

## Innehåll

1. Parter – Vem har rättigheter och skyldigheter enligt detta försäkringsavtal?.....	1
2. Försäkringsperiod och försäkringsbrev .....	1
3. Vad omfattas av försäkringen?.....	2
3.1 Rådgivning .....	2
3.2 Tvist.....	3
3.4 Ersättning för ekonomisk förlust .....	4
4. Hur använder du försäkringen?.....	4
5. Dina skyldigheter .....	5
6. HELPs rättigheter och skyldigheter .....	5
8. Om vi inte skulle komma överens .....	6
9. Definitioner.....	7
10. Bakgrundsrätt .....	8

## 1. Parter – Vem har rättigheter och skyldigheter enligt detta försäkringsavtal?

Det har ingåtts gruppörsäkringsavtal mellan Telenor Sverige AB (Telenor) och HELP Försäkring Filial (HELP) för kunder hos Telenor.

Försäkringstagare är Telenor. Vardera Telenorkund som tecknat Telenor Säkerhetspaket samt dennes hushåll som det definierats i punkt 9, är försäkrad enligt försäkringsavtalet.

Försäkringen gäller Telenorkund som tecknat Telenor Säkerhetspaket och som är nämnd i försäkringsbrevet samt för dennes hushåll, jfr Försäkringsavtalslagen (FAL) 17 kap 3 §. I det följande benämner vi Telenorkund som tecknat Telenor Säkerhetspaket, samt dennes hushåll, som du/dig. Försäkringspremien betalas av den som ingått avtal om Telenors Säkerhetspaket. Vid tecknande av avtalet inträder automatiskt medlemskap i gruppavtalet. Jfr 17 kap 3 §. Efter tecknandet har du inte möjlighet att säga upp försäkringen, då försäkringen är en obligatorisk del av Telenor Säkerhetspaket, dock upphör försäkringen när tjänsten upphör.

## 2. Försäkringsperiod och försäkringsbrev

Försäkringsperiod för gruppörsäkringen är 12 månader. Försäkringsavtalet förnyas därefter automatiskt. Du har rättigheter i enlighet med gruppörsäkringsavtalet, och försäkringsperioden kan därför bli kortare än 12 månader i de fall Telenor Säkerhetspaket tecknas under försäkringsperioden. Det står Telenor fritt att säga upp eller förnya försäkringen.

Telenor är skyldiga att ge dig information om försäkringen under försäkringstiden, och information vid upphörande, jfr FAL 17 kap 6 och 14 §.

Kunder som tecknat Telenor Säkerhetspaket verifieras av Telenor. Kunderna ska ta emot försäkringsbesked från Telenor.

HELP har rätt att ändra försäkringsvillkoren vid huvudförfallodag.

Försäkringen upphör när ditt avtal avseende Telenor Säkerhetspaket upphör. Vidare kommer försäkringen upphöra när gruppörsäkringsavtalet mellan Telenor och HELP upphör. Försäkringen upphör då en månad efter uppsägningen för samtliga som tecknat Telenor Säkerhetspaket, om inget annat avtalas mellan HELP och Telenor, jfr FAL 17 kap 14 §.

### 3. Vad omfattas av försäkringen?

Försäkringen omfattar rätt till juridisk hjälp när du blir utsatt för ID-stöld, Nätkränkning eller Obehörig transaktion med betalningsinstrument som det definierats i punkt 9. HELP ger dig hjälp med förebyggande åtgärder och rättsskydd om ID-stöld, Nätkränkning eller Obehörig transaktion inträffar, se punkt 3.1 och 3.2. Försäkringen omfattar ditt behov av nödvändigt juristbistånd, såvitt behovet som juristbiståndet ska täcka uppstod under försäkringsperioden. Skadan ska vara anmäld till HELP under försäkringsperioden.

Vidare omfattar försäkringen ersättning för inkomstförlust, behov av psykologhjälp samt ekonomisk förlust som en följd av ID-stöld och Nätkränkning. Beloppsgränser och övriga villkor för ersättning regleras närmare i punkt 3.4.

