

OiSTER Mobilforsikring

Forsikringsbetingelser nr. 01299-1 | Gælder fra 17. november 2025

Aftalegrundlag

Forsikringen består af forsikringsaftalen (policen) og disse forsikringsbetingelser. For forsikringen gælder Lov om forsikringsaftaler og Lov om forsikringsvirksomhed i det omfang, disse ikke er fraveget.

Forsikringsgiver og Garantifond

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, som er omfattet af Garantifonden for skadesforsikringsselskaber i tilfælde af konkurs.

Din ret til at fortryde købet af forsikringen

Du har ret til at fortryde køb af private forsikringer, forudsat at forsikringsperioden er længere end 1 måned. Fortrydelsesfristen er 14 dage, og gælder fra din modtagelse af forsikringspolicen og forsikringsbetingelserne:

- Hvis du f.eks. modtager betingelserne den 1. kan du fortryde forsikringen til og med den 15.
- Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan du vente med at fortryde til den førstkommende hverdag.
- Gør du brug af din fortrydelsesret, skal du senest 30 dage efter du har givet besked om fortrydelsen, tilbagebetale eventuel erstatning du har modtaget fra Tryg i henhold til denne forsikring.
- En forsikring købt i erhvervs-mæssig sammenhæng er ikke omfattet af fortrydelsesret.

Sådan fortryder du

Hvis du fortryder købet af forsikringen, er det vigtigt, at du giver besked inden fristens udløb. Ønsker du at fortryde købet af forsikringen, skal du kontakte **OiSTER** via oister.dk/kontakt.

Har du spørgsmål til din forsikring, er du velkommen til at kontakte os på følgende måde:

Tryg

E-mail: affinity@tryg.dk

Web: <https://affinity.tryg.dk/oister>

Telefon: 70 22 07 30

1. Hvad er omfattet af forsikringen

Forsikringen, som er knyttet til dit mobilabonnement hos **OiSTER**, dækker skade på din mobiltelefon eller tablet (herafter kaldt "enhed(en)"), under forudsætning af,

- at enheden havde installeret et aktivt simkort fra **OiSTER** på skadestidspunktet,
- at enheden var omfattet af et aktivt mobilabonnement fra **OiSTER** på skadestidspunktet, og
- der blev registreret trafik på den beskadigede enhed, umiddelbart før skadens indtræden.

Dækninger markeret med en * er kun omfattet af forsikringen, såfremt dette fremgår af din ordrebekræftelse.

2. Hvem er forsikringstager

Forsikringstager er den person, som har et aktivt mobilabonnement fra **OiSTER**, og som har indgået aftale med Tryg om at tegne denne forsikring.

3. Hvem er forsikrede

Forsikrede er dig, som forsikringstager, samt bruger af den enhed, hvori det aktive simkort fra **OiSTER** er installeret.

Når vi skriver 'du og dig', betyder det dig som forsikringstager samt personer, der i øvrigt er omfattet af forsikringen.

Med 'simkort' menes både fysisk SIM og eSIM.

4. Hvornår træder forsikringen i kraft

Forsikringen starter på tegningstidspunktet, dog tidligst fra den dag abonnementet hos **OiSTER** træder i kraft, og gælder for en måned ad gangen.

5. Hvor dækker forsikringen

Forsikringen dækker uanset hvor i verden enheden befinder sig på skadetidspunktet, dog kan skadebehandling og erstatning kun ske i Danmark (Grønland og Færøerne undtaget).

6. Hvad er forsikringssummen

Forsikringssummen er begrænset til enhedens købspris angivet i købskvittering, faktura eller lignende.

7. Hvad er selvriskoen

Selvriskoen er 699 kr. ved enhver dækningsberettiget skade. Selvriskoen fordobles dog for skader, som anmeldes indenfor 30 dage af forsikringens køb.

8. Hvilke skader dækker forsikring

Forsikringen dækker maksimalt to skader i en sammenhængende periode på 12 måneder, som sker ved:

Pludselig skade

Forsikringen dækker pludselig skade på enheden.

