

Försäkringsvillkor

# Juristförsäkring



Gäller från och med 1 augusti 2018

**Folksam**

Folksam  
106 60 Stockholm  
0771-950 950  
folksam.se

# Innehåll

<b>Översiktlig information</b> .....	4
<b>Gemensamma bestämmelser</b> .....	5
Var och för vem försäkringen gäller.....	5
<b>1. Juridisk rådgivning</b> .....	6
1.1. När försäkringen gäller.....	6
1.2. Hur försäkringen gäller .....	6
1.3. Självrisk .....	6
<b>2. Rättsskydd</b> .....	7
2.1. När försäkringen gäller.....	7
2.2. Vad försäkringen gäller för.....	7
2.3. Vad försäkringen inte gäller för .....	7
2.4. Ombud.....	7
2.5. Vilka kostnader försäkringen ersätter .....	8
2.6. Vilka kostnader försäkringen inte ersätter .....	8
2.7. Högsta ersättningsbelopp .....	8
2.8. Självrisk .....	8
<b>3. ID-stöld</b> .....	9
Vad avses med identitetsstöld? – definition .....	9
3.1. När försäkringen gäller.....	9
3.2. Vad försäkringen gäller för.....	9
3.3. Vad försäkringen inte gäller för .....	9
3.4. Självrisk .....	9
<b>Allmänna bestämmelser</b> .....	10
Försäkringsgivare.....	10
Skydd av personuppgifter .....	10
Skaderegistrering .....	11
Återbäring Folksam ömsesidig sakförsäkring .....	11
Dubbelförsäkring .....	11
Återkrav .....	11
Krigsskador.....	11
Dammbrott.....	11
Preskription.....	11
Gruppavtal .....	12
Premie .....	12
Premiebetalning .....	12
När nytecknad försäkring träder i kraft .....	12
Om oriktiga uppgifter lämnas .....	12
Ångerrätt vid frivilligt tecknad försäkring .....	12
Uppsägning av försäkringen i förtid.....	13
Förnyelse av försäkringen .....	13
När försäkringen slutar gälla .....	13
Efterskydd.....	13
Återbetalning av premier .....	13
Dröjsmålsränta .....	13
Vid frågor om försäkring eller vid skada.....	13
<b>Om vi inte skulle komma överens</b> .....	14
Vi vill att du ska vara nöjd.....	14
Vänd dig först till den som har handlagt ditt ärende.....	14
Vänta inte för länge .....	15

## Översiktlig information

Före den egentliga villkorstexten får du i det här avsnittet en översiktlig information. När vi i villkoren använder orden ”du”, ”din” menar vi, om inte annat sägs, både försäkringstagaren och var och en av övriga försäkrade personer. Med ”vi” och ”oss” avses försäkringsgivaren.

Försäkringsvillkoren och försäkringsbeskeden tillhandahålls på svenska. Alla utskick avseende ditt försäkringsinnehav sker till din folkbokföringsadress, såvida vi inte kommer överens om annat. Rådgivning kan lämnas för denna produkt och dess avtalsinnehåll.

Försäkringen består av tre delar:

- Juridisk rådgivning
- Rättsskydd
- Bistånd vid ID-stöld

Till den del försäkringen avser Juridisk rådgivning samarbetar vi med Familjens Jurist i Sverige AB, organisationsnummer 556835-4566.

Familjens Jurist  
Box 4036  
102 61 Stockholm  
0771-77 10 70

Till den del försäkringen avser ID-stöld samarbetar vi med Affinion International AB, organisationsnummer 556277-5824.

Affinion International AB  
Box 19154  
104 32 Stockholm  
0771-19 00 01

## Gemensamma bestämmelser

Vi ansvarar inte för kostnader som har uppstått utan vårt föregående samtycke. Detta gäller dock inte för Juridisk rådgivning samt för telefonassistans vid ID-stöld, där du kan kontakta våra samarbetspartners direkt.

### **Var och för vem försäkringen gäller**

Försäkringen gäller inom Norden. Försäkringen gäller för dig som försäkringstagare i din egenskap av privatperson och avser händelser i privatlivet. Den gäller också för de övriga personer som är folkbokförda på samma adress och bosatta i samma bostad som du, förutsatt att ni har gemensamt hushåll.

