

# FÖRSÄKRINGSVILLKOR FÖR MYSAFETY NÄTHATSFÖRSÄKRING, \*APRIL 2022

## 1. Försäkringstagare

Försäkringstagare enligt denna försäkring är privatperson som är folkbokförd i Sverige och som tecknar försäkringen genom mySafety Försäkringar AB (nedan benämnt "mySafety").

## 2. Försäkrad - för vem gäller försäkringen?

Försäkringen gäller för den som i försäkringsbrevet registrerats som "försäkrad", dennes barn under 18 år och barn under 18 år som är folkbokförda på samma adress som försäkrad. För att omfattas av försäkringen ska man vid tecknandet vara folkbokförd och ha sin bostad och huvudsakliga dygnsvila i Sverige.

När "försäkrad" anges nedan avses samtliga personer som omfattas av försäkringen.

## 3. När försäkringen gäller

Försäkringsperioden är 12 månader om inget annat anges i försäkringsbeskedet och gäller från den dag avtal ingicks med mySafety. Har det inte bestämts när försäkringsperioden ska starta, gäller försäkringen från dagen efter den dag du betalat premien.

## 4. Var försäkringen gäller

Försäkringen gäller i hela världen.

## 5. Vad försäkringen gäller för

51 Försäkringen gäller för "nätkränkning". Med nätkränkning avses handling som riktas mot försäkrad personligen på internet eller via annan digital media (såsom e-post, applikationer eller motsvarande) och som innebär en kränkning, i enlighet med p. 5.3 nedan, av den försäkrades personliga integritet.

52 Försäkringen gäller även för kränkning av försäkrads personliga integritet på grund av kapning av den försäkrades identitet genom otydligt användande av den försäkrades namn och/eller bild, digitalt konto eller annan digital profil i syfte att kränka den försäkrade enligt p. 5.3 nedan, och som medför att den försäkrade felaktigt blir associerad som avsändare. .

## 53 Begreppsförklaring

Kränkning av den personliga integriteten anses enligt denna försäkring föreligga om handling enligt punkt 5.1 eller 5.2 inträffat och misstanke om att något av nedanstående brott begåtts mot försäkrad i skriven form eller genom spridande av text, bilder eller filmer:

- Förolämpning eller förtal.
- Olaga förföljelse eller olaga integritetsintrång.
- Olaga hot.
- Ofredande eller sexuellt ofredande.

För att försäkringen ska omfatta handling enligt avsnitt 5.1 och 5.2 krävs att den försäkrade anmält händelsen till polisen.

## 6. Vad försäkringen ersätter

- rådgivning kring och kartläggning av kränkningens art och omfattning.
- kostnad för utredning och bevisvärk genom samarbetspartner till mySafety, då mySafety efter kartläggning enligt ovan bedömer det nödvändigt.
- kostnad för samtalsstöd för försäkrad genom samarbetspartner till mySafety, med upp till tio (10) samtal à 30 minuter.

## 7. Undantag

*Försäkringen gäller inte för;*

- händelse där kartläggning, utredning och övrig hantering innebär att försäkringsgivaren eller dess samarbetspartners riskerar att bryta mot gällande lagstiftning
- kränkning som riktar sig mot annan än den fysiska (enskilda) personen tillika försäkrad
- kränkande material på annat språk än svenska, danska, norska eller engelska
- försäkrads kostnader för eget arbete med rensning och/eller rättande/upprättande åtgärder
- skada som har samband med straffbar handling eller grov vårdslöshet begången av försäkrad
- annan ekonomisk förlust än kostnader som är ersättningsbara enligt punkt 6.

## 8. Säkerhetsföreskrifter

Om säkerhetsföreskrifterna nedan inte följs kan rätten till ersättning minskas eller bortfalla helt. Det ankommer på den försäkrade att visa normal aktsamhet. Med normal aktsamhet avses bland annat att försäkrad ska:  
- vidta rimliga säkerhetsåtgärder för att undvika eller förebygga att skada uppstår,  
- följa de villkor som framgår av leverantörer av hem-sidor, e-post, sociala medier och andra internetbaserade communities med flera aktörer som handhar digital information,  
- iaktta den försiktighet som förhållandena i övrigt kräver, varvid den tillgänglighet som elektronisk informationshantering innebär vad gäller utomstående möjligheter att komma åt information av privat karaktär ska föranleda särskild försiktighet,  
- i möjligaste mån hantera privat information så att den inte blir tillgänglig för annan än den försäkrade själv.

