

Reseförsäkring i kreditkort

Finns det skillnader i försäkringsvillkoren?

Marissa Moilanen

Examensarbete för företagsekonomi (YH)-examen

Utbildning Tradenom

Åbo 2017



EXAMENSARBETE

Författare: Marissa Moilanen

Utbildning och ort: Företagsekonomi Åbo

Inriktningsalternativ/Fördjupning: Marknadsföring

Handledare: Timo Kerke

Titel: Reseförsäkring i kreditkort – finns det skillnader i försäkringsvillkoren?

Datum 16.6.2017

Sidantal 30

Bilagor 1

Abstrakt

Detta examensarbete handlar om reseförsäkringar som kommer med kreditkort. Idag inkluderar många kreditkort en reseförsäkring, och olika försäkringar kan skilja sig åt. Med detta examensarbete vill jag därför studera reseförsäkringarnas skillnader, bland annat genom att besvara frågorna: vad ersätts? och vad ersätts inte?

Arbetet är uppbyggd av två delar, teoridel samt empirisk del. Teoridelen omfattar teori om risker och riskhantering, försäkringar och lagstiftningen som gäller försäkringar. Den empiriska delen består av en kvalitativ undersökning som gjordes enligt skrivbordsanalysmetoden. Materialet som användes i undersökningen var försäkringsvillkoren för de fyra reseförsäkringarna som är i kraft för år 2017.

I detta examensarbete framgår det att det inte finns stora skillnader mellan de fyra reseförsäkringarna som användes i undersökningen. Största skillnaden gällande ersättningsbeloppen samt självriskerna.

Språk: Svenska

Nyckelord: risker, försäkringar, reseförsäkring, lagstiftning

BACHELOR'S THESIS

Author: Marissa Moilanen
Degree Programme: Business administration Turku
Specialization: Marketing
Supervisors: Timo Kerke

Title: Travel insurances in credit cards – are there differences in the insurance terms and conditions?

Date 16.6.2017

Number of pages 30

Appendices 1

Abstract

The subject for this thesis is travel insurances that is includes in credit cards. I have wanted to research whether there are any differences between the insurances involved in the research. What do the travel insurances cover and what do they not cover? Are there differences in the insurance terms and conditions? I have wanted to answer these questions.

The thesis is divided in to two parts, a theoretical and an empirical part. The theoretical part of this thesis includes theory of risk and risk management, insurances, travel insurance and legislations regarding insurances. The empirical part contains a research done by content analysis method, comparing the four travel insurances' terms and conditions. The terms and conditions for the travel insurances are valid for year 2017.

Based on the results from the research, it can be concluded that there are no huge differences between the travel insurances terms and conditions. The biggest difference was the amount of compensation and deductibles.

Language: Swedish

Key words: a risk, risk management, insurance, travel insurance, legislation

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte och avgränsning.....	1
1.2	Forskningsfrågor.....	2
1.3	Val av metod.....	2
1.4	Disposition.....	3
2	Statistik över finländarnas resande.....	3
3	Risker och riskhantering.....	4
3.1	Vad är risker?.....	4
3.2	Människans behov.....	5
3.3	Försäkringsrisker – de statiska riskerna.....	5
3.4	Företagsrisker – de dynamiska riskerna.....	6
3.5	Individens riskhantering.....	6
4	Försäkringar.....	7
4.1	Försäkringens funktion.....	7
4.2	Försäkringarnas uppdelning.....	7
4.3	Försäkringsavtal.....	8
4.4	Försäkringsersättningar.....	9
4.5	Försäkringsbranschen i Finland.....	10
5	Reseförsäkring.....	10
5.1	Villkorspunkter i reseförsäkringar.....	11
6	Lagstiftning som gäller försäkringar.....	13
6.1	Försäkringsbolagslagen.....	13
6.2	Konsumentskyddslagen.....	14
6.3	Lagen om försäkringsavtal – gruppförsäkringar.....	14
7	Undersökningen: Reseförsäkringsvillkor.....	15
7.1	Genomförande av undersökningen.....	15
7.2	De två försäkringsbolagen i undersökningen.....	17
7.3	Resesjukdom och reseolycksfall.....	17
7.4	Annullering av resa.....	20
7.5	Avbrott i resa.....	22
7.6	Försening av resa.....	23
7.7	Väntetid för försenat flyg eller annat allmänt kommunikationsmedel.....	24
7.8	Försenat resgods.....	25
7.9	Resgodsersättning.....	26
8	Resultat och utvecklingsförslag.....	28
9	Kritisk granskning.....	29

10	Sammanfattning.....	29
11	Källförteckning.....	31

Figurförteckning

Figur 1	Firtidsresor mellan januari och april 2012-2017.....	4
Figur 2	Maslows behovshierarkitrappa.....	5
Figur 3	Begränsningar i försäkringsskydden.....	11
Figur 4	Självrisker vid vårdkostnader.....	19
Figur 5	Självrisker vid annullering av resa.....	22
Figur 6	Maximala ersättningsbelopp vid avbrott i resa.....	23
Figur 7	Maximala ersättningsbelopp vid väntetid av försenat flyg eller annat allmänt kommunikationsmedel.....	25
Figur 8	Maximala ersättningsbeloppet vid försenat resgods.....	26
Figur 9	Maximala ersättningsbeloppet vid förlust av resgods och självrisker.....	28

Bilagaförteckning

Bilaga 1 Exempel tabell med information om försäkringar som ingår i de olika kreditkortet

1 Inledning

Risker är något som finns runtomkring oss. Det har därför länge funnits behov av att försäkra olika risker. Risker kan kategoriseras i två typer: de statiska riskerna och de dynamiska riskerna. De statiska riskerna är försäkringsrisker och de dynamiska är företags egna risker. (Parvianen, 1986 s. 12–13)

Försäkringarnas syfte är att försäkra framtiden för eventuella skador som uppkommer. Jag kommer att djupa mig in i de frivilliga personförsäkringar. Genom att ta en personförsäkring, vill man i första hand få en trygghet för sin framtid. Det finns även sociala orsaker till varför frivillig personförsäkring tecknas och detta är de sociala behoven vi har. (Jokela, 2009 s. 77)

Reseförsäkringar är en typ av personförsäkringar och detta examensarbete vill undersöka skillnader mellan olika reseförsäkringar. Dessa försäkringar är premiebefriade och ingår i kreditkortsavgiften. De flesta reseförsäkringarna i kreditkortet är i kraft när resan har betalats med kreditkortet i fråga. Alla kunder med samma kreditkortstyp har även samma reseförsäkring, och därför kallas försäkringen gruppförsäkring. Dessa reseförsäkringar kallas gruppförsäkringar.

Följande frågor skall besvaras: Finns det skillnader i försäkringsvillkoren? Vad ersätts och vad ersätts inte? Finns det skillnader i ersättningsbeloppen vid de olika momenten? Vilket kort skall jag välja? Jag vill titta på ersättningsbarheten från konsumentens synvinkel. Undersökningen syftar till att hjälpa konsumenten med val av kreditkort med jämförelse på försäkringsvillkoren. Jag har valt att undersöka dessa reseförsäkringar för att jag själv jobbar som skadereglerare med just dessa försäkringar.

1.1 Syfte och avgränsning

Syftet med arbetet är att ta reda på om det finns stora skillnader mellan försäkringsvillkor för de olika reseförsäkringar som finns i kreditkortet. Dessa reseförsäkringar är gratis tillägg produkter inkluderade i kreditkortsavgiften. Detta innebär att en försäkringspremie till försäkringsbolaget inte betalas av försäkringstagaren, utan av banken

Denna undersökning kan användas för att jämföra de olika kreditkortet för att se vad försäkringen ersätter: undersökningen görs ur konsumentens synvinkel. Jag kommer att använda mig av försäkringsvillkor för år 2017.

Undersökningen är avgränsad till villkorspunkterna som finns i alla fyra reseförsäkringsvillkoren. Dessa villkorspunkter är: resesjukdom och olycksfall, annullering av resa, avbrott i resa, försening av resa, försening av resgods, väntetid för försenat flyg eller annat allmänt kommunikationsmedel och resgodsersättning.

Undersökningen är avgränsad till fyra bankers kreditkort av ungefär på samma klass, när man ser på kreditkortens årsavgifter. Dessa kort är Nordea MasterCard Gold, Ålandsbankens kreditkort (det finns flera som har samma försäkring), Aktia Visa Gold credit/debit och Danske Bank MasterCard Gold och Visa Gold. Dessa fyra kort försäkringars skador regleras inte av bankerna utan bankerna har samarbete med försäkringsbolag. Försäkringarna för Nordea och Ålandsbanken handläggs hos AIG Europe Limited medan Aktias och Danske banks försäkringar handläggs hos ACE Europe Limited.

1.2 Forskningsfrågor

Problemet som undersöks är ifall det finns skillnader mellan reseförsäkringarna när man ser på ersättningsbarheten. Forskningsfrågor som skall besvaras i arbetet är: Ersätter någon av korten förluster eller skador bättre än något annat? Eller är alla reseförsäkringar i kreditkort lika i sin omfattning? Finns det skillnader i ersättningsbeloppen för de olika momenten?

1.3 Val av metod

Eftersom materialet som använts i undersökningen är försäkringsvillkor, kan jag inte göra en kvantitativ undersökning. Orsaken är att vid kvantitativ vill man få statistiska resultat och detta går inte att få ut ur försäkringsvillkoren. Därmed kommer undersökningen att genomföras med hjälp av en kvalitativ metod en kvalitativ undersökning. Kvalitativ forskning innebär analys av lågt strukturerade data som till exempel intervjuer och enkäter med öppna svar, och beslutsdokument som analyserar text kritiskt. Kvalitativ forskning kan ofta ge oförväntade resultat i studier där forskaren förväntat sig andra resultat.

(Olsson&Sörensen,1999,s.64) Jag kommer att använda mig av kvalitativa innehållsanalysmetoden. Innehållsmetoden, som innebär tolkning av innehållet i texter eller andra verbala uttryck genom en systematisk kategorisering av teman och mönster.

