

Gullservice 1001047688

Vilkår

Gjelder fra 01.01.2022
Erstatter vilkår av 01.12.2018



Innholdsfortegnelse

1.	Fellesbestemmelser	4
2.	Definisjoner	4
3.	Hvem forsikringen gjelder for	4
4.	Hvor og når forsikringen gjelder	4
5.	Reisegods, bagasjeforsinkelse	5
6.	Reisesyke	6
7.	Avbestilling	7
8.	Forsinkelse	8
9.	Ulykke	8
10.	Reiseansvar	9
11.	Identitetstyveriforsikring	10
12.	Generelle vilkår	10
13.	Informasjon vedrørende innsendelse av skadekrav	11
14.	Bistand i klagesaker	12

Hvordan melde skade

Ved inntruffet skade må dette meldes til AIG så snart som mulig.

Skadeskjema finner du på www.aig.no

Vi har følgende skadeskjema:

- Avbestilling
- Reisegods
- Sykdom/ulykke
- Forsinkelse
- Ulykke

For at vi skal kunne gi en rask og effektiv skadebehandling er det viktig at:

- Skadeskjemaet fylles ut med nøyaktige opplysninger
- Dokumentasjon etterspurt i skadeskjemaet må vedlegges

Husk å beholde en kopi av det som sendes til selskapet.

Ved eventuelle spørsmål vennligst kontakt oss på:

E-post: skadekontoret@aig.com
Telefon: + 47 22 00 20 80 (24/7)
Faksnr: + 47 22 00 20 81

Adresse:
AIG
v/ Skadeavdelingen
Postboks 1588 Vika
0118 Oslo

Medisinsk assistanse

Hvis øyeblikkelig/ umiddelbar medisinsk assistanse er påkrevd kan SOS International kontaktes via AIG på:

Tlf.nr. +45 38 48 92 50
Fra USA +1 866 208 0045

Vennligst oppgi polisenummer ved kontakt med Selskapet.

1. Fellesbestemmelser

I forsikringsavtalen inngår følgende:

- Forsikringsbeviset med angitt forsikringsomfang, spesifikasjoner og særvilkår
- Forsikringsvilkårene
 - Selskapets Generelle vilkår
 - Avtalevilkår tilknyttet forsikringsavtalen
- Forsikringsavtaleloven av 16. juni 1989 (FAL) og andre lover så langt disse ikke er fraveket i vilkårene

Teksten i forsikringsbeviset gjelder foran forsikringsvilkårene. Forsikringsbeviset og forsikringsvilkårene gjelder foran lovbestemmelser som kan fravikes.

Forsikringen er dekket i AIG Europe S.A.. Norsk filial av AIG Europe S.A. Luxemburg.

AIG benevnes heretter som selskapet.

1.1 Sikkerhetsforskrifter

Forsikringen har sikkerhetsforskrifter som skal forebygge eller begrense tap/skade, og disse skal overholdes. Gjeldende sikkerhetsforskrifter fremgår under den enkelte dekning. Er en sikkerhetsforskrift brutt, kan Selskapet være helt eller delvis uten ansvar. Et slikt forbehold kan ikke gjøres gjeldende dersom sikrede bare er lite å legge til last, eller dersom forsikringstilfellet ikke skyldes overtredelsen. Selv om Selskapet kan gjøre gjeldende at en sikkerhetsforskrift er overtrådt, kan Selskapet likevel pålegges delvis ansvar. Ved avgjørelsen skal det legges vekt på arten av sikkerhetsforskriften som er overtrådt, skyldgraden, skadeforløpet, om sikrede var i selvforskyldt rus og forholdene ellers, jfr. FAL § 4-8

1.2 Forsettlig og grov uaktsom skade

Har sikrede forsettlig fremkalt forsikringstilfellet, er Selskapet ikke ansvarlig. Har sikrede grovt uaktsomt fremkalt forsikringstilfellet eller økt skadens omfang, kan Selskapets ansvar settes ned eller falle bort. Ved avgjørelsen skal det legges vekt på skyldgraden, skadeforløpet, om sikrede var i selvforskyldt rus, hvilken virkning nedsettelse eller bortfall av ansvar vil få for den/de som har krav på forsikringen, eller for andre personer som er økonomisk avhengig av sikrede og forholdene ellers. Selskapet kan ikke påberope reglene dersom sikrede eller en person som etter FAL § 4-11 skal likestilles med sikrede på grunn av alder eller sinnstilstand ikke kunne forstå rekkevidden av sin handling, jfr. §§ FAL 4-9, 13-8 og 13-9.

1.3 Sanksjonsbegrensninger

Selskapet skal ikke gi dekning til og skal heller ikke være ansvarlig for å betale eventuelle krav eller gi andre ytelser som vil utsette selskapet, dets morselskap eller dets kontrollerende enhet i saker der det eksisterer forbud eller restriksjoner i henhold til FN-resolusjoner, handels- og økonomiske sanksjoner eller som ikke oppfyller lover og regler i EU eller USA.

2. Definisjoner

2.1

Verdigjenstander: Ting som er kostbare og/eller tyveriutsatte. Eksempler: Kamera, smykker, ur, perler, edelt metall, kunst, antikviteter, våpen, datautstyr, telefon, radio/TV/video, musikkinstrumenter, golfutstyr, pelsverk, frimerker.

2.2.

Nærmeste familie: Ektefelle/registrert partner/samboer, barn og barnebarn, foreldre og besteforeldre, søsken, svoger/svigerinne, svigerforeldre, niese/nevø og svigerdatter/sønn.

2.3

Samboer: Person som sikrede lever sammen med i et ekteskapslignende forhold og som i henhold til Folkeregisteret har samme bopel som den sikrede.

2.4

Barn: Hjemmeboende ugifte barn/stebarn/fosterbarn/adoptivbarn som ikke er fylt 21 år. I tillegg menes kortholders barn som lever sammen med den annen forelder.

2.5

Sikrede: Den som har krav på erstatning. (I ansvarsforsikring er Sikrede den hvis erstatningsansvar er dekket)

2.6

Forsikrede: Den persons liv eller helse forsikringen knytter seg til.

2.7

Reiseledsager: Person som har til hensikt å gjennomføre hele reisen sammen med Sikrede.

3. Hvem forsikringen gjelder for

Forsikringen gjelder for den eller de som er angitt i forsikringsbeviset (sikrede).

4. Hvor og når forsikringen gjelder

Forsikringen gjelder for reiser til det område og i det tidsrom som er beskrevet i forsikringsbeviset.

Hvis reisen blir forlenget av uforutsette og tvingende årsaker som ligger utenfor sikredes kontroll gjelder forsikringen i inntil 5 døgn ekstra.

