

## **Forsikringsvindel - et projekt om åbenhed og gennemsigtighed**

Forsikring & Pension har i løbet af 2010 arbejdet med projektet "Forsikringsvindel – åbenhed og gennemsigtighed". Hensigten med projektet var at understøtte målsætningerne i Forsikring & Pensions strategi- og handlingsplan om forbedret omdømme og etisk, korrekt behandling af kunderne. I projektet arbejdes på færdiggørelsen af en strategi- og handlingsplan samt et moderniseret kodeks for undersøgelse ved mistanke om forsikringsvindel. Det er målet herigennem at skabe større forståelse i samfundet for nødvendigheden i at bekæmpe forsikringsvindel samt accept af de metoder, der er nødvendige for at bekæmpe svindel i praksis. I artiklen følger en beskrivelse af projektet, de etiske og juridiske gråzoner, der har været drøftet, og det materiale der er blevet udviklet som resultat af processen.

### **Baggrund**

Forsikring & Pension har i løbet af 2010 arbejdet med et projekt vedrørende forsikringsvindel – åbenhed og gennemsigtighed. Projektet blev søsat på baggrund af resultaterne i en undersøgelse, der blev gennemført i 2009, og som søgte at afdække danskernes holdning til forsikringsvindel. Hensigten med projektet var at understøtte målsætningerne i Forsikring & Pensions strategi- og handlingsplan om et forbedret omdømme og etisk korrekt behandling af kunderne. Eksterne eksperter og politiske meningsdannere har været inddraget i arbejdet og bidraget med politiske, juridiske og holdningsmæssige synspunkter.

Forsikrings- og pensionsbranchen oplever og kan dokumentere et stigende omfang af forsikringsvindel. Der følger selvsagt et behov for at bekæmpe denne svindel. Branchen oplever imidlertid, at selskabernes indsats mod forsikringsvindel jævnligt er genstand for kritik i pressen. Derfor er der til stadighed behov for at skabe mere åbenhed og gennemsigtighed omkring selskabernes politik på området samt de metoder selskaberne anvender, når de foretager nærmere undersøgelser af mistænkelige forhold i sager, hvor der er mistanke om forsikringsvindel. Det er målet, at branchen via dette arbejde kan skabe større forståelse i samfundet for nødvendigheden i at bekæmpe forsikringsvindel samt accept af de metoder, der er nødvendige for at gennemføre bekæmpelsen i praksis.

### **Undersøgelse om danskernes forhold til forsikringsvindel**

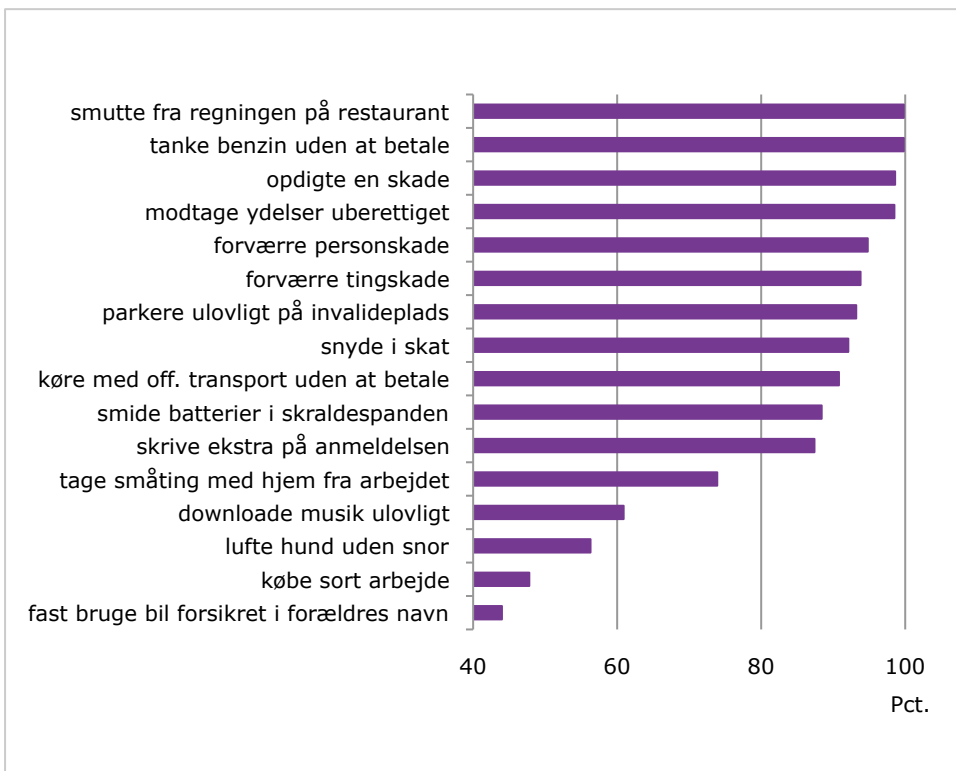
I 2009 gennemførte Forsikring & Pension en undersøgelse via analyseinstituttet Userneeds. Undersøgelsen skulle afdække danskernes forhold til forsikringsvindel. Selve spørgsmålene i undersøgelsen var inddelt i fire kategorier:

