

Forsikringssvindel ”down under” **– rapport fra en studiereise til Australia og New Zealand**

av Erik Hagelsteen Vik



Erik Hagelsteen Vik
erik.hagelsteen.vik@fnh.no

Forfatteren ble tildelt Den norske Forsikringsforenings jubileumsstipend for 2005. Denne artikkelen er et sammendrag av hans rapport fra stipendoppholdet i Australia og New Zealand.

Gjennom et nordisk samarbeid har man på bakgrunn av spørreundersøkelser, forskningsoppgaver, konkrete prosjekter og egne data kommet fram til at det svindles for ca 10 % av alle skadeutbetalinger. Innen enkelte bransjer er det mindre, i andre bransjer er det mer. De totale erstatningsutbetalinger innen skadeforsikring i Norge er ca 20 milliarder kroner. Forsikringsselskapenes tap knyttet til svindel er således ca 2 milliarder kroner pr. år. Innen personforsikring antas svindelen å være 3-5 %. Dette utgjør ca 1 milliard kroner, og det totale årlige svindelomfanget i Norge utgjør således ca 3 milliarder kroner.

Forsikringsnæringen har i flere år vært opptatt av å redusere svindelen. Et av tiltakene har vært å ansette utredere som har som primæroppgave å forebygge eller avdekke svindel. Antallet utredere har nå passert 60 personer fordelt på 7 forsikringsselskaper. I 2005 av-

dekket disse utrederne forsikringssvindel for 277,5 millioner kroner.

Dette gir et klart signal til kundene om at forsikringsnæringen tar dette samfunnsproblemet på alvor. Forsikringsselskapene er opptatt av å gjøre det vanskeligere for potensielle svindlere, og det er en forutsetning at hensynet til ærlige kunder skal stå i sentrum når svindel skal bekjempes. Dette setter ikke bare store krav til forsikringsselskapene, men også krav og forventninger til politiet og øvrige myndighetsorgan.

Vi forsøker hele tiden å være innovative og proaktive i vår streben etter ytterligere å bli bedre innen vårt arbeidsfelt. Vi har i dag gode relasjoner til våre søsterorganisasjoner i Norden samt et europeisk nettverk som stadig er

Erik Hagelsteen Vik er fagsjef i skadepolitisk avdeling i Finansnæringens Hovedorganisasjon.

under utvikling. Dette har vi sett på som umåtelig viktig, da internasjonaliseringen stadig blir mer fremtredende og viktig.

Selv om forsikringsbransjen i Norge har høstet anerkjennelse i arbeidet med å forebygge eller avdekke forsikringsvindel i Europa, må vi kontinuerlig søke kunnskap om andre land eller kontinent har ytterligere kunnskap eller ideer som vi selv kan dra nytte av.

I den anledning ønsket vi å studere hvordan australske forsikringsselskaper håndterer dette problemet.

New Zealand

Australian Branch of International Association of Auto Theft Investigators (IAATI) avholdt sin års konferanse for første gang i Wellington på New Zealand. Jeg var invitert til å være foredragsholder og skulle snakke om hva FNH gjør for å forebygge og avdekke svindel knyttet til motorvogn. IAATI er en internasjonal organisasjon som er mer enn 50 år og har medlemmer hovedsakelig fra politi og forsikring.

Konferansen var meget innholdsrik, og var et nyttig bidrag til å få grunnleggende perspektiv om hva som gjøres i forbindelse med svindel som i hovedsak var knyttet til motorvogn. New Zealand har et spesielt geografisk område, landet består av to øyer og avstanden til Australia er ganske stor. Dette betyr ikke at New Zealand er forskånet for bilkriminalitet.

Bilprodusenter fra Japan har, på linje med europeiske produsenter, samme fokus på å gjøre bilen umulig å bruke uten å ha rett nøkkel. Så langt er dette vel og bra for bileiere som har ærlige hensikter.

Derfor blir det meget underlig når japanske biler som er ment for bruk i Japan (ikke eksport) ikke har slik tyverisikring. I forbifarten har jeg lyst til å nevne at Japan har tilsvarende problemer som andre land når det gjelder tyveri av biler. Kriminelle i Japan har derfor en meget enkel "jobb".

