

Individuelt forsikringsbevis

Dette forsikringsbeviset er en bekreftelse på at du er medforsikret under den kollektive forsikringsavtalen inngått mellom ditt forsikringsselskap, Fremtind Forsikring AS og Nordic Benefits AS.

SmartDelay+ er en personlig forsikring som benyttes ved flyforsinkelser og kanselleringer fra Collinson Insurance Europe Limited.

Forsikringsprodukt:	SmartDelay+
Forsikringsavtalepartner:	Fremtind Forsikring AS
Kollektiv forsikringsavtaleperiode:	01.01.2026 - 31.12.2026
Forsikringsdekning:	Flyforsinkelser og kanselleringer 1+4 personer
Loungekupong gyldighet:	Kan brukes 1 gang i løpet av 3 måneder

Hva forsikringen omfatter

Flyvninger registrert minst 24 timer før planlagt avgangstid, og hvor et flyselskap rapporterer en kvalifiserende forsinkelse eller kansellering. For hver kvalifiserende forsinkelse eller kansellering, vil den enkelte automatisk motta kompensasjon i form av en loungekupong for flyplasslounge eller en betaling på € 40 via vår betalingspartner.

Rett til å registrere opptil 4 ekstra i reisefølget. De må reise på samme fly som den forsikrede og være inkludert under samme registrering.

Unntak og begrensninger

For komplett og utfyllende oversikt over forsikringens unntak og begrensninger vises det til forsikringsvilkårene. Forsikringsvilkårene ligger tilgjengelig på registreringssiden: <https://norsk.smartdelay.com/fremtind>

Registrert flyvning

En flyvning som er registrert senest 24 timer før planlagt avgangstid og hvor forsikringstakeren har mottatt bekreftelse via e-post. Alle strekninger må registreres inkludert mellomlandinger.

Samtykke

Forsikringstaker og medforsikrede har samtykket til innhenting av relevant informasjon. Personvern er ivaretatt i henhold til gjeldende regelverk og mer detaljert beskrevet i vilkårene.

Spørsmål i forbindelse med forsikringen

Har du spørsmål knyttet til forsikringen, kan du kontakte oss på telefon eller e-post, for kontakthinformasjon se <https://norsk.smartdelay.com/fremtind/content/contact-us>.

Klageadgang

Hvis du ønsker å klage, kan du kontakte SmartDelay+-teamet på e-post: klage@smartdelay.no

Hvis du ikke er fornøyd med svaret, eller ikke har mottatt noe svar, kan du kontakte forsikringsselskapet på e-post: cielcomplaints@collinsongroup.com. Ved fortsatt uenighet kan du kontakte **Finansklagenemnda (FinKn)**, Pb.53 Skøyen, 0212 Oslo. E-post: post@finkn.no, Telefon: +47 23 13 19 60. Alternativt kan du kontakte **The Office of the Arbiter for Financial Services**, N/S in Regional Road, Msida, MSD 1920, Malta. Telefon: (+356)21249245 Online skjema: www.financialarbiter.org.mt/oafs/enquiry

Å følge denne klageprosedyren hindrer deg ikke i å ta rettslige skritt.

SmartDelay+

Produktinformasjon



Selskap: Collinson Insurance Europe Limited er registrert på Malta og autorisert av Malta Financial Services Authority til å drive forsikringsvirksomhet i henhold til Insurance Business Act, 1998

Produkt: SmartDelay+

Dette dokumentet gir kun et sammendrag av dekningen og inneholder ikke de fullstendige vilkårene og betingelsene. Fullstendig informasjon fremgår av forsikringsbevis og vilkår. Det er viktig at du leser alle relevante dokumenter nøye.

Hvilken type forsikring er dette?

SmartDelay+ er en personlig forsikring som benyttes ved flyforsinkelser og kanselleringer og er inkludert i en gyldig reiseforsikring som en del av en kollektiv avtale med Nordic Benefits AS



Hva dekker forsikringen?