- Befolkningens generelle holdning til forskellige former for svindel, herunder forsikringsvindel
- Befolkningens erfaringer med forsikringsvindel
- Befolkningens holdning til selskabernes bekæmpelse af forsikringsvindel
- Befolkningens holdning til de metoder selskaberne anvender ved undersøgelse af forsikringsvindel.

Om holdningen til forskellige former for svindel viser undersøgelsen, at stort set ingen finder det i orden at smutte fra regningen på restauranten eller benzinstationen, at opdigte en skade for at få udbetalt erstatning eller modtage sociale ydelser uden at være berettiget, jf. figur 1. Det er heller ikke acceptabelt at forværre person- eller tingskade for at få større erstatning.

Omvendt er danskerne delt på spørgsmålet, om det er i orden at være fast bruger af en bil, der er forsikret i forældrenes navn, samt køb af sort arbejde.

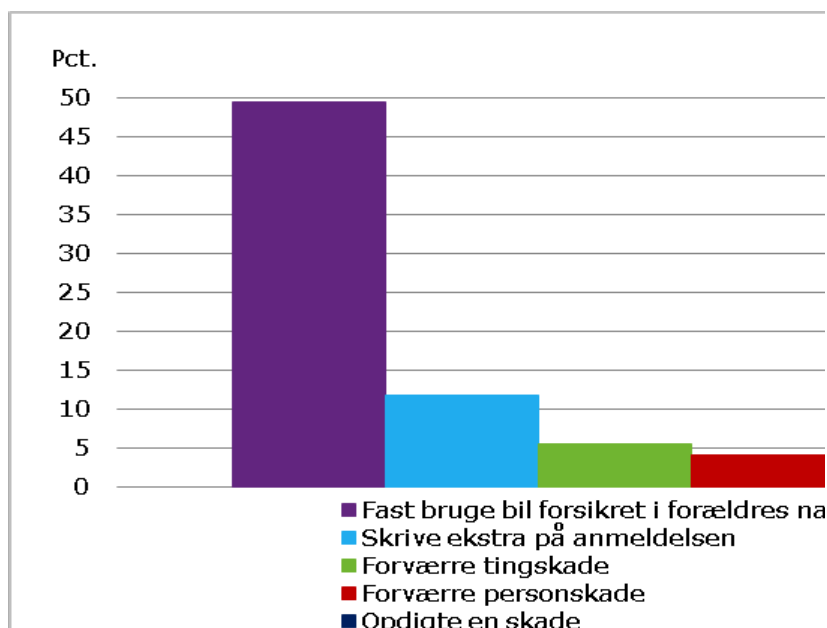
**Figur 1: Andel, der ikke mener det er okay, at ...**



Kilde: Forsikring & Pension på baggrund af Useneeds.

Undersøgelsen viser også, at halvdelen af danskerne generelt mener, at det er i orden at være fast bruger af en bil, der er forsikret i forældrenes navn. 12 pct. mener, at det er i orden at skrive lidt ekstra på anmeldelsen til forsikringsselskabet, og 1 pct. af befolkningen finder det acceptabelt at opdigte en skade for at få udbetalt erstatning – f.eks. melde sin cykel stjålet, selvom den holder i kælderen, jf. figur 2.