I händelse av tvist eller intressemotsättningar mellan hushållsmedlemmar, gäller försäkringen endast till fördel för försäkringstagaren.

# 1. Juridisk rådgivning

Juridisk rådgivning gäller inom följande rättsområden:

- Familjerätt
- Arvsrätt
- Konsumentköp av varor, tjänster och djur samt privat köp/försäljning av varor
- Fast egendom
- Ärenden rörande bygglov och avtalsskrivning vid hantverkshjälp vid om- och tillbyggnad
- Ärenden som rör avslag på ansökan om sjukpenning eller sjukersättning samt bistånd i att begära omprövning av ett ärende
- Indraget körkort i trafiksituationer utanför arbetet, förutsatt att påstådd lagöverträdelse inte har samband med alkoholpåverkan eller för hög hastighet. Rådgivning ges intill det att offentlig försvarare utsetts.

## 1.1. När försäkringen gäller

För att ärendet skall omfattas av försäkringen skall de händelser och omständigheter som ligger till grund för behovet ha uppkommit efter det att försäkringen trädde i kraft.

## 1.2. Hur försäkringen gäller

Du har rätt till 15 timmar Juridisk rådgivning per år. Folksam samarbetar med Familjens Jurist som på Folksams uppdrag ansvarar för rådgivningen.

## 1.3. Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

## 2. Rättsskydd

Försäkringen ger bistånd i tvister där du är part, inom följande rättsområden:

- Familjerätt
- Arvsrätt
  - Vid arvstvist som kan eller måste lösas genom boutredningsman/skiftesman gäller försäkringen inte för kostnader före klander av bodelning, arvskifte eller testamente.
- Konsumentköp av varor, tjänster och djur samt privat köp/försäljning av varor
- Grannförhållande enligt Jordabalken, knuten till den försäkrades permanenta bostad i Sverige.
- Hyra/uthyrning av den försäkrades permanenta bostad i Sverige.
  - Kan tvisten först handläggas av hyresnämnd eller kronofogdemyndighet betalas endast kostnader som uppkommer efter en sådan prövning.
- Ärenden som rör avslag på ansökan om sjukpenning eller sjukersättning samt bistånd i att begära omprövning av ett ärende.
- Indraget körkort i trafiksituationer utanför arbetet, förutsatt att påstådd lagöverträdelse inte har samband med alkoholpåverkan eller för hög hastighet. Rådgivning ges intill det att offentlig försvarare utsetts.

### 2.1. När försäkringen gäller

För att ärendet ska omfattas av försäkringen ska de händelser och omständigheter som ligger till grund för behovet ha uppkommit efter det att försäkringen trädde i kraft.

Folksam avgör när och vilka åtgärder som ska vidtas i ärendet, vilket även omfattar beslut om att föra ett ärende inför domstol. Försäkringen lämnar ersättning ifall Folksam gör bedömningen att förutsättningar att nå önskat utfall föreligger.

### 2.2. Vad försäkringen gäller för

Försäkringen gäller när tvist inom ovan uppräknade rättsområden uppkommer om tvisten kan prövas som tvistemål (T-mål) av tingsrätt, hovrätt eller Högsta domstolen.

Tvist anses uppkomma vid den tidpunkt när en part helt eller delvis avvisar ett framställt anspråk.

För tvist som rör avslag på ansökan om sjukpenning eller sjukersättning gäller försäkringen även för prövning i förvaltningsrätt, kammarrätt och Högsta förvaltningsdomstolen.

### 2.3. Vad försäkringen inte gäller för

Försäkringen gäller inte för:

- tvister där du inte har ett befogat intresse att få din sak behandlad
- tvister som har samband med ditt arbete eller annan förvärvsverksamhet eller tjänsteutövning.
- advokat- eller juristkostnader som överstiger det belopp som fastställts av domstol i dom eller beslut, i de fall detta har skett.

### 2.4. Ombud

När Folksam gjort bedömningen att du kan föra ditt ärende inför domstol måste du anlita ett ombud för att få rättsskydd. Ditt ombud ska vara advokat eller biträdande jurist anställd på advokatbyrå. Du kan även anlita annat lämpligt ombud. Du och vi kan i så fall begära att Svensk Försäkring avger ett rådgivande yttrande i frågan om ombudets lämplighet.

