

Kodeks for undersøgelse af sager ved mistanke om forsikringssvindel - februar 2016

Resume

Dette kodeks beskriver de retlige og etiske principper for, hvordan forsikrings- og pensionsselskaber bør agere i sager, hvor der er mistanke om forsikringssvindel. Forsikring & Pension henstiller, at medlemsselskaberne følger de nævnte principper.

Indledning – hvorfor undersøge mistanke om forsikringssvindel?

En forsikringsaftale bygger på gensidig tillid mellem kunde og forsikringsselskab. Kunden forventer med rette, at forsikringsselskabet yder en objektiv og hurtig hjælp i skadesituationer, så kunden modtager den erstatning og hjælp, kunden er berettiget til. Forsikringsselskabet forventer på samme måde, at kunden afgiver korrekte og nødvendige oplysninger til skadebehandlingen, så selskabet kan udbetale den erstatning, kunden er berettiget til.

Hvis forsikringsselskabet under den almindelige sagsbehandling får mistanke om muligt forsøg på forsikringssvindel, kan forsikringsselskabet iværksætte en nærmere undersøgelse.

En lang række undersøgelser viser, at der i Danmark hvert år svindles for et anseeligt milliardbeløb, hvor forsikringsselskaberne uretmæssigt udbetaler erstatning. Dette medfører en uønsket forøgelse af erstatningsudgifterne og dermed, at hver enkelt dansker kommer til at betale mere for sine forsikringer. Forsikringsselskaberne søger derfor af hensyn til de lovydige kunder, der udgør langt den størstedel af kunderne, så vidt muligt at begrænse forsikringssvindel.

Kunderne og forsikringsselskaberne har en fælles interesse i, at der foretages en nærmere undersøgelse ved mistanke om forsikringssvindel. Da udgangspunktet for en undersøgelse ofte kun er en mistanke, er det vigtigt, at forsikringsselskaberne kun benytter undersøgelsesmetoder, der er rimelige i forhold til sagens omfang, og som i mindst muligt omfang påvirker kunden. Derfor er det i Forsikring & Pension besluttet at udarbejde et sæt retningslinjer, der skal sikre en ordentlig og fair kundebehandling ved de nødvendige undersøgelser, som gennemføres for at af- eller bekræfte en mistanke om forsikringssvindel.

05.02.2016

Forsikring & Pension
Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
Tlf. 41 91 91 91
Fax 41 91 91 92
fp@forsikringogpension.dk
www.forsikringogpension.dk

Hans Reymann-Carlsen
Underdirektør
Dir. 41 91 91 40
hrc@forsikringogpension.dk

Vores ref. HRC/VBO
Sagsnr. GES-2016-00041
DokID 366720

Brancheorganisation
for forsikringsselskaber
og pensionskasser

Forsikring & Pension henstiller, at medlemsselskabernes undersøgelser følger de retningslinjer, der er angivet i det efterfølgende.

Vores ref. HRC/VBO
Sagsnr. GES-2016-00041
DokID 366720

1. Hvilke overordnede spilleregler gælder for selskabernes undersøgelse?

- Selskaberne sikrer, at de regler der følger af dansk ret nøje overholdes, herunder regler i straffeloven, persondataloven og lov om finansiel virksomhed.
- Selskaberne undersøger objektivt og hensynsfuldt.
- Selskabernes undersøgelser skal altid stå i rimeligt forhold til omfanget af den formodede svindel.
- Selskabernes medarbejdere, der undersøger sager, hvor der er mistanke om forsikringssvindel, må ikke honoreres på en måde, der kan bringe deres objektivitet i tvivl.
- Selskaberne giver altid en klar og grundig begrundelse, hvis erstatningsudbetaling afvises eller løbende udbetaling standses pga. forsikringssvindel.

2. Udgangspunktet er den mindst indgribende undersøgelsesmetode

Forsikring & Pension henstiller, at medlemsselskaberne anvender undersøgelsesmetoder af mindst mulig indgribende karakter og kun går over til at benytte sig af mere indgribende metoder i tilfælde, hvor der er bestyrket mistanke om svindel, og hvor mindre indgribende undersøgelsesmetoder er udtømte uden resultat. Eksempler på mere indgribende undersøgelsesmetoder er observation og foto- og videooptagelse af kunden/skadelidte.

3. Mere indgribende undersøgelsesmetoder som branchen ikke benytter sig af

Der er undersøgelsesmetoder, som opfattes som meget indgribende, og som forsikrings- og pensionsselskaberne ikke benytter. På den baggrund henstiller Forsikring & Pension, at medlemsselskaberne **ikke**:

- Bruger falsk identitet for at opnå venskab med kunden/skadelidte på sociale medier.
- Bruger GPS-tracking-udstyr, der kan sættes på et køretøj for at spore en persons bevægelser.
- Uopfordret og på eget initiativ og uden kundens/skadelidtes samtykke kontakter kundens/skadelidtes familie og nære venner.
- Analyserer DNA-materiale fra personer.
- Undersøger skraldespande/affaldssække.

4. Hvad skal kunden/skadelidte orienteres om og hvornår?

Under forsikringsselskabets behandling og eventuelle nærmere undersøgelse af skadesager kan der fremkomme personlige oplysninger om kunden/skadelidte. Ved indsamling af sådanne oplysninger skal vedkommende orienteres derom jf. persondatalovens regler om oplysningspligt.

