

Købstædernes Forsikring, gensidig
Att.: Direktionen

2. november 2023

Ref. MAKA

J.nr. 22-018550

Påbud om ændring af procedurer til sikring af efterlevelse af bekendtgørelse nr. 1377 22. juni 2021 om undersøgelser foretaget af forsikrings-selskaber

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finanstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder Købstædernes Forsikring at ændre sine procedurer, for at sikre efterlevelse af reglerne i bekendtgørelse om undersøgelser foretaget af forsikrings-selskaber (undersøgelsesbekendtgørelsen)¹. Selskabet bør ændre proceduren beskrevet i arbejdsgang "Særlige undersøgelser af forsikrings-selskaber" eller indføre andre kompenserende foranstaltninger, så det er tydeligt:

- hvilken proces, der gælder, når der foretages undersøgelser og personovervågning omfattet af undersøgelsesbekendtgørelsen, jf. § 1, stk. 2 og § 2, stk. 1, nr. 1 og 2, i undersøgelsesbekendtgørelsen,
- at forsikrings-selskabet loyalt skal afveje og behandle alle indsamlede oplysninger, og hvordan denne afvejning og behandling foretages, jf. § 4 i undersøgelsesbekendtgørelse,
- hvad der gælder for så vidt angår høring af og information til skadelidte, og hvordan dette foretages, jf. § 5, § 7 og § 10 i undersøgelsesbekendtgørelsen, og
- at en beslutning om at standse eller nedsætte en løbende udbetaling eller fremsætte et krav om tilbagebetaling overfor skadelidte på baggrund af de indsamlede oplysninger i undersøgelsen bliver truffet af et medlem af forsikrings-selskabets direktion, jf. § 6 i undersøgelsesbekendtgørelsen.

ERHVERVSMINISTERIET

Påbuddet skal efterleves fra den dato, det er modtaget af Købstædernes Forsikring. Det betyder, at Købstædernes Forsikring ikke må foretage undersøgelser omfattet af undersøgelsesbekendtgørelsen, før der er udarbejdet en arbejdsgang eller indført andre kompenserende foranstaltninger, der opfylder kravene i ovenstående påbud.

¹ Jf. bekendtgørelse nr. 1377 af 22. juni 2021

Frist for at dokumentere efterlevelse af påbud er den 30. november 2023. Dokumentation for efterlevelse skal sendes til Finanstilsynet.

Baggrund

Finanstilsynet har i 2022-2023 gennemført en undersøgelse af seks forsikringsselskabers efterlevelse af reglerne om god skik i lov om finansiel virksomhed², bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører³ og undersøgelsesbekendtgørelsen. Købstædernes Forsikring er et af de seks selskaber, der blev undersøgt.

Købstædernes Forsikring har til brug for undersøgelsen redegjort for deres procedurer, der skal sikre efterlevelsen af reglerne. Selskabet har blandt andet indsendt en forretningsgang og en arbejdsgang for "særlige undersøgelser af forsikringsager".

Forretningsgangen indeholder en overordnet beskrivelse af de enkelte afdelingers aktiviteter, roller og ansvar i forbindelse med gennemførelse af særlige undersøgelser i sager med mulig forsikringssvindel. Endvidere henviser forretningsgangen til den tilhørende arbejdsgang. Forretningsgangen beskriver ikke selv procedurer eller oplysningsforpligtelser, der sikrer efterlevelse af reglerne i undersøgelsesbekendtgørelsen.

Købstædernes Forsikring har i deres arbejdsgang separat beskrevet samtlige regler i undersøgelsesbekendtgørelsen. Arbejdsgangen gennemgår samtidig øvrige relevante regler for undersøgelser af skadelidte, herunder straffeloven og persondatalovgivningen. Denne del af arbejdsgangen indeholder alene en gennemgang af de relevante regler, men adresserer ikke, hvordan Købstædernes forsikring sikrer, at de enkelte regler i undersøgelsesbekendtgørelsen bliver overholdt.

