

# Försäkringsvillkor Vaghjälp Premium

1 NOVEMBER 2024 SBM-02-001-1

## Inledning

Viktiga upplysningar och begränsningar:

- För att ditt fordon ska omfattas av försäkringen ställs vissa krav på det, exempelvis får det inte vara äldre än 30 år eller användas i yrkesmässig trafik. Du kan läsa mer om vilka krav som ställs på ditt fordon under avsnitt 2.1.
- Priset på försäkringen påverkas av det försäkrade fordonets ålder.
- I försäkringen finns viktiga begränsningar. Det finns exempelvis villkor som innebär att försäkringen inte gäller i vissa situationer (se 2.3 Undantag och 4.7 Begränsningar vid speciella situationer) och säkerhetsföreskrifter som du behöver följa för att minska risken för skada (se 2.4 Säkerhetsföreskrifter).
- Försäkringen finns i två versioner och skillnaderna beskrivs nedan: Vaghjälp Premium (se 1.1.1 och 2.1.1) och Vaghjälp Premium Person (se 1.1.2 och 2.1.2)  
Vilket alternativ du valt för din försäkring framgår av ditt försäkringsbesked.

I slutet av detta villkor finns en lista med definitioner, det vill säga förklaringar till vissa ord och begrepp som används i detta villkor. Om ett ord eller begrepp är skrivet med kursiv och fet text betyder det att ordet/begreppet finns förklarat under avsnittet med definitioner.

## Din vaghjälpsförsäkring är ett avtal

Vaghjälp Premium är ett (försäkrings)avtal mellan dig, SBM Försäkring AB (nedan kallat "SBM") och försäkringsgivaren. Avtalet utgörs av:

- Ditt försäkringsbesked
- Detta försäkringsvillkor
- Försäkringsavtalslagen (FAL)
- Svensk lag

Om informationen i ditt försäkringsbesked avviker från informationen i detta försäkringsvillkor, gäller det som står i ditt försäkringsbesked. Det är din skyldighet att kontrollera att den information som framgår av ditt försäkringsbesked är korrekt och riktig.

## 1. Giltighet

### 1.1 Försäkrad - vem försäkringen gäller för

När vi i dessa villkor skriver "du", "ditt", "dig" och "försäkrad" avser vi samtliga personer som omfattas av försäkringen.

Försäkringen gäller dock endast under förutsättning att du är folkbokförd och stadigvarande bosatt i Sverige.

#### 1.1.1 – Vaghjälp Premium

Försäkringen gäller för dig som **försäkringstagare** och för andra privatpersoner som med ditt tillstånd använder det försäkrade fordonet samt personer som vid skadetillfället är passagerare i eller på det försäkrade fordonet.

#### 1.1.2 – Vaghjälp Premium Person

Försäkringen gäller för dig som **försäkringstagare** samt annan person som vid skadetillfället är passagerare i eller förare av det fordon som den försäkrade färdas i.

## 1.2 När försäkringen gäller

Försäkringen tecknas med en avtalsperiod om tolv (12) månader, om inget annat avtalats, och gäller under den tid som anges i ditt försäkringsbesked. Vid nyteckning träder försäkringen dock i kraft först dagen efter den dag den tecknas.

Har det inte bestämts när **försäkringsperioden** ska starta, eller om försäkringen endast är giltig under förutsättning att premien betalas före **försäkringsperioden**, börjar försäkringen gälla dagen efter premiebetalningen, enligt avsnitt 5.5.

Försäkringsgivaren ansvarar endast för skada genom händelse som inträffar under **försäkringsperioden** om inte annat särskilt anges i försäkringsvillkoren. Varje skada regleras enligt det avtal som gällde vid den tidpunkt då skadan inträffade, även om skadan anmäls vid ett senare tillfälle.

### Förnyelse av försäkringen

Vid avtalsperiodens utgång erbjuds du automatiskt att förnya försäkringen för ytterligare en avtalsperiod (12 månader), om inte annat framgår av avtalet och du inte sagt upp försäkringen dessförinnan. Försäkringen kan dock inte förnyas det år fordonet blir 30 år, räknat från fordonets första registreringsdatum. Om vi önskar ändra försäkringsvillkoren vid förnyelse av försäkringen meddelar vi dig detta senast i samband med att vi sänder dig erbjudande om förnyelse.