Vi, advokat eller biträdande jurist har rätt att begära prövning av skäligheten av arvode eller andra kostnadsanspråk hos Svensk Försäkrings ombudskostnadsnämnd. Om ombudet inte är advokat eller biträdande jurist på advokatbyrå kan Svensk Försäkrings nämnd för rättsskyddsfrågor pröva skäligheten av arvodes- eller kostnadsersättningen.

## 2.5. Vilka kostnader försäkringen ersätter

Vi ersätter endast sådana kostnader som är nödvändiga och skäligen. Vi ersätter inte kostnader som du hade kunnat få ersatta av staten eller av din motpart. Ersättning kan lämnas även i tvister som förlikas eller av annat skäl aldrig kommer inför domstol.

Försäkringen ersätter

- ombuds arvode och kostnader efter det att tvist uppstått
- kostnader för medlare som blivit utsedd av tingsrätt eller hovrätt
- kostnader för nödvändiga utredningar som ditt ombud beställt
- kostnader för bevisning i rättegång och skiljeförfarande
- expeditjonskostnader i domstol
- rättegångskostnader som du har ålagts att betala till din motpart
- rättegångskostnader som du vid förlikning har åtagit dig att betala till din motpart under förutsättning att det är uppenbart att domstolen skulle ha ålagt dig att betala rättegångskostnader med högre belopp om tvisten hade fullföljts.

Ersättning lämnas för skälig tidsåtgång och högst enligt den timkostnadsnorm som regeringen bestämt för rättshjälpsområdet. Som huvudregel utbetalas arvode och annan ersättning då ärendet har slutredovisats till Folksam. Allmänt a conto kan dock utbetalas om det finns skäl till det med hänsyn till det arbete som lagts ned i ärendet och till den tid som återstår innan ersättningen kan fastställas.

Betalning a conto sker maximalt en gång i halvåret.

## 2.6. Vilka kostnader försäkringen inte ersätter

Vi ersätter inte

- kostnader som har uppstått utan Folksams föregående samtycke
- värdet av ditt eget arbete, förlorad inkomst, resor, uppehälle eller andra omkostnader som du har haft
- kostnader för verkställighet av dom, beslut eller avtal
- merkostnader som beror på att du har anlitat flera ombud eller bytt ombud såvida det inte föreligger särskilda skäl
- ersättning till skiljemän
- rättegångskostnader som överstiger den timkostnadsnorm som fastställts i förordningen (2009:1237), om timkostnadsnorm inom rättshjälpsområdet
- kostnader som i avvaktan på prövning av liknande mål inte ersätts enligt §10, punkt 9 i rättshjälpslagen. Har du tillerkänts ersättning i form av skadestånd som också får anses täcka ombudskostnader och övriga kostnader, får du inte ersättning ur försäkringen för dessa kostnader.

## 2.7. Högsta ersättningsbelopp

Vi betalar vid varje tvist högst 2 000 000 kronor.

Endast *en* tvist anses föreligga om

- du och annan försäkrad står på samma sida
- flera tvister avser samma angelägenhet
- yrkandena stöder sig på väsentligen samma händelser eller omständigheter. Således kan en tvist föreligga även om yrkandena inte stöder sig på samma rättsliga grund.

## 2.8. Självrisk

Självriskan är 3 000 kronor



## 3. ID-stöld

### Vad avses med identitetsstöld? – definition

Med identitetsstöld avses situationer där en tredjeman, utan den försäkrades samtycke, använder sig av den försäkrades 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 i den försäkrades 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 den försäkrade, exempelvis pass, körkort, personnummer, inloggningskoder och digital signatur.

### 3.1. När försäkringen gäller

Skyddet gäller vid identitetsstöld som har uppstått under den tid som försäkringen varit i kraft.

### 3.2. Vad försäkringen gäller för

- Tillgång till telefonassistans 24 timmar om dygnet för att förebygga, upptäcka och begränsa skadeomfattningen vid identitetsstöld.
- Utgifter för juridisk assistans med upp till 100 000 kr per identitetsstöldshändelse som faller in under definitionen av identitetsstöld.
- En förutsättning för att få ersättning för juridisk assistans är att den försäkrade först har använt sig 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.