New Zealand kan på mange måter sammenlignes med Norge. Folkeantallet er tilnærmet likt, og landet har heller ingen kjøretøyproduksjon. Årlig importeres det 160.000 kjøretøyer fra Japan, altså biler som er produsert for det japanske markedet. Dette har medført at New Zealand og Australia har store problemer med biltyverier. I motsetning til utviklingen i Europa har New Zealand og Australia fortsatt et stort antall kjøretøyer som blir stjålet i forbindelse med "joyriding". Joyriding er i dag nesten fraværende i Europa, når vi snakker om nye biler som har avanserte startsperrsystemer. For de som ikke er kjent med begrepet "joyriding", er dette et bilbrusstyveri for å komme seg fra et sted til et annet. Bilen blir hensatt etter bruk. Tidligere var dette enkelt å gjøre med biler som ikke hadde avanserte startsperrer.

I 2005 ble det stjålet 20.860 kjøretøyer på New Zealand, dvs. 51 overtredelser pr. 10 000 innbyggere. Når det gjaldt tyveri fra bil, var antall innbrudd 47.288. Det som er veldig interessant, er at nedgangen i biltyveri siden 2001, kun har vært 1,5 %. Til sammenligning har nedgangen i Australia og UK i samme periode vært henholdsvis 40 og 30 %.

80 % av stjalne kjøretøy gjenfinnes etter få dager, 20 % forblir borte for alltid, enten ved eksport, identitetsbytte eller solgt som deler. Innen EU forblir nær 50 % av stjalne kjøretøy borte for alltid. Geografiske forskjeller virker nok inn her.

Myndighetene i New Zealand ved Crime Prevention Unit (CPU), Ministry of Justice satt ned en ekspertgruppe som har et klart mandat i å redusere bilkriminalitet. Hovedproblemet har vært:

- Kjøretøyparken har ikke vært sikret med startsperre
- Problemer med å avdekke stjalne kjøretøyer med endret identitet
- Utilstrekkelig data av stjalne kjøretøy

Ut ifra dette har CPU kommet frem med 6 konkrete tiltak:

- Alle kjøretøyer nyere enn 15 år skal ha montert startsperre, AU/NZ standard
- Alle kjøretøyer nyere enn 15 år skal ha en form for unik merking som for eksempel MicroDots
- Sikre parkeringsplasser, overvåkning og gode lysforhold
- Forbedret bildatabase
- Forbedret vrakhåndterings program
- Operativ politienhet som kun jobber med bilkriminalitet.

Disse tiltakene blir iverksatt innen utgangen av 2006. CPU hevder at gevinstene fører til reduserte kostnader, redusert frykt for denne kriminalitet, frigjør politiresurser og at forsikringspremiene på motorvogn blir redusert. Det blir spennende å følge utviklingen i New Zealand.

Forsikringsselskapene på New Zealand har et skaderegister som tilsvarende det norske FOSS-registeret. Vårt register kan som kjent ikke benyttes ved tegning av forsikring. På New Zealand benyttes registeret både når en skade er innmeldt og også når forsikring tegnes. Men konkurransen er hard mellom de 15 forsikringsselskapene i New Zealand slik at kunder som var uønsket i ett selskap, lett får tegnet forsikring i et annet selskap.

Australia

Australia er i utstrekning like stort som USA, men innbyggertallet er kun 20 millioner. Til sammenlikning har USA 299 millioner mennesker.

En uavhengig forskningsgruppering i Australia har kommet frem til at forsikringssvindel koster samfunnet AUD 2 milliarder årlig, eller NOK 10 milliarder. Innen bransjen motorvogn, har forskningsgruppen kommet frem til at 25 % av skadetilfellene er svik. Dette er for så vidt oppsiktsvekkende. I Europa opererer man med en svindelprosent mellom 10-

15 % innen motorvogn. I Australia representerer motorvogn 35 % av alle utbetalingene. Til sammenlikning med norske forhold utgjør motorvogn 46 % av alle utbetalingene innen skadeforsikring.

Bekjempelse av forsikringssvindel har god forankring i forsikringsselskapene. Det er kun de største selskapene som IAG og Allianz som har egne utredere. Ellers benyttes selvstendige utredningsselskaper som utelukkende arbeider med forsikringssvindel. I motsetning til Norge, må utredere i Australia gjennom en godkjenningsordning som er ledet av politiet. De må gjennom 4 moduler for å få autorisasjon som utreder. Utdannelsen gjennomføres i løpet 6-8 måneder, med avsluttende eksamen. Kostnadene forbundet med dette belastes den enkelte.

Min kontakt i NRMA Insurance, et selskap under IAG og Australias største, opplyste at selskapet var veldig forsiktig med å offentliggjøre svindeltallene. Det var selskapets policy.

