

# Försäkringsbedrägerier

## Motor



Författare: Danny Asfatoun

Handledare: Bo Sundmark

Maj 2012

## Förord

Jag har haft nöjet att skriva denna uppsats om det intressanta ämnet "Försäkringsbedrägerier på motorfordon". Uppsatsen är den avslutade delen av yrkeshögskoleutbildningen Försäkringsrådgivare/Skadereglerare vid Företagsekonomiska Institutet i Stockholm.

All ny information och kunskap jag fått under arbetet med uppsatsen har gett mig en väldigt god förståelse för hur försäkringsbedrägerier på motorskador ser ut i Sverige och hur man försöker förebygga dem. Jag hoppas kunna förmedla detta till läsaren.

Jag vill tacka min handledare och utbildningsledare Bo Sundmark på Företagsekonomiska Institutet för alla goda råd och hjälp med denna uppsats. Men även för hans stöd och engagemang under utbildningens gång.

Ett stort tack till Ann Hassel Tano, Utredningschef på Länsförsäkringar som, trots ett pressat schema och tidsbrist, kunde träffa mig för en intervju. Vill även passa på att tacka Gunnar Löf och Johanna Snellman Falconer som under utbildningen delat med sig av sina enorma kunskaper om sakförsäkringar. Det har varit nyttigt, intressant och lärorikt. Tack för det stora engagemanget.

Sist men inte minst tackar jag min underbara mor och far som stöttar mig i allt. Tack så otroligt mycket!

Stockholm, maj 2012

Danny Asfatoun

# Innehållsförteckning

<b>SAMMANFATTNING .....</b>	<b>1</b>
<b>INLEDNING .....</b>	<b>2</b>
BAKGRUND.....	2
SYFTE .....	2
METOD.....	3
BEGRÄNSNINGAR.....	3
VAD ÄR ETT FÖRSÄKRINGSBEDRÄGERI?.....	4
PRIMÄR- OCH SEKUNDÄRBROTT .....	4
<b>SKADEÄRENDETS BEHANDLING.....</b>	<b>6</b>
<b>HUR AVSLÖJAS MOTORSKADEBEDRÄGERIERNA?.....</b>	<b>7</b>
INDIKATIONER OCH VERKTYG .....	7
BEVISFRÅGAN .....	8
<b>FÖREBYGGANDE ARBETE .....</b>	<b>9</b>
RIKTLINJER .....	9
LARMTJÄNST.....	9
GSR SKADEANMÄLNINGSREGISTER.....	10
POLISEN.....	11
TIPS PÅ INTERNET .....	12
.....	12
BILBRÄNDER .....	12
MÅLET .....	12
<b>SLUTSATS OCH EGNA SYNPUNKTER .....</b>	<b>13</b>
<b>KÄLLFÖRTECKNING .....</b>	<b>15</b>
<b>BILAGOR.....</b>	<b>16</b>
INTERVJUFRÅGOR TILL ANN HASSEL TANO PÅ LÄNSFÖRSÄKRINGAR.....	16

# Sammanfattning

Det görs i Sverige ungefär 100 000 försäkringsbedrägerier till en kostnad på 2-4 miljarder kronor varje år. Det är enormt stora siffror som fortsätter att öka i snabb takt. För att förebygga denna brottstyp har försäkringsbranschen en hel del verktyg och metoder att använda i skaderegleringen och utredningen. Skickliga utredare har ofta koll på bedragarnas metoder, men det gäller att hänga med i trenderna. Utredarna på försäkringsbolagen söker efter så kallade "red flags", d.v.s. indikationer som visar att allt inte stämmer med skadeanmälan från försäkringstagaren. Utredarnas och teknikernas skicklighet och kunskap är avgörande.

Man delar in bedrägerierna i två olika kategorier, Primär- och Sekundärbrott. Primärbrott är de grövre där bedragaren iscensätter och arrangerar skadan, medan sekundärbrott är "påplussningar" och vanligare. Här lägger bedragaren till påhittade skador på den egentliga skadan. Men trots att sekundärbrotten är mycket vanligare, står primärbrotten för runt 80 procent av kostnaden.

Bedragarna är påhittiga. Därför har försäkringsbranschen ett branschgemensamt samarbete för att förebygga denna brottstyp. Bolagen samverkar mellan varandra men även med flera myndigheter och organisationer för att avslöja bedragarna. Man har tagit fram riktlinjer för hur man ska hantera misstänkta fall av bedrägeri och bildat Larmtjänst och GSR Skadeanmälningsregistret. Av dessa två får man mycket hjälp.

Larmtjänsts främsta uppgifter är att minska bolagens kostnader genom att söka efter stulet gods, ta fram information och statistik som kan hjälpa bolagen att förebygga bedrägerierna.

GSR Skadeanmälningsregistret är ett register över anmälda skador. När en skadeanmälan kommer in till bolaget kan skadereglerare se om samma skada anmälts hos flera försäkringsbolag. Eftersom de anslutna bolagen har 99 procent av marknadsandelarna av trafikförsäkringen, är det i stort sett ingen risk att det händer, tack vare registret.

Även Polisen spelar en viktig roll i arbetet mot bedrägerierna. Bolagen och polisen samverkar i bedrägerirotlar runt om i landet och försäker tillsammans göra det svårare för bedragarna. Däremot polisanmäler försäkringsbolagen väldigt få ärenden. Detta på grund av att bolagen nöjer sig med att stoppa en felaktig utbetalning till bedragaren. Man arbetar civilrättsligt och vill inte lägga resurser på ännu en utredning som polisen kräver för att ens starta en förundersökning.

En väldigt bra åtgärd som bolagen vidtagit är att inte ersätta brända bilar med kontanter som man gjort tidigare. Istället erbjuder man försäkringstagaren en liknande bil. Något som bedragarna förstås inte jublar över.

