

Advokatforsikring for kunder med Altibox Trygg

Forsikringsvilkår av 1. juni 2025

Innhold

1. Parter – hvem har rettigheter og plikter etter denne forsikringsavtalen	2
2. Forsikringsperiode og forsikringsbevis	2
3.1 Rådgivning	3
3.2 Tvist.....	6
3.3 Egenandel ved tvist	6
3.4 Dekning økonomisk tap	6
4. Hvordan tar Medlemmet forsikringen i bruk	8
5. Medlemmets plikter.....	8
6. Selskapets plikter.....	9
7. Personvern – Elektronisk kommunikasjon	9
8. Bistand i klagesaker	10
9. Definisjoner	10
10. Bakgrunnsrett.....	12

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

Det er inngått kollektiv forsikringsavtale mellom Lyse Tele AS ("Lyse" eller "Forsikringstaker") og HELP Forsikring AS ("Selskapet") til fordel for kunder hos Lyse.

Forsikringstaker er Lyse Tele AS. Forsikringen gjelder for kunder hos en Altibox-partner som har avtale med Lyse Tele, og er med i den kollektive forsikringsordningen, samt dennes Husstand, jf. Lov om Forsikringsavtaler ("FAL") § 9-2 (a). I det følgende betegnes kunde som «Medlem».

Alternativ 1: Altibox Kundefordel:

Medlemmet betaler ikke for medlemskapet i forsikringen. Forsikringspremien betales av Lyse, jf. FAL § 9-2 (e). Medlemmet trer automatisk inn i den kollektive forsikringsordningen fra det tidspunktet medlemmet oppfyller vilkårene for å motta Altibox Trygg som en kundefordel, jf. FAL § 9-2 (b) .

Medlemmet trer ut av den kollektive forsikringsordningen dersom kundeforholdet hos Lyse sin Altibox-partner opphører eller medlemmet for øvrig ikke oppfyller vilkårene for å ha Altibox Trygg som en kundefordel, jf. FAL § 9-2 annet ledd (c). Medlemmet kan velge å tre ut av den kollektive forsikringsordningen i tilfeller der Altibox Trygg formidles som en kundefordel, jf. FAL § 9-2 annet ledd (b) og (c).

Alternativ 2: Altibox Tilleggstjeneste:

Forsikringspremien betales av Lyse, jf. FAL § 9-2 (e).

Dersom Altibox Trygg tilbys som en Tilleggstjeneste, vil Medlemmet tre inn i den kollektive forsikringsordningen fra det tidspunktet tilleggstjenesten er aktivert på kundeforholdet, jf. FAL § 9-2 (b).

Medlemmet trer ut av den kollektive forsikringsordningen dersom kundeforholdet hos Lyse sin Altibox-partner opphører eller Tilleggstjenesten sies opp, jf. FAL § 9-2 annet ledd bokstav (b) og (c).

2. Forsikringsperiode og forsikringsbevis

Den kollektive forsikringsavtalen trer i kraft 01.05.2025. Deretter fornyes forsikringsavtalen automatisk for perioder på 12 måneder. Medlemmene har rettigheter etter den kollektive forsikringsavtalen, og forsikringsperioden kan derfor bli kortere enn 12 måneder dersom Medlemmet blir medlem av forsikringen i forsikringsperioden. Lyse står fritt til å si opp eller fornye forsikringen.

Lyse plikter å gi Medlemmene informasjon om forsikringen i forsikringstiden, og informasjon ved opphør, jf. FAL §§ 9-2 (f), 9-3, 9-6 og 9-7, jf. § 9-2 (d).

Fortegnelse over Medlemmer føres av Lyse, jf. FAL § 9-2 (d), og Medlemmene skal motta forsikringsbevis og de vilkår som gjelder for forsikringen fra Lyse, jf. FAL § 9-4.

Informasjon og meldinger som skal gis til Medlemmet fra Lyse vil gis ved hjelp av elektroniske kommunikasjonsmetoder (e-post eller SMS).

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

Forsikringen vil sies opp dersom Medlemmet sier opp Altibox Trygg, se punkt 1, jf. FAL § 9-2 (g). Videre vil forsikringen sies opp dersom samarbeidsavtalen mellom Lyse 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 én (1) kalendermåned fra oppsigelsesdato.