Bilag 1 til arbejdsgangen er en procesbeskrivelse for undersøgelser. Heraf fremgår selskabets proces ved "særlig undersøgelse". Selskabet har oplyst, at "særlig undersøgelse" både omfatter undersøgelser, der er omfattet af undersøgelsesbekendtgørelsen og andre undersøgelser f.eks. indhentning af yderligere oplysninger med samtykke fra skadelidte.

Det fremgår ikke af procesbeskrivelsen, at processen beskrevet under "særlige undersøgelser" skal efterleve reglerne i undersøgelsesbekendtgørelsen. I processen under "særlige undersøgelser" beskriver selskabet nogle eksempler på undersøgelser, muligheden for at optage telefonsamtaler med samtykke fra skadelidte, og at resultatet af undersøgelserne løbende bliver vurderet. Foruden den løbende vurdering af undersøgelsernes resultater er der

² Jf. lovbekendtgørelse nr. 406 af 29. marts 2022

³ Jf. bekendtgørelse nr. 1779 af 6. september 2021.

ikke inkorporeret krav, som følger af undersøgelsesbekendtgørelsen, i selskabets procesbeskrivelse i bilag 1.

Det fremgår ikke af procesbeskrivelsen, hvorvidt denne finder anvendelse på sager omfattet af lov om arbejdsskadesikring, og at det i så fald ikke er alle bestemmelserne i undersøgelsesbekendtgørelsen, der finder anvendelse.

Købstædernes Forsikring har i bilag 2 til arbejdsgangen en procesbeskrivelse for "personskadesager/personobservation". Selskabet har i dette bilag beskrevet undersøgelsesbekendtgørelsens krav til at benytte personovervågning. Af bilaget fremgår det, at personovervågning kræver en velbegrundet og dokumenteret mistanke overfor skadelidte, og at alle andre muligheder skal være udtømt før der kan træffes beslutning om personovervågning. Desuden beskriver selskabet kravet i undersøgelsesbekendtgørelsens § 9 om, at en beslutning om at foretage personovervågning, skal foretages af et medlem af selskabets direktion.

Af bilag 2 i selskabets arbejdsgang fremgår det desuden, at medarbejderne skal beskrive oplysningerne fra personovervågningen loyalt og redeligt, og at selskabets rapport om sagen ikke må indeholde subjektive bemærkninger eller lignende.

Til sidst i bilag 2, beskriver selskabet, at skadelidte skal have information. Det fremgår her, at skadelidte skal orienteres i overensstemmelse med de regler, der er gennemgået tidligere i arbejdsgangen. Undersøgelsesbekendtgørelsens krav om høring af skadelidte og information til skadelidte er ikke beskrevet i dette bilag.

Finanstilsynet har bedt selskabet indsende alt materiale, som selskabet mener kan dokumentere, at selskabets procedurer og oplysningsforpligtelser efterlever reglerne i undersøgelsesbekendtgørelsen.

Virksomhedens redegørelse

Købstædernes Forsikring har den 21. december 2022 indsendt en redegørelse om deres efterlevelse af reglerne om god skik, herunder undersøgelsesbekendtgørelsen, til brug for Finanstilsynets undersøgelse. Den 10. marts 2023 har selskabet besvaret supplerende spørgsmål fra Finanstilsynet.

Høring

Købstædernes Forsikring fik den 11. september 2023 udkast til påbud i høring med frist for at afgive bemærkninger den 2. oktober 2023.

Retligt grundlag

Undersøgelsesbekendtgørelsen

Undersøgelsesbekendtgørelsen er udstedt i medfør af reglerne om god skik i lov om finansiel virksomhed, jf. § 43, stk. 2 og 9. Bekendtgørelsen gælder for danske forsikringselskaber og udenlandske forsikringselskaber, som driver virksomhed her i landet, herunder gennem filialetablering eller grænseoverskridende tjenesteydelsesvirksomhed, jf. § 1, stk. 1, i undersøgelsesbekendtgørelsen.

