

ID-tyveriforsikring og WebHELP for kunder av Telia

Forsikringsvilkår av 1. januar 2021

Innholdsfortegnelse

1.	Parter – hvem som har rettigheter og plikter etter denne forsikringsavtalen.....	2
2.	Forsikringsperiode og forsikringsbevis	2
3.	Tidspunkt for rettshjelpsbehov	2
4.	Hva dekkes av forsikringen?.....	2
4.1	Juridisk rådgivning	3
4.2	Advokatbistand ved tvist.....	3
4.3	Egenandel.....	4
4.4	Dekning økonomisk tap	4
4.5	Hva er unntatt fra forsikringen	4
5	Medlemmets plikter.....	5
6	Selskapets plikter.....	5
7	Personvern.....	6
8	Nemndsbehandling	6
9	Definisjoner	7
10	Bakgrunnsrett.....	7

1. Parter – hvem som har rettigheter og plikter etter denne forsikringsavtalen

Det er inngått en forsikringsavtale mellom Telia Norge AS ("Telia" eller "Forsikringstaker") og HELP Forsikring AS ("Selskapet") til fordel for TV- og/eller bredbåndskunder hos Telia.

Forsikringen gjelder for den som har et gyldig og løpende TV- og/eller bredbåndsabonnement hos Telia og har aktivert forsikringsdekningen i Telias kundeportal. I tillegg får tidligere TV- og/eller bredbåndskunder beholde forsikringen ved avslutning av TV- og/eller bredbåndsabonnement. Ovennevnte Telia-kunder betegnes heretter som "Medlemmet". Forsikringen gjelder også for medlemmer av dennes Husstand. Se definisjon av husstand i punkt 9.

TV- og/eller bredbåndskunder som ikke ønsker forsikringsdekningen lar være å aktivere den i kundeportalen. Medlemmer som ikke lenger ønsker forsikringen sier den opp gjennom å deaktivere dekningen i kundeportalen.

Forsikringspremien betales av Telia.

2. Forsikringsperiode og forsikringsbevis

Forsikringen gjelder fra Medlemmet aktiverer forsikringen på Telias kundeportal. Forsikringsperioden er 12 måneder. Forsikringsavtalen vil deretter fornyes automatisk.

Telia plikter å gi Medlemmene informasjon om forsikringen i forsikringstiden, og informasjon ved opphør, jf. Lov om Forsikringsavtaler ("FAL") §§ 9-3 og 9-6, jf. § 9-2 bokstav d.

Fortegnelse over medlemmer føres av Telia, jf. FAL § 9-2 (c), og medlemmene skal motta forsikringsbevis fra Telia.

Selskapet har anledning til å endre forsikringsvilkårene i samsvar med § 9-7, jf. § 3-8 ved hvert hovedforfall.

Kunden kan si opp forsikringen ved å deaktivere denne på Telias kundeportal. Ved oppsigelse løper forsikringen i to kalendermåneder fra oppsigelsesdato.

Forsikringen vil avbrytes dersom Medlemmets kundeforhold hos Telia opphører. Dette med unntak av en fortsatt avtale mellom Telia og Medlemmet. Videre vil forsikringen avbrytes dersom samarbeidsavtalen mellom Telia og Selskapet opphører. Dette ansees å være et "særlig forhold" som gir grunn til å si opp forsikringsavtalen, jf. FAL § 3-7 første ledd. Ved opphør er forsikringsperioden to kalendermåneder fra oppsigelsesdato.

3. Tidspunkt for rettshjelpsbehov

Forsikringen gjelder identitetstyveri og krenkende nettpubliseringer som er oppstått og konstatert i forsikringsperioden. Perioden fremkommer av forsikringsbeviset. Dersom Medlemmet visste eller hadde grunn til tro at identitetstyveri og nettkrenkelsen var i ferd med å skje ved tegning, gjelder ikke forsikringen for dette tilfellet.

