



# FÖRSÄKRINGSINFORMATION

Coop Mastercard Mer

Gällande från 1 september 2024



# Försäkringsinformation

Kompletterande Reseförsäkring  
Coop Mastercard Mer

Gällande från 2024-09-01

Försäkringsgivare för den här försäkringen är Europæiske Rejseforsikring A/S, CVR-nr 62 94 05 14, genom Europeiska ERV Filial, nedan kallat Europeiska ERV, organisationsnummer 516410-9208. Tillsynsmyndighet är danska Finanstilsynet.

## KOMPLETTERANDE RESEFÖRSÄKRING - 90 DAGAR

Om du betalar mer än 50 % av din resa med ditt Coop Mastercard Mer, nedan kallat kortet, ingår en kompletterande reseförsäkring samt avbeställningsskydd från försäkringsgivare Europæiske Rejseforsikring A/S genom Europeiska ERV Filial.

Försäkringen ersätter inte kostnader för sjukvårds- och läkekostnader samt hemtransport. Försäkringen gäller inte vid tjänsteresa. För att se vilket reseskydd du har i kortförsäkringen under din resa, se punkt 4. Inför varje resa är det viktigt att du ser över ditt försäkringskydd.

Kortförsäkringen utgör ett komplement till hemförsäkringens reseskydd som vanligtvis ersätter kostnader för sjukvård, olycksfall och hemtransport. Du som har bokat enkel biljett bör särskilt se över ditt reseskydd inför din resa, då din kortförsäkring i dessa fall endast gäller fram till resmålet.

Försäkringen gäller från att den försäkrade lämnar hemmet eller plats i Norden där resan påbörjas, till dess resan är avslutad och den försäkrade kommit hem igen - dock längst 90 dagar.

Om du inte har ett fullgott reseskydd i din hemförsäkring som ersätter bl.a. läkekostnader under resan eller om du helt saknar hemförsäkring, bör du teckna en separat reseförsäkring. Vid tjänsteresa gäller inte hemförsäkringens reseskydd.

## 1. VEM FÖRSÄKRINGEN GÄLLER FÖR?

Försäkringstagare är Entercard Group AB, som har tecknat detta avtal för sina kunder som är innehavare av "kortet" samt deras familjemedlemmar (försäkrade) vars resa betalats enligt de förutsättningar som gäller för respektive punkt. Med "kortinnehavare" avses i dessa försäkringsvillkor innehavare av ett giltigt Coop Mastercard Mer.

Med familjemedlem menas kortinnehavares make, maka, sambo, registrerad partner samt kortinnehavares, makes, makas, sambos, registrerades partners hemmavarande barn under 25 år. Med hemmavarande barn avses barn som är folkbokfört hos båda eller en av sina föräldrar. Med sambo menas person som den försäkrade sammanbor med och har gemensamt hushåll med i parförhållande. Samborna ska vara folkbokförda på samma adress. Ingen av samborna får vara gift eller ha registrerat partnerskap med någon annan. Familjemedlemmar är försäkrade även när de reser på egen and då resan betalats med kortet.

Försäkringen kan också gälla för upp till tre medresenärer (försäkrade) som kortinnehavaren betalat resan för enligt gällande förutsättningar. Medresenär är person som tillsammans med kortinnehavaren beställt resa till samma

resmål och med samma restider. Om resa bokats för fler än tre medresenärer är de tre yngsta försäkrade.

## Aktivering av annan kortinnehavares försäkring

Om kortinnehavaren till mer än 50 % betalat resa för annan person än ovanstående familjemedlem gäller försäkringen, precis som om denne själv hade betalat resan med sitt eget kort. En förutsättning är att personen när resan betalades, var innehavare av ett giltigt betal- och kreditkort utgivet av Entercard Group AB med en kompletterande reseförsäkring (ej Swedbanks och sparbankernas betal- och kreditkort).

Försäkringen gäller för personer som är stadigvarande bosatta inom EU, EES och Schweiz som är försäkrade i allmän försäkringskassa.