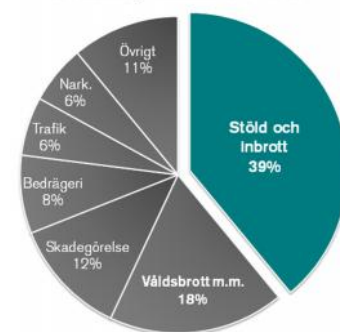
# Inledning

Försäkringsverksamheten bygger, som mycket annat i samhället, på förtroende. Försäkringsbolagen måste kunna lita på uppgifter som försäkringstagaren lämnar, både vid tecknandet av en försäkring och vid en skadeanmälan. Försäkringstagaren måste i sin tur lita på att vid en skada kunna få ersättning av försäkringsbolaget om allt är i sin ordning. Förtroendet måste alltså vara ömsesidigt. Marjoriteten av försäkringstagarna är ärliga men det finns en del som inte är det. Därför måste försäkringsbolagen ständigt vara uppmärksamma, så att de inte betalar ut ersättning till någon som är oärlig och som inte har rätt till ersättning. För att kontrollera det har man skickliga utredare och utredningsavdelningar på försäkringsbolagen som undersöker misstänksamma fall av bedrägerier.

## Bakgrund

Under 2011 anmäldes mer än 1,4 miljoner brott i Sverige. Stöld och inbrott stod för närmare 40 procent av dessa. (Brå) Medan bedrägerier stod för 8 procent. Antalet brott ökar men värst är det med bedrägerier. Idag finns bedragare i stort sett överallt där det finns pengar. Internet-, faktura-, kontokorts- bankkonto- och investeringsbedrägerier är bara några av dem och listan kan göras lång, väldigt lång. Under den senaste tioårsperioden har bedrägeribrotten mer än fördubblats. Den största delen av ökningen har skett under de senaste fyra åren. 2011 anmäldes det över 115 000 bedrägeribrott i Sverige. (Brå) Den siffran väntas stiga till 150 000 år 2014, vilket är en ökning med 34 procent. (If) En stor orsak till denna ökning är Internet som gjort det enkelt för bedragarna att lyckas. Även antalet försäkringsbedrägerier har förstås ökat, något som skapar bekymmer för försäkringsbolagen och kostar dem mycket pengar inte minst motorskadebedrägerier som jag valt att fokuserar på i denna uppsats.

Fördelning anmälda brott 2010



Källa: Brå, 2011

Antalet anmälda fall av bedrägerier de senaste tio åren



Källa: Brå, 2011

## Syfte

Syftet med uppsatsen är att få svar på mina två huvudfrågor avseende motorskedeförsäkringar. Den ena frågan är hur försäkringsbolagen hanterar motorskadebedrägerier, och den andra vilka förebyggande åtgärder branschen vidtar för att minska bedrägerierna. Utöver huvudfrågorna har jag tagit med en del siffror om omfattningen, då jag anser att de är viktiga för att förstå storleken av denna brottstyp.

## **Metod**

Att hitta information som är specifik för motorskadeförsäkringar har inte varit det lättaste, eftersom det mesta som finns skrivet handlar om bedrägerier allmänt eller om de sociala försäkringarna t.ex. bidragsfusk som drabbar försäkringsbolagen men framför allt Försäkringskassan. Dock lyckades jag få tag på några böcker där jag hittade en hel del information. Men den viktigaste informationskällan var ändå Ann Hassel Tano som är utredningschef på Länsförsäkringars. Till en början fick jag en del information via mail men det var under intervjun med Tano den 3:e april 2012 som jag kunde ställa de viktigaste frågorna, ibland med följdfrågor. Svaren har jag sammanställt tillsammans med informationen från de andra källorna för att få huvudfrågorna i uppsatsen besvarade.

En annan viktig källa har varit Internet: försäkringsbolagens-, försäkringsorganisationers- och myndigheters hemsidor, verksamhetsbeskrivningar, äldre och artiklar med mera.

## **Begränsningar**

En uppsats om försäkringsbedrägerier kan bli hur stor som helst. Därför har jag fokuserat på att i huvudsak endast beröra motorskadeförsäkringar. Vissa delar av den gäller även andra typer av försäkringsbedrägerier då det är samma brottstyp. Men i slutändan är det bara svaren på huvudfrågorna som jag är ute efter.

En annan begränsning är att det i utredningsarbetet finns mycket yrkeshemligheter som försäkringsbolagen förstås inte vill avslöja, till exempel detaljerade metoder och tillvägagångssätt. Det har jag full förståelse för.

## Vad är ett försäkringsbedrägeri?

Försäkringstagaren kan agera oärligt mot försäkringsbolaget på olika sätt. Ett sätt kan vara att lämna oriktiga uppgifter vid försäkringsavtalets ingående. Enligt Försäkringsavtalslagen (FAL) har försäkringstagaren upplysningsplikt gentemot försäkringsgivaren. Det innebär att man är skyldig att lämna upplysningar som kan ha betydelse för försäkringen. Det kan vara uppgifter som t.o.m. avgör om försäkringen ens ska få tecknas, utvidgas eller förnyas. Om försäkringstagaren inte fullgör detta har han agerat svikligt eller i strid mot tro och heder och försäkringsavtalet kan bli ogiltigt. Försäkringsbolagen tillämpar då Pro-rata regeln vilket innebär att om försäkringen inte skulle ha meddelats utgår inte heller någon ersättning. Och om försäkringsbolaget skulle ha krävt en högre premie än vad de gjort utgår ersättning endast för den premie som är betald. (Andersson, 2011)

Ett annat sätt att agera oärligt mot försäkringsbolaget är att lämna oriktiga uppgifter vid skadereglering. Det står att "Om den försäkrade eller någon annan som begär ersättning av försäkringsbolaget efter ett försäkringsfall uppsåtligen eller av grov vårdslöshet oriktigt har uppgett eller förtigit eller dolt något av betydelse för bedömningen av rätten till ersättning från försäkringen, kan den ersättning som annars skulle ha betalats till honom sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna." (Försäkringsavtalslagen, 16 kap. 4 §) Här räcker det med att uppgifterna medför en risk för en felaktig utbetalning.

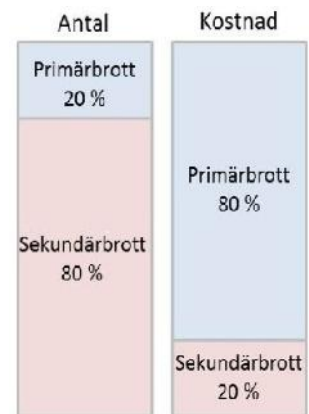
En tredje metod är framkallande av försäkringsfall. Försäkringstagaren framkallar alltså försäkringsfallet uppsåtligen eller medvetet. Försäkringsbolaget är då fritt från ansvar och har ingen skyldighet att ersätta försäkringstagaren. Om försäkringstagaren förvärrar en skada kan det anses som grov vårdslöshet där följden blir att ersättning sätts ned eller uteblir. Här gäller även ifall försäkringstagaren låtit bli att handla för att rädda en skada trots att han vet att risken är stor för att en skada ska inträffa. (Andersson, 2011)

Det kan även vara att försäkringstagaren undanhåller information om åkomma eller skada vid tecknande av försäkring, att han förfalskar arbetsgivarintyg och med högre lön, förfalskar läkarintyg, arbetar under sjukperiod, arrangerar en skada eller olycka, plussar på en skada för att få extra ersättning etc.