4. Hva dekkes av forsikringen?

Forsikringen gir rett til juridisk hjelp knyttet til tilfeller der Medlemmet blir utsatt for identitetstyveri og krenkende nettpubliseringer slik dette er definert i punkt 9. Selskapet gir hjelp til forebygging av ID-tyveri og krenkende nettpubliseringer, samt juridisk bistand hvis identitetstyveri eller en krenkende

nettpublisering inntreffer, se punkt 4.1 og 4.2 nedenfor. Forsikringen gjelder nettpubliseringer på norsk, svensk, dansk eller engelsk språk.

I tillegg dekker forsikringen utbetaling av beløp til Medlemmet for tap av lønnsinntekt, Medlemmets behov for psykologbistand og økonomisk tap som følge av identitetstyveri og krenkende nettpublisering. Beløpsgrenser, krav for og vurdering av utbetaling er nærmere regulert i punkt 4.3.

Forsikringen gjelder bare saker som reguleres av norsk rett, og som har norske domstoler som verneting.

Medlemmet er i alle sammenhenger dekket kun i egenskap av privatperson, og handlingen/krenkelsen må være knyttet til vedkommende som privatperson. Krenkelse/handling mot Medlemmet som deltaker i eller medlem av en gruppe (av politisk, religiøs eller annen motivasjon) er ikke dekket.

Foreligger det flere kravstillere etter den samme handling/krenkelse og kravstillerne har like – eller i det vesentlige likeartede interesser – kan selskapet anmode om at kravstillerne benytter samme advokat. Er det flere kravstillere med like – eller i det vesentlige likeartede interesser – er selskapets ansvar uansett begrenset til én forsikringssum. Begrensningen gjelder også om det er flere selskap som har dekning for forskjellige parter.

4.1 Juridisk rådgivning

Medlemmet har rett til inntil 15 timer juridisk bistand per år innen følgende punkter:

- Informasjonsbrosjyre om identitetstyveri
- Veiledende og forebyggende telefonassistanse
- Råd for å begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av identitetstyveri eller krenkende nettpublisering
- Sammen med Medlemmet, bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk av identitet og bidra til at tap blir erstattet, herunder anmodninger om kontoutdrag, stille spørsmål ved og anmelde uregelmessigheter på kontoutdrag, avvise urettmessige pengekrav og bidra til å fjerne urettmessige anmerkninger i nasjonale kredittvurderingsbaser.
- Politianmeldelse
- Etterforskning hos politiet av mulige straffbare forhold
- Utrede alternativer for sletting av nettpublisering
- Utrede behov for dialog med gjerningsperson ved krenkende nettpublisering
- Vurdering av erstatningskrav for økonomisk tap
- Veiledning under domstolsprosess hvis bistandsadvokat ikke oppnevnes som følge av et erstatningskrav fra Medlemmet

4.2 Advokatbistand ved tvist

Forsikringen dekker advokatbistand for inntil 1 million kroner ved tvist. Medlemmet har krav på advokatbistand i tvister der Medlemmet er part i egenskap av privatperson, men bare i tvister innen følgende områder:

- Tvist mot angivelig kreditor ved urettmessig pengekrav som følge av identitetstyveri
- Krav om tilbakebetaling av midler urettmessig disponert av annen enn Medlemmet som følge av identitetstyveri
- Klage på beslutning om henleggelse av politianmeldelse

- Erstatningskrav for økonomisk tap som følge av krenkende nettpublisering når dette kravet er en del av straffesaken og det ikke er oppnevnt bistandsadvokat.
- Innkreving av erstatningsbeløp hos namsmyndigheter der Medlemmet har fått medhold for kravet i domstolen.

4.3 Egenandel

For ytelse etter punkt 4.2 betales egenandel på kr 4 000.

4.4 Dekning økonomisk tap

I tillegg til rettshjelp etter punkt 4.1 og 4.2 har Medlemmet krav på økonomisk erstatning fra Selskapet innenfor følgende punkter knyttet til identitetstyveri og krenkende nettpubliseringer:

- Tap av lønnsinntekt 15.000 kroner
- Annet økonomisk tap 100.000 kroner
- Psykologbistand 15.000 kroner

Forsikringen dekker bare økonomisk tap der Medlemmet er rammet som privatperson og ikke i egenskap av deltaker i næringsvirksomhet.