Hvis hjemreise ikke kan skje av medisinske grunner gjelder forsikringen i inntil 30 døgn ekstra. Ved forlengelse av reisen må SOS International varsles så snart som mulig, og medisinske grunner må attesteres av lege.

Deltagelse på ekspedisjoner eller oppdagelsesreiser dekkes ikke.

5. Reisegods, bagasjeforsinkelse

5.1 Skade på og tap av reisegods – Hva forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter skade på og tap av personlige eiendeler ved:

1. Tyveri, jfr straffelovens §§ 321, 322 og 323. At eiendeler mistes/bortkommer er ikke å anse som tyveri.
2. Ran, jfr straffelovens §§ 327, 328 og 329.
3. Innbrudd, jfr straffelovens § 268 og 322.
4. Skadeverk. Med skadeverk menes at en annen person rettsstridig ødelegger, skader, gjør ubrukelig eller forspiller eiendeler Sikrede har i sin besittelse, jfr straffelovens § 351, 352 og 353.
5. Naturskade. Med naturskade menes skade som direkte skyldes naturulykke som skred, storm, stormflo, jordskjelv eller vulkanutbrudd, jfr Lov om naturskadeforsikring.
6. Trafikkuhell med motorkjøretøy, båt eller sykkel. Med trafikkuhell menes for kollisjon, utforkjøring, grunnstøting og kantring når kjøretøyet er i bruk. Kano/kajakk/seilbrett regnes ikke som båt i denne sammenheng.
7. Brann, eksplosjon, nedsoting, direkte lynnedslag eller vanninntrenging i bygning.
8. Transportskade/tap når reisegods er sendt som innsjekket bagasje. Ekspedert reisegods er kun dekket når Sikrede reiser med samme transportmiddel.

5.2 Begrenset erstatning

1. Verdigjenstander erstattes med tilsammen inntil kr 7.500 pr. skadetilfelle.
2. Ved tyveri fra telt/badestrand/basseng er samlet erstatning begrenset til kr 3.000.
3. Skade på sykkel eller tyveri av fastlåst sykkel dekkes med inntil kr 2.000 pr. skadetilfelle.
4. Ran/tyveri av penger erstattes med inntil kr 3.000 pr. skadetilfelle.
5. Tyveri av penger oppbevart i safe i bygning, dekkes med inntil kr 5.000 pr. skadetilfelle.
6. Billetter og pass med inntil kr 5.000 pr. skadetilfelle, dersom tapet ikke dekkes på annen måte.
7. For over 70 år gjelder kun: Identitetstyveriforsikring, reisegods, forsinket bagasje, forsinkelse, reiseavbestilling og reiseansvar.

5.3 Hva forsikringen ikke omfatter

Forsikringen omfatter ikke

1. Verdipapirer, yrkestegninger, verktøy, eksponert film, manuskripter, varer og dokumenter.
2. Møbler og flyttegods.
3. Motorkjøretøyer og campingvogner med tilbehør.
4. Seilbrett og båter/motorer med tilbehør.
5. Nærings- og nytelsesmidler
6. Dyr.

5.4 Skader som ikke dekkes

Selskapet dekker ikke:

1. Følgeskade på grunn av væske fra glass/skjøre beholdere.
2. Kosmetiske skader som riper, skrubb, flekker o.l.

3. Skade som skyldes gjenstandens vanlige bruk eller slitasje.
4. Økonomisk tap utover skade på eller tap av reisegods.
5. Ting som er mistet/glemt/forlagt eller etterlatt.

5.5 Forsinket reisegods ved utreise

Dersom ekspedert reisegods ikke ankommer/utleveres innen 4 timer etter ankomst, erstatter selskapet utgifter til nødvendige klær, toalettsaker etter spesifisert nota og mot kvittering. Forsinkelsen må være bekreftet av transportør. Erstatningen er begrenset til kr. 2.000 pr person, maksimalt kr 3.000 samlet for alle sikrede.

Forsikringen opphører når reisegodset er mottatt. Erstatning gis ikke når reisegods er forsinket ved hjemkomst.

5.6 Erstatningsoppgjør – reisegods

1. Sikredes plikter

Når det er oppstått skade, skal sikrede skriftlig melde fra til selskapet uten ugrunnet opphold. Følgende skader skal i tillegg meldes til nærmeste politi: Innbrudd, tyveri og ran. Selskapet kan kreve at andre skader skal meldes til politiet. Skriftlig bekreftelse på anmeldelsen må sendes selskapet. Sikrede plikter å legge frem dokumentasjon for kravet, f.eks. kjøpskvitteringer, garantibevis eller annet bevismateriale.

2. Reparasjon

Dersom gjenstanden kan repareres uten vesentlig verdiforringelse, beholder sikrede gjenstanden, og selskapet betaler omkostningene ved reparasjon. Selskapet kan bestemme hvem som skal utføre reparasjonen.

Følgende erstattes ikke: Ekstraavgifter til foreløpig reparasjon samt overtidsbetaling o.l.

3. Kontantoppgjør

Kontanterstatning kan ikke overstige det beløp selskapet skulle ha betalt for reparasjon eller gjenanskaffelse. Ved kontantoppgjør av reparasjoner erstattes arbeidspenger med 50 % i forhold til normalpris. Det beregnes ikke merverdiavgift av arbeidspenger ved kontantoppgjør.

4. Forsikringsverdi

Forsikringsverdien settes til hva det på skadedagen ville kostet å anskaffe tilsvarende – eller i det vesentlige tilsvarende – ting (gjenanskaffelsesprisen). Det gjøres fradrag for:

- Elde, slitasje, defekter og redusert bruksverdi.
- Vesentlig forskjell mellom gjenanskaffelsesprisen og den skadede tings verdi på skadedagen.

Ting som er kjøpt brukt eller mottatt som arv eller gave erstattes etter omsetningsverdi.

5. Erstatningsutbetaling

Erstatning utbetales når all dokumentasjon er mottatt og nødvendige undersøkelser er avsluttet. Selskapet har rett til å kontrollere sikredes opplysninger.

6. Gjenstander som kommer til rette
Kommer gjenstander til rette etter at erstatning er betalt, kan sikrede beholde tingen mot å betale erstatningen tilbake. I motsatt fall tilfaller tingen selskapet.

5.7 Sikkerhetsforskrifter reisegods

5.7.1.

Reisegods som ikke er innelåst skal ikke forlates uten tilsyn. Sikrede skal ta vare på sine eiendeler på en slik måte at de ikke stjeles, skades eller går tapt.

5.7.2

Når reisegods forlates skal sikrede sørge for at dører er låst og vinduer eller andre åpninger er lukket og forsvarlig sikret.

