

Särskilt villkor för Caravan försäkring fr o m 2020-03-01

Med förändring i gällande Försäkringsvillkor för Villa-, Hem- och Fritidshusförsäkring 2020- 01-01 kompletteras följande i villkoret för Hem- och Villa i grundförsäkringen som omfattar lös egendom.

1 ID-skydd

1.1 ID-skydd gäller för Hem- och villahemförsäkring som omfattar lös egendom.

Försäkringen gäller vid identitetsstöld som har uppstått under försäkringstiden.

Giltighetsområde, se A2.

Vem försäkringen gäller för, se A3.

Ärenden som rör identitetsstöld handläggs av vår samarbetspartner cxLoyalty International AB, fortsättningsvis kallat " cxLoyalty".

1.1.1 Syftet med ID-skydd

Syftet är att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld, samt begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster vid bedrägeri till följd av identitetsstöld. ID-skydd garanterar ej att ett identitetsbedrägeri inte kan inträffa eller att fordringsägarna drar tillbaka ekonomiska krav.

1.1.2 Identitetsstöld

Med identitetsstöld avses situationer där en tredjeman, utan ditt samtycke, använder sig av ditt identifikationsbevis i syfte att begå bedrägeri eller annan kriminell handling. Det kan exempelvis handla om att öppna ett bankkonto, ansöka om kreditkort, lån eller registrera telefonabonnemang eller andra abonnemang i ditt namn. Varje handling eller flera upprepade sammanhängande handlingar som uppstår till följd av en identitetsstöld är att betrakta som en och samma identitetsstöldshändelse. Med identifikationsbevis avses varje legitimation som är avsedd att identifiera dig, exempelvis pass, körkort, personnummer, inloggningskoder och digital signatur. Kortbedrägeri, till exempel skimming eller missbruk av PIN-kod anses inte som identitetsstöld.

1.2 Rådgivning och assistans

1.2.1 Försäkringen gäller för

ID-skydd ger dig som försäkringstagare tillgång till våra rådgivare där du kan få information om hur du kan:

- Förebygga identitetsstöld
 - rådgivningen innefattar hur du kan förebygga, upptäcka och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld
- Upptäcka identitetsstöld
 - våra rådgivare informerar och hjälper till med att fastslå om ekonomiskt bedrägeri eller brott har ägt rum till följd av identitetsstöld samt omfattningen av dessa
 - hjälp med att inhämta upplysningar från olika instanser för att ta reda på om en identitetsstöld har ägt rum och om den resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri
 - hjälp att kartlägga omfattningen av ekonomiskt bedrägeri till följd av identitetsstöld
- Begränsa konsekvenserna av identitetsstöld.

Våra rådgivare kan vidta åtgärder eller ge råd om vilka åtgärder du själv kan vidta för att begränsa konsekvenserna och förbygga ekonomisk förlust. Exempel på sådan åtgärd är:

- avvisa orättmätiga pengakrav
- upprätta bedrägerispärr
- information om hur man begär uppföljning av eventuella adressändringar

- radera orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser.

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antal timmar som du kan nyttja tjänsten. Det kan vid samlad bedömning vara svårt att bevisa att det inte är du som har utfört det aktuella bedrägeriet. cxLoyalty kan därför aldrig garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav. cxLoyalty har rätt att avsluta ärendet när cxLoyalty bedömer att de har gjort allt vad som rimligen kan krävas för att få betalningskravet tillbakadraget.

1.2.2 Försäkringen gäller inte för

- identitetsstöld som har samband med ditt arbete eller annan förvärvsarbete eller tjänsteutövning
- identitetsstöld utförd av någon som omfattas av försäkringen enligt "Vem försäkringen gäller för", se A3
- identitetsstöld som har uppstått till följd av ditt eller någon annan som omfattas av försäkringens straffbara handlingar enligt "Vem försäkringen gäller för", se A3
- din eventuella ekonomiska förlust
- krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans

1.2.3 Dina skyldigheter

Du har själv ansvar att:

- anmäla misstänkt identitetsstöld till oss snarast,
- anmäla händelsen till polisen och uppvisa bekräftelse på polisanmälan,
- skaffa fram upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet samt göra dessa tillgängliga om detta efterfrågas.