Det har ingen betydning for oplysningspligten, om forsikringsselskabet efterfølgende sletter oplysningerne, eller om kunden/skadelidte opnår erstatning eller ej.

I mange tilfælde er kunderne allerede bekendt med registreringen eller har, før skadebehandlingen går i gang, givet samtykke til, at selskabet kan indhente oplysningerne.

Da brug af foto/film kan opfattes særligt indgribende, henstiller Forsikring & Pension, at der altid bliver orienteret specifikt herom.

5. Politianmeldelse

Der er en samfundsmæssig interesse i, at sager om forsikringssvindel retsforfølges. Herved kan der opstå en præventiv effekt, som kan begrænse omfanget af forsikringssvindel.

Forsikring & Pension henstiller, at selskabet overdrager sagen eller anmelder mistænkte til politiet, hvis selskabet finder tilstrækkelige beviser til, at mistænkte må forventes at kunne blive dømt for forsikringssvindel.

Sammen med anmeldelsen/overdragelsen overgives sagen med alle akter og indhentede oplysninger til Politiet.

6. Særlige forhold, selskaberne skal være opmærksomme på

Ved nogle undersøgelsesmetoder er der nogle særlige forhold, som selskaberne skal være opmærksomme på.

6.1 Kontakt til tredjemænd

I de tilfælde, hvor forsikringsselskaberne uden skadelidtes samtykke kontakter andre personer end de nævnte i pkt. 3, skal forsikringsselskaberne være særligt opmærksomme på ikke at videregive fortrolige oplysninger om skadelidte, herunder ej heller oplyser, at skadelidte har en forsikringssag i selskabet.

Dette er reguleret i § 117 i lov om finansiel virksomhed.

6.2 Oplysninger fra offentligt tilgængelige hjemmesider

Forsikringsselskaberne kan lovligt indhente oplysninger fra offentligt tilgængelige hjemmesider. Dette gælder også private blogs, medmindre der skal rekvireres et kodeord fra forfatteren bag bloggen.

For såkaldte sociale netværk som Facebook, LinkedIn, Twitter osv. er hovedreglen, at man må gøre brug af de oplysninger, en bruger selv har lagt offentligt tilgængelig på hans åbne side.

Derimod vil det være i strid med straffelovens § 263 at skaffe sig adgang til en netværksprofil ved at forsøge at gætte sig til indehaverens kodeord, ligesom det vil være ulovligt at forsøge at skaffe sig uberettiget adgang til et hus ved at prøve sig frem med en nøgle, man har fundet. Det er heller ikke tilladt at låne en "vens" adgangskode for herefter at skaffe sig adgang til profilen i dennes navn.

6.3 Aflytning af personer i lokaler, hvori den aflyttende selv befinder sig

Hovedreglen er her, at man altid må aflytte kommunikation, som man selv deltager i, eller som man udsættes for – f.eks. ved at man (åbenlyst) er til stede i

Forsikring & Pension

Vores ref. HRC/VBO

Sagsnr. GES-2016-00041

DokID 366720

et lokale, hvor andre fører en samtale. Aktiverer man udstyr til lydoptagelse, må man altså ikke forlade udstyret igen i aktiveret stand.

Dette er reguleret i straffelovens § 263, stk. 1, nr. 3.

6.4 Optagelse af telefonsamtaler, som den aflyttende deltager i

Her gælder samme principper som anført ovenfor.

Dette er ligeledes reguleret i straffelovens § 263, stk. 1, nr. 3.

6.5 Fotografering og videooptagelse af personer

Forsikringsselskaber kan fotografere og videooptage personer på offentligt tilgængelige steder og private steder, der er offentligt tilgængelige.

Afgrænsningen af, hvad det er "offentligt", kan være vanskelig bl.a. i forhold til offentligt tilgængelig privat ejendom. Som hovedregel vil det være et spørgsmål, om almenheden kan opholde sig lovligt det pågældende sted. For eksempel vil det være lovligt at fotografere på private lokaliteter, der er åbne for offentligheden, f.eks. et fitnesscenter eller en restauration, medmindre ejeren udtrykkeligt har betinget offentlighedens adgang af, at der ikke fotograferes.

Dette er reguleret i straffelovens § 264.

6.6 Observation af mistænkte

Observation af personer må normalt ske på ethvert frit tilgængeligt sted. En observation må dog ikke foretages på en måde, der forulemper den observerede f.eks. således, at denne selv føler sig forfulgt eller truet eller således, at det er åbenbart for andre, at der finder en observation sted.

6.7 Masteoplysninger samt oplysninger fra mobiltelefoner og bilnøgler

Brug af oplysninger fra telefonmaster, mobiltelefoner og bilnøgler svarer til behandling af personoplysninger, som er omfattet af persondataloven. Det betyder, at de almindelige krav om samtykke eller anden hjemmel skal være opfyldt. Når sådanne oplysninger foreligger, skal forsikringsselskabet orientere kunden derom.

Dette er reguleret i persondatalovens § 28.

Forsikring & Pension

Vores ref. HRC/VBO

Sagsnr. GES-2016-00041

DokID 366720