Bekendtgørelsen fastsætter alene regler om forsikringselskabernes procedurer og oplysningsforpligtelser, når de foretager undersøgelser, jf. § 1, stk. 2. Det fremgår desuden af § 11, at Finanstilsynet kan give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med bestemmelser i undersøgelsesbekendtgørelsen.

Bekendtgørelsen danner sammen med de generelle regler i straffeloven, databeskyttelsesreguleringen, tv-overvågningsloven og de generelle regler i god skik i den finansielle regulering de retlige rammer for forsikringselskaber, når de foretager visse undersøgelser af skadelidte.

Det fremgår af § 1, stk. 3, at §§ 5-7 i undersøgelsesbekendtgørelsen ikke finder anvendelse på sager, der afgøres i henhold til lov om arbejdsskadesikring.

Undersøgelser er i bekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 1, defineret som *"[n]år forsikringselskabet indsamler oplysninger uden den skadelidtes viden eller samtykke"*.

En undersøgelse efter bekendtgørelsen kan f.eks. være såkaldte "skrivebordsundersøgelser", hvor selskabet indsamler oplysninger fra frit tilgængelige kilder, herunder internettet og de sociale medier.

Personovervågning er i § 2, stk. 1, nr. 2, defineret som *"[i]ndsamling af oplysninger om skadelidte ved fysisk overvågning af skadelidte, eventuelt suppleret med brug af foto- eller videoudstyr, lydoptagelser eller andre hjælpemidler"*.

Det fremgår af undersøgelsesbekendtgørelsens § 3, stk. 1 og 2, at forsikringselskaberne skal vælge den mindst indgribende undersøgelsesmetode, og at undersøgelsen skal stå i rimeligt forhold til karakteren af den undersøgt sag.

Forsikringselskaberne skal desuden loyalt afveje og behandle alle indsamlede oplysninger, jf. undersøgelsesbekendtgørelsens § 4.

I medfør af undersøgelsesbekendtgørelsens § 5 skal forsikringselskaberne fremlægge visse oplysninger og give skadelidte mulighed for at komme med

bemærkninger, før selskabet træffer endelig beslutning til ugunst for den skadelidte.

Det følger af § 5, stk. 1, i undersøgelsesbekendtgørelsen, at før et forsikrings-selskab på baggrund af de indsamlede oplysninger i undersøgelsen træffer endelig beslutning overfor skadelidte om helt eller delvist afslag på forsikringsdækning, eller træffer endelig beslutning om at standse en løbende udbetaling, nedsætte en løbende udbetaling eller fremsætte et krav om tilbagebetaling, skal forsikringsselskabet: 1) på papir eller andet varigt medium fremlægge de indsamlede oplysninger i undersøgelsen, jf. i øvrigt § 10, samt informere skadelidte om forsikringsselskabets umiddelbare vurdering af sagen på baggrund af de indhentede oplysninger i undersøgelsen, og 2) give skadelidte mulighed for at komme med sine bemærkninger skriftligt eller, hvis skadelidte selv ønsker det, mundtligt, jf. dog stk. 2, indenfor en frist på minimum 4 uger.

I medfør af undersøgelsesbekendtgørelsens § 6, stk. 1, skal et forsikrings-selskabs beslutning om at standse eller nedsætte en løbende udbetaling eller fremsætte et krav om tilbagebetaling overfor skadelidte på baggrund af de indsamlede oplysninger i undersøgelsen træffes af et medlem af forsikrings-selskabets direktion. Dette gælder dog ikke, jf. stk. 2, hvis skadelidte har erklæret sig enig i forsikringsselskabets umiddelbare vurdering af sagen, jf. § 5, stk. 1, nr. 1.

