

## 1. Definitioner av begrepp

I dessa användarvillkor ska de nedan definierade begreppen ha följande betydelse:

**Användarkonto[t]:** Insurellos Online-portal "Mina sidor" som Kunden loggar in på via BankID.

**Avtalet:** Avtal om Tjänsten, ingånget mellan Insurello och Kunden i enlighet med punkten 2.2 i dessa användarvillkor.

**Försäkringsbolag:** Juridisk person som yrkesmässigt tillhandahåller försäkringar till enskilda eller annan som i övrigt yrkesmässigt betalar ut ersättning till enskilda med anledning av skada. Begreppet "Försäkringsbolag" i dessa allmänna villkor inbegriper även skadevällaren, skadevällarens försäkringsbolag eller allmän juridisk person som enligt avtal, lag eller annan författning har rätten eller skyldigheten att hantera skadeanspråk.

**Försäkringsersättning[en]:** All ersättning som Kunden, efter att ha ingått Avtalet med Insurello, erhåller från Försäkringsbolag eller annan med anledning av Skadan.

**Insurello:** Insurello AB, ett svenskt aktiebolag med organisationsnummer 559074-2028 och försäkringsförmedlare under Finansinspektionens tillsyn i enlighet med lag (2018:1219) om försäkringsdistribution.

**Kunden:** Den fysiska person som har drabbats av Skadan och/eller som har ingått, eller önskar ingå, Avtalet med Insurello i enlighet med dessa användarvillkor. I begreppet "Kunden" inryms även, såvitt aktuellt, vårdnadshavare när den skadelidande är under 18 år.

**Skada[n]:** Skada, förlust eller annan omständighet som direkt eller indirekt kan berättiga Kunden till ersättning enligt försäkringsavtal eller annan liknande grund och som Kunden beskrivit för Insurello i anslutning till att Avtalet ingicks eller därefter.

**Tjänsten:** Insurellos åtagande att driva Kundens ersättningskrav mot Försäkringsbolag enligt definition i punkten 3 i Insurellos användarvillkor.

## 2. Avtalets ingående och upphörande

### Ingående

**2.1** Genom att acceptera Insurellos användarvillkor vid skapande av konto på Insurellos hemsida accepterar Kunden villkoren för Användarkontot.

**2.2** Avtalet ingås när Kunden undertecknar fullmakt för Insurello att företräda Kunden. Genom att skicka in fullmakten intygar Kunden att denne har juridisk behörighet att ingå Avtalet och teckna fullmakten. Kunden har, enligt 16 § lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, rätt att när som helst återkalla fullmakten. För det fall att återkallelsen, direkt eller indirekt, innebär att Kunden säger upp Avtalet utan stöd i Avtalet kan Insurello alltjämt äga rätt till arvode i enlighet med punkt 5.2.

**2.3** Fullmakt signeras och skickas in genom formulär på Insurellos hemsida, [www.insurello.se](http://www.insurello.se), eller på annat sätt som Insurello anvisar Kunden.

### Avtalstid

**2.4** Avtalet gäller från att Avtalet ingåtts enligt punkten 2.2 till dess Kunden erhållit full betalning från Försäkringsbolag och Insurello erhållit hela sitt arvode och annan ersättning enligt punkten 5.

### Avtalets upphörande i förtid

**2.5** Insurello kan när som helst säga upp Avtalet genom ett skriftligt meddelande till Kunden om man bedömer att det inte finns någon möjlighet för Kunden att erhålla ersättning för Skadan inom ramen för Tjänsten. Insurellos bedömning kan exempelvis grunda sig på att försäkring inte finns, att Skadan sannolikt är preskriberad, att Skadan av Insurello inte bedöms som ett ersättningsgillt försäkringsfall, att Kundens ersättningsanspråk redan slutligt reglerats eller att Kundens ersättningsanspråk är föremål för en rättslig tvist.

**2.6** Insurello kan utan uppsägningstid säga upp Avtalet genom ett skriftligt meddelande till Kunden om Kunden inte uppfyller sina skyldigheter enligt dessa användarvillkor. Uppsägningen gäller från och med den dag när uppsägningen ska anses ha kommit Kunden tillhanda enligt punkten 7 nedan.