Med en 'pludselig skade' forstås en skade, hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig. Årsag og virkning skal være udefrakommende og ske samtidig.

Væske- og fugtskader

Forsikringen dækker skade på enheden som følge af at væske eller fugt uventet og pludseligt trænger ind.

Tyveri og røveri*

Forsikringen dækker tyveri og røveri af enheden ved en pludselig og uforudset hændelse.

Funktionsfejl

Forsikringen dækker mekaniske eller elektriske funktionsfejl i enheden.

Ved 'funktionsfejl' mener vi mekanisk eller elektriske svigt i enheden, som gør, at enheden ikke længere kan benyttes til dens oprindelige formål.

9. Hvilke skader dækker forsikringen ikke

- Skade på enhed, som på skadestidspunktet ikke havde installeret et aktivt simkort fra **OiSTER**.
- Skade på enhed, som på skadestidspunktet ikke var omfattet af et aktivt mobilabonnement fra **OiSTER**.
- Skade på enhed, hvis **OiSTER** umiddelbart før skadens indtræden ikke har registreret trafik på enheden.
- Skade på enhed, hvis en sådan enhed ikke er eller ikke har været almindelig tilgængelig for danske forbrugere, eller hvis enheden ikke er godkendt til salg i Danmark.
- Tyveri og røveri af enheden, med mindre denne dækning fremgår af din ordrebekræftelse.
- Simpelt tyveri af enheden. Med 'simpelt tyveri' mener vi tyveri fra uaflåst bygning eller køretøj, eller hvor enheden er blevet efterladt uden opsyn i det offentlige rum.
- Bortkomst af enhed. Med 'bortkomst' mener vi, at du glemmer, forlægger eller på anden måde mister enheden.
- Skade der skyldes overbelastning, fejlansvendelse, fejlmontering, fejlbetjening, forkert reparation eller skader sket under reparation.
- Pixelfejl der kun kan ses ved brug af tekniske hjælpemidler.
- Fejl eller nedsat kapacitet på batteriet, som er opstået ved almindelig brug, på grund af forkert opladning eller misvedligehold, herunder forkert opbevaring.
- Indirekte skader eller økonomiske følgeskader.
- Skade der består af eller er en følge af aldersforandring, farve- eller formforandring, rust, mug, belægning eller manglende vedligeholdelse.
- Kosmetisk skade, som ikke påvirker enhedens funktionalitet, f.eks. ridser i ydre sider/overflader.
- Tab af eller skade på software eller data.
- Skade som følge af virus- eller hackerangreb, eller fejl i styresystem, programmer eller data.
- Almindelig vedligeholdelse, herunder rensning og lignende.
- Skade på medfølgende tilbehør.
- Skade eller fejl, som opstår efter et uautoriseret indgreb i enheden. Ved 'uautoriseret indgreb' mener vi, at andre end et autoriseret værksted foretager ændringer af/i enhedens teknik/software.
- Skade der er dækket af anden forsikring, garanti- eller serviceordning, eller af Købelovens reklamationsret.
- Seriefejl på enheden, herunder produktionsfejl, softwarefejl, tilbagekaldelse og lignende.

10. Sikkerhedsforskrifter

Det er et krav for dækning, at du til enhver tid:

- Følger producentens anvisninger for brug, pleje og vedligeholdelse.
- Anvender enheden til det formål, den er konstrueret til.
- Behandler enheden med normal agtsomhed, så skade så vidt muligt forhindres, og enheden ikke udsættes for åbenlys risiko for skade.

11. Generelle undtagelser og begrænsninger

Forsikringen dækker ikke krav, der direkte eller indirekte skyldes:

Force Majeure

Herunder krig (uanset om den er erklæret eller ej), terror, krigslignende handlinger, cyberkrigsførelse, cyberterrorisme, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, optøjer eller borgerlige uroligheder, opstand eller revolution, strejker, lock-outs, blokader, beslaglæggelse, nationalisering, myndighedsindgreb, naturkatastrofer, epidemier og pandemier.

Atomenergi o.l.

