

Hilfr

Forsikringsbetingelser

Aftalegrundlag

Forsikringsaftalen består af forsikringsaftalen (policen) og forsikringsbetingelserne. For forsikringen gælder Lov om finansiel virksomhed og Lov om forsikringsaftaler i det omfang, disse ikke er fraveget.

Vi anbefaler, at du læser forsikringsbetingelserne igennem, inden du eventuelt får brug for forsikringen.

Tilsyn og Garantifond

Tryg er underlagt tilsyn af Finanstilsynet og er tilsluttet Garantifonden for skadeforsikringsselskaber.

Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger om forsikringsforhold kan fås på www.forsikringogpension.dk/forsikring eller www.ankeforsikring.dk.

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, Klausdalsbrovej 601, 2750 Ballerup, CVR 24260666.

Forsikringstager er Hilfr ApS, Tagensvej 67, 1 tv., 2200 København N, CVR 37297267.

Brugerne af www.hilfr.dk er omfattet af forsikringen og dermed sikrede.

Indholdsfortegnelse

	Side		Side		Side			
1. Tings- og bygningsforsikring	3	2.4	Hvornår dækker forsikringen	5	3.3	Kundens meddelelsespligt ved ulykkestilfælde	7	
1.1	Hvad omfatter forsikringen	3	2.5	Generelle undtagelser	5	3.4	Sådan behandler vi dine personoplysninger	7
1.2	Hvilke skader er dækket	3	2.6	Hvad er dækket	5	3.5	Mulighed for at klage	7
1.3	Hvordan anmeldes en skade	3	2.6.1	Varigt mén	5	3.6	Lovgivning	7
1.4	Hvordan erstattes skaderne	3	2.6.2	Behandlingsudgifter	5			
1.5	Hvad er selvrisiko og maksimal erstatningssum	4	2.6.3	Strakserstatning ved knoglebrud mv.	5			
			2.7	Erstatning og krav til dokumentation	6			
2. Ulykkesforsikring	5	3. Generelle bestemmelser	7					
2.1	Hvem er omfattet	5	3.1	Forsikringens varighed	7			
2.2	Hvilke skader er dækket	5	3.2	Forsikring i andet selskab (gælder ikke for ulykkesforsikring)	7			
2.3	Hvor dækker forsikringen	5						

1. Tings- og bygningsforsikring

1.1 Hvad omfatter forsikringen

Forsikringen omfatter bestilleren af en rengørings private ting, der fast befinder sig i boligen under udførelse af rengøringsopgaven i det aftalte tidsrum via hilfr.dk.

Ligeledes omfatter forsikringen beboelsesbygning med fastmonteret bygningstilbehør inkl. udvendig udsmykning, fx gulve/vægge, hårde hvidevarer samt glas og sanitet.

Forsikringen omfatter ikke guld, sølv, perler, smykker, ædelstene, penge og lignende samt husdyr.

1.2 Hvilke skader er dækket

Forsikringen dækker

- skader, hvor den der udfører rengøringsopgaven ødelægger ting og/eller bygningsdele ved et uheld.
- hærværk, forvoldt af den der udfører rengøringsopgaven.

Forsikringen dækker ikke

- skader, der kun består af ridser, skrammer og tilsmudsning samt spild og stænk af væsker og fødevarer.
- skader, der skyldes slitage og mangelfuld vedligeholdelse.
- skader, der er dækket af garanti, serviceordning eller sælgeransvar i henhold til køberetlige regler.
- skade, der opstår som følge af materialefejl, fejlkonstruktion eller udførselsfejl.

1.3 Hvordan anmeldes en skade

Du anmelder skaden ved at udfylde skadeanmeldelsesformularen, som du finder på www.hilfr.dk.

Skadeanmeldelsesformularen sendes direkte til Tryk via mail hilfr@tryk.dk. Skaden skal sandsynliggøres og dokumenteres, fx ved at fremsende billeder af det ødelagte og kvitteringer. Det er en betingelse for dækning, at det ødelagte kan fremvises.