**2.7** Kunden har, enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, rätt att frånträda Avtalet genom att till Insurello lämna eller sända ett meddelande inom 14 dagar från den dag då Avtalet ingicks enligt punkten 2.2, varefter *ångerrätten* upphör. Kunden kan även använda sig av en ångerblankett som kan laddas ner [här](#).

**2.8** Om Insurello i enlighet med punkten 9 ändrar Avtalet till nackdel för Kunden får Kunden säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande om uppsägning görs inom en månad efter det att Insurello informerat Kunden om förändringen.

**2.9** För det fall Insurello inte uppfyllt åtagandet att handlägga kravet utan oskäligt dröjsmål i enlighet med punkt 3.1 skall Kund anmäla detta till Insurello genom att framföra ett klagomål till Insurellos klagomålsansvarig via formuläret [här](#). Om Insurello inte åtgärdat bristen inom 14 dagar från sådan anmälan äger Kunden rätt att säga upp Avtalet.

### 3. Tjänsten

**3.1** Tjänsten omfattar ett åtagande från Insurello att:

- bedöma vilka ersättningar från Försäkringsbolag som Kunden kan erhålla med anledning av Skadan. Insurellos bedömning baseras på de uppgifter man erhållit från kunden;
- framställa ersättningskrav till de Försäkringsbolag från vilka man bedömt att Kunden kan erhålla ersättning enligt ovan;
- fortlöpande handlägga kravet utan oskäligt dröjsmål när all relevant och nödvändig information och dokumentation alltemellanåt har inkommit till Insurello under ärendets handläggningstid;
- driva in betalning med anledning av framförda ersättningskrav enligt ovan; och
- informera Kunden om väsentliga händelser som inträffar i ärendet.

För det fall att Insurello övertar ett krav som tidigare drivits av Kund eller annat ombud är Insurello inte skyldigt att genomföra samtliga steg ovan om de, i

Insurellos bedömning, inte är relevanta i handläggningen av kravet.

**3.2** Tjänsten innefattar inte någon garanti från Insurello avseende Kundens rätt till Försäkringsersättning eller Försäkringsersättningens storlek.

**3.3** Tjänsten omfattar endast ersättningskrav mot Försäkringsbolag. Insurello är inte skyldiga att driva andra krav så som krav mot enskilda på skadeståndsrättslig grund.

**3.4** Insurello är inte skyldiga att driva krav med anledning av saksador eller andra typer av skada.

**3.5** Insurello är inte skyldiga att överklaga eller begära överprövning av Försäkringsbolags beslut om ersättning eller driva tvister i domstol.

**3.6** Insurello är berättigade, men inte skyldiga, att på Kundens vägnar inhämta uppgifter av betydelse för rätten till Försäkringsersättning, såsom journalutdrag, samt även boka in Kunden på för Försäkringsersättningen nödvändiga möten, såsom läkarbesök, och/eller vidta andra åtgärder av betydelse för rätten till Försäkringsersättning, såsom polisanmälan.

**3.7** Insurello är berättigade, men inte skyldiga, att på Kundens vägnar inhämta och lagra uppgifter från Försäkringsbolag angående av Kunden tecknade försäkringar samt även inhämta och lagra andra uppgifter av betydelse för Kundens försäkringsskydd, såsom uppgifter avseende medlemskap i fackföreningar, idrottsklubbar, arbetsplatser etc.

### 4. Kundens skyldigheter

#### Särskilt avseende Användarkontot

**4.1** Som användare ansvarar Kunden för att:

- enbart nyttja Användarkontot för dess avsedda syfte och i enlighet med dessa Användarvillkor;
- anmäla till Insurello vid misstanke om obehörig inloggning på Användarkontot; och
- se till att de till Användarkontot registrerade kontaktuppgifterna alltid är aktuella.

