



# Ändrings- och avbeställningsförsäkring

**Villkor 540.1**

Gäller från 1 september 2025

VING<sup>®</sup>

  
**Gouda**  
En del av Gjensidige

# Innehållsförteckning

|                                    |   |                          |    |
|------------------------------------|---|--------------------------|----|
| Om försäkringsavtalet              | 3 | F. Allmänna bestämmelser | 6  |
| A. Vem försäkringen gäller för     | 3 | G. Säkerhetsföreskrift   | 10 |
| B. Var och när försäkringen gäller | 3 | H. Ersättningsregler     | 10 |
| C. Vad försäkringen gäller för     | 3 | I. Definitioner          | 11 |
| D. Ändringsförsäkring              | 4 | J. Försäkringsgivare     | 11 |
| E. Avbeställningsförsäkring        | 5 |                          |    |

## Kontaktuppgifter

### Kundservice - Ving

Vid ändring, ombokning eller avbokning av resa vänligen kontakta Ving.

Telefon: +46 771 995 995

### Skadeavdelningen - Gouda Reseförsäkring

Vid avbeställning av resa i samband med sjukdom/olycksfall eller dödsfall vänligen kontakta Ving.

Telefon: +46 771 995 995

Skadeanmälan: <https://www.gouda-rf.se/privat/anmal-skada>

Telefon: +46 8 615 28 00

E-post: [travelclaims@gjensidige.se](mailto:travelclaims@gjensidige.se)

## Tänk på!

Denna produkt är framtagen för charterresor köpta hos Ving. Dessa villkor gäller inte för Vings reguljärresor.

För händelser som föranleder en ändring, ombokning, avbokning eller avbeställning av resa ber vi dig vänligen kontakta Ving för vägledning.

Vilka händelser som omfattas av försäkringen framgår av villkoren.

Om du vill avbeställa din resa, vänligen ordna relevant dokumentation, t ex i form av läkarintyg, polisanmälan, journal eller motsvarande.

Villkor 540.1

## Förteckning över omfattning

| Punkt | Ändringsförsäkring | Punkt | Avbeställningsförsäkring    |
|-------|--------------------|-------|-----------------------------|
| D.1   | Namnändring        | E.1   | Sjukdom/olycksfall/dödsfall |
| D.2   | Ombokning          | E.2   | Väsentlig skada på bostaden |
| D.3   | Avbokning          | E.3   | Oväntad uppsägning          |
| D.4   | Bo-kvar-skydd      | E.4   | Skilsmässa                  |
|       |                    | E.5   | Övriga händelser            |

# Om försäkringsavtalet

Villkor 540.1

## Avtalet mellan Ving och Gouda

Ändrings- och avbeställningsförsäkring med Ving, nedan kallad försäkring/försäkringen, är en försäkringsprodukt framtagen i samarbete mellan Nordic Leisure Travel Group som försäkringsförmedlare, nedan kallad Ving, och Gouda Reseförsäkring en del av Gjensidige Forsikring ASA Norge svensk filial som försäkringsgivare, nedan kallad Gouda.

Denna försäkring är en frivillig försäkring som tecknas individuellt och förmedlas av Ving.

Förmedlingen tillhandahålls av Ving mot en provision som regleras i distributionsavtalet mellan Gouda och Ving. För försäkringen gäller, förutom vad som anges i distributionsavtalet, även vad som anges i försäkringsavtalslagen (2005:104) och allmän svensk lag i övrigt.

## Försäkringsavtalet

Parter i försäkringsavtalet är resenären och Gouda Reseförsäkring. Försäkringsavtalet blir bindande för parterna samtidigt som reseavtalet mellan resenären och arrangören träder i kraft. Detta sker när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning, och resenären inom avtalad tid har betalat både den överenskomna anmälningsavgiften och försäkringspremien enligt arrangörens anvisningar.

Arrangören skall bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål. Efter avtalets bindande återbetalas inte försäkringskostnaden.

