

# Afbestillingsforsikring

## Forsikringsbetingelser MS-01-000-1

Gældende fra 2025-10-27

### Generel information

I slutningen af disse betingelser findes en oversigt med definitioner, hvor udvalgte ord og begreber, der anvendes i vilkårene, er forklaret.

Din forsikring er en aftale, der består af:

- din forsikringserklæring, og
- disse forsikringsbetingelser.

Dette gælder også for aftalen:

- Forsikringsaftaleloven (FAL), og
- Øvrig relevant dansk lovgivning.

## 1. Gyldighed

### 1.1. Forsikringstager

Er den fysiske eller juridiske person, der har tegnet forsikringen gennem Mysafety AB (herefter benævnt "Mysafety").

### 1.2. Forsikrede – hvem er omfattet af forsikringen?

Forsikringsdækningen dækker de personer, som fremgår af den oprindelige booking.

Hvis en af de forsikrede deltagere bliver forhindret, og en anden person deltager i dennes sted, anses den nye deltager som forsikret, forudsat at mindst én af de oprindelige forsikrede deltagere stadig skal deltage i arrangementet. Hvis alle billetterne videresælges eller gives væk, bortfalder forsikringen.

Med "du" og "forsikrede" nedenfor menes alle personer, der er dækket af forsikringen.

### 1.3. Gyldighedsområde – hvor dækker forsikringen?

Forsikringen dækker i hele verden.

### 1.4. Hvad er forsikret?

Forsikringen dækker dokumenterede og betalte udgifter til deltagelse i det forsikrede arrangement, herunder eksempelvis udgifter til koncertbilleter eller teaterforestillinger eller lignende.

## 2. Hvad dækker forsikringen?

Hvis den forsikrede ikke kan deltage i det forsikrede arrangement som følge af en af de årsager, der er nævnt under punkterne 2.1 – 2.14, kan forsikringen dække den forsikredes andel af bookingomkostningen, op til forsikringens erstatningsbeløb.

### 2.1. Du bliver ramt af sygdom eller ulykke

Forsikringen dækker, hvis du pludselig bliver syg eller kommer ud for en ulykke.

### 2.2. Du får komplikationer som følge af graviditeten

Forsikringen dækker, hvis du rammes af en pludselig og uforudset akut sygdom eller komplikation som følge af graviditet. En forudsætning for, at erstatning kan udbetales, er, at sygdommen/komplikationen ikke er af en sådan art, at den kan anses for almindeligt forekommende under en normal graviditet, f.eks. træthed, kvalme eller bækkenløsning.

### 2.3. Lægen fraråder dig til at deltage

Forsikringen dækker, hvis en uafhængig læge fraråder dig at deltage i det forsikrede arrangement af helbredsmæssige årsager.

### 2.4. Nær pårørende rammes af sygdom eller ulykke

Forsikringen dækker, hvis en af dine nære pårørende rammes af en akut sygdom eller ulykke af så alvorlig karakter, at den behandlende læge eller sygeplejerske vurderer, at du, som nær pårørende, bør kontaktes.

### 2.5. Dødsfald

Forsikringen dækker, hvis du eller en af dine nære pårørende pludselig dør.

### 2.6. Væsentlig skade på din bolig

Forsikringen dækker, hvis du må blive hjemme eller afbryde rejsen grundet væsentlig skade på din faste bopæl, f.eks. ved brand, oversvømmelse, indbrud eller stormskade. Væsentlig skade betyder en hændelse der betyder, at du ikke med rimelighed kan deltage i det forsikrede arrangement.

### 2.7. Forsinkelse af offentlig transport

Forsikringen dækker, hvis du ikke når frem til tid til arrangementet grundet aflysning eller væsentlig forsinkelse af offentlig transport, og der ikke findes et rimeligt alternativ til rådighed.

### 2.8. Skader på køretøj

Forsikringen dækker, hvis du ikke når frem til tid til arrangementet, fordi dit køretøj er involveret i en trafikulykke eller får et mekanisk nedbrud, som kræver værkstedsreparation. Skaden skal være opstået efter afrejse fra hjemmet.