#### Särskilt avseende Tjänsten

**4.2** Som nyttjare av Tjänsten åtar Kunden sig att:

- lojalt samarbeta med Insurello och inte hindra Insurello i utförandet av Tjänsten. Detta åtagande innefattar, men är inte begränsat till, att Kunden ska anses ha brutit mot Avtalet för det fall Kunden trots påminnelse inte besvarar Insurellos förfrågningar;
- svara sanningsenligt och utan onödigt dröjsmål på frågor från Insurello med anledning av utförandet av Tjänsten;
- på begäran tillhandahålla sådana uppgifter och handlingar som är av betydelse för Insurellos möjlighet att utföra Tjänsten;
- upphöra med egna förhandlingar med Försäkringsbolaget och istället omgående informera Insurello om av Kunden mottagen korrespondens från Försäkringsbolag eller annan kontakt Kunden haft med Försäkringsbolag;
- omgående informera Insurello när Kunden erhåller direkt utbetalning av Försäkringsersättning från Försäkringsbolag eller annan; och
- inte utan Insurellos medgivande överlåta rätten till Försäkringsersättningen.

### Exklusivitet

**4.3** Kunden åtar sig att inte själv eller genom annat av Kunden anlita ombud, utan Insurellos medgivande, föra några förhandlingar eller diskussioner direkt med Försäkringsbolag med anledning av Skadan. Om Kunden blir direkt kontaktad av Försäkringsbolag med anledning av Skadan eller av annan som erbjuder sig att driva Kundens anspråk är Kunden skyldig att hänvisa dessa vidare till Insurello.

## 5. Insurellos ersättning för Tjänsten

### Arvode och arvodets storlek

**5.1** Vid den händelsen att Kunden inte erhåller någon ersättning från Försäkringsbolag med anledning av Skadan har Insurello inte rätt till något arvode. I annat fall ska Kunden betala Insurello ett arvode motsvarande 30 % inklusive mervärdesskatt av Försäkringsersättningen, upp till ett maximalt belopp om 30 000 kr.

**5.2** Om Kunden utan stöd i Avtalet eller lag säger upp Avtalet i förtid, eller om Insurello på grund av

omständighet som beror på Kunden, säger upp Avtalet i förtid, och detta sker efter att ett ersättningsanspråk framställts av Insurello till åtminstone ett Försäkringsbolag, men innan Insurello har slutfört sin handläggning av kravet (det vill säga när all bevisföring, argumentation och underlag har framställts till samtliga Försäkringsbolag), äger Insurello rätt att fakturera Kunden en avbeställningsavgift (break-fee). Storleken på break-fee beräknas från fall till fall utefter hur långt ärendet har fortskridit i dess handläggning samt ärendets komplexitet, exempelvis i det fall Insurello har framställt försäkringskrav till fler än ett Försäkringsbolag, men ska dock högst uppgå till 3 600kr. Om uppsägning sker efter att Insurello har slutfört sin handläggning ska Kunden alltjämt erlægga ersättning enligt punkt. 5.1.

### Insyn

**5.3** I fall som avses i p 5.2 har Insurello även i tiden efter Avtalets upphörande rätt till insyn avseende samtliga förhållanden som kan beröra Insurellos rätt till ersättning. På begäran ska Insurello tillställas kopia av de handlingar Insurello önskar ta del av. En begäran enligt denna punkt ska efterkommas inom 14 dagar från det att begäran avsänts eller på annat sätt meddelats Kunden.

### Beräkning av arvodet

**5.4** Insurello är berättigat att erhålla arvode grundat på all Försäkringsersättning oaktat att ersättningen är en följd av att Kunden har drivit kravet själv eller genom annat ombud när detta skett i strid med Kundens åtagande under punkt 4.3 i Avtalet.

**5.5** För det fall Kunden avtalsenligt säger upp Avtalet i förtid, eller för det fall Insurello säger upp Avtalet i förtid på grund av omständighet som inte beror på Kunden, är Insurello berättigat till arvode endast i förhållande till den del av Försäkringsersättningen som utgetts som en följd av Insurellos arbete.

**5.6** För det fall Insurello vid ingående av Avtalet med Kunden tar över ett krav som tidigare drivits av Kunden eller genom annat ombud äger Insurello alltjämt rätt till arvode under punkt 5.1, eller det lägre arvode som Insurello från fall till fall finner skäligt.