### Uppsägning

Du kan när som helst säga upp försäkringen, försäkringen upphör då att gälla vid avtalsperiodens slut. Om ditt försäkringsbehov upphör, exempelvis genom att du säljer det försäkrade fordonet, kan du säga upp försäkringen att gälla med omedelbar verkan.

SBM har rätt att säga upp försäkringen under avtalsperioden om du eller annan person som omfattas av detta avtal grovt åsidosatt era skyldigheter och då synnerliga skäl föreligger. SBM har även rätt att säga upp din försäkring om du inte betalar premien i rätt tid.

### 1.3 Var försäkringen gäller (giltighetsområde)

Försäkringen gäller i de länder som ingår i det så kallade gröna kort-systemet.

Hos Trafikförsäkringsföreningen ([www.tff.se](http://www.tff.se)) kan du läsa mer om vilka länder som ingår i det gröna kort-systemet.

## 2. Omfattning

### 2.1 Vad som är försäkrat

Försäkringen gäller för personbil, husbil eller MC som:

- Är svenskeregistrerad,
- Endast används för privat bruk,
- Är högst 30 år gammal, räknat från fordonets första registreringsdatum,
- Omfattas av en halv- eller helförsäkring.

Försäkringen gäller även för tillkopplat **släpfordon**

För personbil gäller även att totalvikten inte får överstiga 3 500 kg, för husbil får totalvikten inte överstiga 17 000 kg.

#### 2.1.1 – Vaghjälppremium

Försäkringen gäller för det fordon (enligt 2.1) som **försäkringstagaren** är ägare eller huvudsaklig brukare av enligt Transportstyrelsen och är angivet i försäkringsbeskedet.

#### 2.1.2 – Vaghjälppremium Person

Försäkringen gäller för det fordon (enligt 2.1) som **försäkringstagaren** framför eller är passagerare i.

### 2.2 Vad försäkringen gäller för

I detta avsnitt beskrivs vilka skadehändelser som din försäkring gäller för samt vilka kostnader som kan ersättas av försäkringen vid en sådan ersättningsbar skada.

Försäkringen gäller om det försäkrade fordonet under resa eller vid färd på allmän väg plötsligt och oförutsett drabbas av driftstopp enligt detta villkor. Med driftstopp avses att du på grund av skadan inte kan fortsätta din färd med fordonet från skadeplatsen.

#### 2.2.1 Hjälppå plats eller bärgning

Försäkringen ersätter i första hand kostnader för åtgärder i syfte att avhjälpa problemet på skadeplatsen. Är sådan åtgärd inte möjlig att genomföra, eller om kostnaden för sådan åtgärd överstiger kostnaden för bärgning, kan försäkringen i stället ersätta nödvändiga kostnader för bärgning till närmaste, av SBM godkänd verkstad, eller annan plats anvisad av fordonets förare om denna plats inte innebär en längre körsträcka.

##### 2.2.1.1 Punktering

Vid driftstopp på grund av punktering kan försäkringen lämna ersättning för kostnader i samband med lagning eller byte av hjul på skadeplatsen. Är det inte möjligt att laga/byta hjulet på plats kan försäkringen ersätta kostnader för bärgning till verkstad.

Om reparation av hjulet inte är möjlig ersätts kostnader för nytt likvärdigt hjul samt montering.

##### 2.2.1.2 Maskinhaveri eller annat tekniskt fel

Vid plötsligt och oförutsett driftstopp till följd av maskinhaveri eller annat tekniskt fel kan försäkringen ersätta kostnader för reparation av fordonet på skadeplatsen under förutsättning att det är praktiskt möjligt och att kostnaden understiger kostnaden för bärgning av bilen. Är det inte möjligt att reparera fordonet på plats kan försäkringen ersätta kostnader för bärgning till verkstad.

##### 2.2.1.3 Starthjälppremium – Strömlöst batteri

Vid plötsligt och oförutsett driftstopp till följd av strömlöst batteri kan försäkringen lämna ersättning för kostnader i samband med starthjälppremium. Starthjälpen innebär att SBM:s samarbetspartner tar sig till fordonet för att vidta rimliga åtgärder i syfte att få fordonet att starta.

##### 2.2.1.4 Dikeskörning och kollision

Vid driftstopp till följd av dikeskörning eller kollision kan försäkringen ersätta kostnader för nödvändig reparation av fordonet på skadeplatsen under förutsättning att det är praktiskt möjligt och att kostnaden understiger kostnaden för bärgning av fordonet.

