

Telenor Tryghedspakke (tidligere NetSikker) for mobilkunder af 01.01.2026

Indhold

1. Parter i denne forsikringsaftale	2
2. Forsikringsperiode.....	2
3. Hvad er omfattet af forsikringen	2
3.1 Juridisk rådgivning	2
3.2 Juridisk rådgivning ved tvist (retshjælpsdækning).....	3
3.3. Undtagelser.....	4
3.4 Dækning af økonomisk tab.....	4
4. Hvordan tager Medlemmet forsikringen i brug	5
5. Medlemmets forpligtelser	6
6. Selskabets forpligtelser og rettigheder.....	6
7. Persondata.....	7
8. Samtykke	7
9. Uenighed om sagens behandling	7
10. Definitioner	8
11. Baggrundsret.....	8

1. Parter i denne forsikringsaftale

Der er indgået kollektiv forsikringsaftale mellem Telenor ("Telenor" eller "Forsikringstager") og HELP Forsikring ("Selskabet") til fordel for Telenors abonnenter.

Forsikringstager er Telenor. Det følger af Telenors vilkår, hvornår man som Telenor kunde er sikret efter forsikringsaftalen. Forsikringen gælder for brugeren af et gyldigt Telenor abonnement og i det følgende betegnes brugeren som "Medlem". Det er alene brugeren af abonnementet som er dækket af forsikringen. Medlemmet er dækket i egenskab af privatperson og handlingen/krænkelsen skal være knyttet til vedkommende som privatperson.

2. Forsikringsperiode

Forsikringsperioden for den kollektive forsikringsaftale er 12 måneder. Forsikringsaftalen fornyes derefter automatisk. Medlemmernes rettigheder reguleres i henhold til den kollektive forsikringsaftale, og forsikringsperioden kan derfor blive kortere end 12 måneder, hvis et Medlem tegner et Telenor abonnement i forsikringsperioden. Det står Telenor frit for at opsiges eller forny forsikringen.

Telenor er forpligtet til at informere Medlemmerne ved forsikringens ophør.

Selskabet har mulighed for at foretage ændringer i forsikringsvilkårene ved hvert hovedforfald.

Forsikringen opsiges, såfremt Medlemmets abonnement hos Telenor ophører. Desuden vil forsikringen ophøre, såfremt samarbejdsaftalen mellem Telenor og Selskabet ophører.

3. Hvad er omfattet af forsikringen

I forbindelse med Digital krænkelse og Online forbrugerkøb, jf. punkt 10, dækker forsikringen juridisk rådgivning. I punkterne 3.1. og 3.2 er det nærmere beskrevet hvad Medlemmet kan få hjælp til – både forebyggende og når skaden er sket. Skaden skal være indtruffet og konstateret i forsikringsperioden.

I tillæg dækker forsikringen udbetaling af beløb til Medlemmet for tabt arbejdsfortjeneste og Medlemmets behov for psykologbistand som følge af den Digitale Krænkelse. Endvidere dækker forsikringen udbetaling af kompensation ved Online forbrugerkøb, hvor varen ikke kommer frem. Beløbsgrænser samt krav til og vurdering af udbetaling, er nærmere reguleret i punkt 3.4.

Er flere sikrede Medlemmer udsat for den samme handling/krænkelser og har Medlemmerne samme – eller overvejende ligestillede interesser – kan Selskabet anmode om at Medlemmerne benytter samme advokat i sagen. Hvis der er skadelidte Medlemmer med samme eller ligestillede interesser, er Selskabets ansvar uagtet begrænset til én forsikringssum. Begrænsningen gælder tillige, såfremt flere forsikringsselskaber har givet dækning til forskellige parter.

Forsikringen gælder alene sager med dansk, norsk, svensk eller finsk værneting.

