

## Svensk Kraft AB's avtalsvillkor Trygg

### 1. Om försäkringen

Detta är en obligatorisk gruppförsäkring som omfattar dig som är privatkund hos Svensk Kraft i deras egenskap av kund hos Defentry. Gruppavtalet om försäkringen har ingåtts mellan Defentry och Trygg-Hansa till förmån för gruppmedlemmarna. Avtalet innehåller bland annat bestämmelser om gruppens sammansättning, försäkringens omfattning och uppsägning av gruppavtalet.

Försäkringstagare är Defentry AB, org. nr. 559016-3217, Box 16406, 103 27 Stockholm ("Defentry"), som har ingått försäkringsavtal om Betalskyddsförsäkring. Försäkringsgivare för alla moment 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 ("Trygg-Hansa").

Defentry för förteckning över vilka av Svensk Krafts medlemmar som ingår i den försäkrade gruppen och meddelar Trygg-Hansa. Gällande villkor samt annan väsentlig information om försäkringen är tillgänglig på Svensk Krafts hemsida <https://svenskkraft.se/> och Trygg-Hansas hemsida <https://affinity.trygghansa.se>.

Om du säger upp ditt elavtal hos Svensk Kraft, upphör ditt försäkringsskydd att gälla från och med det datumet och försäkringen gäller enbart för skador som inträffat före försäkringen avslutats.

För ditt försäkringsavtal gäller vad som anges i förköpsinformation med tillhörande information som Trygg-Hansa utfärdar för gruppförsäkringen och vad som anges i dessa försäkringsvillkor. Försäkringsbesked meddelas gruppmedlemmen av Svensk Kraft. Ett försäkringsfall regleras enligt de villkor som gäller när försäkringsfallet inträffar.

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

Du är införstådd med att kommunikationen mellan oss och dig, om din försäkring, kan ske via de kontaktuppgifter som du har tillåtit genom att lämna dem vid tecknandet av försäkringen till exempel: mejl, telefon, sms, brev eller annat varigt elektroniskt media. Det är ditt ansvar att upplysa oss om ändrade person- och kontaktuppgifter och informera oss om någon omständighet ändras som har konsekvens för försäkringsavtalet.

### Vid frågor om försäkringen

- Vid anmäld skada kontaktas i första hand skadehandläggaren i ärendet.
- Vid allmänna frågor kring försäkringen eller skadereglering kontaktas skadeavdelningen på telefon 010 – 219 12 19 eller [affinity@trygghansa.se](mailto:affinity@trygghansa.se).

**OBS!** Svensk Kraft och Defentry svarar inte på frågor om försäkringen.

### 2. Vem kan anslutas till försäkringen

För att anslutas ska du vara kund i Svensk Kraft och folkbokförd i Sverige.

### 3. När gäller försäkringen

#### 3.1 När börjar försäkringen gälla (anslutning)

Du ansluts till den obligatoriska försäkringen i samband med ditt elavtal med Svensk Kraft, under förutsättning att det finns ett gällande avtal mellan Defentry och Svensk Kraft.

#### 3.2 När upphör försäkringen att gälla

##### Försäkringen upphör att gälla:

- Den dag ditt elavtal hos Svensk Kraft upphör.
- Den dag då gruppmedlem avlider.

Om premien inte betalas till Trygg-Hansa av försäkringstagaren Defentry.

• Om du meddelar Trygg-Hansa direkt eller meddelar Trygg-Hansa via Svensk Kraft att du inte önskar delta i gruppförsäkringen.

• Den dag gruppförsäkringsavtalet har sagts upp av Trygg-Hansa eller försäkringstagaren Defentry.

### 4. Var försäkringen gäller

Försäkringen gäller i Sverige, och skadebehandlingen utförs enbart i Sverige på svenska, annat skandinaviskt språk eller engelska.

### 5. Självrisk

Ingen självrisk gäller för försäkringen.

