



## INSURELLO DK APS – GENERELLE VILKÅR

**INDHOLD**

1.	Definitioner af begreber.....	3
2.	Aftalens indgåelse og ophør .....	3
3.	Tjenesten .....	4
4.	Kundens forpligtelser .....	5
5.	Insurellos servicegebyr.....	6
6.	Betaling .....	8
7.	Meddelelse .....	8
8.	Oplysninger til Kunden om forsikringsforhold .....	9
9.	Ansvar, ansvarsbegrænsning og klageadgang.....	9
10.	Ændringer .....	9
11.	Force majeure.....	9
12.	Immaterielle rettigheder .....	10
13.	Persondata.....	10
14.	Lovvalg og værneting .....	10



## 1. Definitioner af begreber

- 1.1 I disse generelle vilkår skal nedenstående definerede begreber have følgende betydning:
- 1.2 **"Insurello"**: Insurello DK ApS, et dansk anpartsselskab med CVR-nr.: 41703466.
- 1.3 **"Kunden"**: Den fysiske person, som er påvirket af skaden, og/eller som har indgået, eller ønsker at indgå aftale med Insurello i overensstemmelse med disse generelle vilkår. Udtrykket "Kunden" inkluderer, så vidt det er relevant, barnets værge, når skadelidte er under 18 år.
- 1.4 **"Skade(n)"**: Skader, tab eller andre omstændigheder, som direkte eller indirekte kan berettige Kunden til erstatning eller kompensation i henhold til en forsikringskontrakt eller andet lignende grundlag herunder lovgivning, og som Kunden har beskrevet til Insurello i forbindelse med indgåelse af Aftalen eller derefter.
- 1.5 **"Aftalen"**: Aftale indgået mellem Insurello og Kunden i overensstemmelse med Punkt 2.1 i disse generelle vilkår med kontraktretligt indhold i overensstemmelse med disse generelle vilkår.
- 1.6 **"Forsikringsselskab"**: Juridisk person, der professionelt yder forsikring til enkeltpersoner eller andre, og som professionelt udbetaler erstatning til enkeltpersoner på grund af skade. I tilfælde af ansvarsforsikring omfatter udtrykket "Forsikringsselskab" også skadevolder og hans ansvarsforsikringsselskab.
- 1.7 **"Tjenesten"**: Insurellos forpligtelse til at forfølge Kundens erstatningskrav mod forsikringsselskaber, som defineret i Punkt 3 i disse generelle vilkår.
- 1.8 **"Forsikringserstatning(en)"**: Al erstatning eller kompensation som Kunden, efter indgåelse af Aftalen med Insurello, modtager fra Forsikringsselskaber eller andre i forbindelse med Skaden.

## 2. Aftalens indgåelse og ophør

### Indgåelse af Aftalen

- 2.1 Aftalen indgås ved, at Kunden accepterer disse generelle vilkår og betingelser i forbindelse med oprettelse af konto på Insurellos hjemmeside, alternativt når Kunden oversender fuldmagt til Insurello for at repræsentere Kunden. Ved at afgive en fuldmagt bekræfter Kunden, at denne har juridisk bemyndigelse til at indgå Aftalen og underskrive fuldmagten.
- 2.2 Fuldmagt sendes via formular på Insurellos hjemmeside [www.insurello.dk](http://www.insurello.dk) eller på en anden måde, som Insurello instruerer Kunden i.



### Aftalens varighed

- 2.3 Aftalen gælder fra det tidspunkt, hvor Aftalen indgås i overensstemmelse med Punkt 2.1, indtil Kunden har modtaget fuld betaling fra Forsikringsselskabet, og Insurello har modtaget hele sit servicegebyr og anden kompensation i henhold til Punkt 5 nedenfor.