## 9. Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

## Ersättningsbelopp

Försäkringen ersätter med högst det belopp som motsvarar faktiska kostnader enligt punkt 5, dock högst sammanlagt 100 000 kr per försäkringsperiod.

## Åtgärder vid skada

Kränkande handling enligt denna försäkring ska utan dröjsmål anmälas till polis. Skadeanmälan till mySafety ska göras utan dröjsmål efter att du fått kännedom om skadan.

## Kontaktuppgifter vid skada:

mySafety Försäkringar AB, Box 27142, 102 52 Stockholm Tel 08-505 530 00, Spårnummer 020-42 42 42 [www.mysafety.se](http://www.mysafety.se)

## 10. Oriktiga eller ofullständiga uppgifter och framkallande av försäkringsfall

Om du begär ersättning i bedrägligt syfte, uppgivit, förtigit eller dolt något av betydelse för bedömningen av ersättningen eller åsidosatt din skyldighet enligt försäkringsavtalet eller inte fullgjort dina plikter enligt villkoret, kan ersättningen sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna. Det samma gäller skada som du orsakat genom grov vårdslöshet eller uppsåt. Med dig jämställs den som med ditt samtycke har tillsyn över den försäkrade produkten, samt din make, make, sambo eller annan familjemedlem. Du måste i samband med skadeanmälan inkomma med alla upplysningar av betydelse för försäkringsärendet.

## Allmänna avtalsbestämmelser

### 11. Ångerrätt

Enligt distansavtalslagen har du rätt att ångra ett köp som du gjort på distans, t ex via telefon eller internet. Ångerfristen är 14 dagar från det att avtalet ingås och du har fått information om ångerrätten och vad som ingår i försäkringen. Vill du utnyttja din ångerrätt kan du meddela oss via telefon 08-505 530 00, via e-post till [info@mysafety.se](mailto:info@mysafety.se), via brev till mySafety Försäkringar AB, Box 27142, 102 52 Stockholm eller på annat sätt. Du kan också använda det standardformulär som finns på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

Vid utnyttjande av ångerrätten är du berättigad till återbetalning av premien, förutsatt att skada inte anmälts på försäkringen. Har försäkringen utnyttjats inom ovanstående ångerfrist bortfaller ångerrätten.

### 12. Försäkringens giltighet

Försäkringen gäller under den tid som står på försäkringsbrevet. Om du tecknar försäkringen samma dag som den ska träda i kraft gäller den dock inte förrän efter det klockslag du tecknar den.

Om försäkringen är giltig endast under förutsättning att premien betalas före försäkringstiden, börjar försäkringen gälla dagen efter premiebetalningen, enligt avsnitt 14 nedan.

Försäkringsgivaren ansvarar endast för skada genom händelse som inträffar under försäkringstiden om inte annat särskilt anges i försäkringsvillkoren.

### 13. Förnyelse av försäkringen

Vid försäkringstidens utgång erbjuds kunden förnyelse, om inte annat framgår av försäkringsavtalet eller omständigheterna. Om vi önskar ändra försäkringsvillkoren vid förnyelse av försäkringen meddelar vi dig detta senast i samband med att vi sänder dig erbjudande om förnyelse.

### Särskilt om autogirobetalning

Vid betalning med autogiro innebär en fortsatt autogirodragning efter utgången av en försäkringsperiod att den försäkrade accepterar en ny avtalsperiod. Om den försäkrade inte önskar ett fortsatt försäkringskydd, måste försäkringstagaren kontakta mySafety för avslutande av försäkringen eller stoppa autogirodragningen genom att kontakta sin bank.

### 14. Försäkringstagarens uppsägningsrätt

Du kan när som helst säga upp försäkringen att upphöra till försäkringens huvudförfallodag.