3.1 Juridisk rådgivning

Medlemmet har ret til indtil 5 timers juridisk rådgivning pr. 12 måneder knyttet til følgende punkter:

Digital krænkelser omfatter:

- Før Skaden:
 - Forebyggelse af krænkelser på nettet, herunder råd om ophavsret og persondata knyttet til brug på de sociale medier.
 - Generelle og specifikke råd knyttet til digitale krænkelser, herunder hvordan disse kan indtræffe, og hvad man kan gøre for at forhindre en krænkelser.
 - Generelle og specifikke råd om, hvordan man skal forholde sig, såfremt man har mistanke om en Digital krænkelser, eller om man selv har begået en handling, der kunne medvirke hertil.
- Efter Skaden:
 - Politianmeldelse af lovstridig deling på internettet.
 - Bistå i forbindelse med sletning af delt information/billeder, herunder dialog med den part som har delt informationen.
 - Vejledning omkring Medlemmets ophavsret.
 - Dialog og forhandling med indehaver af hjemmeside/domæne, hvor informationen/billederne er blevet offentliggjort.
 - Økonomisk tab opstået som direkte følge af Skaden, samt tab af ikke-økonomisk art (oprejsning).
 - Vurdering af, hvorvidt der er retligt grundlag for at fremsætte krav om erstatning over for skadevolder, som dette er defineret i pkt. 10.

Online forbrugerkøb omfatter:

- Før Skaden:
 - Generelle og specifikke råd forud for køb, herunder blandt andet råd til indgåelse af en købsaftale, og hvad man skal være særligt opmærksom på i forbindelse hermed samt hvilke forbrugerrettigheder, der gør sig gældende.
 - Generelle og specifikke råd til sikker handel på nettet, herunder hvordan man sikrer sig, at sælgerens virksomhed er troværdig forud for købet.
- Efter Skaden
 - Juridisk bistand relateret til Online forbrugerkøb af nye varer fra erhvervsdrivende via nethandel, herunder juridisk bistand i forbindelse med forsinket levering, manglende levering, fortrydelsesret og mangler.
Ovenstående gælder, forudsat at købsaftalen indgås, mens Medlemmet er dækket af forsikringsaftalen, og sagens genstand overstiger DKK 3.000.
 - Forbrugerkøb af nye varer samt billetter til rejse og ferieophold, indgået med en erhvervsdrivende via fjernsalg og online markedspladser, herunder juridisk bistand i forbindelse med reklamationer ved købet, forsinket levering og mangler.

Skadeforsikringssager under Medlemmets egen forsikring i forbindelse med rejse

Fejlagte afslag eller uenighed med forsikringsselskabet kan være krævende. Forsikringen dækker sager, hvor Medlemmet har fået afslag på sit forsikringskrav i henhold til sin rejseforsikring.

3.2 Juridisk rådgivning ved tvist (retshjælpsdækning)

Juridisk rådgivning for tvister nævnt i punkt 3.1 ydes frem til sagen er løst ved forlig eller behandlet ved de ordinære danske tvisteløsningsorganer.

Ved tvist dækkes indtil DKK 150 000 pr. forsikringstilfælde efter punkt 3.2, og maksimalt 2 tvister pr. 12 måneder. Se bestemmelser i punkt 6, *Selskabets forpligtelser og rettigheder*, for så vidt angår hvilke sagsomkostninger som er dækket indenfor forsikringssummens maksimalgrænse.

En tvist anses for opstået, såfremt et fremsat eller modtaget krav er bestridt, eller en modpart undlader at tage stilling til et krav inden rimelig tid.

3.3. Undtagelser

Juridisk rådgivning i henhold til punkt 3.1 og 3.2 gælder med undtagelse af følgende:

- Køb af brugte varer og varer fra en privatperson, auktionskøb og tjenesteydelser samt køb af motordrevet køretøj, herunder bil, båd, MC og campingvogn (ny og brugt)
- Køberetlige krav mod en anden kreditor end sælger
- Auktionskøb
- En krænkelse/handling mod Medlemmet som deltager i eller som medlem af en gruppe, f.eks. med politisk eller religiøst formål.
- Teknisk bistand til indhentning af dokumentation og sletning af indhold på nettet
- Varemærke-, design- og patentrettigheder
- Sager relateret til Medlemmets forsætlige eller svigagtige handling eller undladelse
- Straffesager
- Tvister mod Selskabet eller Forsikringstager eller i sager hvor der er interessekonflikt mellem Medlemmet, Selskabet og Forsikringstager
- Sager relateret til skader som følge af radioaktivitet, kemiske katastrofer eller naturkatastrofer, terrorhandling, strejke/lockout, krig, revolution/optøjer eller tilsvarende force majeure hændelser

3.4 Dækning af økonomisk tab

Digital krænkelse

I tillæg til juridisk rådgivning efter punkt 3.1 og 3.2 har Medlemmet ret til økonomisk kompensation fra Selskabet inden for følgende punkter knyttet til Digitale Krænkelser:

- Psykologbistand og tabt arbejdsfortjeneste op til maksimalt DKK 8 000

Forsikringen dækker alene økonomisk tab, hvor Medlemmet er udsat som privatperson og ikke i erhvervsøjemed.