## 2. NÄR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Försäkringen omfattar resa med utgångspunkt från hemlandet eller plats i Norden som inköpts före utresan där anmälningsavgift och därefter förfallna betalningar för resan i förväg till mer än 50 % betalats med kortet.

Med resa menas färdbiljett (enkel eller tur och retur) eller researrangemang som avser färdbiljett och/eller boende (s.k. charterresa, reguljärbiljett och/eller boende) såld av organiserad researrangör, resebyrå eller transportföretag. Även boende som bokas separat ersätts. Om kostnad finns för både färdbiljett och boende ska det totala resepriset baseras på båda dessa kostnader. Betalning av resa ska ske med kortet eller enligt ovan, direkt till researrangör, resebyrå eller transportföretag. Med direktbetalning jämställd betalning via deras betalningsförmedlare, dock omfattas inte avbetalningsplan via denne leverantör. Korttidshyra av boende (stuga, lägenhet, hotellrum etcetera) för självhushåll (maximalt fyra veckor) likställs med resa. Bokning måste ha gjorts via organiserad förmedlare och omfattas av försäkringen enbart vad gäller avbeställningsskydd och för aktivering av momentet Självrisikeliminering hyrbil.

Rundresor med ett fördefinierat antal destinationer, eller där ett fritt antal destinationer ingår i biljettköpet, med kollektivt färdmedel, såsom t ex Interrail eller jorden-runtbiljett, jämställs med biljettköp till en specifik resa.

Med organiserad researrangör, resebyrå, transportföretag eller organiserad uthyrare menas företag som enligt sin verksamhetsbeskrivning säljer eller förmedlar resor, boende eller tilläggsarrangemang till konsumenterna. Airbnb eller motsvarande förmedlartjänst likställs med organiserad researrangör. Privatperson eller förening som säljer eller förmedlar resor, boenden eller tilläggsarrangemang är inte att betrakta som företag.

Upphör kortet att vara giltigt upphör vid samma tidpunkt även försäkringen att gälla, även för resa som inköpts före kortets upphörande. Försäkringen gäller dock för skada

som har inträffat innan kortet upphört att gälla. För utbytes-/ersättningskort fortsätter försäkringen att gälla på samma sätt som för det utbytta kortet.

### **3. SJÄLVRISK**

Försäkringen gäller utan självrisk.