Er der tale om hærværk, er det en betingelse for dækning, at det er anmeldt til politiet. Du skal sikre dig skriftlig bekræftelse for anmeldelsen, og journalnummer skal kunne oplyses.

1.4 Hvordan erstattes skaderne

For skader på ting

Er der tale om skader på ting, kan vi vælge at dække tabet på en af følgende måder:

A. Reparation

Vi betaler, hvad det koster at lade det ødelagte reparere, for derved at sætte det i væsentlig samme stand som før skaden. Udgifter til reparation kan ikke overstige værdien af det skaderamte opgjort efter reglerne for kontanterstatning eller genlevering.

Ved **væsentlig samme stand** forstås, at tingen ikke nødvendigvis er som før skaden skete, men at den i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden. Fx kan vi vælge at anvende uoriginale reservedele.

B. Genlevering

Vi fremskaffer eller leverer ting, der i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til den ting, der skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

Vi genleverer nye ting, hvis det ødelagte er:

- indkøbt som nyt,
- mindre end to år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

Ønskes der ikke genlevering, betaler vi erstatning svarende til den pris, vi kan købe tingen til.

C. Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres enten til nyværdi eller til dagsværdi.

Nyværdi

Vi betaler en kontanterstatning, svarende til den pris vi skal betale hos en leverandør, vi har anvist, hvis det ødelagte eller stjålne er:

- indkøbt som nyt,
- mindre end to år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

Dagsværdi

Hvis alle betingelser for nyværdi ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse, som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi.

Ved **tilsvarende nye ting** forstås ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i alt væsentlighed svarer til det, som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat og mærke.

For skader på bygning

Er der tale om skade på bygning, opgøres erstatningen som udgangspunkt til nyværdi.

Dette gælder dog ikke for ting, der er nævnt i afskrivningstabellerne nedenfor. Her beregner vi erstatningen ud fra prisen for tilsvarende nye ting. Derefter afskrives for tingens alder. Afskrivningen beregnes af den samlede udgift til dækning af skaden, dvs. inkl. arbejds løn mv.

For forsikringen gælder en maksimal erstatningssum og selvrisiko, der fremgår af punkt. 5 'Hvad er selvrisiko og maksimal erstatningssum'.

Hårde hvidevarer og el-drevne ting

Alder indtil:	Erstatning	Alder indtil:	Erstatning
2 år	100 %	7 år	40 %
3 år	85 %	8 år	30 %
4 år	75 %	derefter	20 %
5 år	65 %		
6 år	50 %		

Indvendig malede overflader

Alder indtil:	Erstatning	Alder indtil:	Erstatning
10 år	100 %	derefter	20 %
15 år	70 %		

Gulvbelægning i form af tæpper, vinyl, laminat og andre lignende materialer

Alder indtil:	Erstatning	Alder indtil:	Erstatning
5 år	100 %	20 år	50 %
10 år	80 %	derefter	20 %
15 år	60 %		

Hvis skaden ikke udbedres, betaler vi en kontanterstatning, som du frit kan råde over. Erstatningen svarer til den værdi, det ødelagte havde umiddelbart før skaden (dagsværdi), hvor der tages hensyn til blandt andet alder og slid. For skader, der er opstået som følge af brand, men som ikke udbedres, udbetaler vi kun erstatningen til fri rådighed, hvis der gives skriftligt samtykke fra samtlige panthavere.

Generelle erstatningsregler

- Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
- Hvis det beskadigede ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen ud fra, hvad det vil koste at fremskaffe noget tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
- Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.
- Vi erstatte ikke lovliggørelse og byggeadministration.

1.5 Hvad er selvrisiko og maksimal erstatningssum

Erstatningen kan højst udgøre 200.000 kr. i alt i det aftalte tidsrum og på den adresse, hvor rengøringsopgaven bliver udført via hilfr.dk.

Bestilleren af rengøringsopgaven skal betale en selvrisiko på 500 kr. pr. skade.