Erstatning for tab indenfor dækningsoversigtens beløbsgrænser udbetales såfremt følgende 3 vilkår er opfyldt:

- Der foreligger en Skade i form af en Digital krænkelse, jf. pkt. 10,
- Der kan dokumenteres et økonomisk tab som en direkte følge af den hændelse/skade, Medlemmet er blevet udsat for, samt
- Den krænkende part enten indså eller burde have indset, at den Digitale Krænkelser var egnet til at påføre Medlemmet skade og et økonomisk tab. Vilkåret er opfyldt, når den krænkende information er delt utilsigtet eller forsætligt på internettet og handlingen er egnet til at påføre Medlemmet et økonomisk tab.

Erstatningsgrundlaget fastsættes efter det dokumenterede økonomiske tab i form af bekræftelse fra arbejdsgiver, løntræk, betalingskrav fra psykolog eller anden dokumentation som fastsætter størrelsen på et økonomisk tab for Medlemmet.

Online forbrugerkøb

Forsikringen dækker endvidere økonomisk kompensation knyttet til Online forbrugerkøb af nye varer foretaget via nethandel fra en erhvervsdrivende, såfremt varen ikke kommer frem inden 90 dage, afgrænset til:

- Økonomisk tab, hvor købesummen er mellem DKK 500 og 3.000.

Den økonomiske kompensation dækker Online forbrugerkøb af nye varer foretaget via nethandel fra en erhvervsdrivende i alle lande. Erstatning for tab inden for dækningens beløbsgrænser udbetales, såfremt følgende vilkår er opfyldt:

- Medlemmet har foretaget et køb som defineret i pkt. 3.1, jf. pkt. 10.
- Der kan dokumenteres et økonomisk tab.
- Medlemmet kan dokumentere, at varen ikke er kommet frem inden 90 dage, og
- Medlemmet kan fremlægge dokumentation på minimum to rykkere til sælgeren.

Medlemmet har ret til to udbetalinger pr. år.

Såfremt varen måtte komme frem efter udbetaling af økonomisk kompensation, er Medlemmet forpligtet til at kontakte Selskabet hurtigst muligt, hvorefter Selskabet tager stilling til det videre forløb.

Generelle vilkår for erstatning

Medlemmet har pligt til at begrænse Skaden og det økonomiske tab. Skaden skal være konstateret i forsikringsperioden. Alle Skader som skyldes samme begivenhed/hændelse regnes som et skadetilfælde og henføres til det tidspunkt, hvor første skade blev konstateret.

Selskabet har ret til at inkludere udbetalt beløb for økonomisk tab i et eventuelt erstatningskrav som fremmes på vegne af Medlemmet over for en krænkende part/modpart efter punkt 3.1 og 3.2. I det omfang at erstatningsbeløbet for økonomisk tab af domstolene tilkendes Medlemmet, tilfalder beløbet Selskabet.

Selskabet dækker alene økonomisk tab i tilfælde, hvor dette ikke erstattes af Medlemmets arbejdsgiver, fagorganisation eller andre ordninger som har til formål at beskytte Medlemmet mod økonomisk tab.

4. Hvordan tager Medlemmet forsikringen i brug

Hvis Medlemmet ønsker juridisk rådgivning i forbindelse med Online forbrugerkøb eller opdager, at han/hun er udsat for en Digital krænkelse, skal Medlemmet snarest muligt tage kontakt til Selskabet:

E-mail: kontakt@helpforsikring.dk

Telefon: 39 90 09 00

Ved forsikringens ophør skal Medlemmet anmelde sagen til Selskabet snarest og senest 6 måneder efter at forsikringen er ophørt, jf. Forsikringsaftaleloven § 29, stk. 6. Der ydes ikke forebyggende juridisk rådgivning i henhold til punkt 3.1 efter forsikringsperiodens ophør.

