

Feriebolig Afbestillingsforsikring

Betingelser nr. 5050202

Gyldig fra den 1. okt. 2022

Indholdsfortegnelse

Kontakt.....	2
Introduktion.....	3
1. Afbestilling.....	4
2. Ødelagt ferie.....	6
3. Indbo.....	7
Generelle bestemmelser.....	8
Definitioner.....	13

Kontakt

Har du spørgsmål?

Hvis du har spørgsmål til din forsikring, dine tilvalgsmuligheder m.v., kan du døgnet rundt søge svar online på vores hjemmeside. Du er også velkommen til at kontakte vores Kundeservice - Online døgnet rundt på www.erv.dk.

Via telefon eller email: mandag - fredag.

Du finder vores åbningstider på www.erv.dk.

Kontakt Kundeservice

Site: www.erv.dk

Telefon: +45 33 25 25 25

Email: info@erv.dk

Er din skade ikke akut, kan du kontakte vores Skadeafdeling.

Du kan anmelde din skade via www.erv.dk eller ved at ringe til os.

Kontakt skadeafdeling (ikke akut hjælp)

Site: www.erv.dk

Telefon: +45 33 25 25 25

Email: skade@erv.dk

Introduktion

Når du læser betingelserne, skal du huske at:

1. Forsikringsbetingelserne bør læses sammen med forsikringspolice/reservationsbekræftelsen, som sammen udgør forsikringsaftalen.
2. Bemærk, at dækning 4-7 kun gælder, hvis angivet i din forsikringspolice/reservationsbekræftelse.
3. I slutningen af forsikringsbetingelserne findes en definition af alle ord, som er skrevet med *kursiv*.
4. Under **Generelle bestemmelser** finder du information om den påkrævede dokumentation i tilfælde af en skade.

Forsikringsgiver

ERGO Forsikring A/S, herefter kaldet ERGO Forsikring.

Frederiksbergs Allé 3
DK-1790 København V
CVR nr.: 62940514

Forsikringsgiveren er under tilsyn af Finanstilsynet.

A. Hvem kan tegne forsikringen, og hvem kan forsikres?

Personer over 18 år og som ved køb af forsikringen har permanent opholdstilladelse i EU/EØS kan tegne forsikringen. Forsikringen kan højst tegnes for tyve (20) personer, og dækker den der tegner forsikringen samt op til nitten (19) *medforsikrede*. Personerne, der er omfattet af policen/bekræftelsen, er forsikret i overensstemmelse med disse forsikringsbetingelser og benævnes "du".

B. Hvornår skal forsikringen tegnes?

Forsikringen skal tegnes senest to (2) dage efter betaling af depositum eller det fulde beløb for *indlogeringen*. Forsikringen kan dog ikke tegnes senere end tre (3) dage før *lejeperioden* begynder. Forsikring, der ikke er tegnet i overensstemmelse med disse forsikringsbetingelser, er ikke gyldig, og eventuelt betalt præmie vil blive refunderet.

C. Hvor gælder forsikringen?

Forsikringen gælder inden for EU/EØS.

1. Afbestilling

1.1 Hvornår dækker forsikringen?

Forsikringen dækker, når forsikringspolice/reservationsbekræftelsen udstedes, forudsat at betaling for forsikringen er gennemført i overensstemmelse med betalingsvilkårene fra udbyderen af *indlogeringen*. Forsikringen ophører, når du har tjekket ind på stedet for *indlogeringen*.

1.2 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen dækker afbestillingsomkostningerne, som kan opkræves ifølge afbestillingsreglerne hos udbyderen af *indlogeringen*, hvis formålet med at leje *indlogeringen* ikke kan gennemføres på grund af:

- *Akut opstået sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos dig, et nært familiemedlem, en medforsikret eller en, du skulle besøge.*
- Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i egen virksomhed umiddelbart inden udrejse fra Norden.
- Brand, oversvømmelse, indbrud eller stormskade i eller på din private bolig eller virksomhed umiddelbart inden udrejse fra Norden.
- At du skal til reeksamen, som følge af at du ikke består, eller på grund af *akut sygdom eller tilskadekomst* må melde afbud til en eksamen på et tilmeldt SU-berettiget fuldtidsstudie. Det er en forudsætning, at *indlogeringen* blev købt forud for tidspunktet for eksamen, og at reeksamen holdes i indlogeringsperioden eller op til to uger efter planlagt hjemkomst.
- At du af medicinske grunde ikke er i stand til at få en vaccination, som bliver indført i forsikringsperioden og efter bestilling af rejsen og som er et krav for indrejse i det land, du skal rejse til.
- Uventet sygdom eller komplikationer for moder og/eller ufødt barn opstået under eller som en følge af graviditet og fødsel.
- At du på grund af graviditet ikke kan blive vaccineret af helbredshensyn til fostret. Det er en betingelse, at du ikke var gravid, da du købte *indlogeringen*.
- Arbejdsgivers uventede opsigelse eller lockout af dig. Opsigelse eller lockout skal ske i forsikringsperioden og mindre end 3 måneder inden afrejsen.
- At du starter nyt job i forbindelse med uventet opsigelse fra tidligere arbejdsgiver, og det betyder, at du ikke har mulighed for at holde ferie i *indlogeringens* varighed.
- Skilsmisse, separation eller ophør af samliv. Ved ophør af samliv er det en betingelse, at du og din samlever har haft samme folkeregisteradresse i minimum 12 måneder forud for samlivets ophør.
- At du ikke kan få et medicinsk forhåndstilsagn fra ERGO Forsikring, der er nødvendigt for at købe en rejseforsikring. Det er en betingelse, at lidelserne der medfører, du ikke kan få et medicinsk forhåndstilsagn, ikke var til stede da du købte *indlogeringen* og afbestillingsforsikringen.
- At du ikke kan påbegynde eller gennemføre en bil- eller campingferie, fordi din bil eller campingvogn bliver ramt af en skade, der er omfattet af en almindelig kaskoforsikring og forhindrer brug af din bil eller campingvogn under rejsen. Forsikringen dækker alene skadetilfælde opstået de sidste 8 dage før afrejsen på betingelse af skaden ikke kunne udbedres før afrejse.

VIGTIGT:

- Det er en forudsætning, at hele *indlogeringen* afbestilles før der kan opnås dækning i henhold til forsikringen
- Hændelsen, der ligger til grund for afbestillingen, skal være indtruffet, efter forsikringen blev tegnet.
- Du skal på tilfredsstillende vis kunne dokumentere afbestillingsgrunden med en erklæring fra en uvildig læge, politi, arbejdsgiver, offentlig myndighed eller lignende. Afbestillingsgrunden skal tydeligt fremgå af dokumentet. Evt. gebyr for dokumentation betales ikke af ERGO Forsikring.
- Kontakt til udstederen af erklæringen skal ske, før den forventede indtjekning i *indlogeringen*.
- Der kan kun tegnes én forsikringspolice pr. person/gruppe/*indlogering*.

1.3 Maksimal dækning

Den maksimale dækning fremgår af forsikringspolice/reservationsbekræftelsen.

1.4 Begrænsninger/undtagelser

Du vil ikke modtage erstatning:

- hvis dine *medforsikrede* vælger at benytte *indlogeringen*.
- hvis afbestillingsgrunden var kendt eller forventelig, da du bestilte *indlogeringen*.
- hvis erstatning kan kræves fra anden part i henhold til rejsevilkårene, lovbestemmelser, konventioner eller rejsegaranti.
- hvis erstatning er blevet udbetalt af anden forsikring.
- for *indlogering*, som aflyses af udbyderen af *indlogeringen*.
- for udgifter til lægeerklæringer, journaler osv.
- hvis afbestillingsgrunden er en allerede eksisterende sygdom, hvor der er oplevet symptomer og/eller er modtaget behandling inden for to (2) måneder før tidspunktet for køb af forsikringen.
- hvis afbestillingsgrunden skyldes graviditet og fødsel fra graviditetsuge 37 (37+0).
- hvis din læge har advaret dig mod at rejse på tidspunktet for bestilling af *indlogeringen*.
- i tilfælde af konkurs eller indgreb fra myndigheder.
- hvis afbestillingsgrunden er, at nødvendige foranstaltninger for at rejse til *indlogeringen* ikke er blevet truffet, f.eks. pas, visum, vaccinationer eller lignende.
- i tilfælde af strejke.
- hvis afbestillingsgrunden er *pandemi*.