### 3.3. Vad försäkringen inte gäller för

- Identitetsstöld som har samband med den försäkrades arbete eller annan förvärvsarbete eller tjänsteutövning.
- Identitetsstöld utförd av någon som omfattas av försäkringen enligt ”Gemensamma bestämmelser”, sidan 5.
- Identitetsstöld som har uppstått till följd av att den försäkrade eller någon annan som omfattas av försäkringen enligt ”Gemensamma bestämmelser” har begått straffbar handling.
- Den försäkrades eventuella ekonomiska förlust, utom kostnader i samband med juridisk assistans.

### 3.4. Självrisk

ID-stöld gäller utan självrisk.

#### Vid händelse av ID-stöld:

Lämnar den försäkrade nödvändiga fullmakter hjälper vi till med följande:

- 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.

Den försäkrades skyldigheter – du har själv ansvaret för att göra följande:

- anmäla till oss så snart en identitetsstöld upptäcks,
- uppvisa bekräftelse på polisanmälan,
- skaffa fram upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet samt
- underrätta betalkortutgivare, banker och andra som det är relevant att underrätta om den aktuella identitetsstölden.

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

## Allmänna bestämmelser

### Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Folksam Ömsesidig Sakförsäkring, organisationsnummer 502006-1619.

Folksam  
106 60 Stockholm  
0771-950 950  
www.folksam.se  
Besöksadress:  
Bohusgatan 14  
116 67 Stockholm

Folksams verksamhet står under tillsyn av Finansinspektionen.

Finansinspektionen  
Box 7821  
103 97 Stockholm  
finansinspektionen@fi.se  
08-408 980 00  
www.finansinspektionen.se

Vår marknadsföring följer svensk lag och står under tillsyn av Konsumentverket.

Konsumentverket  
Box 48  
651 02 Karlstad  
konsumentverket@konsumentverket.se  
0771-42 33 00  
www.konsumentverket.se

### Skydd av personuppgifter

Vi värnar om din personliga integritet och vill att du ska känna dig trygg i hur vi hanterar dina uppgifter. När du ingår ett försäkringsavtal med oss, behöver vi hantera dina personuppgifter för att kunna administrera försäkringsförhållandet, hantera anmälda skador, beräkna försäkringspremier eller för att tillhandahålla relevant information och marknadsföring till dig. De uppgifter vi behandlar kan vara ditt namn och adress, hälsoinformation, om det finns medförsäkrad, uppgifter om försäkringsfall och annan relevant information. Merparten av personuppgifterna samlas in från dig men vi kan även samla in uppgifter från en tredje part eller från offentliga källor. Personuppgifterna behandlas huvudsakligen för att vi ska kunna fullgöra våra åtaganden enligt försäkringsavtalet. Vi kan även behöva hantera uppgifterna för att fullgöra en rättslig förpliktelse, för att fastställa, göra gällande eller försvara ett rättsligt anspråk eller när vi har ett berättigat intresse av att hantera dina uppgifter.

Kontaktuppgifter till det Folksambolag som är ansvarig för hanteringen av dina personuppgifter finner du i ditt försäkringsbesked. Du kan även kontakta Folksams dataskyddsombud på [dataskyddsombud@folksam.se](mailto:dataskyddsombud@folksam.se)

Vi kommer att spara dina personuppgifter så länge vi behöver dem för att uppfylla det ändamål för vilka de samlats in. Därefter raderar vi uppgifterna.

Dina personuppgifter hanteras med sekretess enligt våra etiska regler. Dina adressuppgifter och grundläggande uppgifter om ditt avtal hanteras i ett för Folksambolagen gemensamt kundregister för bland annat automatiskt adressuppdatering och samordning av bolagens information och marknadsföring till dig. Vi kan även behöva lämna ut vissa personuppgifter till återförsäkringsbolag.

Om uppgifterna överförs till ett land utanför EU, säkerställer vi att sådan överföring är laglig, exempelvis genom att använda de standardiserade modellklausuler för dataöverföring som antagits av EU-kommissionen och som finns tillgängliga på EU-kommissionens webbplats.