5.7.3

På dagtid skal verdigjenstander som etterlates i kjøretøy/campingvogn/båt oppbevares i lukket hanskerom eller i låst bagasjerom/skiboks uten innsynsmulighet.

5.7.4

Reisegods/verdigjenstander skal ikke etterlates i kjøretøy/campingvogn/båt/telt om natten eller som hensettes for mer enn 1 døgn. Med natten menes: Tiden fra sikrede forlater kjøretøyet og til kjøretøyet tas i bruk neste dag, i alle tilfeller tiden fra kl 24.00 til 06.00.

5.7.5

Penger skal sikrede bære med seg eller oppbevare i dertil egnet låst og fastmontert sted i låst rom i bygning, som f. eks. en safe.

5.7.4

Gjenstander skal pakkes forsvarlig og hensiktsmessig slik at den tåler transport.
Flasker, glass, og andre skjøre og bedervelige gjenstander skal ikke sendes som ekspedert bagasje
Verdigjenstander skal ikke sendes som ekspedert bagasje.

6. Reisesyke

Selskapet erstatter nødvendige og vanlige sykeutgifter inntil kr 5.000.000 pr. Skadetilfelle, som den sikrede pådrar seg fordi:

- Han/hun blir utsatt foren akutt ulykkesskade. (Definisjon av ulykke)
- Han/hun rammes av akutt sykdom.
- det oppstår uventet akutt forverring av kronisk lidelse.

Ved reiser innen Norden erstattes ikke utgifter som omfattes av Norsk Folketrygd eller Den nordiske Trygdekonvensjon. Selskapet kan på sikredes vegne rette krav mot Norsk Folketrygd eller andre for å kreve tilbakebetalt utgifter som sikrede ellers ville hatt krav på. Det betales bare for ekstrautgifter som påløper før sikrede er kommet tilbake til sitt hjemsted i Norge.

6.1 Reisesyke

Selskapet dekker:

1. Nødvendige og vanlige utgifter til legehonorar og sykehusopphold.

2. Tannlegebehandling som er en følge av ulykkesskade med inntil kr 5.000. Akutt tannsykdom og skade som følge av spising dekkes med inntil kr 1.000
3. Reise til og fra lege/tannlege, samt nødvendige reiseutgifter i forbindelse med sykehusopphold.
4. Forbindingssaker og medisin foreskrevet av lege eller tannlege.
5. Legeordinert fysikalsk/kiropraktisk behandling og nødvendige reiser i den forbindelse.
6. Merutgifter i forbindelse med uforutsett opphold som følge av sengeleie etter legens ordre. Erstatningen er begrenset til kr 1.500 pr. døgn, maksimalt kr 15.000 pr. skadetilfelle.
7. Merutgifter ved innhenting av en fastsatt reiserute når forsinkelsen skyldes akutt sykdom eller ulykke, og reisen kan etter legens ordre ikke fortsette etter planen, med inntil kr 15.000 pr. skadetilfelle.

6.2 Hjemtransport

Selskapet erstatter nødvendige ekstrautgifter inntil kr 5.000.000 pr. skadetilfelle ved hjemtransport av sikrede til hjemsted i Norge:

1. Når akutt sykdom eller ulykke rammer sikrede, og helsevesenet i vedkommende land ikke kan tilby den behandling som er nødvendig eller hvis hjemtransport vurderes som mest hensiktsmessig av selskapet.
2. Når dette er nødvendig på grunn av plutselig alvorlig sykdom, alvorlig ulykke eller uforutsett dødsfall i nærmeste familie bosatt i Norden, inntruffet etter at reisen er startet.
3. På grunn av brann, naturskade, innbrudd eller vannskade i sikredes bopel, forretning eller kontor, som nødvendiggjør hans nærvær, og er inntruffet etter at reisen startet.
4. Ved sikredes død.

Valg mellom hjemtransport eller behandling på stedet gjøres av selskapet.

Ved hjemtransport erstattes utgifter til hjelp fra sykepleier eller lege når dette er nødvendig. Dette må godkjennes av selskapet/SOS på forhånd.

6.3 Kompensasjon for avbrutt reise

Selskapet erstatter sikredes reiseomkostninger for transport, kost og losji som er betalt før reisen startet:

1. Når hjemreise skjer på grunn av forhold angitt i pkt. 6.2, nr. 1, 2 eller 3.
2. På grunn av sykehusopphold i utlandet.
3. Ved legeordinert sengeleie/rullestol utenom sykehus dersom dette varer mer enn 2 døgn. Sikrede må sørge for skriftlig bekræftelse på sengeleiets varighet fra lege på stedet.

Erstatning gis utfra dokumenterte reiseomkostninger som svarer til forholdet mellom ubenyttede og totalt antall planlagte reisedager. Erstatningen er begrenset til kr. 15.000 pr. familie/gruppe.

6.4 Sykdom/skade hos reiseledsager

Når legedokumentert akutt alvorlig sykdom, alvorlig skade eller dødsfall hos sikredes eneste reiseledsager eller dennes nærmeste familie bosatt i Norden medfører at den planlagte reiserute må avbrytes eller hjemreisen forsinkes, erstatter selskapet sikredes:

1. Ekstrautgifter til kost og losji.

2. Transportutgifter til innhenting av fastlagt reiserute eller hjemreise.

Samlet erstatning er begrenset til kr 20.000 pr. skadetilfelle. I tillegg kan det gis kompensasjon for avbrutt reise.

6.5 Tilkallelse

Selskapet erstatter nødvendige utgifter til reise og opphold for nærstående personer med fast bopel i Norden, som blir tilkalt på grunn av sikredes alvorlige sykdom eller ulykkesskade i utlandet.

Selskapet erstatter reiseomkostninger på rimeligste måte. Hotell og oppholdsutgifter erstattes med inntil kr 1.500 pr. døgn pr. skadetilfelle. Samlet erstatning pr. skadetilfelle er begrenset til kr 30.000.

Tilkallelse dekkes ikke når det allerede er truffet bestemmelse om snarlig hjemtransport av sikrede. Tilkallelsen må forhåndsgodkjennes av SOS International eller selskapet.