2. Ødelagt ferie

2.1 Hvornår gælder forsikringen?

Forsikringen gælder i *lejeperioden*.

2.2 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen dækker ødelagt ferie, hvis du og dine *medforsikrede* er nødsaget til at forlade *indlogeringen* i resten af *lejeperioden* på grund af:

- *Akut opstået sygdom, tilskadekomst* eller dødsfald hos dig, et *nært familiemedlem* eller en *medforsikret*.
- *Anden pludselig og uventet hændelse*, som påvirker dig på en måde, så du ikke med rimelighed kan gennemføre den planlagte *indlogering*, f.eks. hvis din ferie inddrages, dit hjem skades ved brand, oversvømmelse eller indbrud, eller dit kæledyr bliver alvorligt syg eller dør.

Forsikringen dækker udgifterne til *indlogeringen* pr. dag, og erstatningen beregnes på baggrund af antallet af hele dage, som er blevet ødelagt, inklusive afrejsedagen fra *indlogeringen*. Den oprindeligt planlagte *lejeperiode* og pris bruges til at beregne prisen pr. dag.

- *Akut opstået sygdom, tilskadekomst* eller dødsfald skal dokumenteres af en kvalificeret, uvildig læge, som kan bekræfte diagnose eller dødsfald.
- Afrejsedagen fra *indlogeringen* skal bekræftes af udbyderen af *indlogeringen*.
- Øvrig årsag til afbrydelse af ophold skal dokumenteres af politi, arbejdsgiver, offentlig myndighed eller lignende. Årsagen skal tydeligt fremgå af dokumentet.

2.3 Maksimal dækning

Erstatningen er prisen for *indlogeringen* pr. resterende dag af *lejeperioden*, dog maksimalt den totale pris for lejen. Erstatningen beregnes fra og med den dag, hvor du og dine *medforsikrede* forlader *indlogeringen*.

VIGTIGT:

Det er en forudsætning, at alle forlader *indlogeringen* før der kan opnås dækning for ødelagt ferie.

2.4 Begrænsninger/undtagelser

Forsikringen dækker ikke ødelagt ferie, hvis:

- Hvis du genoptager *indlogeringen*.
- Begivenheden der er årsag til afbrydelse af *indlogeringen*, allerede inden påbegyndelse af *indlogeringen* var indtrådt eller med rimelighed kunne forudses.
- Hvis dine *medforsikrede* fortsat vælger at benytte *indlogeringen*.
- Hvis den planlagte *indlogering* afbrydes pga. *pandemi*.

3. Indbo

3.1 Hvornår dækker forsikringen?

Forsikringen dækker i *lejeperioden*.

3.2 Hvad dækker forsikringen?

Hvis du er forpligtet til at betale erstatning for ødelagt *indbo* jf. lejeaftalen og i overensstemmelse med gældende love i det land, hvor skaden sker, dækker forsikringen skader på *indbo* i *indlogeringen*, inklusive skader på glas, sanitetsporcelæn og køkkenbordplader.

3.3 Maksimal dækning

Forsikringen dækker maksimalt op til 75.000 kr. for skader på *indbo* i hele *lejeperioden*. Dog dækkes skader på glas, sanitetsporcelæn og køkkenbordplader maksimalt op til 8.000 kr. Der er en selvrisiko på 500 kr. pr. skade på *indbo*.

3.3.1 Anerkendelse af erstatningsansvar og udbetaling af erstatning

ERGO Forsikring er kun forpligtet til at erstatte udgifter godkendt af ERGO Forsikring. Din anerkendelse af erstatningsansvar er således ikke bindende for ERGO Forsikring. Ved at anerkende erstatningsansvar uden at have fået godkendelse fra ERGO Forsikring risikerer du selv at skulle betale for skaderne.