Erstatning for tap innenfor dekningsoversiktens beløpsgrenser utbetales såfremt følgende vilkår er oppfylt:

- Det foreligger en skade i form av et identitetstyveri eller en krenkende nettpublisering slik dette er definert i punkt 9,
- Det kan dokumenteres et økonomisk tap som en direkte følge av hendelsen/skaden Medlemmet har blitt utsatt for, samt
- Den krenkende part enten har skjønt eller burde ha skjønt at identitetstyveriet eller den krenkende nettpubliseringen var egnet til å påføre Medlemmet skade og et økonomisk tap. Vilkåret er oppfylt hvis krenkende informasjon er lagt ut eller delt ved et uhell, men likevel er egnet til å påføre Medlemmet et økonomisk tap.

Erstatningsgrunnlaget fastsettes etter det dokumenterte økonomiske tap i form av bekreftelse fra arbeidsgiver, lønsslipp, betalingskrav fra psykolog eller annen dokumentasjon som konstaterer størrelsen på et økonomisk tap for Medlemmet.

Medlemmet plikter å forebygge og begrense skaden og det økonomiske tapet. Skaden må være konstatert i forsikringstiden. Alle skader som skyldes samme begivenhet/hendelse regnes som ett skadetilfelle og henføres til det tidspunkt da første skade ble konstatert.

Selskapet har rett til å inkludere utbetalt beløp for økonomisk tap i et eventuelt erstatningskrav som fremmes på vegne av Medlemmet ovenfor en krenkende part/motpart etter punkt 3.1. Dette slik at den andel av erstatningsbeløpet som skriver seg til utbetaling skjedd fra Selskapet, tilfaller Selskapet dersom en motpart på et senere tidspunkt betaler erstatning til Medlemmet.

Selskapet dekker kun økonomisk tap i tilfeller der dette ikke erstattes av Medlemmets arbeidsgiver, NAV, bank/kortselskap eller andre ordninger som er ment for å beskytte Medlemmet mot økonomisk tap og/eller svindel.

4.5 Hva er unntatt fra forsikringen

- Teknisk bistand til innhenting av dokumentasjon og sletting av innhold på nettet
- Privat straffesak
- Varemerke-, design- og patentrettigheter
- Tvister mot Selskapet, eller saker der det er interessemotsetning mellom Medlemmet og Selskapet
- Saker som har sammenheng med skader som følge av radioaktivitet, kjemiske katastrofer eller naturkatastrofer, terrorhandling, krig, revolusjon/opptøyer eller andre tilsvarende hendelser – herunder tap som har oppstått som følge av misbruk av informasjon som har kommet på avveie under slike hendelser

5 Medlemmets plikter

Dersom Medlemmet oppdager at han/hun er utsatt for identitetstyveri eller krenkende nettpubliseringsplikt, plikter Medlemmet snarest mulig å politianmelde forholdet. Anmeldelsen og bekreftelse på mottatt anmeldelse skal sendes Selskapet snarest mulig. Medlemmet melder krav under forsikringen til:

HELP Forsikring AS
Postboks 1870
0124 Oslo

E-post: post@help.no

Telefon: 22 99 99 99

Dersom Medlemmet ikke melder fra til Selskapet innen ett år etter at han/hun fikk kunnskap om identitetstyveriet, mistes retten til dekning, jf. forsikringsavtaleloven § 8-5.

Medlemmet plikter å fremvise og oppbevare alle saksdokumenter som har eller kan ha betydning for saken samt dekningen under denne forsikringen, besvare alle spørsmål fra Selskapet ærlig og etter beste evne, og på eget tiltak gi opplysninger om alle forhold som har eller kan ha betydning for saken. Medlemmet plikter å melde fra til aktuell institusjon/utsteder/foretak straks man oppdager at personlige opplysninger, herunder kort og kredittkortnummer er på avveie.