6.6 Utgifter som ikke erstattes

Selskapet erstatter ikke utgifter i forbindelse med sykdom, lidelse, skade eller dødsfall når dette har sin årsak i / er en følge av:

1. sykdom eller lidelse som er kjent før avreisen, og hvor det foreligger behov for behandling, eller hvor komplikasjoner eller behov for behandling er påregnelig. Selskapet erstatter likevel utgifter som følge av uventet forverring av kronisk lidelse, dersom det kan legges frem erklæring fra sikredes lege om at det var forsvarlig å foreta reisen.
2. når et forsikringstilfelle oppstår som et resultat av svangerskap fra og med 34 uker.
3. frivillig svangerskapsavbrytelse.
4. deltagelse i, eller utøvelse av, følgende sports- og fritidsaktiviteter:
 - boksing, bryting, judo, karate og lignende kampsporter.
 - utforrenn godkjent av forbund eller krets.
 - fjellklatring.
 - skader som følge av luftsport, f.eks. mikrofly, hang-/paragliding, fallskjermhopping, ultralette fly.
 - yrkesmessig dykking.
 - trening til eller deltakelse i hastighetsløp med motorkjøretøy eller motorbåt.
5. fortsatt behandling i utlandet etter eget ønske når det er medisinsk forsvarlig med hjemtransport til Norge.
6. kosmetisk behandling/operasjon.
7. opphold og behandling ved private klinikker i Norden.
8. frivillig deltagelse i slagsmål eller forbrytelse.
9. når reisen foretas for å få behandling/operasjon/kuropphold.
10. når operasjon/behandling er planlagt eller forespeilet før reisens begynnelse.

6.7 Erstatningsoppgjør – Reisesyke

1. Sikredes plikter
Når det er oppstått skade, skal sikrede melde fra til selskapet uten ugrunnet opphold. Sykdom og ulykke skal dokumenteres med bekreftelse fra lege på stedet. Sikrede plikter å dokumentere merutgiftene og nødvendigheten av disse

2. Erstatningsutbetaling
Erstatning utbetales ikke før dokumentasjon er mottatt og nødvendige undersøkelser er avsluttet. Ved dødsfall har selskapet rett til å forlange obduksjon. Underretning om dødsfallet skal sendes selskapet snarest mulig. Selskapet har rett til å innhente opplysninger fra leger og andre relevante instanser. Erstatning betales normalt etter hjemkomst, men vil kunne sendes til sikrede på oppholdsstedet. Det gis ikke erstatning for utgifter som kan dekkes fra annet hold. Selskapet kan betale utgiftene direkte.

6.8 Sikkerhetsforskrifter reisesyke

Når sikrede får legebehandling for sykdom eller lidelse, skal det legges frem erklæring fra sikredes lege om at det er forsvarlig å foreta reisen og at det er lite sannsynlig at komplikasjon/forverring av lidelsen vil oppstå.

6.8.1

Ved sykdom eller skade må sikrede søke lege, gå til regelmessig legebehandling og følge legens anbefalinger.

6.8.2

SOS International eller Selskapet skal kontaktes:

- Ved sykehusopphold eller sengeleie som forventes å vare mer enn tre døgn.
- For godkjenning av merutgifter til transport samt legehjelp under transporten.
- For godkjenning av merutgifter til kost og losji.
- For godkjenning av ekstraordinær hjemreise.

7. Avbestilling

7.1 Hva forsikringen omfatter

Selskapet dekker forhåndsbetalte avbestillingskostnader som påføres Sikrede etter fastlagte bestemmelser av:

- Reisearrangør.
- Transportør.
- Utleier av rom / bolig / båt / bil.

7.2 Hvilke skader som dekkes

Forsikringen dekker avbestilling når nedenfor nevnte - skader rammer Sikrede eller hans/hennes nærmeste familie i Norden, Sikredes eneste reiseledsager eller dennes nærmeste familie i Norden som følge av:

1. Akutt sykdom eller uventet akutt forverring av kronisk lidelse.
2. Ulykkesskade.
3. Dødsfall.
4. Skade på sikredes bolig, forretning eller kontor som er inntruffet etter at reisen er betalt, og som nødvendiggjør hans/hennes nærvær.

7.3 Hva forsikringen ikke omfatter

Forsikringen omfatter ikke avbestilling som følge av:

1. Behandling/operasjon/kur eller lignende som var planlagt eller forespeilet før reisen ble bestilt.
2. Sykdom/lidelse som sikrede kjente til, og som utgjorde en betydelig risiko for at reisen ikke kunne gjennomføres.
3. Svangerskap. Likevel dekkes avbestilling som følge av oppståtte medisinske komplikasjoner ved graviditeten som gjør at sikrede ikke kan reise.
4. Psykisk lidelse som var kjent før reisen ble bestilt.

5. Misbruk av berusende eller beroligende midler.
6. Deltagelse i kriminell handling.
7. At reisen hensikt faller bort.
8. Frykt for krig, terror eller sykdom.

7.4 Erstatningsoppgjør – sikredes plikter

1. Ved skade eller sykdom skal sikrede snarest melde fra til selskapet, og reisen må avbestilles hos reisearrangør.
2. Når sikrede krever erstatning må dette meldes skriftlig til selskapet. Følgende må vedlegges:
 - Dokumentasjon på betaling med Kortet for gjeldende reise.
 - Originale billetter og kvitteringer som bekrefter sikredes kostnader.
 - Opplysninger om muligheter for delvis refusjon av reiseomkostninger fra reisearrangør eller andre. Ved akutt sykdom eller ulykke må det attesteres av lege at reisen ikke kunne gjennomføres.
 - Ved skade på bolig / forretning / kontor må dette bekreftes skriftlig.

7.5 Sikkerhetsforskrifter avbestilling

Ved sykdom eller skade som gjør at reisen ikke kan gjennomføres som planlagt, må sikrede umiddelbart foreta avbestilling hos reisearrangør/transportør/utleier.

8. Forsinkelse

8.1 Forsinket fremmøte i Norden

Selskapet erstatter rimelige og dokumenterte ekstrautgifter til innhenting av fastlagt reiserute dersom Sikrede uforskyldt møter forsinket frem til reisearrangørs transportmiddel ved utreise fra Norden. Det er en betingelse for selskapets erstatningsplikt at forsinkelsen skyldes;

1. Værforhold eller mekaniske/tekniske årsaker når Sikrede reiser med offentlig transportmiddel.
2. Kollisjon/utforkjøring som krever berging, når Sikrede benytter privat bil.
3. Akutt sykdom eller ulykke, i de tilfeller hvor det kan fremlegges dokumentasjon på at reisen ikke kan fortsette etter planen.

Forsinkelsen må dokumenteres. Erstatningen er begrenset til kr 5.000 pr skadetilfelle. Det må dokumenteres at reisen er betalt. Selskapet erstatter ikke utgifter som kan refunderes/erstattes fra annet hold.