5. Medlemmets forpligtelser

Medlemmet skal snarest muligt politianmelde den Digitale Krænkelser. Anmeldelsen og kvittering på modtaget henvendelse skal derefter fremsendes til Selskabet. Alternativt kan Medlemmet kontakte Selskabet og få juridisk rådgivning til at politianmelde forholdet.

Medlemmet skal fremvise og opbevare alle sagsdokumenter, som har eller kan have betydning for sagen samt for dækningen på denne forsikring. Medlemmet skal desuden besvare alle spørgsmål fra Selskabet ærligt og efter bedste evne og på eget initiativ give oplysninger om alle forhold, som har eller kan have betydning for sagen.

Såfremt Medlemmet undlader at besvare henvendelser fra Selskabet og/eller juristen/advokaten tilknyttet sagen, eller på anden måde ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til disse forsikringsvilkår, kan forsikringsdækningen bortfalde helt eller delvist.

6. Selskabets forpligtelser og rettigheder

Selskabet skal varetage Medlemmets rettigheder og bistå med behandlingen af alle krav som er opstået som følge af den Digitale Krænkelser eller et Online forbruger køb. Selskabet afgør til enhver tid i samråd med kunden, hvilke skridt som skal foretages i sagen, herunder om sagen skal indbringes for domstolene. Selskabet afgør om og hvornår sagsbehandlingen skal afsluttes. Afgørelsen kan træffes når Selskabet vurderer, at følgerne af den Digitale Krænkelser eller Online forbruger købet er begrænset i rimelig grad.

Efter anmeldelse af sagen vil Medlemmet blive kontaktet af en sagsbehandler, som har særskilt kompetence inden for det rets område som sagen vedrører og som vil have ansvaret for sagen.

Hvis Medlemmet efter punkt 3.2 ønsker at sagen i stedet skal håndteres af en advokat efter Medlemmets eget valg, skal dette straks meddeles Selskabet. Medlemmets rimelige og nødvendige juridisk rådgivning fra anden advokat, dækkes kun hvis dette er meddelt selskabet.

Selskabet dækker ikke advokat omkostninger som overstiger tilkendte sagsomkostninger fastsat af retten. I sager hvor den retslige tvist er håndteret for Medlemmet af anden advokat efter Medlemmets valg, er Medlemmet forpligtet til, efter anmodning fra Selskabet, at anmode retten om at fastsætte advokatens godtgørelse i henhold til de vejledende salærtakster for den pågældende sag.

Det er en forudsætning for dækning af omkostninger til anden advokat efter Medlemmets valg, at Selskabet senest to uger efter sagens afslutning har modtaget specificeret timeopgørelse og oversigt over eventuelt øvrige sagsomkostninger knyttet til opdraget. I det omfang at advokaten har repræsenteret Medlemmet ved retslig tvist ved domstolene, skal specificeret timeopgørelse og oversigt over eventuelt øvrige sagsomkostninger under alle omstændigheder være modtaget af Selskabet senest en uge efter dommen foreligger i den enkelte instans.

Selskabet dækker op til DKK 150 000 pr. sag til rimelige og nødvendige omkostninger til juridisk rådgivning i sagen. Der dækkes ikke salær for transporttid og transportomkostninger i forbindelse med sagens behandling, retsmøder m.v.

I de tilfælde hvor sagen håndteres af Selskabets jurister eller advokat, dækkes i tillæg idømte sagsomkostninger

og retsafgifter i det omfang at den samlede dækning ikke overstiger dækningsmaksimum på DKK 150 000 pr. forsikringstilfælde.

Selskabet afholder ikke omkostninger som er pådraget Medlemmet uden Selskabets forudgående samtykke og afholder ikke eventuelle omkostninger i forbindelse med skifte af advokat. Selskabet har ret til at holde modparten ansvarlig for sagsomkostninger og kan kræve sagsomkostninger betalt direkte til sig fra modparten.

7. Persondata

Formålet med behandlingen af personoplysninger er at yde juridisk rådgivning til den, som benytter tjenesten i forbindelse med Digitale Krænkelser og/eller Online forbrugerkøb.