Materialet som undersöks kommer att undersöka är försäkringsvillkor för fyra olika reseförsäkringar som ingår i olika bankers kreditkort. De fyra olika reseförsäkringarnas försäkringsvillkor kommer att analyseras, och dessa redovisas i tabellform enligt vad som

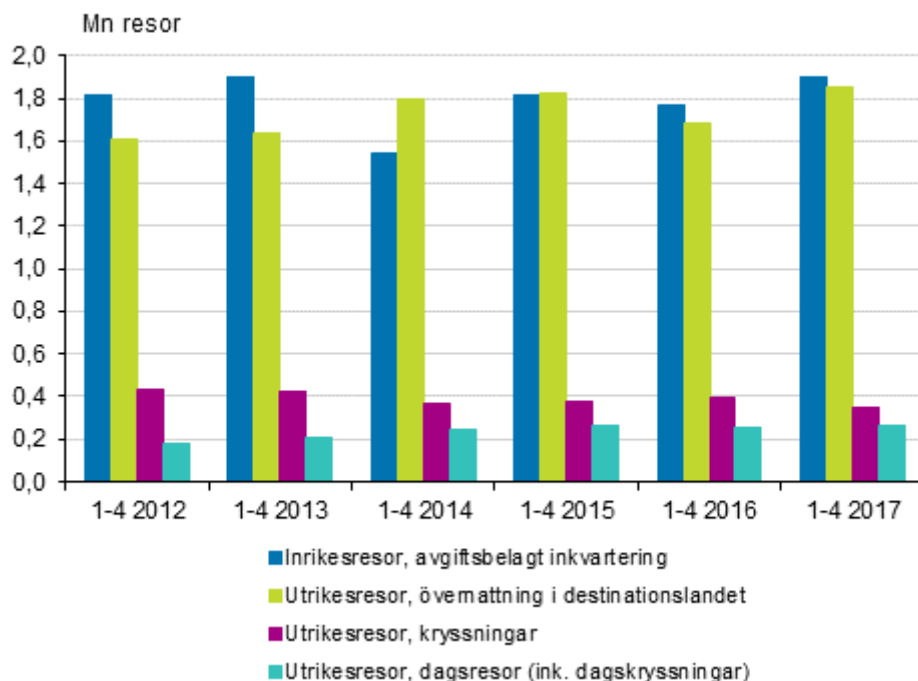
ersätts och vad som inte ersätts. Detta möjliggör att de olika reseförsäkringarna lätt kan jämföras. Resultatet presenteras en analys av tabellerna. Resultatet presenteras i tabeller, uppdelade i olika villkorspunkter i försäkringsvillkoren. Villkorspunkterna jag valt är resesjukdom och olycksfall, annullering av resa, försening av resa, försenat resgods, väntetid för försenat flyg eller annat allmänt kommunikationsmedel, avbrott i resa och resgodsersättning.

1.4 Disposition

Detta examensarbete bygger på litteraturstudier om risker och försäkringar. Inledningsvis presenteras teori som stöder undersökningen, därefter metoden som valts till undersökningen. Den valda metoden är kvalitativ innehållsanalys, där reseförsäkringars försäkringsvillkor analyseras och jämförs. Slutligen sammanfattas resultaten och en kritisk granskning av arbetet presenteras. Slutdiskussionen behandlar undersökningens validitet och reabilitet

2 Statistik över finländarnas resande

Enligt statistikcentralens preliminära uppgifter reste finländare oftare inom Finland i början av år 2017 i jämförelse med våren 2016. Inom Finland har resmålen Lappland och Birka blivit populärare jämfört med våren 2016. Även fritidsresor till ökat sedan våren 2016. De traditionella resmålen som Kanarieöarna och Centraleuropa har blivit mera populärare. Även fritidsresor till utlandet har ökat jämfört med våren 2016; mellan januari och april 2017 gjordes 2,5 miljoner fritidsresor till utlandet. I dessa resor inkluderas både reguljära resor och kryssningar. Fritidsresor med övernattning i resmålen uppgick totalt till 1,9 miljoner resor, kryssningar med övernattning ombord uppgick totalt till 0,4 miljoner resor, och dagsresor till utlandet uppgick totalt till 0,3 miljoner resor under början av år 2017. Omkring 50% av dagsresorna bestod av resor till Estland. (Statistikcentralen, 2017)



Figur 1 Fritidsresor mellan januari och april 2012–2017 (Statistikcentralen, 2017)

Som vi ser i figur 1 har finländares resande ökar med åren och därmed ökar även behovet för reseförsäkringar. Syftet med reseförsäkringar är att skydda resenären för eventuella skador som kan uppkomma under en resa.

3 Risker och riskhantering

3.1 Vad är risker?

Risker har ofta en benägenhet att ändras med tiden och de tillför därmed en osäkerhet, vilket måste tas i beaktan i många kontexter. (Laurila, 1981, s. 21). Exempel på dessa kontexter är osäkerheter gällande privatpersoners, familjers eller företags liv och verksamheter. För familjer är dessa osäkerheter t.ex. sjukdom, arbetslöshet och brand i hemmet och för företagen kan det vara t.ex. brand, strike och förändringar i varornas marknadsvärde. I värsta fall kan till exempel ett företags fabrik förstöras i en brand, vilket ofta sker utan att företagaren förväntat sig branden eller varit förbered för den. (Rantala & Pentikäinen, 2009, s.53)

Om en sannolikhet för en skada är 100% kan den inte kallas en risk. Vidare kan föråldring inte heller kallas risk, eftersom det sker naturligt för alla människor. (Parviainen, 1986, s. 11–12)

3.2 Människans behov

Individen samt samhället har behov av att nå olika mål som styr våra liv. För individen är målen förknippade med t.ex. säkerhet, levnadsstandard och livskvalitet. Som figur 2 visar, är de fysiska behoven de viktigaste behoven individen har enligt Maslows behovshierarkitrappa. Behovet som individer strävar att uppfylla sist enligt hierarkitrappan är självförverkligande (Laurila, 1981, s. 19)

Enligt Maslows behovshierarki (figur 1) är behovet av säkerhet viktigt för individen. Endast de fysiska behoven som värme, kost och dryck är viktigare än behovet av säkerhet. (Laurila, 1981, s. 19). De fysiska behoven är de viktigaste behoven som individer strävar efter att uppfylla, medan det minst viktiga behovet är självförverkligande



Figur 2. Maslows behovshierarkitrappa

3.3 Försäkringsrisker – de statiska riskerna

Risker kan delas i statiska risker och i dynamiska risker. Försäkringsrisker är så kallade statiska risker, och de kan sällan möjliggöra ekonomisk vinst. (Laurila, 1981, s. 25)

Försäkringsriskerna delas in i följande fyra grupper enligt Laurila:

- Personrisker
- Tekniska risker
- Brottslig verksamhet
- Naturkraft

Olika typer av sjukdomar, skador och dödsfall är exempel på personrisker, medan faror och maskiners nerbrytning är exempel på tekniska risker. Risker för brottslig verksamhet är stöld, bedrägeri och förskingring. Naturkrafters risker är t.ex. stormar, jordbävningar, översvämningar och blixnar. (Laurila, 1981, s. 26).

3.4 Företagsrisker – de dynamiska riskerna

De dynamiska riskerna, företagsriskerna, kan delas in i följande grupper:

- Sociala risker
- Politiska risker
- Tekniska risker
- Ekonomiska risker

En typisk social risk är förändringar i konsumenternas smak, vilket kan påverka produktens försäljningspotential. Exempel på politiska risker är de begränsningar av köp samt nationalisering. Tekniska risker kan vara oförutsägbara faktorer i processen som kan leda till att produktionen inte når de krav som satts upp för produkten. Slutligen är en ekonomisk risk exempelvis produktionens ekonomiska utveckling. (Laurila, 1981, s. 24).

När risker för företag uppstår kan dessa leda antingen till vinst eller förlust. Företaget har inte möjlighet att flytta dessa risker utanför företaget genom att t.ex. försäkra dessa risker. Dessa risker kännetecknas av att de angår utvärderingar av framtiden eller framställning av den framtida ekonomiska situationen. (Laurila, 1981, s. 24)

3.5 Individens riskhantering

Från individens synvinkel är försäkringar det viktigaste verktyget för riskhantering. Att försäkra risker möjliggör det att psykologiska osäkerheterna minskar. Försäkringar främjar sinnesro och ger en känsla för ekonomisk trygghet, vilket underlättar osäkerhet för framtiden. Det sägs att försäkringar underlättar osäkerheten för framtiden. Människor ser och hanterar risker på olika sätt och har därmed olika syner på vilka risker som är viktiga att försäkra. (Laurila 1981, s. 67–68).

Det väsentliga för att definiera försäkringar är att de alltid finns i bakgrunden en risk som leder till ekonomisk förlust. Väsentligt för försäkringar är även slumpmässighet eller det är delvis omöjligt att veta i förhand ifall risken kommer att risken att uppfyllas eller inte. (Rantala & Pentikäinen, s.62–63).

4 Försäkringar

4.1 Försäkringens funktion

Försäkringar förfyller funktionen och behovet att konsumenter känner sig trygga inför eventuella framtida risker och faror. (Laurila, 1981, s.21). Många risker associeras med försäkringar, eftersom försäkringars funktion är att undvika och försäkra sig från risker (Laurila, 1981, s.21). Ett kännetecken för försäkringar är det okända – vid tecknandet av en försäkring är det omöjligt att förutspå ifall risken kommer att ske (Rantala & Pentikäinen, 2009, s. 62).

En försäkring kan endast täcka en i förväg överenskommen ersättning för en ekonomisk förlust. En skada kan vara t.ex. en plötslig sjukdom eller förlust på inkomst och dessa skador leder till ekonomisk förlust. (Rantala & Pentikäinen, 2009, s. 63). För att en försäkring skall kallas för en försäkring måste försäkringsgivaren vara en administration, d.v.s. ett skilt subjekt. Detta innebär att ifall exempelvis två individer gör ett avtal om att hjälpa varandra är det inte frågan om en försäkring. (Rantala & Pentikäinen, 2009, s.65).

4.2 Försäkringarnas uppdelning

De flesta människor strävar efter att nå en säker fast inkomst som sedan säkrar en god inkomst. De flesta har även ett behov att nå säkerhet för en framtid där man är ekonomiskt säker. Försäkringar är ett sätt att nå säkerhet för en ekonomisk trygghet. De privata försäkringarna bygger på frivilliga människors samarbete, vilket stöds av försäkringsbolagen. (Laurila, 1981, s.85).

Enligt Laurila (1981) delas försäkringar in i två olika delar eller de socialförsäkringarna och privata försäkringar. Trafikförsäkringen ligger i mellan dessa två. (Laurila, 1981, s. 87)

De sociala försäkringarna, det vill säga personförsäkringarna, delas in som frivilliga försäkringar och lagstiftade försäkringar, som är obligatoriska för alla. De frivilliga försäkringarna är sjukförsäkring och tjänstepensionsförsäkringens ytterligare fördelar medan, de lagstiftade försäkringarna är allmän pension, sjukförsäkring, olycksfallsförsäkring och tjänstepensionsförsäkring. Orsaken till att dessa är lagstiftade

som obligatoriska, är att de är sammankopplade med samhällets funktioner, som t.ex. den allmänna sociala säkerheten och trafiken. Meningen med de sociala försäkringarna är att i första hand hjälpa vid pensionering och andra händelser kopplade till åldrande, samt vid förhinder för att arbeta och vid död av målsman. De sociala försäkringarna skall även stöda om man blir arbetslös för en kort tid på grund av sjukdom. (Laurila, 1981, s 87)

De privata försäkringarna delas in som skadeförsäkringar och personförsäkringar. I skadeförsäkringar ingår t.ex. följande försäkringar: brandförsäkring, inbrottsförsäkring, bilförsäkring, transportförsäkring, avbrottsförsäkring och ansvarsförsäkring. Även dessa försäkringar är frivilliga att teckna och därmed måste man själv ta de försäkringar man anser sig behöva. I de privata personförsäkringarna ingår t.ex. följande försäkringar: livförsäkring, pensionsförsäkring, olycksfallsförsäkring och frivillig arbetspensionsförsäkring. Dessa försäkringar är även frivilliga och därmed måste man själv ta de försäkringar man anser sig behöva. (Laurila, 1981, s.87)

4.3 Försäkringsavtal

När försäkringstagaren tecknar en försäkring gör hen ett avtal med försäkringsbolaget. Avtalets innehåll skall uppfylla försäkringsvillkoren. Försäkringsvillkoren anses ofta svårslästa enligt konsumenter, men de uppdateras ofta och försäkringsbolagen strävar till att göra villkoren mer lättlästa. Försäkringsbolagen har även försökt att göra olika paket med försäkringar för konsumenten, där alla försäkringar har samma villkor. När ett försäkringsavtal tecknas skall det klargöras vilka skyldigheter båda parterna har. Därmed är försäkringsvillkoren nyttiga både för försäkringsgivaren och försäkringstagaren eftersom de kan vända sig till villkoren när en skada inträffar. (Laurila, 1981, s.88)

