



Utökad ansvarsförsäkring - för resebyråer och researrangörer

Villkor 8020

Gäller från juni 2019

Innehållsförteckning

A. Inledande bestämmelser	3	E. Åtgärder vid skada	9
B. Vilka skador ersätter försäkringen	4	F. Premiebetalning, rapportering, ikraftträdande och uppsägning	10
C. Allmänna undantag	7	G. Definitioner	11
D. Gemensamma villkor	8		

Kontakta Gouda Reseförsäkring

Försäljningsavdelningen

+46 8 615 28 00

info@gouda-rf.se

Skadeavdelningen

+46 8 615 28 00

claims@gouda-rf.se

Du kan också få svar på dina frågor på vår hemsida

www.gouda-rf.se

Villkor 8020

A. Inledande bestämmelser

Villkor 8020

Vem kan teckna försäkringen

Denna gruppförsäkring tecknas individuellt och kan endast tecknas av researrangörer eller resebyråer som:

1. Har godkänts som försäkringstagare av Gjensidige genom Gouda Reseförsäkring,
2. Bedriver sin verksamhet från kontor i Sverige genom att antingen sälja/förmedla resor som utgår från Norden och är producerade i Sverige eller som underleverantör för utländska arrangörers paketprodukter eller sammanlänkade researrangemang i egenskap av incomingoperatör,
3. Har tecknat en, för verksamheten, sedvanlig företagsförsäkring inklusive allmänt ansvar,

Försäkringen gäller uteslutande i enlighet med svensk lag och under förutsättning att den försäkrade omfattas av en ansvarsförsäkring för företag. Resor för vilka en försäkrad i domstol, Allmänna reklamationsnämnden, Kammarkollegiet eller dess motsvarigheter i annat EU/EES-land, blir ålagd att betala avhjälpning/prisnedsättning/ ersättning till resenären i enlighet med svensk lagstiftning eller motsvarande lagstiftningar i respektive EU- och EES-land, omfattas av försäkringen.

För försäkringen gäller Paketreselagen, Försäkringsavtalslagen och Resegarantilagen.

Skador behandlas efter vid var tid gällande försäkringsvillkor med de undantag och begränsningar som anges däri. Om försäkringen tecknas utan att samtliga krav ovan är uppfyllda, gäller försäkringen inte och premien kan, efter begäran, återbetalas.

Vem omfattas av försäkringen?

Den individuellt tecknade gruppförsäkringen omfattar, av Gouda accepterade, resebyråer/-arrangörer, även inkluderande filialer i Sverige och incomingoperatörers filialer utomlands, som inte är självständiga juridiska enheter, nedan benämnda försäkrade. Det är en förutsättning att en medförsäkrad filial agerar i den i försäkringsbrevet angivna resebyrås/-arrangörens namn.

Filialer som utomlands agerar direkt gentemot utländska resenärer omfattas inte av försäkringen. Dotterbolag i en koncern, som är självständiga juridiska enheter, betraktas inte som filialer.

Hur tecknas försäkringen?

Försäkringen kan tecknas med ett eller flera av följande försäkringspaket:

Försäkringspaket Bas

Basförsäkring: Person-och sakskada, Evakuering och Eftersökning

Försäkringspaket Standard

Basförsäkring + Tilläggsförsäkring 1

Tilläggsförsäkring 1: Ekonomisk förlust och Ersättningsansvar – EFTER AVRESA

Försäkringspaket Plus

Basförsäkring + Tilläggsförsäkring 1 + Tilläggsförsäkring 2

Tilläggsförsäkring 2: Ekonomisk förlust och Ersättningsansvar – FÖRE AVRESA, inklusive Varslade strejker

Det framgår av försäkringsavtalet, vilket av ovanstående försäkringspaket och tilläggsförsäkringar som har valts.

Försäkringen kan tecknas för nedanstående restyper, verksamhetstyper och tjänstetyper:

- A. Paketresor, sammanlänkade researrangemang och sådana kombinationer av resetjänster för vilka resebyrå/-arrangör är skyldig att ställa säkerhet enligt resegarantilagen,
- B. Logi, transporttjänster eller annan turistmässig tjänst som säljs separat (gäller endast utgående), eventverksamhet,
- C. Incoming-verksamhet

Vad menas med en skada?