### 2.9. Du er indkaldt som vidne

Forsikringen dækker, hvis du bliver indkaldt som vidne i en retssag. En forudsætning for, at erstatning kan

udbetales, er, at du ikke havde kendskab til dette på tidspunktet for bookingen.

### 2.10. Advarsel fra politi eller offentlig myndighed

Forsikringen dækker, hvis politiet eller anden offentlig myndighed fraråder rejse eller ophold i det relevante område grundet ekstreme vejrforhold eller lignende. Der skal foreligge en officiel advarsel, f.eks. fra DMI med Kategori 2: Farligt vejr eller højere.

### 2.11. Du bliver beordret til at arbejde

Forsikringen dækker dig, hvis din arbejdsgiver beordrer dig til at arbejde over, eller hvis din arbejdsgiver beordrer dig til at annullere din godkendte ferie som følge af en uforudset hændelse, som bringer virksomhedens drift i fare.

At du ikke får bevilget fri, eller at dit normale arbejdsskema planlægges eller flyttes, så det kolliderer med tidspunktet for arrangementet, anses ikke for beordret arbejde.

Denne erstatningsdækning gælder ikke, hvis du er selvstændig erhvervsdrivende.

### 2.12. Du bliver udsendt på vegne af Forsvarsmagten eller Beredskabsstyrelsen

Forsikringen dækker, hvis du som ansat i Forsvaret eller Beredskabsstyrelsen bliver udsendt på tjenesterejse, og du ikke var bekendt med udsendelsen ved bookingtidspunktet.

### 2.13. Din babysitter bliver syg eller er forhindret

Forsikringen dækker, hvis din babysitter pludselig bliver syg eller forhindret i at komme mindre end 48 timer før arrangementet, og der ikke kan findes en erstatning.

### 2.14. Din ledsager lider en erstatningsberettiget skade

Forsikringen dækker, hvis du er afhængig af en ledsager, og ledsageren ikke kan deltage i det forsikrede arrangement på grund af en af de årsager, der er anført under punkt 2.1 - 2.13. En forudsætning for erstatning er, at der ikke kan findes en alternativ ledsager.

## 3. Selvrisiko

Forsikringen dækker uden selvrisiko.

## 4. Undtagelser – hvad dækker forsikringen ikke

Forsikringen dækker ikke:

- Aflysning, som skyldes sygdom eller skade, der er kendt på tidspunktet for bookingen. Aflysning kan dog erstattes, hvis den skyldes en pludselig og uforudset akut forværring af en bestående eller kronisk sygdom, forudsat at den bestående/kroniske sygdom ikke har vist

symptomer, været genstand for lægebehandling (udover planlagt rutinekontrol) eller ændret behandling inden for 6 måneder før forsikringen blev købt.

- Transportforsinkelse/køretøjsstop på grund af mangel på brændstof, motorolie eller batteriladning.
- Køretøjsnedbrud, der indtræffer på din hjemmearrække eller et tilsvarende sted, hvorfra den direkte rejse til destinationen påbegyndes, f.eks. hvis køretøjet ikke vil starte, når rejsen til destinationen skal påbegyndes.
- Transportforsinkelse/køretøjsnedbrud forårsaget af forsikringstager.
- Transportforsinkelse som følge af forsikredes manglende planlægning af rejsen under hensyntagen til vejrforhold og andre kendte trafikuhændelser.
- Aflysning, som skyldes en igangværende eller planlagt undersøgelse, behandling eller kontrol for et konstateret eller mistænkt helbredsproblem.
- Aflysning som skyldes ændrede planer, dobbeltbooking, bekymring, fortrydelse eller lignende.
- Aflysning på grund af slitage.
- Forsikringspræmie.
- Udgifter til donationer og lignende.
- Aflyst arrangement.
- Servicegebyrer og gebyrer for betalingsmetoder og levering.
- Debiteret moms, hvis du er momspligtig herfor.

## 5. Sikkerhedsforskrifter

- Du må ikke anvende lægemidler på en forkert måde.
- Du må ikke bruge alkohol, stoffer eller andre rusmidler på en måde, at du risikerer at pådrage dig sygdom eller ulykke.