Om resenären önskar köpa försäkringen skall den läggas till vid bokningen av resan. Försäkringen betalas i samband med anmälningsavgiften.

Ändringar av försäkringsavtalet kan enbart göras av huvudresenären.

Huvudresenär är den person som bokar resan och därmed ingår avtal med arrangören. Alla ändringar samt eventuell avbeställning måste göras av huvudresenären. Medresenärer som önskar göra någon form av ändring måste således göra detta via huvudresenären.

Priset för försäkringen varierar beroende på resmål. Om du bokar om din resa kan priset för skyddet komma att justeras.

## A. Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för de personer som enligt resehandling tecknat denna försäkring. Försäkringen gäller för personer som vid inträdet i

försäkringen är stadigvarande bosatta i Norden och är försäkrade i nordisk allmän försäkringskassa.

Personen som tecknar försäkringen ska ha fyllt 18 år eller uppvisa målsmansintyg. På resebeviset framgår antalet personer samt vilka som är de försäkrade. Såväl rättigheter som skyldigheter i försäkringen gäller för var och en av de försäkrade.

När vi i villkoren skriver du menar vi samtliga som försäkringen gäller för.

Försäkringen gäller för dig som privatperson i egenskap av resenär och inte för något som har samband med din yrkes- eller tjänsteutövning eller annan förvärvsverksamhet.

## B. Var och när försäkringen gäller

Försäkringen tecknas och betalas vid beställning av din charterresa med Ving och träder ikraft i samband med betalningen.

Försäkringen framgår av ditt resebevis.

Försäkringen gäller till och med att det inbokade flyget är i luften.

## C. Vad försäkringen gäller för

Försäkringen gäller i enlighet med de bestämmelser som stadgas i dessa villkor, tillsammans med vad som avtalats och framgår av ditt resebevis.

Försäkringen gäller för de händelser som beskrivs i villkoren och som inträffar/drabbar dig under tiden försäkringsskyddet är i kraft.

Försäkringen omfattar den del av resans pris som inte omfattas enligt de allmänna resevillkoren, när en händelse som omfattas av försäkringen inträffar.

Högsta ersättningsbelopp som anges i resebeviset utgör Goudas maximala ersättningsskyldighet i det enskilda fallet.

Goudas skadeståndsansvar till följd av en skadehändelse kan aldrig överstiga 500 000 SEK, oavsett antalet försäkrade som omfattas av samma skadehändelse.

## D. Ändringsförsäkring

Försäkringen omfattar Fri namnändring, Fri ombokning, Fri avbokning och Bo-kvar-skydd som gäller i 2 år från första bokningsdatumet. Kontakta Ving för att få ditt ärende reglerat.

För punkterna D.1 - D.4 gäller, att alla resenärer i sällskapet ska ha köpt försäkringen, för att omfattningen ska gälla.

### D.1 Namnändring

Försäkringen ger dig rätt till namnändring utan kostnad, och gäller när försäkringen tecknats av alla resenärer på samma bokning som framgår av resebeviset. Namnändringar kan göras fram till avresan, så länge det är tekniskt möjligt att genomföra namnbytet för arrangören (Ving) och dess underleverantörer.

### D.2 Ombokning

Försäkringen ger dig rätt att omboka din resa, utan extra kostnad, till en annan resa med charterflyg hos Ving upp till 30 dagar före avgång, oavsett anledning. Alla resenärer i resesällskapet och som framgår av resebeviset ska ha tecknat denna försäkring för att omfattas av skyddet.

Detta gäller resor med en maximal restid på 29 dagar. Om resan är längre än 29 dagar kan den ombokas upp till 60 dagar före avresa.

#### Anmärkning

- Den ursprungliga bokade resan kan inte ombokas till ett prissänkt alternativ.
- Den nya resan får inte ligga längre bort i tiden än maximalt 2 år från första bokningsdatumet.
- Både resa och tillval, som transfer, måltider och denna försäkring, ombokas till aktuellt pris vid tiden för ombokningen. Eventuell mellanskillnad debiteras eller återbetalas till huvudresenären.
- Vid ombokning gäller vid ombokningstillfället aktuella resevillkor och villkor för eventuella tillval för den nya resan.