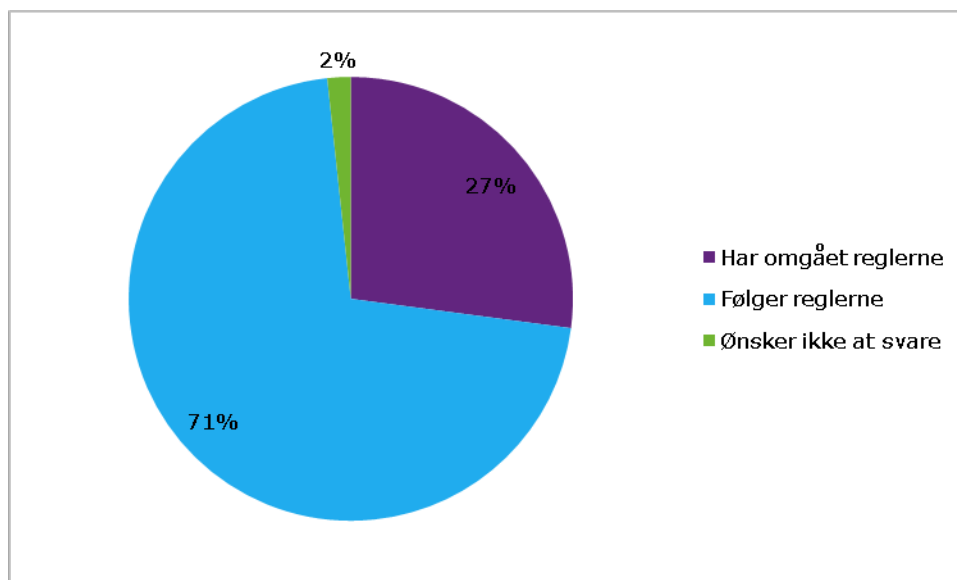
**Figur 2: Danskernes syn på forsikringssvindel**



Kilde: Forsikring & Pension på baggrund af Userneeds.

For så vidt angår befolkningens egne erfaringer med forsikringssvindel viser undersøgelsen, at en forholdsvis stor andel af befolkningen, ca. 27 pct., har omgået én eller flere af forsikringsreglerne, jf. figur 3.

**Figur 3: Følger du selv reglerne?**

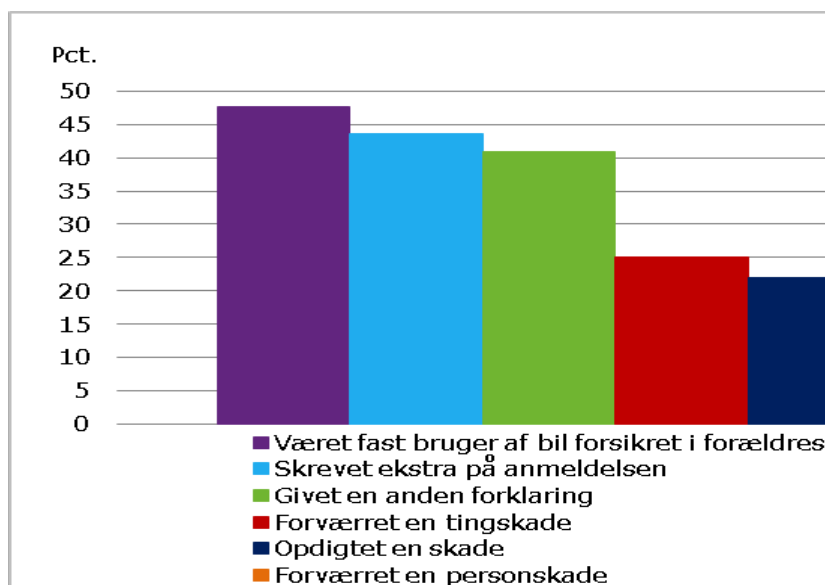


Kilde: Forsikring & Pension på baggrund af Userneeds.

De mest udbredte forseelser er, 1) at være fast bruger af en bil, der er forsikret i forældrenes navn, 2) at give forsikringselskabet en anden forklaring end, hvad der reelt skete, for at få en erstatning, man ikke er berettiget til og 3) at skrive ekstra på anmeldelsen til forsikringselskabet.

Overraskende mange kender nogen, der har omgået forsikringsreglerne. Knap halvdelen kender nogen, der har været fast bruger af en bil forsikret i forældrenes navn. 44 pct. kender nogen, der har skrevet lidt ekstra på anmeldelsen, og 41 pct. kender nogen, der har opdigtet en skade, jf. figur 4.