##### 2.2.1.5 Drivmedelbrist

Vid driftstopp på grund av drivmedelsbrist kan försäkringen lämna ersättning för 10 liter drivmedel samt transport av detta.

Behövs mer än 10 liter drivmedel för att du ska kunna ta dig till närmaste bensinstation kan mer än 10 liter transporteras, dock med avdrag för kostnaden för det drivmedel som överstiger 10 liter.

#### **2.2.1.6 Förlorad eller inlåst nyckel**

Om du förlorat fordonets nycklar, eller om nycklarna låsts in i fordonet, kan försäkringen lämna ersättning för kostnader i samband med öppning av fordonets lås, förutsatt att detta kan utföras på platsen av SBM:s samarbetspartner.

Måste låssmed anlitas lämnas ingen ytterligare ersättning.

### **2.2.2 Hyrbil, hotell eller hemresa**

Hyrbil och hotell ersätts förutsatt att det är möjligt enligt de lokala förhållandena.

#### **Hyrbil**

Om fordonet bärgats till verkstad enligt avsnitt 2.2.1 och det inte kan återställas i körbart skick inom 4 timmar från det att fordonet anlänt till verkstaden, kan försäkringen ersätta kostnader för hyrbil enligt nedan:

- Ersättning lämnas för den tid det rimligen tar att reparera fordonet, dock under högst sju (7) dygn,
- Försäkringen ersätter inte kostnader för drivmedel.

#### **Hotell**

Om du inte kan fortsätta din resa med hyrbil kan försäkringen i stället lämna ersättning för övernattnings på hotell, under maximalt sju (7) nätter.

#### **Hemresa**

I stället för hotellövernattning kan försäkringen ersätta kostnader för hemresa.

### **2.2.3 Hemtransport eller hämtning av fordon**

Om:

- fordonet bärgats till verkstad enligt 2.2.1,
- befinner sig mer än 100 km från hemorten eller resmålet, och
- inte kan återställas till körbart skick inom fyra timmar, räknat från tidpunkten då fordonet anländer till verkstaden

kan försäkringen ersätta kostnader för resa för en person för upphämtning av fordonet då reparation är utförd, alternativt kan hemtransport av bilen ersättas förutsatt att kostnaden för detta inte överstiger kostnaden för resa för upphämtning. Ersättning lämnas för resa med billigaste färdmedel från bostaden eller resmålet.

### **2.2.4 Förlust av nyckel**

Om du förlorat fordonets nyckel kan försäkringen ersätta kostnader för tillverkning av ny nyckel samt nödvändig omkodning av fordonets startspärr.

### **2.2.5 Feltankning (självriskreducering)**

Om du tankat fel drivmedel i fordonet kan försäkringen lämna ersättning för den självrisk som du på grund av detta fått betala till fordonets halv- eller helförsäkring.

### **2.2.6 Resestartskydd**

Vid ersättningsbar skada kan försäkringen lämna ersättning för skäliga merkostnader i syfte att du ska kunna ansluta dig till den påbörjade resan.

Om det inte är möjligt att ansluta till den påbörjade resan kan försäkringen ersätta merkostnader för ombokning av ombokningsbar biljett, alternativt kostnad för ny biljett om biljetten inte är ombokningsbar.

### **2.2.7 Avbeställningsskydd**

Om du missar ett förbetalt evenemang till följd av händelse som omfattas av denna försäkring kan försäkringen lämna ersättning för biljettkostnaderna för evenemanget för de personer som färdades i/på fordonet och som skulle delta i evenemanget.

## **2.3 Undantag**

Din försäkring ersätter inte allt, i villkoret framgår vad som ersätts och inte ersätts av din försäkring. En särskild typ av egendom, händelse eller skada som inte ersätts av försäkringen kallas för undantag.