Herunder den tilsigtede eller utilsigtede frigivelse af nukleare, biologiske, kemiske eller biokemiske midler eller materialer, såvel som de radioaktive, giftige, eksplosive eller andre farlige egenskaber ved enhver kerne anordning eller komponent deraf.

Forsikringen dækker dog hændelser, som skyldes eller sker i forbindelse med kernereaktioner, der bliver anvendt til sædvanligt industrielt, medicinsk eller videnskabeligt formål. Anvendelsen skal følge aktuelle forskrifter og ikke stå i forbindelse med reaktor- eller acceleratordrift.

Forsæt, grov uagtsomhed eller strafbare handlinger

Skade, der er fremkaldt af dig med vilje (forsætligt), ved grov uagtsomhed eller en strafbar handling.

12. Internationale sanktioner

Hvis en lov eller resolution, som er gældende for Tryg ved denne forsikrings start, eller som træder i kraft senere, og som gør det ulovligt for Tryg at yde dækning til dig, da det i så fald vil være i strid med embargo eller sanktion vedtaget af FN, EU, Storbritannien eller USA, yder Tryg ingen dækning, og har intet ansvar over for dig, i det omfang det vil være i strid med en sådan lov eller resolution.

13. Hvordan behandles skader

Besigtigelse

Når du anmelder en skade, forbeholder Tryg sig retten til at besigtige den beskadigede enhed inden erstatningsprocessen påbegyndes. Du skal sikre, at enheden er tilgængelig for besigtigelse, og der må ikke foretages reparation, kassering eller anden ændring af enheden, før Tryg har haft mulighed for at foretage besigtigelsen. Manglende mulighed for besigtigelse kan medføre afvisning eller reduktion af erstatningen.

Betaling af selvrisiko

Når du anmelder skaden (se også pkt. 14), sender vi et digitalt betalingslink til dig, hvor du skal betale selvriskoen. Når betalingen er registreret, afgør vi om enheden skal erstattes ved levering af en ny eller en erstatningsenhed, eller om enheden skal repareres.

Ny enhed eller erstatningsenhed

Vi leverer en ny enhed eller en erstatningsenhed til dig, som du kan afhente i nærmeste pakkeshop. Vi bestræber os på, at levere telefonen til dig næste hverdag.

Enheden leveres af vores servicepartner, og vil som udgangspunkt være af samme model og mærke, som den beskadigede enhed.

Hvis en sådan enhed ikke kan skaffes, erstattes der med en enhed med nærmest tilsvarende specifikation som den beskadigede enhed, dog højst til enhedens købspris.

Vi forsøger så vidt muligt at erstatte med en enhed i samme farve, men det vil ikke altid være muligt.

Teknologiske fremskridt kan medføre, at der leveres en erstatningsenhed, som er en nyere model end den beskadigede enhed, ligesom erstatningsenheden kan have en lavere købspris end den beskadigede enhed havde ved købet. Erstatningsenheden vil dog i alle tilfælde som minimum være af samme kvalitet, som den oprindelige enhed.

Din enhed leveres sammen med en frankeret forsendelseskasse, som du skal benytte til at sende den beskadigede enhed til vores servicepartner.

Forsendelseskassen indeholder også instruktioner om hvad du skal gøre med den beskadigede enhed, inden du sender

den til vores servicepartner, fx deaktivering af Find My iPhone.

Sender du ikke den beskadigede enhed til vores servicepartner, eller følger du ikke de førnævnte instruktioner, kan du gøres erstatningsansvarlig for værdien af den leverede erstatningsenhed.

Erstatning på anden måde

Er det ikke muligt at levere en ny enhed eller teknisk tilsvarende erstatningsenhed til dig, modtager du i stedet erstatning lydende på enhedens købspris, angivet i købskvittering, faktura eller lignende.

Reparation

Ønsker du i stedet at få repareret den beskadigede enhed, sendes enheden til vores servicepartner, som udfører reparationen.

Reparationen sætter enheden i væsentlig samme stand, som før skaden skete.

Med 'væsentlig samme stand' mener vi, at enheden i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for dig, som før skaden indtraf.