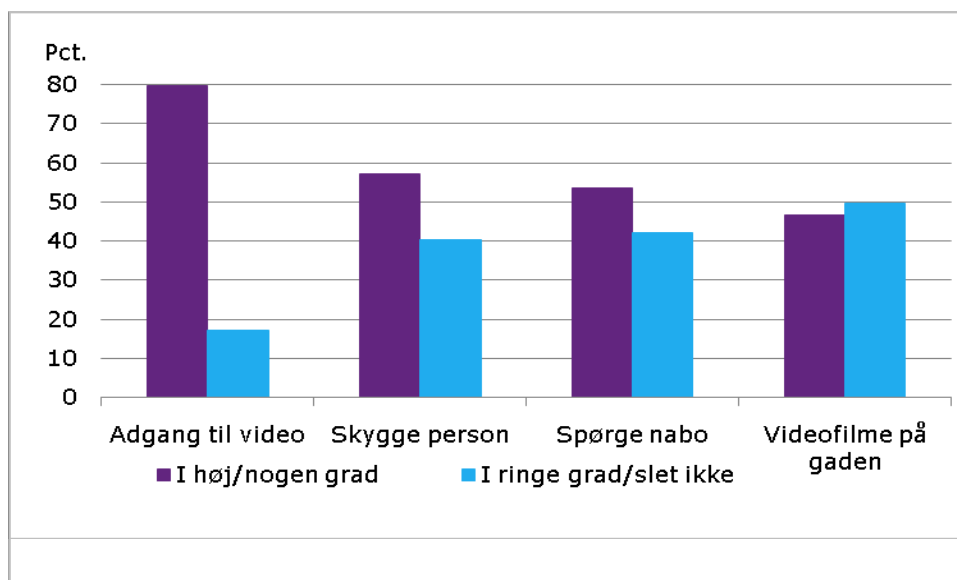
**Figur 4: Kender du nogen, der har...**



Kilde: Forsikring & Pension på baggrund af Useneeds.

For så vidt angår spørgsmålet om befolkningens holdning til bekæmpelse af forsikringssvindel har 35 pct. svaret, at selskaberne skal gøre alt, hvad de kan for at bekæmpe forsikringssvindel. 58 pct. har svaret, at selskaberne skal bekæmpe forsikringssvindel, men kun fokusere på de store sager, jf. figur 5

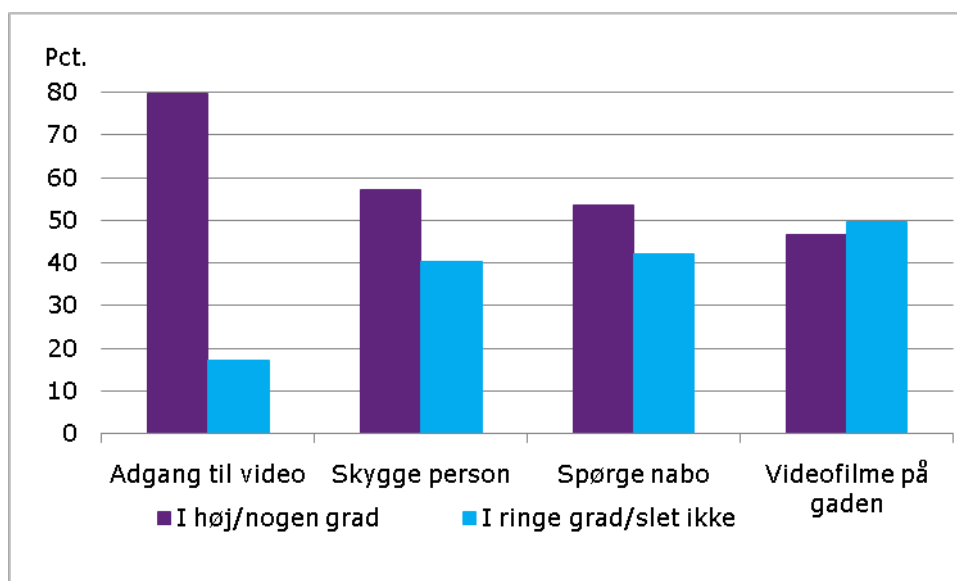
**Figur 5: Skal forsikringselskaberne bekæmpe forsikringsvindel?**



Kilde: Forsikring & Pension på baggrund af Userneeds.

Til det specifikke spørgsmål om, hvor langt selskaberne må gå, har 80 pct. svaret, at selskaberne i høj grad bør have adgang til eksisterende videomateriale, der kan dokumentere forsikringsvindel. Over halvdelen mener, at det er i orden at skygge en person mistænkt for forsikringsvindel. Det samme er tilfældet mht. at spørge naboen. Omvendt mener halvdelen ikke/i ringe grad, at forsikringselskaberne skal have lov til at videfilme forsikringstagere, der er mistænkt for forsikringsvindel, jf. figur 6.