2. Ulykkesforsikring

2.1 Hvem er omfattet

Forsikringen dækker skader på den person, der udfører rengøringsopgaven via hilfr.dk.

2.2 Hvilke skader er dækket

Forsikringen dækker følger af dækningsberettiget ulykkestilfælde.

Ved et ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Årsagssammenhæng

For at opnå dækning, skal der være årsagssammenhæng mellem ulykkestilfældet og skaden. Ved vurderingen bliver der blandt andet lagt vægt på, om hændelsen er egnet til at forårsage personskade. Det vil sige, om hændelsen i sig selv er nok til at forårsage/forklare skaden.

2.3 Hvor dækker forsikringen

Forsikringen dækker i Danmark.

2.4 Hvornår dækker forsikringen

Forsikringen dækker følger af dækningsberettiget ulykkestilfælde i det aftalte tidsrum og på den adresse, hvor rengøringsopgaven bliver udført via hilfr.dk.

Det er en forudsætning, at skaden er sket inden for rammerne af, hvad der kan forventes af den pågældende opgave.

2.5 Generelle undtagelser

Forsikringen dækker ikke

- udgifter til advokatbistand og anden rådgivning.
- strafbare handlinger.
- selvforskyldt beruselse, påvirkning af narkotika eller påvirkning af andre rusmidler.
- skader, der sker under transport til og fra rengøringsopgaver via hilfr.dk.
- nogen former for transportudgifter.
- følger af ulykkestilfælde, når hovedårsagen er bestående sygdomme eller sygdomsanlæg.
- forværring af et ulykkestilfældes følger, der skyldes en tilstedeværende eller tilfældigt tilstødende sygdom.
- følger af blodpropper, hjerneblødninger og lignende.

- mén som følge af overbelastning af andre legemsdele end dem, der er beskadiget ved ulykken.
- skade på kroppen som følge af nedslidning.
- skader på kroppen sket som følge af en overbelastning, der ikke er pludselig.
- skader på kroppen som følge af infektion/smitte.
- skader på kroppen som følge af normale dagligdags bevægelser, fx at bukke sig, rejse sig, gå, sætte sig eller række ud efter.

Uanset din sindstilstand eller tilregnelighed på ulykkestidspunktet, dækker forsikringen ikke følger af ulykkestilfælde, du direkte eller indirekte har fremkaldt ved fortsæt, eller når du har udvist grov uagtsomhed.

2.6 Hvad er dækket

2.6.1 Varigt mén

Forsikringen dækker

- hvis du får et fysisk varigt mén som følge af et dækningsberettiget ulykkestilfælde.
- når ulykkestilfældet skyldes ildebefindende eller besvimelse, dvs. kortvarigt bevidsthedstab, hvor hovedårsagen ikke er sygdom.

Forsikringen giver ret til erstatning ved et varigt mén på mindst 5%.

Fysisk varigt mén er de fysiske gener efter et ulykkestilfælde, der ikke forsvinder ved behandling og som du må leve med resten af livet. Det fysiske varige mén fastsættes ud fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings vejledende méntabel, se www.aes.dk.

Forsikringen dækker ikke, når skaden skyldes gener svarende til et i forvejen bestående mén eller lidelse, herunder degenerativ forandring, uanset om den ikke tidligere har været symptomgivende. Endvidere kan dette forhold ikke bevirke, at méngraden fastsættes højere, end hvis et sådan mén eller lidelse ikke eksisterede.

2.6.2 Behandlingsudgifter

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til behandling hos fysioterapeut og kiropraktor efter et dækningsberettiget ulykkestilfælde. Forsikringen dækker indtil méngraden er fastsat, dog i højst 12 måneder fra skadedatoen.

Vi kan henvise til en behandler i vores kvalitetssikrede og landsdækkende netværk af behandlere.

Forsikringen dækker ikke

- udgifter, der kan betales fra anden side, fx den offentlige sygesikring eller arbejdsskadeforsikring.
- udgifter til behandling for overbelastning af andre legemsdele end dem, der er beskadiget ved ulykken.