Du omfattas av försäkringen i egenskap av privatperson, och handlingen/kränkningen ska vara knuten till dig i egenskap av privatperson. Kränkning/handling mot dig i egenskap av deltagare i, eller medlem av, en grupp (av politisk, religiös eller annan inriktning) omfattas inte.

Om det föreligger flera skadelidande som en följd av samma handling/kränkning och de skadelidande har lika – eller väsentligen likartade – intressen, kan HELP uppställa krav på att de skadelidande anlitar samma jurist/advokat. Om det föreligger flera parter på endera sida är HELPs ansvar begränsat till ett försäkringsbelopp. Begränsningen gäller även om flera försäkringsbolag täcker skadan.

Försäkringen omfattar endast ärenden som regleras av svensk rätt och som prövas av svensk domstol.

#### 3.1 Rådgivning

Du har, i de fall det föreligger rättsliga förutsättningar, rätt till upp till 15 timmars juridisk rådgivning per år knutet till följande punkter:

##### ID-stöld, avgränsat till:

Förebyggande åtgärder:

- Information kring hur en ID-stöld sker och vad man kan göra för att förhindra den.

När skadan skett:

- Begränsa omfattningen av ID-stölden och förebygga ekonomisk förlust till följd av skadan.
- Utredda ekonomiska konsekvenser till följd av ID-stölden och omfattningen av dessa.
- Bedöma och vidta åtgärder för att förhindra ytterligare skada och hjälpa till att få ersättning för förlust, inklusive begäran om uttag från bankkonto, ställa frågor och rapportera felaktigheter i bankredovisningar, bestrida felaktiga fordringar och hjälpa till att få bort felaktiga anmärkningar hos nationella kreditinstitut.

##### Nätkränkning, avgränsat till:

Förebyggande åtgärder:

- Förebyggande av kränkning på nätet genom råd om regler om personuppgifter knutna till användning av sociala medier.

När skadan skett:

- Polisanmälan av lagstridig publicering på internet.
- Juridiskt bistånd vid borttagande av publicerat material om det kan ske genom kontakt med den part som lagt ut informationen eller webbplatsen där publiceringen har skett eller genom behandling av ärendet i ordinära tvistlösningsorgan.
- Upphovsrätt till fotografier som lagts upp på nätet, närmare bestämt upphovsrätt till egna bilder och de fall där du avbildats utan att ha lämnat samtycke.
- Hjälp vid kontakter med polismyndighet.
- Hjälp att bedöma rättslig grund för att framställa krav på ersättning för ekonomisk förlust samt kränkingsersättning som uppstått som en direkt följd av skadan.
- Dialog och förhandling med aktuell webbplats vid missbruk av personuppgifter.

### Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument (debet- och kreditkort), avgränsat till:

Förebyggande åtgärder:

- Information kring hur Obehöriga transaktioner från debet- eller kreditkort sker, och vad man kan göra för att minska risken för missbruk.

När skadan skett bistår HELP vid ärenden mot betaltjänstleverantör:

- Begränsa skadans omfattning och förebygga ekonomisk förlust som följd av skadan.
- Fastställa om Obehöriga transaktioner med ekonomisk skada ägt rum samt omfattningen av dessa.
- I de fall betaltjänstleverantör inte har återställt kontot till den ställning som det skulle ha haft om den Obehöriga transaktionen inte hade genomförts. Detta innefattar även de tillfällen då betaltjänstleverantören endast delvis återställt kontot.
- Bistå med anmälan av kontohavarens betaltjänstleverantör till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).
- I de fall ARN lämnar ett positivt beslut, bistå dig i kontakter med betaltjänstleverantören för att beslutet ska efterföljas.
- För det fall betaltjänstleverantören inte efterföljer ARNs beslut, företräda dig i ärendet genom att väcka talan vid allmän domstol.