Med en skada menas krav, som är en följd av en och samma ursprunglig skadeorsak. Detta gäller, oavsett om följderna först inträffar senare, vid olika tidpunkter och/eller under olika resor.

Vad menas med skadetidpunkt?

En skada inträffar vid den tidpunkt när den försäkrade eller resenären har eller borde ha konstaterat ett fel eller en brist i samband med resan/tjänsten. Det är en förutsättning att den försäkrade, i enlighet med eller analogt med svensk lag eller avgöranden i svensk domstol eller Allmänna Reklamationsnämnden i Sverige, ansvarar för felet/bristen.

Försäkringsbelopp

Enskilda försäkringsbelopp och delbelopp framgår under de olika omfattningarna. Det totala ersättningsansvaret som gäller per skadetillfälle för samtliga, av Gouda, försäkrade resebyråer och researrangörer i Sverige, som har tecknat Goudas Utökade ansvarsförsäkring, är begränsat till SEK 60 000 000. Beloppet fördelas om nödvändigt, proportionellt mellan de av de försäkrade resebyråerna och researrangörerna i Sverige.

B. Vilka skador ersätter försäkringen

Bas

1. Person- och sakskada

Försäkringsbelopp

Personskada	SEK 25 000 000
	högst per skada per försäkrad
Personskada	SEK 6 000 000
	högst per skada per person (skadelidande resenär)
Sakskada	SEK 6 000 000
	högst per skada per försäkrad
Sakskada	SEK 130 000
	högst per skada per person (skadelidande resenär)

1.1 Vilka skador omfattar försäkringen?

Försäkringen omfattar den försäkrades ersättningsansvar för skada på person eller sak, även inkluderande förlust av underhåll, och krav på ersättning och gottgörelse till följd av en person- eller sakskada, som omfattas av försäkringen och paketreselagen. För logi, transporttjänst, annan turismässig tjänst som säljs separat, eventverksamhet samt inomingverksamhet tillämpas paketreselagen analogt.

1.2 Vilka kostnader omfattar försäkringen?

Ersättning beräknas i enlighet med vid var tid gällande skadeståndslag.

1.3 Självrisk

Försäkringen ersätter inte de första SEK 6 000 för en skada. Vid skada som berör flera försäkrade beräknas självrisksbeloppet per försäkrad.

2. Evakuering

Försäkringsbelopp SEK 130 000

högst per skada per försäkrad

2.1 Vilka skador omfattar försäkringen?

Försäkringen gäller om det uppstår omedelbar fara för personskada och under förutsättning att UD, Folkhälsomyndigheten eller lokala myndigheter, rekommenderar evakuering eller hemresa.

2.2 Vilka kostnader omfattar försäkringen?

Försäkringen ersätter merkostnader för att vidta nödvändiga åtgärder för att avvärja fara, även inkluderande kostnader i samband med hemtransport, hotellvistelse och liknande.

3. Eftersökning

Försäkringsbelopp SEK 130 000

högst per skada per försäkrad

Försäkringsbeloppet fördelas, om nödvändigt, proportionellt mellan flera försäkrade resebyråer/researrangörer i Sverige, i förhållande till antalet pax resenärer, som hos den enskilda försäkrade har drabbats av skadan/skadorna.

3.1 Vilka skador omfattar försäkringen?

Försäkringen ersätter de skador då den försäkrades omsorgsplikt mot resenären medför att den försäkrade skall ansvara för eftersökning av en eller flera resenärer, som inte anlänt till överenskommen plats vid överenskommen tid.

3.2 Vilka kostnader omfattar försäkringen?

Försäkringen omfattar skäliga merkostnader för att söka efter en eller flera resenärer.

3.3 Undantag

Försäkringen omfattar inte eftersökning av resenärer som inte anlänt till överenskommen plats vid överenskommen tid till ett researrangemang i ett arktiskt område.

4. Lagstadgad ansvarsförsäkring för försäkringsförmedlare

4.1 Försäkringsbelopp

Försäkringsbeloppet utgörs av det lagstadgade beloppet som framgår av 7 kapitlet 2§ i Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution (FFS 2018:10) som utgavs den 2 juli 2018.

Försäkringsbeloppet utgör, per dags datum, EUR 1 250 000 per skada per försäkrad och EUR 1 850 000 för alla skadetillfällen per försäkringsår. Summorna regleras i enlighet med FFFS 2018:10, utgiven 2 juli 2018 eller annan reglering som kan ersätta föreskriften.