## Primär- och sekundärbrott

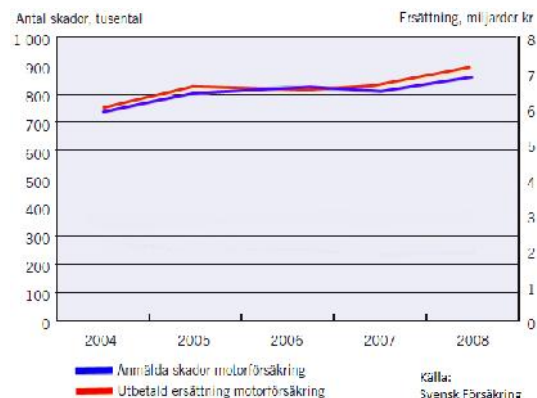
Försäkringsbedrägerier brukar man dela in i två kategorier, primärbrott och sekundärbrott. Primärbrott är grövre och är när försäkringstagaren själv iscensätter och arrangerar skadan i syfte att få en bil inlöst eller reparerad. Orsaken kan vara att bilen har en skada eller defekt som inte täcks av försäkringen. Då kan en arrangerad bilbrand eller stöld där bilen till slut hamnar i skogen, krockad mot ett träd, vara vanligt. (Lehmann, Länsförsäkringar) Det är inte heller ovanligt att primärbrotten begås av tidigare kända brottslingar, ofta för att finansiera annan kriminell verksamhet, t.ex. narkotika. (Andersson, 2011) Denna kategori handläggs nästan alltid av försäkringsbolagens utredare och handlar oftast om stora ersättningskrav. (Tano, intervju, 2012-04-03)

Den andra kategorin är sekundärbrott och det är den vanligare typen. Försäkringstagaren plussar här på eller lägger till påhittade skador på den egentliga skadan för att få mer i ersättning. Men detta påslag utgör endast några procent av det totala skadebeloppet och görs för det mesta av vanliga människor. (Persson, Bongenhielm, 1994) I många fall kanske man plussar på för att slippa självriskan. Andelen primärbrott uppgår till 20 procent men kostnaden till 80 procent av försäkringsbedrägerierna, medan sekundärbrotten är 80 procent till antalet och utgör endast 20 procent av kostnaden. Förklaringen till det är att primärbrotten är mer omfattande än de sekundära som nästan alltid behandlas av skaderegleraren, då de inte kräver lika stora utredningar som primärbrotten. De hanteras alltså enligt villkoren och genom styrkt innehav. (Tano, intervju, 2012-04-03)



## Omfattning

Antalet anmälda skador och utbetald ersättning för motorskador har ökat i samma takt under det senaste årtiondet. Under 2008 uppgick antalet anmälda motorskador till 900 000. Försäkringsbolagen betalade ut ersättning på cirka 7,5 miljarder kronor för motorskador. (Svensk Försäkring). Vanligaste motorfordonstypen är personbilar. I början av 2012 fanns 4,5 miljoner personbilar i Sverige. I teorin innebär det att i genomsnitt varannan person äger en bil.



Försäkringsbranschen vet inte hur omfattande försäkringsbedrägerierna är men uppskattar att det varje år rör sig om 100 000 stycken. "Om siffran stämmer är det den största dolda enskilda brottstypen i Sverige. Det är en dold kriminalitet." (If) Kostnaden för bedrägerierna är 2-4 miljarder kronor. Det motsvarar alltså 274 försäkringsbedrägerier varje dag till en kostnad på 5,5 – 11 miljoner kronor. Men endast 6-10 procent av dessa utreds av försäkringsbolagen (6373 stycken under 2011) och endast ett fåtal polisanmäls (174 stycken under 2011). Utredarna på bolagen har under 2011 avslagit ersättning för 365 miljoner kronor. (Larmtjänst verksamhetsberättelse 2011)

Av de försäkringsbedrägerier som utreds står motorskador för ungefär hälften. Men denna siffra varierar mellan försäkringsbolagen beroende på hur stor andel av motorförsäkringsmarknaden man har. If som har väldigt mycket fordons- och bilmärkesförsäkringar har fler motorskador än ett bolag med mindre marknadsandelar. Därmed utreder If fler motorskadebedrägerier än det mindre försäkringsbolaget. Men över lag för hela branschen kan man säga att motorskador står för hälften av utredningarna. Detta betyder inte att även kostnaden uppgår till hälften. Till antalet är motor- och hemskador flest men det är ändå företagsskadorna som kostar mest eftersom det oftast handlar om större belopp. (Tano, intervju, 2012-04-03)

Enligt Ann Hassel Tano på Länsförsäkringar avslår man ungefär hälften av alla motorskadeärendena som utreds.



## Skadeärendets behandling

Ett skadeärende behandlas enligt följande:

Försäkringstagaren anmäler en skada till försäkringsbolaget och ärendet behandlas av skaderegleraren på bolaget. Skaderegleraren och teknikerna samverkar för att undersöka skadan. Stämmer allting går man vidare med en vanlig skadereglering. Upptäcker skaderegleraren eller skadeteknikern att det kan finnas uppgifter som kan ifrågasättas eller att allt inte står helt rätt till, lämnas ärendet över till en speciell utredningsavdelning på bolaget, om en sådan finns, eller till en person som är särskilt utbildad för att utreda denna typ av ärenden. I de flesta fall sker då en mycket grundlig utredning. Metoderna som används är förstas kontakt med försäkringstagaren och andra personer med anknytning till ärendet, t.ex. vittnen och myndigheter. Man undersöker platser där skadan påstås ha inträffat samt gör kontroller av olika slag. Utredningsarbetet består alltså av väldigt mycket informationsinhämtning och analys av informationen och uppgifter som man sammanställer för att till slut komma fram till ett utslag. Vid grövre bedrägeribrott kan även en polisanmälan göras. (Andersson, 2011)



Enligt Riktlinjerna (se även avsnittet Riktlinjer nedan) kan en utredning ge följande resultat:

1. Inget stöd för misstanke om brott. Skadeärendet regleras normalt.
2. Försäkringsfall är inte visat eller ersättningsbart försäkringsfall föreligger inte, men tillräckligt underlag för en polisanmälan saknas. Ersättning utbetalas inte och försäkringstagaren har rätt att få ärendet prövat i domstol.
3. Stöd för misstanke om försäkringsbedrägeri eller försök föreligger. Ersättning utbetalas inte och polisanmälan görs.