Den kostnadsfria förändringen gäller alla Vings resor med charterflyg, men gäller inte för ändringar från/till resor med reguljärflyg eller från paketresor till endast hotell/enda flyg.

### D.3 Avbokning

Försäkringen ger dig rätt till avbokning i tre månader (90 dagar) när försäkringen tecknats av alla resenärer på samma bokning och som framgår av resebeviset. Möjligheten till avbokning gäller endast resor köpta minst 180 dagar före avresedatum och i 90 dagar från inköpsdatum. Möjligheten till avbokning gäller inte vid beställning av ny resa med nytt bokningsnummer. För beställningar

med mindre än 180 dagar till avresa gäller resevillkoren för den köpta resan.

### D.4 Bo-kvar-skydd

Skyddet gäller samtliga resenärer som tecknat försäkringen och som avtalat om gemensamt boende/inkvartering med annan resenär/andra resenärer som avbeställt resan enligt villkor, punkt E.1 - 5 Avbeställningsförsäkring. Skyddet ger rätt att utan ytterligare kostnad behålla samma boende som framgår av originalbokningen.

Skyddet gäller för resor med maximal reslängd på 29 dagar.

## E. Avbeställningsförsäkring

Ersättning lämnas för den avbeställningskostnad som uppstår i samband med avbeställning och som du enligt arrangörens villkor är skyldig att betala eller förlorar vid avbokning.

Högsta ersättningsbelopp är den kostnad för det resepaket du har betalat till Ving exklusive försäkringskostnader.

Nedan finner du händelser som omfattas av försäkringen och som ska utgöra anledning till varför du inte kan delta i det köpta resan.

### E.1 Akut sjukdom, olycksfall eller dödsfall

Ersättning lämnas om du, nära anhörig till dig eller medresenär drabbas av akut sjukdom, olycksfall eller dödsfall. Händelsen ska ha uppstått efter att försäkringen köptes och innan planerad avresa.

### E.2 Väsentlig skada på bostad

Ersättning lämnas vid väsentlig skada på din permanenta bostad, eller i verksamhet som du äger, som inträffar efter att försäkringen köptes men innan planerad avresa. Med väsentlig skada menas en sådan händelse som innebär att du inte rimligen kan påbörja resan, exempelvis brand, inbrott eller vattenläcka.

### E.3 Övrig uppsägning

Ersättning lämnas om du, efter att försäkringen köptes men innan avresa, blir oväntat uppsagd från din tillsvidareanställning. Orsaken till uppsägningen ska vara arbetsbrist.

### E.4 Skilsmässa

Ersättning lämnas om du, efter att resepaket köptes men innan avresa, ansöker om skilsmässa eller att samboförhållandet ändras. Vid upphörande av samboförhållande krävs att du och din sambo har haft samma folkbokföringsadress i minst 12 månader innan uppgörande av samboförhållandet.

### E.5 Övriga händelser

Ersättning lämnas om du:

- måste göra om tentamen vid läroanstalt och omtentamen är schemalagd under din reseperiod eller inom 2 veckor efter din planerade hemresa.
- krävs att närvara som vittne eller jurymedlem i en rättegång.
- måste närvara på grund av en skada som rör din egen verksamhet i Sverige, som inträffat efter att försäkringen köptes och innan avresa.
- skadar dig på ett sätt som gör att resans syfte inte kan fullföljas.

- blir kallad till tjänstgöring inom militär eller sjukvård till följd av ökad hotbild mot rikets säkerhet och tiden för inställelsen är under din reseperiod.

### E.6 Undantag och begränsningar

Avbeställningsförsäkringen gäller inte för resor med Vings reguljärresor (särskilda villkor gäller för dessa resor).