8.2 Forsinkelse av reisearrangørs transportmiddel

Selskapet dekker dokumenterte kostnader til nødvendig mat og drikke ved forsinkelse av reisearrangørs transportmiddel som skyldes uvanlige værforhold eller mekaniske/tekniske årsaker. Forsinkelsen beregnes i forhold til gjeldende rutetabell samt eventuelle endringer som var planlagt og meddelt før reisen startet. Forsinkelsen må være på minst 4 timer og må dokumenteres av reisearrangør. Erstatningen er begrenset til kr 1.000 pr person, maksimalt kr 2.000 når flere reiser sammen.

8.3 Forsinket fremmøte ved hjemreise

Selskapet dekker forsinkelse av offentlig ferge/tog/buss/fly som skyldes uvanlige værforhold eller mekaniske/tekniske årsaker som gjør at Sikrede ikke rekker sin forhåndsbetalte transport hjem. Forsinkelsen beregnes i forhold til gjeldende rutetabell samt eventuelle endringer som var planlagt og meddelt før reisen startet. I tillegg - dekkes forsinkelse ved skade på egen bil/leiebil/taxi som skyldes kollisjon eller utforkjøring. Forsikringen dekker dokumenterte utgifter til overnatting og ny billett med inntil kr 5.000 pr Sikret. Forsinkelsen må dokumenteres av transportør og må være mer enn 2 timer. Ved innenlandsreiser må forsinkelsen være mer enn 1 time.

8.4 Utgifter som ikke erstattes

Selskapet erstatter ikke utgifter som kan kreves erstattet av reisearrangør, trafikkelskap, hotell e.l. Forsinkelse som medfører tapt arbeidsfortjeneste dekkes ikke.

9. Ulykke

Med ulykke menes skade på legemet forårsaket av en plutselig fysisk, ytre begivenhet som inntreffer i forsikringstiden. Ulykkesforsikringen gjelder ikke for personer som er fylt 70 år.

9.1 Hva forsikringen omfatter

Følgende skader dekkes når de er en direkte følge av en ulykke:

1. Dødsfall som inntre innen 1 år etter ulykken.
 - Dør den forsikrede av andre årsaker enn - ulykken utbetales ingen erstatning.
 - Utbetalt invaliditetserstatning trekkes fra i erstatningsoppgjøret.
 - Ved dødsfall senere enn 1 år etter ulykkestidspunktet utbetales ikke dødsfallserstatning, men invaliditetserstatning etter den - invaliditetsgrad som det må antas at forsikrede ville hatt på 3 års dagen etter ulykken.
2. Livsvarig medisinsk invaliditet som inntre innen 3 år etter ulykken.
 - Ved 100% invaliditet utbetales forsikringssummen.
 - Ved delvis invaliditet utbetales erstatning i henhold til Sosialdepartementets invaliditetstabell av 21. april 1997, del II og III. Invaliditet som ikke er angitt i tabellen fastsettes etter skjønn.

9.2 Skader som gir begrenset erstatning

Ved skade på lem eller organ som var helt eller delvis funksjonsdyktig før ulykken gis erstatning utfra den økning i medisinsk invaliditet som skyldes ulykken.

9.3 Skader som ikke gir erstatning

Forsikringen gjelder ikke:

1. Skader på sinnet. (Psykiske skader som f.eks. sjokk.)
2. Skade ved forgiftning gjennom mat, drikke, eller nytelsesmidler.
3. Skader som følge av medisinske komplikasjoner eller inntak av medikamenter, med mindre dette er i forbindelse med en ulykke som er erstatningsmessig.

4. Dødsfall eller økning i invaliditetsgrad som har andre årsaker enn selve ulykken.
5. Skader som følge av frivillig deltagelse i slagsmål eller forbrytelse.
6. Skader som følge av dykking dypere enn 30 meter med tilførsel av luft eller pustegass.
7. Skader som følge av bakterier, virus, eller stikk/bitt av insekter.
8. Skader som følge av luftsport, f.eks. mikrofly, hang-/paragliding, fallskjermhopping.
9. Skader i forbindelse med militærtjeneste.
10. Skader oppstått under boksing, bryting, judo, karate eller tilsvarende kampsporter.
11. Skader oppstått under trening til eller deltagelse i utforrenn.
12. Skader oppstått under trening til eller deltagelse i hastighetsløp med motorisert fremkomstmiddel.
13. Skader i forbindelse med fjellklatring utenfor Norden.
14. Skader som utelukkende er vansirende.
15. Ulykkesskader som følge av yrkesutøvelse.
16. Følgende sykdommer eller sykkelige tilstander, selv om en ulykkesskade kan påvises som årsak: Hjerteinfarkt, kreft, åreknuter, nucleusprolaps, ischias, lumbago, hekseskudd, spondylose spondylartrose, revmatisme, leddrevmatisme, artritt, gikt og nevrose.
17. Ulykkesskade som skyldes slagtilfelle, besvimelse, eller annen sykkelig tilstand.

Unntakene gjelder ikke hvis skaden er et resultat av nødverge, eller ble foretatt for å hindre skade på person eller ting, og handlingen kan ansees som forsvarlig.

9.4 Erstatningsoppgjør – ulykke

1. Erstatning gis bare for den del av skaden som har sin årsak i ulykken.
2. Sikrede har rett til invaliditetserstatning når endelig invaliditetsgrad er fastsatt.
 - Hvis endelig invaliditetsgrad ikke kan fastsettes kan utbetalingen utsettes i inntil 3 år. Erstatning gis da utfra den invaliditetsgrad som antas å bli endelig.
 - Hvis invaliditetsgraden kan reduseres ved operasjon eller behandling som sikrede uten rimelig grunn motsetter seg, skal det likevel tas hensyn til den sannsynlige forbedring som slik behandling kunne medført.
3. Samlet erstatning kan ikke overstige 100% av forsikringssummen for invaliditet.
4. Sterkt vansirende skader (f.eks. store brannskader) i ansiktet kan erstattes med inntil kr 20.000.
5. Ved erstatningsutmåling tas det ikke hensyn til yrke, inntekt eller individuelle egenskaper.
6. Ved skader i forbindelse med luftfart er selskapets samlede erstatning for en person ved en og samme ulykke kr 5.000.000 uansett hvor mange forsikringer vedkommende har. For besetnings- medlem i tjeneste er samlet erstatning begrenset til kr 2.500.000. Separat flyulykkesforsikring er unntatt fra denne begrensning.
7. Selskapet har rett til å innhente lege-/spesialisterklæringer for å fastsette erstatningen.
8. Dersom ikke annet er avtalt, tilfaller dødsfallerstatningen sikredes ektefelle, subsidiært arvinger etter lov eller testament jfr. FAL§15-1

9. Sikrede plikter å oppgi alle relevante opplysninger slik at selskapet kan ta stilling til kravet og fastsette korrekt erstatning.
10. Behandlingsutgifter skal dokumenteres med originalbilag.