4.2 Vilka skador omfattas av försäkringen?

Försäkringen omfattar försäkringstagaren mot var förpliktelse, som rör skadeståndsskyldighet som avses i 4. kap 16§ i Lag om försäkringsdistribution (2018:1219).

4.3 Begränsning

Försäkringen gäller subsidiärt om annan ansvarsförsäkring, som försäkringstagaren kan ha tecknat, gäller för samma risk.

Standard

5. Ekonomisk förlust och ersättningsansvar (efter avresa)

Försäkringsbelopp

Försäkringsbelopp SEK 950 000

högst per försäkrad per skada

Försäkringsbelopp SEK 60 000

högst per person (skadelidande resenär)

5.1 Vilka skador ersätter försäkringen?

- a) Avhjälpning av en resa med brister och prisnedsättning enligt paketreselagen samt återbetalning/hemtagnings enligt resegarantilagen eller paketreselagen.
- b) Ersättningsansvar som följd av att resan har varit bristfällig enligt paketreselagen. För logi, transporttjänst, annan turismässig tjänst som säljs separat, eventverksamhet samt incomingverksamhet tillämpas paketreselagen analogt.
- c) **Gäller enbart för Incoming-verksamheter:**
Regresskrav från utländsk arrangör, som har givit en resenär prisnedsättning pga. en brist. Bristen ska kunna hänföras till en deljänst, som en svensk incoming operatör har levererat till en utländsk arrangörs paketresa, sammanlänkade researrangemang eller annat arrangemang.
- d) **Gäller enbart för Incoming-verksamheter:**
Avhjälpning av brist för ett, till utländsk arrangör vidaresålda/levererade incoming arrangemang, i det tillfälle att den utländska arrangören är förpliktad att avhjälpa gentemot sina resenärer.

5.2 Vilka kostnader omfattar försäkringen?

- a) avhjälpning – merkostnader för avhjälpning av en brist för direkt berörda resor, dock maximalt under en period om 14 dagar från den ursprungliga skadeorsaken och maximalt till ett belopp som motsvarar resans pris
- b) prisnedsättning som fastställs enligt svensk rättspraxis eller Allmänna reklamationsnämndens praxis
- c) ersättningsansvar som fastställs enligt Allmänna reklamationsnämndens gällande praxis samt svensk rättspraxis i övrigt

5.3 Självrisk

Självrisken per skada utgör 10%, dock minst SEK 3 500. Vid skada som berör flera försäkrade beräknas självriskbeloppet per försäkrad. Vid skada, som också omfattas av annat försäkringsmoment, beräknas självrisken per försäkringsmoment

6. Ekonomisk förlust och ersättningsansvar (före avresa)

Försäkringsbelopp

Försäkringsbelopp SEK 32 000 000

totalt för samtliga försäkrade

Försäkringsbelopp SEK 2 500 000

högst per skada per försäkrad

Försäkringsbelopp SEK 60 000

högst per person (skadelidande resenär)

Det totala försäkringsbeloppet fördelas, om nödvändigt, proportionellt mellan flera försäkrade. Begränsningen hanteras så att belopp för skador som omfattas av försäkringen, som uppgår till maximalt SEK 11 000 000, för samtliga försäkrade som tecknat Utökad ansvarsförsäkring, betalas ut omedelbart. Från SEK 11 000 000 och upp till det högsta beloppet, SEK 32 000 000 per kalenderår, avgörs ansvarsfrågan direkt men eventuell utbetalning av ersättning sker först vid utgången av kalenderåret.

6.1 Vilka skador omfattar försäkringen?

Försäkringen omfattar försäkrads ersättningsansvar enligt paketreselagen och resegarantilagen samt gällande praxis från svensk domstol, Allmänna reklamationsnämnden eller Kammarkollegiet, dock begränsat till försäkrads ansvar som är en följd av leverantörs underlåtenhet, försäkrads egna fel, icke varslade strejker, naturkatastrofer, bränder, krigshandlingar, livshotande sjukdomar eller liknande oundviklig och extraordinär händelse. Vad avser varslade strejker se nedan punkt 7. Varslad strejk.

Oaktat vad som föreskrivs i paketreselagen gäller försäkringen under 12 månader från den tidpunkt då hindret konstateras om avresan skulle skett inom denna period. Om hindret upphör men inträder på nytt efter ett uppehåll om minst tre (3) månader uppstår en ny 12-månaders försäkringsperiod förutsatt att kunden inte kände till, eller borde känt till, det ursprungliga hindret vid avtalets ingående.