Försäkringen lämnar ingen ersättning för:

- avbeställning som beror på ett medicinskt tillstånd som visat symptom, varit föremål för läkarvård eller ändrad medicinering/ behandling senare än 3 månader innan försäkringen köptes, även om diagnos först ställs efter att försäkringen köptes
- kostnad som kan ersättas från annat håll enligt resevillkor, lag, författning, konvention, resegaranti, skadestånd eller annat
- kostnad som har ersatts från annan försäkring eller motsvarande skydd
- kostnad för resa om du uteblir från resan utan att först avbeställa densamma (no show)
- avbeställning till följd av strejk, konkurs, myndighetsingripande eller inställd resa
- avbeställning till följd av ändrade resplaner, oro, ånger, väderförhållanden, ändrade förhållanden på resmålet eller liknande
- avbeställning om orsaken till avbeställningen är att för resan nödvändiga handlingar saknas eller inte är fullständiga t.ex. pass, visum, vaccinationsintyg eller liknande.
- kostnader till följd av att du oskäligt försenar avbeställningen.

## F. Allmänna bestämmelser

För detta avtal gäller svensk lag. Vid en eventuell tvist ska talan väckas vid svensk domstol. Utöver försäkringsvillkoren gäller bland annat också reglerna i Försäkringsavtalslagen (2005:104) och Lagen om försäkringsdistribution (2018:1219) för din försäkring. I fråga om marknadsföring tillämpas Marknadsföringslagen (2008:486) och vid distansköp Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokal (2005:59).

### F.1 Försäkringsavtalet

Försäkringen gäller under den tid som anges på försäkringsbrevet. Försäkringsbrevet i detta avtal likställs med resebeviset från Ving. Vi ansvarar endast för skada genom händelse som inträffar under försäkringstiden, om inte annat särskilt anges i försäkringsvillkoren. Har skada uppstått gradvis ansvarar vi endast för den del av skadan som uppstått under försäkringstiden.

Om du tecknar försäkring samma dag som den ska börja gälla, gäller den från och med det klockslag du tecknade den. Om försäkringen ska tecknas genom att du betalar premien eller om försäkringen i annat fall är giltig endast under förutsättning att premien betalas före försäkringstiden, börjar försäkringen gälla först klockan 00.00 dagen efter den dag då premien betalades, dock tidigast på försäkringstidens första dag.

Om försäkringsavtalet enligt lag blir giltigt först efter att du skriftligen accepterat vårt erbjudande om försäkring börjar försäkringen gälla klockan 00.00 dagen efter din accept, om vi inte överenskommit om en annan tidpunkt.

### F.2 Återbetalning av premier och ångerrätt

Premien återbetalas i sin helhet, utan administrativ avgift i händelse av att premien dubbelbetalats (endast en av två inbetalade premier återbetalas).

En konsuments rätt att ångra köp som ingåtts genom distansavtal regleras i Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59).

När du tecknar försäkring genom ett distansavtal har du rätt att ångra köpet inom (14) dagar från det att avtalet ingås. Om du önskar nyttja din ångerrätt måste du meddela det till Gouda innan ångerfristen löper ut. Gouda har rätt att kräva premie motsvarande den tid som försäkringen varit gällande. Ångerrätten gäller inte om distansavtalet avser en försäkring med avtalad giltighetstid om en månad (30 dagar) eller mindre. Gouda har rätt att kräva ersättning för kostnad för tiden från avtalslutet fram tills du meddelar Gouda att du önskar frånträda avtalet, dock minst 200 SEK.

### F.3 Vid risk för skada och då skada inträffat

När en skada inträffar eller hotar att omedelbart inträffa måste du försöka hindra eller begränsa skadan. Vi betalar rimlig kostnad som du haft för att hindra eller begränsa skada om du inte har rätt till ersättning från annat håll.