### 6. Arbetskrav, kvalificeringstid och karenstid

#### 6.1 Arbetskrav

##### 6.1.1 Nedsatt arbetsförmåga

För att omfattas av momentet nedsatt arbetsförmåga ska du ha varit fullt arbetsför under minst 30 dagar i följd före kvalificeringstiden börjar räknas.

##### 6.1.2 Arbetslöshet

För att omfattas av momentet arbetslöshet ska du ha haft en anställning under minst 180 dagar i följd före kvalificeringstiden börjar räknas. Anställning innebär att du under minst 17 timmar per vecka, utför arbete i en tillsvidareanställning eller i en tidsbegränsad anställning med en avtalad anställningstid på minst 12 månader.

Byte av tjänst hos samma arbetsgivare och därpå följande 6 månaders provotid likställs med en avtalad anställningstid på minst 12 månader. Observera att först när arbetskravet är uppfyllt påbörjas kvalificeringstiden. Försäkringen kan ersätta för händelser som inträffar först när perioderna för arbetskrav respektive kvalificeringstid löpt ut.

För definition av tillsvidareanställning och företagare se punkt 7.2.4.

## 6.2 Kvalificeringstid

Med kvalificeringstid menas en tidsperiod, som ska ha passerat efter försäkringen börjat gälla innan en försäkringshändelse kan ge rätt till ersättning. Om en period av arbetslöshet, nedsatt arbetsförmåga börjar under kvalificeringstiden betalas ingen ersättning, även om perioden varar längre än kvalificeringstiden. Ersättning lämnas inte heller om du under kvalificeringstiden blir varslad om uppsägning eller blir uppsagd. Med varsel avses såväl generellt som, för dig, personligt varsel.

### Kvalificeringstiden är:

- 30 dagar vid nedsatt arbetsförmåga
- 90 dagar vid arbetslöshet

## 6.3 Karenstid

Karenstid är den första tiden efter försäkringsfallet. Under denna tid får du ingen ersättning från försäkringen.

### Karenstiden är:

- 30 dagar vid nedsatt arbetsförmåga
- 30 dagar vid arbetslöshet

## 6.4 Växlande grund för ersättning

- Du kan under en pågående ersättningsperiod växla mellan ersättning för arbetslöshet och ersättning för nedsatt arbetsförmåga, högst till dess att 90 dagar har utbetalats för de båda momenten sammanlagt. För att du ska kunna växla mellan momenten krävs att villkoren för ersättning är uppfyllda för respektive moment.

## 7. Vad gäller försäkringen för

### 7.1 Försäkrad skadehändelse

Försäkringen ersätter uppmätt elförbrukning hos dig för sammanlagt tre (3) sammanhängande månader räknat från skadedatumet och utbetalas om du som gruppmedlem skulle bli ofrivilligt arbetslös eller vid tillfälligt nedsatt arbetsförmåga enligt 7.2 och 7.3.

### 7.2 Ofrivillig arbetslöshet

#### 7.2.1 Försäkrad händelse

Försäkringen kan ersätta din uppmätta elförbrukning om du ofrivilligt blir helt arbetslös. En förutsättning för ersättning är att du beviljas ersättning från A-kassan.

#### Högsta ersättningsbelopp vid ofrivillig arbetslöshet

Försäkringen ersätter högst 1.000 kronor per månad per skada för sammanlagt tre (3) sammanhängande månaders uppmätt elförbrukning räknat från skadedatumet.

Vid en på förhand tidsbegränsad anställning på minst 12 månader kan ersättning som längst ges till dess anställningen skulle ha upphört enligt avtalet, dock i högst 90 dagar.