För logi, transporttjänst, annan turismässig tjänst som säljs separat, eventverksamhet samt incomingverksamhet tillämpas paketreselagen analogt.

6.2 Vilka kostnader ersätter försäkringen?

Skadan regleras enligt paketreselagen och resegarantilagen samt i enlighet med gällande praxis från svensk domstol, Allmänna reklamationsnämnden eller Kammarkollegiet.

6.3 Självrisk

Självrisken per skada utgör 10%, dock minst SEK 6 000. Vid skada som berör flera försäkrade beräknas självrisksbeloppet per försäkrad. Vid skada, som också omfattas av annat försäkringsmoment, beräknas självrisken per försäkringsmoment.

7. Varslad strejk

Försäkringsbelopp

Försäkringsbelopp SEK 600 000 per kalenderår

totalt för samtliga försäkrade

Försäkringsbelopp SEK 32 000

högst per skada och år per försäkrad

Det totala försäkringsbeloppet fördelas, om nödvändigt, proportionellt mellan flera försäkrade. Ansvarsfrågan kommer att avgöras under kalenderåret, men utbetalning av kompensation sker alltid tidigast under nästkommande års första kvartal.

7.1 Vilka skador omfattar försäkringen?

Försäkringen omfattar försäkrads ersättningsansvar för ersättningskrav, som är en direkt följd av en varslad strejk. Det är ett krav att strejken skall ha kommit till allmän kännedom senare än 96 timmar före avresa.

7.2 Vilka kostnader omfattar försäkringen?

Skadan regleras enligt paketreselagen/resegarantilagen och i enlighet med gällande praxis från svensk domstol, Allmänna reklamationsnämnden eller Kammarkollegiet.

7.3 Självrisk

Självrisken per skada utgör 10%, dock minst SEK 3 500. Vid skada som berör flera försäkrade beräknas självrisksbeloppet per försäkrad. Vid skada, som också omfattas av annat försäkringsmoment, beräknas självrisken per försäkringsmoment.

C. Allmänna undantag

8. Försäkringen omfattar inte skada som orsakats av

- a) att en resa på grund av försäkrades förhållanden/ verksamhetsdrift, även inkluderande försäkrades konkurs, inställning av betalningar eller ekonomiska problem av något slag, inte kan påbörjas eller genomföras som förväntat eller avtalat med kunden,
- b) att ett flygbolag inte kan genomföra en schemalagd flygning på grund av bristande backup i händelse av tekniska problem som ligger utanför flygbolagets kontroll, såsom fabriktionsfel,
- c) anlitannde av underleverantörer i uppenbara ekonomiska svårigheter
- d) genomförande av resor, som försäkrade var eller borde ha varit medvetna om, skulle vara behäftade med fel eller brister
- e) bedrägeri/försakingring som begåtts av anställda hos den försäkrade eller ägaren till den försäkrade
- f) att den försäkrade vid bokning av flera flygsträckor som inte omfattas av en sammanhängande biljett inte har iakttagit den minsta anslutningstiden (MCT), dock minst 2 timmar, och bagaget till följd av detta inte kan, eller inte kan förväntas, checkas in till slutdestinationen
- g) att den försäkrade gentemot kunden avsiktligt eller genom grov oaktsamhet har åsidosatt sin upplysningsplikt eller avhjälpningsplikt enligt svensk lag
- h) att försäkrade har påtagit sig ett större ansvar än vad som följer av allmänna regler om ersättning. Om försäkrade har avsagt sig rätten till ersättning gentemot andra, ersätter inte försäkringen den omfattning enligt vilken detta begränsar Gouda Reseförsäkrings regressrätt. Denna bestämmelse gäller dock inte kryssningar.
- i) att en kunds bagage kommer fram för sent till ett resmål, oavsett orsaken till detta
- j) att kundens förväntningar inte uppfylls, oavsett om den försäkrade har utfärdat garantier för detta till kunden
- k) att kunden har använt flygplan, båt, jetski, ATV, vatten- eller snöskoter, eller annat liknande motorfordon. Vad gäller båt, jetski och vattenskoter dock endast om dessa är fem (5) meter långa eller längre eller om motorkraften överstiger fem (5) hk.