**Figur 6: Hvor langt må forsikringselskaberne gå?**



Kilde: Forsikring & Pension på baggrund af Userneeds

Konklusionen herefter må altså være, at der er en tendens til en stigende grad af forsikringssvindel i samfundet, men at der samtidig er en forståelse for, at forsikringsselskaberne skal have adgang til at bekæmpe denne svindel. Samtidig er der stærke holdninger til, i hvilken udstrækning selskaberne skal have lov at bekæmpe svindelen. Udfordringen for branchen ligger altså i at bekæmpe forsikringssvindel samtidig med, at man skal undgå at komme i konflikt med samfundets normer.

## Projektets faser

Som startskud på projektet blev professor, dr. jur. Mads Bryde Andersen, Københavns Universitet, anmodet om at skrive en redegørelse, som beskriver det regelgrundlag, der gælder ved forsikringsselskabernes undersøgelse af sager, hvor der er mistanke om forsikringssvindel. Redegørelsen lå til grund for den første af de tre workshops, der blev afholdt i anden fase af projektet. Redegørelsen er løbende blevet udviklet gennem processen.

I den anden fase blev der afholdt tre workshops med eksterne eksperter, politiske meningsdannere og repræsentanter fra selskaberne i forsikrings- og pensionsbranchen. På disse workshops har der været fokus på de emner, som projektet har haft til formål at afklare, nemlig:

- Regler vs. praksis
- Praksis vs. normer
- Strategi- og handlingsplan

I den sidste fase af projektet blev et udkast til strategi- og handlingsplanen samt kodekset for selskabernes undersøgelse af forsikringssvindel udarbejdet, og resultaterne af de tre workshops blev inddraget heri.

## Gråzoner

På de førnævnte workshops har der været en aktiv debat vedrørende de forskellige aspekter, som emnerne giver anledning til at drøfte. Af særlig interesse for denne artikel er de juridiske problemstillinger, som spiller en central rolle, og som derfor er blevet markerede gennem processen.

Branchen oplever til tider en konflikt mellem regler, praksis og normer (den offentlige menings grænser). Juraen kan på visse områder synes mere eller mindre klar, og fortolkningsmulighederne har givet anledning til mange drøftelser på gråzoneområderne. Redegørelsen om forsikringssvindel behandler netop disse gråzoner for, hvor langt forsikringsselskaberne kan gå i efterforskningen af forsikringssvindel. I det følgende vil jeg præsentere nogle af dem, som især har været genstand for debat under projektførelsen.

## Privatlivets fred

Straffelovens bestemmelser om krænkelse af privatlivets fred har i praksis givet anledning til fortolkning af grænsen mellem offentligt vs. privat tilgængelige områder. Især i relation til fotografering af personer, jf. § 264 a, har der været tvivl i forhold til:

- *Private fællesområder*, hvor mange har adgang, og som ikke opleves så private som den enkelte bolig (f.eks. trappeopgange, gårdspladser etc.)
- *Private bygninger med offentlig adgang* (f.eks. butikker, restaurationer og butikcentre)
- *Offentlige bygninger*, hvor man typisk kun færdes, hvis man har et ærinde (som f.eks. skoler, hospitaler og myndighedsbygninger)
- *Befordringsmidler* (hvortil man kun har adgang efter at have løst billet)
- *Private områder i naturen* (skov, mark og strand)<sup>1</sup>.

Listen er på ingen måder udtømmende. Den juridiske litteratur har ikke formuleret nogen ensartet holdning til disse spørgsmål. Man må derfor studere domspraksis for at få et retningsgivende billede af, hvor grænsen går, selvom der i mange tilfælde er tale om konkrete sager. Redegørelsen tager udgangspunkt i, om man i almindelighed kan opholde sig lovligt og fotografere det pågældende sted eller ikke. Er adgangen derimod reserveret en begrænset kreds, skal der opnås gennem et samtykke fra nogen, der har lovlig adgang til området.

### Sociale, elektroniske netværk

Den omfattende brug af sociale, elektroniske netværk har givet grundlag for tvivl i forhold til oplysninger, der kan hentes på disse netværk samt den efterfølgende brug af oplysningerne. Problemstillingen er relevant i relation til straffelovens bestemmelse i § 263 a, stk. 2 om forbuddet mod at skaffe sig ulovlig adgang til andres gemmer. Redegørelsen sammenligner her med et hus, hvortil man ønsker adgang. Det vil være ulovligt at skaffe sig adgang til huset med en nøgle, som en ven af huset er blevet betroet – man kan ikke skaffe sig adgang til en kundes facebookprofil ved at låne en anden "vens" adgangskode. Indenfor samme gråzone opstår spørgsmålet om, hvorvidt et selskab kan oprette en profil i et fiktivt navn med det ene formål at få adgang til en kundes profil for at bruge de oplysninger, kunden har på profilen.