Försäkringsavtalet skall ge försäkringstagaren den information som behövs för att kunna bedöma ifall försäkringstagaren behöver teckna en försäkring, och i så fall vilken försäkring som är lämpligast att teckna. Det är väldigt viktigt att försäkringstagaren får tillräckligt med information gällande försäkringen för att kunna bedöma lämpligheten, av försäkringen men även information om försäkringsskyddet. Försäkringsgivaren måste uppmärksamma försäkringstagaren om de eventuella begränsningar som försäkringen har. Exempelvis måste försäkringsgivaren vid reseförsäkringar nämna ifall försäkringen inte är i kraft i vissa länder. Försäkringstagaren skall ha möjlighet att jämföra de olika alternativ som försäkringsgivaren erbjuder. (Finansinspektionen, 2012)

Försäkringsvillkoren skall innehålla åtminstone följande punkter: (1) vad försäkringen ersätter (delvis vilka skador), (2) vad försäkringsbolaget skall ersätta när en skada uppstår och (3) begränsningar vad försäkringen inte ersätter. Eftersom försäkringsvillkoren måste innehålla dessa punkter ger den garanti till försäkringstagaren gällande försäkringspremiens rimlighet. En försäkring som skulle ersätta alla tänkbara risker skulle innebära att försäkringspremien skulle bli för dyr för de flesta konsumenter. (Laurila, 1981, s.88–89)

Efter att försäkringsavtalet har ingåtts skall försäkringsgivaren utan obefogat dröjsmål ge försäkringstagaren ett försäkringsbrev och avtalsvillkoren samt försäkringsvillkoren. I försäkringsbrevet framkommer försäkringsavtalets huvudsakliga innehåll, såsom försäkringsform, avtalsparter, försäkringens giltighet och premie, men även eventuella andra specialvillkor för försäkringen. (Finansinspektionen, 2012).

Försäkringsgivaren är obligerad att årligen lämna kunden ett meddelande med upplysningar om försäkringsbeloppet och om andra omständigheter som har betydelse för försäkringstagaren. I det årliga meddelandet framkommer till exempel innehållet i försäkringsskyddet, premien, försäkringsobjektet och självriskandelen i försäkringen. (Finansinspektionen, 2012).

4.4 Försäkringsersättningar

Det finns skillnader vid försäkringsersättningar, beroende på vilken typ av försäkring det är. Vid livförsäkringar är skaderegleringen i dess enklaste form. Försäkringsbolaget betalar en försäkringsersättning som ett penningbelopp på ersättningstagarens konto i enlighet med avtalsvillkoren. När det är frågan om övriga frivilliga person- och egendomsförsäkringar som till exempel reseförsäkringar, har försäkringsgivaren ofta en mer omfattande roll vid skaderegleringen och har att erbjuda ersättningstjänster. (Finansinspektionen, 2012).

När en skada inträffar försäkringstagaren skall hen omedelbart kontakta försäkringsgivaren. Därefter skall försäkringsgivaren vid behov ge kunden information om försäkringens innehåll och ansökan om ersättning. Det är försäkringsgivarens uppgift att ge försäkringstagaren anvisningar om vilka uppgifter hen skall lämna för handläggning av ersättningen. Försäkringsgivaren skall tillsammans med försäkringsgivaren utreda om samma försäkringsfall är möjlig att erhålla ersättning utifrån olika försäkringar. Om detta är möjligt skall även försäkringssättet utredas. (Finansinspektionen, 2012).

Målet med handläggningen är att försäkringstagaren skall erhålla alla de ersättningar som lagen och försäkringsavtalet ger hen rätt till, även om försäkringstagaren själv inte vet hur det skall ansökas för. Försäkringgivaren är även skyldig att informera försäkringstagaren när en ersättning föråldras och vilken betydelse detta har. (Finansinspektionen, 2012).

4.5 Försäkringsbranschen i Finland

I Finland delas försäkringar i privata försäkringar och sociala i försäkringar. De privata försäkringarna är avtalet mellan försäkringsgivaren och försäkringstagaren som, innehållet kontrolleras endast enligt lagstiftningens allmänna bestämmelser. Privata försäkringar praktiserar endast av privata försäkringsanläggningar som försäkringsbolag och försäkringskassor. Medan sociala försäkringar delas in i mellan privata och allmänna anläggningar. I Finland är de allmänna anläggningarna bland annat Folkpensionsanstalten och är upprättade enligt lag. (Rantala & Pentikäinen, 2009, s.70 – 71)

I slutet av år 2016 fanns det i Finland 52 inhemska försäkringbolag. Av dessa var 36 skade- och återförsäkringsbolag, 10 livförsäkringsbolag och 6 pensionsförsäkringsbolag. Bolagen hade år 2016 i genomsnitt totalt 9525 anställda. I slutet av år 2016 hade 17 dotterbolag i Finland utländska moderbol. Även drygt 700 utländska företag anmälde Finansinspektionen om tillhandahållande av försäkringstjänster i Finland. (Finanssialan keskusliitto 2016, s.5)

5 Reseförsäkring

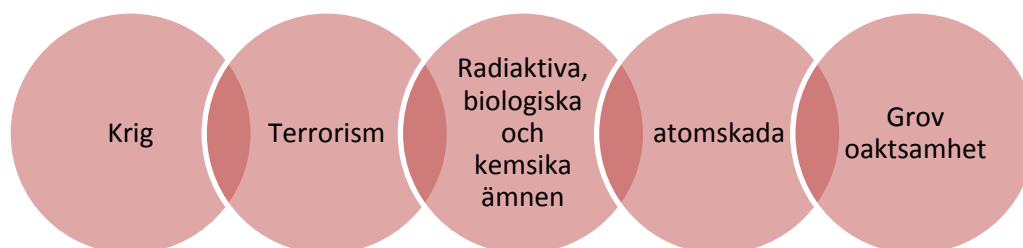
Tanken bakom en reseförsäkring är att konsumenten förbereder sig för eventuella skador som kan uppstå under en resa. Vid resor finns det en större risk för att råka ut för ett olycksfall eller insjukna i sjukdom än hemma. Vid utlandsresor är finska konsumenter utanför det finska hälsosystemet som leder till att de måste försäkra sig för eventuella skador under resor. (Jokela, 2009 s.193).

Förr tecknades försäkringar som endast gällde under en viss resa, men i dagens läge finns det möjligheter för årlig reseförsäkring. De årliga reseförsäkringarna är giltiga i ett år under alla de resor som görs under året. Därför måste försäkringsbolag tydligt definiera olika typer av resor. (Jokela, 2009 s.194).

Reseförsäkringar är oftast endast giltiga antingen vid endast utrikesresor eller både vid utrikesresor samt inrikesresor. Vanligtvis behöver försäkringstagaren resa en viss sträcka

från sin fasta bostad för att reseförsäkringar för inrikesresor ska gälla. Denna sträcka är ofta 50 kilometer (Jokela, 2009 s. 194).

Reseförsäkringar har ofta samma begränsningar i försäkringsskyddet som gäller för alla moment i försäkringsvillkoren. (se figur 3) Dessa begränsningar är:



Figur 3 Begränsningar i försäkringsskydden

5.1 Villkorspunkter i reseförsäkringar

Definitionen för en resesjukdom kan variera i de olika reseförsäkringarna. Den vanligaste definitionen för resesjukdom är en sjukdom där symptomen har börjat under en resa och försäkringstagaren behövt läkarvård. En sjukdom anses även vara en resesjukdom om symptomen börjat inom 14 dygn efter resan. Detta innebär att sjukdomen skall vara en sjukdom försäkringstagaren inte haft symptom av eller behövt läkarvård för före resan. Exempel på dessa sjukdomar är malaria. (Nordea Gold Mastercard reseförsäkringsvillkoren, s.12, 2017)

De flesta reseförsäkringar ersätter även om sjukdomen förvärras under en resa. Detta innefattar sjukdomar försäkringstagaren varit medveten om före resan samt sjukdomar som förvärrats under resan. Exempel på dessa sjukdomar är t.ex. hjärtinfarkt och astma. I dessa fall ersätts oftast endast en viss period av akut vård under resan. (Jokela, 2009, s. 194–195)

Definitionen på reseolycksfall är en plötslig och oväntad yttre händelse med kroppskada som sker utan den försäkrades förskyllan under resan (Nordea Gold Mastercard reseförsäkringsvillkor, s. 12, 2017). Exempel på reseolycksfall är när försäkringstagaren faller ner för trappor och bryter benet.

De flesta reseförsäkringar kräver även att försäkringstagaren fått läkarvård inom 14 dygn från skadetillfället (Jokela, 2009, s. 195). Med andra ord ersätter reseförsäkring inte läkarvården ifall försäkringstagaren inte fått läkarvård inom 14 dygn från olycksfallet. Då måste försäkringstagaren istället själv stå för vårdkostnaderna

Annulering av resa innebär att en resa blir annullerad på grund av den försäkrades, eller dess nära anhörig, plötsligt insjuknar, hamnar i en olycka eller dör före resan. (Jokela, 2009, s. 195) Annulering av resa ersätts även om annulleringen beror på att den försäkrades egendom i hemlandet oväntat råkat ut för en betydande ekonomisk skada. En oväntad ekonomisk skada är till exempel. brand i den försäkrades lägenhet. (Ålandsbankens reseförsäkringsvillkor, 2017, s. 7)

Med avbrott i resa menas när den försäkrade eller dess nära anhörig plötsligt insjuknar, hamnar i en olycka eller dör. Annulering av resa och avbrott i resa har vanligtvis samma orsaker (Jokela, 2009, s. 195). Den försäkrade behöver då ofta besöka sjukhus eller återvända hem tidigare än planerat på grund av sjukdomen, olyckan eller dödsfallet

I vissa reseförsäkringar ersätts försening av resa (vanligtvis utrikesresor) då ett allmänt kommunikationsmedel försenas eller råkar för en trafikolycka. (Jokela, 2009, s. 195) Vissa reseförsäkringar ersätter även om ett privat fordon råkar ut för en trafikolycka. Försäkringens ersätter extra rese- och inkvarteringskostnader som orsakats på grund av förseningen. (Nordea Gold mastercard reseförsäkringsvillkor, 2017, s 12.)

Vissa reseförsäkringar ersätter för väntetid när den försäkrade måste vänta på ett nytt flyg eller annat kommunikationsmedel på grund av att det planerade flyget eller annat kommunikationsmedel försenats (Jokela, 2009, s. 195). Det finns alltid en minimiväntetid innan den försäkrade får ersättningen, denna väntetid är i de flesta fall fyra timmar. Försäkringens ersätter kostnader och eventuella inkvarteringskostnader. (Nordea Gold mastercard reseförsäkringsvillkor, 2017, s 12.)

Reseförsäkringar kan innehålla skydd för försenat resgods, alltså bagage som den försäkrade inte fått vid ankomsten till resmålet. Det som ersätts är till exempel utgifter för kläder och andra nödvändighetsartiklar. Vid denna villkorspunkt finns oftast en väntetid innan försäkringens ersätter nödvändiga kläder och nödvändighetsartiklar, väntetiden är vanligtvis fyra timmar. (Hallakonsument, 2015).