Du har rätt att få information om vilka uppgifter som vi behandlar om dig, att få felaktiga uppgifter rättade, att begära att vi begränsar vår behandling och att dina uppgifter överförs till annan part samt invända mot den behandling vi utför. Du har även rätt att inge klagomål till ansvarig tillsynsmyndighet.

Läs mer om vår hantering av personuppgifter och dina rättigheter på [folksam.se/personuppgifter](https://folksam.se/personuppgifter)

### **Skaderegistrering**

Vi använder oss också av ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningregister (GSR). Detta register innehåller vissa uppgifter om skadan samt uppgift om vem som begärt ersättning och används endast i samband med skadereglering. Det innebär att vi får reda på om du tidigare anmält någon skada hos annat försäkringsföretag. Ändamålet med GSR är att tillhandahålla ett underlag till försäkringsföretag för att identifiera oklara försäkringsfall. Därigenom kan företagen motverka utbetalning av ersättningar som baseras på oriktiga uppgifter. Uppgifterna kan även användas i avidentifierad form för statistiska ändamål.

Personuppgiftsansvarig för GSR är Skadeanmälningregister (GSR) AB, Box 24171, 104 51 Stockholm. Se [www.gsr.se](https://www.gsr.se) för mer information om den behandling av uppgifter som förekommer i registret.

Vi kan också lämna uppgifter om bland annat stölder och eftersökt gods till Larmtjänst AB, en branschgemensam organisation som arbetar för att bekämpa försäkringsrelaterad brottslighet.

### **Återbäring Folksam ömsesidig sakförsäkring**

Premien du betalar för försäkringen kan ge rätt till återbäring om du har tecknat försäkringen som privatperson samt varit kund i Folksam ömsesidig sakförsäkring den 31 december det år för vilken återbäring ska lämnas. Du kan inte få återbäring om försäkringen är obligatorisk eller om du kan få återbäring på premien på annat sätt. En förutsättning för utbetalning av återbäring är att den, tillsammans med återbäring från andra återbäringsgrundande försäkringar i Folksam ömsesidig sakförsäkring, uppgår till 50 kronor. Om din återbäring är lägre än 50 kronor sparas den tills utbetalning kan ske. Den sparas också om utbetalning inte har kunnat ske av andra orsaker. Om din återbäring har varit orörd i tre år förlorar du rätten till den. Har du ett autogiromedgivande sker utbetalning av återbäring till ditt konto, i annat fall sker utbetalning genom avdrag på kommande premiefaktura. I sista hand kan utbetalning ske via utbetalningsavi.

### **Dubbelförsäkring**

Har samma intresse försäkrats mot samma fara hos flera försäkringsföretag, är varje försäkringsföretag ansvarigt mot den försäkrade som om det försäkringsföretaget ensamt hade beviljat försäkring. Du har dock inte rätt till högre ersättning från försäkringsföretagen än vad som sammanlagt svarar mot skadan. Är summan av ansvarsbeloppen större än skadan, fördelas ansvarigheten mellan försäkringsföretagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen.

### **Återkrav**

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

### **Krigsskador**

Försäkringen gäller inte för skada som har samband med krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, atomkärnprocess, terroristhandling, revolution eller uppror.

### **Dammbrott**

Försäkringen gäller inte för skada vars uppkomst eller omfattning har direkt eller indirekt samband med dammbrott.

### **Preskription**

Du förlorar din rätt till försäkringsersättning om du inte väcker talan mot oss inom tio år från det du fick kännedom om att fordringen kunde göras gällande. Om du anmält skadan till oss inom den tid som angetts här har du dock alltid sex månader på dig att väcka talan mot oss, räknat från den dag då vi meddelat dig vårt slutliga beslut i ersättningsfrågan.

## Gruppavtal

Mellan den försäkrade gruppen och Folksam har upprättats ett avtal om försäkring, ett så kallat gruppavtal. I gruppavtalet anges bland annat avtalets giltighetstid, vilka försäkringar/ersättningsmoment som ingår, premie och hur premien ska betalas. Av gruppavtalet framgår också hur du som gruppmedlem kan ansluta dig.