1.2.4 Fullmakt

Vid inskickad fullmakt hjälper cxLoyalty till med att:

- kontakta kreditorer och inhämta upplysningar från olika instanser för att undersöka om en identitetsstöld har ägt rum och om den har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri
- begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld genom att bestrida och avvisa orättmätiga betalningskrav och vidta nödvändiga åtgärder, som till exempel att upprätta bedrägerispärr.

1.2.5 Rättsskydd vid Identitetsstöld

I de fall cxLoyalty avslutar ärendet och cxLoyalty har gjort allt vad som rimligen kan krävas för att avvisa orättmätiga betalningskrav, ger identitetskyddet ersättning upp till 300 000 kr per identitetsstöldhändelse för juridisk hjälp enligt E Rättsskydd även om tvist i villkorens mening inte uppstår:

- där detta krävs för att avvisa oriktiga pengakrav och radera oriktiga betalningsanmärkningar i kreditdatabaser som en direkt följd av identitetsstölden
- om du är part i en tvist med påstådda fordringsägare till en följd av en identitetsstöld.

Ersättning för juridisk hjälp måste godkännas av Caravan försäkring i förväg.

Undantaget i E Rättsskydd för tvister som vid en rättslig prövning ska behandlas som så kallade småmål tillämpas inte i sådant fall.

1.2.5.1 Särskilda regler

Förutsättning för att få ersättning för juridisk assistans är att du först har använt dig av telefonassistans för att begränsa de ekonomiska konsekvenserna av identitetsstölden.

De juridiska utgifterna ska täcka skälig och nödvändig juridisk hjälp där detta krävs för att avvisa orättmätiga pengakrav och radera orättmätiga betalningsanmärkningar i kreditdatabaser som är en direkt följd av identitetsstölden.

1.3 Anmälan och/eller rådgivning till cxLoyalty

Vid behov av hjälp, ring 08-400 007 06. Du kan nå cxLoyalty dygnet runt.

Anmälan om misstänkt identitetsstöld kan göras dygnet runt.

Rådgivningen är öppen vardagar mellan 09:00 och 17:00.

I de fall fullmakt inte finns kan vi erbjuda rådgivning om hur du själv kan upptäcka en identitetsstöld och begränsa konsekvenserna och ekonomiska förluster vid bedrägeri till följd av en identitetsstöld.

1.4 Självrisk

ID-skydd gäller utan självrisk.

2 Webbrensning (Web Cleanup)

2.1 Webbrensning gäller för Hem- och villahemförsäkring som omfattar lös egendom.

Försäkringen gäller Webbrensning av oönskat och kränkande innehåll som har offentliggjorts på internet under försäkringstiden.

Giltighetsområde, se A2.

Vem försäkringen gäller för, se A3.

Ärenden som rör Webbrensning handläggs av vår samarbetspartner cxLoyalty International AB, fortsättningsvis kallat " cxLoyalty".

2.1.1 Syfte med Webbrensning

Webbrensning är avsedd som en hjälp att avlägsna oönskat och kränkande innehåll som har offentliggjorts på internet utan ditt samtycke. I Webbrensning ingår även hjälp att avsluta falska profiler som har registrerats i ditt namn.

Nedan följer några exempel på vad cxLoyalty kan hjälpa till med:

- Oönskade och/eller kränkande bilder och videoklipp
- Kränkande kommentarer och hot
- Mobbingrelaterat och/eller annat trakasserande innehåll
- Falska profiler på social medier
- Hackade användarkonton och e-postkonton
- Avindexering av i sökresultat och information på internet.

2.1.2 Assistans vid Webbrensning

Du som kund kan få hjälp med att själv ta bort oönskat material från internet.

Assistansen gäller för:

- Hjälp med att undersöka om det går att kräva att det oönskade materialet tas bort
- Vägledning i hur du konkret bär dig åt för att avlägsna och rensa bort oönskat material som har lagts ut på internet
- Information hur du kan radera falska profiler och städa upp i användarkonton

- Rådgivning om hur du bör argumentera med webbplatsen och vad du kan kräva enligt gängse riktlinjer och lagstiftning.

Du följer upp och vänder dig till cxLoyalty vid frågor i raderingsprocessen. Du får råd och raderingsinstruktioner under processens gång.