- ✓ Flyforsinkelser på 60 minutter eller mer
- ✓ Flyvninger som kanselleres 12 timer før eller etter den opprinnelige planlagte avgangstiden
- ✓ Dekningen gjelder for forsikrede og inntil 4 medpassasjerer
- ✓ Kompensasjon ved en kvalifisert forsinkelse i form av en loungekupong, eller;
- ✓ Utbetaling på €40 hvis det ikke finnes lounge på avreiseflyplassen
- ✓ Dekningen gjelder for flyreiser i hele verden



Hva dekkes ikke av forsikringen?

- ✗ Flyvninger som blir registrert mindre enn 24 timer før planlagt avreisetid
- ✗ Flyvninger som vi ikke kan spore, da flyselskapet ikke rapporterer sine forsinkelser korrekt
- ✗ Flyforsinkelser mindre enn 60 minutter



Begrensinger i forsikringen?



Du er kvalifisert for SmartDelay+ hvis du har blitt informert av din reiseforsikringsleverandør om at denne fordelen er inkludert i din reiseforsikring, som en del av en kollektiv avtale med Nordic Benefits AS.



Hvor gjelder forsikringen?

✓ Over hele verden



Hvilke forpliktelser har jeg?

- Du plikter å sikre at all informasjon gitt av deg eller på dine vegne er korrekt og nøyaktig.
- Du må registrere flyvningene dine på SmartDelay+ sin registreringsside via din reiseforsikringsleverandør.
- Registrering av flyvninger må være gjort senest 24 timer før planlagt avreisetid. Du vil få tilsendt en bekreftelse på e-post etter hver fullført flyregistrering.
- Du kan registrere inntil 4 medpassasjerer på dine flyvninger. Hvis du er kvalifisert for kompensasjon, vil kompensasjonen bli sendt til deg som hovedreisende, og du har anledning til å videresende loungekupper eller utbetalinger til dine medpassasjerer.



Når og hvordan betaler jeg?

Forsikringsdekningen gis uten ekstra kostnad for forsikringstaker.



Når starter og slutter forsikringen?

Gyldighet og dato er beskrevet i forsikringsbeviset.

SmartDelay+ starter og slutter samtidig som din reiseforsikring.

Dekningen din opphører ved følgende hendelser – uavhengig av hvilken som skjer først:

- a) Datoen du ikke lenger har en gyldig reiseforsikring som SmartDelay+ -fordelen er knyttet til.
- b) Datoen du ikke lenger har SmartDelay+ inkludert i reiseforsikringen din, eller
- c) Datoen for utløpet av denne forsikringen



Hvordan kan jeg si opp forsikringen?

SmartDelay+ er inkludert i reiseforsikringen din, og kan derfor ikke kanselleres separat.

Hvis du sier opp reiseforsikringen din, opphører SmartDelay+ dekningen, og all kompensasjon stoppes.



Innholdsfortegnelse

Introduksjon.....	1
Krav og behov.....	1
Hva er SmartDelay+?	1
Hvordan bruker du SmartDelay+	1
Definisjoner	2
Viktig informasjon	3
Generelle betingelser	4
Unntak	4
Kansellering og oppsigelse av forsikring.....	5
Svindel	5
Sanksjoner	5
Gjeldene lov og jurisdiksjon	5
Databeskyttelse og personvern	5
Klager	7

Introduksjon

Dette dokumentet beskriver vilkårene for SmartDelay+.

SmartDelay+ er en personlig forsikring som benyttes ved flyforsinkelser.

Du er kvalifisert til å bruke SmartDelay+ dersom du har fått beskjed fra din reiseforsikringsleverandør om at denne tjenesten er inkludert i din reiseforsikring gjennom en kollektiv avtale med Nordic Benefits AS. Tjenesten tilbys uten ekstra kostnad for deg som forsikringstaker.