#### 4. VAD GÄLLER FÖRSÄKRINGEN FÖR?

TYP AV SKADA/HÄNDELSE	HÖGSTA ERSÄTTNINGSBELOPP SEK (FÖRSÄKRAD/KORT)	VIKTIGA BEGRÄNSNINGAR OCH UNDANTAG
<b>KOMPLETTERANDE RESEFÖRSÄKRING</b>		
<p><b>Avbeställningsskydd</b> Vid akut sjukdom, olycksfall, dödsfall, brand eller annan oförutsedd händelse i bostaden Resa som kostar minst 750 SEK per försäkrad</p>	15 000 SEK/45 000 SEK	<p>Försäkringen gäller inte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>för kostnader där ersättning kan erhållas från annan part, resebyrå, organiserad researrangör eller organiserad förmedlare.</li> <li>för kostnader som uppkommit genom att den försäkrade dröjt med avbeställningen.</li> <li>om orsaken till avbeställningen är ett befintligt medicinskt tillstånd som har visat symptom och/eller medfört inläggning på sjukhus, ändrad medicinering och/eller behandling eller läkarbesök, utöver planerade kontrollbesök, inom sex (6) månader innan resan bokades.</li> <li>för medicinska följder av kosmetiska/estetiska ingrepp som ej är en följd av sjukdom/olycksfall.</li> <li>om resan beställts mot medicinskt råd.</li> <li>vid gruppresa om annan medresenär än närstående råkar ut för allvarlig olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall. Med gruppresa menas mer än fyra personer eller fler än två familjer som bokat resa tillsammans till samma resmål.</li> </ul> <p><b>Tänk på</b> Försäkringen ersätter inte avbeställning till följd av graviditet eller förlossning. Försäkringen ersätter dock avbeställning till följd av akut sjukdom som uppstår under eller som en konsekvens av graviditet eller förlossning, om villkoren enligt denna försäkring i övrigt är uppfyllda.</p>
<p><b>Resestartskydd vid ut- och hemresa</b> <i>Vid ej ombokningsbar biljett</i> Nödvändiga och skäliga merkostnader (kvitto)</p>	30 000 SEK/100 000 SEK	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orsaken till den missade avresan ska vara en händelse som den försäkrade själv inte kunnat förutse eller förhindra.</li> <li>Den försäkrade ska vara ute i god tid och på plats senast två timmar före avgång, eller annan tid enligt transportörens/arrangörens skriftliga anvisning.</li> <li>Den försäkrade ska även ta hänsyn till de väderleksförhållanden och den trafiksituation som råder eller kan förväntas råda.</li> </ul>
<p><b>Personförsening vid ut- och hemresa</b> Efter 6 timmars försening (schablon) Efter 24 timmars försening (ytterligare ersättning mot kvitto)</p>	1 000 SEK/3 000 SEK 2 500 SEK/7 500 SEK	<p>Resan måste ske med kollektivt färdmedel (flyg, båt, tåg eller buss). Med kollektivt färdmedel avses inte t.ex. taxi eller bil.</p> <p>Förseningen ska styrkas med förseningsintyg från transportföretaget.</p>
<p><b>Matinköp hos Coop vid personförsening</b> (kvitto) Efter 8 timmars försening</p>	500 SEK/1 000 SEK	<p>Ersättning lämnas endast för kostnader som betalats med kortet.</p> <p>Förseningen ska styrkas med förseningsintyg från transportföretaget</p>

<p><b>Missat anslutningsflyg</b> Ersättning för nödvändiga och skäliga merkostnader vid försenat flyg som medför missat anslutningsflyg (kvitto)</p>	<p>10 000 SEK/30 000 SEK</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den försäkrade ska vara ute i så god tid att den försäkrade enligt planerad tidtabell är på plats senast:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 timme före meddelad avgångstid inom Norden</li> <li>▪ 2 timmar före meddelad avgångstid inom Europa</li> <li>▪ 3 timmar före meddelad avgångstid övriga världen eller annan längre tid enligt flygbolagets regler och rekommendationer.</li> </ul> </li> <li>• Kostnaderna ska styrkas med kvitto i original.</li> </ul> <p>Ersättning lämnas inte för kostnader:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• som uppkommit p.g.a. orsak som den försäkrade själv kan råda över</li> <li>• som uppkommit om den försäkrade bokar anslutningsflyg utan att ta hänsyn till flygbolagets regler och rekommendationer för att vara i tid för incheckning.</li> </ul>
<p><b>Bagageförsening</b> Efter 6 timmars försening - för nödvändiga och skäliga merkostnader (kvitto)</p> <p><i>eller</i></p> <p>Efter 24 timmars försening - för nödvändiga och skäliga merkostnader (kvitto)</p>	<p>2 000 SEK/6 000 SEK</p> <p>6 000 SEK/15 000 SEK</p>	<p>Försäkringen gäller inte vid bagageförsening till den sista destinationen med allmänt färdmedel på hemresa.</p> <p>Resan måste ske med kollektivt färdmedel (flyg, båt, tåg eller buss). Med kollektivt färdmedel avses inte t.ex. taxi eller bil.</p> <p>Bagageförsening ska styrkas med förseningsintyg från transportföretaget.</p>
<p><b>Kapitalbelopp vid olycksfall</b> <i>Vid dödsfall</i> Försäkrad 0-74 år Försäkrad från 75 år</p> <p><i>Vid medicinsk invaliditet</i> Vid invaliditetsgrad 20-49 % Vid invaliditetsgrad från 50 %</p>	<p>100 000 SEK 50 000 SEK</p> <p>200 000 SEK 400 000 SEK</p>	<p>Ersättning för dödsfall och invaliditet utbetalas med högst 50 000 000 SEK totalt för samtliga Coop Mastercard Mers försäkrade vid olycksfall som inträffar vid en och samma skadehändelse, även om fler kort har använts vid betalning av resan.</p> <p>Ersättning lämnas inte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• för skada som skett i samband med arbete, annan förvärvsverksamhet eller tjänsteutövning</li> <li>• för skada som uppkommit i samband med deltagande i riskfylld sport eller sysselsättning som t.ex. bergsbestigning, dykning, fallskärmshoppning, drakflygning, segelflygning, paraglidning, bungyjump, motorsport, försrättning samt tävlingar inom ridning och motorsport.</li> </ul>
<p><b>Självriskskydd</b> Självriskskydd för hemförsäkring Självriskskydd för bilförsäkring</p>	<p>10 000 SEK/skada 10 000 SEK/skada</p>	<p>Innan ersättning utbetalas från denna försäkring ska skadan vara reglerad enligt gällande hem- eller bilförsäkringsvillkor, d.v.s. en ersättningsbar skada.</p> <p>Självriskskyddet för hemförsäkringen gäller endast när bostaden under den försäkrades resa varit obebodd.</p> <p>Självriskskyddet för bilförsäkringen gäller inte för</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skada som omfattas av bilens rättsskydds- eller maskinskadeförsäkring eller till maskinskadeförsäkringen hörande rätt till avbrottsersättning</li> <li>• bonusförlust</li> <li>• stilleståndersättning eller kostnad för hyrbil</li> <li>• avdrag för slitage.</li> </ul>