#### 7.2.2 Begränsningar och undantag vid ofrivillig arbetslöshet

##### Ersättning betalas inte vid ofrivillig arbetslöshet om du:

- Vid anslutningen till eller tecknande av försäkringen var uppsagd/varslad eller hade kännedom\* om förestående varsel på ditt företag/din arbetsplats eller förestående uppsägning. Med varsel menas såväl generellt varsel avseende ditt företag/arbetsplats som ett, för dig, personligt varsel.
- Under kvalificeringstiden blir varslad om arbetslöshet eller blir uppsagd. Med varsel menas såväl generellt som, för dig, personligt

varsel om du hade kännedom\* om att företaget/arbetsplatsen ska läggas ned, likvideras, bli föremål för ackords-, konkurs- eller rekonstruktionsförhandlingar eller liknande åtgärd (\* Med kännedom jämställs att informationen har gjorts allmänt tillgänglig på arbetsplatsen/företaget och/eller för allmänheten eller att du har haft anledning att anta att risk för arbetslöshet förelåg.)

- Förlorar arbetet på grund av tjänstefel, bedrägeri, oredlighet, deltagande i olovlig strejk eller andra liknande förhållanden.
- Säger upp dig på egen begäran eller anställningen upphör på grund av en överenskommelse mellan dig och arbetsgivaren.
- Bristar i att söka ny anställning.
- Erbjudits men inte accepterat annat arbete, vilket du rimligen borde ha accepterat med hänsyn till tidigare erfarenheter, kvalifikationer och arbetets geografiska placering.
- Blivit permitterad.
- Efter en tidsbegränsad anställning blir arbetslös vid den avtalade anställningstidens slut.

### 7.2.3 Krav vid ofrivillig arbetslöshet

#### Följande krav gäller:

- Du ska vara anmäld som arbetssökande vid Arbetsförmedlingen och erhålla full (oreducerad) ersättning från erkänd arbetslöshetskassa eller helt (oreducerat) aktivitetsstöd från Försäkringskassan vid deltagande i ett arbetsmarknadspolitiskt program som Arbetsförmedlingen anvisat.
- Om du erhåller aktivitetsstöd ska du uppfylla villkoren för ersättning från arbetslöshetskassa. Dagarna med aktivitetsstöd räknas av från de dagar du skulle ha fått ersättning från arbetslöshetskassan.
- Du får inte till någon del utföra arbete i din tillsvidareanställning/tidsbegränsade anställning eller arbeta som företagare.
- Du får inte heller ha annat inkomstbringande arbete.

### 7.2.4 Definitioner

#### · Aktivitetsstöd

Ersättning som beviljats av Arbetsförmedlingen och som betalas ut från Försäkringskassan när du deltar i arbetsmarknadspolitiskt program.

#### · Arbetslöshet

Ofrivillig arbetslöshet från anställning

#### · Fullt arbetsför

Du är fullt arbetsför om du:

- Utför ditt vanliga arbete utan hinder.
- Inte har arbetshinder som har samband med sjukdom eller olycksfall.
- Inte har lönebidragsanställning på grund av sjukdom eller olycksfall eller särskilt anpassat arbete.

#### · Företagare

Du som bedriver och arbetar 100 % i företag där verksamheten, helt eller delvis, beskattas som din näringsverksamhet.

#### · Tillsvidareanställning

Med tillsvidareanställning menas arbete som du utför och som omfattas av en tillsvidareanställning, "fast anställning", om minst 17 timmar i veckan eller arbete som uppfyller förutsättningarna för att du ska anses som företagare.

## 7.3 Nedsatt arbetsförmåga

### 7.3.1 Försäkrad händelse

Försäkringen kan ersätta din uppmätta elförbrukning om du får nedsatt arbetsförmåga. En förutsättning för ersättning är att Försäkringskassan beviljat ersättning för nedsatt arbetsförmåga.

### Högsta ersättningsbelopp vid nedsatt arbetsförmåga

Försäkringen ersätter högst 1.000 kronor per månad per skada för sammanlagt tre (3) sammanhängande månaders uppmätt elförbrukning räknat från skadedatumet.

Vid en på förhand tidsbegränsad anställning på minst 12 månader kan ersättning som längst ges till dess anställningen skulle ha upphört enligt avtalet, dock i högst 90 dagar.