Alle oplysninger som Selskabet modtager i forbindelse med sit arbejde behandles fortroligt og i tråd med den til enhver tid gældende databeskyttelsesforordning. I visse tilfælde vil der være behov for at dele de oplysninger, Medlemmet giver Selskabet med andre, f.eks. jurister, advokater og sagkyndige med henblik på at varetage Medlemmets interesser. Medlemmet er indforstået hermed ved accept af vilkårene. Medmindre andet er aftalt eller forudsat, har Selskabet ret til at oplyse om et eksisterende klientforhold for at forklare interessekonflikter.

Medlemmet samtykker ved indgåelsen af forsikringsaftalen til at al kommunikation kan foregå elektronisk.

8. Samtykke

Kunden samtykker til Selskabets behandling af Medlemmets personoplysninger samt personoplysninger tilhørende eventuelle mindreårige bruger af abonnementet.

Såfremt forsikringen benyttes af en person under 18 år, samtykker Kunden til at Selskabet efter den mindreåriges anmodning, yder juridisk rådgivning til den mindreårige, opretter dialog med tredjepart og anmoder tredjepart om sletning af Digital krænkelser.

Selskabet kan ikke uden forældrenes eller værgens samtykke repræsentere den mindreårige i forbindelse med fremsættelse af erstatningskrav eller retslig proces.

9. Uenighed om sagens behandling

Hvis Medlemmet er uenig i en afgørelse fra Selskabet om at afslutte sagens behandling, eller til ikke at forfølge sagen videre, kan sagen indbringes for Selskabets klageafdeling, som fremgår af Selskabets hjemmeside. Klagen fremsendes elektronisk til:

HELP Forsikring
Strandgade 12, 1. sal
1401 København K.

E-mail: kontakt@helpforsikring.dk
Telefon: 39 90 09 00

Medlemmet har ligeledes mulighed for at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, Østergade 18, 2, 1100 København K, 33 15 89 00.

10. Definitioner

Online forbrugerkøb: Købsaftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, og hvor Medlemmet handler uden for sit erhverv. Aftalen indgås uden, at den erhvervsdrivende og Medlemmet er fysisk til stede samtidigt, og hvor indgåelsen af købsaftalen udelukkende sker ved hjælp af fjernkommunikationsmidler.

Krænkende: Information på internet som er delt uden nødvendig tilladelse, er chikanerende, gentagende og ligner mobning, eller er ulovlig efter regler om persondata og/eller beskyttelse af privatlivet.

Digital krænkelse: Krænkende og lovstridig information, herunder ytringer som er publiceret om Medlemmet i åbne og frit tilgængelige kilder på internettet. Krænkende og lovstridige billeder af Medlemmet som er delt i åbne og lukkede kilder uden Medlemmets samtykke.

Kunde: Person registreret som kunde hos Telenor, uafhængig af om andre er registreret som betaler eller som bruger(e) af tjenesten.

Medlem: Bruger af et Telenor abonnement.

Psykologbistand: Medlemmets behov for professionel psykologisk hjælp efter en Digital krænkelse.

Selskabet: HELP Forsikring, filial af HELP Forsikring AS, Norge.

Skade: Hændelse hvor Medlemmet er udsat for en Digital krænkelse eller har behov for juridisk bistand i forbindelse med et Online forbrugerkøb.

Skadevolder: Person som har delt krænkende information/billeder om Medlemmet på Internettet.

Tabt arbejdsfortjeneste: Økonomisk tab som følge af at Medlemmet må tage fri fra arbejdet på grund af Skaden, og arbejdsgiver ikke udbetaler løn for den aktuelle periode.

Åbne og frit tilgængelige kilder: Internet sider, fora, blogger, medier osv. som er åbne for alle. Tilgang til kilden er ikke begrænset til en kreds af personer, kræver ikke medlemskab, tilhørsforhold til stedet eller stiller andre kriterier for tilgang, som andre mennesker generelt ikke kan opfylde/efterkomme.

11. Baggrundsret

Forsikringsaftalen består af forsikringsbevis samt forsikringsvilkår. For forsikringsaftalen gælder dansk ret, herunder Forsikringsaftaleloven, i det omfang bestemmelserne ikke er fraveget ved vilkår i forsikringsaftalen.