<p><b>Självriskeliminering hyrbil</b> Om det under resa inträffar en skada på hyrt fordon som omfattas av uthyrningsföretagets försäkring lämnas ersättning antingen för betald självrisk eller för kostnaden för reparation om den understiger självrisken.</p> <p>Med fordon avses bil, husbil, vespa, moped, motorcykel, skoter, segway, elsparkcykel och elcykel.</p> <p>Gäller vid hyra av fordon under resa, inrikes och utrikes, betald enligt punkt 2 eller om den försäkrade betalat fordonshyran till 100 % med kortet vid annat tillfälle.</p>	<p>30 000 SEK/skada</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En förutsättning för försäkringsskyddet är att det går att teckna en försäkring för det aktuella fordonet hos uthyraren.</li> <li>• Fordonet ska vara hyrt av en auktoriserad uthyrningsfirma på resmål utanför hemorten. Försäkringen gäller även för fordon som hyrts av en auktoriserad uthyrningsfirma på hemorten under förutsättning att den försäkrade har bokat boende/korttidshyra av boende för minst en natt på resmål utanför hemorten under den period fordonet hyrts. Boendet ska vara betalat enligt punkt 2 alternativt ska den försäkrade betalat fordonshyran till 100 % med kortet.</li> <li>• Försäkring för fordonet ska ha tecknats i samband med fordonshyran. Om fordonsförsäkringen inte gäller för skador på fordonet (t.ex. om du inte tecknat försäkring för skada på glas och däck) lämnas inte heller ersättning från denna försäkring.</li> <li>• Kostnaderna ska kunna styrkas med originalkvitto.</li> </ul>
<p><b>Outnyttjade aktiviteter under resa</b></p>	<p>2 000 SEK/6 000 SEK</p>	<p>Ersättning lämnas inte för kostnader:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• som ersatts av annan försäkring eller av researrangör</li> <li>• som återbetalats till den försäkrade för outnyttjade aktivitetsbiljetter</li> <li>• som uppkommit genom att den försäkrade dröjt med att avboka aktiviteten</li> <li>• för sådan skada som inträffat före bokningen</li> <li>• om sjukdomen eller olycksfallet inträffat innan resan bokats</li> <li>• symptom som den försäkrade kände till före bokningen av resan</li> </ul>
<p><b>KÖPFÖRSÄKRING</b></p>		
<p><b>Allrisk 60 dagar</b> Varans inköpspris: 750 SEK</p>	<p>15 000 SEK/45 000 SEK</p>	<p>Ersättning lämnas inte för</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kostnader för reparationer som har utförts av icke auktoriserade verkstäder</li> <li>• skada som leverantör eller annan ansvarar för enligt lag, garanti eller avtal</li> <li>• produkter som vid köpet var begagnade, ändrade, eller som köpts i andra hand</li> <li>• resecheckar, biljetter, värdehandlingar, valuta, ädelmetall som inte är smycken eller bruksföremål, konstverk, antikviteter, samlarmynt, frimärken, samlarobjekt, djur, växter eller fasta installationer</li> <li>• konsumtionsprodukter eller lättförstörbara produkter (t.ex. matvaror och bränsle)</li> <li>• förbrukningsprodukter eller produkter som skall kastas efter användning (t.ex. glödlampor, säkringar och batterier)</li> <li>• produkter avsedda att användas i yrkesmässig verksamhet</li> <li>• alla typer av bostäder, fordon och tillbehör till fordon</li> <li>• stöld från fordon</li> <li>• förlorade smycken från bagage, såvida inte bagaget bars i handen och under personlig tillsyn</li> <li>• förlust som följd av offentliga myndigheters beslagtagande av produkten</li> <li>• skada som beror på normal användning</li> <li>• skada som beror på översvämning, läckage från vattenledningssystem, ånga eller jordbävning.</li> </ul>