Försäkringen omfattar inte heller

- l) den försäkrades förlorade vinst eller rörelseförlust
- m) den försäkrades effektuerade, eller ej effektuerade, kostnader som kan återbetalas
- n) böter och bötesliknande krav
- o) skada till följd av medicinsk eller alternativ behandling, oavsett om sådan behandling är en del av syftet med resan eller inte
- p) upprepade skador från samma försäkrade med samma huvudorsak. Gouda Reseförsäkring har rätt att påföra den försäkrade en karenstid i sådana fall.
- q) ersättning för förlust av eller skada på incheckat bagage.

Försäkringen omfattar inte heller skada som inträffar som en direkt eller indirekt följd av

- r) krig, krigsliknande handlingar, uppror eller oroligheter i länder till vilka UD avråder från inresa
- s) varslad strejk (läs dock punkt 7. Varslad strejk), lockout, häktning, beslagtagning eller annan åtgärd som vidtas av offentlig myndighet. Dock ingår ersättning till resenärer som ofrivilligt hålls kvar på en resa till följd av att en eller flera av medresenärerna har problem med pass, visum eller liknande
- t) utsläpp av kärnenergi, radioaktiva krafter, strålning från radioaktivt bränsle eller avfall.

D. Gemensamma villkor

9. Försäkringsperiod och anmälan av skada/krav

Försäkringen omfattar skador som uppstått under försäkringsperioden. Skada som anmäls mer än två (2) år efter att försäkringen har upphört att gälla omfattas inte. Utöver detta gäller svensk lags allmänna regler om preskriptionstider.

10. Dubbelförsäkring

- a) Är intresse, som omfattas av denna försäkring, försäkrat även genom annan försäkring och om det i den finns förbehåll som gäller vid dubbelförsäkring, gäller samma förbehåll även för denna försäkring. Ansvaret fördelas då mellan försäkringarna på sätt som anges i FAL.
- b) Försäkringen omfattar inte skada eller förlust som omfattar, eller borde omfattas, av den försäkrades lagstadgade ansvarsförsäkringar, annan försäkring, annat skydd eller fond, härunder resegarantilagen eller liknande, oavsett om denna är offentlig eller privat.

11. Internationella konventioner

Om den försäkrade enligt internationella konventioner kan begränsa ersättningen, omfattar försäkringen bara ersättning upp till dessa gränser

12. Regress

I den utsträckning man har tecknat en specialförsäkring för ett visst intresse, som i övrigt kan vara föremål för denna försäkring, bortfaller omfattningen för detta intresse. Om Gouda utbetalar ersättning till den försäkrade övergår den försäkrades samtliga rättigheter beträffande utbetalningen till Gouda. Gouda Reseförsäkring kommer inte att kräva regress av denna försäkring för skador som omfattas av en reseförsäkring i Gouda Reseförsäkring (villkoret tillämpas i samband med regress i Sverige).

13. Val av domstol

Tvister som rör försäkringsavtalet skall avgöras enligt svensk lag i svensk domstol..

E. Åtgärder vid skada

14. Avvärjande av skada

- a) Den försäkrade skall, när en försäkringshändelse har inträffat eller då det föreligger omedelbar fara för att sådan skall inträffa, efter förmåga avvärja eller begränsa skadan.
- b) Om Gouda Reseförsäkring är skyldigt att ersätta en skada för vilken den försäkrade har rätt till ersättning från tredje part, skall den försäkrade vidta, efter omständigheterna nödvändiga åtgärder, för att säkra Gouda Reseförsäkrings ersättningskrav, tills Gouda Reseförsäkring själva kan tillvarata sina intressen.
- c) Om Gouda har utfärdat särskilda bestämmelser i detta avseende, skall den försäkrade följa dessa i så lång utsträckning som möjligt. Försäkringen omfattar förluster eller kostnader som orsakats av den försäkrade och som efter omständigheterna kan anses som skäliga åtgärder.

15. Anmälan av skada

- a) Om ett ersättningskrav ställs, eller förmodas bli ställt, mot en försäkrad, skall denne utan dröjsmål anmäla detta till Gouda Reseförsäkring.
- b) Försäkrade får inte å Gouda Reseförsäkrings vägnar betala ut eller godkänna ersättningskrav om inte detta har godkänts skriftligen av Gouda Reseförsäkring.
- c) Försäkrade är skyldiga att göra sitt yttersta för att bidra med information till försäkringsfallets handläggning.