Ett gruppavtal gäller normalt för ett kalenderår i taget och kan sägas upp av såväl gruppen som Folksam.

## Premie

Premien beräknas för ett kalenderår i taget. Faktura/premieavisering ger information om aktuell premie. Som gruppmedlem ska du kontrollera att du har gällande försäkring och betalar rätt premie.

## Premiebetalning

Premie för nytecknad försäkring behöver inte betalas tidigare än 14 dagar från den dag då vi sände dig premiekravet. Premie för förnyad försäkring behöver inte betalas tidigare än en månad från den dag då vi sände dig premiekravet. Om premieperioden är högst en månad ska premien dock betalas på periodens första dag.

Om premien inte betalas i rätt tid skriver vi och säger upp försäkringen att upphöra 14 dagar därefter. Om du betalar inom dessa 14 dagar fortsätter försäkringen att gälla.

Betalar du premien efter det att försäkringen har upphört på grund av underlåten betalning anser vi att du har begärt ny försäkring från och med dagen efter den då premien betalades. Vi underrättar dig inom 14 dagar om vi inte vill bevilja ny försäkring. Har du hindrats från att betala premie i rätt tid på grund av att du blivit svårt sjuk, berövats friheten eller inte fått ut lönen eller pensionen från din huvudsakliga anställning eller liknande hinder, fortsätter försäkringen ändå att gälla. Men den upphör om premie inte betalas inom en vecka efter det att hindret fallit bort och i vart fall när tre månader gått från den dag premien skulle ha betalats.

Skulle vi av någon anledning säga upp försäkringen men du får vårt brev för sent på grund av omständigheter som du inte kunnat råda över, upphör försäkringen först en vecka efter det du fått brevet. I vart fall upphör den när tre månader gått från avsändandet och detta gäller även om brevet inte alls kommer fram.

## När nytecknad försäkring träder i kraft

*Om du tecknat försäkring genom reservationsanslutning eller tackat ja till ett erbjudande om försäkring*

Försäkringen gäller från och med den dag som anges i försäkringsbeskedet. Tecknas försäkringen samma dag som den ska börja gälla, gäller den från och med det klockslag då den tecknades.

*Om du tecknat försäkring vid ett senare tillfälle*

Om du blivit erbjuden att teckna försäkringen genom reservationsanslutning eller erbjudande om försäkring, men valt att inte teckna den kan du teckna försäkringen vid ett senare tillfälle. Försäkringen träder i dessa fall i kraft sex månader efter den dag som anges i försäkringsbeskedet.

## Om oriktiga uppgifter lämnas

Oriktiga eller ofullständiga uppgifter som lämnas till Folksam, Familjens Jurist eller Affinion kan medföra att försäkringen blir ogiltig eller att vi är fria från ansvar enligt bestämmelserna i försäkringsavtalslagen och allmän svensk lag i övrigt. Inbetald premie återbetalas inte i sådant fall.

## Ångerrätt vid frivilligt tecknad försäkring

När du tecknar försäkring genom ett distansavtal eller vid försäljning utanför Folksams affärslokaler har du rätt att ångra köpet inom 30 dagar. Tiden räknas från det att avtalet ingåtts och du vid distansavtal fått information och avtalsvillkor eller vid försäljning utanför Folksams affärslokaler fått information om ångerrätt. Om du ångrar dig måste du meddela oss. Har du redan hunnit betala försäkringen återbetalar vi pengarna snarast och senast inom 30 dagar räknat från att du meddelar oss om att du vill använda ångerrätten. Vi har rätt att kräva premie för den tid försäkringen varit gällande.

## Uppsägning av försäkringen i förtid

Du får säga upp försäkringen under försäkringstiden om det föreligger viss anledning som anges i försäkringsavtalslagen. Du får också säga upp försäkringen vid skada att upphöra inom 14 dagar. Från vår sida får vi säga upp försäkringen under försäkringstiden bara om det föreligger viss anledning som anges i försäkringsavtalslagen, till exempel att du grovt åsidosatt dina förpliktelser mot oss. Om försäkringen sagts upp av dig eller oss, får du tillbaka den del av premien som du har rätt till.