Nedan listas de undantag som gäller för din försäkring, det vill säga att din försäkring inte gäller för:

- Skada som uppstått då föraren som framfört fordonet saknar giltigt förarbevis.
- Skada som uppstått då fordonet varit avställd, belagd med körförbud eller registrerad i annat land än Sverige.
- Omständigheter som var kända vid försäkringens tecknande.
- Vaghjälps som inte ombesörjs eller tillhandahålls enligt avsnitt 3.3, eller som utförs utan föregående medgivande av SBM.
- Skada som beror på att förare eller passagerare varit påverkad av alkohol eller annat berusningsmedel,
- Skada som uppstått på din hemadress eller motsvarande,
- Fordon som används i yrkesmässig trafik (exempelvis taxibilar, budbilar och bilar för uthyrning),

- Fordon som testas eller används för tävling eller träning inför tävling,
- Personbil vars totalvikt överstiger 3 500 kg,
- Husbil vars totalvikt överstiger 17 000 kg,
- Skada i samband med överträdelse av lagar och förordningar,
- Telefonkostnader, kost, drivmedel, vägtullar eller broavgifter (gäller dock inte resestartskydd, se 2.2.6),
- Kostnader för reparation eller reservdelar
- Driftstopp på tillkopplat **släpfordon** om detta är belagt med körförbud,
- Driftstopp som förorsakats av att du eller verkstad inte kunnat slutföra servicearbete,
- Skada som orsakats med uppsåt eller genom grov vårdslöshet,
- Kostnad för ny biljett om biljetten är ombokningsbar.

## 2.4 Säkerhetsföreskrifter

Din väghjälpsförsäkring innehåller så kallade säkerhetsföreskrifter. Säkerhetsföreskrifterna beskriver hur du ska bete dig och vilka åtgärder du måste vidta för att minska risken för att en skada ska inträffa.

Om du inte uppfyllt säkerhetsföreskrifterna kan ersättningen vid en inträffad skada minskas eller helt utebli. Om, och hur mycket, ersättningen i sådana fall ska minskas beror på omständigheterna, vad som är försäkrat och hur stor inverkan din oaksamhet haft på skadans uppkomst.

Tänk på att säkerhetsföreskrifterna gäller samtliga personer som omfattas av försäkringen.

### Allmänna säkerhetsföreskrifter:

- Du ska följa tillverkarens anvisningar för montering, användning, skötsel och underhåll av fordonet.

## 3. Vid skada

### 3.1 Ersättningsbelopp

Högsta ersättning per skada och försäkringsperiod (12 månader) är:

- |                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| • Hjälp på plats/bärgning (se 2.2.1) | 10 000 kr |
| • Hyrbil/hotell/hemresa (se 2.2.2)   | 25 000 kr |
| • Hemtransport/hämtning (se 2.2.3)   | 5 000 kr  |
| • Förlust av nyckel (se 2.2.4)       | 5 000 kr  |
| • Feltankning (se 2.2.5)             | 3 000 kr  |
| • Resestartskydd (se 2.2.6)          | 10 000 kr |
| • Avbeställningsskydd (se 2.2.7)     | 4 000 kr  |
| • TMA-bil                            | 10 000 kr |

### 3.2 Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

### 3.3 Åtgärder vid skada

Du ska, utan dröjsmål, anmäla skadan till SBM. Vid utlägg för kostnader ska kvitton bifogas till skadeanmälan.

#### Kontaktuppgifter vid skada:

Webb: [www.sbmforsakring.se](http://www.sbmforsakring.se)

Postadress: SBM Försäkring AB, Box 45110, 104 30 Stockholm

#### Särskilt vid hjälp på plats eller bärgning

För Vaghjälp ska du omgående kontakta av SBM utsedd larmcentral på telefonnummer +46 (0)771 88 89 90. Vid begäran om Vaghjälp ska namn, personnummer, registreringsnummer samt skadeorsak uppges.

#### Särskilt vid hyrbil, hotell, hemresa, hemtransport och hämtning av personbil

Vid behov av hyrbil, hotell, hemresa och hemtransport/hämtning av personbil ska du kontakta utsedd larmcentral på telefonnummer +46 (0)771 88 89 90.

### 3.4 Oriktiga eller ofullständiga uppgifter och framkallande av försäkringsfall

Om du begär ersättning i bedrägligt syfte, uppgivit, förtigit eller dolt något av betydelse för bedömningen av ersättningen eller åsidosatt din skyldighet enligt försäkringsavtalet eller inte fullgjort dina plikter enligt villkoret, kan ersättningen sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna. Det samma gäller skada som du orsakat genom grov vårdslöshet eller uppsåt. Du måste i samband med skadeanmälan inkomma med alla upplysningar av betydelse för försäkringsärendet.