Efter att en skada inträffat måste du medverka till vår utredning av det inträffade och lämna oss de upplysningar vi behöver för att reglera ditt ärende. Du ska:

- Anmäla skada till oss så snart som möjligt.
- Polisanmäla stöld på den ort där skadan inträffat.
- Lämna oss specificerat krav på ersättning samt ge oss de upplysningar och handlingar – till exempel inköpskvitton – som vi behöver för att reglera skadan.
- Informera oss om det finns någon annan försäkring som gäller för samma skada. Finns flera försäkringar har du inte rätt till högre ersättning än vad som sammanlagt svarar mot skadan.
- Behålla skadade föremål så att vi får möjlighet att göra besiktning. Du måste medverka till besiktning av såväl skadad som oskadad egendom.

#### Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som kan uppstå om skadeutredning, reparationsåtgärd eller betalning av ersättning fördröjs på grund av

- krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror
- myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad eller liknande händelse.

#### Dröjsmålsränta

Skulle det, trots att du gjort vad vi kräver av dig, dröja mer än en månad innan du får ersättning får du ränta på det belopp du är berättigad till. Räntan beräknas enligt räntelagen. Om vi måste invänta på polisutredning eller värdering får du ränta enligt Riksbankens referensränta.

#### Begränsning

Vi betalar inte ut räntebelopp som understiger 100 SEK.

#### Gemensamt skaderegister för försäkringsbranschen

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

Personuppgiftsansvarig för GSR är Skadeanmälningsregister (GSR) AB, Box 24171, 104 51 Stockholm. Se [www.gsr.se](http://www.gsr.se) för mer information



om den behandling av uppgifter som förekommer i registret. Dessutom äger bolaget rätt att lämna uppgifter till Larmtjänst förutredning av oklara uppgifter och eftersökning av stulen egendom.

## F.4 Undantag för krigsskador, atomskador, dammbrott och terrorism

### Försäkringen gäller inte

- för skada som har samband med krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror.
- för skada som direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess
- för skada som direkt eller indirekt orsakats av dammbrott i kraftverksdamm eller regleringsdamm för elkraftproduktion
- för skada genom spridande av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terrorism.

### Definition av terrorism

Organiserade våldshandlingar riktade mot civilbefolkningen i syfte att skapa skräck och allvarligt destabilisera eller förstöra de grundläggande politiska, konstitutionella, ekonomiska eller sociala strukturerna i ett land.

## F.5 Nedsättning av försäkringsersättning

I vissa fall kan din försäkringsersättning sättas ned, minskas, på grund av att du inte följt dina skyldigheter enligt villkor och lag. Om nedsättning blir aktuell görs en bedömning utifrån vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna i det aktuella fallet. I detta avsnitt räknas de situationer upp där nedsättning kan bli aktuell.

### Felaktiga uppgifter om din försäkring

De uppgifter som ligger till grund för din försäkring framgår av ditt försäkringsbevis. Du måste kontrollera att dessa uppgifter är riktiga och kontakta oss om något inte stämmer eller om en uppgift som anges i försäkringsbeviset ändras. Om du inte gör detta kan ersättningen sättas ned.

### Vid skada

Har du inte följt anvisningarna vid risk för skada och då skada inträffat, kan ersättningen sättas ned. Har du lämnat oriktiga uppgifter eller undanhållit uppgifter som har betydelse för din rätt till ersättning och detta skett uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet, kan ersättningen sättas ned.

### Åsidosättande av aktsamhetskrav

Har du inte följt de aktsamhetskrav som anges i villkoren kan ersättningen från försäkringen sättas ned.

### Framkallande av försäkringsfallet

Har du framkallat försäkringsfallet eller förvärrat följderna av ett försäkringsfall genom uppsåt får du ingen ersättning. Har du framkallat försäkringsfallet genom grov vårdslöshet kan ersättningen utebli eller sättas ned.

### Psykisk störning eller barn

Har barn under tolv år eller person som lider av sådan psykisk störning som avses i 30 kap 6§ brottsbalken, inte följt aktsamhetskrav eller orsakat en skada med uppsåt eller grov vårdslöshet, gör vi ingen nedsättning.