Der må sondres mellem de tilfælde, hvor kunden må forventes at forholde sig til den identitet, der anmoder om adgang som ven til profilen, og de tilfælde hvor kunden helt ukritisk accepterer alle venneanmodninger. Efter ordlyden i § 263 a, stk. 2, kan selskabet i det første tilfælde ikke lovligt oprette en profil i et fiktivt navn for derigennem at anskaffe sig adgang til oplysninger på profilen. I sidstnævnte tilfælde kan det være lovligt, men det vil altid bero på en meget konkret vurdering alt efter, hvor åbenlyst det er for enhver, at brugeren blotter alt på sin profil og accepterer enhver anmodning om adgang til denne.

### Persondataloven

En anden gråzone, hvor juraen synes mindre klar, er persondatalovens regler om registrering af personlige oplysninger. Regelsættet har især givet anledning til fortolkning af, i hvilke tilfælde kunden skal underrettes om oplysninger, der er fremkommet enten som led i den almindelige skadessagsbehandling eller som led i en nærmere undersøgelse, hvor der er konkret mistanke om forsikringssvindel.

Først må det afklares, hvilke oplysninger, der falder ind under lovens *behandlingsbegreb*. Det fremgår af redegørelsen, at behandlingsbegrebet omfatter stort set alt, hvad man kan udsætte en personoplysning for. I almindelighed må det dog antages, at sporadiske og atypiske it-

---

<sup>1</sup> Mads Bryde Andersen: Redegørelse om forsikringssvindel, afsnit 3.2 c

baserede behandlinger falder uden for lovens område<sup>2</sup>. Således tilsigter behandlingsbegrebet en regulering af den længerevarende og målrettede indsamling, registrering og opbevaring af personoplysninger. Behandlingsbegrebet er dog relativt. Begrebets nærmere udstrækning beror på, hvilken sammenhæng behandlingen indgår i: Jo mere indgribende en operation er, desto mere nærliggende er det at antage, at den udgør en "behandling", der skal omfattes af lovens regler<sup>3</sup>. Det kan således antages, at oplysninger, der er indhentet som led i den normale skadesagsbehandling, og som ikke giver grundlag for mistanke om forsikringssvindel, ikke altid vil være omfattet af behandlingsbegrebet. Dette kan fx være en sporadisk Google-søgning. Selskabet vil derfor ikke have pligt til at underrette om disse oplysninger. Grænsedragningen må dog være meget konkret.

Hvis oplysninger indhentet som led i selskabets normale skadesagsbehandling bekræfter en mistanke om forsikringssvindel og dermed må betragtes som oplysninger om strafbare forhold, vil der være grundlag for at gå videre til en nærmere undersøgelse af forhold, som kan be- eller afkræfte mistanken. Redegørelsen antager, at hjemmelen for en sådan behandling formentlig kan støttes på persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 7, hvis efterforskningen sker for at be- eller afkræfte en begrundet formodning om, at forsikringskunden har begået forsikringssvindel, og denne formodning ikke kan be- eller afkræftes gennem brug af andre informationskanaler. For så vidt angår de tilfælde, hvor oplysninger under en nærmere undersøgelse bekræfter selskabets mistanke om, at kunden har begået forsikringssvindel, vil lovens § 8, stk. 4 blive relevant. Det fremgår af bestemmelsen, at private uden på forhånd at have opnået den registreredes samtykke kan behandle oplysninger om strafbare forhold, hvis det er nødvendigt til varetagelse af en berettiget interesse, og denne interesse klart overstiger hensynet til den registrerede.

Dernæst må det afklares, på hvilket tidspunkt i undersøgelsesfasen selskabet har *pligt til at orientere* den registrerede om, at der gennemføres en efterforskningshandling, jf. lovens §§ 28 og 29. Det antages i redegørelsen, at pligten til at underrette først foreligger, når oplysningerne er indsamlet – og altså ikke forud for indsamlingen. En sådan pligt ville kunne umuliggøre hele formålet med undersøgelsen og de i forbindelse med denne indhentede oplysninger.