Med 'nyttéværdi' mener vi den nytte du kunne have haft af enheden, hvis skaden ikke var sket, samt hvor længe du kunne have haft nytte af enheden.

Det er dog en forudsætning for reparation, at

- enheden kan repareres, og
- reparationsudgifterne ikke overstiger værdien af en teknisk tilsvarende erstatningsenhed.

Kan ovenstående forudsætninger ikke opfyldes, vil du i stedet modtage en erstatningsenhed.

Du modtager enten en QR-kode eller fragttabel via e-mail, som du kan benytte til at sende den beskadigede enhed til vores servicepartner.

Særligt ved tyveri og røveri*

Er din enhed blevet stjålet, leverer vi en ny enhed eller en erstatningsenhed til dig.

Hvis din stjålne enhed kommer dig i hænde igen, skal du hurtigst muligt underrette os. Har du allerede fået erstattet den stjålne enhed med en ny eller en erstatningsenhed, har du ret til at beholde denne, såfremt du sender den genfundne enhed til os.

Sender du ikke den genfundne enhed til os, kan du gøres erstatningsansvarlig for værdien af den leverede nye enhed eller erstatningsenheden.

14. I tilfælde af skade

Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os.

I tilfælde af skade, skal du anmelde skaden til os hurtigst muligt. Tyveri og røveri af enheden skal ligeledes meldes til Politiet. Du kan anmelde en skade på følgende måder:

Web: <https://affinity.tryg.dk/oister>
E-mail: affinity@tryg.dk
Telefon: 70 22 07 30

Nødvendige oplysninger

I forbindelse med vurdering af, om en skade er dækningsberettiget, har Tryg ret til at indhente oplysninger hos **OISTER**, om hvorvidt der var aktivitet på enheden umiddelbart før skadens indtræden.

Du skal afværge eller begrænse en skade

Du skal så vidt muligt afværge eller begrænse skaden og give Tryg adgang til at foretage de fornødne foranstaltninger. Forsikringen dækker også, hvis der sker skade på enheden i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværge af en umiddelbar truende skade.

I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler vi rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter til redning og bevaring, også selvom det ligger ud over forsikringssummen angivet i pkt. 6.

Udbedring af en skade - kun efter aftale med os

Udbedring af skade, fjernelse eller destruktion af den beskadigede enhed må kun ske efter aftale med os. Foreløbig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge alvorlige følger. Du skal opbevare eventuelt udskiftede dele, indtil skadesagen er afsluttet.

Dokumentation

Ved anmeldelse af en skade, skal du kunne sandsynliggøre og dokumentere dit krav i form af fx købskvitteringer eller købskontrakter mv. Billeder kan også være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Du skal give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden. Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter eget skøn.

Eksterne samarbejdspartnere

Tryg benytter i skadebehandlingen eksterne samarbejdspartnere, som er eksperter i behandling af skader omfattet af denne forsikring.

Tryg udpeger den eller de eksperter, der skal vurdere og evt. reparere skaden, medmindre anden skriftlig aftale er indgået med Tryg. Tryg videregiver de nødvendige oplysninger om dig til den eller de eksperter, som Tryg har udpeget, så eksperterne er i stand til at behandle din skade.

Ekspertene vil være selvstændigt dataansvarlige for de oplysninger, som de indsamler og registrerer om dig. Du skal tage kontakt til den eller de eksperter, som Tryg har udpeget, hvis du vil benytte retten til indsigt, gøre indsigelse mod behandlingen eller korrigere dine personlige oplysninger hos den eller de udpegede eksperter.

Du er forpligtet til at følge de af Tryg udpegede eksperters anvisninger, bistå med nødvendig dokumentation og oplysninger til brug for sagens behandling, og samarbejde med Tryg med henblik på at begrænse omkostningernes omfang.