Vanligtvis innehåller reseförsäkringar även ett skydd för den försäkrades resgods. Detta innebär att reseförsäkringens ersätter även om den försäkrades resgods blir stulet eller går

sönder. (Fine, 2017) Försäkringen ersätter till exempel. om den försäkrades mobiltelefon blir stulen.

6 Lagstiftning som gäller försäkringar

Försäkringsbolag måste följa vissa lagar – försäkringsbolagslagen; lagen om försäkringsavtal; konsumentsskyddslagen och lagar som gäller olika typer av försäkringar, som sjukförsäkring Eftersom Finland tillhör EU, måste även EU:s lagar följas för försäkringar. (Rantala & Pentikäinen s.232).

År 2009 grundades Finansinspektionen, som övervakar den finansiella sektorn och försäkringssektorn. Finansinspektionens uppgifter är att övervaka samt inspektera dessa sektorer. (Rantala & Pentikäinen, 2009, s.107).

6.1 Försäkringsbolagslagen

Försäkringsbolagslagen förnyades den 1.10.2008. Lagen stiftades år 1979 och har ändrats i många omgångar under de senaste 30 åren. Försäkringsbolagslagen är uppdelad i olika delar. (Jokela, 2009 s. 438).

Enligt försäkringsbolagslagens kapitel 1 paragraf 13 får försäkringsverksamheten endast bedrivas av försäkringsbolag som har koncession för verksamheten. Ett försäkringsbolag som blivit beviljad för koncession får bedriva försäkringsverksamhet enligt koncessionen även i andra stater som hör till europeiska ekonomiska samarbetsområde. (Försäkringsbolagslagen, 2008).

Enligt försäkringsbolagslagens kapitel 25 paragraf 1 skall Finansinspektionen övervaka att försäkringsbolagen iakttar lagstiftningen om försäkringsverksamhet samt god försäkringssed. Finansinspektionen skall utgå från en proaktiv och riskbaserad metod. Finansinspektionens övervakning ska genomföras regelbundet. (Försäkringsbolagslagen, 2008).

Enligt försäkringsbolagslagens 1 kapitel paragraf 15 får ett försäkringsbolag inte bedriva annan försäkringsverksamhet än skadeförsäkring och återförsäkring. (Försäkringsbolagslagen, 2008).

6.2 Konsumentkyddslagen

Enligt konsumentkyddslagens 1 kapitel paragraf 1 gäller lagen vid utbud, försäljning och annan marknadsföring av konsumtionsnyttigheter från näringsidkare till konsumenter.

Lagen skall även tillämpas då näringsidkare förmedlar nyttigheter till konsumenter. Denna lag gäller dock inte för lagstadgade försäkringar eller arbetstagarens grupplivförsäkringar eller motsvarande av kommunala pensionsanstalten beviljad förmån.

(Konsumentkyddslagen, 1978).

Konsumentkyddslagen skall förhindra marknadsföring som strider mot god sed och det får inte tillämpas förfaranden som är otillbörliga mot konsumenten.

(Konsumentkyddslagen, 1978). Marknadsföringen får inte ge falska eller vilseledande information till konsumenten. Marknadsföring som inte innehåller tillräckligt med information för konsumenter gällande deras hälsa och ekonomiska säkerheter, skall alltid anses som osakliga. (Konsumentkyddslagen, 1978).

Vid försäkringars marknadsföring måste man alltid ge en sanningsenlig bild av försäkringen. Reklamer och broschyrer måste tydligt nämna försäkringens alla väsentliga begränsningar, antingen genom att lista begränsningarna eller ge exempel på begränsningar genom att hänvisa till försäkringsvillkoren. Vid marknadsföring av försäkringar måste man även klargöra försäkringsvillkorens roll. Om man vill marknadsföra en förnyelse av en gammal försäkring måste skillnader mellan försäkringarna klargöras.

(Konsumentkyddslagen, 1978).

6.3 Lagen om försäkringsavtal – gruppförsäkringar

Med gruppförsäkringar avses försäkringar där försäkringstagare är medlemmar i en grupp (Rantala & Pentikäinen, 2009, s.284). Avtalspartnerna i denna försäkring är försäkringsbolaget och gruppens funktionella enhet som till exempel banker eller arbetsgivare. Gruppens funktionella enhet betalar för försäkringspremien. De försäkrade kan inte själva välja ifall de är försäkrade och de har ingen direkt möjlighet att påverka över innehållet i försäkringen. Gruppförsäkringens mängd och identitet av försäkrade kan vara okänt eller känt från förr. De försäkrade kan även variera under försäkringens giltighetstid. (Rantala & Pentikäinen, 2009, s.284).

Enligt lag om försäkringsavtal kapitel 11 paragraf 76 måste försäkringsgivaren föra en förteckning över de försäkrade som omfattas av gruppförsäkringen. Försäkringsgivaren måste med skäliga mellanrum informera de försäkrade om försäkringsskyddets omfattning,

om väsentliga begränsningar som försäkringsskyddet innehåller, om de försäkrades skyldigheter enligt försäkringsavtalet samt på vilket sätt försäkringens giltighet är beroende av att de försäkrande hör till, som till exempel. reseförsäkringar i kreditkort. Om inte någon förteckning över de försäkrade har gjorts måste de informeras på ett sätt som är lämpligt med hänsyn till förhållandena. Det måste exempelvis tydligt framgå i försäkringsvillkoren vem som är försäkrade från försäkringen. (Försäkringsavtalslagen, 1994).

Om försäkringsgivaren eller dennes representant inte har gett den försäkrade behövlig information om försäkringen eller lämnat felaktiga eller vilseledande uppgifter, skall försäkringen vara i kraft till förmån för den försäkrade. Med detta menas att den försäkrade har rätt att den information hen fått, används. (Försäkringsavtalslagen, 1994).

7 Undersökningen: Reseförsäkringsvillkor

7.1 Genomförande av undersökningen

Denna undersökning gjordes som en skrivbordsundersökning. Materialet som undersöktes var fyra gruppreseförsäkringsvillkor för år 2017. Följande gruppörsäkringar undersöktes: Nordea Gold Mastercard, Ålandsbanken Mastercard, Danske Bank Gold Mastercard och Aktia Gold Mastercard.

Försäkringsvillkoren anses ofta vara svårlästa och därmed strävar denna undersökning till att underlätta konsumenten vid valet av försäkring. Villkoren studerades ingående, och därefter gjordes tabeller för sju villkorspunkter. Dessa villkorspunkter är: (1) resesjukdom och olycksfall, (2) annullering av resa, (3) försening av resa, (4) avbrott i resa, (5) försenat resgods, (6) väntetid för försenad resa och (7) resgodsersättning. Dessa är alla punkter som jag får handlägga i mitt jobb.

Genom att göra tabeller i Word kunde försäkringarnas försäkringsvillkor lätt jämföras. Försäkringarnas ersättningsbarhet jämfördes för att hitta skillnader mellan försäkringarna.

Fyra reseförsäkringar som är inkluderade i kreditkort jämfördes i studien. Dessa försäkringar tillhör kategorin gruppörsäkringar. Detta innebär att genom exempelvis medlemskap i ett förbund hör kreditkortsinnehavaren till en grupp som har en gemensam försäkring. Reseförsäkringarna är lika för alla kortinnehavare med samma kort typ.

De fyra korten som undersöktes var Nordea Gold Mastercard, Ålandsbanken kreditkort, Aktia Visa Gold Credit/Debit och Danske Bank Gold Mastercard och Visa Gold.

Nordea är en stor europeisk bank och den ledande banken i Norden. Nordea finns i dagens läge i 16 länder i världen med fullservicekontor, dotterbolag och representationskontor. Nordea har även sina egna kontorsnät, samarbetsavtal med banker i världen som möjliggör att de internationella kunderna får bra betjäning. (Nordea, 2017). Nordea Gold Mastercard har en reseförsäkring som är i kraft då 75% av resekostnaderna är betalda med Nordea Gold Mastercard kreditkortet. Försäkringen är i kraft högst i 90 dygn under utrikesresor.

Ålandsbanken har sin verksamhet i Finland och i Sverige. Ålandsbanken har sitt ursprung på Åland. (Ålandsbanken, 2017). Ålandsbankens reseförsäkring är inkluderade i följande kreditkort: Ålandsbankens MasterCard Premium Gold, MasterCard Private Banking Gold, Visa Debit Premium Banking och Visa Debit Private Banking, MasterCard Betal- och Kreditkort Premium Banking, och MasterCard Betal- och Kreditkort Private Banking –kort. Flera kreditkort innehåller alltså en reseförsäkring. Försäkringen gäller under inrikes- och utrikesresor överallt i världen. För att reseförsäkringen skall gälla under inrikesresor, måste den försäkrade resa minst 50 kilometer från dess dagliga miljö. Försäkringen är i kraft i högst 90 dygn. (Ålandsbankens reseförsäkringsvillkor, 2017).

Aktia har sin verksamhet i Finland. Aktias koncern erbjuder lösningar inom bank, kapitalförvaltningar, försäkring och fastighetsförmedling. (Aktia, 2014) Aktia Visa Gold Credit/Debit är ett mångsidigt och internationellt betalkort som ger värdefulla förmåner åt kunden. Kortet har en reseförsäkring som är i kraft när resekostnaderna betalas i sin helhet med kortet. (Aktia, 2014). Försäkringen gäller under fritidsresor i världen och även i hemlandet då den försäkrade reser över 50 km från den försäkrades dagliga miljö. Försäkringen är i kraft i högst 90 dygn. (Aktia reseförsäkringsvillkor, 2016).

Danske bank är en bank, som är en av de ledande aktörerna inom den nordiska bankmarknaden. (Danske bank, 2017). Danske bank Gold MasterCard och Danske bank Gold Visa kort inkluderar en reseförsäkring. Reseförsäkringen i kreditkortet är i kraft då resan betalats 75 % med Danske banks Gold Mastercard eller Visa. Försäkringen är endast i kraft under utrikes resor och är giltig i högst 90 dygn. (Danske Bank reseförsäkringsvillkor, 2015).

7.2 De två försäkringsbolagen i undersökningen

De fyra reseförsäkringar som jag valt undersöka är försäkringar som kommer med kreditkort. På grund av att banker inte sköter skadereglering, sköts dessa av två försäkringsbolag. Dessa två försäkringsbolag är utländska försäkringsbolag, AIG Europe Limited och ACE Europe Limited.

AIG Europe Limited är ett dotterbolag till American International Group, Inc. AIG är ett amerikanskt bolag och erbjuder försäkringsmöjligheter till företag, privata kunder samt institutioner. AIG utvecklar och marknadsför även försäkringar för individuella försäkringspartners, kreditkort och andra kund målgrupper. (AIG, 2017)

AIG har i samarbete med Nordea och Ålandsbanken reseförsäkringar. Dessa två försäkringar kommer att användas i undersökningen. ACE European Limited är ett engelskt försäkringsbolag som erbjuder försäkringsmöjligheter åt person-, grupp- och företagskunder. I Finland har det ett dotterbolag. ACE köpte nyligen försäkringsbolaget Chubb och kommer att ändra sitt namn till Chubb. (Chubb, 2017) ACE har i samarbete med Aktia och Danske bank reseförsäkringar. Dessa två försäkringar kommer jag att använda mig av i min undersökning.