Lovens § 30 indeholder en undtagelse, hvorefter selskabet kan undlade at oplyse kunden om de registrerede oplysninger, hvis den registreredes interesse i at få kendskab til oplysningerne findes at burde vige for afgørende hensyn til offentlige interesser, herunder navnlig til "forebyggelse, efterforskning, afsløring og retsforfølgning i straffesager eller i forbindelse med brud på etiske regler for lovregulerede erhverv", jf. § 30, stk. 2, nr. 4. Kan denne bestemmelse bruges som grundlag for at undlade at orientere kunden om de registrerede oplysninger i en sag, hvor der mistanke om forsikringssvindel? Ifølge redegørelsen er meningen med denne undtagelse at gøre det muligt at gennemføre saglige og lovhjemlede efterforskningskridt uden at forspilde øjemedet gennem en forudgående underretning. Bestemmelsen tager umiddelbart sigte på politiets efterforskning, men efter sin ordlyd omfatter den også privates efterforskning af straffesager undergivet privat påtale, hvis denne i øvrigt er retmæssig. Derimod er det mere

---

<sup>2</sup> Waaben & Korfits Nielsen: Lov om behandling af personoplysninger med kommentarer, 2. udg. (2008), s. 104.

<sup>3</sup> Mads Bryde Andersen: Redegørelse om forsikringssvindel, s. 36.



tvivlsomt, om bestemmelsen også omfatter tilfælde, hvor der foretages efterforskning vedrørende et strafferetligt forhold, der i kraft af en senere politianmeldelse kan tænkes at føre til en strafferetlig efterforskning ved politiets foranstaltning. Det ligger nok klart, at det ikke har været sådanne forhold, man har haft i tankerne ved bestemmelsen. Er der tale om en loyal og hensynsfuldt gennemført efterforskningshandling, der baseres på en håndgribelig mistanke, kan der være saglig grund til at anvende denne undtagelsesbestemmelse<sup>4</sup>.

## Pejlingsudstyr

Privates adgang til at anvende pejlingsudstyr til at spore kunder, der er mistænkt for forsikringssvindel, er en gråzone, hvor juraen hverken tager positiv eller negativ stilling til lovligheden i en sådan adgang. Et enkelt tilfælde fra domspraksis, U.2000.2476 H, har slået fast, at politiets påmontering af et sådan udstyr *uden på* en bil kan foretages uden rettens tilladelse (er det nødvendigt at foretage indgreb i bilen for at påmontere pejlingsudstyret, vil forholdet falde ind under straffelovens bestemmelser om indtrængen på privat ejendom). Det er tvivlsomt, om noget tilsvarende vil gælde for privates adgang til en sådan anvendelse. I den forbindelse spiller det en rolle, at forsikringselskaber er underlagt en særlig pligt til at iagttage god skik.

## En farverig debat om etik

Udover problematikken vedrørende de ovenfor beskrevne juridiske gråzoner har der også tegnet sig også et klart billede af, på hvilke områder der er tydelig afstand mellem selskabernes praksis og samfundets normer. Forskellige aktører har tilkendegivet deres holdninger, og debatten har været farverig. I det følgende vil jeg fremhæve nogle af de væsentligste områder, som er blevet materialiseret via Userneeds-undersøgelsen og debatten på workshoppen om etik.

En del af befolkningen anser det udelukkende som *politiets opgave at bekæmpe forsikringssvindel*. Dette ud fra en betragtning om, at det er lettere for befolkningen at forholde sig til politiet, der har nogle retlige rammer at arbejde indenfor. Dette skaber mere tryghed. Branchen er af den opfattelse, at politiet behøver hjælp til forberedelse af sager, hvor der er mistanke om svindel. Dette på baggrund af, at politiet i flere sammenhænge har meldt klart ud, at sager om forsikringssvindel ikke har høj prioritet. Et væsentligt moment i debatten har været, at så længe selskaberne i deres undersøgelsesfase ikke bevæger sig ind på områder, der konkret og retligt er forbeholdt politiet, vil nærmere undersøgelser af mistanke om forsikringssvindel være proportionel med de forventninger, kunderne med rette kan have til selskabets sagsbehandling.

Der hersker en udbredt opfattelse af, at *udspørgning af naboer og bekendte* til en kunde, der er mistænkt for forsikringssvindel, er grænseoverskridende og uetisk. Nogle selskaber er af den holdning, at denne metode giver god gevinst, og at metoden kan anvendes i et så diskret omfang, at den ikke er mere grænseoverskridende end andre undersøgelsesmetoder. Et væsentligt moment i debatten har her været at trække en grænse for, hvornår en konkret

---

<sup>4</sup> Mads Bryde Andersen: Redegørelse om forsikringssvindel, s. 46.

undersøgelsesmetode er direkte uetisk. Både forbrugere og selskaber har efterspurgt et branchekodeks, der tydeligt angiver en holdning til, hvilken praksis selskaberne bør have i forhold til de konkrete undersøgelsesmetoder.