## Förnyelse av försäkringen

Försäkringen förnyas automatiskt för ett år om inte uppsägning har gjorts av dig som försäkringstagare eller av oss. Den förnyade försäkringen börjar löpa när tiden för den tidigare försäkringen går ut. Vill du i stället säga upp försäkringen behöver du inte ange någon särskild anledning. Uppsägning från vår sida kräver däremot särskilda skäl enligt försäkringsavtalslagen. Tecknar du motsvarande försäkring i annat försäkringsföretag förnyas försäkringen inte.

Ändring av premie och andra villkor kan vi normalt bara göra i samband med förnyelse av försäkringen. Om vi vill göra sådan ändring meddelar vi dig senast i samband med att vi sänder dig premiekravet så du har tid att bestämma dig om du vill godta ändringen eller låta försäkringen upphöra.

## När försäkringen slutar gälla

För gruppmedlem och medförsäkrade upphör försäkringen att gälla när

- Gruppavtalet upphör.
- Medlemmen utträder ur den försäkringsberättigade gruppen.
- Försäkringen sägs upp.
- Premien inte betalas i rätt tid.

I det fall gruppmedlemmen avlider inträder ett efterskydd gällande juridisk rådgivning. Rådgivning kan då lämnas för övriga försäkrade kring bouppteckning inom tre månader från dödsfallet, sedan upphör försäkringen i sin helhet.

Se dock reglerna om efterskydd nedan.

## Efterskydd

Om du utträder ur den grupp som ingått gruppavtalet med Folksam, har du och övriga försäkrade ett efterskydd. Det innebär att Juristförsäkringen gäller under en månad från utträdesdagen. Efterskyddet gäller dock inte om du under efterskyddstiden fått eller uppenbarligen kan få försäkringsskydd av samma slag som tidigare. En viktig förutsättning för att efterskyddet ska gälla är att gruppavtalet inte sagts upp av gruppen.

## Återbetalning av premier

Folksam återbetalar premier som har betalats för tid efter det att försäkringen skulle ha upphört, dock inte för längre tid än för de senaste sex månaderna.

## Dröjsmålsränta

Utbetalning ska ske senast en månad efter det att den som gör anspråk på ersättning fullgjort vad som åligger denne. Om det finns anledning att utreda om någon uppgift som lagts till grund för försäkringsavtalet varit oriktig eller ofullständig, behöver utbetalningen dock inte ske förrän en månad förflutit efter det att sådan utredning avslutats. Utredningen ska bedrivas skyndsamt. Sker utbetalning senare än vad som sagts ovan betalar Folksam dröjsmålsränta enligt räntelagen. Tidpunkten för betalningen kan dock förskjutas i vissa situationer som anges i försäkringsavtalslagen.

## Vid frågor om försäkring eller vid skada

Vid försäkringsfrågor kan du ringa Folksam Kundservice 0771-950 950 (vardagar 07.30-21.00, helger 09.00-19.00) eller e-posta kundservice@folksam.se. Vid skada kan du anmäla den på folksam.se eller genom att ringa 0771-950 950 (vardagar 07.30-17.00).

Om du vill använda Juridisk rådgivning kan du ringa vår samarbetspartner Familjens Jurist på 0771-77 10 70.

Om du vill använda telefonassistans i ID-stöld kan du ringa vår samarbetspartner Affinion på 0771-19 00 01.

## Om vi inte skulle komma överens

### Vi vill att du ska vara nöjd

Det är viktigt att det finns en väl fungerande klagomålshantering för att du som kund ska kunna få dina intressen tillgodosedda. En god hantering av klagomål ger oss en möjlighet att fånga upp problem samt att vidta förebyggande åtgärder. Du kan anmäla ett klagomål eller läsa mer om vår klagomålshantering på [folksam.se/klagomal](https://folksam.se/klagomal)

### Vänd dig först till den som har handlagt ditt ärende

Missförstånd eller oenigheter kan ofta klaras upp på ett enkelt sätt. Ta därför först kontakt med den som handlagt ditt ärende. Om du ändå inte blir nöjd så kan du kontakta handläggarens närmaste chef. Om du skulle vilja gå vidare med ditt ärende, har du rätt att få det prövat. Det finns olika möjligheter, beroende på vilken typ av försäkring du har.