### Opsigelse af Aftalen

- 2.4 Insurello kan til enhver tid opsig Aftalen ved at give Kunden en skriftlig meddelelse, hvis det skønnes, at Kunden ikke har nogen mulighed for at modtage erstatning for Skaden inden for rammerne af Tjenesten. Insurellos vurdering kan f.eks. være baseret på: at forsikring ikke eksisterer, at Skaden sandsynligvis forældes, at Skaden fra Insurello ikke vurderes som en erstatningsberettiget forsikrings sag, at Kundens erstatningskrav allerede er endeligt afgjort, eller at Kundens erstatningskrav er genstand for en verserende retssag.
- 2.5 Insurello kan opsig Aftalen uden varsel ved en skriftlig meddelelse til Kunden, hvis Kunden ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til disse generelle vilkår. Opsigelsen gælder fra den dag, hvor opsigelsen skal anses for at være nået frem til Kunden i overensstemmelse med Punkt 7 nedenfor.
- 2.6 Kunden har i henhold til forbrugeraftaleloven (Lov nr. 1457 af 17. december 2013) ret at fortryde Aftalen og give meddelelse herom til Insurello inden for 14 dage fra den dag, hvor Aftalen blev indgået i overensstemmelse med Punkt 2.1, hvorefter fortrydelsesretten ophører. Kunden kan også bruge en fortrydelsesformular, der [kan downloades her](#).
- 2.7 Hvis Insurello ændrer Aftalen i henhold til Punkt 10 til skade for Kunden, kan Kunden opsig Aftalen med virkning fra ændringens ikrafttræden, såfremt opsigelsen sker inden for én måned efter, at Insurello underretter Kunden om ændringen.

## **3. Tjenesten**

- 3.1 Tjenesten omfatter en forpligtelse for Insurello til at:

- vurdere hvilken erstatning fra Forsikringsselskabet, som Kunden kan modtage på grund af Skaden. Insurellos vurdering er baseret på de oplysninger, der er modtaget fra Kunden;
- fremsætte erstatningskrav til Forsikringsselskaberne, hvorfra det er vurderet, at Kunden kan modtage erstatning;
- inddrive betaling på baggrund af erstatningskrav fremsat som ovenfor; og
- informere Kunden om væsentlige hændelser, som opstår i sagen.



- 3.2 Tjenesten omfatter ikke nogen garanti fra Insurello vedrørende Kundens ret til forsikringserstatning eller størrelsen af forsikringserstatningen.
- 3.3 Tjenesten dækker kun krav mod Forsikringsselskaber. Insurello er ikke forpligtet til at forfølge andre krav såsom krav mod enkeltpersoner på et erstatningsretligt grundlag.
- 3.4 Insurello er ikke forpligtet til at forfølge krav på grund af tingsskader eller andre typer af skader.
- 3.5 Insurello er ikke forpligtet til at appellere eller anmode om en appel over Forsikringsselskabets beslutning om erstatning eller føre tvister i retten.
- 3.6 Insurello er berettiget, men ikke forpligtet, på vegne af Kunden til at indhente oplysninger, der er relevante for retten til Forsikringserstatning, såsom journaluddrag, og også at booke Kunden til møder, der er nødvendige for Forsikringserstatningen, såsom lægebesøg, og/eller træffe andre foranstaltninger, der er relevante for retten til Forsikringserstatning, såsom at lave en politirapport.
- 3.7 Insurello er berettiget, men ikke forpligtet, på vegne af Kunden til at indsamle og opbevare oplysninger fra Forsikringsselskaber vedrørende forsikringer tegnede af Kunden, og også at indsamle og gemme andre oplysninger, der er relevante for Kundens forsikringsdækning, såsom (men ikke begrænset til) oplysninger om medlemskab af fagforeninger, sportsklubber, arbejdspladser osv.