Detta gäller med undantag för:

- Krav mot annan än betaltjänstleverantör vid Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument.
- Krav på ekonomisk förlust som uppstått i näringsverksamhet.
- Krav på kränkingsersättning knutet till näringsverksamhet.
- Obehörig transaktion med företagsbankkort.
- Tekniskt bistånd för inhämtande av dokumentation och borttagning av innehåll från nätet.
- Straffrättsliga ärenden.
- Immaterialrättsliga ärenden som inte utgör upphovsrätt.
- Tvister mot HELP eller Telenor eller rådgivning i ärenden där det föreligger intresse- motsättningar mellan dig och HELP eller Telenor.
- Ärenden som är knutna till skador som följd av radioaktivitet, kemiska katastrofer eller naturkatastrofer, strejk/lock-out, terrorhandling, krig, revolution/uppror eller motsvarande force majeurehändelser.

### **3.2 Tvist**

Juristbistånd för tvister nämnda i punkt 3.1 ges intill dess ärendet är löst genom förlikning eller har behandlats i ordinarie tvistlösningsorgan/domstol.

Vid tvist omfattas upp till 2 miljoner kronor per försäkringstillfälle enligt punkt 3.1 och för maximalt 2 tvister per kalenderår. Se bestämmelser i punkt 6, HELPs rättigheter och skyldigheter, angående vilka kostnader som omfattas inom maxgränsen.

Tvist anses ha uppkommit då en part helt eller delvis har motsatt sig ett framställt krav, eller när en part avstår från att ta ställning till kravet inom rimlig tid.

### **3.3 Självrisk vid tvist**

För juristbistånd vid tvist utgår en självrisk om 1 500 kronor.

### 3.4 Ersättning för ekonomisk förlust

Utöver rättshjälp enligt punkt 3.1 och 3.2 har du rätt till ekonomisk ersättning enligt nedan vid ID-stöld och Nätkränkning (gäller inte vid Obehöriga transaktioner):

- Inkomstförlust, upp till 15 000 kronor
- Annan ekonomisk förlust, upp till 100 000 kronor
- Psykologhjälp, upp till 15 000 kronor

Försäkringen omfattar bara ekonomisk förlust där du lidit skada i egenskap av privatperson och inte i egenskap av näringsidkare.

Ersättning för förlust inom ramen för försäkringens maxbelopp betalas ut om följande villkor är uppfyllda:

- det föreligger en skada till följd av en ID-stöld eller Nätkränkning enligt definitionen i punkt 9
- det kan dokumenteras att den ekonomiska förlusten är en direkt följd av skadan du blivit utsatt för, samt
- den vållande parten antingen har insett eller borde ha insett att ID-stölden eller Nätkränkningen kunde medföra dig skada och en ekonomisk förlust. Villkoret är uppfyllt om den kränkande informationen är publicerad eller delad av oaktsamhet, men ändå har medfört en ekonomisk förlust för dig.

Ersättning betalas ut efter att storleken på den ekonomiska förlusten fastställts genom exempelvis underlag från arbetsgivare, lönespecifikation, kostnad för psykolog/terapeut (krishjälp) eller annan relevant dokumentation.

Du är skyldig att förebygga och begränsa skadan och den ekonomiska förlusten. För att ersättning för skadan ska utgå ska skadan ha uppkommit under försäkringsperioden. Alla skador som orsakats av samma händelse räknas som ett (1) skadetillfälle och anses ha uppkommit vid den tidpunkt då den första skadan konstaterades.

HELP har rätt att inkludera utbetalda belopp för ekonomisk förlust i eventuella skadeståndsanspråk som framförs till motpart för din räkning. Har HELP utbetalt försäkringsersättning till dig äger HELP rätt att ur eventuellt utdömt skadestånd från motpart erhålla motsvarande belopp.

HELP täcker endast ekonomisk förlust i fall där denna inte ersätts av din arbetsgivare, Försäkringskassan, bank, kortutgivare eller andra aktörer som syftar till att skydda dig mot ekonomisk förlust och/eller bedrägeri.

De belopp som kontohavaren själv svarar för enligt 5a kap 2 § och 3 § 2 st Lag (2010:751) om betaltjänster svarar du för.

