

Kunde- og forbrukerinformasjon om Tryg

Gjelder fra 1. Mai 2023

Generell kundeinformasjon

Om Tryg

Forsikringen er dekket i Tryg Forsikring, Postboks 365, 1326 Lysaker, Foretaksregisteret NO 989 563 521 MVA, filial av Tryg Forsikring A/S, Erhvervsstyrelsen CVR-nr. 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark. Tryg benevnes heretter som Selskapet.

Elektronisk kommunikasjon

Informasjon og kommunikasjon med Tryg's kunder kan foregå elektronisk. Det vil si at kommunikasjonen for eksempel vil kunne skje via e-post, Tryg's kundesider 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 Tryg på telefon 55 17 29 18 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 forsikring

Ved salg av skadeforsikring skal din bank informere, veilede og legge til rette for at du som kunde kan vurdere forsikringstilbudet.

Vederlag og avlønning

Tryg og bankens sine ansatte mottar fast lønn, provisjon eller bonus.

Forsikringsvilkår

Forsikringsvilkårene er tilgjengelige på bankens 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

Tryg 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, på tryg.no kan du lese mere hvilke klagemuligheter du har som kunde i Tryg.

Tryg ønsker å finne en god løsning

Dersom du ikke er enig i Tryg's avgjørelse, ønsker vi at du først kontakter Skadeavdelingen 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 Skadeavdelingen, 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 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

Kontakt Tryg

Du kan kontakte Tryg på telefon 55 17 29 18 eller via kort@tryg.no.

Tilleggsinformasjon til forbrukere

(gjelder ikke bedrifter og andre næringslivskunder)

Angrerett

For forsikring som ikke er automatisk inkludert dvs. om du har tegnet din forsikring individuelt via din bank, har du rett til å angre på kjøpet av din forsikring. Du må gi din bank melding om bruk av angreretten innen fristen.

Det kan du gjøre på hvilken som helst måte. Det anbefales at du bruker din banks angrerettskjema. Du har overholdt fristen dersom du har sendt meldingen innen fristens utløp (for eksempel postlagt angreskjemaet eller ved å kontakte banken per telefon alternativt e-post). Du vil motta angrerettskjema ved kjøp av forsikring. Du kan også finne dette på din banks hjemmeside.

Forsikringen avsluttes fra den datoen du sender skjemaet, eller informerer banken om at angreretten benyttes. Bankene vil da avslutte din forsikringsavtale i Tryg, og du må selv sørge for å opprette evt. 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. Sørg derfor for å opprette evt. nye forsikringer i et annet selskap etter at du har benyttet angreretten. Du finner også informasjon om angrerett på din banks hjemmeside.

Hvilket språk Tryg benytter

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

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

Har du tegnet individuell forsikring kan du 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 sikredes manglende medvirkning til gjennomføring av kundetiltak i henhold til hvitvaskingsloven. Hvis forsikringen opphører i forsikringstiden, tilbakebetales det som er betalt for mye.

Fjernsalg - lovgivning

Banken sin distribusjon av forsikring og Tryg og bankens 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 som tegnes individuelt må betales på den måte som du har avtalt med banken. Kontakt din bank for mere informasjon om tilgjengelige betalingsordninger.

Opplysningenes varighet

Ved tegning av individuell forsikring via banken som du finner på bankens nettsider, 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