<p><b>Prisgaranti 90 dagar</b>                  Varans inköpspris: 400 SEK                  Prisskillnad minst 300 SEK</p>	<p>2 500 SEK/5 000 SEK</p>	<p>Ersättning lämnas inte för</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• produkter som är begagnade, ändrade, eller som köpts i andra hand</li> <li>• resecheckar, biljetter, värdehandlingar, valuta, silver, guld, konstverk, antikviteter, samlarmynt, frimärken, samlarobjekt, djur, växter eller fasta anordningar</li> <li>• konsumtionsprodukter eller lättförstörbara produkter (t.ex. matvaror och bränsle)</li> <li>• produkter avsedda att användas i yrkesmässig verksamhet</li> <li>• alla typer av fordon och tillbehör till fordon</li> <li>• specialbeställda och specialtillverkade produkter</li> <li>• hjälpmedel såsom glasögon eller linser, material eller utrustning av medicinsk- eller tandteknisk karaktär</li> <li>• frakt-, behandlings- eller andra bearbetningskostnader förutom fraktkostnader vid köp över internet</li> <li>• krav eller delkrav som omfattas av lågprisgarantier.</li> </ul>
<p><b>Förlängd garanti 1 år</b>                  Vid inköp av fabriksny hemelektronik och hushållsmaskiner lämnas ytterligare 1 års garanti, motsvarande den garanti som den ursprungliga tillverkaren lämnade, dock inte mer än till totalt 3 år från och med inköpsdatum.</p>	<p>25 000 SEK/produkt                  150 000 SEK/kort och år</p>	<p>Ersättning lämnas inte för</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• varor som går sönder innan tillverkarens ursprungliga garanti har upphört</li> <li>• varor som är begagnade, ändrade, eller som köpts i andra hand</li> <li>• varor utan serienummer och/eller nordisk originalgaranti från tillverkare</li> <li>• varor avsedda för yrkesmässig verksamhet</li> <li>• kostnader för tillkallande av reparatör utan att det hittas något fel på varan</li> <li>• förluster eller kostnader som är en följd av att varan inte kan användas, eller förluster utöver varans kostnad. Dock ersätts förstörda matvaror.</li> <li>• skada som leverantör eller annan ansvarar för enligt lag, annan försäkring, garanti eller avtal</li> <li>• kostnader för reparationer som utförts av icke-auktoriserad verkstad.</li> </ul>
<p><b>Självriskkydd bilbärgning och assistans</b>                  Aktiveras genom att drivmedel betalas till 100 % med kortet (minst 20 liter eller 5 kg gas per tankning) alternativt att kortet används för betalning av laddning av elbil.</p>	<p>3 000 SEK/skada</p>	
<p><b>ÖVRIG FÖRSÄKRING</b></p>		
<p><b>Förlust av nyckel</b>                  Gäller om kortinnehavaren på grund av stöld, rån, överfall eller en annan plötslig och oförutsedd händelse förlorar sina nycklar eller vid ofrivillig inlåsnings av nycklar i den försäkrades permanenta bostad.</p>	<p>10 000 SEK/skada och kort</p>	