7.3 Resesjukdom och reseolycksfall

I Nordeas, Ålandsbankens och Danske banks försäkringsvillkor definieras sjukdom under resa, som ett tillstånd som kräver läkarvård och som har börjat under resan eller vars första symptom visat sig under resan, eller om läkarvården inletts inom 14 dagar efter att resan avslutats. Aktias försäkringsvillkor har samma definition för sjukdom men läkarvården måste ha inletts inom två dygn efter att resan avslutas. För att ersättning skall betalas ut är kravet att försäkringen varit i kraft när skadan inträffat. Försäkringen ersätter endast sådana kostnader som den försäkrade själv skulle vara tvungen att betala för sin vård.

Som resesjukdom anses även en oväntad försämring av en sjukdom under en resa, ifall sjukdomen var känd före resan. De alla fyra villkoren är eniga gällande oväntad försämring av en sjukdom som man varit medveten om före resa. Alla fyra villkoren ersätter maximalt sju dygn akut vård.

Enligt Ålandsbankens, Aktias och Danske banks försäkringsvillkor ersätter försäkringen vid sjukdom upp till 90 dygn från det första läkarbesöket. Nordeas försäkring ersätter vid sjukdom upp till 45 dygn från det första läkarbesöket.

Enligt alla fyra försäkringsvillkoren anses ett reseolycksfall vara en plötslig yttre oväntad händelse med kroppsskada sker utan den försäkrades förskyllan under resan. Enligt försäkringsvillkorna för Nordea, Ålandsbanken, Danske bank och Aktia måste man ha fått läkarvård inom 14 dygn för att vårdkostnaderna skall ersättas.

Enlig Ålandsbankens, Aktias och Danske banks försäkringsvillkor ersätter försäkringen vid olycksfall vårdkostnader upp till tre år från första läkarbesöket. Enligt Nordeas försäkringsvillkor ersätter försäkringen vid olycksfall vårdkostnader upp till ett år från första läkarbesöket.

Alla fyra försäkringar är eniga om vad som inte anses vara ett olycksfall, nämligen:

- Smitta genom bakterie eller virus
- Sjukdom eller fysisk skada som en försäkrade har varit medveten om och haft tidigare
- Operativt ingrepp, vård- eller annat medicinskt ingrepp, om inte ingreppet har gjorts för behandling av en kroppsskada som ersätts som ett reseolycksfall
- Självmord eller självmordsförsök
- Förgiftning som orsakats av läkemedel, alkohol eller ämnen som den försäkrade använt i avsikt att berusa sig eller intagit som föda
- Smittsamma sjukdomar som har orsakats av bett eller stick av insekt eller fästing

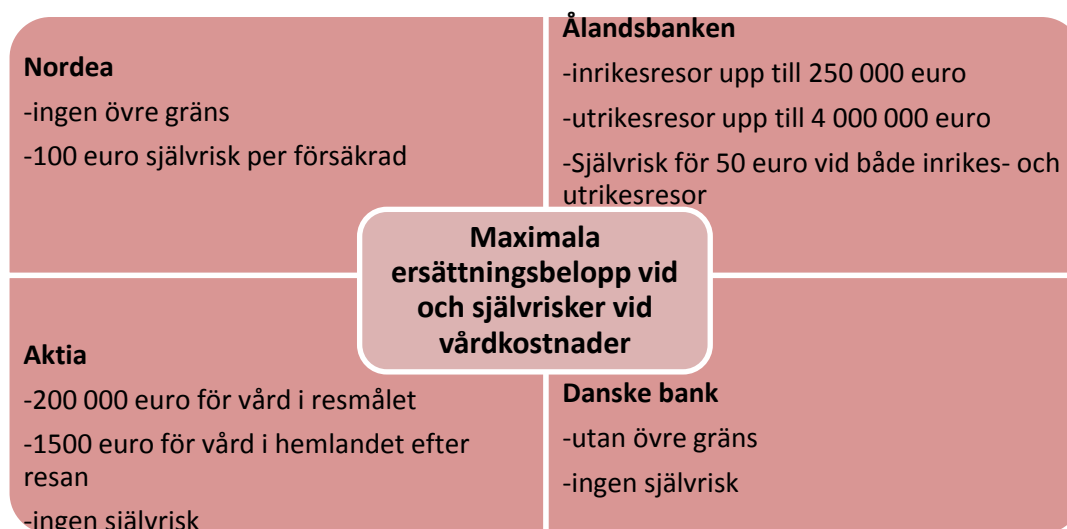
Enligt de fyra försäkringsvillkoren ersätter försäkringarna vårdkostnader som har ordinerats av en läkare. Läkaren måste vara legitimerad och registrerad i landet i frågan och läkaren får inte vara släkt med den försäkrade. Vården skall ges på en inrättning som myndigheterna har definierat som sjukhus och som ställer diagnoser på skadade och insjuknade personer och vårdar dessa enligt medicinska metoder. De vårdkostnader som ersätts enligt de fyra försäkringsvillkor är medicinsk vård, sjukhusvård, läkemedel, resekostnader till och från vårdcentralen, fysioterapi besök upp till 10 gånger och sjuktransport till närmaste sjukhus eller vårdanstalt.

Enligt Nordeas försäkringsvillkor ersätter försäkringen även extra och skäliga resekostnader under returrejan om den försäkrade inte kan återvända till hemlandet enligt den ursprungliga reseplanen på grund av ersättningsbar resesjukdom eller reseolycksfall. Detta innebär att

resan förlängs av medicinska grunder och leder till att den ursprungliga resebiljetten härmed blir oanvänd.

Enligt försäkringsvillkoren för Aktias reseförsäkring ersätts även nödvändiga kostnader för reparation eller återanskaffning av glasögon, dock högst 340 euro och måste återanskaffas inom två månader; hörapparat, tandprotes och skyddshjälm som varit i bruk och skadats i olycksfallet. Aktias försäkring ersätter även kostnader för nödvändiga telefonsamtal vid sjukhusvård av skada eller sjukdom, upp till 100 euro. Även Nordeas försäkring ersätter extra och nödvändiga telefonsamtals kostnader upp till 50 euro ifall den försäkrade resa anses avbruten eller den försäkrades resa förlängs på grund av medicinska grunder.

Nordeas försäkring ersätter utan övre gräns och har en självrisk på 100 euro vid ersättning för vårdkostnader. Ålandsbanken har en självrisk på 50 euro vid ersättning för vårdkostnader. Danske banks och Aktias försäkringar har ingen självrisk vid ersättning för vårdkostnader. Som vi ser i figur 4 finns det skillnader mellan reseförsäkringarnas maximala ersättningsbelopp och självriskerna.



Figur 4 Självrisker vid vårdkostnader

Begränsningar som vårdkostnader som inte ersätts av försäkringar är väldigt lika. Vårdkostnader som inte ersätts är till exempel psykiska konsekvenser av olycksfall, för vård av AIDS och HIV eller för följderna av sjukdomar som sprids vid sexuellt umgänge och för förlossning eller följer av graviditet som uppkommer efter den 35:e graviditetsveckan. I denna punkt nämns det även i Nordeas, Ålandsbanken och Danske banks försäkringsvillkor

att kostnader för indirekta påföljder, såsom telefon- eller tolkkostnader eller liknande kostnader inte ersätts från dessa försäkringar.

För kostnader gällande akut tandvård ersätter Nordea och Ålandsbanken upp till 200 euro. Danske banks reseförsäkring ersätter upp till 150 euro. Aktias reseförsäkring ingår tandvården i vårdkostnaderna som var upp till 200 000 euro. Enligt Nordeas, Ålandsbankens och Danske banks reseförsäkringar måste tandvården ges i resmålet. Aktias reseförsäkring har inget krav på att tandvården måste ges i resmålet. Från denna punkt avdras ingen självrisk.

Alla fyra reseförsäkringar har begränsningar för försäkringens giltighet vid idrottsutövning. Ersättning kan inte lämnas om försäkringsfallet har orsakats i följande idrottsgrenar eller aktiviteter: Tävlingsidrott som förutsätter licens eller träningsprogram, motorsportgrenar, dykning med dykarutrustning, klättringsgrenar såsom bergs-, klipp- och väggklättring, luftsporter såsom hängflygning, segelflygning, fallskärmshopp, bungy hopp, offpiståkning, hastighetsåkning och störtlopp, kamp- eller kontaktgrenar såsom boxning, expeditioner eller vandringar utomlands till bergstrakter, djungler, öknar, ödemarker, oceanssegling.

7.4 Annullering av resa

De fyra försäkringarna ersätter vid annullering av resa som orsakats av ett tingande skäl, delvis då avresan förhindras på grund av att den försäkrade eller dennes nära anhörig plötsligt insjuknat allvarligt eller råkat ut för ett olycksfall eller avlidit. Det tvingande skälet måste bedömas enligt medicinska grunder. Försäkringen ersätter även kostnader för annullering av resa om den försäkrades egendom i hemlandet oväntat råkar ut för en betydande ekonomisk skada.

De ovannämnda nära anhörig är enligt de fyra försäkringarna: den försäkrades äkta maka/make och samma hushåll bosatta sambon, barn, adoptivbarn, fosterbarn, makens/makans eller sambons barn, barnbarn, föräldrar, svärföräldrar, adoptiv- eller mor- eller farföräldrar, sambons föräldrar, syskon, halvsyskon eller styvsyskon, svärdotter eller svärson eller en resepartner som den försäkrade har bokat resan för två personer.

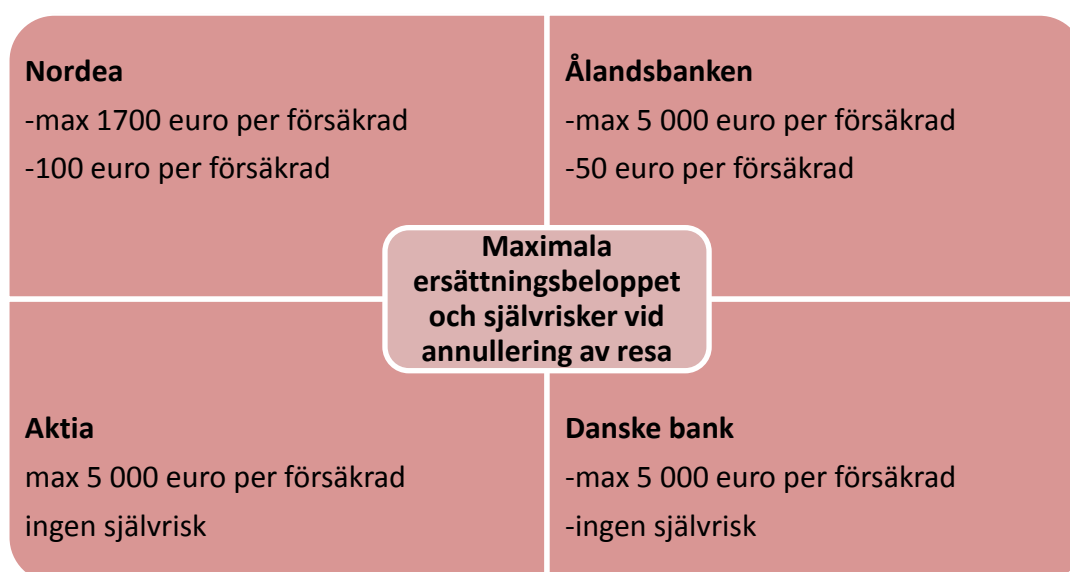
Enligt de fyra försäkringars försäkringsvillkor så ersätts inte kostnader för annullering av resa om orsaken till annulleringen uppkommit innan försäkringen trädde i kraft eller innan resan bokades och betalades. Delvis försäkringen gäller endast i sådana fall där sjukdomen eller skadan uppstått plötsligt och inte varit känd vid beställning av resan.