*Overvågning* anses af en stor del af samfundet som et middel, der skaber magtrelationer. Derfor anses overvågning for at være en uetisk indgriben i borgernes privatliv. Filosof og lektor ved Aalborg Universitet, Anders Albrechtslund, holdt oplæg omkring etik på den anden workshop. Her fremførte han, at overvågning altid er kontekstafhængig med konkrete situationer og aktører. Derfor vil den etiske målestok også skifte i forhold til den relation, der er mellem aktørerne og den kontekst, man definerer ud fra. Overvågning er derfor ikke nødvendigvis uetisk. Forsikrings- og pensionsbranchen kan mindske afstanden mellem praksis og normer ved bl.a. at sætte fokus på solidaritetsprincippet i forsikringstankegangen samt tydeliggøre relationerne i overvågningssituationen og derved kommunikere ud, at konkrete observationer af en kundes adfærd ikke nødvendigvis er uetisk. Denne kommunikationstankegang er en del af en ny, intern strategi- og handlingsplan, som blev udformet i løbet af projektforløbet og præsenteret på den sidste workshop.

## Praktiske hjælpemidler

Mange andre problemstillinger end de ovennævnte er blevet drøftet, og de forskellige fortolkninger og holdninger har været farvet af, om de kom fra en operationel efterforsker i selskaberne, en forbrugerordfører fra et af de politiske partier eller en juridisk ekspert. Dog må det konkluderes, at de forskellige holdninger er blevet hørt og taget højde for i det materiale, der er resultatet af processen. Dernæst må det konkluderes, at det gennem en fælles dialog på de afholdte workshops og med hjælp fra redegørelsen om forsikringssvindel har været muligt skabe en fælles platform for at få regler, normer og praksis til at gå op i en højere enhed. Det har derved også været muligt at nedbryde en stor del af gråzoneområderne.

Selvom en stor del af gråzonerne er blevet nedbrudt, er der stadig modpoler i debatten om, i hvilken udstrækning branchen skal have lov at bekæmpe forsikringssvindel. Selskaberne vil gerne have stillet så mange juridiske redskaber som muligt til rådighed til brug for deres efterforskning, forbrugerne vil ikke mistænkeliggøres eller overvåges, og ingen ønsker at tabe penge på, at de andre begår forsikringssvindel. Det sidste er der helt sikkert konsensus omkring

Projektet har skabt nogle praktiske hjælpemidler, som branchen skal forholde sig til i kampen mod forsikringssvindel. Juraen hjælper godt på vej. Domspraksis og regler om god skik ligeså. Materialet knæsætter disse regler og principper samtidig med, at der tages højde for etik og moral.

## Branchenormer – kodeks for undersøgelse ved mistanke om forsikringssvindel

Forsikring & Pensions værdier er bl.a., at branchen skal opleves som ordentlig og ansvarlig. Udgangspunktet for arbejdet med moderniseringen af *Kodeks for undersøgelse ved mistanke om forsikringssvindel* har således ikke kun været baseret på, hvilke undersøgelsesmetoder, selskaberne lovligt kan anvende, men også hvad der etisk er forsvarligt.

Kodekset kommer bl.a. til at omhandle de særlige forhold, selskaberne skal være opmærksomme på ved brug af de forskellige undersøgelsesmetoder, herunder hvilke juridiske og etiske principper, der skal overholdes.

### **Baggrundsmateriale – redegørelse om forsikringssvindel**

Som tiden og kreativiteten hos svindlere og selskaber udvikler sig, vil der jævnligt dukke nye gråzoner op. *Redegørelsen om forsikringssvindel* har taget højde for og afklaret den del af gråzonerne, der er aktuelle lige nu. Nogle af temaerne har jeg allerede forsøgt at beskrive i det ovenstående. Efter en nærlæsning af redegørelsen er det svært at være i tvivl om, hvilke rammer der kan ageres indenfor, og hvilke retlige pligter selskaberne har overfor deres kunder, når de undersøger sager om forsikringssvindel. Mads Bryde Andersen analyserer og beskriver detaljeret de enkelte gråzoneområder og relevante bestemmelser på en fyldestgørende måde, hvorfor jeg herefter vil lade redegørelsen tale for sig selv. Redegørelsen er vedhæftet i NFT.