Dersom Medlemmet ikke oppfyller sine plikter i henhold til disse forsikringsvilkårene, kan Medlemmet helt eller delvis miste retten til dekning under denne forsikringen.

6 Selskapets plikter

Selskapet skal ivareta Medlemmets rettigheter og bistå med behandlingen av alle krav som har oppstått som følge av identitetstyveriet. Selskapet avgjør til enhver tid hvilke skritt som skal tas i saken, herunder om og eventuelt når saken skal bringes inn for domstolene. Selskapet avgjør om og når saksbehandlingen skal avsluttes. Slik avgjørelse kan treffes når Selskapet finner at følgene av identitetstyveriet er begrenset i rimelig grad.

Etter innmelding av sak vil Medlemmet bli kontaktet av en advokat som har særskilt kompetanse på rettsområdet som saken gjelder, og som vil være ansvarlig for å følge opp saken videre.

Hvis Medlemmet ønsker at saken i stedet skal håndteres av en annen advokat enn Selskapet utpeker skal dette meldes til Selskapet straks, om mulig ved registrering av saken. Medlemmet s rimelige og nødvendige advokatbistand fra annen advokat etter Medlemmets valg, dekkes med en timesats begrenset til den offentlige salærsatsen (jf. Salærforskriften § 2). Selskapet dekker inntil én million per forsikringstilfelle.

Selskapet svarer ikke for advokatkostnader som overstiger godtgjørelse fastsatt av retten. Der saken ved rettslig tvist i rettsapparatet er håndtert for Medlemmet av annen advokat enn Selskapets advokater, plikter Medlemmet etter anmodning fra Selskapet, å begjære at retten fastsetter advokatens godtgjørelse i medhold av tvisteloven § 3-8.

Det er en forutsetning for dekning av kostnader til annen advokat enn Selskapets advokater at Selskapet senest én uke etter oppdragets slutt har mottatt spesifisert timeliste og oppgave over evt. øvrige sakskostnader knyttet til oppdraget. Der slik advokat har representert Medlemmet ved rettslig tvist i rettsapparatet, må slik timeliste og oppgave over evt. øvrige sakskostnader under enhver omstendighet være mottatt av Selskapet senest én uke etter forkynnelsen av sakens avgjørelse i den enkelte instans.

Selskapet svarer ikke for kostnader som er pådratt uten Selskapets forutgående samtykke. Selskapet har rett til å holde motparten ansvarlig for sakskostnadene. Selskapet svarer ikke for kostnader ved Medlemmets bytte av advokat. Slik erstatning tilfaller Selskapet og Selskapet kan kreve sakskostnadene betalt direkte til seg fra motparten.

7 Personvern

Alle opplysninger Selskapet mottar i forbindelse med sitt arbeid behandles fortrolig og er basert på reglene om advokaters taushetsplikt. For øvrig vises det til HELP sin personvernerklæring (www.help.no). Det vil kunne oppstå behov for å kommunisere en del av de opplysninger Medlemmet gir Selskapet til andre, for eksempel ved bruk av sakkyndige og annen nødvendig kommunikasjon for å ivareta Medlemmets interesser. Selskapet legger til grunn at det har Medlemmets tillatelse til formidle slike opplysninger når det etter en interesseavveining anses å være i Medlemmets interesse at dette skjer. Videre legger Selskapet til grunn at det gis anledning til å opplyse om et potensielt eller allerede eksisterende klientforhold for å avklare interessekonflikter i samsvar med Regler for god advokatskikk.