## Hur avslöjas motorskadebedrägerierna?

Bolagen vet generellt sett att vissa skadetyper är väldigt bedrägeribelastade. Och dem tittar man extra noga på. Brända bilar är en sådan skadetyper som bedragarna gärna använder. Försäkringsbolaget kan även bestämma sig för att göra selektiva urval vilket är väldigt vanligt. Då tittar man extra noga på en viss typ av skador. Det råder en väldig aktivitet bland skadereglerarna och teknikerna på skadeavdelningarna. Utredarna är i sin tur flitiga besökare på möten, de tittar på skador och kan utifrån sin kunskap och sina erfarenheter välja vilka skador man ska titta på. Men även tips är väldigt effektivt hjälpmedel för att upptäcka bedrägerierna. (Tano, intervju, 2012-04-03)



### Indikationer och verktyg

Man söker efter "red flags" d.v.s. indikationerna som visar att allt inte stämmer med skadeanmälan. Några sådana kan vara att försäkringstagaren har många skador sen tidigare, är kriminellt belastad, är skuldsatt, har en väldigt jobbig ekonomisk situation och sociala problem. (Tano, intervju, 2012-04-03) Andra viktiga indikationer kan vara att det gått för lång tid mellan skadehändelsen och skadeanmälan, polisanmälan sker flera dagar efter den anmälda skadan, vittnen saknas, försäkringstagaren har inte sökt sjukvård trots att skadorna på bilen är stora eller tvärtom att han sökt sjukvård trots att de materiella skadorna varit väldigt små. (Andersson, 2011) Även nyckelhanteringen har betydelse för utredningen. Har man lämnat in för få nycklar till försäkringsbolaget eller haft bilen till salu på säljsajter och tidningar före skadan? Har försäkringstagaren utvidgat försäkringen till att omfatta även stöld kort före stölden? "Red flagsen" är väldigt många och de flesta hemliga för att inte avslöja dem för bedragarna. En yrkeshemlighet med andra ord.



Andra viktiga indikationer är individens agerande vid kontakt med försäkringsbolaget. Det kan handla om att uppgifterna som lämnas till bolaget inte stämmer och ibland till och med är motstridiga, kunden ändrar sig hela tiden, har överdrivna krav, är väl medveten om sina rättigheter och om vilken ersättning han ska ha, visar ett aggressivt-, hotfullt- och påstridigt beteende. Dessutom är oklara, otydliga och allmänt konstiga omständigheter och förhållanden vid skadehändelsen tecken på att allt kanske inte står rätt till. (Andersson, 2011)

Ett verktyg som blivit allt vanligare på senare år är att jaga bedragarna på Internet genom chattar, bloggar, Twitter, Facebook och andra sociala medier. Dagens människor tycker om att dela med sig av sina vardagliga sysslor, åsikter och semesteräventyr, ibland lite för mycket och utan att tänka på konsekvenserna. Detta öppnar dörren för försäkringsbolagen att granska personerna på ett nytt sätt. Uttalanden och bilder som kunden lägger upp på nätet kan leda till frågor från försäkringsbolaget. I ett fall berättade en man på sin blogg att han eldat upp sin bil för att få ersättning från försäkringen. Eftersom misstanke redan fanns granskades mannens noga och man fick syn på blogginlägget som stärkte misstankarna mot honom ännu mer. Det räcker förstås inte som bevis men det kan styrka och stärker ofta misstankarna. Hur stor betydelse den nya spaningsmetoden har för försäkringsbolagen är osäkert, men det är i alla fall ett bra verktyg att använda när misstankarna finns. (Uliana, If).

När det gäller "red flags" på fordonet är det teknikernas kompetens som är viktig för att upptäcka dessa. Här gäller det att undersöka fordonet och kontrollera att försäkringstagarens lämnade uppgifter stämmer överens med skadorna på fordonet. Det gäller att syna felaktigheter. Enligt Ann Hassel Tano på Läsförsäkringar är det livsviktigt att man har rätt teknisk kompetens på personalen för att kunna avslöja motorskadebedrägerier. Man upptäcker en maskinskada eller om bedragaren manipulerat ett lås eller liknande. Man vet hur det ser ut när allt är korrekt eller om något inte stämmer. Mycket tack vare att man historiskt sett arbetat väldigt mycket med motorskador och har hängt med bra i den utvecklingen. Rent tekniskt är kompetensen väldigt hög hos tekniker och utredare. En utredare ska ha en försäkringsteknisk kunskap och särskild kompetens att handlägga ärenden med misstanke för bedrägeri. Många av utredarna har en bakgrund som Polis. (Tano, intervju, 2012-04-03)

Bedragarna har hela tiden kommit på nya metoder för att lura försäkringsbolagen, men på Läsförsäkringar anser man att man ligger i takt med utvecklingen. Eftersom de flesta bilar idag har stöldskydd är det också svårt att manipulera det. Här försöker försäkringsbolagen ha koll på vilken typ av bilar och märken som drabbas mest och hur stöldskyddet manipuleras. Mycket av den informationen hämtar man från Larmtjänst. (Tano, intervju, 2012-04-03)

## Bevisfrågan

Bevisningen om försäkringsfall verkligen inträffat eller inte kan ställa till problem. När en försäkringstagares bil stulits eller förstörts krävs försäkringsbolaget vanligtvis på ersättning. Men om försäkringsbolaget misstänker att skadan uppkommit med försäkringstagarens vilja måste man som nämnt utreda ärendet. Det är försäkringstagaren som ska bevisa att skadan inträffat och att uppgifterna är korrekta. I konsumentförsäkringar kan det dock vara svårt för försäkringstagaren att klart och tydligt bevisa händelseförloppet. Speciellt om det är tekniskt komplicerat. Därför har Högsta Domstolen kommit fram till en lösning som innebär att det "vid en helhetsbedömning av samtliga omständigheter framstår som mera antagligt att försäkringsfall föreligger än att så inte är förhållandet". (Högsta domstolens referat NJA 1984 s 501) Det innebär att försäkringstagarens bevisning endast behöver vara övervägande sannolik, inte fullständig. Man har alltså gjort det lättare för försäkringstagaren att bevisa sin sak jämfört med om det normala beviskravet "styrkt" skulle ha gällt. Därför måste försäkringsbolagets för sin del ha anskaffat så mycket fakta och teknisk bevisning att lägga fram, att försäkringstagaren inte kan anses ha fullgjort sitt beviskrav. Men det krävs att försäkringsbolagets insamlade bevis är korrekta och säkra för att avböja ersättningsanspråk från försäkringstagaren. (Bengtsson, 2005)



