

# Avbeställningsskydd

## Försäkringsvillkor nr. 50003

Gäller fr.o.m. 1 april 2023

### Innehållsförteckning

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Kontakta oss.....         | 2 |
| Inledning.....            | 3 |
| 1. Avbeställning.....     | 4 |
| Allmänna villkor.....     | 6 |
| Begreppsförklaringar..... | 8 |

# Kontakta oss

## Har du frågor?

På vår hemsida hittar du information om försäkringen, du är också välkommen att kontakta vår kundservice via mejl eller telefon. Vår kundservice är öppen dygnet runt på [erv.se](http://erv.se). Öppettider för telefon finner du på [erv.se](http://erv.se).

### Kontaktuppgifter

Site: [www.erv.se](http://www.erv.se)

Telefon: 0770-457 971

Mail: [info@erv.se](mailto:info@erv.se)

## Om du vill anmäla en skada

En skada anmäler du enklast direkt på [erv.se](http://erv.se), dygnet runt. Du kan även kontakta vår skadeavdelning via telefon, för hjälp med övriga frågor om din skada. Våra öppettider för telefon hittar du på [erv.se](http://erv.se).

### Kontaktuppgifter skadeanmälan

Site: [www.erv.se](http://www.erv.se)

Telefon: 0770-456 918

Mail: [privatskador@erv.se](mailto:privatskador@erv.se)

# Inledning

Tänk på det här när du läser villkoren:

1. Villkoret ska läsas tillsammans med försäkringsbrevet. Tillsammans utgör de försäkringsavtalet. Om särskilda villkor gäller för din försäkring anges detta i försäkringsbrevet.
2. Alla *kursiverade* ord är definierade i slutet av försäkringsvillkoret.

## Försäkringsgivare

Försäkringsgivare för den här försäkringen är ERGO Försäkring A/S, CVR-nr 62 94 05 14, genom ERGO Försäkring Filial, nedan kallad ERGO Försäkring, organisationsnummer 516410-9208. Tillsynsmyndighet är danska Finanstilsynet.

Telefon  
0770-456 900

Besöksadress  
Hantverkargatan 11 B  
SE-112 21 Stockholm

## A. Vem kan teckna försäkringen och vem kan vara försäkrad

Den som tecknar försäkringen måste ha fyllt 18 år och vara stadigvarande bosatt i Sverige, Norge, Danmark, Färöarna eller Grönland. Försäkringen gäller för de personer som anges i försäkringsbrevet som vid försäkringens tecknande var stadigvarande bosatta inom EU / EES. Försäkrade enligt dessa villkor är de personer som namnges i försäkringsbrevet, nedan kallade "du".

## B. Vad kan försäkras

Du kan försäkra *resor*, biljetter, boende, hyrbil, kursavgifter eller andra *evenemang* som erbjuds till allmänheten och är prissatta enligt en fast prislista. Endast en försäkring kan tecknas per person och *resa/eventemang*.

## C. När försäkringen ska tecknas

Försäkringen ska tecknas samtidigt som *resan* eller *evenemanget* bokas, dock senast två dagar efter betalning av handpenningen eller *resans/eventemangets* fulla pris, i de fall handpenning inte betalas, om inte annat avtalats med ERGO Försäkring.

Försäkring som inte tecknats i enlighet med dessa villkor är inte gällande och eventuell inbetald premie återbetalas.

## D. När gäller försäkringen

Försäkringen gäller från utfärdandet av försäkringsbrevet, under förutsättning att försäkringspremien betalas enligt de villkor som anges i fakturan / försäkringsbrevet. Försäkringen upphör att gälla när *resan/eventemanget* påbörjats. *Resan* har påbörjats när du har checkat in på flygplats / buss / tåg / hamnterminal. *Evenemanget* har påbörjats när du har passerat entrén till *evenemanget*.