Ifølge § 7 i undersøgelsesbekendtgørelsen skal forsikringsselskabet i forbindelse med beslutninger omfattet af § 6 samt ved beslutninger om helt eller delvist afslag på en forsikringsdækning, truffet på baggrund af de indsamlede oplysninger i undersøgelsen, på papir eller andet varigt medium informere den skadelidte om følgende:

- 1) Skadelidtes klagemuligheder i henhold til § 4, stk. 2, i lov om forbrugerklager og mulighed for at indbringe sagen for domstolene.
- 2) Reglerne om retshjælp.
- 3) Reglerne om fri proces

Undersøgelsesbekendtgørelsen fastsætter desuden særlige krav ved forsikringsselskabernes brug af personovervågning, jf. §§ 8-10.

Efter personovervågningen er afsluttet, skal forsikringsselskabet indenfor rimelig tid på papir eller andet varigt medium fremlægge de oplysninger, der er indsamlet i undersøgelsen, for skadelidte. Forsikringsselskabet skal samtidig redegøre for, hvorfor der forelå en velbegrundet og dokumenteret mistanke om, at den skadelidte har afgivet urigtige oplysninger eller fortiet oplysninger, der har betydning for vurderingen af, om skadelidte var berettiget til løbende udbetalinger eller hel eller delvis forsikringsdækning. Det fremgår af undersøgelsesbekendtgørelsens § 10, stk. 1.

Finanstilsynets vurdering

Undersøgellesbekendtgørelsen fastsætter regler om forsikringsselskabernes procedurer og oplysningsforpligtelser, når de foretager undersøgelser. Finanstilsynet kan konstatere, at det ikke fremgår tydeligt af Købstædernes Forsikrings materiale, hvilke procesbeskrivelser der finder anvendelse, når selskabet foretager undersøgelser, der er omfattet af undersøgelsesbekendtgørelsen.

Finanstilsynet har bedt selskabet indsende alt materiale, som selskabet mener kan dokumentere, at selskabets procedurer og oplysningsforpligtelser efterlever reglerne i undersøgelsesbekendtgørelsen. På den baggrund kan Finanstilsynet konstatere, at forsikringsselskabets procedurer ikke sikrer, at selskabet efterlever reglerne i undersøgelsesbekendtgørelsen.

Købstædernes Forsikring skal sikre, at deres procedurer efterlever reglerne i undersøgelsesbekendtgørelsen. Dette kan gøres ved at ændre i deres eksisterende forretnings- og arbejdsgang eller ved at indføre andre kompenserende foranstaltninger, så det er tydeligt, at undersøgelser, herunder personovervågning, omfattet af undersøgelsesbekendtgørelsen skal efterleve reglerne i undersøgelsesbekendtgørelsen. Ligeledes skal selskabets forpligtelser efter undersøgelsesbekendtgørelsen inkorporeres i selskabets procedurer. Dette bør ske på en konkret og handlingsanvisende måde, så det sikrer, at medarbejderne er klar over, hvordan de konkret skal agere.

Selskabets procedurer skal sikre, at forsikringsselskabet loyalt afvejer og behandler alle indsamlede oplysninger, jf. § 4 i undersøgelsesbekendtgørelsen. Dette krav gælder både ved personovervågning og andre undersøgelser omfattet af undersøgelsesbekendtgørelse.

Selskabets procedurer skal desuden sikre, at skadelidte bliver hørt i sagen, får visse informationer og har mulighed for at komme med bemærkninger før forsikringsselskabet på baggrund af de indsamlede oplysninger træffer endelig beslutning overfor skadelidte. Det gælder både hvis afgørelsen er et helt eller delvist afslag på forsikringsdækning, eller en beslutning om at standse en løbende udbetaling, nedsætte en løbende udbetaling eller fremsætte et krav om tilbagebetaling. Dette krav fremgår af § 5 i undersøgelsesbekendtgørelsen. Proceduren skal også sikre, at skadelidte i forbindelse med selskabets endelige beslutninger omfattet af § 6, samt ved beslutninger om helt eller delvist afslag på en forsikringsdækning, truffet på baggrund af de indsamlede oplysninger i undersøgelsen, bliver informeret om skadelidtes klagemuligheder og indbringelse for domstolene, reglerne om retshjælp samt reglerne om fri proces, jf. undersøgelsesbekendtgørelsen § 7. Informationen skal gives på papir eller andet varigt medium.