Det fyra försäkringarna ersätter inte heller kostnaderna för annulleringen om det plötsliga sjukdomsfallet har orsakats av missbruk av alkohol eller läkemedel eller användning av droger.

De fyra försäkringarna ersätter vid annullering av resa upp till försäkringsbeloppet de rese- och inkvarteringskostnader som den försäkrade betalat för i förväg. Som rese- och inkvarteringskostnader anse resekostnaderna till och från resmålet och inkvarteringskostnaderna i resmålet till exempel kostnader för hotell. Övriga kostnader som betalats före resan som till exempel kostnader för olika utflykter ersätts inte från dessa försäkringar.

Försäkringsbolaget har rätt att avdra den betalningsgottgårelsen eller ersättning som den försäkrade har eller skulle ha haft rätt att få av researrangören som till exempel, vid flygbiljetter kostanden för skatter. Annulleringen måste göras snarast möjligt till researrangören.

Det maximala ersättningsbeloppet varierar vid annuellring av resa Nordeas reseförsäkring ersätter upp till 1 700 euro per försäkrad och försäkringen har 100 euros självrisk per försäkrad. Ålandsbankens, Aktias och Danske bankens försäkringar ersätter upp till 5000 euro per försäkrad men Ålandsbanken har en självrisk på 50 euro per försäkrad. I denna punkt finns det inte skillnader vid orsakerna för ersättning mellan försäkringarna. De fyra försäkringarna ersätter vid samma orsaker. De fyra försäkringarna har samma begränsningar vid annullering av resa. Endast försäkringsbeloppen och självriskerna är olika i de fyra försäkringarna. Som vi ser i figur 5 finns det skillnader mellan maximala ersättningsbeloppet samt självriskerna i de fyra olika reseförsäkringarna.



Figur 5 Självrisiker vid annullering av resa

7.5 Avbrott i resa

De fyra försäkringarna ersätter upp till försäkringsbeloppet och högst upp till ursprungliga resans pris om resan måste avbrytas. Enligt de fyra försäkringarna anses resan vara avbruten ifall:

- Den försäkrade tvingas tidigare återvända hem till dennes hemland från en redan påbörjad resa, på grund av den försäkrades eller den försäkrades nära anhörig i hemlandet råkar ut för en allvarlig, plötslig och oväntad sjukdom, olycksfall eller dödsfall
- Den försäkrade tvingas tas in på sjukhus på grund av plötslig och oväntad sjukdom eller olycksfall
- Den försäkrades nära anhörig som är med på resan tvingas tas in på sjukhus på grund av plötslig och oväntad sjukdom eller olycksfall

De ovannämnda nära anhöriga är enligt de fyra försäkringarna: den försäkrades äkta maka/make och samma hushåll bosatta sambon, barn, adoptivbarn, fosterbarn, makens/makans eller sambons barn, barnbarn, föräldrar, svärföräldrar, adoptiv- eller mor- eller farföräldrar, sambons föräldrar, syskon, halvsyskon eller styvsyskon, svärdotter eller svärson eller en resepartner som den försäkrade har bokat resan för två personer.

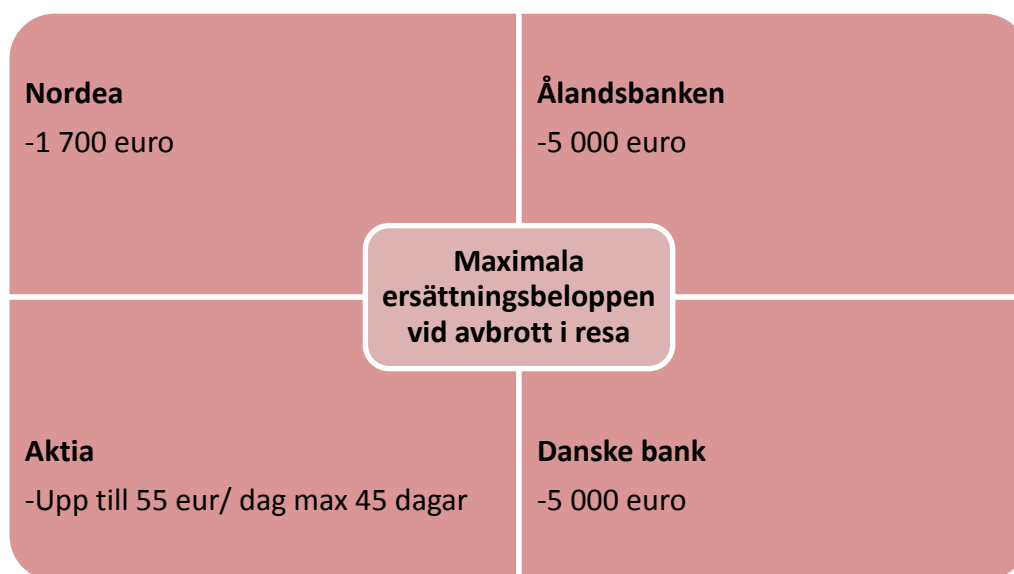
De fyra försäkringar ersätter vid avbrott i resa följande kostnader:

- de nödvändiga extra rese- och inkvarteringskostnader för den försäkrades återkomst till hemorten, men dock inte kostnader för mat och näring.
- Utfärder, tjänster och resor på resmålet som den försäkrade har betalat i förväg men som blivit outnyttjade på grund av avbrottet
- Ersättning för de förlorade resdagar som orsakats på grund av avbrottet

De fyra försäkringarna har alla en skild punkt för förlorade resdagar. Från de fyra försäkringarna så ersätts förlorade resdagar om den försäkrade tvingas in på sjukhusvård eller måste återvända hem tidigare från sin ursprungliga resa. De förlorade resdagar räknas i 24 timmars tidsperioder och den sista dagen räknas med om den överskrider 12 timmar.

För de förlorade resdagarna betalas ersättning en så stor del av det sammanlagda beloppet delat på den mängd resdagar man förlorat. Delvis t.ex. om den försäkrade har varit inlagd på sjukhus sammanlagt fyra dagar och ursprungliga resans pris har kostat 600 euro och ursprungliga resan har varat i tio dagar, räknar man på följande sätt $600 \text{ euro} / 10 \text{ dagar} = 60 \text{ euro per dag}$. Delvis blir ersättningsbeloppet totalt $60 \text{ euro} * 4 = 240 \text{ euro}$.

Enligt alla fyra försäkringar ersätts alla resdagar om den försäkrade förlorar tre fjärdedelar av sin resa. Men ersättningsbeloppet får inte överskrida maximibeloppet. Som vi ser i figur 6 finns det skillnader vid maximala ersättningsbeloppet i denna villkorspunkt.



Figur 6 Maximala ersättningsbelopp vid avbrott i resa

De fyra försäkringarna ersätter endast för antingen sjukhusvård eller den försäkrade förtida återkomst, delvis man kan inte få ersättning från båda punkterna. Kostnader för hemtransport av trafikmedel ersätts inte heller från de fyra försäkringarna.

7.6 Försening av resa

Nordeas och Ålandsbankens försäkring har en särskild punkt för försening av resa. Enligt båda försäkringsvillkoren ersätter försäkringen en försening från resa eller anslutande transport utomlands samt i hemlandet i samband med en flygresa till utlandet ifall den försäkrade inte hinner till avreseplatsen för en på förhand bokad flyg-, båt- eller tågresa på grund av ett allmänt transportmedel, försening av ett transportmedel arrangerat av researrangören eller på grund av att ett privat färdmedel råkat ut för en trafikolycka. Taxi anses inte vara ett privat färdmedel.

Från försening av resa ersätter försäkringen skäligen och nödvändiga extra rese- och övernattningskostnader.

Kostnader ersätts inte om den försäkrade inte är på avreseplatsen i enlighet med transportbolagets skriftliga direktiv.

Nordeas försäkring ersätter upp till 1700 euro, ingen självrisk finns i denna punkt. Ålandsbankens försäkring ersätter upp till 1000 euro, ingen självrisk finns i denna punkt.

Aktias och Danske banks försäkring har inte denna villkorspunkt i deras reseförsäkringsvillkor.

7.7 Väntetid för försenat flyg eller annat allmänt kommunikationsmedel

Detta försäkringsskydd är avsett för situationer där den försäkrade på grund av ett flyg eller allmänt kommunikationsmedel försenas eller överbokas och blir tvungen att vänta på ett nytt flyg eller annat allmänt kommunikationsmedel. Väntetiden har en karenstid på fyra timmar, det vill säga ersättning lämnas efter fyra timmar.

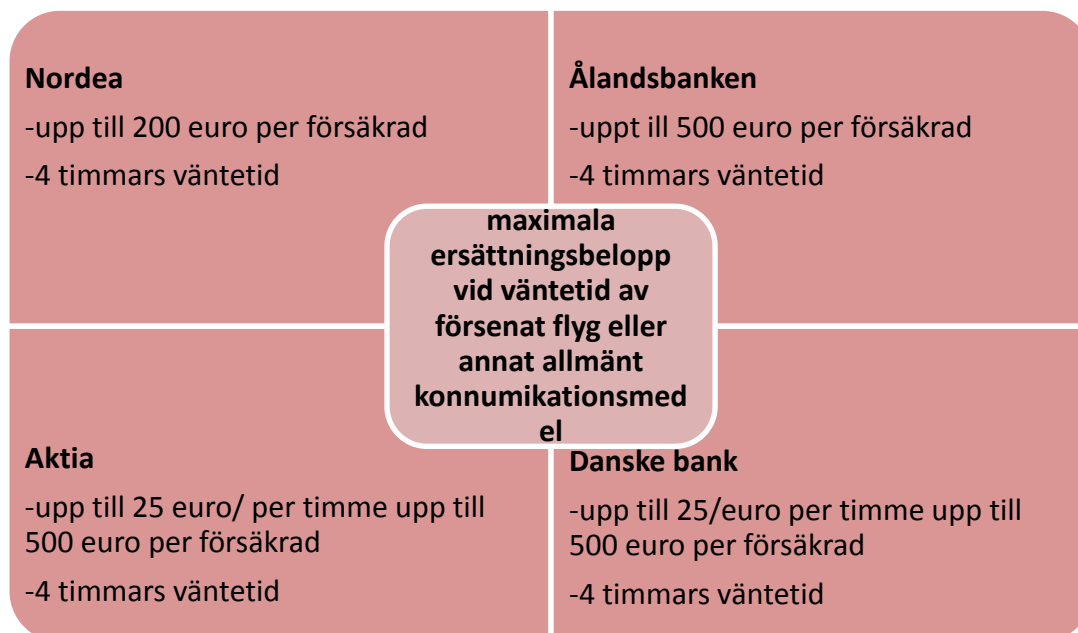
Försäkringen ersätter för nödvändiga och rimliga kostnader för kost och eventuella inkvarteringskostnader både utomlands och i hemlandet. Ersättning kan även betalas för anskaffning av nödvändiga kläder och hygienartiklar om den försäkrade redan checkat in övrigt bagage än handbagage till flygtransportören. Inköpen måste göras vid resmålet där förseningen inträffade.