F. Premiebetalning, rapportering, ikraftträdande och uppsägning

16. Premie

- a) Premien betalas till Gouda Reseförsäkring,
- b) Premien betalas årsvis i förskott för motsvarande ett realistiskt förväntat antal pax för var och en av de försäkrade som omfattas av försäkringen,
- c) Premien förfaller till betalning ikraftträdandedagen. Om premien inte betalas på förfalldagen, kan Gouda Reseförsäkring säga upp försäkringen med 3 dagars varsel. Om premien betalas innan de tre (3) dagarna löper ut, bortfaller uppsägningen,
- d) Priser, försäkringsbelopp samt självrisker indexregleras varje år (om inte annat anges i villkoren) i början av kalenderåret baserat på det harmoniserade indexet för konsumentpriser (HIKP), som publiceras av Statistiska Centralbyrån. Om publiceringen av HIKP upphör eller om grunden för dess beräkning ändras, har Gouda Reseförsäkring rätt att fastställa nya regler för den framtida indexjusteringen. I dessa villkor angivna försäkrings- och delsummor samt självrisker är fastställda 2019.

17. Rapportering

- a) Vid kalenderårets utgång skall de försäkrade sammanställa en redovisning till Gouda Reseförsäkring, som undertecknas på heder och samvete, över sammanlagt antal pax under året fördelat på:
 1. Paketresor, sammanlänkade researrangemang och sådana kombinationer av resetjänster för vilka resebyrå/-arrangör är skyldig att ställa säkerhet enligt resegarantlagen,
 2. Logi, transporttjänster eller annan turismässig tjänst som säljs separat (gäller endast utgående), eventverksamhet,
 3. Incoming-verksamhet

En försäkran skall skrivas under, på heder och samvete, av firmatecknare. Baserat på detta genomförs en slutreglering av det gångna årets a conto-premiumbetalningar. Försäkran skall vara Gouda Reseförsäkring tillhanda senast två (2) månader efter att kalenderåret har löpt ut.

- b) Gouda Reseförsäkring har, när som helst, rätt att kontrollera det uppgivna antalet resenärer, vilket innefattar en rätt att begära en, av auktoriserad revisor attesterad, redovisning och en kopia av rapporter till Kammarkollegiet. Kostnaden för revisorns attestering betalas av den försäkrade.

18. Ikraftträdande

Försäkringen träder i kraft vid den tidpunkt som anges i försäkringsbrevet och omfattar resebyråns/arrangörens ansvar från den tidpunkten.

19. Uppsägning

- a) Om Gouda Reseförsäkring, hos en försäkrad, har konstaterat väsentliga oegentligheter och/eller falsk information avseende det antal resenärer som omfattas av försäkringen, kan Gouda säga upp försäkringen med tre (3) dagars varsel till den försäkrade.
- b) Gouda Reseförsäkring har rätt att ändra premien med tre (3) månaders varsel före nästkommande kvartal, i det fall om skadeförloppet överstiger avtalad nivå eller om Gjensidige Forsikring ASA:s återförsäkringsavtal så skulle påkräva. Försäkrade är därefter berättigade att säga upp försäkringen hos Gouda Reseförsäkring till upphörande per det datum då premiumhöjningen i annat fall skulle träda i kraft.
- c) Försäkringen för var och en av de försäkrade löper tills den sägs upp av den försäkrade eller av Gouda Reseförsäkring med 3 månaders varsel till slutet av ett kalenderår.
- d) I fall då den försäkrades omfattning enligt punkt 16 a, b og c upphör, skall en slutreglering göras för de tidigare periodernas á conto-premiebetalningar och en försäkran på heder och samvete tas fram, se punkt 16. Försäkran ska vara Gouda Reseförsäkring tillhanda senast två (2) månader efter det att försäkringen upphör.

02. Omprövning och överklagan

Har försäkrad mottagit ett beslut från Gouda Reseförsäkring som försäkrad har frågor om eller som försäkrad menar är felaktigt i förhållande till inträffad skada eller till försäkringsvillkoren önskar Gouda Reseförsäkring att försäkrad snarast kontaktar skadeavdelningen.