15. Nedsætning eller bortfald af erstatning

I henhold til Lov om forsikringsaftaler kan erstatningen nedsættes eller helt bortfalde, hvis du

- med overlæg (svigagtigt) har tilbageholdt oplysninger, eller bevidst har givet urigtige oplysninger med betydning for forsikringen.
- ikke overholder dine forpligtelser, som anført i disse forsikringsbetingelser.
- som følge af alvorlig skødesløshed (grov uagtsomhed) er skyld i skaden.

16. Hvornår udbetaler vi erstatning

Erstatning udbetales i danske kroner senest 14 dage efter at vi har modtaget og vurderet de oplysninger, som vi anser for nødvendige for at afgøre, om erstatningen skal udbetales samt erstatningens størrelse.

17. Generelle betingelser

Forsikringsgiver og garantifond

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, som er omfattet af Garantifonden for skadesforsikringselskaber.

Tilsyn

Tryg er underlagt tilsyn af Finanstilsynet.

Forsikringsformidling

OiSTER formidler forsikringen på vegne af Tryg, og aflønnes i den forbindelse af Tryg.

Forsikringens varighed og opsigelse

Forsikringen gælder for en måned ad gangen og forlænges automatisk for yderligere en måned, medmindre den inden forlængelsen opsiges af enten dig eller os.

Forsikringen forudsætter, at du har et aktivt mobilabonnement hos OiSTER. Ophører dit mobilabonnement hos OiSTER, uanset årsag, eller gøres mobilabonnementet inaktiv, ophører forsikringen samtidigt.

Du kan som forsikringstager opsiges din forsikring med 30 dages varsel. Opsiger du forsikringen efter udløb af fortrydelsesfristen, er Tryg berettiget til præmie for den periode, hvor forsikringen har været i kraft.

Efter en skade er anmeldt, kan både du og vi, indtil 14 dage efter at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist, skriftligt opsiges forsikringen med 14 dages varsel.

Forsikringens betaling

Forsikringen opkræves og betales sammen med det mobilabonnement hos OiSTER, som forsikringen knytter sig til.

I præmien er indeholdt skadesforsikringsafgift, som Tryg afregner overfor de relevante myndigheder.

Dobbeltforsikring

Har du købt anden forsikring, som dækker samme risiko som er dækket under denne forsikring, er du dobbeltforsikret. Du skal anmelde dækningsberettigede skader til den anden forsikring, samt give Tryg besked om, at du er dobbeltforsikret.

Hvis den anden forsikring undtager eller indskrænker erstatningspligten i tilfælde af dobbeltforsikring, gælder de samme undtagelser og indskrænkninger også denne forsikring. Det medfører, at denne og den anden forsikring skal yde forholdsmæssig erstatning.

Regres

Ved dækning af en skade indtræder Tryg i din ret til at kræve erstatning af den, som er ansvarlig for skaden.

Hvis du, efter skaden er indtruffet, afstår fra din ret til erstatning fra den ansvarlige i henhold til kontrakt, garanti eller lignende, eller fra regresret, begrænses Trygs dækningspligt i tilsvarende udstrækning. Desuden kan du gøres erstatningsansvarlig for værdien af allerede ydet dækning.

Lovvalg

Forsikringsaftalen er underlagt dansk lovgivning. For forsikringen gælder Lov om forsikringsaftaler og Lov om forsikringsvirksomhed i det omfang, disse ikke er fraveget.

18. 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.

Du kan altid kontakte os, hvis du ønsker at vide mere.

19. Mulighed for at klage

Er du ikke enig i vores afgørelse, så kontakt den afdeling, der har behandlet din sag. Hvis du stadig ikke er enig, kan du kontakte Kvalitet, som er vores klageansvarlige afdeling.

Tryg
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup
E-mail: kvalitet@tryg.dk

Er du ikke tilfreds med resultatet af din henvendelse til Kvalitet, kan du klage til:

Ankenævnet for Forsikring
Østergade 18, 2.
1100 København K
Tlf. 33 15 89 00 mellem kl. 10.00 – 13.00
www.ankeforsikring.dk

Det koster et mindre gebyr at klage til Ankenævnet for Forsikring. Klagen skal udfyldes på et digitalt klageskema på Ankenævnets hjemmeside www.ankeforsikring.dk.