## Förebyggande arbete

Försäkringsbranschen arbetar aktivt för att förebygga försäkringsbedrägerierna. Man arbetar med problemet både internt och externt genom samverkan med flera aktörer, bland andra med konkurrerande försäkringsbolag, polis, åklagare, Försäkringskassan och andra myndigheter och organisationer. Viktiga roller i detta arbete har även Larmtjänst och GSR Skadeanmälningsregister. Dessutom har man tagit fram riktlinjer för hur utredningsarbetet ska gå till samt hur bolagen ska arbeta för att på bästa sätt förebygga försäkringsbedrägerier. Att minska skadorna och bedrägerierna gynnar både samhället och försäkringsbolagen genom att kostnaderna hålls nere. Men skulle bedrägerierna öka skulle bolagens kostnader också öka vilket skulle medföra att det går ut över försäkringstagarna genom högre premier. Något som långt ifrån alla är medvetna om.

### Riktlinjer

Svensk Försäkring (tidigare Sveriges Försäkringsförbund) är en branschorganisation och där 90 procent av den svenska försäkringsbranschen är medlemmar i. Den tillgodoser medlemmarnas intressen, har en dialog med politiker och myndigheter och ser till att försäkringsbolagen kan samverka aktivt. Svensk Försäkring utfärdade år 1998 "Riktlinjer för utredning vid misstanke om försäkringsbedrägeri mm". En uppdatering kom år 2002. Riktlinjerna berättar hur en utredning ska bedrivas så att försäkringstagaren inte på felaktiga grunder misstänks för bedrägeri, att försäkringsbolagen på felaktiga uppgifter från försäkringstagaren inte ska betala ut ersättning, att utredningsarbetet ska ha en preventiv funktion, att försäkringsbolagen aktivt arbetar för att upptäcka och förebygga bedrägerier och att bolagen måste vara vaksamma på bedrägeriförsök, hur man ska hantera tips om bedrägerier, vilka kvalifikationer en utredare ska ha och hur sekretessen i ett ärende ska hanteras. (Svensk Försäkring)

### Larmtjänst

Larmtjänst är ett helägt dotterbolag till Svensk försäkring, dvs. ägs och finansieras av försäkringsbolagen. Försäkringsbolagen representeras genom en kundgrupp som tar upp branschfrågor och även meddelar Larmtjänst om vilka behov som finns hos försäkringsbolagen. (Tano, intervju, 2012-04-03)



Larmtjänsts roll är främst att dels minska försäkringsbolagens skadekostnader genom att söka efter stulet gods och dels genom att informera om försäkringsrelaterade brott som t.ex. bedrägerier. Larmtjänst återfinner varje år drygt 500 stulna fordon till ett värde av cirka 50 miljoner kronor, fordon som är försäkringsbolagens egendom om ersättning till bilägaren/försäkringstagaren betalats ut. På hemsidan kan man se vilka fordon som stulits och man har ett samarbete med tv-programmet Efterlyst för att få tips från allmänheten. Larmtjänst företräder försäkringsbranschen och har en nära kontakt med myndigheter och organisationer som Polisen, Brottsförebyggande rådet, Försäkringskassan, Skatteverket, Kronofogdemyndigheten, Stöldskyddsföreningen, banker och finansbolag. Även utländska kontakter för att kontrollera händelser som påstås ha inträffat utomlands. (Larmtjänst verksamhetsberättelse 2010)

En viktig del av arbetet är samverkan. Ett exempel kan vara att försäkringsbolagen uppdagar hur gärningsmännen passerar ett stöldskydd på ett fordon. Den informationen kan sedan lämnas vidare av Larmtjänst till den fordonstillverkare som är berörd. (Tano, intervju, 2012-04-03)

Larmtjänst följer även brottsutveckling och trender noga via all information och statistik som hämtas in. Försäkringsbolagen kan ta del av information för att på ett snabbt och effektivt sätt vara med när bedragarna tar till nya knep och tricks. "Larmtjänst fungerar som knutpunkten i det branschgemensamma samarbetet" (Tano, intervju, 2012-04-03). De arrangerar även seminarier för att utredare från branschen, försäkringsbolagen och Försäkringskassan ska ha informations- och erfarenhetsutbyte om bedrägerier, en samverkar för att dela med sig av sina kunskaper och nyheter till övriga utredare för att förebygga bedrägerierna. (Larmtjänst Verksamhetsberättelse 2010)

Men antal anställda på Larmtjänst har minskat rejält de senaste åren. År 2000 fanns 31 anställda, 2008 12 och 2011 bara 7. (Larmtjänst, Verksamhetsberättelse 2011). Varför dessa massuppsägningar i tider då bedrägerierna ökar? Borde inte Larmtjänst, som finansieras av försäkringsbolagen, växa istället? Frågade jag Ann Hassel Tano på Länsförsäkringar som svarade att det handlar om att effektivisera och minska kostnaderna. Försäkringsbolagen har gemensamt kommit fram till beslutet. Men bolagen lägger ändå stora resurser på aktiviteter för att förebygga bedrägerierna. Larmtjänst är mer fokuserad på att söka efter stulet gods och trots personalminskning anser man att de gör ett bra jobb med det. (Tano, intervju, 2012-04-03)