2.6.3 Strakserstatning ved knoglebrud mv.

Forsikringen dækker, hvis du som følge af et ulykkestilfælde får

- et knoglebrud.
- helt eller delvist overrevet korsbånd.
- totalt overrevet akillesene.
- menisklæsion i knæ.

Knoglebrud er brud på krageben og skulder, over- og underarm, albue, håndled, mellemhånd, ryg, bækken, hofte, lår- og underben, knæ ankel og mellemfod.

Forsikringen udbetaler et engangsbeløb på 10.317 kr. (2017) pr. ulykkestilfælde og 15.477 kr. (2017) ved flere knoglebrud på forskellige legemsdele ved samme ulykkestilfælde.

Forsikringen dækker ikke brud på fingre, tæer, isolerede led-båndsskader og/eller andre knogler eller skeletdele end dem, der er nævnt under forsikringen dækker.

Krav til dokumentation

Før vi kan betale strakserstatning, skal knoglebruddet dokumenteres ved skadestue- eller lægejournal og røntgenundersøgelse.

2.7 Erstatning og krav til dokumentation

Anmeldelse af ulykkestilfælde

Et ulykkestilfælde skal anmeldes hurtigst muligt, også selvom skaden ser ud til at være af beskedent omfang.

Du anmelder skaden ved at udfylde skadeanmeldelsesformularen, som du finder på www.hilfr.dk.

Skadeanmeldelsesformularen sendes direkte til Tryg via mail hilfr@tryg.dk.

Yderligere oplysninger

Når vi modtager skadeanmeldelsen, giver vi dig nærmere besked om, hvilke oplysninger der er nødvendige, for at vi kan behandle sagen.

Du er forpligtet til at sende den dokumentation og de oplysninger, vi beder om for at kunne behandle sagen.

Vi betaler for de udgifter til attest, erklæringer og undersøgelser, som vi finder nødvendige for at kunne vurdere sagen.

Udbetaling af erstatning

Erstatning udbetales, til den der udfører rengøringsopgaven.

Hvis ulykkesforsikring i andre selskaber

Har du har ulykkesforsikring i andre selskaber med en samlet forsikringssum på mere end 10 mio. kr., sker erstatningsberegningen for den tegnede forsikring forholdsmæssigt, som hvis den samlede tegnede sum var 10 mio. kr.

En eventuel forholdsmæssig nedsættelse af erstatningen sker uden reduktion i prisen.

Genoptagelse

Når en sag er afsluttet, kan den senere genoptages, hvis du beder om det. Genoptagelse kræver lægelig dokumentation for, at følgerne efter ulykken er blevet forværret. Udgifterne til frem-skaffelse af denne lægelige dokumentation betales af dig. Hvis vi beslutter at genoptage sagen, betales udgifterne til den lægelige dokumentation af os.

Erstatning for varigt mén

Forsikringen udbetaler erstatning for fysisk varigt mén, som beskrevet under pkt. 6 om varigt mén.

For menisk- eller korsbåndslæsioner ved scanning eller kikkertundersøgelse.

Erstatningen vil ikke senere blive fratrukket en eventuel udbetaling for varigt mén.

Flere skader på samme legemsdel

Udbetales kun som én skade:

- Et ben, til og med hofte, betragtes som én legemsdel.
- En arm – til og med skulder, betragtes som én legemsdel.

Méngrad

Méngraden skal være mindst 5%. En eventuel erstatning udbetales, når vi har fået de oplysninger, der er nødvendige for at kunne bedømme, om du har et varigt mén.

Maks. forsikringssum

Den maksimale forsikringssum er 700.000 kr.

Fastsættelse af varigt mén

Méngraden fastsættes, når de endelige følger efter ulykkestilfældet kan bestemmes.

Méngraden kan højst være 100% pr. ulykkestilfælde.