Krav og behov

Denne forsikringen er utformet for personer som ønsker gratis tilgang til en flyplasslounge, eller kompensasjon i form av utbetaling ved en flyforsinkelse eller en kansellering. En forsinkelse defineres som en flyforsinkelse på 60 minutter eller mer, eller en kansellering – avhengig av hva som skjer først. Forsikringen gjelder for flyreiser over hele verden.

Viktig: Du har ikke mottatt noen rådgivning fra oss om hvorvidt disse fordelene passer dine behov, og du bør selv vurdere om fordelene oppfyller dine behov. Hvis du har spørsmål knyttet til fordelene som tilbys under denne forsikringen, vennligst kontakt Nordic Benefits på e-post: kundeservice@smartdelay.no

Hva er SmartDelay+?

Detaljer om dekningen:

SmartDelay+ er en forsikring som gir gratis tilgang til flyplasslounger, eller kompensasjon i form av en automatisk utbetaling ved flyforsinkelse eller kansellering. Ikke alle flyplasser har lounges. Hvis det ikke finnes en lounge på avreiseflyplassen din, vil du automatisk motta en utbetaling ved en kvalifisert flyforsinkelse eller kansellering. Du vil motta informasjon om utbetalingen via e-post. Forsikringen gjelder for flyreiser over hele verden.

Vilkår for kvalifisering:

Denne fordelen gjelder kun for kunder som har SmartDelay+ inkludert i en gyldig reiseforsikring via en kollektiv avtale med Nordic Benefits AS.

Fordelen er gyldig kun dersom den forsikrede har registrert flyvningen (og eventuelle mellomlandinger) på SmartDelay+ registreringsside levert av din reiseforsikringsleverandør, og minst 24 timer før planlagt avreisetid.

Varighet:

Flyreiser kan registreres inntil 24 timer før planlagt avreisetid, så lenge du har en aktiv reiseforsikring hvor tjenesten er inkludert.

Hvordan bruker du SmartDelay+?

1. Du MÅ registrere flyvningen din senest 24 timer før avgangstid ved å oppgi flynummer og avreisedato. Hvis reisen har mellomlandinger, må hver flystrekning registreres. Du kan registrere opptil 4 medreisende (fra 2 år og oppover). De må reise med samme flyvning som den forsikrede.

Viktig: Hvis flyvningen din blir ombooket, må du også registrere den nye flyvningen.

2. Vi vil deretter sjekke om flyvningen din kan spores. Hvis flyvningen din kan spores, vil du bli bedt om å oppgi navn (som vist på boardingkortet), e-postadresse og mobilnummer. Hvis flyvningen ikke kan spores, er det ikke mulig å registrere flyvningen.
3. Etter at flyregistreringen er fullført, vil du motta en bekreftelse på e-post. Vi vil spore flyvningen din frem til avgang.

4. I tilfelle en kvalifiserende flyforsinkelse eller kansellering, vil du umiddelbart motta en loungekupong med QR-kode som gir deg tilgang til et nettverk av flyplasslounger over hele verden (og også QR-koder for eventuelle registrerte medreisende, som du kan videresende til dem).

Du kan søke etter [tilgjengelige lounges](#) og alternative flyplassopplevelser og lese LoungeKey's [bruksvilkår](#).

Loungekupongen din kan benyttes 1 gang og er gyldig i 3 måneder fra utstedelsesdatoen.

Hvis det ikke finnes lounge på flyplassen du reiser fra, vil du i stedet umiddelbart motta en utbetaling på €40 per registrerte reisende via vår betalingspartner. Du må selv videresende eventuelle utbetalinger til dine medreisende. Du kan ikke motta en utbetaling istedenfor en loungekupong dersom det finnes lounge på avreiseflyplassen din.

Definisjoner

Her er en oversikt over viktige begreper brukt i forsikringsvilkårene. Uansett hvor følgende ord og uttrykk vises i dette dokumentet, vil de alltid ha disse betydningene.