#### 4. Kundens forpligtelser

##### Generelle forpligtelser

##### 4.1 Kunde forpligter sig til at:

- samarbejde loyalt og sandfærdigt med Insurello og ikke forhindre Insurello i udførelsen af Tjenesten. Denne forpligtelse omfatter, men er ikke begrænset til, at Kunden anses for at have overtrådt Aftalen i tilfælde af, at Kunden på trods af en påmindelse ikke svarer på Insurellos anmodninger;
- efter anmodning giver sådanne korrekte oplysninger og pålidelige dokumenter, der er relevante for Insurellos mulighed for at udføre Tjenesten;
- afslutte sine egne forhandlinger med Forsikringsselskabet og i stedet straks informere Insurello om korrespondance, som Kunden har modtaget fra Forsikringsselskabet eller anden kontakt, som kunden har haft med Forsikringsselskabet;
- hvis Kunden modtager direkte betaling af Forsikringserstatningen fra Forsikringsselskaber eller andre, skal Kunden straks informere Insurello om dette; og



- ikke uden Insurellos samtykke at overføre retten til Forsikringserstatningen.

#### Eksklusivitet

- 4.2 Kunden forpligter sig til ikke selv eller gennem en anden agent, der er ansat af Kunden, uden Insurellos samtykke, at føre nogen forhandlinger eller drøftelser direkte med Forsikringsselskabet i forbindelse med Skaden. Hvis Kunden direkte kontaktes af Forsikringsselskabet på grund af Skaden eller af en anden, der tilbyder at forfølge Kundens krav, er Kunden forpligtet til at henvise disse til Insurello.

### 5. Insurellos servicegebyr

#### Servicegebyr og beregning af servicegebyrets størrelse

- 5.1 I tilfælde af at Kunden ikke modtager nogen Forsikringserstatning fra Forsikringsselskabet på grundlag af Skaden, er Insurello ikke berettiget til noget servicegebyr. Modtager Kunden Forsikringserstatning fra Forsikringsselskabet skal Kunden betale et servicegebyr, inklusive moms, efter følgende beregningsmodel:

#### 5.2 Servicegebyrmodellen

<u>Interval</u>	<u>Forsikringserstatning i DKK</u>	<u>Procentloft af Forsikringserstatningen</u>	<u>Fast servicegebyr i DKK (inkl. moms)</u>
1.	Mellem 1-45.000	30%	12.150
2.	Mellem 45.001-75.000	27%	18.500
3.	Mellem 75.001-100.000	25%	22.500
4.	Mellem 100.001-150.000	23%	28.750
5.	Mellem 150.001-200.000	20%	34.500
6.	Mellem 200.001-250.000	18%	37.800
7.	Mellem 250.001-300.000	16%	40.800
8.	Mellem 300.001-1.000.000	14%	46.900
9.	Fra 1.000.001	5%	50.000



### Forklaring på beregning af servicegebyret

- 5.3 Servicegebyrmodellen er opdelt i 9 intervaller. Insurello opkræver et servicegebyr, som afhænger af, hvilket interval Kundens Forsikringserstatning falder under, og hvor høj Forsikringserstatningen er. For hvert interval opkræver Insurello enten et fast servicegebyr eller et servicegebyr baseret på et procentloft af Forsikringserstatningen, som Kunden modtager. Hvis det faste servicegebyr er højere end procentloftet af Forsikringserstatningen, opkræver Insurello alene det lavere servicegebyr efter procentloftet.
- 5.3.1 Eksempel:
- a) Kunden modtager Forsikringserstatning på DKK 85.000. Forsikringserstatningen falder under interval 3 med et fast servicegebyr på DKK 22.500 og et procentloft på 25 %. 25 % af Forsikringserstatningen på DKK 85.000 giver DKK 21.250 og udgør servicegebyret, som Insurello opkræver, fordi det er lavere end det faste servicegebyr.
  - b) Modtager Kunden i stedet Forsikringserstatning på DKK 100.000, falder Forsikringserstatningen også under interval 3, med et fast servicegebyr på DKK 22.500 og et procentloft på 25 %. 25 % af Forsikringserstatningen giver DKK 25.000 og vil derfor ikke udgøre det servicegebyr, som Insurello opkræver, fordi det er et højere beløb end det faste servicegebyr.
- 5.4 Modtager Kunden mere end én Forsikringserstatning i én sag, opkræver Insurello et servicegebyr baseret på den samlede Forsikringserstatning, som Kunden modtager samlet set, og ikke de individuelle Forsikringserstatninger.
- 5.5 For løbende Forsikringserstatning, f.eks. for økonomisk handicap, opkræver Insurello ikke et yderligere servicegebyr.
- 5.6 Hvis Kunden, uden støtte i Aftalen, opsiger Aftalen før tid på grund af en omstændighed, som skyldes Kunden, skal Kunden stadig betale et gebyr i henhold til Punkt 5.2, dog mindst DKK 5000 inklusive moms eller et lavere beløb, som Insurello finder rimeligt, hvilket Insurello har ret til at fakturere med det samme (break-fee).

