

## HELP ID-tyveriforsikring og WebHELP

Advokatforsikring for kredittkortkunder av Santander

Forsikringsvilkår av 1. januar 2021

1. Parter – hvem har rettigheter og plikter etter denne forsikringsavtalen .....	2
2. Forsikringsperiode og forsikringsbevis .....	2
3. Melding om skade.....	2
4. Hva dekkes av forsikringen .....	2
4.1 Dekningsområder.....	3
4.2 Dekningsomfang .....	5
5. Når gjelder forsikringen.....	5
6. Sikredes plikter.....	5
7. Selskapets plikter.....	6
8. Personvern – Elektronisk kommunikasjon.....	6
9. Nemndsbehandling.....	7
9.1 Selskapets klagenemnd.....	7
9.2 Annen klagenemnd.....	7
10. Definisjoner .....	7
11. Bakgrunnsrett .....	8

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

Det er inngått en kollektiv forsikringsavtale mellom Santander og HELP Forsikring AS ("Selskapet" eller "HELP") til fordel for kredittkorkunder i Santander, jf. Lov om forsikringsavtaler ("FAL") kapittel 9. Medlemmer etter forsikringsavtalen er kredittkorkunder hos Santander, jf. FAL § 9-2 (1).

Forsikringen gjelder for den som er nevnt i forsikringsbeviset og dennes husstand (heretter kalt Sikrede). Med husstand menes inntil to voksne som lever sammen i ekteskap eller ekteskapslignende forhold, og deres helt eller delvis hjemmeboende barn under 20 år. I tilfelle tvist eller interessemotsetning mellom husstandsmedlemmer, gjelder forsikringen kun til fordel for den som er nevnt i forsikringsbeviset.

Kredittkorkunder i Santander kan selv tilslutte seg den kollektive forsikringsavtalen. Forsikringspremien betales månedlig av hver enkelt kunde til Santander.

## 2. Forsikringsperiode og forsikringsbevis

Forsikringen gjelder fra 1. januar 2021. Forsikringsperioden er 12 måneder, og forsikringen fornyes deretter automatisk. Sikrede har rettigheter etter den kollektive forsikringsavtalen, og forsikringsperioden kan derfor bli kortere enn 12 måneder dersom Sikrede tiltrer i forsikringsperioden.

Forsikringsperioden fremgår av forsikringsbeviset. Dersom Sikrede ikke ønsker at forsikringen fornyes, må Sikrede varsle selskapet innen forsikringstiden utløp, jf. FAL § 3-4.

Selskapet har anledning til å endre forsikringsavtalen, herunder vilkår og premie, i samsvar med FAL § 3-3 ved hvert hovedforfall.

Forsikringsforholdet avbrytes dersom avtalen om kort hos Santander opphører. Videre vil forsikringen avbrytes dersom samarbeidsavtalen mellom Santander og Selskapet opphører. Opphør av samarbeidsavtalen 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.

Selskapet forbeholder seg retten til å varsle om at forsikringen ikke fornyes etter reglene i FAL § 3-5.

## 3. Melding om skade

Sikrede må melde skaden/rettshjelpbehovet til HELP Forsikring (heretter kalt Selskapet) uten ugrunnet opphold. Dersom Selskapet ikke har fått melding om skaden/rettshjelpbehovet innen ett år etter at de forhold og/eller opplysninger som rettshjelpbehovet/saken bygger på ble kjent for Sikrede, mistes retten til dekning.

## 4. Hva dekkes av forsikringen

Forsikringen gir juridisk hjelp knyttet til tilfeller der Sikrede blir utsatt for identitetstyveri og krenkende nettpubliseringer slik dette er definert i punkt 7. Selskapet gir hjelp til forebygging og juridisk bistand hvis identitetstyveri eller en krenkende nettpubliserings oppstår, se punkt 3.1 og 3.2 nedenfor.

Forsikringen dekker bare advokatbistand der Sikrede er rammet som privatperson og ikke i egenskap av deltaker i næringsvirksomhet.

## 4.1 Dekningsområder

Sikrede, i egenskap av privatperson, har rett til juridisk rådgivning, samt advokatbistand under dialog og forhandlinger med motpart og for domstolen, i de tilfeller det er rettslig grunnlag for det, knyttet til følgende punkter:

- Identitetstyveri, avgrenset til:
  - Før hendelsen:
    - Telefonassistanse fra Selskapet, som vil forklare hvordan identitetstyveri skjer, og hva man kan gjøre for å forhindre det.
  - Etter hendelsen:
    - Telefonassistanse fra Selskapet, i den hensikt å begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av hendelsen.
    - Juridisk hjelp til å fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse.
    - Advokatbistand til å 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.
  
- Krenkende nettpublisering, avgrenset til:
  - Før publiseringen:
    - Forebygge krenkelser på nettet, herunder personvernregler knyttet til bruk av sosiale medier
  - Etter publiseringen:
    - 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 Sikrede er avbildet uten å ha avgitt samtykke
    - Etterforskning av nettpublisering hos politiet
    - Økonomisk tap oppstått som direkte følge av den krenkende nettpubliseringsen, samt tap av ikke-økonomisk art (oppreisning), nærmere bestemt
      - vurdere rettslig grunnlag for å fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder
      - advokatbistand i forbindelse med fremsettelse av 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:

- Krav om økonomisk tap oppstått som følge av Sikredes næringsforhold
- Krav om oppreisning knyttet til Sikrede som næringsdrivende
- Teknisk bistand til sletting av innhold på nettet
- Privat straffesak
- Varemerke-, design- og patentrettigheter
- Saker vedrørende næringsforhold.