### 15. Premiebetalning

Premie för en nytecknad försäkring ska betalas inom 14 dagar eller senast det datum som anges på din betalningsavi. Premie för en förnyad försäkring ska betalas inom 30 dagar efter det att vi har avsänt betalningsavi till dig.

Betalas inte premien i rätt tid tar vi ut en påminnelseavgift.

### 16. Försäkringsgivarens uppsägningsrätt

Vid utebliven premiebetalning äger försäkringsgivaren rätten att säga upp försäkringen, som då upphör att gälla 14 dagar efter att den skriftliga uppsägningen har skickats till dig från oss. Om betalning sker inom dessa 14 dagar gäller försäkringen från startdagen enligt avsnitt 12 ovan. Om du betalar premien senare än 14 dagar från det att uppsägningen skickades anses denne ha begärt ny försäkring från och med dagen efter det att premien betalades.

### 17. Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som uppstår om skadestredning, åtgärd eller betalning av ersättning fördröjs på grund av force majeure. Med force majeure menas till exempel krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, militära övningar, revolution, upplopp, terrorism, atom- eller kärnprocess, myndighetsåtgärd, beslag, strejk, blockad, allmänna avbrott i elnätet, allmänna avbrott i data- eller teleförbindelser eller liknande händelse.

### 18. Preskription

Den som vill ha försäkringsersättning eller annat försäkringskydd måste väcka talan inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om den som vill ha försäkringskydd har framställt anspråket till försäkringsgivaren inom denna tid, är fristen att väcka talan alltid sex (6) månader från det att försäkringsgivaren har förklarat att man har tagit slutlig ställning till anspråket. Om talan inte väcks enligt denna punkt, går rätten till ersättning förlorad.

### 19. Återkrav

I den mån felaktigt betalning av försäkringsersättning har skett, är mottagaren skyldig att genast på anmodan återbetala beloppet till Försäkringsgivaren även om mottagaren inte varit medveten om att betalningen varit felaktig.

I samma utsträckning som vi har betalat ersättning för skada, övertar vi din rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

### 20. Dubbförsäkring

Har samma intresse försäkrats mot samma fara hos flera bolag, är varje bolag ansvarigt mot kund som om

det bolaget ensamt hade beviljat försäkring. Kunden har dock inte rätt till högre ersättning från bolagen än som sammanlagt svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skadan, fördelas ansvaret mellan bolagen efter förhållandet mellanansvarsbeloppen.

#### 21. Opartistisk Rådgivning

Du som är privatperson kan få kostnadsfri hjälp i frågor som rör försäkring eller skadereglering genom att kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå. För mer information, se [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se) eller ring 0200-22 58 00. Du kan även vända dig till Konsumentverket och deras upplysningstjänst Hallå Konsument, [www.halla-konsument.se](http://www.halla-konsument.se).

Det går även bra att vända sig till den kommunala konsumentvägledningen för råd och hjälp; vissa kommuner tar emot besök medan andra kan erbjuda vägledning via mejl och telefon. För att se vad just din kommun erbjuder, se [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

#### 22. Klagomål och omprövning

##### Klagomål gällande mySafety

Om du inte är nöjd med vår service eller hur du blivit bemött ber vi dig i första hand att vända dig till vår Kundservice, läs mer om olika kontaktvägar, om klagomålsmöjligheter, Klagomålsansvarig med mera på [www.mysafety.se](http://www.mysafety.se) och gå in under "Kundservice – om du inte är nöjd". Du när mySafety's klagomålsansvariga på [klagomalsansvarig@mysafety.se](mailto:klagomalsansvarig@mysafety.se)

##### Omprövning av skador

Om du inte är nöjd med ett lämnat beslut i ett skadeärende, vill vi att du kontaktar din handläggare på mySafety Försäkringar för att få råd och vägledning om hur du kan få ärendet omprövat. Det kanske har uppstått ett missförstånd eller framkommit nya omständigheter som kan påverka vår bedömning.

##### Klagomål gällande Moderna Försäkringar

Önskar du istället lämna synpunkter på frågor som gäller försäkringsgivaren, såsom försäkringsvillkor eller hantering i ditt ärende, kontakta Moderna Försäkringars Klagomålsansvarig.

