringsaken din. Det er enklest og hurtigst for begge parter, hvis saken kan løses på denne måten.

### Kvalitetsavdelingen

Hvis du fortsatt ikke er fornøyd med avgjørelsen etter henvendelsen til avdelingen, kan du rette klagen til Kvalitetsavdelingen i Tryg, som vil se på saken med nye øyne og gi sin vurdering.

### Finansklagenemda

Dersom du ikke kommer til enighet med Tryg Forsikring etter en klage til Kvalitetsavdelingen, kan du gå videre med klagen din til Finansklagenemda.

Her kan du kontakte Finansklagenemda:

Postboks 53, Skøyen

0212 Oslo

Telefon: 23 13 19 60

Faks: 23 13 19 70

### Kontakt oss

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

## Tilleggsinformasjon til forbrukere (gjelder ikke bedrifter og andre næringslivskunder)

### Angrerett

Du har rett til å angre på kjøpet av din forsikring.

Du må gi oss melding om bruk av angreretten innen fristen. 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, eller ved å kontakte oss per 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 oss 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 etter at du har benyttet angreretten.

Du må betale for perioden forsikringen har vært løpende. Etter vi har registrert din angrerett sender vi deg en slutfaktura. Har du allerede betalt ordinær faktura, refunderer vi det du har betalt for mye. For å angre kjøp av kollektive forsikringer må du ta kontakt med ditt forbund eller forening. Du finner også informasjon om angrerett på tryg.no.

### **Hvilket språk Tryg benytter**

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

### **Avtalens korteste varighet**

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

### **Oppsigelse**

Du kan ved skade-, ulykke-, og sykeforsikring si opp forsikringen 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.

### **Oppfylling av avtalen og hvilke betalingsordninger som er tilgjengelige**

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.

### **Opplysningenes varighet**

Et eventuelt forsikringstilbud kan ha begrenset varighet. Dette vil fremgå av det konkrete tilbudet. Ved bruk av vår priskalkulator som du finner på nettsidene våre, vil prisen og vilkår du får oppgitt være gjeldende betingelser pr. dags dato.

### **Tilsynsmyndighet**

Forbrukertilsynet er tilsynsmyndighet i forbrukerforhold. Dette inkluderer reglene i forsikringsavtaleloven, herunder reglene om angrerett.

Her kan du kontakte Forbrukertilsynet:

Postboks 2862 Kjørbekk

3702 Skien.

Telefon sentralbord: 23 400 600

E-post: [post@forbrukertilsynet.no](mailto:post@forbrukertilsynet.no)