Kansellerig:

En flyvning som er kansellert av flyselskapet 12 timer før eller etter den opprinnelige planlagte avgangstiden, og er rapportert til oss via vår tredjeparts leverandør av flysporingsdata.

Forsinkelsesterskel:

Hvor lenge flyet må være forsinket for at du skal være kvalifisert for kompensasjon. Forsinkelsesterskelen kan defineres som en enkelt forsinkelsesperiode eller som følge av flere sammenhengende kortere forsinkelser. Forsinkelsesterskelen er på 60 minutter eller mer.

Distributør:

Det er Nordic Benefits AS som er ansvarlig for å levere SmartDelay+ forsikringen til kunden slik det er beskrevet i forsikringsbevis og vilkår.

Forsikringsbevis:

Et dokument som angir detaljene for forsikringen. Dokumentet ligger tilgjengelig sammen med vilkår og IPID på siden hvor du registrerer flyvningene dine.

Kvalifiserende flyforsinkelse:

En kvalifiserende flyforsinkelse er en flyforsinkelse på minimum 60 minutter og hvor forsinkelsen er rapportert via vår tredjepartssporer av flydata.

Registrert flyvning:

En flyvning som er registrert senest 24 timer før planlagt avgangstid og hvor forsikringstakeren har mottatt bekreftelse via e-post.

Reisefølge:

En person over to år som reiser på samme flyvning som forsikrede. Forsikrede kan ha med inntil 4 medreisende, og alle må være registrert på samme flyvning hos SmartDelay+.

Forsikringsselskap:

Collinson Insurance Europe Limited.

Loungekupong:

Et PDF-dokument som inneholder en QR-kode som gir forsikrede og reisefølget (oppført på registreringsbekreftelsen) tilgang til en flyplasslounge.

Utbetaling:

En betaling defineres som en utbetaling fra oss og til forsikrede ved en kvalifiserende flyforsinkelse. Utbetalingen gjøres digital via vår betalingspartner.

Flyplasslounge(r):

Et nettverk av lounges eller alternative flyplassopplevelser drevet av LoungeKey (Priority Pass Limited of 3 More London Riverside, London, SE1 2AQ, Company No. 02728518).

Lenke for registrering:

Nettstedet der du registrerer flyvningene dine

Du/Deg/Dere:

Forsikringstaker

Viktig informasjon

De kontraktuelle språkene, som også brukes til kommunikasjon under avtaleperioden, er norsk og engelsk.

All kommunikasjon og dokumentasjon knyttet til denne forsikringen vil skje elektronisk. Ta kontakt med Nordic Benefits på e-post kundeservice@smartdelay.no dersom du ønsker å be om en alternativ kommunikasjonsmetode

Hvem er ansvarlig for produktet?

Denne forsikringsavtalen er samprodusert av **Collinson Insurance Europe Limited (CIEL)** og **Nordic Benefits AS**.

Hvem er forsikringsselskapet?

Denne forsikringen er utstedt under autoritet fra Collinson Insurance Europe Limited, som er regulert og godkjent av Malta Financial Services Authority, med registreringsnummer C89977 og registrert adresse:

Third Floor, Development House, St. Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.

Dette kan verifiseres på: <https://www.mfsa.mt/financial-services-register>

Collinson Insurance Europe Limited tilbyr dekning under denne forsikringen, men gir ingen personlige anbefalinger. Administrasjonen av forsikringen kan utføres av andre enheter innen Collinson-konsernet.

Hvem er distributør og ansvarlig for kundeservice og klager?

Denne forsikringen distribueres av Nordic Benefits AS, en godkjent forsikringsformidler med organisasjonsnummer 912 812 189 og registrert adresse: Phillip Pedersens vei 20, 1366 Lysaker, Norge. Virksomheten er under tilsyn av Finanstilsynet og er registrert i Finanstilsynets register over godkjente forsikringsformidlere.

Hvem kan håndheve forsikringsavtalen?

Kun Collinson Insurance Limited (CIEL) og Nordic Benefits AS kan håndheve vilkårene i denne forsikringsavtalen. Ingen andre personer har rett til det.