### Identifikation

I vissa nedsättningssituationer jämför vi ditt handlande med handlande av den som med ditt samtycke har tillsyn över den försäkrade egendomen, och din make, sambo och annan familjemedlem, när den försäkrade egendomen utgör bostad eller bohag i en sådan bostad.

Identifikation tillämpas i följande situationer:

- reglerna vid skada om att du måste försöka hindra eller begränsa en skada som inträffar eller hotar att omedelbart inträffa
- åsidosättande av aktsamhetskrav
- framkallande av försäkringsfallet genom grov vårdslöshet eller uppsåt. Reglerna om identifikation tillämpas inte om det finns synnerliga skäl mot detta.

## F.6 Återkrav

I samma utsträckning som vi har betalt ersättning för skada, övertar vi rätten att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan. Du får inte träffa överenskommelse med den som är ansvarig för skadan, som innebär att du helt eller delvis avstår från din rätt till ersättning från denne.

## F.7 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 försäkringsbolaget inom den tid som anges i första stycket, är fristen att väcka talan alltid minst sex månader från det att bolaget har förklarat att det har tagit slutlig ställning till anspråket. Om talan inte väcks på det sätt som beskrivits ovan, går rätten tillförsäkringsskydd förlorad.

## F.8 Dubbelförsäkring

Om samma intresse har försäkrats mot samma risk hos flera försäkringsbolag är varje försäkringsbolag ansvarigt mot den försäkrade som om det bolaget ensamt hade meddelat försäkring. Den försäkrade har dock inte rätt till högre ersättning sammanlagt från bolagen än vad som motsvarar skadan. Om summan av ansvarsbeloppen överstiger skadan så fördelas ansvarigheten mellan försäkringsbolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppet. Om försäkrat intresse även omfattas av annan försäkring och det i den andra försäkringen finns förbehåll vid dubbelförsäkring gäller samma förbehåll i denna försäkring.

## F.9 Leverantörsansvar

För skada som omfattas av denna försäkring och som leverantör eller annan ansvarar för, enligt lag, garanti eller liknande åtagande, får du ersättning bara om du kan visa att den som har ansvaret inte kan fullgöra detta.

## F.10 Personuppgifter

Personuppgifter är sådana uppgifter som direkt eller indirekt kan kopplas till en fysisk person. Vi på Gouda värnar om våra kunders integritet när vi behandlar personuppgifter. Vi behandlar personuppgifter enligt gällande dataskydds- och försäkringslagstiftning. Behandling av personuppgifter sker endast när det är nödvändigt för att kunna administrera försäkringarna och fullgöra våra skyldigheter såsom offerera och teckna försäkring samt utföra skadereglering. Personuppgifterna kan också komma att användas för marknadsföring när vi erbjuder våra kunder andra försäkringar.

Gouda får in personuppgifter direkt från kund eller någon som företräder kunden, offentliga register och samarbetspartners, myndigheter och kreditupplysningsföretag.

Personuppgifterna kan komma att lämnas ut till våra samarbetspartner för att administrera försäkringen, exempelvis för att säkerställa ett medlemskap eller vid skadehantering. Vi kan ibland spela in telefonsamtal för att utvärdera vår service och för att dokumentera distributionen av försäkringar. Läs mer om vår personuppgiftshantering på [www.gouda-rf.se](http://www.gouda-rf.se)

Du kan också kontakta vårt dataskyddsombud på [dataskyddsombudet@gjensidige.se](mailto:dataskyddsombudet@gjensidige.se) eller per post till:

### **Gjensidige Forsikring ASA Norge, svensk filial**

Dataskyddsombudet  
Box 3031

103 61 Stockholm, Sverige.

### **Personuppgiftsansvarig**

Personuppgiftsansvarig för Gouda Reseförsäkring är:  
Gjensidige Forsikring ASA Norge, svensk filial, Kungsgatan 47B, 111 56 Stockholm  
Organisationsnummer 516407-0384.