3. Hva dekkes av forsikringen

Forsikringen gir rett til juridisk hjelp knyttet til tilfeller der Medlemmet blir utsatt for identitetstyveri, krenkende nettpubliserings, misbruk av betalingsinstrument eller har behov for advokathjelp i forbindelse med et privatkjøp eller forbrukerkjøp, slik dette er definert under og i punkt 9. Selskapet gir hjelp til forebyggende rådgivning og advokatbistand, se punkt 3.1 og 3.2 nedenfor.

Forsikringen dekker Medlemmets behov for nødvendig advokatbistand, såfremt rettshjelpsbehovet som advokatbistanden skal avhjelpe oppsto i forsikringsperioden. Skadetilfelle må være meldt i forsikringsperioden ("claims made").

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 nettpubliserings, samt utbetaling dersom en vare ikke kommer frem etter forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende eller privatkjøp av brukte varer via fjernsalg (ikke ved misbruk av betalingsinstrument). Beløpsgrenser, krav for og vurdering av utbetaling er nærmere regulert i punkt 3.4.

Medlemmet er dekket i egenskap av privatperson. Forsikringen dekker kun kjøp foretatt av privatpersoner til privat bruk. Handlingen/krenkelsen/misbruket av betalingsinstrument 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.

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

3.1 Rådgivning

Medlemmet har, i de tilfeller hvor det foreligger rettslig grunnlag, rett til inntil 30 timer advokatbistand per år knyttet til følgende punkter:

- **Identitetstyveri, avgrenset til:**
 - Informasjon om hvordan identitetstyveri skjer, og hva man kan gjøre for å forhindre det.
 - Begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av Skaden.
 - Fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse.
 - Bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk 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.
- **Misbruk av betalingsinstrument (debet- og kredittkort), avgrenset til:**
 - Informasjon om hvordan misbruk av debet- og kredittkort skjer, og hva man kan gjøre for å redusere sannsynligheten for misbruk.

- Etter Skaden bistår HELP med sak mot finansinstitusjoner eller lignende institusjoner iht. finansavtaleloven:
 - Begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av Skaden.
 - Fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse.
 - Bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk og bidra til å forsøke å få erstattet tap, herunder anmodninger om kontoutdrag, stille spørsmål ved og anmelde uregelmessigheter på kontoutdrag, bidra til å fjerne urettmessige anmerkninger i nasjonale kredittvurderingsbaser,
 - Bistå med klage til Finansklagenemnda, og rettslig behandling i domstolen.

- **Svindel knyttet til person- eller kortopplysninger**

Forsikringen dekker svindel, begrenset til tilfeller hvor Medlemmet har blitt lurt/forledet til å utlevere person- eller kortopplysninger som kan brukes til økonomisk vinning for den som mottok opplysningene ved for eksempel:

- Smishing
 - Phishing
 - Spoofing
 - Vishing
- Før Skaden:
 - Generelle og spesifikke råd knyttet til hvordan svindel skjer og hva man kan gjøre for å forhindre det
 - Generelle og spesifikke råd om hvordan man forholder seg dersom man har mistanke om at man er utsatt for svindel, eller om en handling man selv har gjort har bidratt til dette
 - Etter Skaden:
 - Begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av Skaden
 - Fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse
 - Bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk 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
 - Bistå med klage til Finansklagenemnda i sak mot finansinstitusjoner eller lignende institusjoner iht. finansavtaleloven, og rettslig behandling i domstolen.
 - Politianmeldelse av svindel
 - Etterforskning av Skaden hos politiet
 - Så langt det er mulig bistå med økonomisk tap oppstått som direkte følge av Skaden, samt tap av ikke-økonomisk art (oppreisning), nærmere bestemt:
 - Vurdere hvorvidt det er rettslig grunnlag for å fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder slik dette er definert i punkt 9.
 - Fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder der det er rettslig grunnlag for slikt erstatningskrav

Forbrukerkjøp og private kjøp, avgrenset til:

- Tilgang på digital kjøpskontrakt på HELPs kundeportal «Min side» (Medlemmet må kontakte HELP for å få tilgang til kundeportalen)
- Rådgivning i forkant av kjøp

- Forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg, herunder juridisk bistand knyttet til reklamasjoner ved kjøpet, forsinkelse ved levering og mangelsspørsmål
- Bruktkjøp mellom private personer over nett
- Ovennevnte gjelder forutsatt av kjøpsavtalen er inngått mens Medlemmet er omfattet av forsikringsavtalen og at tvistesummen er over kr. 3 000.
- **Krenkende nettpubliserings:**
 - Medlemmet har, i de tilfeller hvor det foreligger rettslig grunnlag, rett til inntil 5 timer advokatbistand per år knyttet til krenkende nettpubliserings, avgrenset til:
 - Forebygge krenkelser på nettet, herunder råd om personvernregler knyttet til bruk av sosiale medier.
 - Politianmeldelse av lovstridig publisering på internett.
 - Sletting av publisert informasjon/bilde, dersom dette kan oppnås ved dialog med part som har lagt ut informasjon/bilde, nettsted der publiseringen har skjedd, eller ved behandling av sak gjennom ordinære tvisteløsningsorganer
 - Opphavsrett til fotografier som har blitt publisert på internett, nærmere bestemt opphavsrett til egne bilder og tilfeller der Medlemmet er avbildet uten å ha avgitt samtykke.
 - Etterforskning av Skaden hos politiet.
 - Økonomisk tap oppstått som direkte følge av Skaden, samt tap av ikke-økonomisk art (oppreisning), nærmere bestemt:
 - Vurdere hvorvidt det er rettslig grunnlag for å fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder slik dette er definert i punkt 9.
 - Fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder der det er rettslig grunnlag for slikt erstatningskrav.
 - Dialog og forhandlinger med nettsted ved misbruk av personopplysninger.

Dette gjelder med unntak av:

- Kjøp av brukte varer
- Kjøp av bil, båt MC og caravan (ny og brukt)
- Auksjonskjøp
- Kjøp av tjenester
- Kjøpsrettslige krav mot annen kredittgiver enn selger, jf. finansavtaleloven § 54 b
- Krav om økonomisk tap oppstått som følge av Medlemmets verv, yrkes- eller næringsforhold
- Krav om oppreisning knyttet til Medlemmet som næringsdrivende
- Misbruk av Medlemmets bedriftskort (debet- eller kredittkort), også kjent som Corporate Card
- Teknisk bistand til innhenting av dokumentasjon og teknisk bistand til sletting av innhold på nettet
- Privat straffesak
- Varemerke-, design- og patentrettigheter
- Tvister mot Selskapet, Forsikringstaker, Forsikringstaker sine nærstående eller Forsikringstaker sine underleverandører
- Rådgivning i saker der det er interessekonflikt mellom Medlemmet og Selskapet eller Forsikringstaker, Forsikringstaker sine nærstående eller Forsikringstaker sine underleverandører.
- Saker som har sammenheng med skader som følge av radioaktivitet, kjemiske katastrofer eller naturkatastrofer, streik/lock-out, terrorhandling, krig, revolusjon/opptøyer eller tilsvarende force majeure hendelser

3.2 Tvist

Advokatbistand for tvister vedrørende tilfeller som nevnt i punkt 3.1 gis frem til saken er løst ved forlik eller behandlet i de ordinære tvisteløsningsorganer.

Ved tvist dekkes inntil 3 millioner kroner per forsikringstilfelle etter punkt 3.2 første avsnitt, og maksimalt 2 tvister per Medlem per kalenderår. For tvister knyttet til krenkende nettpubliseringer dekkes inntil 200.000 kroner per forsikringstilfelle etter punkt 3.2 første avsnitt, og maksimalt 2 tvister per Medlem per kalenderår. Se bestemmelser i punkt 6, Selskapets plikter og rettigheter, om hvilke sakskostnader som dekkes innenfor maksimalgrensen.

Det er oppstått tvist dersom et fremsatt krav er bestridt eller en motpart unnlater å ta stilling til et krav innen rimelig tid.

3.3 Egenandel ved tvist

For advokatbistand i tvister som omhandler kjøpsrett påløper en egenandel på 500,-.

3.4 Dekning økonomisk tap

Dekning mot feilkjøp av (eller i) apper

Har Medlemmet barn som har gjort kjøp ved en feil, eller uten tillatelse kan Medlemmet få utbetalt opptil kr. 3 000.

Forsikringen dekker kjøp i app via Apple ID/App store eller Android Market/Google Play gjort av barn i husstanden, uten godkjenning fra Medlem/ektefelle/samboer.