Dersom du eller vi velger å ikke håndheve en rettighet under denne avtalen, påvirker ikke dette muligheten til å påberope seg andre rettigheter i fremtiden.

Hvis noen deler av avtalen anses som juridisk ugyldige, påvirker ikke dette gyldigheten av de øvrige delene.

Generelle betingelser

- Du må registrere flyreisene via registreringssiden angitt av din reiseforsikringsleverandør, og senest 24 timer før planlagt avgangstid.
- Du kan registrere opptil 4 medreisende (kun personer som er 2 år eller eldre kan registreres).
- Medreisende må reise med samme flyvning som deg.
- Du kan kun registrere flyvninger der flyselskapet rapporterer sine flyvninger til vår tredjeparts dataleverandør. De fleste flyselskaper rapporterer sine rutetider nøyaktig, men det kan forekomme tilfeller der enkelte flyvninger ikke kan spores. I slike tilfeller vil det ikke være mulig å registrere flyvningen.
- Hvis flyvningen din blir ombooket, må du registrere den nye flyvningen.
- Loungekuponger eller utbetalinger kan kun utstedes dersom flyselskapet rapporterer flyforsinkelsen eller kanselleringen korrekt til vår tredjeparts dataleverandør. Vi baserer oss utelukkende på denne informasjonen for å avgjøre om du er kvalifisert.
- Hvis du har mottatt en loungekupong, kan denne ikke endres til en utbetaling.
- Utbetalinger gis i henhold til vilkår, og kan ikke forespørres i stedet for en loungekupong.
- Hvis det ikke finnes en lounge på avreiseflyplassen, vil en utbetaling på €40 per registrert reisende bli sendt via vår betalingsleverandør.
- Du må utvise rimelig aktsomhet for å sikre at all informasjon gitt av deg eller på dine vegne er korrekt og nøyaktig. Du erkjenner og godtar at du har en plikt til å utvise rimelig aktsomhet for ikke å gi uriktige opplysninger ved registrering av flydetaljer.

Unntak

Det vil ikke være dekning for:

- Alle flyvninger som er forsinket på grunn av:
 - Bruk av kjernefysiske, kjemiske eller biologiske masseødeleggesvåpen,
 - Krig og terrorisme
 - Myndighetspålagte reiserestriksjoner for det geografiske stedet du reiser fra- eller til. For eksempel, men ikke begrenset til; geografiske regioner. Det gjelder også reiser som er ulovliggjort av myndighetene, eller hvis grensene blir stengt - uavhengig av når du registrerte flyreisen.
 - Pandemi eller epidemi
- Flyvninger som blir kansellert mer enn 12 timer før eller etter den opprinnelige planlagte avgangstiden.
- Alle registrerte flyvninger som er forsinket med mindre enn 60 minutter.
- Alle registrerte flyvninger der forsinkelsen ikke oppfyller eller overskrider definisjonen av forsinkelse som er angitt i vilkårene.
- Flyvninger vi ikke kan spore, fordi flyselskapene ikke rapporterer forsinkelser nøyaktig.
- Flyvninger som er registrert senere enn 24 timer før planlagt avreisetid.
- Tilfeller der du mister neste flyvning på grunn av forsinkelser på nåværende flyvning.
- Krav om både loungekupong og utbetaling for samme forsinkelse
- Krav der flyvningen var forsinket før du rakk å registrere flyvningen på SmartDelay+

Kansellering og oppsigelse av forsikring

Kansellering:

Denne fordelen er inkludert i din reiseforsikringsavtale og kan ikke kanselleres separat. Dersom du kansellerer reiseforsikringen din, vil dekningen opphøre umiddelbart og du har ikke lenger tilgang til SmartDelay+.