### **Postadress**

Gjensidige Försäkring  
Box 303  
103 61 Stockholm

## F.11 Rådgivning

Konsumenternas försäkringsbyrå lämnar allmänna upplysningar i frågor som rör försäkring.

### **Konsumenternas Försäkringsbyrå**

Tel: 0200-22 58 00  
[www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)

Du kan också vända dig till den kommunala konsumentvägledningen för information och råd om försäkringar.

## F.12 Om vi inte kommer överens

### **Omprövning inom Gjensidige**

Om du inte är nöjd med vår skadereglering vill vi att du kontaktar oss för att få råd om hur du kan få ärendet omprövat. Tala med skaderegleraren igen. Det kanske har uppstått ett missförstånd eller framkommit nya omständigheter, som kan påverka vår bedömning.

Om du begärt omprövning av ditt beslut hos handläggare och fortfarande inte är nöjd eller om du har andra klagomålssynpunkter på oss eller försäkringen, kan du kostnadsfritt vända dig till vår Klagomålsansvarig hos Gjensidige. Beskriv ditt ärende och skicka det till:

### **Gjensidige Forsikring ASA Norge, svensk filial**

Klagomålsansvarig  
Box 3031  
103 61 Stockholm  
E-post: [Klagomalsansvarig@gjensidige.se](mailto:Klagomalsansvarig@gjensidige.se)

Du kan även göra en anmälan via vår hemsida [www.gjensidige.se/](http://www.gjensidige.se/) klagomål. Där kan du också läsa mer om hur vi hanterar ditt



klagomål. Inkomna klagomål besvaras inom 14 dagar och tar ärendet längre tid meddelar vi dig detta.

#### **Omprövning utanför Gjensidige**

Om du har fått ditt ärende omprövat och ändå inte är nöjd har du även möjlighet att vända dig till:

#### **Allmänna reklamationsnämnden (ARN),**

Box 174, 101 23 Stockholm.

Telefon: 08-508 860 00

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

ARN:s prövning är kostnadsfri och beslutet har formen av en rekommendation.

Du kan också få råd via din kommunala konsumentvägledare eller genom att besöka Konsumentverkets webbaserade konsumentupplysning på [www.hallåkonsument.se](http://www.hallåkonsument.se). När det gäller medicinska frågor kan Personförsäkringsnämnden lämna yttrande.

#### **Personförsäkringsnämnden**

Tel: 08-522 787 20

[www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se)

När det gäller rättsskyddsfrågor kan du få ditt ärende prövat i Ombudskostnadsnämnden eller Nämnden för rättsskyddsfrågor.

#### **Ombudskostnadsnämnden och Nämnden för rättsskyddsfrågor**

Tel: 08-522 787 20

[www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se)

Prövningen i dessa nämnder är kostnadsfri för dig utom vidprövning i Ombudskostnadsnämnden där en avgift tas ut. Du kan även vända dig till allmän domstol för att få ditt ärendeprövat. Dina ombudskostnader kan oftast ersättas genomrättsskyddet i din hemförsäkring.

## **F.13 Sanktionsbestämmelse**

Om Gjensidige kan komma att exponeras för någon sanktion, förbud eller inskränkning under en resolution från FN eller handels eller ekonomiska sanktioner, lagar eller föreskrifter från EU, Storbritannien, Nordirland eller USA, gäller inte försäkringen för skada, förmån eller annan ersättning.

## **F.14 Försäkringsgivare**

Försäkringsgivare är Gjensidige Forsikring ASA Norge, svensk filial, org nr 516407-0384.

#### **Postadress:**

Gjensidige Forsikring ASA Norge, svensk filial,  
Box 3031, 103 61 Stockholm.