## 6. Maksimalt erstatningsbeløb

Det højeste erstatningsbeløb er omkostningerne til det forsikrede arrangement, dog maksimalt 135.000 DKK i alt.

## 7. Regler for erstatning

- Hvis en eller flere forsikrede ikke kan deltage i det forsikrede arrangement, og årsagen hertil er erstatningsberettiget, men arrangementet kan gennemføres med de øvrige deltagere, dækkes den del af bookingomkostningen, som svarer til den/de ikke-deltagende forsikredes andel. Hvis f.eks. en ud af fem personer ikke kan deltage, kan forsikringen godtgøre 1/5 af den samlede pris for bookingen. Beregningen af erstatningen

tager ikke hensyn til, hvem der har betalt bookingomkostningerne.

- Hvis arrangementet er en særlig lejlighed, og den person, der skal fejres, ikke kan deltage på grund af en af de grunde, der er anført under punkt 2, kan hele bookingen erstattes. Du skal kunne bevise, at det forsikrede arrangement vedrører en sådan særlig lejlighed.
- Hvis en af de forsikrede pludseligt og uforudset afgår ved døden, kan hele bookingen erstattes, forudsat at dødsfaldet ikke direkte eller indirekte er forårsaget af en medicinsk tilstand eller skade, som var kendt, viste symptomer eller har været genstand for lægebehandling eller ændret medicinering inden for seks (6) måneder før forsikringen blev tegnet.
- Hvis en eller flere af de forsikrede voksne deltagere ikke kan deltage i det booked arrangement på grund af en erstatningsberettiget skade, dækker forsikringen også for andre forsikrede under 18 år, som ellers ville have været nødt til at deltage i arrangementet uden forældre eller anden voksen, der er forsikret.
- Hvis en af de forsikrede personer rammes af en erstatningsberettiget skade, og bookingen gælder for højst to personer, kan hele bookingen erstattes.
- Hvis arrangøren foretager en tilbagebetaling, vil det tilbagebetalte beløb blive fratrukket den erstatning, vi udbetaler.

## 8. Skadesanmeldelse

I tilfælde af skade skal du straks anmelde skaden til Mysafety.

For at vi kan vurdere, om skadshændelsen er omfattet af forsikringen, skal du indsende de oplysninger og dokumenter, som med rimelighed kan kræves for at dokumentere hændelsen.

Udbetaling af erstatning kan først finde sted, når vi har modtaget tilstrækkelig dokumentation til at fastslå, om du har ret til erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne. Nedenfor fremgår eksempler på dokumenter, som du kan blive bedt om at vedlægge ved skadesanmeldelsen:

### Sygdom eller ulykke hos en nær pårørende og hvis lægen fraråder det

- En lægeerklæring, der bekræfter sygdom, tilskadekomst og/eller aflysning og datoen herfor.

### Dødsfald

- Dødsattest eller anden dokumentation for dødsfald.

### Væsentlig skade på din bolig

- Politianmeldelse af et indbrud.

- Dokumentation, der underbygger hændelsen, f.eks. erstatningsbeslutning fra indboforsikringen.

### Forsinkelse af offentlig transport

- Dokumentation for forsinkelsen/aflysningen, det planlagte afgangstidspunkt, og hvornår forsinkelsen/aflysningen blev meddelt.
- Kopi af din rejsebillet.

### Skade på køretøj

- Kopi af faktura fra autoværksted eller bugseringsfirma.

### Indkaldelse som vidne

- Kopi af indkaldelse med angivelse af dato for fremmøde og tidspunkt for modtagelse af indkaldelsen.

### Advarsel fra politi eller offentlig myndighed

- Kopi eller link til den officielle advarsel fra politiet, Beredskabsstyrelsen eller anden relevant myndighed.

### Arbejdsgiverpålagt arbejde

- Underskrevet erklæring fra arbejdsgiver, der bekræfter pålæg om arbejde eller annullering af godkendt ferie.