### Kundombudsmannen Folksam

Du som är kund i Folksam har möjligheten att få ditt ärende omprövat av Kundombudsmannen som är oberoende i förhållande till Folksams organisation. Kundombudsmannen omprövar de flesta ärenden rörande försäkring, skadefrågor och sparande. Om du inte är nöjd med Folksams slutliga beslut kan Kundombudsmannen göra en opartisk bedömning av ditt ärende. Efter det att Folksam har lämnat sitt slutliga beslut har du ett år på dig att göra en anmälan till Kundombudsmannen, under förutsättning att preskription inte inträtt i enlighet med vad som anges nedan i avsnittet ”Vänta inte för länge”.

Adress: Kundombudsmannen Folksam, 106 60 Stockholm  
telefon: 020-65 52 53  
e-post: [kundombudsmannen@folksam.se](mailto:kundombudsmannen@folksam.se)  
webb: [folksam.se](https://folksam.se)

### Försäkringskommitté

Om du omfattas av en gruppförsäkring kan det finnas möjlighet att få ditt ärende prövat av en försäkringskommitté. Vänd dig till Kundombudsmannen för information om detta förfarande.

### Nämnden för rättsskyddsfrågor

Om vi inte skulle komma överens i Bistånd vid tvist som kan komma att prövas vid domstol kan du i vissa fall få ditt ärende prövat i Nämnden för Rättsskyddsfrågor. De prövar på begäran av försäkrad omfattningen av rättsskyddsförsäkring, fråga om ersättningsanspråk inom rättsskyddsförsäkring och fråga om överprövning av ombuds lämplighet inom rättsskyddsförsäkring.

Du kan själv begära prövning hos Nämnden för Rättsskyddsfrågor via en särskild blankett som finns hos Svensk Försäkrings Nämnder.

Adress: Box 24067, 104 50 Stockholm,  
telefon: 08-52278720  
webb: [forsakringsnamnder.se](https://forsakringsnamnder.se)

### Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Om vi inte skulle komma överens i Juridisk rådgivning eller i ID-stöld kan du i vissa fall få ditt ärende prövat av ARN. ARN är en statlig myndighet som kostnadsfritt prövar de flesta tvister om privatpersoners försäkringar, dock inte tvister som rör ett lägre belopp än 2 000 kronor eller medicinska bedömningar.

ARN prövar inte heller försäkringstvister rörande försäkring som grundar sig på kollektivavtal mellan arbetsmarknadens parter, om avtalet föreskriver ett särskilt tvistelösningsförfarande. Detta sker vanligtvis genom prövning i en partssammansatt nämnd. Fler undantag finns och framgår av ARN:s hemsida.

Anmälan till ARN måste ha kommit in inom ett år från det att du första gången framförde ditt klagomål till Folksam. Om det gått längre tid än ett år har du alltid möjlighet att skicka in anmälan inom två månader efter det att Kundombudsmannen Folksam har lämnat slutligt besked.

Adress: Box 174, 101 23 Stockholm  
telefon: 08-508 860 00  
e-post: arn@arn.se  
webb: arn.se

### **Allmän domstol**

Du kan få din tvist med Folksam prövad av tingsrätten. Om du har rättsskyddsförsäkring kan den ersätta en del av rättegångskostnaderna.

### **Konsumenternas försäkringsbyrå**

Försäkringsbyrån ger kostnadsfri information och råd i försäkringsfrågor, men prövar inte enskilda försäkringstvister.

Adress: Box 24215, 104 51 Stockholm  
telefon: 0200-22 58 00  
webb: konsumenternas.se

### **Kommunal konsumentvägledning**

Du kan också få information och råd via din hemkommuns konsumentvägledare.

### **Vänta inte för länge**

Om du väntar för länge med att få din tvist prövad kan du förlora din rätt till ersättning (preskription). Vill du undvika preskription måste du väcka talan vid tingsrätten. Du förlorar din rätt till försäkringsersättning eller annat försäkringsskydd om du inte väcker talan mot oss inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om du som privatperson anmält en skada före preskriptionstidens utgång har du alltid sex månader på dig att väcka talan från det att du fått slutligt besked från Folksam eller Kundombudsmannen.

**Folksam**