## **GSR Skadeanmälningssystem**

GSR Skadeanmälningssystem är precis som det låter, ett register över skador som anmälts. GSR startade år 2000 vilket innebär att skadeanmälningar gjorda före år 2000 inte finns med. Registrets modell är utformad efter den norska modellen och alla privata försäkringsbolag får ansluta sig, med andra ord, inte Försäkringskassan. Syftet med GSR är att minska försäkringsbolagens kostnader och förhindra utbetalning av ersättning för samma skada från flera försäkringsbolag. Man letar också efter försäkringstagare som gjort onormalt många anmälningar av liknande slag. De största bedragarna inom bland annat trafik- och personförsäkringsområdet samt försäkringstagare som missbrukar sin försäkring och ofta byter bolag kan enklare upptäckas med hjälp av registret. Dessutom bidrar registret till snabbare reglering av skadeärenden (direktskadereglering) då man snabbt kan se vad försäkringstagaren har för skadeanmälningshistorik vilket medför att ärliga kunder får en korrekt ersättning utbetald utan långa handläggningstider. I det centrala GSR sparas uppgifterna i 10 år. I det lokala GSR, som finns hos varje försäkringsbolag, sparas de mottagna uppgifterna i max 180 dagar. För år 2010 hade anslutna bolag till GSR ca 99 procent av marknadsandelarna av trafikförsäkringen. I slutet av 2010 fanns ca 9,1 miljoner skadeanmälningar registrerade i GSR och siffran ökar.



GSR fungerar på följande sätt: När en ny skadeanmälan kommer in till försäkringsbolaget registreras den av handläggaren/skaderegleraren i GSR. I samband med det skickas ett svar tillbaka till bolaget med uppgifter om försäkringstagaren som finns i GSR. Sökningen kan göras av personal med särskild behörighet, t.ex. bolagens utredare i samband med en pågående utredning eller misstanke om

försäkringsbedrägeri. Ett försäkringsbolag kan alltså inte gå in i registret och kontrollera om en ny kund som vill teckna en försäkring har anmält några skador tidigare.

Uppgifter som registreras är; kundens person- eller organisationsnummer, uppgifter knutna till den aktuella skadan som t.ex. skadedatum, skadenummer, typ av skada och vilket försäkringsbolag som anmälan gjorts till. Man kan alltså se att en försäkringstagare genom bil- eller villaförsäkringen anmält en brandskada ett visst datum. Uppgifterna är inte särskilt detaljerade men ändå tillräckliga för att handläggaren ska besluta om man behöver utreda ärendet närmare. GSR underlättar alltså arbetet med att upptäcka misstänkta bedrägerier. (Andersson, 2011)

Men även utan GSR samarbetar bolagen sinsemellan. Ett exempel är vid en stor härva med arrangerade trafikolyckor där bilarna är försäkrade hos olika bolag. Här kan bolagen kontakta varandra för att få uppgifter för att reglera och utreda ärendena. Enligt Riktlinjerna kan, och ska man samverka. Men det behöver inte bara gälla vid stora härvor. Skulle ett bolag bli lurat kan det begära handlingar och uppgifter från ett annat bolag om bedragaren. (Tano, intervju, 2012-04-03)

## Polisen

Försäkringsbranschen har, som ovan nämnts, ett bra samarbete med Polisen när det gäller försäkringsbedrägerier. Ett nära samarbete mellan försäkringsbolagen och polisens bedrägerirotlar sker. Man samverkar med polisen även i lokala grupper runt om i landet för att förebygga bedrägerierna. Veldig mycket samarbete sker alltså med polisen. (Tano, intervju, 2012-04-03)



Mindre bra är det med polisanmälningarna. Trots att det i Riktlinjerna står att polisanmälan av försäkringsbedrägerier ska göras, är det endast ett fåtal som varje år görs. "Det gäller inte bara motorskadebedrägerier, utan även andra typer. Vi gjorde runt 90 polisanmälningar förra året. Men det är något som vi försöker skärpa", säger Ann på Länsförsäkringar.

Men varför är det så? Skulle inte fler polisanmälningar skrämja bedragarna och på så sätt minska bedrägerierna? Flera förklaringar finns. En viktig sådan är att försäkringsbolag är en affärsdrivande verksamhet som likt andra företag vill minska kostnaderna. Skickliga utredare kostar mycket pengar. I första hand arbetar Försäkringsbolagen civilrättsligt, inte straffrättsligt. Det innebär att för att hålla kostnaderna så låga som möjligt driver man inte utredningarna längre än nödvändigt. Utan endast till att man kan visa och säga till försäkringstagare att, "du har inte kunnat visa att detta har hänt" och kan avböja försäkringstagarens ersättningsanspråk. (Tano, intervju, 2012-04-03). Bolagen är i första hand intresserade av att stoppa felaktiga utbetalningar, inte att få någon dömd. För att nå upp till beviskravet som gäller i brottsmål krävs ytterligare utredning från bolagets sida vilket kostar ännu mer pengar. Men som det anges i Riktlinjer är det inte bolagens uppgift att utreda brott, utan polisens och åklagarens. (Andersson, 2011)

En annan viktig förklaring till att så få ärenden polisanmäls är att det krävs ytterligare en utredning, misstanke för brott, för att polisen och åklagaren ska inleda en förundersökning. Annars läggs målet ner innan det ens öppnats. Med andra ord, blir liggande och till slut preskriberas. (Andersson, 2011)

## Tips på Internet

På nätet finns mycket tips och råd på hur man gör för att lyckas med ett försäkringsbedrägeri. En del av tipsen är till och med väldigt detaljerade. Att det var så enkelt att hitta tipsen hade jag inte räknat med. Man skriver tipsen i diskussionsforum som är öppna för allmänheten.



Ann Hassel Tano på Länsförsäkringar tycker att det är tråkigt att tipsen finns och är så lättillgängliga. Men det finns inget som försäkringsbranschen kan göra åt det. Inte heller polisen kan stänga ner sajterna då det är yttrandefrihet i Sverige. Det är inte brottsligt att diskutera tillvägagångssätt. Ansvar ligger hos dem som publicerar informationen. Men skulle någon på forumen använda t.ex. försäkringsbolagets namn så finns det större möjligheter att agera utifrån att varumärket har använts. Det kan då bli tal om civilrättsliga åtgärder gentemot den som publicerar.



## Bilbränder

Södertälje och vissa delar av Skåne har i flera år varit drabbat av många bilbränder. Många av bilarna som bränns upp är från andra delar av landet. Varningsklockorna ringer då förstås hos bolagen. Varför bränns så många bilar från andra delar av landet i Södertälje? Frågar man sig. Jo, ungdomar tar betalt för att sätta eld på bilarna. På så sätt slipper bilägare själv göra det. Metoden som ofta används är att ungdomarna parkerar en billigare bil bredvid den dyrare vars ägare man fått betalt av, och bränner ner den. Elden sprider sig då till den dyrare som också blir totalförstörd. För att få stopp på detta har bolagen valt att ta bort kontant ersättning för nedbrunna bilar. Istället erbjuder ägaren en liknande bil vilket inte är lika attraktivt för bedragaren. (Ann Hassel Tano)

## Målet

Har försäkringsbranschen några mål eller siffror på hur mycket man vill minska motorskadebedrägerierna med?