Købstædernes Forsikrings procedurer skal endvidere sikre, at en beslutning om at standse eller nedsætte en løbende udbetaling eller fremsætte et krav om tilbagebetaling overfor skadelidte på baggrund af de indsamlede oplysninger i undersøgelsen bliver truffet af et medlem af forsikringsselskabets direktion, jf. § 6 i undersøgelsesbekendtgørelsen.

Det bemærkes, at §§ 5-7 ikke gælder for sager, der afgøres i henhold til lov om arbejdsskadesikring, jf. § 1, stk. 3, i undersøgelsesbekendtgørelsen.

Finanstilsynet konstaterer, at Købstædernes Forsikrings procedurer allerede sikrer efterlevelse af undersøgelsesbekendtgørelsens §§ 3, § 8 og § 9, fordi selskabet har inkorporeret bestemmelserne i bilag 2 til deres arbejdsgang, som vedrører personovervågning.

Købstædernes Forsikrings procedurer i forbindelse med personovervågning skal sikre, at skadelidte bliver hørt og modtager en redegørelse af, hvorfor selskabet mente, at der var en velbegrundet og dokumenteret mistanke overfor skadelidte, jf. § 10 i undersøgelsesbekendtgørelsen. Finanstilsynet vurderer, at selskabets procedure ikke i tilstrækkelig grad sikrer skabets forpligtelser efter undersøgelsesbekendtgørelsen § 10. Købstædernes Forsikrings procedure skal desuden sikre, at skadelidte bliver hørt og modtager en redegørelse vedrørende mistankegrundlaget.

Finanstilsynet påbyder Købstædernes Forsikring at ændre sine procedurer, for at sikre efterlevelse af reglerne i bekendtgørelse om undersøgelser foretaget af forsikringsselskaber (undersøgelsesbekendtgørelsen)⁴. Selskabet bør ændre proceduren beskrevet i arbejdsgang "Særlige undersøgelser af forsikringsselskaber" eller indføre andre kompenserende foranstaltninger, så det er tydeligt:

- hvilken proces, der gælder, når der foretages undersøgelser og personovervågning omfattet af undersøgelsesbekendtgørelsen, jf. § 1, stk. 2 og § 2, stk. 1, nr. 1 og 2, i undersøgelsesbekendtgørelsen,
- at forsikringsselskabet loyalt skal afveje og behandle alle indsamlede oplysninger, og hvordan denne afvejning og behandling foretages, jf. § 4 i undersøgelsesbekendtgørelse,
- hvad der gælder for så vidt angår høring af og information til skadelidte, og hvordan dette foretages, jf. § 5, § 7 og § 10 i undersøgelsesbekendtgørelsen, og
- at en beslutning om at standse eller nedsætte en løbende udbetaling eller fremsætte et krav om tilbagebetaling overfor skadelidte på baggrund af de indsamlede oplysninger i undersøgelsen bliver truffet af et medlem af forsikringsselskabets direktion, jf. § 6 i undersøgelsesbekendtgørelsen.

⁴ Jf. bekendtgørelse nr. 1377 af 22. juni 2021

Påbuddet skal efterleves fra den dato, det er modtaget af Købstædernes Forsikring. Det betyder, at Købstædernes Forsikring ikke må foretage undersøgelser omfattet af undersøgelsesbekendtgørelsen, før der er udarbejdet en arbejdsgang eller indført andre kompenserende foranstaltninger, der opfylder kravene i ovenstående påbud.

Frist for at dokumentere efterlevelse af påbud er den 30. november 2023. Dokumentation for efterlevelse skal sendes til Finanstilsynet.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til adressen ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det fremgår af § 354 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Maya Halfdan Kabrit
fuldmægtig