## Utlägg

5.7 I tillägg till arvode ska Insurello även ha rätt till ersättning för skäligen utlägg i tillägg till mervärdesskatt i anledning av Insurellos utförande av Tjänsten.

## 6. Betalning för Tjänsten

6.1 Insurello är berättigade att när så är möjligt uppbära Kundens Försäkringsersättning, som ska utbetalas genom insättning på Insurellos klientmedelskonto. Betalning av Insurellos ersättning erläggs som huvudregel genom att Insurello använder Kunden tillhöriga medel på Insurellos klientmedelskonto för kvittning mot Insurellos ersättningsfordran. Försäkringsersättningen, exklusive Insurellos ersättningsfordran, utbetalas därefter till Kunden inom 14 dagar. Kunden erhåller i samband härmed redovisning av erhållna medel samt medlens användning.

6.2 Om betalning inte erläggs genom kvittning i enlighet med punkten 6.1 ska Insurello fakturera Kunden med betalningstid om 14 dagar från fakturadatum. Då arvode eller annan ersättning inte betalas i tid av Kunden har Insurello rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen samt en påminnelseavgift om 60 kr. För det fall Kunden inte har lämnat erforderlig information i enlighet med punkt 5.3 gällande Försäkringsersättning som betalats ut direkt till Kunden från Försäkringsbolag, äger Insurello rätt att fakturera Kunden en summa som Insurello skäligen bedömer motsvara det arvode som Insurello borde vara berättigat enligt Insurellos erfarenhet av liknande krav och Skador.

## 7. Meddelande

7.1 Meddelanden från Insurello till Kunden får tillställas Kunden på dennes folkbokföringsadress eller annan fysik eller elektronisk adress som angivits av Kunden. Meddelande får även tillhandahållas genom Insurellos hemsida [www.insurello.se](http://www.insurello.se) när Insurello bedömer att det är lämpligt.

7.2 Om Insurello har skickat ett meddelande med ordinarie post till Kunden ska meddelandet anses ha kommit Kunden tillhanda senast på sjunde dagen efter avsändandet. Har meddelandet sänts med e-post ska det anses ha nått Kunden omedelbart. Har

meddelandet tillhandahållits genom Insurellos hemsida ska meddelandet anses ha kommit Kunden tillhanda senast på sjunde dagen efter att meddelandet anslogs på hemsidan.

7.3 Meddelanden från Kunden till Insurello ska tillhandahållas på sätt som anvisas av Insurello.

7.4 Om Kunden i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt 2.7 och 8.2, får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

## 8. Ansvarsbegränsning och reklamation

8.1 Insurello ansvarar endast för direkt skada på grund av oaktsamhet. Insurellos skadeståndsansvar ska aldrig överstiga ett (1) vid var tid gällande prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110).

8.2 Kunden ska reklamera varje fel i Tjänsten till Insurello utan dröjsmål och senast inom tre månader från det att Kunden fått kännedom eller borde ha fått kännedom om felet, dock senast inom ett år från felets uppkomst. För det fall Kunden inte reklamerar felet i enlighet med föregående mening har Kunden förlorat rätten att göra gällande felet mot Insurello.

## 9. Ändringar

Insurello har rätt att ändra eller göra tillägg till Avtalet. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast tre månader innan ikraftträdandet. Om ändring sker till nackdel för Kunden äger Kunden rätt att frånträda Avtalet i enlighet med punkt 2.8.

## 10. Force majeure

Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll, exempelvis myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse, och omständigheterna förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörandet av sådan förpliktelse.

## **11. Immateriella rättigheter**

Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts eller upplåts till Kunden och Kunden får inte heller i övrigt kopiera eller ändra programvara eller annat material som tillhör Tjänsten.

## **12. Tvist**

Uppkommer tvist med anledning av Avtalet ska tvisten avgöras av svensk allmän domstol och enligt svensk rätt. Många tvister kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

*Version 2023:1 gäller från och med 7 februari 2023.*