#### **Gouda Reseförsäkring**

Box 3031

103 61 Stockholm

Telefon: +46 8 615 28 00

E-mail: [info@gouda-rf.se](mailto:info@gouda-rf.se)

Web: [www.gouda-rf.se](http://www.gouda-rf.se)

Gouda Reseförsäkring är en del av Gjensidige Försäkring, svensk filial, 516407-0384, som är en del av Gjensidige ASA  
ORG-nr. 995 568 217 [www.gjensidige.se](http://www.gjensidige.se)  
Gjensidige Forsikring ASA Norge, svensk filial står i egenskap av filial till ett norskt försäkringsbolag i första hand under tillsyn av norska Finanstilsynet, Postboks 1187 Sentrum, 0107 Oslo. Telefon +47 22 9398 00, e-post [post@finansstilsynet.no](mailto:post@finansstilsynet.no), [www.finanstilsynet.no](http://www.finanstilsynet.no).

Därutöver står den svenska filialen även under tillsyn av den svenska Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm. Telefon 08-408 980 00, e-post: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se), [www.fi.se](http://www.fi.se).

Vad gäller marknadsföring står bolaget även under tillsyn av Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad. Telefon 0771-42 33 00, e-post [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se), [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

## G. Säkerhetsföreskrift

Avbeställningen ska ske så fort avbeställningsorsaken blivit känt. Vid dröjsmål kan ersättning sättas ned till den kostnad som av-/ombokningen skulle kostat om detta skett i tid.

Den sjukdoms-/skadedrabbade måste uppsöka läkare omgående när sjukdom/skada uppstår och innan planeras avresa.

## H. Ersättningsregler

Anmälan ska göras via Goudas hemsida där avbokningsintyg bifogas samt beroende på vad som inträffat även nedan dokumentation:

- Vid sjukdom/olycksfall ska ett läkarintyg bifogas.
- Brand och inbrott ska polisanmälas och polisanmälan bifogas.
- Vattenskada ska dokumenteras och dokumentationen ska bifogas.
- Vid uppsägning ska Uppsägningsintyg från arbetsgivaren bifogas.
- Skilsmäsoansökan ska vara inlämnad innan avresa/utdrag från folkbokföringen om att samboförhållande upphört efter minst 12 månaders samboskap ska bifogas.

## I. Definitioner

### Akut sjukdom

Med en akut sjukdom menas en nyuppkommen sjukdom, en välgrundad misstanke hos dig om en nyuppstådd sjukdom som kan verifieras av legitimerad läkare, eller en plötslig och oförutsedd akut försämring av en bestående eller kronisk sjukdom under förutsättning att den bestående/kroniska sjukdomen inte visat symptom, varit föremål för läkarvård (utöver rutinkontroll) eller ändrad medicinering/ behandling senare än 3 månader innan försäkringen köptes.

### Läkare

Med läkare menas den behandlande läkaren som ska vara legitimerad, behörig och opartisk.

### Medresenär

Med medresenär menas person som tillsammans med dig bokat resepaket till samma destination under samma reseperiod.

### Nära anhörig

Med nära anhörig förstås make/maka/registrerad partner, sambo barn, barnbarn, syskon, föräldrar, far-/mor-/svärföräldrar, svärson/svärdotter, svåger/svägerska, eller annan person som är skriven på samma adress som dig. Med barn jämställs fosterbarn som är folkbokfört hos sin fosterfamilj.

## J. Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Gjensidige Försäkring, svensk filial, 516407-0384, som är en del av Gjensidige ASA ORG-nr. 995 568 217. Gouda Reseförsäkring är en del av Gjensidige Försäkring, svensk filial.

Gouda Reseförsäkring  
Box 3031  
103 61 Stockholm  
Telefon: +46 8 615 28 00

E-mail: [info@gouda-rf.se](mailto:info@gouda-rf.se)  
Web: [www.gouda-rf.se](http://www.gouda-rf.se)

Gouda Reseförsäkring är en del av  
Gjensidige Forsikring ASA Norge,  
svensk filial, 516407-0384,  
ORG-nr. 995 568 217