# 1. Avbeställning

## 1.1 Vad försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för din andel av de avbeställningskostnader som ska betalas enligt arrangörens gällande avbeställningsvillkor, om du eller en *medförsäkrad* är förhindrad att delta i en *resa* eller ett *evenemang* eller om syftet med *resan/eventemanget* inte kan fullföljas på grund av:

- a) Dödsfall, allvarlig *akut sjukdom eller olycksfall* som drabbar dig, *medresenär* eller den du ska besöka.
- b) Dödsfall eller allvarlig *akut sjukdom* som drabbar *nära anhörig* som inte ska med på *resan*.
- c) Avtalsstridig arbetsnedläggelse, s.k. olovlig strejk, i företag som du äger, som utbryter omedelbart före planerad utresa från Norden.
- d) Brand, översvämning, inbrott eller stormskada i eller på din privata bostad eller ditt företag som inträffar omedelbart före planerad utresa från Norden.
- e) Att du, vid studiemedelsberättigade heltidsstudier, måste göra omtentamen, till följd av att din första tentamen inte blivit godkänd, eller för att du, på grund av *akut sjukdom eller olycksfall*, inte kunnat genomföra tentamen. En förutsättning för ersättning är att *resan* bokades och betalades innan din icke godkända tentamen och att nästkommande tentamen äger rum under *resan* eller upp till två veckor efter din planerade hemkomst från *resan*.
- f) Att du av medicinska skäl inte kan genomföra en vaccination som, inom försäkringsperioden och efter bokning av *resan*, införts som ett krav för inresa till det land som du ska resa till.
- g) Att du på grund av graviditet inte kan vaccineras då det skulle innebära en hälsorisk för fostret. Det är en förutsättning att du inte var gravid när du köpte *resan*.
- h) Öväntad sjukdom eller komplikationer för modern och/eller fostret som uppstår under eller till följd av graviditet eller förlossning.
- i) Att du blir oväntat uppsagd från din anställning alternativt utestängd från din arbetsplats genom en lockout. Uppsägningen eller lockouten ska ske under försäkringsperioden och tidigast 3 månader före avresa.
- j) Att du, i samband med oväntad uppsägning från din tidigare anställning, börjar på ett nytt jobb och detta innebär att du inte har möjlighet att ta ut semester under hela den planerade *resan*.
- k) Ansökan om skilsmässa eller upphörande av samboförhållande. Vid upphörande av samboförhållande krävs det att du och din sambo har haft samma folkbokföringsadress i minst 12 månader innan upphörandet av samboförhållandet.
- l) Att du inte kan påbörja eller genomföra en bil- eller campingsemester för att din bil eller husvagn drabbas av en skada som omfattas av en hel- eller halvförsäkring och förhindrar användning av din bil eller husvagn under *resan*. Försäkringen omfattar endast skador som inträffar tidigast 8 dagar före avresa och under förutsättning att skadan inte kan åtgärdas före avresan.
- m) Att ditt husdjur drabbas av allvarlig sjukdom eller olycksfall.
- n) Att Utrikesdepartementet, efter att försäkringen köptes men innan avresa, utfärdar avrådan från inresa till resmålet.
- o) Annan plötslig och oförutsedd händelse som drabbar dig, ligger utanför din kontroll och medför att du inte rimligen kan delta i/genomföra *resans/eventemangets* huvudsakliga syfte.

I de fall en annan försäkrad avbokar sin *resa* enligt punkt 1.1 a)- o) och detta leder till att du skulle behöva resa ensam, ersätter försäkringen även dina avbeställningskostnader.

### VIKTIGT:

- Orsaken till avbeställningen måste ha uppkommit efter att försäkringen tecknades.
- Du måste på ett godtagbart sätt kunna styrka orsaken till avbeställningen genom intyg utfärdat av ojävig läkare, polis, arbetsgivare, offentlig myndighet eller liknande. Intyget ska ange orsaken till avbeställningen.
- Kontakt med intygsgivaren ska ha tagits innan *resan/eventemanget* skulle ha påbörjats.
- Resan bör avbokas så snart som möjligt efter det att det blivit känt att resan inte kan genomföras.