### 3.5 Preskription

Den som vill ha försäkringsersättning eller annat försäkringsskydd måste väcka talan inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om den som vill ha försäkringsskydd har framställt anspråket till försäkringsgivaren inom denna tid, är fristen att väcka talan alltid sex (6) månader från det att försäkringsgivaren har förklarat att man har tagit slutlig ställning till anspråket. Om talan inte väcks enligt denna punkt, går rätten till ersättning förlorad.

### 3.6 Dröjsmålsränta

Skulle det, trots att du gjort vad vi kräver av dig, dröja mer än en månad innan du får ersättning betalar vi dröjsmålsränta enligt Räntelagen (1975:635). Vi betalar inte ut räntebelopp som understiger 100 kr.

## 4. Allmänna avtalsbestämmelser

### 4.1 Om SBM

#### **SBM är försäkringsförmedlare**

Denna försäkring förmedlas av SBM Försäkring AB, org. nr. 556503-9889.  
Postadress: Box 45110, 104 30 Stockholm.

SBM är registrerat hos Bolagsverket som försäkringsförmedlare och står under tillsyn av Finansinspektionen och Konsumentverket.

#### **Trygg-Hansa är försäkringsgivare**

SBM förmedlar försäkringar åt försäkringsgivaren, vilket för denna försäkring är Trygg-Hansa Försäkring filial, 106 26 Stockholm. org.nr 516403-8662. Filial till Tryg Forsikring A/S, CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark.

Trygg-Hansa står under tillsyn av Finanstilsynet i Danmark och Finansinspektionen i Sverige.

#### **Ersättning för försäkringsförmedling**

I egenskap av försäkringsförmedlare får SBM ersättning från försäkringsgivaren, i detta fall Trygg-Hansa, för de förmedlade försäkringarna. I ersättningen ingår provision för själva försäkringsförmedlingen (förmedlarens arbete med marknadsföring, kundkontakt, förmedling och övrig service). Annan kostnadstäckning kan i vissa fall också ingå i den fastställda ersättningen.

#### **Ansvarsförsäkring**

SBM har ansvarsförsäkring hos Allianz Global Corporate & Speciality, Sweden branch.  
Adress: Regeringsgatan 54, 111 56 Stockholm  
Telefon: 08-505 021 22

### 4.2 Ångerrätt

Enligt distansavtalslagen har du som privatperson rätt att ångra ett köp som du gjort på distans, t ex via telefon eller internet. Ångerfristen är 14 dagar från det att avtalet ingås och du har fått information om ångerrätten och vad som ingår i försäkringen.

Vill du nyttja din ångerrätt kan du meddela oss via telefon 0771 615 615, via e-post till [info@sbmforsakring.se](mailto:info@sbmforsakring.se), via brev till SBM Försäkring AB Box 45110, 104 30 Stockholm. eller på annat sätt. Du kan också använda det standardformulär som finns på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se). Vid nyttjande av ångerrätten är du berättigad till återbetalning av premien, om skada inte anmälts på försäkringen. En förutsättning för att du ska kunna nyttja din ångerrätt är att en försäkrad händelse inte ännu påbörjats. Har försäkringen nyttjats inom ovanstående ångerfrist bortfaller ångerrätten.

### 4.3 Premiebetalning

Premie för en nytecknad försäkring ska betalas inom 14 dagar eller senast det datum som anges på din betalningsavi.

Premie för en förnyad försäkring ska betalas inom 30 dagar efter det att vi har avsänt betalningsavi till dig.

Betalas inte premien i rätt tid tar vi ut en påminnelseavgift.

Om du inte betalar premien i rätt tid får SBM säga upp din försäkring. Betalar du premien efter det att försäkringen har upphört att gälla, behandlar vi betalningen som en ny försäkringsansökan med de villkor som gäller vid tidpunkten för inbetalningen.

### 4.4 Återkrav

I den mån felaktig betalning av försäkringsersättning har skett, är mottagaren skyldig att genast på anmodan återbetala beloppet till Försäkringsgivaren även om mottagaren inte varit medveten om att betalningen varit felaktig.