Méngraden fastsættes efter Arbejdsmarkedets Erhvervs sikrings vejledende méntabel. Det er altid den vejledende méntabel, som gælder på tidspunktet for afgørelsen, der bruges til at fastsætte erstatningen.

Hvis skaden ikke er anført i Arbejdsmarkedets Erhvervs sikrings vejledende méntabel, fastsættes méngraden efter skadens medicinske art og omfang. Der tages ikke hensyn til dit erhverv eller din sociale situation ved fastsættelse af dit varige mén.

Du kan se Arbejdsmarkedets Erhvervs sikrings vejledende méntabel på www.aes.dk.

Uenighed om hændelsens egnethed eller méngradens størrelse

Spørgsmålet, om en hændelse er egnet til at forårsage personskade (egnethed), kan forelægges Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring, hvis du ikke er enig i vores afgørelse.

Er du ikke enig i den af os fastsatte méngrad, kan du forlange spørgsmålet om méngradens størrelse forelagt Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring. Vi kan også vælge at forelægge sagen for Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring.

Den af parterne, der ønsker sagen forelagt Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring, betaler de omkostninger, der er forbundet med forelægningen, herunder udgifter til yderligere lægeklæringer.

Ændrer Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring den af os fastsatte méngrad til fordel for dig, betales omkostningerne altid af os.

3. Generelle bestemmelser

3.1 Forsikringens varighed

Forsikringen er en korttidsforsikring, der gælder i det aftalte tidsrum og på den adresse, hvor rengøringsopgaven bliver udført via hilfr.dk.

3.2 Forsikring i andet selskab (gælder ikke for ulykkesforsikring)

Har du købt forsikring mod samme type skade i et andet forsikringsselskab, er der tale om dobbeltforsikring.

Vi betaler ikke erstatning for skader, som du modtager fuld dækning for hos et andet forsikringsselskab. Har det andet selskab

begrænset dækning i tilfælde af dobbeltforsikring, gælder de samme begrænsninger i forsikringen hos os. Dermed er vi og det andet forsikringsselskab forpligtede til at betale forholdsmæssig erstatning.

3.3 Kundens meddelelespligt ved ulykkestilfælde

Vi skal have meddelelse om alle ændringer af betydning for den anmeldte ulykke.

Undladelse om straks at give meddelelse om ovennævnte kan medføre, at retten til erstatning bortfalder helt eller delvist i henhold til Forsikringsaftalelovens regler herom.

3.4 Sådan behandler vi dine personoplysninger

På www.tryg.dk/personoplysninger kan du læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

Her finder du blandt andet information om:

- Til hvilket formål, vi behandler oplysninger om dig,
- Hvor oplysningerne bliver registreret, og
- Hvem oplysningerne eventuelt bliver videregivet til.

3.5 Mulighed for at klage

Er du ikke enig i vores afgørelse af din skadesag, skal du kontakte den afdeling, der har behandlet din sag. Hvis du stadig ikke er enig, kan du kontakte Kvalitet, der er vores klageafdeling.

Tryg Forsikring
Kvalitetsafdelingen, Postkode J22
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup
E-mail: kvalitet@tryg.dk

Giver henvendelsen til os ikke et tilfredsstillende resultat, kan du klage til:

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2
1572 København V
Telefon 33 15 89 00 mellem kl. 10 og 13

En klage til Ankenævnet skal indsendes på et specielt skema, som du kan få i vores Kvalitetsafdeling eller hos Ankenævnet. Det koster et mindre beløb at klage til Ankenævnet.

3.6 Lovgivning

Dansk lovgivning, blandt andet lov om forsikringsaftaler og lov om finansiel virksomhed, danner grundlag for forsikringsaftalen. Efter lov om forsikringsaftaler kan din erstatning nedsættes eller helt bortfalde, hvis du:

1. Bevidst har tilbageholdt eller givet urigtige oplysninger i forbindelse med sagen
2. Ikke overholder dine pligter, som anført i disse forsikringsbetingelser