

## **ID-stödförsäkring och WebHELP**

### **Juristförsäkring för kunder med SkimSafe Online Familj och Duo**

Försäkringsvillkor per 2020-08-30

#### **Innehåll**

<b>1. Parter – vem har rättigheter och skyldigheter enligt detta försäkringsavtal</b>	<b>2</b>
<b>2. Försäkringsperiod och försäkringsbevis</b>	<b>2</b>
<b>3. Vad omfattas av försäkringen?</b>	<b>2</b>
<b>3.1 Tvist</b>	<b>3</b>
<b>3.2 Självrisk vid tvist</b>	<b>4</b>
<b>4. Hur använder Medlemmen försäkringen?</b>	<b>4</b>
<b>5. Medlemmens skyldigheter</b>	<b>5</b>
<b>6. HELPs skyldigheter</b>	<b>5</b>
<b>7. Information om behandling av personuppgifter – digital kommunikation</b>	<b>6</b>
<b>8. Om vi inte skulle komma överens</b>	<b>6</b>
<b>10. Bakgrundsrätt</b>	<b>7</b>

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

Det har ingåtts kollektivt grupp-försäkringsavtal mellan SkimSafe AB (SkimSafe) och HELP Försäkring Filial (HELP) för juridiska ägare av tjänsten SkimSafe Online.

Grupp-företrädare är SkimSafe. Medlem, och försäkrad enligt försäkringsavtalet, är innehavare av SkimSafe Online som är nämnd i SkimSafes orderbekräftelse, samt dennes hushåll som det definierats i punkten 9. Nedan betecknas den juridiska ägaren som "Medlem".

Försäkringen gäller för den som har giltigt och löpande SkimSafe Onlineavtal och är nämnd i SkimSafes orderbekräftelse, samt dennes hushåll, jfr Försäkringsavtalslagen ("FAL") 17 kap 3 § avseende Grupsakförsäkring.

Försäkringspremien betalas av SkimSafe. Vid tecknande av SkimSafe Online inträder automatiskt medlemskap i det kollektiva försäkringsavtalet. Jfr FAL 17 kap 3 §. Medlemskapet avslutas när SkimSafe Online upphör.

## 2. Försäkringsperiod och försäkringsbevis

Försäkringen följer avtalstiden för tjänsten SkimSafe Online och förnyas automatiskt vid förnyelse av SkimSafe Online så länge Medlemmen har denna tjänst och försäkringen inte dessförinnan har sagts upp av SkimSafe eller HELP. Avtalstid för SkimSafe Online och därmed även försäkringen framgår av SkimSafes orderbekräftelse.

SkimSafe är skyldiga att ge Medlemmarna information om försäkringen under försäkringstiden, och information vid upphörande. Jfr FAL 17 kap 6 och 14 §.

Förteckning över medlemmar överförs till HELP av SkimSafe i händelse av skada, och medlemmarna skall mottaga orderbekräftelse från SkimSafe.

HELP har rätt att ändra försäkringsvillkoren i samband med förnyelse enligt ovan.

Försäkringen upphör när Medlemmens avtal om SkimSafe Online upphör. Vidare kommer försäkringen upphöra när samarbetsavtalet mellan SkimSafe och HELP upphör. Försäkringen upphör då för samtliga medlemmar en månad efter uppsägningen om inget annat avtalas mellan HELP och SkimSafe. Jfr FAL 17 kap 14 §.

## 3. Vad omfattas av försäkringen?

Försäkringen omfattar rätt till 15 timmars juridisk assistans per kalenderår samt rättsskydd vid tvist enligt punkten 3.1 när medlemmen blir utsatt för ID-stöld, Obehöriga transaktioner med bankkort och/eller Nätkränkning enligt definitionen i punkt 9. HELP ger Medlemmen hjälp med förebyggande åtgärder och rättsskydd om ID-stöld, Obehöriga transaktioner med bankkort eller Nätkränkning inträffar.

Försäkringen omfattar Medlemmens behov av nödvändigt juristbistånd, såvitt behovet av juristbistånd uppstod under försäkringsperioden. Skadan ska vara anmäld till HELP eller SkimSafe under försäkringsperioden.

Medlemmen omfattas av försäkringen i egenskap av privatperson, och handlingen/kränkningen skall vara knuten till denne i egenskap av privatperson. Kränkning/handling mot Medlemmen 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 Tvist**

Medlemmen har rätt till juristbistånd för tvister nämnda i denna punkt intill dess ärendet är löst genom förlikning eller har behandlats i ordinarie tvistlösningsorgan/domstol.