## 1.2 Högsta ersättning

Högsta ersättningsbelopp anges i försäkringsbrevet. Försäkringen gäller utan självrisk om inte annat avtalats och anges i försäkringsbrevet.

Vid *gruppresan* är, om inte annat avtalats med ERGO Försäkring, det högsta sammanlagda ersättningsbeloppet 200 000 SEK om flera försäkrade avbokar på grund av en och samma skadehändelse. Detta gäller oavsett om de försäkrade tecknat en eller flera försäkringar.

### 1.3 Begränsningar / Undantag

Du får ingen ersättning

- om orsaken till avbeställningen var känd när du bokade *resan/eventemanget*
- om ersättning kan utbetalas från annan part enligt rese- eller bokningsvillkor, lag, konvention eller resegaranti
- om ersättning har utbetalats från annan försäkring
- för flygplatsskatter som återbetalas av resebyrå / flygbolag
- för *resor/eventemang* som avbokats av arrangören
- för kostnader för läkarbesök, läkarintyg, läkarjournaler etc.
- om orsaken till avbeställningen är ett befintligt medicinskt tillstånd som har visat symptom och / eller medfört inläggning på sjukhus, ändrad medicinering och / eller behandling eller läkarbesök, utöver planerade kontrollbesök, inom två (2) månader innan försäkringen tecknades
- om orsaken till avbeställningen beror på graviditet eller förlossning från och med graviditetsvecka 37 (37+0)
- om behandlande läkare har avrått från bokning av *resan/ eventemanget*
- i händelse av konkurs eller myndighetsingripande
- om orsaken till avbeställningen är att något som är nödvändigt för *resan* saknas, t.ex. pass, visum, vaccination eller liknande
- för händelser som utbrutit eller utlysts innan försäkringen tecknades
- vid strejk
- om orsaken till avbeställningen är en pandemi.

### 1.4 Dokumentation vid skadeanmälan

Följande handlingar bifogas med anmälan:

- Resehandlingar, biljetter eller annan dokumentation som visar din andel av avbeställningskostnaderna, och ändamålet med *resan/eventemanget*.
- Vid dödsfall, *akut sjukdom eller olycksfall*: läkarintyg från den behandlande läkaren där det framgår diagnos, att det är en akut sjukdom alternativt en olycksfallsskada som inträffat och som förhindrar att *resan* genomförs samt information om när första symptom uppstod.
- Olovlig strejk: dokumentation som visar att det varit en olovlig strejk.
- Brand, översvämning, inbrott etc.: polisrapport eller skaderapport.
- Omtentamen: dokumentation där tidpunkten för tentamen och omtentamen framgår och underlag för underkänd tentamen. Vid sjukdom eller olycksfall ska läkarintyg lämnas in.
- Vaccination: läkarintyg som styrker att du inte kan vaccineras.
- Uppsägning eller lockout: dokumentation från arbetsgivaren som visar att du blivit uppsagd eller att arbetsgivaren genomfört en lockout.
- Övrig uppsägning och nytt jobb: dokumentation från arbetsgivaren som visar att du blivit uppsagd samt utlåtande från den nya arbetsgivaren.
- Skilsmässa etc.: kopia på skilsmäsoansökan eller dokumentation från folkbokföringsregistret.
- Skada på bil- eller husvagn: Dokumentation från bil- eller husvagnsförsäkringen.
- Sjukt husdjur: intyg från den behandlande veterinären där det framgår diagnos och att det är en akut sjukdom alternativt en olycksfallsskada som inträffat.
- Avrådan från Utrikesdepartementet: dokumentation som styrker att en avrådan utfärdats.

# Allmänna villkor

## Tillämplig lag och behörig domstol

Om inte annat anges omfattas dessa villkor av den svenska Försäkringsavtalslagen (SFS 2005:104). Tvist i anledning av detta försäkringsavtal med ERGO Försäkring ska avgöras enligt svensk lag av domstol i Sverige.