I Norge har forsikringsnæringen til tider problemer med å få politiet engasjert i saker som berører forsikringssvindel. AIG hadde positive erfaringer med politiet i større saker. Når politiet ble engasjert i saken, ble saken grundig etterforsket og forsikringsselskapet ble aktivt benyttet i etterforskningen. Under slik etterforskning ble det undertegnet avtaler mellom politiet og forsikring som omhandlet taushetsplikt. Dette fungerte veldig bra. Sakene ble alltid fremmet for domstolen, og sakene var alltid godt forberedt.

I Allianz Insurance fikk jeg bekreftet at forsikringssvindelen ikke var offentlig og at selskapene ikke gikk ut med dette av hensyn til konkurransen. Selskapets erfaring var at motorvogn klart var det største svindelsområdet. Deretter kom yrkesskadeforsikring og hjemforsikring på de neste plassene. Allianz hadde automatiserte svindelindikatorer. Ca 90 % av alle sakene ble fanget opp fra dette systemet. Det var bare de største selskapene som hadde automatisert dette. På grunn av

store avstander ble ofte private utredere benyttet.

AAMI er et forsikringsselskap som hovedsakelig er rettet mot motorvogn, og er det nest største på motorvogn i Australia. AAMI hadde ikke automatiserte svindelindikatorer, men saksbehandlerne var godt trent i hva de skulle spørre etter. Dersom de kom over en "grense" på sitt skjema, ble saken sendt direkte til utredningsenhet. Selskapets utredningsenhet utreder ikke sakene selv. De kvalitetssikrer sakene, går igjennom dem på nytt, og i fall noe er mistenkelig, blir de satt ut til private utredere. Utrederen har da 14 dager til disposisjon for å gjøre saken ferdig. Etter at utreder er ferdig med saken sendes saken tilbake til AAMI som avgjør saken.

I saker der selskapet ikke betaler ut erstatning, og kunden er uenig i dette, går saken til selskapets egen ombudsmann som tar stilling til om kunden har rett eller ikke. Sier ombudsmannen at kunden har rett, blir beløpet utbetalt umiddelbart. Dersom kunden ikke får medhold, kan sakens prøves for en offentlig ombudsmann, tilsvarende vårt forsikringsklagekontor.

Selskapets saksbehandlere ble regelmessig trent/undervist. Hver tredje uke ble det gjennomført undervisning. Det var helt avgjørende at saksbehandlerne var gode til å kommunisere samt spørrende.

Nær 50 % av sakene som ble sendt til utredningsavdelingen ble nektet utbetaling. 0,8 % av alle skadekrav utredes. Gjennomsnittlig kostnad på saker til utredning ligger på AUD \$ 1.200, eller ca NOK 6.000. De fleste sakene er relatert til bilkriminalitet, promillekjøring, falske ulykker og tyveri fra hjemmet.

I vår del av verden sliter vi med å få myndighetene på banen i forhold til bilkriminalitet. Denne type kriminalitet er meget godt organi-

sert og generer enorme summer. Hovedproblemet er at dette blir sett på som regulær vinningskriminalitet og av den grunn viet liten oppmerksomhet.

Australia og New Zealand er foregangsland til å ha fokus på dette. I Melbourne hadde jeg gleden av å besøke adm. dir Roy Carol i National Motor Vehicle Theft Reduction Council, NMVTRC. Deres visjon er å oppnå den laveste graden av motorvogntyverier i den siviliserte delen av verden. Mr. Ray Carol sa følgende om NMVTRC sitt mål:

To deliver a culture of continuous and sustainable vehicle theft reduction in Australia by advancing reform and cooperation between industry, government and community stakeholders.

NMVTRC har vært en suksess siden oppstarten i 1999. Følgende er representert:

All Australian governments
The Insurance Council of Australia
Police Minister's Council
Australian Automobile Association
Austroads
Motor Trades Association of Australia
Federal Chamber of Automotive Industries

Her arbeides det tett mellom politi, forsikring, bilbransje og andre problemeiere.

I 2005 ble det stjålet ca 80.000 kjøretøyer i Australia og mer enn 18000 kom aldri til rette. I Norge har vi forsøkt å finne ut hvor det blir av de bilene som forblir borte. Dette har vi ikke klart å tallfeste. NMNTRC har imidlertid kommet frem til følgende fordeling: 56 % blir dumpet i vann, 26 % blir til deler, 14 % blir gitt ny identitet eller klonet, 4 % blir eksportert.

Mr. Carol påpekte viktigheten med "Thinking nationally – Acting Locally." Dette sliter vi med å få til i Norge.