### 7.3.2 Begränsningar och undantag vid nedsatt arbetsförmåga

Ersättning betalas inte vid nedsatt arbetsförmåga som:

- Har uppkommit under kvalificeringsperioden.
- Är orsakad av medvetet självförvållad kroppsskada.
- Är orsakad av sjukdom, smitta, skada eller symtom som visat sig före försäkringens ikraftträdande, oavsett om diagnos kunnat fastställas först därefter, eller följer därav.
- Har samband med missbruk av alkohol, narkotiska medel, sömn- eller läkemedel.
- Är orsakad av ryggs- eller nackbesvär eller följer därav som genom objektiva fynd inte kan påvisas genom magnetisk resonanstomografi, datortomografi, röntgen eller motsvarande.
- Uppkommit efter eller föranletts av kirurgiska ingrepp eller behandlingar som inte är medicinskt nödvändiga.

### 7.3.3 Krav vid nedsatt arbetsförmåga

- Du ska regelbundet och fortlöpande behandlas av legitimerad läkare för den sjukdom eller olycksfallsskada som orsakat den nedsatta arbetsförmågan samt erhålla ersättning från Försäkringskassan.
- Du ska lämna intyg från behörig och ojävig psykiater/psykolog vid skada orsakad av psykiska sjukdomar och syndrom samt beteendestörningar. Dessa har diagnoskod F00-F99 enligt ICD-10, som är en allmän klassifikation av sjukdomar. Exempel på dessa diagnoser är depression, utmattningssyndrom, stressrelaterade besvär och ångestsyndrom.

## 8. Skadeanmälan, utbetalning av ersättning och ersättningsregler

### 8.1. Skadeanmälan

Du ska, utan dröjsmål, anmäla skadan till Trygg-Hansas Skadecenter Affinity på nedan angivet sätt och inom de frister som anges under avsnitt under punkt 9.2 Preskription.

Skadeanmälan kan med fördel göras digitalt. Mer information om hur du anmäler en skada finner du nedan angivna hemsida hos Trygg-Hansa.

Vid begäran om ersättning ska de handlingar som Trygg-Hansa vid var tid behöver för att kunna bedöma rätten till ersättning bifogas.

**Avdelning:** Skadecenter Affinity  
**Webb:** <https://affinity.trygghansa.se>  
**Mejl:** [affinity@trygghansa.se](mailto:affinity@trygghansa.se)  
**Telefon:** 010 – 219 12 19

### 8.2 Utbetalning av ersättning

Ersättningen från försäkringen utbetalas av Trygg-Hansa. Sedan beslut om ersättning fattats ska utbetalning ske senast 15 dagar förutsatt att den som begär ersättning har fullgjort de åtgärder som angivits för utbetalning och lagt fram den utredning som skäligen kan begäras för att fastställa Trygg-Hansas betalningsskyldighet.

## 9. Generella ersättningsregler

### 9.1 Dokumentationskrav

På vår begäran ska du tillhandahålla den dokumentation och information som vi anser nödvändig för att avgöra om ersättning ska betalas ut och isåfall vilket belopp. Trygg-Hansa är inte skyldigt att betala ersättning förrän vi har fått den begärda dokumentationen.

### 9.2 Preskription

Du förlorar din rätt till försäkringsersättning eller annat försäkringsskydd om du inte väcker talan mot Trygg-Hansa inom 10 år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Har du anmält skadan till Trygg-Hansa inom denna tid har du alltid minst sex månader på dig att väcka talan vid domstol sedan Trygg-Hansa tagit slutlig ställning till anspråket.

## 10. Regler i särskilda fall

### 10.1 Krigsskada

Försäkringen gäller inte för skada som direkt eller indirekt är orsakad av krig (oavsett om de har förklarats eller inte), terrorism, krigsliknande handlingar, cyberkrigföring, IT-terrorism, brott mot neutralitet, inbördeskrig, upplopp eller oroligheter, uppror eller revolution; Dessutom gäller försäkringen inte för konsekvenser av främmande makts krigshandling mot ditt land.