Oppsigelse:

Dekningen din opphører ved følgende hendelser – uavhengig av hvilken som skjer først:

- a) datoen du ikke lenger har en gyldig reiseforsikring som har SmartDelay+ inkludert.
- b) datoen du ikke lenger har SmartDelay+ inkludert i reiseforsikringen din, eller
- c) utløpsdatoen for denne forsikringen

Svindel

Hvis et krav viser seg å være svindel på noen måte, inkludert bruk av falske metoder for å oppnå fordeler, vil denne forsikringsavtalen bli ugyldig, noe som betyr at den ikke lenger eksisterer fra datoen for det svindelaktige kravet. Eventuelle fordeler du har mottatt for et krav som viser seg å være svindelaktig, må tilbakebetales til oss. Alle forsøk på svindel eller svikaktig bruk av forsikringen vil bli politianmeldt og informert om til andre relevante myndigheter.

Sanksjoner

Vi skal ikke dekke eller være ansvarlige for å betale noe krav eller andre summer, der dette vil utsette oss for sanksjoner, forbud eller restriksjoner i henhold til FNs resolusjoner, frysing av eiendeler eller handels- eller økonomiske sanksjoner, lover eller forskrifter i EU, Storbritannia og/eller alle andre jurisdiksjoner der vi har virksomhet.

Gjeldene lov og jurisdiksjon

Vår forsikringsavtale reguleres og tolkes i samsvar med norsk lov og norske domstoler, med mindre annet er avtalt eller kreves ved lov.

Databeskyttelse og personvern

Hvordan vi bruker informasjonen om deg

Som forsikringsselskap og behandlingsansvarlig samler vi inn og behandler informasjon om deg.

Dette gjør vi for å:

- Oppfylle våre kontraktsforpliktelser til deg
- Håndtere eventuelle krav eller forespørsler fra deg som kunde
- Oppfylle dine rettigheter i henhold til forsikringsbeviset (inkludert krav og administrasjon, betalinger og andre transaksjoner); og oppdage, undersøke og forhindre aktiviteter som kan være ulovlige, eller som kan føre til at forsikringen din blir kansellert eller behandlet som om den aldri var i kraft
- Beskytte våre legitime interesser

For å administrere forsikringen din og håndtere eventuelle krav, kan informasjonen din deles med pålitelige tredjeparter. Dette vil omfatte ansatte i Collinson Group, vår distributør, leverandører, etterforskere, kriminalitetsforebyggende organisasjoner og eventuelle eksterne skadebehandlere der de gir administrasjons- og ledelsesstøtte på våre vegne. Noen av disse selskapene kan være basert utenfor EU der forskjellige personvernlover gjelder. Der det er mulig, vil vi ha strenge kontraktsvilkår på plass for å sikre at informasjonen din forblir trygg og sikker.

Vi vil ikke dele informasjonen din med noen andre med mindre du godtar dette, eller vi er pålagt å gjøre dette av våre regulatoriske - (e.g. the Malta Financial Services Authority) eller andre myndigheter.

Personopplysningene vi har samlet inn fra deg vil bli delt med byråer og databaser for forebygging av svindel, som vil bruke dem til å forhindre svindel og hvitvasking av penger, samt for å verifisere din identitet. Dersom svindel blir oppdaget, kan du bli nektet visse tjenester, finansiering eller ansettelse.

Behandling av dataene dine

Dataene dine vil generelt bli behandlet på grunnlag av at de er:

- nødvendige for oppfyllelse av kontrakten som vi har med deg
- i offentlighetens eller din egen interesse
- for våre legitime forretningsinteresser

Hvis det er behov for å benytte dine data i andre sammenhenger enn ovennevnte, vil vi be om ditt samtykke til dette.

Hvordan vi lagrer og beskytter informasjonen din

All personlig informasjon som samles inn av oss er lagret på sikre servere i United Kingdom eller EU.

Vi må beholde og behandle dine personopplysninger i løpet av forsikringsperioden og etter denne tiden, slik at vi kan oppfylle våre forskriftsmessige forpliktelser eller håndtere rimelige forespørsler fra våre regulatoriske og andre myndigheter. Vi har sikkerhetstiltak på plass i våre systemer for å beskytte informasjonen du har gitt oss.