### Udsendelse i tjeneste

- Kopi af indkaldelse eller tjenesteordre.

## 9. Generelle forsikringsbetingelser

### 9.1. Forsikringsformidler

Forsikringen er formidlet af Mysafety AB, CVR. nr. 556522-0612. Postadresse: Box 45110, 104 30 Stockholm. Mysafety er registreret ved Bolagsverket i Sverige som forsikringsformidler og er under tilsyn af Finansinspektionen i Sverige.

I egenskab af forsikringsformidler modtager Mysafety godtgørelse fra forsikringsgiveren for de formidlede forsikringer. I erstatningen indgår provision for selve forsikringsformidlingen (formidlerens arbejde med markedsføring, kundekontakt, formidling og andre ydelser). Andre omkostninger kan i nogle tilfælde også dækkes i den fastsatte erstatning.

### 9.2. Ansvarsforsikring

Mysafety har en ansvarsforsikring hos Allianz Global Corporate & Specialty, Sweden Branch.

Adresse: Regeringsgatan 54, 111 56 Stockholm

Telefon: +45 (0) 8-505 021 22

I det tilfælde, at du har krav på skadeserstatning på grund af forsikringsformidlingen, som Mysafety ikke har dækket, har du ret til at rette erstatningskravet direkte

mod ansvarsforsikringen. Dette skal ske senest 10 år efter den tidligste dato, hvor forsikringsbeskyttelsen kunne gøres gældende.

Det maksimale beløb pr. skade er 1.564.610 EUR, og der kan udbetales erstatning for maksimalt 6.258.450 EUR fra forsikringen i løbet af et år.

### 9.3. Forsikringsgiver

Forsikringsgiver for denne forsikring er Trygg-Hansa Försäkring filial, 106 26 Stockholm. Org. nr 516403-8662. Filial til Tryg Forsikring A/S, CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark. Trygg-Hansa er under tilsyn af Finanstilsynet i Danmark og Finansinspektionen i Sverige.

### 9.4. Forsikringsperiode

Forsikringen dækker fra det tidspunkt, hvor bookingen af det forsikrede arrangement er foretaget og betalt.

Forsikringen ophører på det tidspunkt, hvor du ankommer til arrangementet, men ikke senere end det tidspunkt, hvor arrangementet starter.

Forsikringen dækker kun skade som følge af hændelse, der indtræffer i forsikringsperioden, medmindre andet særligt er angivet i forsikringsbetingelserne. Hvert krav afregnes i henhold til den aftale, der var gældende på det tidspunkt, hvor kravet opstod, også selvom kravet anmeldes på et senere tidspunkt.

### 9.5. Fornyelse af forsikringen

Forsikringen dækker kun i den forsikringsperiode, den er tegnet for, og kan ikke fornyes.

### 9.6. Opsigelse

#### 9.6.1. Din ret til at opsigelse forsikringen

Forsikringen udløber automatisk ved forsikringsperiodens udløb. Hvis dit forsikringsbehov ophører, f.eks. hvis du har solgt din billet eller hvis din billet er bortkommet, og en ny billet ikke kan udstedes, kan du opsigelse forsikringen med øjeblikkelig virkning.

Hvis forsikringen annulleres, vil du få refunderet den del af præmien, som du er berettiget til.

#### 9.6.2. Mysafetys ret til at opsigelse forsikringen

##### Ekstraordinære årsager

Hvis der er særlige årsager til at afvise forsikringen, kan Mysafety opsigelse forsikringen ved forsikringsperiodens udløb. Hvis vi opsiger forsikringen, giver vi dig skriftlig besked senest en måned før forsikringsperiodens udløb.

##### Hvis du ikke betaler præmien til tiden

Hvis du ikke betaler præmien til tiden, kan Mysafety opsigelse din forsikring. Forsikringen udløber derefter 14 dage efter, at vi har sendt dig en skriftlig opsigelse.

##### Øget skadesrisiko

Hvis en omstændighed, som har væsentlig betydning og ligger til grund for forsikringen, ændres på en måde, som

Mysafety eller forsikringsgiveren ikke med rimelighed kunne have taget i betragtning, og som medfører en øget risiko for skade, er vi berettiget til at opsigelse forsikringen. Forsikringen udløber derefter 14 dage efter, at vi har sendt dig en skriftlig opsigelse.