Sådan beregnes erstatningen:

- a) Erstatningen for totalødelagte genstande beregnes således: *Indbo*, som er mindre end to år gammelt, og som var ubeskadiget, inden skaden opstod, erstattes med genanskaffelsesværdien på tilsvarende nyt *indbo*. For *indbo*, som er ældre end to år, tilregnes en reduktion på 10 % pr. år af værdien på tilsvarende nyt *indbo* fra tidspunktet, hvor *indboet* blev købt.
- b) ERGO Forsikring kan vælge at få det ødelagte *indbo* repareret, udbetale et beløb svarende til reparationsudgifterne eller udbetale et beløb svarende til værdiforringelsen. Hvis *indboet* ikke kan repareres, skal det efter anmodning sendes til ERGO Forsikring. Når der er udbetalt erstatning, tilhører *indboet* ERGO Forsikring.

3.4 Begrænsninger/undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

- normalt slid, skrammer, snavs eller gradvis forringelse.
- tyveri begået af dig, en *medforsikret* eller gæster.
- ansvar for skader som følge af forsætlige eller groft uagtsomme handlinger eller forsømmelser.
- ansvar for skader som følge af den forsikredes selvforskyldte beruselse eller påvirkning af narkotika, hvis beruselsen/påvirkningen er en medvirkende årsag til skaden.
- skader forårsaget af kæledyr.
- skader som følge af brug af alle slags motorkøretøjer, herunder biler, campingvogne, trailere eller fly.
- skader på cykler.
- skader på maritime fartøjer, herunder surfbræt, windsurfbræt, robåde, kanoer og kajaker og tilhørende dele.
- kosmetiske skader på vinduer, håndvaske og kar, herunder spabade og boblebade.
- skader på svømmebassiner og vandet deri.
- skader på saunaer.
- hvis erstatning er blevet udbetalt af anden forsikring.

Generelle bestemmelser

Begrænsninger

Hvis selvforskyldt beruselse er den væsentligste eller en medvirkende årsag til skaden, kan erstatningen nedsættes eller helt bortfalde.

Generelle undtagelser

Forsikringen dækker ikke udgifter, som – uden hensyntagen til forsikredes sindstilstand eller tilregnelighed – vedrører, skyldes eller er opstået direkte eller indirekte som følge af:

- a) En kriminel handling udført af forsikrede, hans/hendes arving eller arvtager.
- b) Forsætlige eller groft uagtsomme handlinger eller forsømmelser fra forsikrede.
- c) Alkohol-, narkotika- eller medicinmisbrug, deltagelse i slagsmål, selvforskyldt påvirkning af narkotika og andre rusmidler, selvmord eller selvmordsforsøg.
- d) Deltagelse i *videnskabelige ekspeditioner*.
- e) Aktiv deltagelse i krig, oprør eller lignende.
- f) Indirekte tab.
- g) Strejke, lockout, arrest, beslaglæggelse eller anden foranstaltning af offentlig myndighed, medmindre andet fremgår under den enkelte dækning.
- h) I tilfælde, hvor forsikrede modsætter sig eller ikke følger de af ERGO Forsikring angivne anvisninger.
- i) Motorløb, ekstremsport og bjergbestigning.
- j) Skader, der var forventelige inden *lejeperiodens* begyndelse.
- k) *Medicinske rejser*.

Herudover dækker forsikringen ikke, når det er i strid med umiddelbart gældende specifikke eller generelle handelsrestriktioner, herunder økonomiske eller finansielle restriktioner, samt yderligere sanktioner eller embargoer, der er vedtaget af EU, USA eller Danmark, medmindre ovennævnte foranstaltninger er vedtaget i strid med gældende EU-lov eller danske retsregler. Der kan ydermere i forbindelse med internationale sanktioner opstå hindringer for forsikringsgiveren vedr. levering af forsikringsydelsen, herunder men ikke begrænset til, udbetaling af skadeserstatning til skadelidte, eller at levering af tjenesteydelser hindres eller umuliggøres. Forsikringsgiveren eller dennes partner vil i disse tilfælde tilbyde en efter forholdende bedst mulig løsning for parterne.

Præmie

Præmien er baseret på den valgte dækning og de forsikrede summer.