*"Nej inte i förhållande till att vi vill sänka bedrägerierna men däremot att upptäcka flera ärenden. Vi upptar en väldigt liten del av de 100 000 bedrägeribrotten som sker varje år eftersom vi bara är 120 personer som arbetar med dessa utredningar i branschen plus ett 20-tal externa aktörer. Vi strävar alltså mot att uppta flera ärenden än vad vi gör idag. Men vi jobbar hela tiden med att förebygga brotten genom aktiviteterna som vi har med polisen, inom bolagen och med andra organisationer samt genom att följa trender och teknikbyten. Vi försöker hela tiden att identifiera bedragarnas tillvägagångssätt för att göra det svårare för bedragarna. Alla dessa aktiviteter minskar försäkringsbedrägerierna i slutändan."* (Tano, intervju, 2012-04-03)



## Slutsats och egna synpunkter

Utredningsarbetet på försäkringsbolagens motorbedrägeriavdelningar är avancerat. Det görs en noggrann granskning av misstänkta fall. Man analyserar fordonet tekniskt, försäkringstagarens uppgifter och beteenden och allt annat kring skadan. En utredare agerar, polis, detektiv, motorskadeexpert och psykolog samtidigt. Det krävs alltså väldigt mycket för att utredarna ska missa ett av försäkringstagare medvetet framkallat försäkringsfall. Branschens utredare har alltså en bra koll på det mesta inom området. Men jag anser att andelen ärenden som utreds, 6-10 procent, är väldigt låg med tanke på att man uppskattar att det görs cirka 100 000 försäkringsbedrägerier varje år. Det är förstås svårt och orimligt att utreda alla 100 000 ärenden, men man måste komma upp i högre siffror än 6-10 procent. Här måste man lägga mer resurser och se till att utredningsavdelningarna bli större. Det är nödvändigt för att förebygga försäkringsbedrägerierna ordentligt.

Branschen samarbetar för att hela tiden hänga med i utvecklingen, och trenderna. Försäkringsbolagen och branschgemensamma organisationer delar med sig av värdefull information för att förebygga bedrägerierna. Larmtjänst, GSR Skadeanmälningsregister och Polisen har man väldigt stor nytta av. Men även här anser jag att det finns mer att göra. Larmtjänst, som sedan år 2000 minskat personalen från 31 till bara sju måste börja anställa igen, få ett större ansvar och arbeta mer med att hjälpa försäkringsbolagen att avslöja och lösa fler motorskadebedrägerier. Men å andra sidan är det försäkringsbranschen som själv fattat beslut om personalminskningen på Larmtjänst. Branschen behöver all hjälp den kan få om man, på ett kraftfullt sätt, ska kunna förebygga bedrägerierna. Och då fungerar det inte att skära ner i sådana viktiga organisationer som kan bidra med så mycket till det förebyggande arbetet.

Även GSR Skadeanmälningsregister är ett bra verktyg för att upptäcka bedrägerier, men inte tillräckligt anser jag. Informationen i registret är begränsad och det är inte alla på försäkringsbolaget som har tillgång till den. Jag anser att när en person vill teckna en ny försäkring så ska försäkringstjänstemannen/säljaren kunna gå in och hämta information om personens skadehistorik och annat viktigt för att bedöma om personen är en känd bedragare. Redan i detta tidiga skede ska man kunna neka en försäkring till kända bedragare. I dagsläget är det bara skadereglerare och utredare som har tillgång till registret. Man borde kunna stoppa bedragarna tidigt. Det skulle medföra att utredningskostnaderna minskar rejält.

Och varför inför man inte ett register över bedragare? GSR visar bara om kunden har anmält samma skada på flera olika bolag. Ett register över bedragare skulle underlätta och även här minska bolagens kostnader då man tack vare ett bedragarregister direkt får en bild av vad det är för typ av kund. I många andra europeiska länder har man ett sådant bedragar- eller missbruksregister för försäkringsbranschen men inte i Sverige. Varför? Jo vi har personuppgiftslagen och Datainspektionen som hindrar. Detta måste politikerna lösa på något sätt. Skriv om lagarna eller inför undantag. Bedrägerierna ökar och politikerna hindras av en lag som skyddar brottslingarnas personuppgifter? Hur lustigt låter inte det? Jag tycker att, har en person frivilligt valt att bryta mot en mängd lagar så ska staten inte behöva skydda dennes personuppgifter lika strikt som man skyddar en ärlig medborgares. Privatpersoner, företag och myndigheter är offren för brotten. Varför ska vi då skydda deras personliga integritet lika mycket som vi skyddar ärliga människor? Vi måste ta i med hårdhandskarna ibland. Detta är ett sådant läge. Ett informationsrikt register över bedragare skulle



minska bedrägerierna otroligt mycket. Inte bara genom att försäkringsbolagen lättare skulle identifiera bedragarna redan vid tecknandet av försäkringen och vid skadetillfället. Det skulle dessutom skrämja iväg bedragarna från branschen när de inser att risken att bli upptäckt ökat rejält.

Liknelsen kan göras med ett exempel något utanför ämnet. Fotbollshuliganer som sett till att många föräldrar inte längre vågar ta med barnen på en fotbollsmatch eftersom det så ofta uppstår bråk och kalabalik. I England och andra Europeiska länder har man infört hårdare straff mot huliganism vilket lett till att det blivit betydligt lugnare i och utanför arenorna. I England rapporteras det numera nästan aldrig om bråk och stökigheter i samband med matcherna. Så var det inte innan de strängare straffen infördes. Varför kan man inte göra samma sak i Sverige? Det är för mig obegripligt. Samma sak gäller lagarna om bedragarna. Politikerna och berörda myndigheter måste agera.