### Forsømte forpligtelser

Hvis forsikringstageren eller en anden forsikret i væsentlig grad har undladt at opfylde sine forpligtelser over for Mysafety eller forsikringssselskabet, har vi ret til at opsigelse forsikringen. Forsikringen udløber derefter 14 dage efter, at vi har sendt dig en skriftlig opsigelse.

### 9.7. Præmiebetaling

Forsikringen betales på tidspunktet for booking af det forsikrede arrangement.

### 9.8. Regres

I samme omfang, som vi har udbetalt erstatning for skaden, overtager vi retten til at kræve erstatning fra den, der er ansvarlig for skaden. Du må ikke indgå en aftale med den ansvarlige for skaden, hvis det betyder, at du helt eller delvist giver afkald på din ret til erstatning fra denne.

Hvis du, efter at et tab er indtruffet, giver afkald på din ret til erstatning fra en anden part i henhold til en kontrakt, garanti eller lignende, eller giver afkald på din ret til regres, begrænses forsikringsgiverens ansvar for at betale erstatning tilsvarende, og enhver udbetalt forsikringserstatning skal tilbagebetales til forsikringsgiveren.

### 9.9. Forældelse

Du mister din ret til erstatning eller anden dækning, hvis du ikke anlægger sag mod os inden for 10 år efter den dato, hvor din ret til erstatning eller dækning i henhold til opstod i henhold til policen. Hvis du har underrettet os om kravet inden for den tidsfrist, der er angivet ovenfor, har du altid seks måneder til at anlægge sag mod os, efter at vi har givet dig en endelig afgørelse om kravet. At anlægge sag betyder at anmode om en indkaldelse til at møde i retten.

### 9.10. Dobbeltforsikring

Hvis samme interesse er forsikret mod samme risiko hos flere selskaber, hæfter hvert selskab som om det alene havde tegnet forsikringen. Du kan dog ikke modtage samlet erstatning, der overstiger det faktiske tab. Overstiger summen af selskabernes ansvar skaden, fordeles erstatningen forholdsmæssigt. Du har ret til selv at vælge, hvilket selskab du vil rette kravet mod.

### 9.11. Morarente

Hvis erstatning ikke udbetales inden for én måned efter, at du har opfyldt dine forpligtelser, betales morarente i henhold til dansk rentelovgivning. Der ydes ikke rente på beløb under 100 DKK.

### 9.12. Oplysningspligt

Som forsikringstager er du forpligtet til at give korrekte og fyldestgørende oplysninger, der har betydning for forsikringens tegning, ændring eller fornyelse. Ved ændringer i forhold, der påvirker forsikringen, skal Mysafety straks informeres.

Hvis du forsættligt eller ved ikke-ubetydelig uagtsomhed afgiver urigtige eller mangelfulde oplysninger, kan forsikringen opsiges eller ændres, og forsikringsgiveren kan fritages for ansvar. Ved svig eller ond tro kan aftalen erklæres ugyldig. Præmier betalt frem til ophørsdatoen refunderes ikke.

### 9.13. Nedsættelse af erstatning

I nogle tilfælde kan udbetalingen fra forsikringsselskabet blive reduceret (skåret ned), fordi du ikke har overholdt dine forpligtelser i henhold til vilkårene og loven. Hvis der foretages en reduktion, vil den blive vurderet ud fra, hvad der er rimeligt i forhold til sagens omstændigheder. I visse særlige tilfælde, f.eks. hvis du bevidst har forårsaget forsikringshændelsen, kan erstatningen blive reduceret med 100 %, dvs. slet ikke blive udbetalt. Nedenfor kan du læse mere om de situationer, hvor der kan ske en reduktion af forsikringsydelsen:

#### Forkerte oplysninger om din forsikring

De oplysninger, der ligger til grund for din forsikring, fremgår af din police. Det er dit ansvar at kontrollere, at disse oplysninger er korrekte, og at kontakte os, hvis der er noget, der er forkert, eller hvis oplysningerne i policen skal ændres. Manglende rettelse kan medføre nedsat erstatning.