## 4. Hur använder du försäkringen?

I de fall du upptäckt att du blivit utsatt för ID-stöld, Nätkränkning eller Obehörig transaktion med betalningsinstrument ska du snarast möjligt ta kontakt med HELP.

E-post [info@helpforsakring.se](mailto:info@helpforsakring.se)  
Telefon 0771-985 200

Om du inte anmäler skada till HELP inom tio (10) år efter du fick kunskap om ID-stölden, Nätkränkningen eller den Obehöriga transaktionen, har du inte rätt till juridiskt bistånd. Om du anmält skadan inom den tid som anges här har du dock alltid sex månader på dig att väcka talan, räknat från den dag HELP meddelat slutligt beslut i frågan.

Skadan ska oavsett anmälas under tiden ditt försäkringsförhållande kvarstår med HELP, jfr punkt 3.

## 5. Dina skyldigheter

Du ska snarast möjligt polisanmäla ID-stölden, Nätkränkningen eller den Obehöriga transaktionen. Anmälan och bekräftelse på mottagen anmälan ska därefter sändas till HELP. Alternativt kan du kontakta HELP för att få juristbistånd med polisanmälan.

Du som har rätt att använda ett debet- eller kreditkort ska använda det i enlighet med kortutgivarens villkor, och ska vidta alla rimliga åtgärder för att skydda din personliga kod. Vid vetskap om att kortet kommer bort eller obehörigen använts ska du anmäla detta till betaltjänstleverantören.

De belopp som kontohavaren själv svarar för enligt 5a kap 2 § och 3 § 2 st Lag (2010:751) om betaltjänster svarar du för.

Du är skyldig att uppträda lojalt och samarbetsvilligt gentemot HELP. Det innebär att alla dokument som du har tillgång till, och som kan ha betydelse för ärendet, utan dröjsmål ska tillhandahållas HELP. Det innebär att du måste tillhandahålla HELP alla handlingar som har, eller kan ha, betydelse för ärendet samt omfattningen av försäkringen samt besvara alla frågor från HELP sanningsenligt och efter bästa förmåga. Du ska omgående och på eget initiativ lämna upplysningar om alla detaljer och förhållanden som kan ha betydelse för ärendet.

Du ansvarar, eventuellt med hjälp av HELPs jurister, för att anmäla till aktuell aktör/kortutgivare/företag/webbplats så snart du upptäckt att personuppgifter såsom kort- och kreditkortsnummer inte längre är säkra.

För det fall du underlåter att besvara frågor från juristen eller på annat sätt inte uppfyller dina förpliktelser i förhållande till dessa försäkringsvillkor kan rätten till juristhjälp enligt denna försäkring reduceras eller bortfalla helt.

## 6. HELPs rättigheter och skyldigheter

HELP ska tillvarata dina rättigheter och bistå i behandlingen av alla krav som uppstått som en följd av ID-stölden, Nätkränkningen eller den Obehöriga transaktionen.

HELP avgör när och vilka åtgärder som ska vidtas i ett ärende inklusive, men inte begränsat till, beslut om huruvida ett ärende ska föras vidare till domstol. Det är också HELP som avgör om och när handläggningen av ett ärende ska avslutas. Ett sådant beslut kan fattas när HELP anser att följderna av ID-stölden, Nätkränkningen eller den Obehöriga transaktionen har begränsats i rimlig grad.

När ett ärende har registrerats hos HELP kontaktas du av en jurist som är specialiserad på det aktuella rättsområdet och som kommer att ansvara för handläggningen av ärendet.

Om du vill anlita en jurist eller advokat utanför HELP, i ett tvistigt ärende, ska du meddela HELP detta snarast, om möjligt i samband med att skadeanmälan görs. Kostnader för jurist som utsetts av dig utgår endast efter uttrycklig ansökan. Kostnader som uppkommit före ansökan omfattas inte. Det står HELP fritt att anlita extern jurist eller advokat.

HELP står inte för juristkostnader som överstiger det belopp som fastställts av domstol i dom eller beslut.