Dekningen omfatter barn i husstanden under 10 år, og max. 3 utbetalinger per år per barn.

Identitetstyveri og krenkende nettpubliseringer

I tillegg til rettshjelp etter punkt 3.1 og 3.2 har Medlemmet krav på økonomisk erstatning fra Selskapet innenfor følgende punkter:

For identitetstyveri:

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

For svindel/misbruk av betalingsinstrument:

- Psykologbistand 15.000 kroner

For krenkende nettpubliseringer:

- Psykologbistand 5.000 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, svindel/misbruk av betalingsinstrument 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,
- 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.

Forbrukerkjøp og private kjøp

Forsikringen dekker økonomisk erstatning knyttet til forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg og bruktkjøp mellom private personer over nett, der varen ikke kommer frem innen 90 dager, begrenset til:

- Økonomisk tap Kjøpesum mellom 500 og 10.000 kroner

Forsikringen dekker forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg i alle land.

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

- Medlemmet har foretatt et kjøp som definert i punkt 3.1, jf. punkt 9
- Det kan dokumenteres et økonomisk tap
- Medlemmet kan dokumentere at varen ikke har kommet frem i løpet av 90 dager
- Medlemmet kan fremlegge dokumentasjon på minimum to purringer, jf. FAL § 13-12

Medlemmet har rett til to utbetalinger per år.

Dersom varen skulle komme etter utbetaling av økonomisk erstatning må Medlemmet umiddelbart ta kontakt med Selskapet.

Generelle vilkår for erstatning

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.

Egenandel etter finansavtaleloven § 35 dekkes av Medlemmet.

4. Hvordan tar Medlemmet forsikringen i bruk

Dersom Medlemmet oppdager at han/hun er utsatt for identitetstyveri, krenkende nettpublisering, misbruk av betalingsinstrument eller har behov for bistand i forbindelse med et forbrukerkjøp må Medlemmet snarest mulig ta kontakt med Selskapet:

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 skaden, mistes retten til dekning, jf. forsikringsavtaleloven § 8-5. Krav må uansett meldes innen utløpet av Medlemmets forsikringsforhold med Selskapet, jf. punkt 3.

5. Medlemmets plikter

Medlemmet plikter å opptre lojalt overfor Selskapet, herunder oversende til Selskapet alle relevante dokumenter vedkommende har tilgang til, og som kan ha betydning for saken og dekningen under denne forsikringen. Videre er det en forutsetning at alle spørsmål fra advokaten besvares ærlig og etter beste evne. Medlemmet skal på eget tiltak straks gi opplysninger om alle forhold som kan ha betydning for saken, og skal stille seg til disposisjon, vise frem gjenstander og dokumenter etc. i den grad saken krever det. Medlemmet plikter å informere om andre relevante forsikringsordninger vedkommende måtte være berettiget til.

Medlemmet må snarest mulig politianmelde identitetstyveriet, nettkrenkelsen eller misbruk av betalingsinstrumentet. Anmeldelsen og bekreftelse på mottatt anmeldelse skal deretter sendes Selskapet. Alternativt kan Medlemmet kontakte Selskapet for å få advokatbistand til å politianmelde forholdet.

Medlemmet må sørge for, eventuelt med Selskapets bistand, å melde fra til aktuell institusjon/utsteder/foretak/nettsted straks man oppdager at personlige opplysninger, herunder kort og kredittkortnummer er på avveie.

Et Medlem som har rett til å bruke et debet- eller kredittkort skal bruke det i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk, og skal herunder ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet (debet-/kredittkortet) så snart instrumentet er mottatt. I tillegg skal Medlemmet uten ugrunnet opphold underrette bank eller kortutsteder, eller den institusjonen har oppgitt, dersom Medlemmet blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, eller på uautorisert bruk.

Medlemmet kan holdes ansvarlig for egenandel/kostander i forbindelse med misbruk av personlig betalingsinstrument, jf. finansavtaleloven § 35.

Dersom Medlemmet over tid unnlater å besvare henvendelser fra advokaten eller på annen måte ikke oppfyller sine plikter i henhold til FAL § 8-1 første ledd og forsikringsvilkårene, vil saken stilles i bero til Medlemmet innhenter og fremlegger nødvendige opplysninger. Selskapet har intet ansvar for eventuelt rettstap for Medlemmet som oppstår som følge av at saken er stilt i bero.