En annan viktig sak är att Försäkringsbolagen måste bli bättre på att polisanmäla bedrägerifall. Antalet polisanmälningar gjorda varje år är alldeles för få. Det är som nämnts en kostnads- och resursfråga för bolagen. Samt att polisen sällan inleder en förundersökning om bolaget inte gjort en brottsutredning. Bolagen känner att det inte finns någon mening med att göra en polisanmälan när ärendet ändå inte tas upp hos polisen. Här är det alltså inte bara bolagen som måste bli bättre, utan även polisen som verkar prioritera andra brottstyper. Men en så snabbt växande brottstyp måste få motstånd. Fler polisanmälningar, både större och mindre bedrägerier, skulle med stor sannolikhet skrämja många bedragare och resultatet av det skulle synas tydligt i statistiken och bolagens resultatrapporter. På kort sikt är det tyvärr den kostnadsmissiga besparingen som är mest fördelaktig för bolagen, men på sikt skulle vinningen bli ännu större. Bedragarna skulle vara färre, utrednings- och ersättningskostnaderna mindre och premierna lägre. En win-win situation alltså. Men det gäller att bolagen börjar tänka långsiktigt för att detta ska lyckas. Bedragarna måste förstå att polisanmälningar görs och behandlas av polisen. Detta måste försäkringsbranschen och polisen snart sätta sig ner och diskutera.

En väldigt klok lösning som försäkringsbolagen börjat tillämpa är att ersätta en bränd bil med en liknande, istället för kontantersättning. En bedragare som sätt eld på sin bil eller kört den mot ett träd gör det för att få kontant ersättning, inte en likvärdig bil. Annars kan de lika gärna behålla sin. Jag hoppas och tror att denna metod blir standard för alla primärbrott, där det är lite större skadebelopp. Och bolagen bör gå ut med det för att göra alla försäkringstagare medvetna om det.

# Källförteckning

## Böcker

Andersson, Fredrik Van Kesbeeck (2011). *Försäkringsfusk: Tillvägagångssätt, straffansvar och försäkringsutredning*. Stockholm: Santérus Academic Press.

Bengtsson, Bertil (2005). *Försäkringsrätt, några huvudlinjer*, Stockholm: Norstedts Juridik AB.

Persson, Leif G. W & Bongehielm, Birgitta (1994). *Försäkringsbedrägerier, En kriminologisk kartläggning*. Solna: Polishögskolan.

## Intervjuer

Intervju med Ann Hassel Tano, Utredningschef på Länsförsäkringar AB, 2012-04-03.

## Internet

Bedrägerier och Ekobrott, Brottsförebyggande rådet (BRÅ), hämtad april 2012, <http://www.bra.se/bra/brott--statistik/bedragerier-och-ekobrott.html>,

Försäkringsbedrägerier kostar 10 miljoner om dagen. (2011-06-07), If, hämtad april 2012, <http://www.if.se/web/se/om/senastenytt/pages/forsakringsbedragerierdoldkriminalitetsomkostar10miljoneromdagen.aspx>

Försäkringsavtalslag 2005:104 (2011-09-19), Regeringskansliets rättsdatabaser, hämtad april 2012, <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20050104.htm>

Försäkringsbedrägerier för 89 miljoner stoppade (2010-02-15), Gertrud Lehmann, Länsförsäkringar, hämtad april 2012, <http://nyhetsrum.lansforsakringar.se/2010/02/15/forsakringsbedragerier-for-89-miljoner-stoppade/>

Svensk Försäkring (2011-04-15), hämtad april 2012, <http://www.svenskforsakring.se/>

Försäkringsbolagen jagar fuskare på nätet (2010-02-11), Caroline Uliana, If, hämtad april 2012, <http://www.sydsvenskan.se/ekonomi/forsakringsbolagen-jagar-fuskarna-pa-natet/>

Referat NJA 1984 s501, Högsta Domstolen, hämtad april 2012 <https://lagen.nu/dom/nja/1984s501>

Verksamhetsberättelse 2010 och 2011, Larmtjänst, april 2012, <http://www.larmtjanst.se/Om-oss/>

GSR Skadeanmälningsregister, hämtad april 2012, <http://www.gsr.se/>

SVT (2012-03-14), Länsförsäkringar, hämtad april 2012 [http://svt.se/2.33538/1.2741825/bedrageri\\_bakom\\_varannan\\_bilbrand?lid=puff\\_2741825&lpos=rubrik](http://svt.se/2.33538/1.2741825/bedrageri_bakom_varannan_bilbrand?lid=puff_2741825&lpos=rubrik)

# Bilagor

## Intervjufrågor till Ann Hassel Tano på Länsförsäkringar

1. Hur många försäkringsbedrägerier uppskattar branschen att det är? Antal och kostnad? Hur ser siffrorna ut för motorskadebedrägerier senaste?
2. Hur stor del av utredningarna står motorskador för? Är det samma siffror för hela branschen?
3. Hur stor del av de motorskadeärendena som utreds avslås och vägras ersättning totalt i branschen? Antal och belopp senaste 4 åren.
4. Hur stor del av motorskadorna är primär- resp. sekundärbrott?
5. Vanligaste bedrägerimetoderna för motorskador? D.v.s. brand, krock, stöld etc.?
6. Hur upptäcker och avslöjar bolagen motorskadebedrägerier? Vilka verktyg och hjälpmedel finns?
7. Hur agerar en skadereglerare resp. utredare när de misstänker ett motorskadebedrägeri? Hur går de tillväga? Och hur lång tid tar en utredning?
8. Hur agerar bolagen när en känd försäkringsbedragare önskar teckna en försäkring? Avböjs direkt? Finns register över bedragare?
10. Anser ni att GSR Skadeanmälningsregistret är tillräckligt eller önskar ni att mer info fanns i det?
11. Vad är konsekvenserna av ett motorskadebedrägeri? Vilka är straffen?
12. Hur stor del av motorskadebedrägerierna polisanmäls?
13. Vad och hur gör bolagen/branschen för att minska motorskadebedrägerierna? Arbetar man gemensamt eller enskilt? Hur mycket pengar satsas på det?
14. Samarbetar man med organisationer och myndigheter? Hur delaktig är Polisen?
15. Att helt utrota motorskadebedrägerierna kanske är svårt men vad har ni för mål? Några siffror?
16. På nätet finns sajter med tips och råd för bedragare. Hur ser branschen på detta? Försöker ni eller polisen stänga ner sådana sajter? Har det hänt?
17. Vilken bakgrund och kompetens ska en utredare ha?
18. Vad är Larmtjänsts roll när det gäller motorfordonsbedrägerier? Anser ni att det är tillräckligt eller önskar ni att de gjorde mer?