9.5 Sikredes plikter

Sikrede plikter å oppgi alle relevante opplysninger slik at selskapet kan ta stilling til kravet og fastsette korrekt erstatning.

10. Reiseansvar

10.1 Hva forsikringen omfatter

Selskapet dekker rettslig erstatningsansvar som sikrede i egenskap av privatperson pådrar seg under reise, etter gjeldende rett i det land hvor skaden inntreffer, for skade voldt på annens person eller ting i forsikringstiden. Maksimal erstatning pr. skadetilfelle er i henhold til forsikringsbeviset, selv om krav fremsettes av flere skadelidte.

10.2 Hva forsikringen ikke omfatter

Forsikringen omfatter ikke ansvar som sikrede pådrar seg:

1. For oppreisning eller annen erstatning for ikke-økonomisk skade som bærer preg av straff. Unntaket omfatter ikke ménerstatning for skade av medisinsk art, jfr. Skadeserstatningsloven, eller sammen lignebare erstatningsformer i det land hvor skaden inntreffer.
2. Overfor ektefelle/registrert partner/samboer, foreldre, søsken, barn og barns ektefelle.
3. Som eier, fører eller bruker av motorvogn, luftfartøy, motorbåt, seil-båt, trav- eller galopphest. Forsikringen omfatter likevel ansvar sikrede pådrar seg som fører eller bruker av motorbåt med motor under 10 HK og seilbåt under 20 fot.
4. For skade på ting som tilhører en annen, men som sikrede eller noen annen på sikredes vegne har i besittelse eller bruker. Selskapet dekker likevel skade på leiet hotellrom eller ferieleilighet.
5. For skade på ting oppstått ved graving-, sprengning-, pelings- og rivingsarbeid.
6. Under utøvelse av yrkes- eller ervervsvirksomhet.
7. Som eier av fast eiendom.
8. For forsettlig handling eller unnlatelse.
9. For ansvar som alene bygger på tilsagn, avtale, kontrakt eller garanti.
10. For forurensning (inkludert støv, lukt, larm eller lignende.)
11. For fukt, sopp, eller råteskader.
12. Ansvar for skade på sikredes andel av ting som eies i fellesskap.
13. For båter, gebyrer eller lignende.
14. For overføring av smittsom sykdom.

10.3 Behandling av erstatningskrav

1. Reises erstatningskrav mot sikrede, eller kan det ventes at krav vil bli reist, må selskapet underrettes uten ugrunnet opphold.
2. Uten selskapets samtykke må sikrede ikke innrømme noen erstatningsplikt eller forhandle om erstatningskrav.
3. Blir krav reist mot sikrede, og ansvaret etter kravstillerens begrunnelse omfattes av forsikringen,

- behandler selskapet saken og betaler de nødvendige omkostninger for avgjørelse av erstatningsspørsmålet.
4. Selv om forsikringssummen overskrider, betales de omkostninger som på forhånd er godkjent av selskapet, og renter av idømte erstatningsbeløp som hører inn under forsikringen.
 5. Er selskapet villig til å inngå forlik eller betale ansvarssummen, erstattes ikke ytterligere utgifter ved tvisten.
 6. Sikrede plikter for egen regning å utføre nødvendige undersøkelser/utredninger, fremskaffe nødvendige og tilgjengelige dokumenter, samt møte ved forhandlinger eller rettergang. Selskapet dekker reiseutgiftene når sikrede pålegges å møte til rettergang utenfor Norden.
 7. Selskapet har rett til å betale eventuell erstatning direkte til skadelidte.

11. Identitetstyveriforsikring

11.1 Hva forsikringen omfatter

Forsikringen dekker kostnader nevnt nedenfor i punkt 1, 2 og 3 i forbindelse med identitetstyveri. Som identitetstyveri skal forstås tredjemanns ulovlige eller uautoriserte bruk av identifikasjonsbeviset for å:

- gjennomføre online betalinger (kort-transaksjoner, Internet-betalinger, "Phishing") eller betalinger med forfalsket kort, eller
- garantere eller legitimere en kort- eller sjekkbetaling, eller
- oppta lån eller åpne konto med kreditt.

Som identifikasjonsbevis skal forstås identitetskort (pass, førerkort, bankkort), online pålogging, elektronisk signatur, personnummer, kontonummer, kortnummer, lønsslipp, utbetalings anvisning og annet materiale som er egnet til å identifisere sikrede. Som Phishing skal forstås falske e-mail utsendelser fra et selskap i den hensikt å få Sikrede til å gi personopplysninger som kan benyttes i forbindelse med identitetstyveri.

1. Kostnader til juridisk bistand med inntil kr 150.000 for å bistå Sikrede ved sivilrettslige saksanlegg, straffeforfølgning eller for å få endret betalingsanmerkninger som er en direkte følge av identitetstyveriet. Kostnadene skal på forhånd være godkjente av selskapet.
2. Tapt inntekt med inntil kr 25.000 som følge av nødvendig fri fra fast arbeid for å foreta nødvendige ærender for å gjenopprette sin identitet.
3. Andre administrative kostnader som følge av identitetstyveriet som oppstår i forbindelse med å gjenopprette sin identitet.

11.2 Hva forsikringen ikke omfatter

1. Tyveri av Sikredes identifikasjonsbevis som medfører tyveri eller misbruk av Sikredes firmanavn eller identifisering av Sikredes næringsvirksomhet.
2. Handlinger utført av Sikredes ektefelle, samboer, partner, barn eller foreldre.
3. Kostnader som følge av Sikredes eller Sikredes - nærmeste families straffbare eller grovt uaktsomme handlinger.

4. Sikredes økonomisk tap, annet enn kostnader forbundet med å gjenopprette Sikredes identitet.
5. Fysiske eller psykiske skader, noen form for sykdom eller dødsfall.
6. Økonomiske tap utover kostnader nevnt i vilkåret
7. Kostnader knyttet til tap av ansiennitet eller tap av rykte.
8. Indirekte kostnader og tap.
9. Tap av data.
10. Kostnader som er pådratt før forsikringsperioden.

11.3 Erstatningsoppgjør Identitetstyveri

Så snart Sikrede blir klar over å ha blitt usatt for identitetstyveri skal følgende umiddelbart gjøres:

1. Varsle alle sine bank- og kredittkortforbindelser og spørre alle kort.
2. Anmelde forholdet til politiet.
3. Skriftlig melde fra til selskapet. Dokumentasjon på anmeldelse til politiet og dokumentasjon av kostnader som ønskes refundert under forsikringen skal følge med skademeldingen.
4. Skadelidte skal iverksette alle mulige tiltak for å begrense skadeomfanget av identitetstyveriet.