#### I tilfælde af skade

Hvis du har givet falske, eller tilbageholdt oplysninger, der er relevante for din ret til erstatning, og dette er sket med vilje eller ved grov uagtsomhed, kan erstatningen reduceres.

#### Manglende overholdelse af sikkerhedsforskrifter

Din police indeholder såkaldte sikkerhedsforskrifter. Sikkerhedsforskrifterne beskriver, hvordan du skal opføre dig, og hvilke foranstaltninger du skal træffe for at mindske risikoen for, at der opstår en skade. Hvis du ikke har overholdt sikkerhedsforskrifterne, kan erstatningen for en skade blive reduceret.

#### Fremkaldelse af en forsikringsbegivenhed

Hvis du har fremkaldt forsikringsbegivenheden eller forværret følgerne af en forsikringsbegivenhed med forsæt, får du ingen erstatning. Hvis du har forårsaget forsikringsbegivenheden ved grov uagtsomhed, kan erstatningen blive reduceret.

#### Forsømmelse af redningspligten

Når en forsikringsbegivenhed er indtruffet eller sandsynligvis vil indtræffe, skal du træffe foranstaltninger til at forhindre eller begrænse skaden efter bedste evne,

f.eks. ved at alarmere brandvæsenet i tilfælde af brand. Hvis du ikke gør det, kan din erstatning blive reduceret.

### 9.14. Generelle begrænsninger

#### Krig

Forsikringen dækker ikke i forbindelse med krig, krigslignende begivenheder, borgerkrig, revolution eller oprør.

#### Nuklear skade

Forsikringen dækker ikke skader, der er forårsaget direkte eller indirekte af nukleare processer.

#### Kriminel handling

Forsikringen dækker ikke tab eller skade, der er opstået i forbindelse med, at du har begået eller deltaget i en forsættlig kriminel handling, som ifølge Dansk lov kan føre til fængselsstraf.

#### Force majeure

Forsikringen dækker ikke tab, der opstår, hvis skadesbehandlingen, foranstaltningen eller udbetalingen af erstatning forsinkes på grund af force majeure. Ved force majeure forstås f.eks. krig (herunder også cyberkrigsførelse), krigslignende handlinger, borgerkrig, militærøvelser, revolution, optøjer, terrorisme (herunder også cyberterrorisme), atom- eller kerneproces, myndighedsindgreb, beslaglæggelse, strejke, blokade, generel afbrydelse af elnettet, generel afbrydelse af data- eller telekommunikationsforbindelser eller lignende hændelse.

#### Leverandørgaranti

Forsikringen dækker ikke skader, som leverandøren eller anden part er ansvarlig for i henhold til lov, garanti eller lignende forpligtelse, medmindre du kan påvise, at den ansvarlige part ikke kan opfylde dette.

#### Begrænsning af sanktioner

Forsikringen dækker ikke skade eller udbetaling af nogen ydelse i det omfang, betingelsen for sådan dækning, udbetalingen af en sådan skade eller betingelsen for en sådan ydelse ville udsætte Mysafety eller forsikringsgiveren for en sanktion, et forbud eller en begrænsning i henhold til en FN-resolution eller handels- eller økonomiske sanktioner, love eller bestemmelser fra EU, Storbritannien eller USA.

#### Terrorhandling

Forsikringen dækker ikke skader, der direkte eller indirekte er forårsaget af spredning af biologiske, kemiske eller nukleare stoffer i forbindelse med en terrorhandling. Med terrorisme forstås en handling, herunder, men ikke begrænset til, anvendelse af magt eller vold og/eller trusler herom, udført af en person eller en gruppe (grupper), uanset om nogen handler enkeltvis eller på vegne af nogen eller i forbindelse med en

organisation (organisationer) eller regering (regeringer), med politiske, religiøse, ideologiske eller etniske formål eller motiver, herunder med hensigt at påvirke regeringer og/eller bringe offentligheden, eller en del af offentligheden, i frygt.