2.1.3 Handläggning av cxLoyalty

Om det bedöms att det är lämpligare att cxLoyalty tar hand om processen och tar över ärendet (Webbrensning) så har du möjlighet att överlåta till cxLoyalty att ta bort oönskat material. Om du får hjälp i raderingsprocessen eller om cxLoyalty ska utföra processen avgörs av följande faktorer:

- kundens kunskaper
- ärendets komplexitet
- tillgång till internet.

Handläggningen inkluderar att cxLoyalty:

- kontaktar ägarna till webbplatsen med begäran om att oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter ska avlägsnas
- följer upp och ser till att informationen verkligen blir raderad.

2.1.3.1 Fullmakt

cxLoyalty får en fullmakt från dig för att kunna genomföra Webbrensningen. Du hålls informerad under handläggningen/processen.

2.1.3.2 Särskilda krav

- webbsidan är av den karaktär som gör det tillåtet för cxLoyalty att besöka den
- cxLoyalty har möjlighet att få tillgång till det oönskade materialet. Exempel på oåtkomligt material kan vara innehåll i stängda grupper på sociala medier.
- majoriteten av innehållet på webbplatsen är skriven på antingen svenska, norska, danska, finska eller engelska.

2.1.3.3 Begränsning

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antalet timmar du kan använda Webbrensning, men cxLoyalty kan inte garantera att de kommer kunna ta bort det innehåll som du önskar få bort. I vissa fall kan det vara svårt att få innehåll avlägsnat från webbplatser som inte svarar på begäran om att ta bort den aktuella informationen, eller om innehållet är av en karaktär som inte strider mot gällande riktlinjer för de berörda webbplatserna eller gällande lag. Det kan även hända att förfrågan gäller webbplatser som inte omfattas av svensk lag, vilket gör det svårare att driva igenom kravet på att innehållet ska tas bort. Vidare kan cxLoyalty inte garantera att innehållet som önskas avlägsnas inte finns på andra platser utöver den som du har upplysts om. Det kan till exempel röra sig om personatorer eller andra webbplatser. Om cxLoyalty inte kan få bort materialet i fråga, kommer detta framgå i ett förklarande/sammanfattande mail som skickas till dig. cxLoyalty kommer i sådana fall vägleda dig om hur och vad du själv kan göra för att få bort innehållet.

2.2 Självrisk

Webbrensning gäller utan självrisk.

3 cxLoyalty hantering av personuppgifter

Personuppgifter som samlas in i samband med din användning av Webbrensning är uppgifter som är nödvändiga för att registrera dig och leverera Webbrensning, och omfattar bland annat ditt namn, telefonnummer, adress, e-postadress och personnummer, samt information om din användning av Webbrensning.

Ändamålet med behandlingen är att leverera Webbrensning (härunder ge dig råd och kontakta eventuella webbplatser eller andra tredjeparter å dina vägnar), att svara på frågor från dig och behandla eventuella klagomål, att leverera en bättre tjänst till dig baserat på dina förfrågningar och din tidigare användning av Webbrensning, samt att försvara eventuella rättsliga anspråk.

Den rättsliga grunden för behandlingen är att behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket du är part, och att behandlingen är nödvändig för ändamål som rör Caravan försäkring berättigade intressen (dvs. att leverera dig en bättre tjänst genom att kunna ge anpassade råd samt att försvara eventuella rättsliga anspråk).

Caravan försäkring är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande dig som cxLoyalty samlar in från dig eller en tredje part i samband med leverans av Webbrensning. cxLoyalty International AB är personuppgiftsbiträde till Caravan försäkring och behandlar personuppgifter enligt Caravan försäkrings instruktioner. Personuppgifterna behandlas i övrigt i enlighet med gällande lag och Caravan försäkrings Personuppgiftspolicy.

4 Vid frågor/Klagomål

Vid frågor eller klagomål beträffande försäkringen kan du kontakta cxLoyalty på telefonnummer +46 (0) 08- 400 007 06.

5 Avslutande av försäkringen

Caravan försäkring/cxLoyalty har rätt att avsluta ID-skydd och Webbrensning om du missbrukar försäkringen eller inte uppträder i enlighet med de avtal, råd eller riktlinjer som utfärdats av Caravan försäkring eller cxLoyalty.

6 Kommunikation med cxLoyalty

cxLoyalty kommer under avtalstiden kommunicera med dig på svenska.