Vid tvist omfattas upp till 2 miljoner kronor per försäkringstillfälle, och för maximalt 2 tvister per kalenderår. Se bestämmelserna i punkt 6, HELPs skyldigheter och rättigheter, 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.

#### **ID-stöld, avgränsat till:**

- 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 genom att 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.

#### **Obehörig transaktion med bankkort, avgränsat till:**

- De tillfällen då kontohavarens 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 medlemmen med att få ärendet omprövat hos betaltjänstleverantören.
- Bistå medlemmen med anmälan av kontohavarens betaltjänstleverantör till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).
- I de fall ARN lämnar ett för medlemmen positivt beslut, bistå medlemmen i kontakter med betaltjänstleverantören för att beslutet skall efterföljas.
- För det fall betaltjänstleverantören inte efterföljer ARNs beslut, företräda medlemmen i ärendet genom att väcka talan vid allmän domstol.

#### **Nätkränkning, avgränsat till:**

- Polisanmälan av lagstridig publicering på internet.
- Juridiskt bistånd vid borttagande av publicerad information/bild, i de fall det kan ske genom dialog med den part som lagt ut informationen/bilden, nätsidan där publiceringen skett eller domstols beslut eller dom.

- Upphovsrätt till fotografier som lagts upp på nätet, närmare bestämt upphovsrätt till egna bilder och de fall där den försäkrade avbildas 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.

Försäkringen gäller nätpublicering på språken svenska och engelska.

#### **Ovanstående gäller med undantag för:**

- Krav på ekonomisk förlust som uppstått i den försäkrades näringsverksamhet.
- Då Medlemmen själv lämnat ut koder, Bank ID eller annat som möjliggjort ID-stölden eller den obehöriga transaktionen
- Krav på kränkingsersättning knutet till den försäkrades näringsverksamhet.
- Tekniskt bistånd för inhämtande av dokumentation och borttagning av innehåll från nätet.,
- Straffrättsliga frågor, dessa hanteras istället av polismyndighet och åklagare
- Immaterialrättsliga frågor som inte utgör upphovsrätt.
- Tvister mot HELP eller SkimSafe eller rådgivning i ärenden där det föreligger intressemotsättningar mellan Medlemmen och HELP eller SkimSafe.
- 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 Självrisk vid tvist**

Det utgår ingen självrisk i försäkringen.

## **4. Hur använder Medlemmen försäkringen?**

I de fall Medlemmen upptäckt att hen blivit utsatt för ID-stöld, Obehörig transaktion med bankkort eller Nätkränkning ska medlemmen snarast möjligt ta kontakt med Skimsafe för inledande handläggning. Rätten till juridisk assistans från HELP inträder sedan Skimsafe efter inledande handläggning lämnat över ärendet till HELP för vidare handläggning.

Kontaktinformation till SkimSafe:  
E-post: [info@skimsafe.se](mailto:info@skimsafe.se)  
Telefon: 08-15 51 53

Kontaktinformation till HELP:  
E-post: [info@helpforsikring.se](mailto:info@helpforsikring.se)  
Telefon: 0771-985 200

Om Medlemmen inte anmäler till HELP eller Skimsafe inom tio (10) år efter att hen fick kunskap om ID-stölden, Obehörig transaktion med bankkort eller kränkande publicering, har den försäkrade inte rätt till juridiskt bistånd. Skadan måste oavsett anmälas under tiden medlemmens försäkringsförhållande kvarstår med HELP, jfr punkt 3.

## 5. Medlemmens skyldigheter

Medlemmen skall snarast anmäla ID-stöld, Obehörig transaktion med bankkort eller Nätkränkning till Skimsafe för inledande handläggning. Om Skimsafe gör bedömningen att ärendet skall överlämnas till till HELP för vidare handläggning kommer HELP kontakta medlemmen.

Medlemmen är skyldig att uppträda lojalt och samarbetsvilligt gentemot HELP. Det innebär att alla dokument som medlemmen har tillgång till, och som kan ha betydelse för ärendet, utan dröjsmål ska tillhandahållas HELP. Det innebär att medlemmen måste tillhandahålla HELP alla handlingar som har eller kan ha betydelse för ärendet samt omfattningen av dennes försäkring samt besvara alla frågor från HELP sanningsenligt och efter bästa förmåga. Medlemmen skall omgående och på eget initiativ lämna upplysningar om alla detaljer och förhållanden som kan ha betydelse för ärendet. Medlemmen ansvarar, med hjälp av SkimSafe, för att anmäla till aktuell aktör/kortutgivare/företag/webbplats så snart den upptäckt att personuppgifter såsom kort- och kreditkortsnummer ej längre är säkra.