- Tvister mot Selskapet, eller saker der det er interesse motsetning mellom Sikrede og Selskapet.
- Saker som gjelder Sikredes forsettlig eller svikaktig handling eller unnlatelse.
- Saker som har sammenheng med skader som følge av radioaktivitet, kjemiske katastrofer eller naturkatastrofer, terrorhandling, krig, revolusjon/opptøyer eller andre tilsvarende hendelser.

Advokatbistand for de nevnte punkter gis frem til saken er løst ved forlik eller behandlet i de ordinære tvisteløsningsorganer.

## 4.2 Dekningsomfang

Sikrede har krav på advokatbistand etter punkt 2.1 med inntil 15 timer juridisk rådgivning i året i saker der det ikke foreligger tvist. Ved tvist dekkes inntil 1 million kroner per forsikringstilfelle etter punkt 2.1. Se også bestemmelser i punkt 5.

Det er oppstått tvist dersom det foreligger uenighet om et krav, eller en motpart unnlater å ta stilling til et krav innen rimelig tid.

For advokatbistand i tvister påløper en egenandel på kr 4 000.

Forsikringen dekker både egne og idømte saksomkostninger. Rettsgebyr dekkes ikke. Selskapet svarer ikke for kostnader som er pådratt uten Selskapets forutgående samtykke.

## 5. Når gjelder forsikringen

Forsikringen gjelder identitetstyveri og krenkende publiseringer på internett som er oppstått og konstatert i forsikringsperioden. Perioden fremkommer av forsikringsbeviset. Dersom Sikrede hadde grunn til tro at et identitetstyveri eller en publisering var i ferd med å skje ved tegning, gjelder ikke forsikringen for dette tilfellet. Dersom Sikrede ikke melder fra til Selskapet innen ett år etter at han/hun fikk kunnskap om identitetstyveriet eller publiseringen, mistes retten til dekning, jf. forsikringsavtaleloven § 8-5.

Foreligger det flere kravstillere etter den samme handling/krenkelse og kravstillerne har like – eller i det vesentlige likeartede interesser – kan selskapet kreve at kravstillerne benytter samme advokat. Er det flere parter på én side er selskapets ansvar 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.

## 6. Sikredes plikter

Dersom Sikrede oppdager at han/hun er utsatt for identitetstyveri eller en krenkende nettpublisering, plikter Sikrede snarest mulig å politianmelde forholdet. Anmeldelsen og bekreftelse på mottatt anmeldelse skal sendes Selskapet snarest mulig. Alternativt kan Sikrede kontakte Selskapet for å få advokatbistand til å politianmelde forholdet.

Sikrede 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. Sikrede plikter å melde fra til aktuell institusjon/utsteder/foretak/nettsted straks man oppdager at personlige opplysninger, herunder kort og kredittkortnummer er på avveie.

Dersom Sikrede over tid unnlater å besvare henvendelser fra advokaten eller på annen måte ikke oppfyller sine plikter i henhold til disse forsikringsvilkårene, kan retten til dekning under denne forsikringen falle helt eller delvis bort.

## 7. Selskapets plikter

Selskapet skal ivareta Sikredes 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 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 Sikrede 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 Sikrede ønsker at saken i stedet skal håndteres av en annen advokat etter Sikredes valg, meldes dette til Selskapet straks, om mulig ved registrering av saken. Sikredes rimelige og nødvendige advokatbistand fra annen advokat etter Sikredes valg, dekkes kun etter uttrykkelig søknad fra Sikrede.

Selskapet svarer ikke for advokatkostnader som overstiger godtgjørelse fastsatt av retten. Der saken ved rettslig tvist i rettsapparatet er håndtert for Sikrede av annen advokat enn Selskapets advokater, plikter Sikrede 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 Sikrede 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 dekker inntil én million kroner per forsikringstilfelle. Innenfor denne maksimalgrensen dekkes sikredes 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 én million 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.

Alle opplysninger Selskapet mottar i forbindelse med sitt arbeid behandles fortrolig. Det vil likevel være behov for å kommunisere en del av de opplysninger Sikrede gir Selskapet til andre, for eksempel ved bruk av sakkyndige og annen nødvendig kommunikasjon for å ivareta Sikredes interesser. Selskapet legger til grunn at det har Sikredes tillatelse til å gi opplysninger som nevnt. Med mindre annet er avtalt eller forutsatt har Selskapet rett til å opplyse om et eksisterende klientforhold for å forklare interessekonflikter.

## 8. 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](http://www.help.no)). Det vil likevel være behov for å kommunisere en del av de opplysninger Sikrede gir

Selskapet til andre, for eksempel ved bruk av sakkyndige og annen nødvendig kommunikasjon for å ivareta Sikredes interesser. Selskapet legger til grunn at det har Sikredes 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. Sikrede samtykker til at Santander og Selskapet kan utveksle opplysninger som er nødvendige for å administrere forsikringsavtalen.

Sikrede samtykker ved inngåelsen av forsikringsavtalen til at all kommunikasjon kan skje elektronisk.

## 9. Nemndsbehandling

### 9.1 Selskapets klagenemnd

Dersom Sikrede 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](mailto: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. Sikrede skal orienteres om utfallet av nemndens behandling. Nemndens formann har anledning til å avvise klager som klart ikke vil føre frem.

Dersom Sikrede 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.

### 9.2 Annen klagenemnd

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

## 10. Definisjoner

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

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

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

**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 Sikrede.

## 11. 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.