Hvordan kan du få tilgang til informasjonen din og rette eventuelle feil

Du har rett til å be om en kopi av informasjonen vi har om deg. Hvis du vil ha en kopi av dine personlige opplysninger, kan du kontakte oss via e-post:

E-post: data.protection@collinsongroup.com

Dette vil normalt bli gitt gratis, men i noen tilfeller kan det påløpe et gebyr for denne tjenesten. Dersom forespørselen din er betydelig uberettiget eller overdreven, kan vi nekte å utlevere informasjonen.

Vi ønsker å sørge for at personopplysningene dine er nøyaktige og oppdaterte. Du kan be oss om å korrigere eller fjerne informasjon du mener er unøyaktig.

Hvis du ønsker å klage på bruken av personopplysningene dine, kan du kontakte vår klageansvarlig

E-post: cielcomplaints@collinsoninsurance.com.

Du kan også klage direkte til Information and Data Protection Commissioner på Malta som kan kontaktes på følgende måter:

Information and Data Protection Commissioner, Airways House
High Street Sliema, SLM 1549 Malta
Tel: (+356) 2328 7100
E-post: idpc.info@idpc.org.mt

Klager

Vi ønsker fornøye kunder. For å kunne forbedre oss, setter vi derfor pris på at forslag og eventuelle klager sendes til oss. Vi ber om at du følger klageprosedyren, se punktene nedenfor fra 1–3.

Trinn 1 – Klage til forsikringsmegler Nordic Benefits AS

Hvis du ønsker å sende oss en klage, kan du gjøre det skriftlig ved å sende en e-post til klage@smartdelay.no. Klagen må være begrunnet skriftlig og tydelig referere til hvilken flyvning det gjelder (flightnummer) og dato for flyvningen. Vennligst også inkludere navn på reisested og flyplass. Behandlingstiden er fra to til fire uker, men du vil likevel motta et foreløpig svar innen 15 dager.

Trinn 2 – Klage til forsikringsselskapet Collinson Insurance Europe Limited

Hvis du ikke er fornøyd med avgjørelsen i klagesaken, kan saken vurderes av forsikringsselskapet. Collinson Insurance Europe Limited (CIEL) er forsikringsselskapet og står bak alle fordelene som tilbys under forsikringen. CIEL har utnevnt Collinson Insurance Solutions Europe Limited (CISEL) til å håndtere klager på deres vegne, som nevnt ovenfor. CISEL tilbyr også oversettelse av eventuell korrespondanse du måtte trenge. Klagen skal sendes skriftlig til:

Collinson Insurance Solutions Europe Limited (UK Branch)

E-post: cielcomplaints@collinsongroup.com

Trinn 3 – Klage til klagenemnd/tilsynsmyndighet

Ved fortsatt uenighet kan du også velge å sende klagen til Finansklagenemnda (FinKn).

Se mer informasjon på www.finkn.no

Finansklagenemnda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo

E-post: post@finkn.no

Telefon: +47 23 13 19 60

Du kan også sende klagen til **The Office of Arbiter for Financial Services**. Denne tjenesten tilbys på engelsk og maltesisk. Mer informasjon, inkludert kontaktinformasjon, finner du nedenfor:

Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida, MSD 1920, Malta

Online skjema: www.financialarbiter.org.mt/oafs/enquiry

Telefon: (+356) 21249245

Som forbruker kan du klage til tilsynsmyndigheten. Av hensyn til forbrukerne fører **Forbrukertilsynet** og **Markedsrådet** tilsyn med at bestemmelsene gitt i eller i medhold av forsikringsavtaleloven følges av forsikringsselskapet. Mer informasjon finnes på nettsidene til Forbrukertilsynet eller Markedsrådet.

Å følge denne klageprosedyren hindrer deg ikke i å ta rettslige skritt.