Præmiebetaling

Ved betaling af præmien beregnes og tilføjes eventuel lokal forsikringsafgift/præmieafgift til præmien efter den til enhver tid gældende lov om forsikringsafgifter eller andre eventuelle afgifter til staten i forsikringstagers hjemland.

Præmien skal betales i overensstemmelse med betalingsoplysningerne og betalingsfristerne på opkrævningen eller reservationsbekræftelsen.

Lovvalg og værneting

Lov om forsikringsaftaler gælder for disse vilkår og betingelser, medmindre andet er udtrykkeligt angivet.

Enhver tvist, der måtte udspringe af forsikringsaftalen, skal være underlagt dansk lovgivning og kan afgøres ved Byretten i København.

Dobbeltforsikring

Forsikringen dækker ikke omkostninger og udbetaler ikke erstatning for tab, der allerede er dækket af et andet forsikringsselskab eller kreditkort. Hvert selskab er dog erstatningspligtig over for forsikrede, som var denne virksomhed alene erstatningspligtig, men med ret til regres og fordeling af erstatningspligten mellem forsikringsselskaberne i forhold til det respektive erstatningsansvar.

I tilfælde af skade er forsikrede forpligtet til at oplyse ERGO Forsikring, hvorvidt denne har forsikring hos et andet selskab og/eller er indehaver af et bank- eller kreditkort med forsikringsdækning.

Regres og erstatningsdækning

I det omfang forsikrede har modtaget erstatning i forbindelse med denne forsikring, indtræder ERGO Forsikring i alle forsikredes rettigheder over for tredjemand. Tredjemand er her defineret som private virksomheder og offentlige myndigheder, både inden- og udenlands, som er eller kan være pligtige til at betale erstatning eller bidrage i forbindelse med enhver sag vedrørende en skade dækket af denne forsikring.

Gebyrer

ERGO Forsikring kan opkræve og ændre gebyrer for ydelser og opkrævninger i et sådan omfang, at ERGO Forsikrings reelle udgifter er dækket. Generelle stigninger og nye gebyrer offentliggøres på ERGO Forsikrings hjemmeside og vil først gælde en måned efter, at de er blevet offentliggjort på hjemmesiden.

Urigtige oplysninger

Det er vigtigt, at oplysninger afgivet til ERGO Forsikring, inklusiv helbredsoplysninger, er nøjagtige og korrekte. Forties oplysninger eller afgives forkerte svar, der kan have betydning for ERGO Forsikrings vurdering af en skade, kan erstatningen nedsættes eller helt bortfalde.

Anmeldelse af skade og udbetaling af erstatning

Den forsikrede skal anmelde skaden så hurtigt som muligt ved at udfylde en skadesanmeldelse på vores hjemmeside: www.erv.dk.

Hvis forsikrede ikke har mulighed for at udfylde anmeldelsen online, kan han/hun få en skadesanmeldelse ved at kontakte ERGO Forsikring.

Udover skadesanmeldelsen kræves de følgende dokumenter:

- a) Forsikringspolice eller reservationsbekræftelsen
- b) Afbestilling:
 - 1. Dokumentation, som viser forsikredes del af udgifterne til afbestilling af *indlogeringen* og det specifikke formål med *indlogeringen*.
 - 2. Dokumenter, som viser datoen for og årsagen til afbestillingen, f.eks. lægeerklæring, politirapport osv.
- c) Ødelagt ferie:
 - 1. Lægeerklæring, kopi af lægejournal eller andre dokumenter om sygdom eller skade fra den behandlende læge eller hospital på rejsemålet. Oplysninger om diagnose og behandling skal være inkluderet.
 - 2. Dokumentation, som viser forsikredes del af udgifterne til afbestilling af *indlogeringen* og opholdets tiltænkte længde.
 - 3. Bekræftelse fra udbyderen af *indlogeringen* på afrejsedagen fra *indlogeringen*.
- d) *Indbo*:
 - 1. Dokumentation for køb af og pris på *indboet* eller pris på reparation af *indboet*.
 - 2. Forsikredes skriftlige anerkendelse af skaden.