För att försäkringen skall lämna ersättning bör den försäkrade skaffa ett intyg över förseningen och anledningen till förseningen av flygbolaget, trafikföretaget eller researrangören. Försäkringsbolagen kräver även att alla kvitton på uppköpen skickas in med skadeanmälan. Det är i första hand transportbolaget som är ansvarig för ersättningen och därmed skall den försäkrande alltid lägga först krav över ersättningen hos transportbolaget.

De fyra försäkringarna har samma begränsningar gällande försäkringen. Dessa begränsningar för ersättning från denna punkt är:

- För försening som orsakats av andra flygresor än ordinärt registrerade charter- och reguljärflyg
- Om den försäkrade inte har anmält sig till flyget enligt flygbolagets anvisningar och detta leder förseningen

- En försening som beror på strejk eller arbetskonflikt som var känd före avfärden
- Försening som beror på flygförbud eller andra aktioner från luftfartsmyndigheternas eller andra myndigheters sida, som varit kända före avfärden.



Figur 7 Maximala ersättningsbelopp vid väntetid av försenat flyg eller annat allmänt kommunikationsmedel

7.8 Försenat resgods

Enligt Nordeas, Ålandsbankens och Danske banks försäkringsvillkoren, ersätter försäkringen vid försenat resgods när resgodset är försenat i över fyra timmar. Aktias försäkring ersätter försenat resgods efter 12 timmars väntetid.

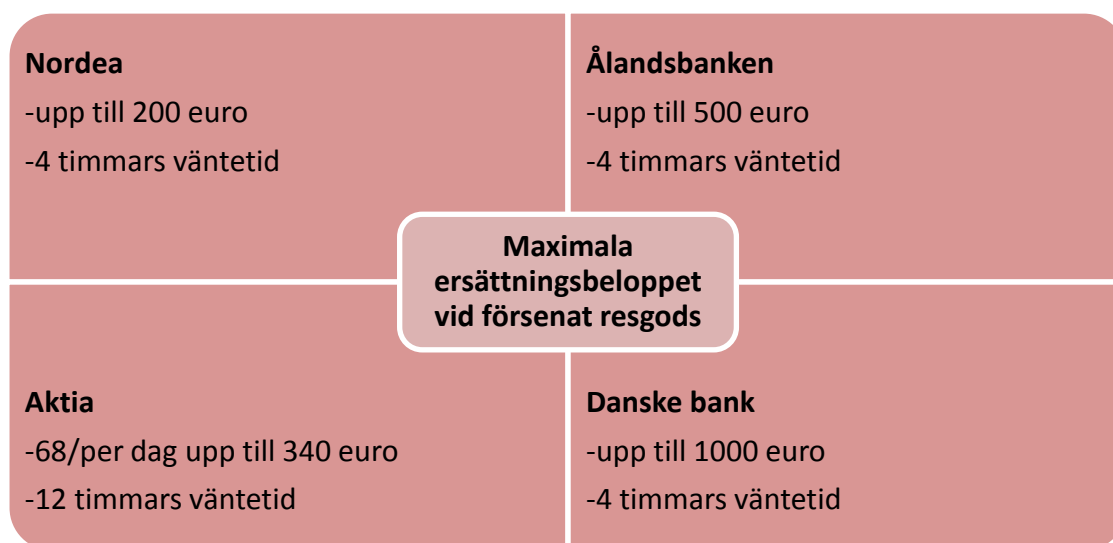
Försäkringen ersätter nödvändiga och skäligen kostnader för anskaffning nödvändighetsartiklar upp till det maximala ersättningsbeloppet. Nödvändighetsartiklar är bland annat kläder och hygienartiklar. I alla fyra försäkringsvillkor beaktas resans syfte vid inköp av nödvändighetsartiklar.

För att en ersättning kan lämnas ut måste ett intyg av transportföretagets skickas med skadeanmälan. Intyget bekräftar att resgodset varit försenat. Även kvitton över inköp av nödvändighetsartiklarna måste skickas med skadeanmälan. I första hand är det

flygtransportbolaget som är ansvarig för ersättningen och därmed skall den försäkrade i första hand anmäla sitt ersättningskrav till flygtransportbolaget.

För försenat resgods ersätts inte om:

- För andra än charterflyg än de som registretarts i det internationella bokningssystemet
- En försening som orsakats på grund av tullen eller myndigheterna har konfiskerat resgodset
- En försening som har orsakats på grund av strejk eller arbetskonflikt som var känd fören avfärden
- En försening som beror på flygförbud eller andra aktioner från luftfartsmyndigheternas eller andra myndigheter som var kända före avfärden
- Resgods som är försenat vid återkomsten till hemlandet



Figur 8 Maximala ersättningsbeloppet vid försenat resgods

7.9 Resgodsersättning

Enligt alla försäkringarnas försäkringsvillkor ersätter försäkringen vid förlust eller skada av sedvanligt resgods som den försäkrade tagit med sig på resa upp till försäkringsbeloppet. Skadan eller förlusten skall berott på en plötslig och oförutsedd händelse. Definitionen för sedvanligt resgods avses medföljande bruksföremål. Även eventuella handlingar ersätts från försäkringar och dessa är pass, identitetskort, körkort och fordonsregisterutdrag samt betal-

och automatkort. För handlingarna ersätter försäkringarna kostanden för förnyelse av korten. I första hand skall resgodset alltid repareras om detta är möjligt.

Det finns åldersavdrag vid Aktias, Ålandsbankens och Danske banks försäkringar. Detta innebär att under ett år gammalt resgods i gott skick ersätts anskaffning för motsvarande ny egendom. Medan resgodsen som är över ett år gamla dras 20% åldersavdrag per år från föremålets inköpspris delvis föremålets ålder. Genom detta avgör man resgodsets värde vid tidpunkten för skadan. Ingen åldersavdrag dras från reparationskostnader som bygger på faktura.

Om den försäkrade har anmält samma resgodsskada till flera försäkringsföretag är ersättningsbeloppet sammanlagt högst skadebeloppet minskat med eventuella självrisker.

Aktias försäkring har även ett skärskilt maximibelopp för stulet pass, visum, resehandlingar och utgifter för log i samband med stulet resgods, maximala ersättningsbeloppet är 225 euro. Danske banks reseförsäkring har en skild punkt för stöld av pengar och felanvändning av bank-, kredit och andra betalnings kort. Från denna punkt kan reseförsäkringen lämna ersättning upp till 420 euro.

Alla fyra reseförsäkringarna har samma begränsningar gällande vad som inte anses vara resgods. Det är endast Nordeas försäkring som har en begränsning som de andra försäkringarna inte har och det är att försäkringen inte ersätter datorer eller dess tillbehör, förutom tabletter med pekskärm, så kallade fingerdatorer.

Alla fyra försäkringar har säkerhetsföreskrifter som används för att hindra att skador uppkommer eller minska omfattningen på skador som uppkommit. Om den försäkrade inte har gjort som i säkerhetsföreskrifterna står, kan ersättningen sänkas eller förvägras i sin helhet. Säkerhetsföreskrifterna innebär att man inte får lämna sitt resgods obevakat, föremål som värdets tiger över 350 euro måste vara låst inomhus och i motorfordon får man inte lämna resgodset synligt utan man måste täcka det.

Nordea - 850 euro per försäkrad - 100 euros självrisk	Ålandsbanken -1 500 euro per försäkrad -50 euros självrisk
Maximala ersättningsbelopp vid förlust av resgods och självsiker	
Aktia -1 000 euro per försäkrad 150 euros självrisk	Danske Bank -2 500 euro per försäkrad -50 euros självrisk

Figur 9 Maximala ersättningsbeloppet vid förlust av resgods och självrisker

8 Resultat och utvecklingsförslag

Nordeas, Ålandsbankens, Aktias och Danske banks försäkringar är väldigt lika varandra och har inte stora skillnader när man ser på ersättningsbarheten. Försäkringsvillkoren är även väldigt lik varandra men små skillnader finns. Men som tidigare nämnts, är det omöjligt att i förväg veta när en skada inträffar, och därför väljer många att försäkra sig.

Resultaten från undersökningen visar att konsumenten kan fritt välja vilken försäkring hen tar för att det inte finns stora skillnader mellan försäkringsvillkoren. Det största skillnaderna mellan dessa reseförsäkringar är ersättningsbeloppen samt självriskerna. Delvis behöver konsumenten inte vara rädd för att välja en sämre försäkring. Istället kan konsumenten jämföra korten istället för att jämföra försäkringsvillkoren.

Konsumenten behöver inte heller oroa sig vid byte av försäkring för att försäkringsvillkorens innehåll är väldigt lika i de fyra försäkringsvillkoren. Bankerna vill konkurrera med varandra och därmed är försäkringsvillkoren väldigt lika. Bankerna konkurrerar med varandra vid ersättningsbeloppen samt självrisken när vi ser på försäkringarna.

Försäkringsvillkoren innehåller mycket text och är svårlästa för konsumenter eftersom de innehåller många olika begränsningar och svårtydliga uttryck och ord. Denna undersökning strävade att underlätta konsumentens förståelse över försäkringsvillkor. En möjlighet för utveckling gällande reseförsäkringar är att göra försäkringsvillkoren mer lättlästa så att konsumenter förstår lättare vad som ingår i försäkringen och vilka begränsningar försäkringen har. Uppsatsförfattaren har jobbat i fyra år inom försäkringsbranschen, och läser därmed

dagligen försäkringsvillkor. Detta medför erfarenhet i försäkringsvillkor som ofta uppfattas som svårlästa för konsumenter.

9 Kritisk granskning

Undersökningar skall sträva till hög reliabilitet och validitet. Med validitet avses det som är relevant i sammanhanget medan med reliabilitet avses att mätningar i undersökningar utförs på tillförlitliga sätt.

Undersökningen som genomfördes för detta arbete hade en hög eftersom datan som användes inte ändrades under undersökningen. Försäkringsvillkoren som var giltiga för år 2017 användes delvis i studien. Försäkringsbolagen strävar till att förnya försäkringsvillkor årligen. Eftersom att undersökningen gjordes genom att jämföra de fyra olika försäkringsvillkoren begränsades möjligheten till egen tolkning. En försvagning gällande reabiliteten är att materialet som förnyas årligen. Försäkringsbolag strävar att förnya försäkringsvillkoren varje år och de kan ha skillnader En ytterligare svaghet med undersökningen är att undersökaren har bakgrund inom försäkringsbranschen. Undersökaren läser delvis dagligen två de fyra försäkringsvillkoren som användes i undersökningen

Validiteten i undersökningen var relativt låg. Olika reseförsäkringar kunde ha jämförts i undersökningen, som exempelvis (två) gruppresförsäkringar och (två) reseförsäkringar där försäkringstagaren betalar en försäkringspremie Ifall olika reseförsäkringar skulle ha jämförts i undersökningen, kunde resultaten ha fått högre validitet.

10 Sammanfattning

Målet med detta examensarbete var att undersöka gruppresförsäkringar i kreditkort. Jag har undersökt Nordea, Ålandsbankens, Aktias och Danske banks reseförsäkringar. Nordeas, Ålandsbankens, Aktias och Danske banks reseförsäkringar undersöktes i arbetet, eftersom reseförsäkringar är tillägsprodukter i kreditkort och har därmed ingen försäkringspremie. Alla kort ligger även i samma klass med tanke på kortets årspremie. Detta examensarbete strävade även till att undersöka skillnader mellan de fyra undersökta bankers reseförsäkringar, samt att reda ut ifall försäkringarna ersätter likadants eller finns det skillnader mellan dem.