Du når Moderna Försäkringars Klagomålsansvarig genom att fylla i formuläret på: [www.modernaforsakringar.se/kontakta-oss/klagomal/](http://www.modernaforsakringar.se/kontakta-oss/klagomal/) Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Moderna Försäkringar, Klagomålsansvarig, Box 7830, 103 98 Stockholm.

#### 23. Om det blir tvist

På detta försäkringsavtal tillämpas svensk rätt. För denna försäkring gäller i övrigt Försäkringsavtalslagen (2005:104) (FAL). Om någon av bestämmelserna i detta villkor inte är i överensstämmelse, gäller försäkringsavtalslagens regler.

Vid tvist har försäkringstagaren möjlighet att väcka talan mot försäkringsgivaren, Moderna Försäkring, vid allmän domstol. Detta gäller även om tvisten avser skada som inträffar utomlands. Det finns även möjlighet att få

eventuell tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, telefon 08-555 017 00.

24. Moderna Försäkrings behandling av personuppgifter (Sammanfattning av integritetspolicy) Moderna Försäkring behandlar dina personuppgifter i enlighet med EU:s dataskyddsförordning och kompletterande svensk dataskyddslagstiftning. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer, ekonomiska förhållanden, betalningsinformation, övriga uppgifter som behövs för tecknande, förnyelse- eller ändring av försäkring eller övrig försäkringsadministration, såväl som uppgifter som lämnas i samband med skadereglering, etc.

Uppgifterna hämtas vanligtvis från dig som kund men erhålls även från mySafety Försäkringar AB. Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund enligt försäkringsavtalet såsom vid utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal.

Personuppgifterna kan även användas som underlag för riskbedömning, analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, mySafety Försäkringar AB eller bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag även behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt för ändamålen. För fullständig information om behandlingen av personuppgifter, se Moderna Försäkrings integritetspolicy på [www.modernaforsakringar.se/integritet](http://www.modernaforsakringar.se/integritet).

Moderna Försäkring är personuppgiftsansvarig i egenkap av försäkringsgivare. Om du vill få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas, om du vill begära ut de personuppgifter som du har lämnat till oss, begära rättelse m.m. kan du skriva till [dataskydd@modernaforsakringar.se](mailto:dataskydd@modernaforsakringar.se) eller till Moderna Försäkring, Data-skyddsombud, Box 7830, 103 98 Stockholm. Genom att kontakta oss kan du även begära att integritetspolicyen skickas per post till dig samt meddela att dina personuppgifter inte ska användas för direktmarknadsföring.

Moderna Försäkring äger rätt att i ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR) registrera anmälda skador i anledning av denna försäkring.

#### 25. Behandling av personuppgifter hos mySafety

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, registreringsnummer, personnummer, telefonnummer samt e-postadress. Uppgifterna rör

dig som kund men kan även omfatta t.ex. medförsäkrad. Uppgifterna hämtas från dig som kund men kan även erhållas från t.ex. någon av våra samarbetspartners eller försäkringsförmedlare. Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund, såsom vid bedömning av ansökan, utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal, varför de också överförs till våra underleverantörer till vilka vi har outsourcat fakturering, skadereglering, utskick av försäkringsmaterial, kundservice m.m..

Personuppgifterna används även för marknadsföring, bland annat via e-post och SMS, och som underlag för riskbedömning, analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, försäkringsförmedlare eller andra bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt. För fullständig information om mySafety behandling av personuppgifter, se vår personuppgiftspolicy som publiceras på vår hemsida. Förmedlaren mySafety Försäkringar AB är personuppgiftsansvarig för sin behandling av dina personuppgifter i egenskap av försäkringsförmedlare. Du har även rätt att begära att få dina personuppgifter rättade, blockerade eller raderade samt att begära ut information om vilka personuppgifter som vi behandlar, läs mer om dina rättigheter i Personuppgiftspolicyen och du hittar också formulär på vår hemsida. Du kan också kontakta oss på följande adress: mySafety Försäkringar AB, Dataskyddsombud, Box 27142, 102 52 Stockholm, ring vår kundtjänst på telefonnummer 08-505 530 00 eller maila till vårt Dataskyddsombud på [dataskyddsombud@mysafety.se](mailto:dataskyddsombud@mysafety.se).