## Dubbelförsäkring

Försäkringen gäller inte för kostnad eller skadeersättning som redan reglerats av ett annat försäkringsbolag eller kreditkortsföretag. Varje försäkringsbolag ansvarar dock mot dig som om det försäkringsbolaget ensamt ansvarade för skadan. Försäkringsgivaren har regressrätt och ansvarsbeloppet ska fördelas mellan försäkringsbolagen efter förhållandet mellan respektive ansvarsbelopp.

När du gör en skadeanmälan är du skyldig att informera oss om eventuella försäkringar som tecknats med andra försäkringsgivare och/eller om du betalat *resan* med ett bank- eller kreditkort som innehåller försäkringsskydd.

## Regress och återkrav av ersättning

I den mån du erhållit ersättning enligt denna försäkring inträder ERGO Försäkring i din rätt som försäkrad gentemot tredje part. Med tredje part avses privata företag eller offentliga myndigheter i Sverige eller i utlandet som är, eller kan bli, ansvariga att utge ersättning eller andel av ersättningsbelopp i samband med reglering av en skada enligt denna försäkring.

## Skadeanmälan och utbetalning av ersättning

Vid en skada ska du så snart som möjligt anmäla skadan genom att fylla i en skadeanmälan på vår hemsida: [www.erv.se](http://www.erv.se). Om du inte kan fylla i din skadeanmälan online kan du kontakta ERGO Försäkring och beställa en blankett. Vilka handlingar som ska bifogas med anmälan framgår under 1.4 ovan.

ERGO Försäkring ska utbetala ersättningen senast en månad efter att du skickat in din skadeanmälan och gett oss de uppgifter/underlag vi behöver för att kunna reglera skadan.

## Begränsningar

Om skadeanmälan inte görs enligt ovan kan detta medföra att ersättningen reduceras eller helt uteblir.

## Ångerrätt

Enligt Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59) gäller följande:

För försäkringar med en försäkringstid längre än en (1) månad, har försäkringstagaren rätt att ångra köpet av försäkringen inom 14 dagar från avtalets ingående. Tidsfristen räknas från dagen när försäkringsavtalet ingicks, det vill säga när försäkringstagaren tar emot försäkringsbrevet och försäkringsvillkoren. Ångerrätten gäller inte försäkringsavtal med försäkringsperiod om en månad eller kortare. Om försäkringstagaren vill utöva sin ångerrätt ska detta meddelas skriftligen till ERGO Försäkring innan tidsfristen löper ut.

## Oriktiga uppgifter

Det är viktigt att alla uppgifter, inklusive hälsouppgifter, som lämnas till ERGO Försäkring är fullständiga och korrekta. Om information undanhålls eller om felaktiga svar lämnas på frågor som kan vara av betydelse för ERGO Försäkrings skadereglering, kan ersättningen reduceras eller helt utebli.

## Behandling och utlämnande av personuppgifter

Din integritet är viktig för ERGO Försäkring. Behandlingen av dina personuppgifter sker endast för berättigade, lagliga, försäkringsrelaterade ändamål. Uppgifterna kommer endast att bevaras så länge det är nödvändigt för verksamhetsrelaterade ändamål samt i enlighet med gällande rätt. ERGO Försäkring kommer endast att lämna ut dina personuppgifter till tredje part när det finns ett lagligt ändamål, exempelvis när det är nödvändigt för fullgörandet av vårt avtal med dig. Alla kunder som ingått ett avtal med ERGO Försäkring kan begära att få ett kostnadsfritt registerutdrag över den information vi har sparade om dig som kund. Du kan alltid kontakta oss för att ändra dina uppgifter om du t.ex. inte längre önskar att motta nyhetsinformation.