I samma utsträckning som vi har betalat ersättning för skada, övertar vi din rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

### 4.5 Dubbelförsäkring

Har samma intresse försäkrats mot samma fara hos flera bolag, är varje bolag ansvarigt mot kund som om det bolaget ensamt hade beviljat försäkring. Kunden har dock inte rätt till högre ersättning från bolagen än som sammanlagt svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skadan, fördelas ansvaret mellan bolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen.

### 4.6 Upplyningsplikt

Du som försäkrad är skyldig att lämna upplysningar som kan ha betydelse för frågan om försäkring ska meddelas eller förnyas. Om något förhållande som påverkar din försäkring ändras, måste du snarast möjligt meddela SBM om detta.

Om du uppsåtligt eller av oaktsamhet som inte är ringa, lämnat oriktiga eller ofullständiga uppgifter av betydelse för försäkringen, kan det medföra att SBM säger upp försäkringen för upphörande eller ändring och att försäkringsgivaren blir fritt från ansvar för inträffade försäkringsfall. Har du i övrigt vid fullgörande av upplysningsplikten förfarit svikligt eller i strid mot tro och heder kan försäkringsavtalet bli ogiltigt. Inbetald premie för tid fram till den tidpunkt försäkringen upphör att gälla eller ändras återbetalas inte.

#### 4.7 Begränsningar vid speciella situationer

##### Krig

Försäkringen gäller inte för skada som har samband med krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror.

##### Atomskador

Försäkringen gäller inte för skada som direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess.

##### Sanktionsbegränsning

Försäkringen gäller inte för skada eller utbetalning av någon förmån i den utsträckning villkoret för sådant skydd, betalning av sådan skada eller villkor för sådan förmån skulle exponera SBM eller försäkringsgivaren för någon sanktion, förbud eller inskränkning under en resolution från FN eller handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller föreskrifter från EU, Storbritannien eller USA.

##### Terrorhandling

Försäkringen gäller inte för skada som direkt eller indirekt orsakas genom spridning av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terroristhandling. Med terrorism avses en handling, inkluderande men ej begränsad till, användandet av styrka eller våld och/eller hot om detsamma, av person eller grupp (grupper), vare sig någon handlar enskilt eller på någons uppdrag eller i samband med någon organisation (organisationer) eller regering (regeringar), betingande av politiska, religiösa, ideologiska eller etniska syften eller skäl inkluderande avsikten att påverka regeringar och/eller försätta allmänheten, eller del av allmänheten, i fruktan.

##### Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som uppstår om skadeutredning, åtgärd eller betalning av ersättning fördröjs på grund av force majeure. Med force majeure menas till exempel krig (inklusive cyberkrigsföring), krigsliknande händelser, inbördeskrig, militära övningar, revolution, upplöpp, terrorism (inklusive cyberterrorism), atom- eller kärnprocess, myndighetsåtgärd, beslag, strejk, blockad, allmänna avbrott i elnätet, allmänna avbrott i data- eller teleföbindelser eller liknande händelse.

#### 4.8 Opartisk Rådgivning

##### Konsumenternas försäkringsbyrå

Du som privatperson kan få kostnadsfri information och vägledning i försäkringsfrågor genom att kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå.

Telefon: 0200- 22 58 00

Webb: [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)

##### Konsumentverket

Konsumentverket (Hallå Konsument) ger information och vägledning i bland annat försäkringsfrågor.

Telefon: 0771- 525 525

Webb: [www.hallakonsument.se](http://www.hallakonsument.se)

##### Kommunal konsumentvägledning

Det går även bra att vända sig till den kommunala konsumentvägledningen för råd och hjälp; vissa kommuner tar emot besök medan andra kan erbjuda vägledning via mejl och telefon. För att se vad just din kommun erbjuder, se [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

#### 4.9 Klagomål och omprövning

##### Klagomål gällande SBM

Om du inte är nöjd med vår service eller hur du blivit bemött ber vi dig i första hand att vända dig till vår Kundservice, läs mer om olika kontaktvägar, klagomålsmöjligheter, Klagomålsansvarig med mera på <https://www.sbmforsakring.se/kundservice/ar-du-inte-nojd>. Du når SBMs klagomålsansvariga på [klagomalsansvarig@sbmforsakring.se](mailto:klagomalsansvarig@sbmforsakring.se).

##### Klagomål gällande Trygg-Hansa

Önskar du i stället lämna synpunkter på frågor som gäller försäkringsgivaren, såsom försäkringsvillkor eller hantering i ditt ärende, kontakta Trygg-Hansas Klagomålsansvarig.