Det är en förutsättning för täckning av kostnader för externt ombud att HELP senast tre (3) månader efter uppdragets avslutande har mottagit en specificerad tidrapport och uppgift över eventuella övriga kostnader knutna till uppdraget. I de fall ett externt ombud har representerat dig i domstol ska tidrapport och uppgift om eventuella övriga kostnader inkomma till HELP senast tre (3) månader efter det att domstolens beslut vunnit laga kraft.

Inom maxgränsen för rättsskydd upp till 2 miljoner kronor, se punkt 3.2, omfattas skäliga och nödvändiga rättegångskostnader efter den timkostnadsnorm som fastställts i förordningen (2009:1237) om timkostnadsnorm inom rättshjälpsområdet. Kostnader som uppkommer innan ansökan om rättsskydd skett omfattas inte.

Handläggs ärendet av HELPs jurister, eller av annan jurist/advokat som utsetts av HELP, täcks dessutom motpartens rättegångskostnader, i de fall det fastställts av domstol i dom eller beslut att du ska ersätta kostnaden under förutsättning att den totala kostnaden inte överstiger 2 miljoner kronor per försäkringstillfälle.

Försäkringen omfattar inte kostnader som uppstått utan HELPs föregående samtycke. HELP har rätt att hålla motparten ansvarig för rättegångskostnader. Sådan ersättning tillfaller HELP och HELP kan begära att ersättning för rättegångskostnader betalas direkt från motparten till HELP.

Försäkringen omfattar inte kostnader som uppstår på grund av byte av jurist eller advokat.

## 7. Information om behandling av personuppgifter – digital kommunikation

Alla uppgifter som HELP mottar i samband med sitt uppdrag behandlas med sekretess. I övrigt hänvisas till HELPs integritetspolicy, [www.helpforsakring.se/integritet](http://www.helpforsakring.se/integritet). Inom ramen för ärendehandläggningen finns behov att kommunicera vissa av de upplysningar som lämnas till HELP till utomstående, till exempel vid användande av sakkunniga och vid annan nödvändig kommunikation för att tillvarata dina intressen. HELP utgår från att de har tillåtelse att lämna nämnda upplysningar. Om inte annat avtalats har HELP rätt att upplysa om ett potentiellt eller redan existerande klientförhållande i samband med intressekonflikter. Du samtycker till att Telenor och HELP kan utbyta uppgifter som är nödvändiga för att administrera försäkringsavtalen.

När du ingår försäkringsavtalet samtycker du till att kommunikation kan ske elektroniskt.

## 8. Om vi inte skulle komma överens

### 8.1 Överprövning

Kontakta först den jurist som handlagt ärendet. Om klagomålet kvarstår därefter kontaktar du HELPs klagomålsansvariga,  
E-post [klagomal@helpforsakring.se](mailto:klagomal@helpforsakring.se)

Om du inte vill acceptera att HELP fattar ett beslut om att avsluta ett ärende eller om att inte föra ett krav vidare, kan du kräva att beslutet överprövas av en oberoende nämnd.

Begäran om omprövning sänds per post eller e-post till:

HELP Försäkring Filial  
Kungsgatan 32  
111 35 Stockholm  
E-post [info@helpforsakring.se](mailto:info@helpforsakring.se)  
Telefon 0771-985 200

Överprövningsnämnden består av tre personer, varav minst en medlem ska ha bakgrund från konsumentorganisation eller från offentlig verksamhet som arbetar med konsumentärenden, och minst en medlem ska ha juridisk kompetens. Nämndbehandlingen sker utan kostnad för dig.

Nämnden avgör om handläggningen av ett ärende ska fortsätta eller avslutas av HELP. Du informeras om utfallet av nämndens prövning. Nämndens ordförande ska avvisa begäran om överprövning som uppenbarligen inte kan vinna framgång.

Om du efter nämndbehandlingen väljer att föra ärendet vidare på egen hand och för egen räkning, och vinner framgång täcks nödvändiga rättegångskostnader. Ersättningen fastställs utefter rättegångsbalkens regler för fastställande av rättegångskostnader.

## 8.2 Allmänna reklamationsnämnden

Du kan också lägga fram ärendet för Allmänna reklamationsnämnden, ARN, eller väcka talan i allmän domstol.

Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm

Telefon 08-508 860 00  
Webb www.arn.se

Upplysningar och vägledning i försäkringsfrågor kan också lämnas av Konsumenternas försäkringsbyrå.

Telefon 08-24 88 91

## 8.3 Nämnden för rättsskyddsfrågor

Nämnden provar på begäran av dig omfattningen av rättsskyddsförsäkring och fråga om ersättningsanspråk inom rättsskyddsförsäkring.

Du kan själv begära prövning hos nämnden via en blankett som finns hos Svensk Försäkrings Nämnder.

Svensk Försäkrings Nämnder, Box 24067, 104 50 Stockholm

Telefon 08-52278720  
Webb www.forsakringsnamnder.se

## 9. Definitioner

**Telenorkund:** Person som är registrerad som kund hos Telenor, oavsett om annan person är registrerad som betalare eller användare av tjänsten.

**Du/dig:** Telenorkund som tecknat Telenor Säkerhetspaket, samt dennes hushåll.

**Hushåll:** Upp till två vuxna som lever i äktenskap, eller stadigvarande bor tillsammans i ett parförhållande, samt hemmaboende barn under 20 år. Hemmaboende barn är barn som har bostadsadress hos dig.

**ID-stöld:** När en person utan behörighet och i vinstsyfte använder din identitet för att öppna ett bankkonto, ansöka om kreditkort eller lån, tillskansa sig varor och tjänster, ansöka om legitimation eller registrera telefon- eller andra abonnemang i ditt namn.

**Nätkränkning:** Kränkande och lagstridig information, som publicerats om dig i öppna och fritt tillgängliga källor på internet när innehållet i informationen har som syfte att vara kränkande för dig. Kränkande och lagstridiga bilder av dig som delats i öppna och stängda forum utan ditt samtycke.

**Kränkande:** Information på internet som till exempel lagts ut utan samtycke och som är hotande, trakasserande, upprepade och liknar mobbning och är olaglig enligt regler om personuppgifter eller den enskildes integritet.

**Öppna och fritt tillgängliga källor:** Nätsidor, forum, bloggar, medier o s v som är öppna eller praktiskt taget öppna för allmänheten. Tillgång till källan är inte begränsat till en krets personer, kräver inte medlemskap, anslutning, eller ställer andra krav för tillgång, som allmänheten generellt inte kan uppfylla.

**Betalningsinstrument:** Personligt debet- eller kreditkort utställt genom avtal mellan kunden och bank/kortutgivare, som kunder använder för betalning/betalningstransaktion.

**Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument:** Alla situationer där det föreligger ekonomisk förlust som beror på Obehörig transaktion (transaktion som genomförs utan samtycke från kortinnehavaren eller någon annan som enligt kortavtalet är behörig att använda kortet) beroende på icke-auktoriserade betalningar eller transaktioner från ditt personliga debet- eller kreditkort inklusive uttag från bankomat, betalning i butik eller vid näthandel.

**Inkomstförlust:** Ekonomisk förlust som uppkommit på grund av att du tvingats vara ledig från ditt arbete på grund av skadan under förutsättning att arbetsgivare eller försäkringskassa utbetalat ersättning under den aktuella perioden.

**Annan ekonomisk förlust:** Ekonomisk förlust till följd av skadan som inte avser inkomstförlust.

**Psykologhjälp:** Ditt behov av professionell psykologisk hjälp efter att ha drabbats av ID-stöld eller Nätkränkning.

**Skadevållare:** Den person som begått ID-stöld eller som publicerat kränkande information om dig på internet eller gjort en Obehörig transaktion med ditt personliga betalningsinstrument så som de definierats i punkt 9.

**Skada:** Händelse där du blivit utsatt för ID-stöld, Nätkränkning eller Obehörig transaktion med betalningsinstrument.

## 10. Bakgrundsrätt

Försäkringsavtalet består av försäkringsbevis och försäkringsvillkor, samt bestämmelser som följer av Försäkringsavtalslagen (2005:104) och övrig relevant lagstiftning.