### 10.2 Terrorhandling

Med terrorhandling avses en skadebringande handling som är straffbelagd där den begås eller där skadan uppstår, och som framstår att vara utförd i syfte, att:

Allvarligt skrämja en befolkning,

Otillbörligen tvinga offentliga organ eller en internationell organisation att genomföra eller avstå från att genomföra en viss åtgärd eller allvarligt destabilisera eller förstöra de grundläggande politiska, konstitutionella och ekonomiska eller sociala strukturerna i ett land eller i en internationell organisation.

### 10.3 Naturkatastrof

Försäkringen gäller inte skada vars uppkomst eller omfattning direkt eller indirekt orsakats av en naturkatastrof. Med naturkatastrof menas händelser såsom jordbävningar och orkaner, som är av sådan omfattning att lokala räddningsstyrkor inte klarar av att hantera situationen själva utan behöver nationell eller internationell assistans.

### 10.4 Strejk, myndighetsingripande med mera

Försäkringen gäller inte skada vars uppkomst eller omfattning direkt eller indirekt orsakats av eller står i samband med myndighetsingripande, strejker, lockouts, blockader, beslagläggande, nationaliseringar, epidemier och pandemier.

### 10.5 Atomskada och liknande

Försäkringen gäller inte för skada som direkt eller indirekt, oaktat om det var avsiktlig eller oavsiktlig spridning av nukleära, biologiska, kemiska eller biokemiska agens eller material samt radioaktiva, giftiga, explosiva eller andra farliga egenskaper hos någon kärnanordning eller komponent därav.

Försäkringen omfattar dock händelser som orsakas av eller inträffar i samband med kärnreaktioner som används för normala industriella, medicinska eller vetenskapliga ändamål. Användningen måste följa gällande bestämmelser och får inte vara relaterad till drift av reaktor eller accelerator.

## 10.6 Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som kan uppstå om utredning, reparation eller utbetalning fördröjs p.g.a. krig, krigsliknande händelse, myndighetsingripande, strejk, lockout, blockad eller liknande händelse.

## 10.7 Internationella sanktioner

Om en lag eller resolution som gäller för Trygg-Hansa vid starten av denna försäkring, eller som träder i kraft senare, och som gör det olagligt för Trygg-Hansa att tillhandahålla försäkringsskydd till dig, eftersom det då skulle strida mot en sanktion som antagits av Förenta nationerna (FN), Europeiska unionen (EU), Storbritannien eller USA, kommer Trygg-Hansa inte att tillhandahålla något försäkringsskydd och har inget ansvar gentemot dig, i den mån det skulle strida mot en sådan sanktion.

## 11. Allmänna bestämmelser

### 11.1 Försäkringsavtalslagen och lagrum

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

### 11.2 Efterskydd

Försäkringen gäller inte med något efterskydd.

### 11.3 Fortsättningsförsäkring

Rätt till fortsättningsförsäkring ingår inte.

### 11.4 Räntebestämmelser

Sker utbetalning senare, betalas dröjsmålsränta enligt räntelagen. Härutöver ansvarar Trygg-Hansa inte för förlust som kan uppstå om utredning rörande försäkringsfall eller utbetalning fördröjs. Dröjsmålsränta betalas inte om dröjsmålet beror på krig eller politiska oroligheter. Dröjsmålsränta betalas inte om den skulle understiga 0,25 procent av prisbasbeloppet för det år ersättningen betalas ut. Trygg-Hansa svarar inte för skada som kan uppstå om utredning rörande försäkringsfall eller utbetalning fördröjs på grund av krig, politiska oroligheter, lagbud, myndighetsåtgärder eller stridsåtgärder i arbetslivet. Förbehållet avseende arbetsmarknadskonflikt gäller även om Trygg-Hansa vidtagit eller är föremål för konfliktåtgärd.