Du har rätt att genom skriftlig begäran få de personuppgifter som är lagrade hos ERGO Försäkring raderade. Vi kan dock inte radera sådana personuppgifter som vi är ålagda att behålla enligt lag. Skulle vi ha sådan information som vi är ålagda att behålla enligt lag, kommer vi upplysa dig om varför vi inte kan radera denna information.

Läs mer på vår hemsida [www.erv.se](http://www.erv.se)

Din begäran kan du skicka till: ERGO Försäkring, Dataskyddsombudet, Hantverkargatan 11B, 112 21 Stockholm.

Rättelse av personnummer kan skickas till samma adress som ovan.

Vid en skada får ERGO Försäkring vid behov lämna ut uppgifter som har lämnats av dig som försäkrad till ERGO Försäkrings servicekontor och samarbetspartner. Vidare kan ERGO Försäkring begära att få inhämta uppgifter om ditt hälsotillstånd och behandling från läkare och sjukhus som har behandlat dig. ERGO Försäkring kan begära att du undertecknar en fullmakt som ger ERGO Försäkring rätt att ta del av journaler och övriga uppgifter.

## Klagomål

Om du inte är nöjd med vår service eller skadehandläggning ska du vända dig till den handläggare som hanterade ditt ärende. Om du fortfarande inte är nöjd ska du sända ett skriftligt klagomål till:

### ERGO Försäkrings Kundombudsman

[kundambassaden@erv.se](mailto:kundambassaden@erv.se)  
[www.erv.se](http://www.erv.se)

Om du inte är nöjd med ERGO Försäkrings hantering av ditt klagomål kan du vända dig till följande instanser utanför ERGO Försäkring:

### Allmänna Reklamationsnämnden

Nämnden prövar klagomål från privatpersoner, även rörande försäkringsfrågor. Prövningen är kostnadsfri.

Box 174  
101 23 Stockholm  
Tel: 08-508 860 00

### Konsumenternas Försäkringsbyrå

Byrån drivs gemensamt av försäkringsbolagen, Finansinspektionen och Konsumentverket. Byrån har till uppgift att gratis ge råd och hjälp i olika försäkringsärenden åt privatpersoner (konsumenter) samt till vissa näringsidkare.

Box 24215  
(Karlavägen 108)  
104 51 Stockholm  
Tel: 0200-22 58 00

### Allmän domstol

Även om du fått ärendet prövat i någon av ovanstående nämnder, kan du vända dig till domstol. Kostnader i samband med domstolsprövningen kan du få hjälp med antingen genom:

- rättsskyddsförsäkring eller
- allmän rättshjälp som lämnar bidrag till rättegångskostnader efter inkomstprövning.

## Överlåtelse av ersättningskrav

Ingen person har rätt att pantsätta eller överlåta en rätt som tillkommer denne enligt försäkringen utan föregående skriftligt medgivande av ERGO Försäkring.

## Begreppsförklaringar

**Akut sjukdom och olycksfall** är en plötslig och oväntad väsentlig försämring av det befintliga hälsotillståndet.

**Evenemang** är t.ex. kurs, biljett till idrottsevenemang eller konsert och liknande.

**Gruppresa:** Två eller flera personer som har bokat en resa till samma resmål med syftet att vara på resmålet tillsammans.

**Medförsäkrad** är person som omfattas av samma försäkring som du och som ska delta i samma *resa/eventemang* som du.

**Medresenär** är en person som tillsammans med dig har bokat en *resa* till samma destination och vars namn anges i samma resebokning.

**Nära anhöriga** är make/maka /sambo/registrerad partner, barn, styvbarn, fosterbarn, syskon, föräldrar, styvföräldrar, fosterföräldrar, far-, mor- och svärföräldrar, barnbarn, svärson, svärdotter, svåger och svägerska. Sambors och registrerade partners föräldrar och syskon är i detta villkor att jämställa med svärföräldrar, svåger och svägerska.

**Resa** är t.ex. flyg-, tåg- buss eller färjebiljetter, boende och/eller hyrbil samt paketresor.