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

## 6. HELPs skyldigheter

HELP skall tillvarata Medlemmens rättigheter och bistå i behandlingen av alla krav som uppstått som en följd av ID-stöld, obehörig transaktion med bankkort eller nätkränkning.

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

När ett ärende har registrerats blir Medlemmen kontaktad av en jurist som är specialiserad på det aktuella rättsområdet och som kommer ansvara för handläggningen av ärendet.

Om Medlemmen vill anlita en jurist eller advokat utanför HELP kan Medlemmen meddela HELP detta snarast, om möjligt i samband med att skadeanmälan görs. Kostnader för jurist som utsetts av den försäkrade utgår endast efter uttrycklig ansökan från den försäkrade. 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 den försäkrade 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 punkten 3.2, omfattas Medlemmens skäligen 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 den försäkrade ska ersätta kostnaden under förutsättning att den totala kostnaden inte överstiger 1 miljon 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](http://www.helpforsakring.se)). Inom ramen för ärendehandläggningen kan det finnas behov att dela vissa av de upplysningar som Medlemmen lämnar till HELP med utomstående, till exempel vid användande av sakkunniga och vid annan nödvändig kommunikation för att tillvarata Medlemmens intressen. HELP utgår från att de har Medlemmens 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. Medlemmen samtycker till att SkimSafe och HELP kan utbyta uppgifter som är nödvändiga för att administrera försäkringsavtalen.

Medlemmen samtycker vid ingående av försäkringsavtalet till att kommunikation kan ske elektroniskt.

## **8. Om vi inte skulle komma överens**

### **8.1 HELPs överprövningsnämnd**

Om Medlemmen inte vill acceptera ett beslut om att avsluta ett ärende eller om att inte föra ett krav vidare, kan Medlemmen kräva att beslutet överprövas av HELPs oberoende nämnd.

Begäran om omprövning sänds per post eller e-post till:  
HELP Försäkring Filial  
Magnus Ladulåsgatan 63B  
118 27 Stockholm

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

Nämnden 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 skall ha juridisk kompetens. Nämndbehandlingen sker utan kostnad för Medlemmen.

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

Om Medlemmen 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

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

Kontaktuppgifter till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) är:

Adress: Box 174, 101 23 Stockholm

Telefon: 08-508 860 00

Upplysningar och vägledning i försäkringsfrågor kan också lämnas av Konsumenternas försäkringsbyrå. Telefon: 0200-22 58 00.

## 9. Definitioner

- ID-stöld:** Varje situation där en person utan behörighet och i vinstsyfte använder den försäkrades identitet för att t. ex. öppna ett bankkonto, ansöka om kreditkort eller lån, tillskansa sig tillgångar och tjänster, ansöka om legitimation eller registrera telefon- eller andra abonnemang i den försäkrades namn.
- Nätkränkning:** Kränkande och lagstridig information som publicerats om medlemmen i öppna och fritt tillgängliga forum på internet när innehållet i informationen har som syfte att vara kränkande för den försäkrade. Kränkande och lagstridiga bilder av medlemmen som delats i öppna och stängda forum utan medlemmens samtycke.
- Obehörig transaktion med bankkort:**  
En transaktion som genomförs utan samtycke från kontohavaren, eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontot, där kontokort eller kreditkort använts för att genomföra den obehöriga transaktionen.
- Kränkande:** Information på internet som till exempel lagts ut utan samtycke och som är hotande, trakasserande, upprepad och liknar mobbning eller är olaglig enligt regler om personuppgifter eller den enskildes integritet.
- Hushåll:** Upp till två vuxna som lever i äktenskap eller samboförhållande samt hemmaboende barn under 20 år. Hemmaboende barn är barn som har bostadsadress hos medlemmen.
- Skadevällare:** Den person som begått ID-stöld, Obehörig transaktion med kort eller som publicerat kränkande information om medlemmen på internet
- Skada:** Händelse där medlemmen blivit utsatt för ID-stöld, Obehörig transaktion med kort eller Nätkränkning.

## 10. Bakgrunds rätt

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