1. Klagomål till Gouda Reseförsäkrings skadeavdelning

Om försäkrad vill klaga över ett ersättningsbeslut eller på det sätt skadan har handlagts, så ber vi försäkrad att i första hand vända sig till den medarbetare som har behandlat skadan eller till själva skadeavdelningen. Det är smidigast för bägge parter om ärendet kan lösas på detta sätt. I det tillfälle att vi inte blir eniga, och försäkrad finner det nödvändigt att gå vidare med ett klagomål, så är försäkrad välkommen att kontakta vår kundombudsman.

2. Klagomål till Goudas kundombudsman

Försäkrad kan kontakta vår kundombudsman genom att sända fylla i kontaktformuläret på vår hemsida gouda-rf.se och först klicka på "Kontakta oss" och därefter på "Om vi inte är överens". Du kan också klicka på den här länken till vår "[Kundombudsman](#)"

G. Definitioner

Postadress

Gouda Reseförsäkring
Att: Kundombudsmannen
Box 3031
103 61 Stockholm

21. Definitioner

För denna försäkrings syfte har nedanstående ord följande betydelse:

Avresa/tidpunkt för avresa

Tidpunkten då den försäkrades kund lämnar sin bostad eller vistelseplats för att påbörja resan.

Merkostnader

Kostnader som försäkrade får endast som en följd av en skada som omfattas av försäkringen. Om kostnaden skulle ha betalats oaktat att skadan uppstått, är detta inte att betrakta som en merkostnad.

EU/EES-land

Alla EU- och EFTA-länder.

Eventverksamhet:

När försäkrad arrangerar ett engångsarrangemang åt en kund

Försäkringsgivare

Gjensidige Försäkring med organisationsnummer 516407-0384, filial till Gjensidige Forsikring ASA med organisationsnummer 995 568 217

Försäkrad

Med försäkrad menas resebyrå/-arrangör i Sverige som på individuell basis har tecknat gruppförsäkringen Utökad ansvarsförsäkring för resebyråer/-arrangörer.

Incomingverksamhet

Organisation och genomförande av arrangemang i samband med utländska medborgares besök i Norden (inklusive Färöarna och Grönland) och övriga Europa.

Leverantörs underlåtenhet

En av de försäkrades underleverantörer

- går i konkurs
- ställer in betalningarna
- överbokar, ändrar tidtabell eller ställer in en tjänst

Med leverantörs underlåtenhet kan vidare innebära att underleverantören inte har möjlighet att utföra sina åtaganden på

grund av brand, strömavbrott eller liknande force majeure-händelse som omöjliggör avtalsenligt genomförande av resan.

Paketresa

Enligt definition i vid var tid gällande paketreselag

Paketreselag

Med paketreselag menas den vid var tid gällande svenska lagstiftning.

Pax

Internationell beteckning för resenär.

Resegarantilag

Med resegarantilag menas den vid var tid gällande svenska lagstiftning genom vilken bestämmelser om skyldighet för resebyråer/-arrangörer att ställa säkerhet.

Resenär

Med resenär menas den som är köpare (privatperson) av de produkter/tjänster som den försäkrade säljer.

Sammanlänkat researrangemang

Med sammanlänkat researrangemang menas när resenär bokat en resetjänst av ett företag, där företaget sedan underlättar för resenären att för samma resa eller semester köpa ytterligare en resetjänst. Det handlar alltså om separata avtal som kan ha ingåtts med ett eller flera företag. Med resetjänst avses: passagerartransport - t.ex flyg/buss, inkvartering - t.ex hotell eller stuga hyrbil eller hyra av motorcykel, turisttjänst - t.ex. konsert, museibesök eller annan utflykt.

För att det ska bli ett sammanlänkat researrangemang ska det första företaget, efter att resenären bokat en resetjänst: genom förmedling eller på annat sätt underlätta för resenären att boka ytterligare en resetjänst vid ett enda besök i företagets lokal eller vid en enda kontakt med företagets försäljningsställe. Eller på ett riktat sätt förmedla eller på annat sätt underlätta för resenären att boka ytterligare en resetjänst från ett annat företag och denna bokning görs inom 24 timmar från att bokningen av den första resetjänsten bekräftades.

Varslad strejk

Definieras i enlighet med svensk lag.

Gouda Reseförsäkring
Box 3031
103 61 Stockholm
Tel +46 08-615 28 00

E-mail: info@gouda-rf.se
gouda-rf.se

Gouda är en del av Gjensidige
Gjensidige Forsikring ASA Norge, svensk filial
Org. nr: 516407-0384