#### 26. Försäkringsförmedlare

Försäkringen förmedlas av mySafety Försäkringar AB, Box 27142, 102 52 Stockholm, org nr 556522-0612. mySafety Försäkringar AB står under tillsyn av Finansinspektionen.

#### 27. Försäkringsgivare

Moderna Försäkringar – en del av Trygg-Hansa Försäkring filial, 106 26 Stockholm. Bolagsverket org.nr 516403-8662. Filial till Tryg Forsikring A/S Erhvervsstyrelsen CVR-nr 24260666 Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup. Danmark. Moderna Försäkringar står under tillsyn av Finanstilsynet i Danmark och Finansinspektionen i Sverige.

\*Dessa villkor gäller från 2022-04-01



I samarbete med

**Moderna**

# TILLÄGGSVILLKOR FÖR MYSAFETY NÄTHATSFÖRSÄKRING JURIDISK ASSISTANS OCH RÄTTSSKYDD

## 1. För vem försäkringen gäller

Försäkringen gäller för den som i försäkringsbrevet registrerats som "försäkrad", dennes barn under 18 år samt barn under 18 år som är folkbokförda på samma adress som Försäkrad. För att omfattas av försäkringen ska man vid tecknandet vara folkbokförd och ha sin huvudsakliga bostad och dygnsvila i Sverige.

## 2. När försäkringen gäller

Försäkringen gäller enligt huvudvillkoren.

## 3. Vad försäkringen gäller för

HELP tillhandahåller juridisk hjälp med anknytning till nätkränkningar som godkänts som skada i enlighet med mySafetys huvudvillkor för Näthatsförsäkring. Utöver vad som nedan följer gäller huvudvillkoren.

## 4. Juridisk assistans

Juridisk assistans hos HELP försäkring (nedan benämnd "HELP") inträder efter att mySafety överlämnat ärendet till HELP.

## 4.1 Omfattning

HELP tillhandahåller upp till femton (15) timmar juridisk assistans per försäkringsperiod. Assistansen syftar till att biträda försäkrad gentemot gärningsmannen eller forumet för nätkränkningen och tillvarata dennes intressen.

HELPS jurister ska, i samråd med försäkrad, bestämma och utföra åtgärder för att företräda försäkrad som utsatts för nätkränkning. HELPs assistans omfattar bland annat att bistå i upprättande av polisanmälan eller förundersökning, att överklaga nedlagd polisutredning eller förundersökning, att utreda aktuell kränkning, att biträda försäkrad i en domstolsprocess och inom ramen för brottmålet framföra ersättningsanspråk avseende kränkningen samt i övrigt bistå med assistans kring nätkränkning.

## 5. Rättsskydd

5.1 Försäkringen gäller för tvister avseende nätkränkning där försäkrad är part. HELP svarar inte för kostnader som har uppstått utan att försäkrad haft kontakt med HELP och HELP har medgivit kostnaderna.

5.2 Rättsskyddet gäller i Sverige och avser endast ärenden som regleras enligt svensk lag och som prövas av svensk domstol.

5.3 Handläggs ärendet av HELPs jurister eller annan jurist/advokat som utsetts av HELP täcks dessutom kostnaden för motpartens rättegångskostnad, i de fall det fastställs av domstol i dom eller beslut att försäkrad skall ersätta kostnaden.

5.4 För att rättsskyddet ska ersätta Försäkrads egna utredningskostnader krävs att HELP har godkänt dessa i förväg.

5.5 Vid anlitan av annan jurist eller advokat än HELPs egna eller av HELP anvisad jurist eller advokat ersätter HELP skäliga och nödvändiga rättegångskostnader efter den timkostnadsnorm som fastställs i förordningen (2009:1237) om timkostnadsnorm inom rättshjälpsområdet, och endast efter Försäkrads uttryckliga ansökan.