- e) Afbestilling af event:
 - 1. Dokumentation, som viser forsikredes del af udgifterne til afbestilling af *eventet* og det specifikke formål med *eventet*.
 - 2. Dokumenter, som viser datoen for og årsagen til afbestillingen, f.eks. lægeerklæring, politirapport osv.
- f) Vejhjælp:
 - 1. Dokumentation for hændelsen, som har medført erstatningskravet, f.eks. politi- eller vejhjælpsrapport eller skadesanmeldelse udbyderen af vejhjælp.
 - 2. Kvitteringer for betalte udgifter.
 - 3. Ved billeje en kopi af den originale udlejningskontakt.
- g) Katte- og hundeforsikring:
 - 1. Dyrlægeerklæring, kopi af lægejournal eller andre dokumenter om sygdom eller tilskadekomst fra den behandelende dyrlæge eller dyrehospital på rejsemålet. Oplysninger om diagnose og behandling skal være inkluderet.
 - 2. Kvitteringer for betalte udgifter.
- h) Fritidsudstyr:
 - 1. Dokumentation for hændelsen, som har medført erstatningskravet, f.eks. politirapport eller skadesanmeldelse.
 - 2. Dokumentation for det stjålne eller beskadigede udstyr.
 - 3. Kvitteringer for udgifter til leje.

ERGO Forsikring skal udbetale erstatning senest en måned efter, at den forsikrede har anmeldt skaden og indleveret den dokumentation, vi skal have for at behandle kravet.

Begrænsninger

Hvis der fremsættes krav, som ikke er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, kan erstatningen nedsættes eller helt bortfalde.

Fortrydelsesret

Efter den til enhver tid gældende lov om forsikringsaftaler har du fortrydelsesret.

Der er dog ikke fortrydelsesret for rejseforsikringer, der dækker i op til 30 dage. For rejseforsikringer, der dækker i mere end 30 dage, gælder følgende fortrydelsesret:

Fortrydelsesretten er 14 dage. Fristen regnes fra den dag, hvor du har fået udleveret/tilsendt forsikringsbetingelserne – dog tidligst fra det tidspunkt, hvor du har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået. Hvis du eksempelvis modtager forsikringsbetingelserne mandag den 1., har du frist til og med mandag den 15. Hvis fristen udløber på en helligdag, en lørdag, søndag eller Grundlovsdag, kan du vente til den følgende hverdag.

Inden fortrydelsesfristens udløb skal du meddele 3, at du har fortrudt aftalen. Giver denne meddelelse pr. post, skal du sende brevet inden fristens udløb. Hvis du vil sikre dig bevis for, at du har fortrudt rettidigt, kan du sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

Underretning om, at du har fortrudt aftalen, skal gives til:

ERGO Forsikring
Frederiksberg Allé 3
1790 København V
info@erv.dk

Behandling af personoplysninger og videregivelse af oplysninger

ERGO Forsikring værner om dit privatliv. Vi anvender kun dine person-data til de forsikringsrelaterede formål vi har et lovligt grundlag for og vi opbevarer alene dine data, så længe det kræves, for at vi kan opfylde vores forpligtigelse over for dig som kunde og i henhold til gældende lovgivning.

ERGO Forsikring videregiver kun dine personlige oplysninger til tredjemand, når det har et lovligt formål, som for eksempel at overholde vores aftale med dig. Du har ret til skriftligt og uden omkostninger at få indsigt i, hvilke oplysninger vi har om dig, og hvordan de bliver brugt. Du kan altid kontakte os for at ændre dine oplysninger, f.eks. hvis du ikke længere ønsker vores nyhedsbrev.

Du har ret til at bede os om at slette dine personoplysninger. Vi kan dog ikke slette personoplysninger, som vi i henhold til lov er forpligtede til at beholde. Såfremt vi har sådanne personoplysninger om dig, fortæller vi dig, hvorfor vi ikke kan slette informationen. Læs mere herom på erv.dk.

Adressen er:
ERGO Forsikring
Kundeambassaden
Frederiksberg Allé 3
1790 København V

Rettelse af personnumre kan også fremsendes til ovenstående adresse. I tilfælde af en skade kan ERGO Forsikring udlevere oplysninger, modtaget fra dig som forsikringstager, til ERGO Forsikrings servicekontorer og samarbejdspartnere. Desuden kan ERGO Forsikring anmode om at indhente oplysninger om din helbredstilstand og om foretaget behandling hos de læger og sygehuse, der har behandlet dig. ERGO Forsikring kan bede dig om at underskrive en fuldmagt, som giver ERGO Forsikring ret til at få udleveret læge- journaler og øvrige oplysninger.