Reseförsäkringar är en produkt som behövs då man skall åka på en resa antingen i hemlandet eller utomlands. Reseförsäkringen skall ge säkerhet för eventuella skador som kan inträffa

under en resa. Därmed är ämnet viktigt eftersom många reser och därmed köper reseförsäkringar.

En kvalitativ undersökning valdes för detta examensarbete. Materialet för undersökningen var försäkringsvillkoren för år 2017 för de fyra olika reseförsäkringarna. Materialet hittades från företagets hemsida. De sju punkterna i försäkringsvillkoren som jämfördes i undersökningen var: Resesjukdom och reseolycksfall, annullering av resa, avbrott i resa, försenad resa, väntetid för försenat flyg eller annat allmänt kommunikationsmedel, försenat resgodis och resgodisersättning. Undersökningen gjordes genom att läsa alla reseförsäkringsvillkoren och på samma göra en Word tabell av alla villkorspunkten. Detta möjliggjorde att det var lätt att jämföra dessa reseförsäkringar.

Examensarbetet hade fyra kapitel i teoridelen. Dessa fyra kapitel var risker och riskhantering, allmän teori gällande försäkringar, fördjupning i reseförsäkringar och lagstiftning gällande försäkringar.

Resultatet från undersökningen var att de fyra reseförsäkringarna som undersöktes var väldigt lik varandra. Det fanns små skillnader vid vissa punkter men alla fyra försäkringarna hade samma begränsningar gällande försäkringarna. Största skillnaden som kom fram var maximala ersättningsbeloppen samt självriskerna för varje villkorspunkt. Detta möjliggör konsumenten att fritt välja vilket kreditkort när man ser på försäkringsvillkoren.

11 Källförteckning

AIG [Online] // tietoa meistä. - 2017. - <https://www.aig.fi/tietoa-meista>. [använd 28.3.2017]

Aktia [Online] // reseförsäkringsvillkor. - 2016. - https://www.aktia.fi/documents/10552/98600/ACE_VILLKOR_SWE.pdf/c4a02850-a6ff-4117-9072-652eb58b4ca9. [använd 29.3.2017]

Aktia [Online] // Tietoa Aktiasta. - 2014. - <https://www.aktia.com/sv/tietoa-aktiasta>. [använd 6.4.2017]

Chubb [Online] // tietoa Acesta. - 2017. - <https://www.chubbvakuutus.fi/tietoa-acesta>. [använd 6.4.2017]

Danske bank [Online] // om banken. - 2017. - <https://www.danskebank.fi/sv-fi/OmBanken/Ombanken/Faktaombanken/Pages/Faktaombanken.aspx>. [använd 6.4.2017]

Danske bank [Online] // reseförsäkringsvillkor. - 2015. - <https://www.danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Tilit,%20kortit,%20maksaminen/Korttien%20vakuutusehdot/DBFIN03v02MasterCardGoldjaVisaGoldLuottokortinUlkomaanmatkavakFI.pdf>. [använd 29.3.2017]

Finansinspektionen [Online]. - 2012. - http://www.finanssivalvonta.fi/se/Finanskund/Finansiella_tjanster/Forsakingstjanster/Forsakringsavtal/Pages/Default.aspx. [använd 14.3.2017]

Finassiala [Online] // Vakuutusvuosi 2016. - <http://www.finassiala.fi/materiaalit/FK-julkaisu-Vakuutusvuosi-2016.pdf>. [använd 12.6.2017]

Fine [Online] // försäkring- och finansrådgivningen. - 2017. - <https://www.fine.fi/finanssietoa/vakuutukset-ja-vahingot/matkavakuutukset.html>. [använd 14.3.2017]

Forskningsprocessen [Bok] / förf. Olsson Henry och Sörensen Stefan. - Stockholm : Liber, 2001. - första upplaga.

Försäkringsavtalslagen [Online] // Finlex. - 1994. - <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1994/19940543>. [använd 14.3.2017]

Försäkringsbolagslag [Online] // Finlex. - 2008. - <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2008/20080521>. [använd 14.3.2017]

Hallakonsument [Online] // reseguide. - 2015. - <http://www.hallakonsument.se/tips-for-olika-kop/kop-tjanster/resor/reseguide/forsenat-bagage/?isFromPreviousStep=true>. [använd 7.4.2017]

Konsumentskyddslagen [Online] // Finlex. - 1978. - <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1978/19780038>. [använd 14.3.2017]

Nordea [Online] // Nordea Gold reseförsäkringsvillkor. - 2017. - <https://www.nordea.fi/Images/59->

78975/Nordea%20Gold%20resef%C3%B6rs%C3%A4kringsvillkor%201.7.2016.pdf.
[använd 29.3.2017]

Nordea [Online] // var finns våra marknader. - 2017. -
<https://www.nordea.com/sv/om-nordea/var-vi-finns/vara-marknader/>. [använd
30.3.2017]

Riskienhallinta [Bok] / förf. Laurila Pentti J. - Rauma : Vakuutusalan Kustannus Oy,
1981.

Statistikcentralen [Online]. -
http://www.stat.fi/til/smat/2017/13/smat_2017_13_2017-06-07_tie_001_fi.html.
[använd 12.6.2017]

Suomen riskienhallintayhdistys [Online] // Riskienhallinta. - <http://www.pk-rh.fi/index.php?page=riskienhallinta>. [använd 14.3.2017]

Vakuutusoppi [Bok] / förf. Rantala J & Pentikäinen, T. - Helsinki:Finva : [u.n.], 2009.

Vapaaehtoinen henkilövakuutus [Bok] / förf. Jokela T. & Lammi,V. & Lohi, I. &
Silvola, T.. - Helsinki: Finva : [u.n.], 2009.

Yleinen Vakuutusoppi [Bok] / förf. Parviainen Erkki. - Helsinki : [u.n.], 1986.

Ålandsbanken [Online] // reseföräskningsvillkor. - 2017. -
https://www.alandsbanken.fi/uploads/pdf/common/cardinsurance/AIG_reseforsakring_sw.pdf. [använd 29.3.2017]

Ålandsbanken [Online] // företagsberättelse. - 2017. -
<https://www.alandsbanken.fi/sv/om-oss/fakta-om-alandsbanken/foretagsberattelse>. [använd 30.3.2017]

Bilaga 1

	Nordea Gold MasterCard	Ålandsbanken Mastercard	Danske bank Mastercard	Aktia Mastercard
Försäkringens giltighet	– resans kostnader måste vara 75 % betald med Nordea gold Mastercard kortet	-inge krav på att resan skall vara betald med kortet	– resans kostnader måste vara 75 % betald med Danske bank Mastercard kortet	- inge krav på att resan skall vara betald med kortet
Resesjukdom	<p>-utan övre gräns</p> <p>-100 euros självrisk</p> <p>-Sjukdom under resa är en sådan sjukdom som kräver läkarvård och som har börjat under resan eller vars första symptom visat sig under resan, eller som enligt medicinsk erfarenhet anses ha börjat under resan, och för vilken läkarvård inletts under resan eller inom 14 dygn efter att resan avslutats.</p> <p>- För en oväntad försämring av en sjukdom under resa, vilken var känd före resan, ersätts dock under högst 7 dagar</p>	<p>-inrikesresor upp till 250 000 euro</p> <p>-utrikesresor upp till 4 000 000 euro</p> <p>-50 euros självrisk på båda</p> <p>-Sjukdom under resa är en sådan sjukdom som kräver läkarvård och som har börjat under resan eller vars första symptom visat sig under resan, eller som enligt medicinsk erfarenhet anses ha börjat under resan, och för vilken läkarvård inletts under resan eller inom 14 dygn efter att resan avslutats.</p> <p>- För en oväntad försämring av en sjukdom under resa, vilken var känd före resan,</p>	<p>-utan övre gräns</p> <p>- ingen självrisk</p> <p>-Sjukdom under resa är en sådan sjukdom som kräver läkarvård och som har börjat under resan eller vars första symptom visat sig under resan, eller som enligt medicinsk erfarenhet anses ha börjat under resan, och för vilken läkarvård inletts under resan eller inom 14 dygn efter att resan avslutats.</p> <p>- För en oväntad försämring av en sjukdom under resa, vilken var känd före resan, ersätts dock under högst 7 dagar kostnaderna för</p>	<p>-upp till 200 000 euro</p> <p>-ingen självrisk</p> <p>-Sjukdom under resa är en sådan sjukdom som kräver läkarvård och som har börjat under resan eller vars första symptom visat sig under resan, eller som enligt medicinsk erfarenhet anses ha börjat under resan, och för vilken läkarvård inletts under resan eller inom 2 dygn efter att resan avslutats.</p> <p>-För en oväntad försämring av en sjukdom under resa, vilken var känd före resan, ersätts dock under högst 7 dagar</p>

	<p>kostnaderna för nödvändig första hjälp under resan, men inte andra kostnader som nämns i försäkringsvillkoren. Som en oväntad försämring av en sjukdom betraktas inte en sådan försämring, för vilken undersökningarna eller behandlingsåtgärderna inte slutförts före resan.</p>	<p>ersätts dock under högst 7 dagar kostnaderna för nödvändig första hjälp under resan, men inte andra kostnader som nämns i försäkringsvillkoren. Som en oväntad försämring av en sjukdom betraktas inte en sådan försämring, för vilken undersökningarna eller behandlingsåtgärderna inte slutförts före resan.</p>	<p>nödvändig första hjälp under resan, men inte andra kostnader som nämns i försäkringsvillkoren. Som en oväntad försämring av en sjukdom betraktas inte en sådan försämring, för vilken undersökningarna eller behandlingsåtgärderna inte slutförts före resan.</p>	<p>kostnaderna för nödvändig första hjälp under resan, men inte andra kostnader som nämns i försäkringsvillkoren. Som en oväntad försämring av en sjukdom betraktas inte en sådan försämring, för vilken undersökningarna eller behandlingsåtgärderna inte slutförts före resan.</p>
Olycksfall	<p>-Ett reseolycksfall är en plötslig yttre, oväntad händelse med kroppsskada som följd, vilken sker under resan utan den försäkrades förskyllan och för vilken läkarvård har givits inom 14 dygn efter det att olycksfallet inträffade.</p> <p>-ersätter 1 år vårdkostnader från första läkarbesöket</p>	<p>-Ett reseolycksfall är en plötslig yttre, oväntad händelse med kroppsskada som följd, vilken sker under resan utan den försäkrades förskyllan och för vilken läkarvård har givits inom 14 dygn efter det att olycksfallet inträffade.</p> <p>-ersätter 3 år vårdkostnader från första läkarbesöket</p>	<p>-Ett reseolycksfall är en plötslig yttre, oväntad händelse med kroppsskada som följd, vilken sker under resan utan den försäkrades förskyllan och för vilken läkarvård har givits inom 14 dygn efter det att olycksfallet inträffade.</p> <p>-ersätter 3 år vårdkostnader från första läkarbesöket</p>	<p>-Ett reseolycksfall är en plötslig yttre, oväntad händelse med kroppsskada som följd, vilken sker under resan utan den försäkrades förskyllan och för vilken läkarvård har givits inom 14 dygn efter det att olycksfallet inträffade.</p> <p>-ersätter 3 år vårdkostnader från första läkarbesöket</p>