Du når Trygg-Hansas Klagomålsansvarig genom att fylla i formuläret på: <https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd>.

##### Omprövning av skador

Om du inte är nöjd med ett lämnat beslut i ett skadeärende, vill vi att du i första hand kontaktar din handläggare på SBM för att få råd och vägledning om hur du kan få ärendet omprövat. Det kanske har uppstått ett missförstånd eller framkommit nya omständigheter som kan påverka vår bedömning.

##### Allmänna Reklamationsnämnden, ARN

Har du fått ditt ärende omprövat och ändå inte är nöjd har du som är privatperson möjlighet att göra en anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) som är en statlig myndighet med huvuduppgift att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare.

Telefon: 08- 508 860 00

Webb: [www.arn.se](http://www.arn.se)

Postadress: Box 174, 101 23 Stockholm

##### Allmän domstol

Du har också möjlighet att vända dig till allmän domstol för att ta upp tvisten till rättslig prövning.

## 4.10 Behandling av personuppgifter

### Trygg-Hansas behandling av personuppgifter (sammanfattning av integritetspolicy)

Trygg-Hansa behandlar dina personuppgifter i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning och kompletterande svensk dataskyddslagstiftning. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer, ekonomiska förhållanden, betalningsinformation, övriga uppgifter som behövs för tecknande, förnyelse- eller ändring av försäkring eller övrig försäkringsadministration, såväl som uppgifter som lämnas i samband med skadereglering, etc.

Uppgifterna hämtas vanligtvis från dig som kund men erhålls även från SBM Försäkringar AB. Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund enligt försäkringsavtalet såsom vid utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal.

Personuppgifterna kan även användas som underlag för riskbedömning, analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, SBM Försäkringar AB eller bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag även behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt för ändamålen. För fullständig information om behandlingen av personuppgifter, se Trygg-Hansas integritetspolicy på <https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/om-webbplatsen/personuppgifter>.

Trygg-Hansa är personuppgiftsansvarig i egenskap av försäkringsgivare. Om du vill få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas, om du vill begära ut de personuppgifter som du har lämnat till oss, begära rättelse m.m. kan du skriva till [dpo@trygghansa.se](mailto:dpo@trygghansa.se)

Trygg-Hansa äger rätt att i ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR) registrera anmälda skador i anledning av denna försäkring.

#### Behandling av personuppgifter hos SBM

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, registreringsnummer, personnummer, telefonnummer samt e-postadress. Uppgifterna rör dig som kund men kan även omfatta t.ex. medförsäkrad. Uppgifterna hämtas från dig som kund men kan även erhållas från t.ex. någon av våra samarbetspartners eller försäkringsförmedlare. Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund, såsom vid bedömning av ansökan, utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal, varför de

också överförs till våra underleverantörer till vilka vi har outsourcat fakturering, skadereglering, utskick av försäkringsmaterial, kundservice m.m.

Personuppgifterna används även för marknadsföring, bland annat via e-post och SMS, och som underlag för riskbedömning, analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, försäkringsförmedlare eller andra bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt. För fullständig information om SBMs behandling av personuppgifter, se vår personuppgiftspolicy som publiceras på vår hemsida. Förmedlaren SBM Försäkring AB är personuppgiftsansvarig för sin behandling av dina personuppgifter i egenskap av försäkringsförmedlare. Du har även rätt att begära att få dina personuppgifter rättade, blockerade eller raderade samt att begära ut information om vilka personuppgifter som vi behandlar, läs mer om dina rättigheter i Personuppgiftspolicyn och du hittar också formulär på vår hemsida. Du kan också kontakta oss på följande adress:

SBM Försäkring AB  
Dataskyddsombud  
Box 45110, 104 30 Stockholm

Mejl Dataskyddsombud:  
[dataskyddsombud@sbmforsakring.se](mailto:dataskyddsombud@sbmforsakring.se)  
Telefon kundtjänst: 0771-615 615

## 5. Definitioner

### Försäkringsperiod

Den tidsperiod som försäkringen är giltig.

### Försäkringstagare

Den privatperson som tecknat försäkringen via SBM och vars namn är angivet i försäkringsbeskedet.

### Släpfordon

Trailer, husvagn eller annat släp som är kopplat till det försäkrade fordonet.