

## 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
3.3 Ersättning för ekonomisk förlust .....	3
4. Hur använder du försäkringen?.....	4
5. Dina skyldigheter .....	4
6. HELPs rättigheter och skyldigheter .....	4
7. Information om behandling av personuppgifter – digital kommunikation .....	5
8. Om vi inte skulle komma överens .....	5
8.1 Överprövning .....	5
8.2 Allmänna reklamationsnämnden .....	6
8.3 Nämnden för rättsskyddsfrågor .....	6
9. Definitioner .....	6
10. Bakgrunds rätt .....	6

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

Det har ingåtts grupp-försäkringsavtal mellan Telenor Sverige AB (Telenor) och försäkringsgivaren HELP Försäkring AS genom HELP Försäkring Filial (HELP) för kunder hos Telenor. Försäkringen är en obligatorisk grupp-försäkring.

Avtal om grupp-försäkring har ingåtts med Telenor. Försäkringen omfattar användare av giltigt, löpande, privat mobilabonnemang hos Telenor där Nätsäker ingår.

I det följande benämner vi försäkrad dvs, användare av giltigt, löpande, privat mobilabonnemang hos Telenor där Nätsäker ingår, som du/dig.

Försäkringspremien ingår som en del i Telenorabonnemanget. Vid tecknande av privat mobilabonnemang hos Telenor inträder automatiskt medlemskap i grupp-försäkringen. Efter tecknandet har du inte möjlighet att säga upp försäkringen, då försäkringen är en obligatorisk del av det privata mobilabonnemanget, dock upphör försäkringen när mobilabonnemanget upphör.

### 2. Försäkringsperiod och försäkringsbrev

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

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

Förteckning över försäkringstagare förs av Telenor. Kunderna ska ta emot försäkringsbesked från Telenor. HELP har rätt att ändra försäkringsvillkoren vid huvudförfallodag.

Försäkringen upphör när ditt privata mobilabonnemang upphör. Vidare kommer försäkringen upphöra när grupp-försäkringsavtalet mellan Telenor och HELP upphör. Försäkringen upphör då en månad efter uppsägningen för samtliga som tecknat privat mobilabonnemang, om inget annat avtalas mellan HELP och Telenor, jfr FAL 17 kap 14 §.

### 3. Vad omfattas av försäkringen?

Försäkringen omfattar rätt till juridisk rådgivning när du misstänker eller har blivit utsatt för Nätkränkning, såsom det definierats i punkt 9. HELP ger dig hjälp med förebyggande åtgärder och rättsskydd om Nätkränkning inträffar, se punkt 3.1 och 3.2. Försäkringen omfattar ditt behov av nödvändigt juristbistånd, såvitt behovet som juristbiståndet ska täcka uppstod under försäkringsperioden.

Vidare omfattar försäkringen ersättning för inkomstförlust och behov av psykologhjälp som en följd av Nätkränkning. Beloppsgränser och övriga villkor för ersättning regleras närmare i punkt 3.3.

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 (1) försäkringsbelopp. Begränsningen gäller även om flera försäkringsbolag täcker skadan.

Försäkringen omfattar endast ärenden som regleras av svensk, norsk och dansk rätt och som prövas av svensk, norsk eller dansk domstol.

#### 3.1 Rådgivning

Du har rätt till upp till 5 timmars juridisk rådgivning per år knutet till följande punkter:

Före skada:

- Förebyggande av kränkning på nätet genom råd om regler om personuppgifter knutna till användning av sociala medier.
- Generella och specifika råd knutet till hur kränkande nätpubliceringar sker och vad man kan göra för att förhindra dem.
- Generella och specifika råd om hur du ska agera om misstanke om Nätkränkning föreligger eller om en handling du själv företagit bidragit till eventuell Nätkränkning.

Efter skada:

- 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 hantering av ärendet i ordinära tvistlösningsorgan.
- Upphovsrätt till fotografier som publicerats på nätet, närmare bestämt upphovsrätt till egna bilder och de fall där du avbildats utan att ha lämnat samtycke.
- Juridiskt bistånd vid kontakter med polismyndighet.
- Juridiskt bistånd att bedöma rättslig grund för att framställa krav på ersättning för ekonomisk förlust som en direkt följd av skadan samt ekonomisk ersättning för kränkning som uppstått som en direkt följd av skadan.
- Dialog och förhandling med aktuell webbplats vid missbruk av personuppgifter.

Detta gäller med undantag för:

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

- 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 200 000 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 Ersättning för ekonomisk förlust

Utöver rättshjälp enligt punkt 3.1 och 3.2 har du rätt till ekonomisk ersättning enligt nedan vid Nätkränkning:

- Inkomstförlust, upp till 5 000 kronor
- Psykologhjälp, upp till 5 000 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 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 Nätkränkningen kunde medföra dig skada och en ekonomisk förlust. Villkoret är uppfyllt om den kränkande informationen är publicerad eller delad av oaksamhet, 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 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.

#### 4. Hur använder du försäkringen?

I de fall du önskar juridisk rådgivning eller upptäckt att du blivit utsatt för Nätkränkning 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 Nätkränkningen 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.

#### 5. Dina skyldigheter

Du ska snarast möjligt polisanmäla Nätkränkningen. Anmälan och bekräftelse på mottagen anmälan ska därefter sändas till HELP. Alternativt kan du kontakta HELP för att få juristbistånd med polisanmälan.

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. Du ska 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.

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 Nätkränkningen.

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 Nätkränkningen 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 200 000 kronor, se punkt 3.2, omfattas 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 du ska ersätta kostnaden under förutsättning att den totala kostnaden inte överstiger 200 000 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  
Magnus Ladulåsgatan 63B, 118 27 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](http://www.arn.se)

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

Telefon 0200-22 58 00

Webb [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)

## 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 08-522 787 20

Webb [www.forsakringsnamnder.se](http://www.forsakringsnamnder.se)

## 9. Definitioner

**Du/dig:** Användare av giltigt, löpande privat mobilabonnemang hos Telenor där Nätsäker ingår, (försäkrad).

**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, upprepad 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.

**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.

**Psykologhjälp:** Ditt behov av professionell psykologisk hjälp efter att ha blivit drabbad av Nätkränkning.

**Skadevållare:** Den person som publicerat kränkande information om dig på internet.

**Skada:** Händelse där du blivit utsatt för Nätkränkning.

## 10. Bakgrundsrätt

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