### 11.5 Betalning av premien

Premien betalas av försäkringstagaren Defentry dvs. du som försäkrad behöver inte betala premie till Trygg-Hansa.

### 11.6 Försäkringstid och förnyelse av försäkringen

Försäkringstiden är en månad i taget från och med det att du anslöts till försäkringen, det vill säga när du blev ny kund eller är existerande kund hos Svensk Kraft.

Vid försäkringstidens utgång förnyas försäkringen automatiskt för ytterligare en månad så länge du är kund hos och har ett elavtal hos Svensk Kraft, samt om inte annat framgår av avtalet eller omständigheterna. Förnyelse sker dock inte om försäkringen vid försäkringstidens utgång har sagts upp av försäkringstagaren Defentry att upphöra vid denna tidpunkt eller om du har valt att inte delta i grupp-försäkringen.

### 11.7 Uppsägning av försäkringen

Försäkringstagaren, Defentry, har ensam rätt att ingå avtal med Trygg-Hansa om ändring eller upphörande av försäkringen och att mottaga uppsägning av försäkringsavtalet. Uppsägning som skett av försäkringstagaren eller Trygg-Hansa gäller för samtliga försäkrade gruppmedlemmar. Trygg-Hansa får säga upp försäkringen för den

enskilda gruppmedlemmen att upphöra under försäkringstiden, om den försäkrade grovt har åsidosatt sina förpliktelser mot Trygg-Hansa eller om det finns andra synnerliga skäl. Vår uppsägning blir gällande 14 dagar efter den dag då vi avsänt skriftligt meddelande till försäkrad.

### 11.8 Återköp

Försäkringen har inget återköpsvärde och kan inte utmätas.

### 11.9 Upplyningsplikt

Du är skyldig att på Trygg-Hansas begäran lämna upplysningar som kan ha betydelse för frågan om försäkring ska meddelas eller förnyas. Du ska ge riktiga och fullständiga svar på Trygg-Hansas frågor. Om du uppsåtligt eller av oaktsamhet som inte är ringa, lämnat oriktiga eller ofullständiga uppgifter av betydelse för försäkringen, kan det medföra att Trygg-Hansa säger upp försäkringen för upphörande eller ändring och att Trygg-Hansa blir fritt från ansvar för inträffade försäkringsfall. Har du i övrigt vid fullgörande av upplyningsplikten förfarit svikligt eller i strid mot tro och heder kan försäkringsavtalet bli ogiltigt. Inbetald premie för tid fram till den tidpunkt som försäkringen upphör att gälla eller ändras återbetalas inte.

### 11.10 Tillsynsmyndighet

Trygg-Hansa står i egenskap av filial till ett danskt försäkringsbolag i första hand under tillsyn av Finanstilsynet i Danmark, finanstilsynet.dk. Därutöver står den svenska filialen även under tillsyn av Finansinspektionen i Sverige, fi.se. Vad gäller marknadsföring står Trygg-Hansa även under tillsyn av Konsumentverket i Sverige, konsumentverket.se.

### 11.11 Gemensamt skaderegister (GSR)

Trygg-Hansa äger rätt att i ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR) registrera anmälda skador i anledning av denna försäkring. Personuppgiftsansvarig för GSR är Skadeanmälningsregister (GSR) AB, Box 24171, 104 51 Stockholm. Se gsr.se för mer information om den behandling av uppgifter som förekommer i registret.

### 11.12 Återkrav

I den mån felaktig betalning av försäkringsersättning har skett, är mottagaren skyldig att genast på anmodan återbetala beloppet till Trygg-Hansa, även om mottagaren inte varit medveten om att betalningen varit felaktig.