### 9.15. Hvis du ikke er tilfreds

#### 1. Kontakt sagsbehandleren

I første omgang skal du kontakte den person, der behandlede din sag. Der kan være tale om misforståelse eller fremkommet nye omstændigheder, som kan påvirke vores vurdering.

#### 2. Kontakt den klageansvarlige

##### Klager over Mysafety

Hvis du stadig ikke er tilfreds, kan du få din sag gennemgået af Mysafety Complaints Officer. Den klageansvarlige fungerer som en uafhængig part, når han gennemgår din sag. Anmodningen skal fremsættes senest seks (6) måneder efter, at du er blevet informeret om vores endelige stillingtagen. Du kan kontakte den klageansvarlige via e-mail:

[klagomalsansvarig@mysafety.se](mailto:klagomalsansvarig@mysafety.se).

##### Klager over forsikringsselskabet

Kontakt Trygg-Hansas klageansvarlige, hvis du i stedet ønsker du at give kommentarer til spørgsmål, der vedrører forsikringsgiveren, såsom forsikringsvilkår eller behandling i din sag, kontakt Trygg-Hansas klageansvarlige. Du kan kontakte Trygg-Hansas klageansvarlige ved at udfylde formularen på [trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nooijd](http://trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nooijd).

### 3. Andre muligheder for vurdering og vejledning

#### Ankenævnet for forsikring

Ankenævnet for Forsikring  
Østergade 18, 4 ADENTA,  
1100 København, Danmark

Telefon: 33 15 89 00

[www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk)

En klage til ankenævnet skal sendes på et særligt skema, som du kan finde på [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk) eller få ved henvendelse til ankenævnet. Det koster et mindre gebyr at klage til ankenævnet.

#### Konsumenternas försäkringsbyrå

Hvis du er privatperson, kan du få gratis information og vejledning om forsikringsspørgsmål ved at kontakte [Konsumenternas Försäkringsbyrå](http://Konsumenternas Försäkringsbyrå).

#### Almindelig domstol

Du har også mulighed for at henvende dig til en almindelig domstol for at få tvisten prøvet retligt.

### 9.16. Behandling af personoplysninger

#### Forsikringstagerens behandling af personoplysninger (sammendrag af privatlivspolitik)

Trygg-Hansa behandler dine personoplysninger i overensstemmelse med EU's Databeskyttelsesforordning (GDPR) og supplerende svensk

databeskyttelseslovgivning. De personoplysninger, der behandles, er f.eks. navn, adresse, CPR-nummer, økonomiske forhold, betalingsoplysninger, andre oplysninger, der er nødvendige for tegning, fornyelse eller ændring af forsikring eller anden forsikringsadministration, samt oplysninger afgivet i forbindelse med skadesbehandling mv.

Oplysningerne hentes normalt fra dig som kunde, men indhentes også fra Mysafety. Oplysningerne kan også indsamles eller suppleres og ajourføres fra officielle registre. Personoplysningerne behandles, for at vi kan opfylde vores forpligtelser over for dig som kunde i henhold til forsikringsaftalen, f.eks. i forbindelse med udredning af forsikringsforhold og administration af din forsikringsaftale.

Personoplysningerne kan også bruges som grundlag for risikovurdering, analyser, forretningsudvikling og statistik. Til disse formål kan oplysninger videregives til samarbejdspartnere inden for og uden for EU- og EØS-området, Mysafety AB eller selskaber i koncernen. Ifølge loven vil oplysningerne muligvis også skulle videregives til myndighederne. Oplysningerne opbevares ikke i længere tid, end hvad der er nødvendigt til formålene. For fuldstændig information om behandling af personoplysninger henvises til Trygg-Hansas privatlivspolitik på [trygghansa.se/om-trygghansa/om-website/personal-data](http://trygghansa.se/om-trygghansa/om-website/personal-data).