12. Generelle vilkår

Med FAL menes: Lov om Forsikringsavtaler av 16. juni 1989 nr. 69.

1. Norsk lovgivning gjelder for forsikringsavtalen i den utstrekning dette ikke er i strid med Lov av 27 november 1992 nr. 111 om lovvalg i forsikring eller det er gjort annen avtale. Tvister som gjelder forsikringsavtalen skal avgjøres ved norske domstoler, med mindre det er i strid med ufravikelige regler i gjeldende lovgivning.
2. Kan sikrede forlange at tredjemann erstatter tapet, trer selskapet ved utbetaling av erstatning inn i sikredes rett mot tredjemann.
3. Selskapet svarer ikke for tap eller skade som står i sammenheng med
 - Stengning av grenser, flyplasser, luftrom, havner og tog/buss på grunn av trusler, terrorisme eller statlig pålegg. Manglende kommunikasjon på grunn av konkurs dekkes heller ikke.
 - Frigjøring av atomenergi uansett årsak, samt direkte eller indirekte resultat av biologisk eller kjemisk forgiftning forårsaket av terrorisme eller lignende former for politisk, etnisk eller religiøst motiverte grupper/organisasjoner.
 - Opprør, streik, lock-out eller lignende alvorlige forstyrrelser av den offentlige orden.
 - krigsrisiko. Dvs.: krig eller krigslignende forhold, revolusjon, opprør, og enhver bruk av militære styrker.

På feriereiser i utlandet dekker forsikringsavtalen likevel reisesyke og hjemtransport hvis sikrede allerede befinner seg i et område når det bryter ut krig eller alvorlige uroligheter der, forsikringen gjelder i inntil 14 dager fra dette tidspunkt. Forsikrede plikter Å reise ut av risikoområdet snarest mulig.

Følgende land er fullstendig unntatt fra krigsrisiko dekningen: Afghanistan, Iran, Irak og Nord Korea, Unntaket gjelder også land og områder som Utenriksdepartementet fraråder å reise til.

13. Informasjon vedrørende innsendelse av skadekrav

Forsikringsselskapenes sentrale skaderegister – FOSS

Alle skader som meldes et skadeforsikringsselskap, registreres i forsikringsselskapenes sentrale skaderegister (FOSS). Når et forsikringsselskap melder en skade til registeret, får selskapet automatisk oversikt over alle skader som tidligere er meldt på samme kunde – også skader i andre forsikringsselskaper. Forsikringstaker har innsynsrett i registeret etter personopplysningslovens § 18.

Meldefrist for skadekrav:

Selskapet er fri for ansvar hvis sikrede ikke har meddelt kravet til selskapet innen ett år etter at sikrede fikk kunnskap om de forhold som begrunner det. Jf. FAL 8-5 og 18-5.

Renter av erstatningsbeløp

Sikrede har krav på renter overensstemmende med reglene i § 8-4 eller § 18-4 i lov om forsikringsavtaler av 16. juni 1989, nr. 69 (FAL).

Vinningsforbud

Forsikringen skal ikke føre til vinning, men skal bare erstatte det tap som virkelig er lidt innenfor rammen av forsikringsavtalen. Forsikringssummen er intet bevis for tingens eller interessens verdi.

Følgene av svik

Den som gjør seg skyldig i svik mot selskapet, mister ethvert erstatningskrav mot selskapet etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse, og selskapet kan si opp enhver forsikringsavtale med sikrede, jf. FAL §§ 4-2, 4-3, 8-1 eller §§ 13-2, 13-3 og 18-1.

Hvordan vi bruker Personopplysninger

AIG Europe S.A. (NUF) er forpliktet til å beskytte personvernet til kunder, skadeanmeldere og andre forretningskontakter.

«Personopplysninger» identifiserer deg og knytter deg til andre personer (f.eks. din partner eller andre medlemmer av din familie). Hvis du gir oss Personopplysninger om noen andre, må du (med mindre vi blir enig om noe annet) informere denne personen om innholdet i denne erklæringen og våre Retningslinjer for personvern og innhente deres tillatelse (om mulig) til å dele deres Personopplysninger med oss.

Hvilke typer Personopplysninger vi vil kunne samle inn og hvorfor – Avhengig av vår relasjon med deg, vil innhentede Personopplysninger kunne omfatte: kontaktinformasjon, finansielle opplysninger og kontodetaljer, kredittreferanser og kredittscore, sensitive opplysninger om helse eller medisinsk tilstand (innhentet med ditt samtykke når gjeldende lov krever det) samt andre Personopplysninger oppgitt av deg eller som vi

innhenter i forbindelse med vår relasjon med deg. Personopplysninger vil kunne brukes for følgende formål:

- Forsikringsadministrering, f.eks. meddelelser, behandling av krav og betaling
- Foreta vurderinger og beslutninger om tolkning av vilkår og dekningsomfang og oppgjør av krav
- Assistanse og råd om medisinske spørsmål og reisespørsmål
- Styring av vår virksomhet og IT-infrastruktur
- Forebygging, oppdagelse og etterforskning av kriminalitet, f.eks. bedrageri og hvitvasking av penger
- Etablering og forsvar av juridiske rettigheter
- Etterlevelse av lover og offentlige pålegg (inkludert etterlevelse av lover og offentlige pålegg utenfor Norge)
- Overvåkning og opptak av telefonsamtaler for kvalitets- og sikkerhetsformål og opplæring
- Markedsføring, markedsundersøkelser og analyse

Deling av Personopplysninger - For de ovennevnte formålene vil Personopplysninger kunne deles med våre konsernselskaper og tredjeparter (som meklere og andre parter i forsikringsdistribusjon, forsikringsselskaper og reassurandører, kredittopplysningsbyråer, helsefagfolk og andre tjenesteleverandører). Personopplysninger vil bli delt med andre tredjeparter (inkludert offentlige myndigheter) hvis det kreves av lov eller offentlige pålegg. Personopplysninger (inkludert detaljer om personskader) vil kunne registreres i registre over krav og deles med andre forsikringsselskaper. Vi er forpliktet til å registrere krav som følge av yrkesskade og yrkessykdom i register som offentlig myndigheter, arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjoner kan kreve innsyn i. Vi vil kunne søke disse registrene for å forebygge, oppdage og etterforske bedrageri eller for å bekrefte din krahistorikk eller tilsvarende for noen andre personer eller eiendommer som trolig vil være involvert i politen eller kravet. Personopplysninger vil kunne deles med kjøpere og potensielle kjøpere, og overføres ved salg av vårt selskap eller ved overføring av vårt virksomhetsaktiva.