## 5.6. Ersättningsbelopp rättsskydd

Högsta ersättning per försäkringsperiod och skada är - 1 000 000 kr

## 5.7 Undantag

Utöver de särskilda undantag som finns angivna i huvudvillkoren gäller följande.

- Försäkringen omfattar inte drivande av ersättningsanspråk eller biträde i domstol i de fall försäkrad har tilldelats ett målsägandebiträde.

- HELP svarar inte för kostnader som uppstår på grund av byte av jurist/advokat

Vid anlitan av jurist eller advokat som inte utsetts av HELP

- Ersätts inte motpartens rättegångskostnader.

- Ersätts inte utredningskostnader.

- Ersätter HELP Försäkrads ombud med nödvändiga och skäliga kostnader enligt den timkostnadsnorm som fastställs i förordningen (2009:1237) om timkostnadsnorm inom rättshjälpsområdet, dock endast efter försäkrads uttryckliga ansökan.

## 6. Försäkrads skyldigheter

Försäkrad är skyldig att uppträda lojalt och samarbetsvilligt gentemot HELP, vilket innebär att alla dokument som vederbörande har tillgång till, och som kan ha betydelse för ärendet utan dröjsmål skall tillhandahållas HELP. Dessutom skall frågor från HELPs jurister besvaras sanningsenligt och efter bästa förmåga. Försäkrad skall på eget initiativ omgående lämna upplysningar om alla detaljer och förhållanden som kan ha betydelse för ärendet.

Om försäkrad inte uppfyller sina skyldigheter enligt ovan, eller enligt huvudvillkoren, kan rätten till juridisk assistans och rättsskyddsersättning enligt denna försäkring reduceras eller helt utebli.

## 7. HELP Försäkrings rättigheter och skyldigheter

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. HELP

avgör om och när handläggning ska avslutas och därmed återgå till mySafety för fortsatt hantering eller för avslut. Ett sådant beslut kan fattas när HELP anser att följderna av försäkringsfall har begränsats i rimlig omfattning.

## 8. Regress

HELP har rätt att hålla motparten ansvarig för rättegångskostnader. Sådant ersättning tillfaller HELP.

## 9. Försäkringsgivare

Försäkringsgivare för denna försäkring är

HELP Försäkring Filial, Kungsgatan 32, 111 35 Stockholm.

Försäkringsgivaren är en filial till HELP Forsikring AS, Essendrops gate 3, Majorstua, pb 1870 Vika, 0124 Oslo, som står under norska Finanstilsynet, Reiverstredet 3, 0151 Oslo, telefon 0047 - 22 93 98 00.

## 10. Om vi inte skulle komma överens

Har Försäkrad klagomål avseende hanteringen av ett ärende eller är missnöjd med lämnat beslut i samband med skada, kan du begära att beslutet omprövas hos HELPs oberoende nämnd. Det gör du genom att kontakta den som handlagt ditt ärende. Nämnden avgör om handläggningen av ett ärende ska fortsätta eller avslutas. Nämnden kan vidare besluta om ärendet ska övertas av en extern jurist eller advokat för HELPs räkning. Om Försäkrad efter nämndens behandling väljer att föra ärendet vidare på egen hand, täcks rättegångskostnaderna enligt den timkostnadsnorm som fastställs i förordningen (2009:1237) om timkostnadsnorm inom rättshjälpsområdet, förutsatt att Försäkrad har framgång med sitt ärende och det visar sig att nämnden och HELP fattat ett felaktigt beslut.

Försäkrad kan också välja att lägga fram ärendet för Allmänna reklamationsnämnden, ARN.

Försäkringstagaren har även möjlighet att väcka talan mot försäkringsgivaren i allmän domstol.

För råd och vägledning, kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå, Box 24215, 104 51 STOCKHOLM, tel. 0200-22 5800. Du kan även få vägledning av din kommunala konsumentvägledare.

## Allmänna avtalsbestämmelser

För allmänna avtalsbestämmelser om premiebetalning, ångerrätt, klagomål och överprövning, preskription, Personuppgiftslagstiftningen, dubbel-försäkring och återkrav m.m. se huvudvillkoren.