Trygg-Hansa er dataansvarlig i sin egenskab af forsikringsselskab. Hvis du ønsker at modtage oplysninger om, hvilke personoplysninger, der behandles om dig, hvis du ønsker at anmode om de personoplysninger, du har givet os, anmode om berigtigelse osv. kan du kontakte os via e-mail: [dpo@trygghansa.se](mailto:dpo@trygghansa.se).

#### Behandling af personoplysninger hos Mysafety

Dine personoplysninger behandles i overensstemmelse med EU's databeskyttelsesforordning. Vi behandler primært dine personoplysninger for at opfylde vores forpligtelser i henhold til forsikringsaftalen og for at overholde de love og regler, der gælder for vores selskab. Vi behandler også dine personoplysninger, når vi har en legitim interesse i at behandle dine personoplysninger, f.eks. for at give dig relevante oplysninger og markedsføring og for at udvikle vores produkter og tjenester. På [mysafety.se/om-personlige-data/personlige-data-politik](http://mysafety.se/om-personlige-data/personlige-data-politik) finder du flere oplysninger om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

## 10. Kontaktoplysninger

### Kundeservice

Webadresse: [Mysafety.se](https://mysafety.se)

Telefonnummer: +45 (0) 8-505 530 00

### Skadeservice

Webadresse: [Mysafety.se](https://mysafety.se)

Postadresse: Mysafety AB

Box 45110

104 30 Stockholm

### Klageansvarlig Mysafety

E-mail: [klagomalsansvarig@mysafety.se](mailto:klagomalsansvarig@mysafety.se)

### Mysafety databeskyttelsesrådgiver

E-mail: [dataskyddsbud@mysafety.se](mailto:dataskyddsbud@mysafety.se)

Postadresse: Mysafety AB, databeskyttelsesansvarlig

Boks 45110

104 30 Stockholm

## 11. Definitioner

**Booking:** den handling, der er foretaget for at bekræfte din deltagelse i det forsikrede arrangement, såsom at købe en koncertbillet eller booke et hotelværelse.

**Bookingomkostninger:** omkostninger ved deltagelse i det forsikrede arrangement, eksklusive eventuelle service- og leveringsomkostninger og den valgte betalingsmetode.

**Destination:** det sted, hvor arrangementet finder sted.

**Direkte rejse:** en rejse, som du foretager med det formål at komme til arrangementet, uden omveje eller længere stop, som ikke er nødvendige for at nå destinationen.

### Selvstændig erhvervsdrivende:

- Alle ejere af ikke-registrerede virksomheder (enkeltmandsvirksomhed, partnerskab).
- Alle partnere i partnerskaber med aktiebesiddelse.
- Komplementar i kommanditselskaber.
- Administrerende direktør for en mindre virksomhed eller aktiv partner i en sådan virksomhed.
- Ægtefælle, samlever, partner, barn eller forælder til ovennævnte personer, der arbejder i samme ovennævnte virksomhed.
- En person, der alene eller sammen med en ægtefælle/samlever/registreret partner, forælder eller barn ejer kvalificerede aktier i et aktieselskab, hvor han/hun er ansat.

**Arrangement:** det, som den forsikrede booking vedrører, f.eks. en booket koncert eller et hotelophold.

**Forsikrings sag:** En skadeshændelse, der er omfattet af forsikringen.

**Nære pårørende:** ægtefælle/partner, søskende, egne børn, stedbørn, børnebørn, egne forældre,

svigerforældre, bedsteforældre, svoger, svigerinde, samleverens børn, samleverens forældre og egne forældres samlever.

**Ulykke:** pludselig og uforudset udefrakommende hændelse, der fører til fysisk skade.

**Samboende:** to personer, der bor permanent sammen i et ægteskabslignende forhold og har fælles husholdning.

**Særligt arrangement:** bryllupper, polterabender (brude/brudgom) og runde fødselsdage.

### Tidspunkt for arrangementet:

- Ved booking af hotel, feriebolig eller lignende er det det tidspunkt, hvor den forsikrede tjekker ind, dog senest det senest mulige check-in-tidspunkt.
- Når du bestiller en billet til en koncert, sportsbegivenhed eller lignende, henviser dette til det tidspunkt, hvor arrangementet starter.