Internasjonal overføring - På grunn av vår virksomhets globale karakter, vil Personopplysninger kunne overføres til parter som befinner seg i andre land (inkludert USA, Kina, Mexico, Malaysia, Filippinene, Bermuda og andre land som kan ha databeskyttelsesordninger som er annerledes enn i Norge). Når vi gjennomfører disse overføringene, vil vi iverksette tiltak for å sikre at dine Personopplysninger blir tilstrekkelig beskyttet, og overført i samsvar med kravene i personvernregelverket. Mer informasjon om internasjonale overføringer angis i våre Retningslinjer for personvern (se nedenfor).

Sikkerhet for Personopplysninger – Vi iverksetter hensiktsmessige tekniske og fysiske sikkerhetstiltak for å holde dine Personopplysninger trygge og sikre. Når vi deler Personopplysninger med en tredjepart (inkludert våre tjenesteleverandører) eller engasjerer en tredjepart for å innhente Personopplysninger på våre vegne, vil tredjeparten bli nøye utvalgt og vi vil kreve at de bruker hensiktsmessige sikkerhetstiltak.

Dine rettigheter – Du har flere rettigheter etter personvernregelverket i forbindelse med vår bruk av Personopplysninger. Disse rettighetene vil kunne gjelde kun under visse omstendigheter og er underlagt visse unntak. Disse rettighetene kan inkludere en rett til å få tilgang til Personopplysninger, en rett til å korrigere misvisende informasjon, en rett til å slette data eller suspendere vår bruk av data. Disse rettighetene vil også kunne inkludere en rett til å overføre dine data til en annen organisasjon, en rett til å komme med innvendinger til vår bruk av dine Personopplysninger, en rett til å be om at visse automatiserte beslutninger vi foretar har involvering av mennesker, en rett til å trekke tilbake samtykke og en rett til å klage til Datatilsynet. Mer informasjon om dine rettigheter og hvordan du kan utøve dem er angitt i sin helhet i våre Retningslinjer for personvern (se nedenfor).

Retningslinjer for personvern - Flere detaljer om dine rettigheter og om hvordan vi innhenter, bruker og offentliggjør dine Personopplysninger, kan du finne i våre fullstendige Retningslinjer for personvern på: <https://www.aig.no/sikkerhet-og-personvern> eller du vil kunne be om en kopi ved å skrive til: Databeskyttelsesansvarlig, AIG Europe S.A. (NUF), Rosenkrantz gt 22, Postboks 1588 Vika eller via e-post til: databeskyttelse.no@aig.com.

Valuta

Premiebeløp, forsikringssummer, erstatningsbeløp mv, som springer ut av forsikringsavtalen, regnes i norske kroner (NOK) dersom ikke annet fremgår av vilkår eller forsikringsbevis.

ASSISTANSE

Ved behov for assistanse i forbindelse med alvorlig sykdom, og alvorlige ulykkeshendelser, kontakt vår alarmsentral – SOS International.

Telefon: +45 38 48 92 50 (24 timer i døgnet)
Telefaks: +45 70 10 50 56

Adresse:
SOS International
Nitivej 6
DK-2000 Fredriksberg
Danmark

14. Bistand i klagesaker

Intern klageinstans

AIG Europe S.A. NUF tar alle klager fra kunder på alvor, og har derfor opprettet en klageprosedyre for å sikre en så rask og rettferdig behandling som mulig. Dersom du skulle ønske å klage, kan du gjøre det på følgende måter: Ved en klage som ikke gjelder en skadesak, kan du enten ta kontakt med din kontaktperson hos oss, eller sende en e-post til csg.norway@aig.com.

Dersom klagen gjelder en skadesak, kan du be om at det foretas en fornyet behandling i vår interne klageordning. Slik klage kan enten gjøres direkte tilbake til oppgjørsavdelingen eller til skadekontoret@aig.com med saksnummer og en beskrivelse av hva klagen gjelder. Du kan også kontakte oss via brev til følgende adresse

AIG Europe S.A. (NUF)
Postboks 1588 Vika
0118 Oslo
eller på telefon +47 22 00 20 20

Ved innsendelse av din klage vil vi innen 10 arbeidsdager bekrefte at klagen er mottatt hos oss. Resultatet av den interne klagebehandlingen skal være klart innen 30 dager. Dersom særlige omstendigheter skulle forhindre oss i å besvare klagen innen denne fristen, vil du som klager bli underrettet om forsinkelsen og dens årsak.

Ekstern klageinstans

Behandling i Finansklagenemnda

Hvis du er av den oppfatning at vi har gjort en feil ved behandlingen av din sak, uten at dette blir avklart gjennom den vanlige skadebehandlingen eller den interne klageordningen, kan du uten omkostninger klage til Finansklagenemnda:

Finansklagenemnda
Postboks 53, Skøyen
0212 Oslo

Finansklagenemnda er opprettet for å imøtekomme en forsikringstaker eller skadelidt sitt behov for hjelp i forbindelse med et forsikringsoppgjør. Nemnda omfatter alle forsikringsbransjer, også forsikringer som gjelder næringsvirksomhet. Det koster ikke klager noe å klage til eller søke råd hos nemnda.

Klagebehandling i Luxemburg og Europa-kommisjonen
Ettersom AIG Europe S.A. er et forsikringselskap som er registrert i Luxemburg, har forsikringstakere/sikrede i kraft av å være forbrukere, og i tillegg til ovennevnte klagemuligheter, også mulighet til å følge klageprosedyren i Luxemburg. Hvis du ikke er tilfreds med svaret fra AIG Europe S.A. eller det er gått 90 dager uten at du har hørt fra oss, har derfor følgende muligheter:

- Fremsette klagen overfor AIG Europe S.A. hovedkontor gjennom å skrive til AIG Europe S.A. "Service Reclamations Niveau Direction" 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg, eller via e-post til aigueurope.luxcomplaints@aig.com;
- Oppsøke AIG Europe S.A.s hjemmeside www.aig.lu for å finne kontaktinformasjon til en av klageinstansene i Luxemburg;
- Anmode om utenrettslig behandling hos Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA) gjennom å skrive til: CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg;
- eller pr. fax på +352 22 69 10, eller via e-post til reclamation@caa.lu eller online via CAAs hjemmeside www.caa.lu.

Alle anmodninger til CAA eller til en av klageinstansene i Luxemburg må gjøres på luxemburgsk, tysk, fransk eller engelsk.

Hvis din forsikringsavtale er tegnet online, kan du også klage via Europa-kommisjonens plattform til online

tvistavgjørelse (ODR) gjennom følgende link:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Klagers rett til å få en sak prøvet ved domstolene påvirkes ikke av at klager får prøvet saken via ovenstående klageprosedyre.