Dersom Medlemmet ikke oppfyller sine plikter i henhold til FAL § 8-1 andre til fjerde ledd og forsikringsvilkårene, kan Medlemmet miste retten til dekning under denne forsikringen.

Av hensyn til reglene om hvitvasking plikter Medlemmet alltid å bekrefte sin identitet til HELP gjennom pålogging på HELP sin "Min Side" eller annen betryggende legitimasjonskontroll. Dersom pålogging ikke skjer, vil forsikringssaken bli avsluttet.

6. Selskapets plikter

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

Etter innmelding av sak vil Medlemmet bli kontaktet av en advokat i HELP 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 etter Medlemmets eget valg, meldes dette til Selskapet straks, om mulig ved registrering av saken. Medlemmets rimelige og nødvendige advokatbistand fra annen advokat etter Medlemmets valg, dekkes kun etter forespørsel fra Medlemmet.

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 tre måneder 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 eventuelt øvrige sakskostnader under enhver omstendighet være mottatt av Selskapet senest én uke etter forkynnelsen av sakens avgjørelse i den enkelte instans.

Innenfor maksimalgrensen for rettshjelp inntil 2 millioner kroner, se punkt 3.2, dekkes Medlemmets rimelige og nødvendige advokatbistand i saken. Advokatbistanden dekkes med en timesats begrenset oppover til den offentlige salærsatsen (jf. Salærforskriften § 2).

I de tilfeller der saken håndteres av Selskapets advokater eller annen advokat som er utpekt av Selskapet, dekkes i tillegg idømte sakskostnader så langt den samlede dekningen ikke overstiger maksimalgrensen på 2 millioner kroner per forsikringstilfelle.

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

7. Personvern – Elektronisk kommunikasjon

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 likevel være 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 å gi opplysninger som nevnt. Med mindre annet er avtalt eller forutsatt har Selskapet rett til å opplyse om

et potensielt eller allerede eksisterende klientforhold for å forklare interessekonflikter. Medlemmet er innforstått med at ice og Selskapet kan utveksle opplysninger som er nødvendige for å administrere forsikringsavtalen.

ice og Selskapet utveksler ingen personopplysninger før Medlemmet eventuelt henvender seg til Selskapet for å melde skade. ice og Selskapet vil i slike tilfeller kun dele telefonnummer, kundennummer, navn på forsikringsproduktet, dato for aktivering og eventuelt deaktivering av forsikring.

Medlemmet samtykker ved inngåelsen av forsikringsavtalen til at all kommunikasjon fra Selskapet kan skje elektronisk.

8. Bistand i klagesaker

8.1 Selskapets klagenemnd

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. 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 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.

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.

8.2 Annen klagenemnd

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

Medlem: Kunder av ice som er juridisk eier av minst to private mobilabonnementer hos ice, hvorav minst ett har en månedspris på minst kr. 99,-.

Husstand: Person som lever sammen med Medlemmet i ekteskap eller ekteskapslignende forhold, samt hjemme- og borteboende barn under 29 år.

Selskapet: HELP Forsikring AS.

Forsikringstaker: Lyse Tele AS.

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.

Betalingsinstrument: Personlig debet- eller kredittkort utstedt etter avtale mellom kunden og bank/kortutsteder, og som kunden benytter for å foreta en betaling/betalingstransaksjon.

Misbruk av betalingsinstrument: Alle situasjoner hvor det foreligger et tap som skyldes uautoriserte betalinger, betalingstransaksjoner eller trekk fra Medlemmets personlige debet- og/eller kredittkort, herunder uttak fra minibank, betaling i butikk og nettkjøp.

Svindel: Tilfeller hvor Medlemmet har blitt lurt/forledet til å utlevere person- eller kortopplysninger som kan brukes til økonomisk vinning for den som mottok opplysningene

Fjernsalg: Avtale inngått ved organisert ordning for salg eller tjenesteyting uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, og der inngåelse av avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler, jf. angrerettloven § 5 bokstav b

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 eller svindlet Medlemmet slik dette er definert i punkt 9.

Skade: Hendelse hvor Medlemmet er utsatt for et identitetstyveri, en krenkende nettpublisering, misbruk av betalingsinstrument eller har behov for rådgivning eller bistand i tvist i et forbrukerkjøp 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.