### Indsigtsret

- 5.7 I tilfælde der er henvist til i Punkt 5.6., har Insurello også ret til indsig/kontrol med hensyn til alle omstændigheder, der kan påvirke Insurellos ret til betaling i perioden efter opsigelsen af Aftalen. Efter anmodning skal Insurello forsynes med en kopi af de dokumenter, Insurello ønsker at modtage. En



anmodning i henhold til dette Punkt skal efterkommes inden for 14 dage efter, anmodningen er sendt eller på anden måde meddelt Kunden.

5.8 Insurello er berettiget til at modtage et servicegebyr baseret på beregningsmodellen i Punkt 5.2., som baserer sig på al Forsikringserstatning, uanset om det var Insurello, Kunden selv, eller en anden repræsentant for Kunden, der inddrev kravet eller på anden måde var årsagen til, at Kunden modtog Forsikringserstatningen. Insurellos ret til et servicegebyr påvirkes ikke af, at Kunden, uden støtte i Aftalen, opsiger Aftalen for tidligt, eller hvis Insurello opsiger Aftalen for tidligt på grund af omstændigheder, der skyldes Kunden.

5.9 I det tilfælde at Kunden opsiger Aftalen på forhånd i overensstemmelse med Punkt 2.6., eller i tilfælde af at Insurello opsiger Aftalen for tidligt på grund af omstændigheder, der ikke skyldes Kunden, er Insurello kun berettiget til et servicegebyr i forhold til den del af Forsikringserstatningen, som udgør et resultat af Insurellos arbejde.

5.10 Ud over servicegebyret har Insurello også ret til kompensation for rimelige udgifter (inkl. moms) i anledning af Insurellos udførelse af Tjenesten.

## 6. **Betaling**

6.1 Insurello fakturerer Kunden med en betalingsperiode på 14 dage fra fakturadatoen. Hvis servicegebyret eller anden kompensation ikke betales til tiden, har Insurello ret til morarenter i henhold til den danske rentelov og rykkergebyr er for hver påmindelse på DKK 100 i henhold til den danske rentelov.

6.2 [Insurello er berettiget til, når muligt, at modtage Kundens Forsikringserstatning, som skal deponeres på Insurellos klientkonto. Kundens betaling til Insurello betales som hovedregel af Insurello ved hjælp af Kundens tilknyttede midler på Insurellos klientkonto til modregning i Insurellos betalingskrav. Forsikringserstatningen eksklusiv Insurellos betalingskrav, overføres derefter til Kunden inden for 14 dage. I forbindelse hermed modtager Kunden en rapport om de modtagne midler og brugen af midlerne.]

## 7. **Meddelelse**

7.1 Meddelelser fra Insurello til Kunden kan sendes til Kunden på vedkommendes folkeregisteradresse eller anden fysisk eller elektronisk adresse, der er specificeret af Kunden. Meddelelse kan også gives via Insurellos hjemmeside [[www.insurello.dk](http://www.insurello.dk)], når Insurello finder det passende.

7.2 Hvis Insurello har sendt en besked med almindelig post til Kunden, anses meddelelsen for at være nået frem til Kunden senest den syvende dag efter afsendelse. Hvis meddelelsen er sendt via e-mail, skal den anses for at have nået frem til Kunden med det samme. Hvis meddelelsen er leveret via Insurellos hjemmeside, anses meddelelsen for at være nået til Kunden senest den syvende dag efter, meddelelsen blev offentliggjort på hjemmesiden.