### 11.13 Dubbelförsäkring

Om samma intresse har försäkrats mot samma risk hos flera försäkringsbolag, är varje försäkringsbolag ansvarigt mot försäkringstagaren som om det bolaget ensamt hade meddelat försäkring. Försäkringstagaren har dock inte rätt till högre ersättning sammanlagt från bolagen än som svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skadan, fördelas ansvarigheten mellan försäkringsbolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen. Om försäkrat intresse även omfattas av annan försäkring och det i den andra försäkringen finns förbehåll vid dubbelförsäkring gäller samma förbehåll i denna försäkring.

### 11.14 Regress

I den mån Trygg-Hansa har betalat ersättning övertar Trygg-Hansa försäkrads rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadefallet. Om försäkrad, efter det att skadefall har inträffat, avstår från sin rätt till ersättning av annan begränsas Trygg-Hansas ersättningskyldighet i motsvarande mån och betald försäkringsersättning ska återbetalas till Trygg-Hansa.

### **11.15 Uppdatering/ändring av kontaktuppgifter och annan information**

Det är ditt ansvar att upplysa Trygg-Hansa om ändrade/uppdaterade person- och kontaktuppgifter och informera oss om något ändras om försäkrad som har konsekvens för försäkringsavtalet.

### **11.16 Försäkringsgivare**

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.

### **11.17 Försäkringstagare**

Defentry AB, org. nr. 559016-3217, Box 16406, 103 27 Stockholm.

### **11.18 Gruppföreträdare**

Svensk Kraft AB, org. nr. 559214-9073, Drottninggatan 26 1TR, 111 51 Stockholm.

### **11.19 Gruppmedlem**

Gruppmedlem är du som är kund hos Svensk Kraft och har ett elavtal hos dem.

### **11.20 Valuta**

Alla belopp i försäkringsvillkoret avser svenska kronor (SEK).

## **12. Sammanfattning av integritetspolicy**

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

## **13. Om du inte tycker som vi**

Vår målsättning är nöjda kunder och det är värdefullt för oss att få ta del av dina synpunkter, oavsett om du är nöjd eller anser att det finns områden där vi kan bli bättre. Vår förhoppning är att ditt ärende ska kunna klaras upp genom en dialog mellan oss.

### **I första hand - kontakta skadeavdelningen**

Vänd dig först till den skadereglerare som har hand om ärendet. Ett samtal kan ofta ge kompletterande upplysningar och eventuella missförstånd kan klaras upp. Tycker du inte att du fått rättelse, vänd dig då till skadereglerarens närmaste chef. Om du efter förnyad kontakt med oss ändå inte är nöjd finns följande möjligheter att få ärendet prövat på nytt. Du kan kontakta oss genom att mejla till [affinity@trygghansa.se](mailto:affinity@trygghansa.se) (ange "klagomål" i rubriken) eller skriva till Trygg-Hansa, Skadecenter Affinity, Klagomål, 102 26 Stockholm.

### **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 Överprövningsnämnden genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi

ber dig att i ditt klagomål beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer.

Du når Klagomålsansvarig genom att mejla till [klagomal.affinity@trygghansa.se](mailto:klagomal.affinity@trygghansa.se), eller vill du hellre skriva ett brev är adressen: Trygg-Hansa, Skadecenter Affinity, Klagomålsansvarig, 106 26 Stockholm. Nämnden är fristående från skade- och säljorganisationen och består av en representant från Trygg-Hansa som är ordförande och en Kundombudsman. Nämnden prövar både konsument- och företagsärenden och sammanträder ungefär var fjärde vecka. Du kan inte personligen närvara vid nämndsammanträdet men Kundombudsmannen har till uppgift att ta till vara dina intressen och framföra dina synpunkter.

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

## **14. Andra vägar för rådgivning och prövning 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, se [konsumenternas.se](http://konsumenternas.se) eller ring 0200-22 58 00.

### **Hallå Konsument**

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

### **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, [arn.se](http://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 av den försäkrade på särskild ansökningsblankett som återfinns på [forsakringsnamnder.se](http://forsakringsnamnder.se). För mer information kan du skriva till Personförsäkringsnämnden, Nämndskansliet, 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.