8 Nemndsbehandling

Dersom Medlemmet er uenig i en avgjørelse om å avslutte saksbehandlingen eller ikke forfølge kravet videre, kan vedkommende kreve at avgjørelsen overprøves av Selskapets uavhengige nemnd. Nemnden består av tre personer, hvorav minst ett medlem skal ha bakgrunn fra forbrukerorganisasjon eller fra offentlig virksomhet som arbeider med forbrukersaker, og minst ett medlem skal ha juridisk kompetanse. Nemndsbehandling skjer uten kostnad for klageren. Klagen fremsettes per post eller elektronisk til:

HELP Forsikring AS
Postboks 1870
0124 Oslo

E-post: post@help.no
Telefon: 22 99 99 99

Nemnden avgjør om saksbehandlingen skal fortsette for Selskapets regning eller avsluttes. Medlemmet skal orienteres om utfallet av nemndens behandling. Nemndens formann har anledning til å avvise klager som klart ikke vil føre frem.

Dersom Medlemmet etter nemndsbehandling velger å føre saken videre på egenhånd og for egen kostnad, og vinner frem med sin sak, dekkes nødvendige kostnader. Vurderingen gjøres med bakgrunn i tvistelovens regler om fastsettelse av sakskostnader.

Medlemmet kan også kreve å få legge frem saken for Finansklagenemnda, jf. FAL § 20-1. Dette gjelder alle deler av forsikringsavtalen og forsikringsoppgjøret. Klagebehandling skjer uten kostnad for klageren. Klage fremsettes elektronisk via klageskjema på www.finansklagenemnda.no. Finansklagenemnda kan også kontaktes på telefon 23 13 19 60, og sekretariatet har en veiledningsplikt overfor publikum.

9 Definisjoner

Selskapet: HELP Forsikring AS.

Husstand: Inntil to voksne som lever sammen i ekteskap eller ekteskapslignende forhold, samt hjemmeboende barn under 20 år. Hjemmeboende barn er barn med bostedsadresse hos Medlemmet.

Identitetstyveri: Alle situasjoner hvor en person uberettiget og med vinnings hensikt bruker Medlemmets identitet til å tilegne seg varer og tjenester, åpne en bankkonto, søke om kredittkort eller lån, søke om legitimasjon eller registrere telefon- eller andre abonnement i Medlemmets navn.

Krenkende nettpublisering: Krenkende og lovstridig informasjon, herunder ytringer, som er publisert om Medlemmet i åpne og fritt tilgjengelige kilder på Internett. Krenkende og lovstridige bilder av Medlemmet som er delt i åpne og lukkede kilder uten Medlemmets samtykke.

Krenkende: Informasjon på internett som for eksempel er lagt ut uten nødvendig tillatelse, den er truende, trakasserende, gjentakende og likner mobbing, eller er ulovlig etter regler om personvern og/eller vern om privatlivet.

Åpne og fritt tilgjengelige kilder: Nettsider, forum, blogger, medier osv. som er åpne eller tilnærmet åpne for allmenheten. Tilgang til kilden er ikke begrenset til en krets personer, krever ikke medlemskap, tilhørighet, eller stiller andre kriterier for tilgang, som allmenheten generelt ikke kan oppfylle/etterkomme.

Tap av lønnsinntekt: Økonomisk tap som følge av at Medlemmet må ta fri fra arbeidet sitt på grunn av Skaden, og arbeidsgiver ikke utbetaler lønn for den aktuelle perioden.

Annet økonomisk tap: Økonomisk tap som følge av Skaden som ikke er knyttet til tapte lønnsinntekter.

Psykologbistand: Medlemmets behov for profesjonell psykologisk hjelp etter å ha opplevd identitetstyveri eller en krenkende nettpublisering.

Skadevolder: Person som har begått identitetstyveri, publisert krenkende informasjon om Medlemmet på internett eller misbrukt Medlemmets personlige betalingsinstrument slik dette er definert i punkt 9.

Skade: Hendelse hvor Medlemmet er utsatt for et identitetstyveri og/eller en krenkende nettpublisering eller misbruk av et personlig betalingsinstrument slik det er definert i punkt 9.

10 Bakgrunnsrett

Forsikringsavtalen består av forsikringsbevis og forsikringsvilkår, samt bestemmelsene som følger av Lov av 16. juni 1989 nr 69 om forsikringsavtaler (Forsikringsavtaleloven) og øvrig lovverk.