- 7.3 Meddelelser fra Kunden til Insurello skal leveres på den måde, der er instrueret af Insurello.
- 7.4 Hvis Kunden rettidigt og på en passende måde har leveret eller sendt en meddelelse i henhold til Punkt 2.6 eller Punkt 9.2, kan meddelelsen påberåbes selvom den er forsinket, forvrænget eller ikke kommer frem.
- 8. Oplysninger til Kunden om forsikringsforhold**
- 8.1 Insurello skal herved oplyse, at Insurello ikke er ansvarsforsikret, hvilket indebærer, at kun Insurello kan pålægges at dække de krav, der måtte opstå som følge af fejl eller mangler ved Tjenesten. Kunden risikerer herved, at Kundens eventuelle erstatningskrav ikke kan honoreres.
- 9. Ansvar, ansvarsbegrænsning og klageadgang**
- 9.1 Insurello er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, men erstatningen er begrænset til Kundens direkte tab og kan aldrig overstige et beløb på DKK 43.000 fra sag til sag.
- 9.2 Kunden skal klage over enhver fejl eller mangel ved Tjenesten til Insurello inden for rimelig tid og senest inden for tre år efter, at Kunden blev opmærksom på eller burde have været opmærksom på fejlen/manglen.
- 9.3 Klagen over Tjenesten kan sendes til Insurellos kontaktemail: [kundeservice@insurello.dk](mailto:kundeservice@insurello.dk).
- 9.4 Klage over Tjenesten kan også indgives til Center for Klagekløsnng og Forbrugerklagenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg eller via [www.naevneneshus.dk](http://www.naevneneshus.dk).
- 9.5 Klage over Tjenesten kan også sendes til EU-kommissionens online klageportal. Klagen kan indgives her [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr). Ved indgivelse af en klage skal Kunden angive Insurellos e-mailadresse: [kundeservice@insurello.dk](mailto:kundeservice@insurello.dk).
- 10. Ændringer**
- 10.1 Insurello har ret til løbende at ændre Aftalen. Sådan ændring skal meddeles Kunden senest tre måneder inden ikrafttrædelsen.
- 11. Force majeure**
- 11.1 En part skal ikke være ansvarlig for at erstatte skade eller opfylde en forpligtelse efter disse generelle vilkår, hvis skaden eller manglende opfyldelse skyldes omstændigheder uden for partens kontrol, såsom regeringens handling eller undladelse, ny eller ændret lovgivning, arbejdskonflikt, blokade, krig, optøjer,



sabotage, ekstreme vejrforhold, lyn, brand, eksplosion, oversvømmelse, naturkatastrofe eller ulykke, og omstændighederne væsentligt hindrer eller forsinker opfyldelsen af en sådan forpligtelse.

## **12. Immaterielle rettigheder**

12.1 Aftalen indebærer ikke, at ophavsret eller andre intellektuelle ejendomsrettigheder overføres til Kunden, og Kunden må ikke på anden måde kopiere eller ændre software eller andet materiale, der hører til Tjenesten.

## **13. Persondata**

13.1 Insurello behandler Kundens personoplysninger og -data som beskrevet i disse generelle vilkår samt Insurellos persondatapolitik. Kunden kan læse og finde flere oplysninger om Kundens rettigheder, herunder retten til at klage til Datatilsynet i Insurellos [persondatapolitik](#).

## **14. Lovvalg og værneting**

14.1 Hvis der opstår tvist i forbindelse med Aftalen, der ikke kan løses i mindelighed, afgøres tvisten af en almindelig dansk domstol og i overensstemmelse med dansk lovgivning.

14.2 En række tvister kan også prøves af Center for Klagerløsning og Forbrugerklagenævnet se Punkt 9.4, hvis afgørelse udgør en anbefaling til parterne om, hvordan tvisten skal løses.