## ANDRA VIKTIGA BEGRÄNSNINGAR OCH UNDANTAG

### Krig, strejk, konkurs, atomkärnprocess med mera

Försäkringen gäller inte för skada vars uppkomst eller omfattning direkt eller indirekt har samband med

- krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution, uppror eller upplopp i ett land som utrikesdepartementet avråder ifrån att resa till. Försäkringen gäller dock om du vistas i det drabbade området vid utbrottet och skadan inträffar inom 14 dagar räknat från oroligheternas utbrott. Du får inte delta i krigshändelserna eller agera som rapportör eller liknande.
- naturkatastrofer såsom orkan, översvämning, jordskalv eller vulkanutbrott
- atomkärnprocess
- myndighets ingripande, strejk, lockout eller andra fackliga åtgärder.

Försäkringen gäller inte om researrangör, resebyrå, trafikbolag, stuguthyrare eller hotell går i konkurs.

### Terrorism/terrorhandling

Försäkringen gäller inte för skada vars uppkomst eller omfattning har direkt eller indirekt samband med terrorhandling. Med terrorhandling avses en skadebringande handling som är straffbelagd där den begås eller där skadan uppstår, och som framstår att vara utförd i syfte att:

- allvarligt skrämja en befolkning
- otillbörligen tvinga offentliga organ eller en internationell organisation att genomföra eller avstå från att genomföra en viss åtgärd
- allvarligt destabilisera eller förstöra de grundläggande politiska, konstitutionella, ekonomiska eller sociala strukturerna i ett land eller i en internationell organisation.

### Högsta ersättning per försäkrad

Om två eller flera Coop Mer använts vid betalning av resa utbetalas ersättning en gång för samma skada och person

### Gemensamma undantag

- Försäkringen gäller inte vid skada på grund av olaglig handling av den försäkrade, dennes förmånstagare eller laglig arvinge.
- Ersättning lämnas inte för kostnader som kan ersättas från annat håll enligt lag, annan författning, konvention, skydd eller skadestånd.
- Ersättning lämnas inte då kostnader har ersatts från annan försäkring.

### Framkallande av försäkringsfall

Har den försäkrade uppsåtligt framkallat eller förvärrat följderna av försäkringsfallet lämnas ingen ersättning. Har den försäkrade framkallat eller förvärrat följderna av försäkringsfallet genom grov vårdslöshet kan ersättningen sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna. Detsamma gäller om den försäkrade annars måste antas ha handlat eller underlåtit att handla i vetskap om att detta innebar en betydande risk för att skadan skulle inträffa. Till exempel kan användande av narkotika, alkohol eller andra berusningsmedel på ett sådant sätt att den försäkrade utsätter sig för risken att drabbas av skada innebära att reglerna om framkallande av försäkringsfall tillämpas.

## Behandling och utlämnande av personuppgifter

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

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

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

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

Rättelse av personnummer kan skickas till samma adress som ovan.

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

## Klagomål

Om du inte är nöjd med vår service eller skadehandläggning bör du i först hand vända dig till personen som hanterade ditt ärende. Om du därefter fortfarande inte är nöjd kan du sända ett skriftligt klagomål till: Europeiska ERVs Kundombudsman kundambassaden@erv.se.

Om du inte är nöjd med Europeiska ERVs hantering av ditt klagomål kan du vända dig till följande instanser utanför Europeiska ERV för rådgivning och omprövning: Allmänna Reklamationsnämnden (ARN), Konsumenternas försäkringsbyrå eller allmän domstol. Webbaserad konsumentupplysning finns på Hallå konsument, [www.hallakonsument.se](http://www.hallakonsument.se)