Du kan finde vores til enhver tid gældende persondatapolitik på vores hjemmeside. Klik [her](#) for at se persondatapolitikken.

Klager

Hvis du ikke er tilfreds med den service eller afgørelse, du har modtaget, skal du henvende dig til personen, som har behandlet din sag. Hvis du herefter ikke er tilfreds med vores service eller håndtering af din klage, kan du sende en skriftlig klage til Kundeambassaden, som er vores klageansvarlige:

ERGO Forsikring
Frederiksberg Allé 3
1790 København V
Att: Kundeambassaden
kundeambassaden@erv.dk

Hvis du ikke er tilfreds med ERGO Forsikrings håndtering af din klage, kan du henvende dig til følgende instans uden for ERGO Forsikring:

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2, 1
1572 København V
www.ankeforsikring.dk
Telefon: 33 15 89 00 (mellem kl. 10 og 13)

Klagen skal indsendes på et særligt klageskema, som du kan få her:

- ERGO Forsikring
- Ankenævnet for Forsikring
- Forsikring & Pension
Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
+ 45 41 91 91 91 (mellem kl. 10 og 13)

Du skal betale et gebyr til Ankenævnet for Forsikring, når du indsender klageskemaet.

Domstolene

Selv om din sag er blevet behandlet ved Ankenævnet for Forsikring, kan du stadig gå rettens vej. Hjælp til dækning af udgifter til en retssag kan du muligvis få gennem:

- en retshjælpsforsikring eller
- offentlig retshjælp afhængigt af din indkomst.

Overdragelse af rettigheder og erstatningskrav

Ingen kan pantsætte eller på anden måde overdrage sine rettigheder i henhold til forsikringen uden ERGO Forsikrings skriftlige samtykke.

Offentlig dækning

ERGO Forsikring er ikke forpligtet til at dække udgifter, der helt eller delvist er dækket af offentlige myndigheder eller lignende - herunder Rejsegarantifonden, uanset om dækningen er direkte eller indirekte.

Definitioner

Akut opstået sygdom eller tilskadekomst er en pludselig og akut forværring af en persons helbred.

Event (gælder for Event- og billetafbestilling) er *events* købt gennem udbyderen af *indlogeringen*, såsom sportsbegivenheder, koncerter eller kurser.

Indbo er alt inventar/*indbo*, som er en del af det normale udstyr i et privat hjem, og som ikke er indbygget i eller en del af huset eller bygningen/bygningerne.

Indlogering er den lejede *indlogering*/feriebolig, herunder campingområde, som du har tegnet forsikring for.

Lejeperiode er perioden, for hvilken du har lejet *indlogeringen* jf. lejeaftalen/reservationsbekræftelsen. Perioden begynder kl. 00.00 på første lejedag og slutter kl. 23.59 på sidste dag.

Medforsikret/Medforsikrede er personer, som sammen har tegnet forsikringen, og hvis navne er angivet på den samme forsikringspolice.

Medicinske rejser er alle former for rejser, hvis formål er at få behandling på en klinik, hospital eller lignende.

Nært familiemedlem er ægtefælle/samlever/registreret partner, børn, stedbørn, plejebørn, søskende, forældre, svigerforældre, bedsteforældre, børnebørn, svigersøn, svigerdatter, svoger og svigerinde. Forældre og søskende til samlevende og registrerede partnere, under disse vilkår og betingelser, svarer til svigerforældre, svoger og svigerinde.

Pandemi er en epidemi, som forekommer i meget stort omfang på tværs af landgrænser og påvirker et stort antal mennesker.

Videnskabelige ekspeditioner er ekspeditioner til områder, hvor de lokale offentlige myndigheder kræver, at du har en speciel tilladelse for at rejse dertil.

Skadesforsikringsafgift berigtiges efter Lov om afgift af skadesforsikringer.